



**UNIVERSIDAD
NACIONAL DE
EDUCACIÓN**

MARKETING BIBLIOTECARIO

**MANUAL DE USO - ADMINISTRACIÓN
DE REDES SOCIALES DE LA
BIBLIOTECA ELIÉCER CÁRDENAS DE
LA UNAE**

MAN-SAC-BIB-004-001

Dirección de Biblioteca

Marzo - 2022



CÓDIGO: MAN-SAC-BIB-004-001	VERSIÓN: 1.0	NÚMERO DE FOJAS: 16
---------------------------------------	------------------------	-------------------------------

MARKETING BIBLIOTECARIO

MANUAL DE USO

ADMINISTRACIÓN DE REDES SOCIALES DE LA BIBLIOTECA ELIÉCER CÁRDENAS DE LA UNAE

RUBRO	NOMBRE Y CARGO	FIRMA	FECHA
APROBADO POR:	Fernanda Criollo Directora de Biblioteca		10/03/2022
REVISADO POR:	Daniela Bernal Directora de Procesos Institucionales y Seguimiento		10/03/2022
ELABORADO POR:	Tania Larriva Analista de procesos		10/03/2022
	Edison López Bibliotecario Referencista		10/03/2022

**IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO**

Proceso Nivel 1:	Soporte Académico
Proceso Nivel 2:	Gestión de Biblioteca
Proceso Nivel 3:	Marketing Bibliotecario
Responsable:	Directora de Biblioteca
Versión del documento:	1.0

REGISTRO DE VERSIONES

Versión	Descripción de la versión (motivos y cambios)	Realizado por	Aprobado por	Fecha de Aprobación	Documentos que se dan de baja con la vigencia de este documento
1.0	Creación del documento	Tania Larriva C. Edison López	Fernanda Criollo	10/03/2022	N/A



ÍNDICE

ÍNDICE	4
1. OBJETIVO	5
2. ALCANCE	5
3. DIRECTRICES GENERALES	5
4. DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO	6
4.1. RECOMENDACIONES GENERALES	6
4.2. RED SOCIAL FACEBOOK	9
4.3. RED SOCIAL TWITTER	14
5. NOTIFICACIONES DEL SISTEMA	15
6. GLOSARIO DE TÉRMINOS	15
7. ANEXOS	16

1. OBJETIVO

La Biblioteca Eliécer Cárdenas de la Universidad Nacional de Educación UNAE, al estar presente en las redes sociales, pretende alcanzar los siguientes objetivos.

- Obtener mayor prestigio de la marca Biblioteca Eliécer Cárdenas de la UNAE.
- Crear un espacio de comunicación interactiva con los usuarios, orientada a incrementar el uso de la Biblioteca y la satisfacción de la comunidad universitaria.
- Dar a conocer los servicios y recursos físicos/digitales que dispone la Biblioteca, así como difundir sus actividades y eventos.
- Brindar atención referencial a los usuarios internos y externos.
- Generar un mayor tráfico hacia nuestra página web.

2. ALCANCE

El presente manual es para aplicación del personal administrativo de la Biblioteca Eliécer Cárdenas de la UNAE, para que los mismos desarrollen las artes gráficas y administren las redes sociales.

3. DIRECTRICES GENERALES

- a. Las directrices establecidas en este documento, son de aplicación obligatoria para todos los servidores de la UNAE relacionados a la ejecución de este proceso.
- b. Todos los aspectos que no se encuentren establecidos de forma expresa en este documento, deberán referirse a las disposiciones del marco normativo vigente del Sistema de Educación Superior y normativa interna de la Universidad.
- c. El líder del proceso tiene como obligación identificar las necesidades de creación, actualización o mejora de la documentación técnica de procesos y sus relacionados; así como de informar a la Dirección de Procesos Institucionales y Seguimiento sobre las aprobaciones o reformas de la normativa legal que afecte a su proceso.

4. DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO

4.1. RECOMENDACIONES GENERALES

Logo identificativo.- Todas las artes gráficas que se elaboren, deberán contener la imagen del nuevo logo de identificación de la Biblioteca Eliécer Cárdenas de la UNAE; la cual surge a partir de la suscripción de la RESOLUCIÓN-SO-010-No.-068-2021, en la que el Consejo Superior Universitario de la UNAE, resuelve:

"Artículo 1.- Nombrar a la Biblioteca de la Universidad Nacional de Educación, con el nombre del reconocido intelectual literato, oriundo de la provincia del Cañar, Eliécer Cárdenas Espinoza, permitiendo reconocer la valía de nuestro talento e ingenio nacional, y al mismo tiempo, inspira a las voces que aún no han sido escuchadas a mirar las posibilidades reales de levantarse y trascender. La acción de nombramiento es un homenaje a su legado y una muestra de apoyo a sus ideales, es un recordatorio de la fuerza y el alcance de su voz a través de su prosa y una fuente de inspiración para todos y todas quienes coincidimos en la búsqueda de la justicia social, con horizontes de equidad"



El mismo se deberá colocar en el margen superior izquierdo con un tamaño suficientemente grande como para captar la atención.

Ejemplos:



Dependiendo de la necesidad, se podrá utilizar diferentes dimensiones del logo para las artes gráficas, en las cuales se colocará el mismo en un espacio que capte mayor atención.

Ejemplos:





Se podrá utilizar los colores institucionales para personalizar el logo identificativo en las artes gráficas.

La información que aparezca en las redes sociales de la Biblioteca Eliécer Cárdenas de la UNAE deberá estar dirigida especialmente a:

- La comunidad universitaria (docentes, investigadores, alumnos, becarios y personal administrativo y de servicios).
- Usuarios totales del servicio de Biblioteca Eliécer Cárdenas de la UNAE.
- Seguidores de las cuentas creadas por la Biblioteca Eliécer Cárdenas de la UNAE.

Son responsables de las cuentas creadas, la Dirección de Biblioteca, el personal tecnológico encargado de la comunicación y difusión o personas en quien se delegue por la Dirección.

4.2. RED SOCIAL FACEBOOK

La idea de estar presente en la red social Facebook nace con el objetivo de ofrecer a nuestros usuarios un acceso directo y ágil de las noticias más relevantes producidas por la Biblioteca Eliécer Cárdenas de la UNAE.

No trata de sustituir a la página web institucional sino de complementarla, de conseguir una mayor visibilidad, de conocer a los usuarios y que nos conozcan. Un contacto permanente con ellos, a fin de que permita evaluar sus necesidades.

Son, por tanto, objetivos a conseguir:

- Mejorar la imagen de la Biblioteca Eliécer Cárdenas de la UNAE para hacerla más atractiva.
- Compartir contenidos.
- Promocionar y difundir nuestras colecciones y servicios.
- Conseguir un mayor número de descargas de los documentos electrónicos de nuestra biblioteca virtual.
- Ampliar el número de usuarios.
- Establecer una comunicación con nuestros “seguidores”.
- Escuchar día a día sus comentarios, críticas, sugerencias, entre otras; para mejorar e innovar.
- Fidelización de usuarios.

La página de Facebook deberá estar gestionada y administrada por el responsable tecnológico designado a cargo de la de la comunicación y difusión o bien por aquellas personas que hayan sido autorizadas.

Solo los administradores pueden cambiar el aspecto de la página, publicar, responder y autorizar la entrada de un perfil en un grupo.

La página del servicio de biblioteca se deberá crear y gestionar desde un perfil con una cuenta de correo electrónico de la Biblioteca Eliécer Cárdenas de la UNAE.

GESTION DEL PERFIL

Noticias

Las redes sociales son espacios inmejorables para publicitar o dar información sobre los recursos y servicios de la biblioteca o datos de interés cultural, tecnológico, científico; de esta manera se dará prioridad a:

- Noticias de la biblioteca: actividades y avisos, horarios extraordinarios, etc.

- Servicios y recursos físicos/digitales de la Biblioteca Eliécer Cárdenas de la UNAE.
- Noticias externas relacionadas con el libro y las bibliotecas.
- Incentivo a la lectura digital: libros, fragmento de libros, revistas educativas, novedades editoriales, etc. Para incentivar a leer o a seguir leyendo.
- Artículos recomendados: De especial interés en un entorno universitario como el nuestro. Breve introducción y enlace a la publicación original.
- Imágenes atractivas y sugerentes.
- Otros posts con gancho o humor.

Imagen de perfil y de portada

Para realizar un cambio en la imagen de perfil y/o de portada, previamente se socializará el cambio con la Dirección de Comunicación de la UNAE.

Secciones periódicas:

- *Fechas conmemorativas y días festivos:* no se establece día, deberá estar en función de calendarios nacionales e internacionales.
- *Frase positiva de la semana:* se deberá establecer de preferencia los días lunes, debiendo ser frases célebres e interesantes que motiven a la comunidad educativa y usuarios en general.
- *Conoce la Biblioteca:* no se establece día, se encamina en dar a conocer información relevante del funcionamiento de la biblioteca.
- *Conoce las Bases de Datos de la Biblioteca Virtual:* no se establece día, se encamina a dar a conocer las bases de datos por suscripción que dispone la biblioteca y que son de uso exclusivo para la comunidad educativa UNAE activa, debidamente registrada.
- *Biblioteca Inclusiva:* no se establece día, se encamina en dar a conocer información referente al módulo tiflotecnológico.
- *Recomendación Revistas UNAE:* no se establece día, estará encaminada en dar a conocer las revistas de la universidad, con énfasis en la disponibilidad en el repositorio digital de la biblioteca.
- *Concurso Literario "Escribe tu Microcuento":* una vez al año, y estará encaminada a la promoción, participación y desarrollo del evento.
- *Bases de Datos de Acceso Abierto:* no se establece día, estará encaminada en dar a conocer las Bases de Datos y recursos en general de acceso abierto que la biblioteca pone a disposición de la comunidad universitaria y usuarios en general, los accesos correspondientes como apoyo y fomento a la investigación.

- *Requisitos:* no se establece día, estará encaminada en dar a conocer los requisitos establecidos por la biblioteca para el cumplimiento de los procesos académicos.
- *Canales oficiales:* no se establece el día, estará encaminada en dar a conocer los canales oficiales que dispone la biblioteca para tener un contacto directo.
- *Capacitación:* no se establece el día, estará encaminada en dar a conocer eventos de capacitación para la participación de la comunidad educativa; y por otra parte, dar a conocer las capacitaciones brindadas a la comunidad educativa.
- *Atención de usuarios:* no se establece el día, estará encaminada en dar a conocer los días, horarios y formas especiales de atención a los usuarios.
- *Biblioteca Informa:* no se establece el día, estará encaminada en dar a conocer información relevante que se requiera comunicar a la comunidad educativa.
- *Lectura recomendada para fechas especiales:* se establece en día/s de fechas especiales como navidad, entre otras.
- *Otros.*

Frecuencia de actualización y número de publicaciones

- *Frecuencia de actualización:* diaria
- *Numero de publicaciones:* mínimo 1 - máximo 3, salvo excepciones.

Fines de semana:

- *Sábado y Domingo:* en estos días se publicará información que se elabore y programe previamente en la plataforma en los días laborables y/o también se compartirá información de la página de Facebook oficial de la UNAE.

Estilo y ética de los mensajes, comentarios, respuestas entre otras.

Los criterios que debemos tener en cuenta al presentar los contenidos se apoyan en los principios que inspiran nuestra presencia en las redes sociales:

- Transparencia
- Confidencialidad
- Calidad
- Corresponsabilidad
- Participación
- Neutralidad y objetividad

Selección

Los contenidos publicados, además de satisfacer las demandas de los usuarios y contemplar los objetivos del sitio, deben provenir de fuentes fiables. No siempre son las noticias de ámbito bibliotecario las que suscitan más interés por parte de nuestros usuarios. Por ello se hace necesario intercalar contenidos que recogen actividades culturales o temas de actualidad dentro del ámbito científico, académico, universitario, etc. Se deberá hacer una selección exhaustiva de los enlaces, teniendo en cuenta la fuente que lo suministra y el grado de actualización del sitio.

Ortografía

Se deberá controlar que los textos que se publiquen no tengan faltas ortográficas ni errores gramaticales.

Citación y enlaces

Todo documento publicado, ya sea texto o imagen, deberá ser citado correctamente.

Redacción

Las noticias publicadas deberán hacerse en un lenguaje natural y los mensajes han de ser breves, concisos y puntuales que permitan una visión general, con una imagen alusiva al texto que sea atractiva e impacte.

También se hace necesaria la inclusión de un enlace bien para ampliar información para aquel que esté interesado o para citar la fuente. Además deben tener títulos y subtítulos claros y directos y hay que evitar los tecnicismos bibliotecarios.

Uso de fotografías

Las imágenes seleccionadas para las artes gráficas deberán respetar los derechos de autor; por lo que es recomendable adquirir los recursos mediante una suscripción.

Interacción con otros perfiles y con el usuario

Con otros perfiles

- Se deberá usar siempre la opción compartir entrada, no reutilizar la información de entradas ajenas.
- Se deberá buscar originalidad en los mensajes emitidos, tanto en el contenido como en las imágenes.
- Se deberá seguir perfiles similares para evitar contenidos parecidos.

Con el usuario

- Se deberá responder siempre a los mensajes. Las consultas y sugerencias sobre la biblioteca se intentarán responder en 24 horas.
- Se deberá responder a los comentarios de los usuarios siempre que deseen alguna explicación adicional a la noticia expuesta.
- La respuesta deberá ser breve y concisa, en un tono siempre respetuoso y no proclive a la discusión. Se evitarán los comentarios personales y la implicación emocional del responsable de la red social.
- Ante los mensajes privados recibidos, se deberá evitar una respuesta en las redes.
- La información derivada de esta comunicación puede ser sensible, por tanto es confidencial y no puede ser participada.
- El tono de la respuesta, aunque amable y sencillo, deberá mantener el carácter de institucional en todo momento.
- Si alguien plantea un interrogante en cualquiera de las redes sociales hay que responderle. Si han colgado links hay que supervisar su vigencia.

Selección de contactos

Criterios de selección:

- Todos los miembros de la comunidad universitaria: docentes, investigadores, alumnos, becarios y personal administrativo y de servicios. Para este tipo de relaciones, se aconseja una búsqueda activa y periódica de nuevos seguidores.
- Bibliotecas, bibliotecarios, documentalistas o personas relacionadas con el mundo del libro, editoriales y librerías, siempre que estas no utilicen la relación como forma de venta, momento en el que se suprimirán de la lista.
- No admitir a empresas comerciales ajenas al mundo bibliotecario. Evitar también empresas o actividades comerciales enmascaradas bajo nombres personales.
- Se eliminarán de la lista “seguidores” inadecuados a nuestro perfil, bien por comentarios incorrectos, engaño, discursos políticos o partidistas

Grupos

No se formará parte de grupos en los que otras personas nos incluyan. Diariamente se revisará este aspecto para abandonar aquellos grupos en los que hayamos sido incluidos sin nuestra autorización.

Etiquetas

Se prestará especial atención a aquellas fotografías en las que hayamos sido etiquetados sin nuestro conocimiento. Se procederá a desactivar y eliminar toda etiqueta y toda fotografía que nosotros no hayamos ni etiquetado ni subido.

Estrategias para la promoción de nuestros perfiles

- La indicación “Síguenos en...” se deberá incluir en la web de la Biblioteca Eliécer Cárdenas de la UNAE, en firmas de correo electrónico institucional, en hojas membretadas, en folletos informativos, en el OPAC, pantallas informativas, etc.
- Se deberá dar mayor visibilidad a la Biblioteca Eliécer Cárdenas de la UNAE siguiendo estas sencillas recomendaciones:
 - Postear al menos 3 veces al día.
 - Conocer lo que están haciendo nuestros “competidores”.
 - Elegir el mejor horario para postear.
 - Utilizar imágenes atractivas e impactantes.

Nota: En un futuro se irán abriendo nuevas cuentas en otras redes sociales, según el interés de las mismas.

Medición de resultados

Para observar el alcance, actividad, percepción social y la interacción, se utilizarán las herramientas de estadísticas que disponen las redes sociales.

4.3. RED SOCIAL TWITTER

La red social Twitter se ha convertido junto a Facebook en el principal medio de difusión de la web. Se trata de un servicio muy efectivo de difusión, comunicación y colaboración con los usuarios de la Biblioteca Eliécer Cárdenas de la UNAE que utilizan esta red social. En solo 140 caracteres y en tiempo real podemos comunicarnos con nuestros usuarios, lo que confiere a los mensajes una gran síntesis e inmediatez.

Son, por tanto, objetivos a conseguir:

- Interactuar con los usuarios para dar respuesta a sus preguntas, dudas e inquietudes.
- Informar de manera inmediata sobre novedades, eventos, avances tecnológicos, etc.
- Difundir los servicios y recursos de la Biblioteca Eliécer Cárdenas de la UNAE.
- Compartir información con nuestros seguidores.

GESTION DE LA CUENTA

La deberá gestionar el responsable tecnológico designado a cargo de la de la comunicación y difusión.

Contenidos, secciones y estilo

- *Difundir los servicios y colecciones de la Biblioteca:* formación de usuarios, actividades, últimas adquisiciones, recomendaciones de lectura, etc.
- Leer los mensajes recibidos diariamente.
- Dar a conocer los recursos digitales de la biblioteca virtual.
- *Difundir eventos de la Biblioteca y aquellos a los que acude el personal bibliotecario:* concursos, campañas, jornadas, actividades culturales, etc.
- Publicar mínimo 1 - máximo 3 tweets diarios, de lunes a viernes, salvo excepciones.
- *Importante:* 12h00pm y 18h00pm son horarios sugeridos que registran altos porcentajes de uso.
- *Cuidar el tono y estilo de los tweets:* lenguaje coloquial y directo, siempre respetuoso y cordial.
- Utilizar bitly como acortador de direcciones.

Los retuits y el uso del hashtag:

- Los retuits (RT) son los tuits de otros usuarios con información que deseamos compartir con nuestros seguidores de forma rápida y que seleccionamos por el interés de su contenido. Para que puedan retuitearnos se aconseja que los tuits tengan entre 125 y 130 caracteres (Estructura de un RT: RT +@Nombre del perfil retuiteado + texto + enlace acortado + #hashtag).
- Los hastags o etiquetas: Para poder seguir con mayor facilidad un tema, conversación o discusión existen las etiquetas, que puede crear o utilizar cualquier usuario. Basta con colocar el símbolo # delante de palabras, expresiones o temas. Los hashtags nos permiten recuperar la información de todos los tuits que hayan incorporado una etiqueta.

5. NOTIFICACIONES DEL SISTEMA

Las redes sociales Facebook y Twitter emiten notificaciones que avisan los nuevos sucesos que van ocurriendo.

6. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Comunicación interactiva: Es un tipo de comunicación en el cual se produce una interrelación directa entre el emisor y receptor, en la cual el receptor tiene la capacidad de regular el flujo de información a su gusto.



Artes gráficas: Hace referencia a la elaboración de todo tipo de elementos visuales.

Tráfico (en marketing digital): Hace referencia a las personas que visitan un sitio web.

Fidelización de usuarios: Tiene como objetivo conseguir, mediante diversas estrategias y técnicas de marketing digital, que el usuario que haya accedido con anterioridad a alguno de nuestros servicios/recursos, sigan accediendo y se convierta en un usuario habitual.

Administrador: Es la persona que tiene acceso a Facebook y twitter con control total.

7. ANEXOS

N/A