



Manual d'estil Xarxes socials

Twitter

@BIBLIOBELLVITGE

Facebook

WWW.FACEBOOK.COM/BIBLIOBELLVITGE

Blogs

BLOGDELABIBLIOTECABELLVITGE
BBCLICAIAPREN.BLOGSPOT.COM

Biblioteca Bellvitge

abril 2017

Índex

Introducció

Pàgina 3

Pautes d'estil

Pàgina 5

Twitter

Pàgina 6

Facebook

Pàgina 10

Blogs

Pàgina 12

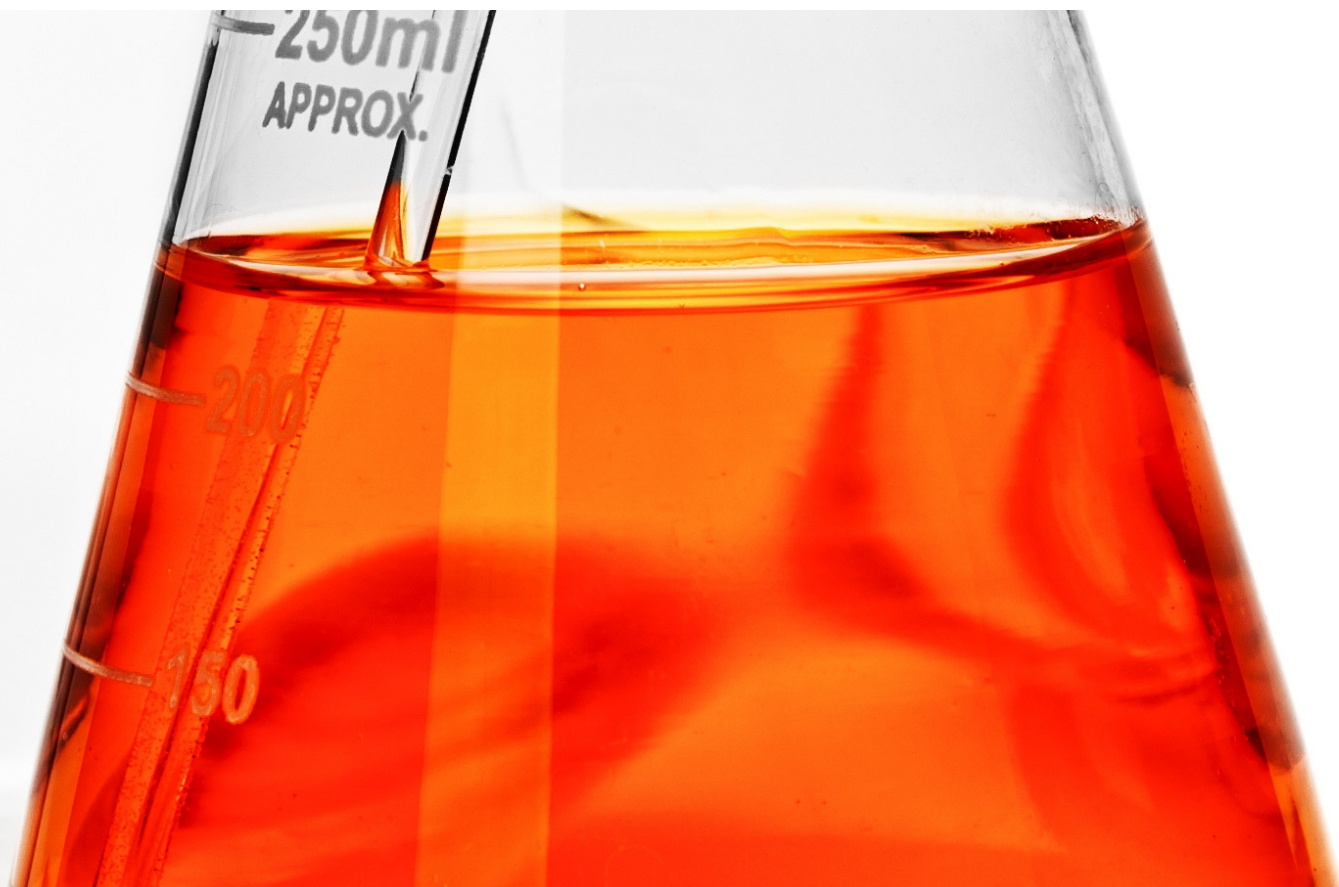
Altres xarxes

Pàgina 14



”Per tenir èxit,
la planificació
sola és
insuficient.
Un ha
d’improvisar
també”

ISAAC ASIMOV



Introducció

L'ús de les xarxes socials és cada cop més estès i s'ha convertit en una eina de comunicació clau en l'àmbit bibliotecari que permet, no només difondre les activitats relacionades amb la lectura i la biblioteca, sinó també, fer que aquesta trenqui les barreres físiques i s'obri al món. Qualsevol persona, des de qualsevol lloc del planeta, pot fer-se seguidor de la biblioteca, interactuar amb nosaltres i convertir-se, per tant, en usuari, en consumidor de continguts culturals. La biblioteca esdevé un espai obert, sense límits ni barreres físiques.

La incorporació de la Biblioteca Bellvitge, que forma part de la Xarxa de Biblioteques de l'Hospitalet de Llobregat, a les xarxes socials és relativament recent. Ens vam iniciar sense tenir un coneixement tècnic sobre el seu funcionament però amb la voluntat d'explorar aquestes eines i treballar-hi, ja que el futur de les biblioteques passa també per tenir presència en aquestes xarxes. Cal ser-hi.

Un cop hem descobert les claus i la filosofia que mou els productes digitals de la biblioteca, hem elaborat un manual d'estil. Cal dir, que aquest manual està basat en el manual *Pautes d'ús i d'estil a les xarxes socials de l'Àrea de Cultura de l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat* i en el *Llibre d'estil de la Diputació de Barcelona*. A més, es tracta d'un document viu, que està en constant revisió i actualització.



En aquest camí, la Biblioteca Bellvitge no només ha buscat i creat un estil propi de comunicació amb els usuaris, sinó que ha construït una marca, la marca: @BiblioBellvitge.

Basant-nos en l'observació, en la intuïció i en l'assaig-error hem construït la nostra fórmula:

- **Imaginació al poder!** Experimentar, divertir-se, buscant un estil propi i informal.
- **El món és dels valents.** Gosadia, transgressió, perseguim el factor sorpresa assumint el risc d'equivocar-nos.
- **Ens agraden les persones autèntiques.** Analitzar, conèixer, no comprem seguidors ni seguim a persones fictícies.
- **De tu a tu.** Tracte personalitzat, et parlem directament a tu.
- **Acció-reacció.** Agilitat, dinamisme, intentem respondre amb rapidesa i en connexió amb l'actualitat.
- **Donar molt i esperar poc.** Compromís, generositat, ens agraden, els nostres usuaris ho demostrem dia a dia.
- **Menys és més.** Senzillesa, essència, seleccionem amb cura cada tuit, primant la qualitat en vers la quantitat.
- **Allò que desitges per a tu, desitja-ho per als altres.** Empatia, sintonia, busquem una història darrera de cada tuit i no ser una simple agenda.
- **La màgia de l'ordre.** Rigor, professionalitat, improvisem però sempre sota el paraigua d'aquest manual d'estil.

Pautes generals

Tot i que cada producte té una especificitat diferent, és cert, que en tots ells es fan servir unes pautes generals d'estil que són les següents:

- Ús de la 2a persona del singular.
- Afegir # o @ que puguin interessar.
- Idioma vehicular: el català. Però cal anar alternant amb missatges o fotografies en castellà i/o altres idiomes perquè pugui interessar a un públic més ampli.
- Llenguatge directe i planer.
- Quan es publiquin activitats i es faci servir la paraula “demà”, caldrà especificar quin dia de la setmana és el de l’activitat. Per exemple: “Demà divendres...”
- Verificar sempre l’ortografia i evitar fer errades.
- Enllaçar, sempre que sigui possible, els diferents productes virtuals de la biblioteca en els diferents missatges.
- Sempre escurçar l’enllaç (bitly).
- Tenir cura amb els drets d’imatge en el cas de les fotografies: evitar fer ús d’imatges amb drets i en el cas de ser imatges fetes a la biblioteca i hi apareguin usuaris, procurar pixelar les cares o bé, fer fotografies d’esquena de manera que no es puguin identificar.
- Utilitzar bones fotografies que despertin l’interès de l’usuari.
- Pixabay és el banc d’imatges lliures de dret utilitzat preferentment.
- Cuidar sempre la imatge i reputació de la biblioteca.
- Sempre respondre als comentaris, tant positius com negatius, a la major brevetat possible. És molt important la interacció i participació amb l’usuari.

També volem destacar quina és la política de gestió dels seguidors de la Biblioteca Bellvitge en els diferents productes virtuals:

- A la biblioteca seguim a l’usuari que ens segueix de manera permanent.
- Només seguim a usuaris que intuïm són reals i són actius a la xarxa.
- No seguim a usuaris que, malgrat que ens segueixin, intuïm que no són reals.
- No seguim a usuaris que no ens segueixen o que sí que ho fan i de sobte deixen de seguir-nos.
- Perseguim un equilibri numèric entre nombre de seguidors i seguits.

Twitter

Twitter és, en aquests moments, el producte virtual amb més projecció de tots els que fem servir a la biblioteca. Vam iniciar l'activitat al gener de l'any 2016

A. PAUTES

Les pautes són les que hem comentat anteriorment, aquí només comentem aspectes específics d'aquesta xarxa social.

- Posar ❤️ a piulades interessants.
- Retornar ❤️ a qui ens retuiteja o ens han posat un "me gusta" a nosaltres.
- Afegir sempre # o adreces (@) relacionades amb el contingut del tuit.
- Creativitat i imaginació per captar l'atenció.
- Procurar que el tuit contingui el missatge en diferents idiomes, per exemple: foto amb frase en castellà/anglès... i missatge en català.
- Fer servir missatges atractius, que vulguin ser llegits, compartits i valorats. Cal explicar alguna cosa, no simplement informar.
- El to/continguts del Twitter ha de fonamentar-se en tres pilars:
 - Ha d'informar
 - Ha de donar coneixement (sense pretensions)
 - Ha d'entretenir
- Cal preguntar-se abans de fer una piulada: té interès? Com ho comuniquem?
- Generar conversa. Cal provocar la interacció amb l'usuari, que aquest participi, comenti, preguntï... que interactuï amb nosaltres i fer visible aquesta interacció per generar conversa dins el tuit.

B. PERIODICITAT

- Posar com a mínim un tuit al dia, excepte diumenge i festius, i màxim 3.
- Per mantenir la xarxa viva, cal que hi hagi activitat de manera continuada.

Twitter

C. CONTINGUTS

- La major part del contingut ha de ser tuits originals i pocs retuits (aproximadament entre un 5% i 10%).
- La informació ha d'estar contrastada i ser fiable.
- Tuit fixat: varia constantment. Ha de ser un tuit amb ganxo i que s'entengui en diferents idiomes, part del text o foto en castellà/anglès.
- Sempre que sigui possible, mencionar les autories de les fotos i/o il·lustracions. Incloure també el @nom al text d'autors, protagonistes.
- Política de mencions: cal variar les mencions de manera que no saturem sempre a les mateixes adreces. També cal adaptar la menció al contingut de manera que a la persona mencionada li resulti interessant i vàlid per ser retuitejat en el seu perfil.
- Cal alternar continguts: activitats de la biblioteca, amb tuits sobre foment de la lectura, sobre biblioteques, etcètera, que generin contingut i donin vida al Twitter.
- Estar al cas dels interessos del moment dels usuaris: quins *trending topics* hi ha? Ens interessen? Els podem aprofitar?
- Aniversaris i efemèrides: cal no abusar-ne. Posar-ne algun de tant en tant i sempre vinculat a la biblioteca i al seu fons i/o a la literatura.

Hashtags temàtics que cal incloure, si s'escau:

Vida Sana: #vidasana / #yoga / #ioga / #biblioLabXBM
Recomanacions Blog: #BlogBiblioBellvitge
Decoracions biblioteca: #aparadorsculturals i @mtrullas
Actes vinculats al barri: #bellvitge
De l'Hort a la Biblioteca: #hortdelabiblioteca / #receptesdexupxup
Visites escolars: #VaDeLletres (infantil)
 #VaDeDoc (primària)
 #VaDeContes (secundària)
Temporals: #acrobates / #django / #biocultura / #uncontei4potes
Fons flamenc: #flamenc / #casinà / #flamenco

Twitter

Continguts que s'han de posar sempre que es produeixin:

- Activitats de la biblioteca: totes. Anunciar-les mínim 1 dia abans i màxim 3.
- Fotos a posteriori de les activitats de la biblioteca: visites escolars, cursos, cinema...
- S'inclouen les cessions d'espai com a activitats: club de conversa català, ...
- Notícies del barri rellevants, alertes i crides ciutadanes com per exemple de l'Hospital de Bellvitge i el banc de sang.
- Notícies de la literatura en general.
- Frases de la literatura: enllaçades amb l'entrada al catàleg de l'autor.
- Activitats de la Xarxa: com Premi L'H, Lliga de llibres...
- Puntualment: alguna activitat del CCB que es valori interessant o sigui en col·laboració amb la biblioteca.
- Entrades noves als dos blogs: *Clica i aprèn* i *El Blog de la Biblioteca Bellvitge*.
- Periòdicament fer vídeos de les activitats, aparadors, etc... Fer ús del "Periscope" per reproduir en directe actes, però fent-ne un ús puntual per evitar sobrecarregar.
- De tant en tant ens sortim del guió, tuits frescos, lleugers, que arrenquen un somriure.

Continguts que s'han de posar periòdicament referents a la Biblioteca Bellvitge:

Novetats de llibres	Exposicions	Portàtils i tauletes
Sala Chill-Out	Aparells de TV	Altres xarxes socials
Centre documentació Bellvitge	Wi-Fi	Reserv@ un bibliotecari
Nombre d'ordinadors	Visites guiades	Endolls (número i foto)
Espai Bebeteca	D.S.I fulls mailing	Fotos treball intern
Tallers Bellvitge	Magatzem	Comiteca
298 punts de lectura	Número fons	Dades estadístiques
Cursos d'informàtica	Blogs de la BB.	Recordar post antics
Desiderates	Núm. de revistes i premsa	Superfície BB: 1.791 m2

Twitter

Continguts que NO s'han de publicar:

- Temes polítics, ideològics.
- Activitats de la resta de biblioteques de la Xarxa, per no interferir amb el Twitter de Biblioteques LH.
- Altres activitats culturals interessants de fora del barri.
- Posar sistemàticament activitats del CCB.
- Missatge xenòfobs.
- Imatges pornogràfiques, violentes o que puguin ferir la sensibilitat.

D. LLISTES I MOMENTS

- Al Twitter de la Biblioteca no tenim configurades llistes, però sí que consultem i fem ús de les llistes dels seguidors o persones a les quals seguim.
- Creació de moments: agrupar diferents tuits temàtics en un moment. Per exemple: Les recomanacions del blog.

Facebook

Facebook és la segona xarxa social més utilitzada per la Biblioteca Bellvitge. El públic és diferent al del Twitter i al d'Instagram. També les hores més freqüents de connexió varien, sent el vespre-nit el moment amb més gent connectada. Facebook no té limitació de caràcters (com el Twitter) i per tant, la redacció del post permet més llargada però també cal optar per un text no massa extens.

A. PAUTES

Les pautes són les que hem comentat anteriorment, aquí només comentem aspectes específics d'aquesta xarxa social.

- Posar "M'agrada" a d'altres posts. Cal ser generós.
- Retornar els "M'agrada" a qui ens comparteix o ens han posat un "M'agrada".
- Afegir sempre # o adreces (@) relacionades amb el contingut del post.
- Creativitat i imaginació per captar l'atenció.
- Procurar sempre que el post contingui el missatge en diferents idiomes, per exemple: foto amb frase en castellà/anglès... i missatge en català.
- Fer servir missatges atractius, que vulguin ser llegits, compartits i valorats. Cal explicar alguna cosa, no simplement informar.
- Cal preguntar-se abans de publicar un post: té interès? Com ho comuniquem?
- Generar conversa. Cal provocar la interacció amb l'usuari, que aquest participi, comenti, preguntin... que interactuï amb nosaltres tot fent preguntes obertes i estimulants.
- Contestar sempre tots els comentaris que ens facin. Procurar no trigar massa.

B. PERIODICITAT

- Una entrada al dia mínim, no més de 3 al dia, excepte diumenge i festius.

C. CONTINGUTS

- La informació que compartim ha d'estar contrastada i ser fiable
- Sempre que sigui possible, mencionar les autories de les fotos i/o il·lustracions. Incloure també el nom al text.
- Creativitat i imaginació per captar l'atenció
- Cuidar sempre la imatge i reputació de la institució
- Crear "àlbums" amb fotografies d'algun acte/activitat. També puntualment incloure vídeos que puguin donar més moviment i vida al Facebook, evitant sobrecarregar.
- Alternar la informació (periòdica) amb el Twitter i dins del Facebook, també procurar alternar el tipus de contingut: activitats, frases literàries, sobre serveis de la biblioteca, etc...

Facebook

Continguts que s'han de posar sempre que es produeixin:

- Activitats de la biblioteca: totes. Anunciar-les mínim 1 dia abans i màxim 3.
- Fotos a posteriori de les activitats de la biblioteca: visites escolars, cursos, cinema...
- S'inclouen les cessions d'espai com a activitats: club de conversa català...
- Notícies del barri.
- Notícies de la literatura en general.
- Frases de la literatura, sempre vinculades a l'autor i amb link al catàleg.
- Activitats de la Xarxa: com Premi L'H, Lliga de llibres...
- Puntualment: alguna activitat del CCB que es valori interessant o sigui en col·laboració amb la biblioteca.

Continguts que s'han de posar periòdicament referents a la Biblioteca Bellvitge:

Novetats de llibres	Exposicions	Portàtils i tauletes
Sala Chill-Out	Aparells de TV	Altres xarxes socials
Centre documentació Bellvitge	Wi-Fi	Reserv@ un bibliotecari
Número d'ordinadors	Visites guiades	Endolls (número i foto)
Espai Bebeteca	D.S.I fulls mailing	Fotos treball intern
Tallers Bellvitge	Magatzem	Comiteca
298 punts de lectura	Número fons	Dades estadístiques
Cursos d'informàtica	Blogs de la BB.	Recordar post antics
Desiderates	Núm. de revistes i premsa	Superfície BB: 1.791 m2

Continguts que NO s'han de publicar:

- Temes polítics, ideològics.
- Altres activitats culturals interessants de fora del barri.
- Posar sistemàticament activitats del CCB.
- Missatge xenòfobs.
- Imatges pornogràfiques, violentes o que puguin ferir la sensibilitat.

Blogs

La Biblioteca Bellvitge disposa actualment de dos blogs:

- **Clica i aprèn** [bbclicaiapren.blogspot.com.es]
- **El blog Tu hi tens la paraula** [<http://blogdelabibliotecabellvitge.blogspot.com.es/>]

A. BLOG CLICA I APRÈN

Aquest blog està dedicat a oferir recursos per l'autoaprenentatge i informació relacionada amb la recerca de feina, ja que la biblioteca disposa d'un Racó de l'Ocupació a amb fons i material especialitzat.

[Pautes en procés d'elaboració]

B. BLOG TU HI TENS LA PARAULA

En el Blog de la Biblioteca Bellvitge els usuaris de la biblioteca fan de prescriptors, recomanant llibres o qualsevol altra document. Un dels objectius de la Biblioteca Bellvitge és aconseguir que els usuaris passin de ser subjectes passius a actius, busquem constantment la seva implicació, col·laboració i participació en el dia a dia de la biblioteca. Amb aquest blog, donem la paraula i el protagonisme a l'usuari donant-li un espai virtual on poder ser-ho. Això ha implicat, que l'usuari es senti part important de la vida de la biblioteca ja que és ell qui recomana llibres.

PAUTES D'ESTIL

- La recomanació tindrà un format d'entrevista i en 1a persona del singular.
- Idioma: en català.
- Llenguatge directe i planer.
- Posar l'enllaç sempre al catàleg de la recomanació.
- Respondre sempre als comentaris.
- Els comentaris fets s'han de "MODERAR": això vol dir que no es publiquen de automàticament sinó que cal que abans revisem el contingut i el publiquem.
- Cada usuari que fa una recomanació, cal que signi l'autorització de drets d'imatge.
- Totes les recomanacions han de dur fotografia.

PERIODICITAT

- Cal publicar una recomanació mínim cada 10-15 dies.

Blogs

CONTINGUTS:

- Les recomanacions dels usuaris poden ser: llibres, DVD, CDs, revistes, sales, còmics, centres d'interès, activitats, fons...
- Cal que es faci una fotografia amb la recomanació o a l'espai recomanat.
- Cal redactar les etiquetes per a cada entrada. Posar sempre l'etiqueta "RecomanoLlegir".
- Redactar les preguntes/respostes en primera persona del singular.
- Incloure sempre el #BlogBiblioBellvitge quan es pengi al Twitter.
- Fer una petita entrevista per conèixer la recomanació. Possibles preguntes a fer-li:
 - Què i perquè ens ho recomana?
 - A qui creu que li pot interessar?
 - Quan te'l vas llegir?
 - Com el vas conèixer? O perquè el vas agafar en préstec?
 - Coneixies l'autor/-a? Has llegit més coses d'ell/-a?
 - Quin serà el proper document que agafaràs en préstec/llegiràs...
- Demanarem que ens faci una breu presentació de qui és. Per donar idees, ens pot dir: si és veí del barri, perquè ve a la BB, quina relació té amb la lectura, quines aficions té, en què treballa, etc.
- Procurar alternar tipus de recomanacions per fer el blog més variat, tant en continguts (infantil, còmic, novel·la, coneixement) com tipus d'usuari (home/dona - jove/gran...).

Altres xarxes

VIQUIPÈDIA/WIKIPEDIA

L'any 2016 es va crear una entrada de la Biblioteca Bellvitge a la Viquipèdia. Encara s'està treballant en la seva ampliació de continguts i referències. A més, queda pendent fer l'entrada en la seva versió en castellà: la Wikipedia.

A. PAUTES

- Format determinat per la mateixa Viquipèdia/Wikipèdia
- Redacció: estil impersonal, propi d'enciclopèdia.

B. CONTINGUTS

- Història de la biblioteca: cronologia
- Referències
- Fotografies
- Incloure memòries i pla anual (link)

INSTAGRAM

Està en procés d'elaboració el perfil d'Instagram de la biblioteca. És una xarxa social amb molta projecció en aquest moments i on cal ser-hi també.

”La creativitat és
inventar,
experimentar,
créixer, arriscar-se,
trencar les normes,
cometre errors,
divertir-se”

MARY LOU COOK