

10 recomendaciones para el buen uso de facebook por parte de las bibliotecas

En **Infotecarios**

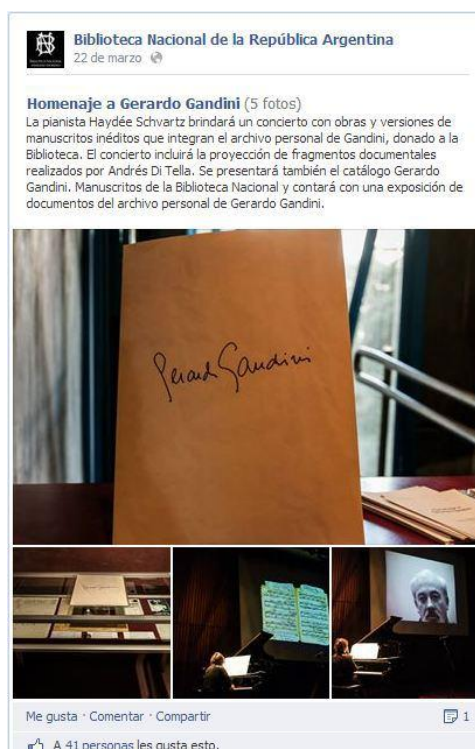
12 de mayo de 2014

Por Fernando Gabriel Gutiérrez

<http://www.infotecarios.com/10-recomendaciones-para-el-buen-uso-de-bibliotecas-en-facebook/>

Las bibliotecas en facebook siguen expandiéndose. Ellas parecen que cada vez más necesitan mostrarse y estar en la vidriera digital de sus usuarios. Y aunque dan a entender que ya no se discute la necesidad de estar o no allí, me encuentro con bibliotecas que están por estar sin un objetivo o rumbo claro. Sin embargo, las bibliotecas en facebook no son espacios de mucha interacción y donde los usuarios parecen entusiasmarse con sus propuestas.

En base a mi experiencia al asesorar y dictar cursos a bibliotecarios en el uso de facebook presento en este post una serie de recomendaciones para mejorar el uso de esta herramienta. Estas apreciaciones son subjetivas. Quizás algunos de los lectores tenga otras, también reconozco que faltan algunas más recomendaciones que quedarán para otro post, y si tú te animas bienvenidas en los comentarios.



En este caso vemos un uso de difusión y en rol tradicional de emisor de una biblioteca en facebook.
(Biblioteca Nacional de la República Argentina)

○ **1. Bibliotecas = Páginas de facebook NO PERFIL**

Facebook tiene una política de diferenciar los espacios de las personas con respecto a las instituciones. Para las personas los perfiles, para las instituciones o empresas, las páginas. Pero esto no lo tienen claro muchas cuentas de bibliotecas al ingresar a Facebook. El tema es que si siguen como Perfiles corren el riesgo que facebook les cierre la cuenta, y lo hace. Además los perfiles tienen un límite de amigos de 5000. La ventaja de las páginas es que son públicas, tienen módulos de estadísticas, se pueden gestionar por varios administradores y los seguidores son infinitos. Algunos me han dicho que eligen el perfil porque pueden etiquetar fotos, cuestión que en las páginas no se puede. Pero eso es un error, puesto que se traslada la lógica de un espacio de los perfiles a las páginas. A parte, no quiero que una institución vea y me etiquete en fotos privadas. Entonces, biblioteca en facebook recomendable estar en una página. Y hace tiempo atrás, facebook ofrecía una herramienta para migrar un perfil a una página. Ahora ya no.

○ **2. Dinamización de contenidos**

Este es una de la esencia de estar en facebook. El usuario no puede encontrar una página de facebook de biblioteca con una entrada en su muro de hace un mes atrás. Tiene que haber dinamismo, es decir las publicaciones tienen que ser por lo menos diarias. Y además de ser frecuente, variados: fotos, ilustraciones e imágenes por sobre todo, puesto que los usuarios de esta red social le dan más importancia a este tipo de contenidos, comentarios, textos y reflexiones que inviten a participar a los usuarios. Y si la biblioteca tiene un blog también integrarlo en este espacio. En la variedad está el sentido de estar en facebook.

○ **3. Visibilizar las actividades de la bibliotecas**

Mostrar, mostar y mostrar lo que hacen. Siempre que se pueda. Aquí la biblioteca muestra lo activa que es con cada evento o circunstancia que merezca la pena mostrarse: una presentación de un libro, una jornada realizada con los usuarios, la inauguración de un nuevo sector o edificio de la biblioteca, presentación de un servicio nuevo. Y el mostrar también los espacios que cuentan. La objeción en este caso es si publicar fotos con menores de edad. Si es necesario a los menores mostrarlos de espaldas y no el rostro, y en lo posible pedir permiso para usar su imagen, incluso también a los adultos. Práctica que no es muy común, en varios casos. Pero hay que tenerlo en cuenta para evitar disgustos.

○ **4. Producir contenido original, tratar de no copiar**

No copien, ni compartan más material de otros que el producido por cada biblioteca. Esto es básico, tratar de ser lo más original posible. Hay cuentas que colocan mucho material producido por otros y esa no es una buena práctica en las redes sociales. Y menos en facebook. Quizás se pueda conseguir más “me gusta” con esta actividad. Pero no genera usuarios fieles, quizás ocasionales. Por eso recomiendo que sean creativos, no repetir tampoco frases, fotos o secciones. Traten de variar el

material que se ofrece. Puesto que si siempre están mostrando las novedades bibliográficas también cansa al usuario. Busquen maneras novedosas como agregar una imagen diferente y no siempre las tapas de los libros. Y cuando surge una idea anotarla para ir armando un banco de posibles publicaciones para la semana, ir preparándose con material.



Aquí incluso en las marca muestra el gran de interacción alto de esta actualización y que además vemos el rol activo que interpela al usuario a participar. Se notan los resultados.

○ 5. Priorizar actividades donde el usuario sea el protagonista

Como característica de esta red social, está la interacción. Si se usa facebook de la biblioteca como un espacio de emisión, la verdad que se deja de lado el potencial de una red social que es ponerse en contacto con los usuarios. Por eso, si se publica en el muro siempre tiene que ir acompañado la imagen o lo que se comparte con un texto escrito que interpele e invite al usuario a participar. En el caso de la imagen de arriba de la Biblioteca Nacional de España, se nota como se anima a interactuar a los usuarios desde el texto. Los resultados acompañan, los números de la interacción de ese post es alto, en “Me Gusta” y en compartir. Y aquí más allá de este punto, han armado un álbum con esta temática. Como ya aclaré la imagen es esencial en facebook.

○ 6. Actualizaciones diarias (3 por lo menos)

Tres actualizaciones en el día es el número que recomiendan los expertos en el manejo de esta red social. En mi caso, digo sino se puede tres, una por día está bien. Aquí el tema es que las bibliotecas que están en facebook no muchas cuentan con una persona que se dedica exclusivamente a esta actividad. Y a parte las tareas bibliotecarias quitan lugar a otras y se dejan de lado, para mí erróneamente cuestiones como estas de comunicación y vinculación directa que para mí son esenciales. Puesto que no actualizar la cuenta de facebook hoy en día es perder usuarios. Despreocuparse de ellos. Es darle a entender que no les importa.

○ 7. Contar con un plan de acción para facebook integrado al plan de Social Media de la Biblioteca

Cada biblioteca que decide ingresar a los medios sociales debería redactar y contar con un Plan Social Media. Y en el cual debería tener un plan de acción para facebook inserto en la estrategia del plan mencionando anteriormente, sino se corre el riesgo que se las cuentas sociales alguna vez dejen de funcionar porque pierden su sentido. Y al no saber para qué se está en los medios sociales, la biblioteca pierde su consistencia y de esta manera y sentido. Por eso, estar en facebook tiene que ser a través de objetivos más generales previos. Además, estos planes sirven para ir evaluando y si se cumplen esos objetivos.



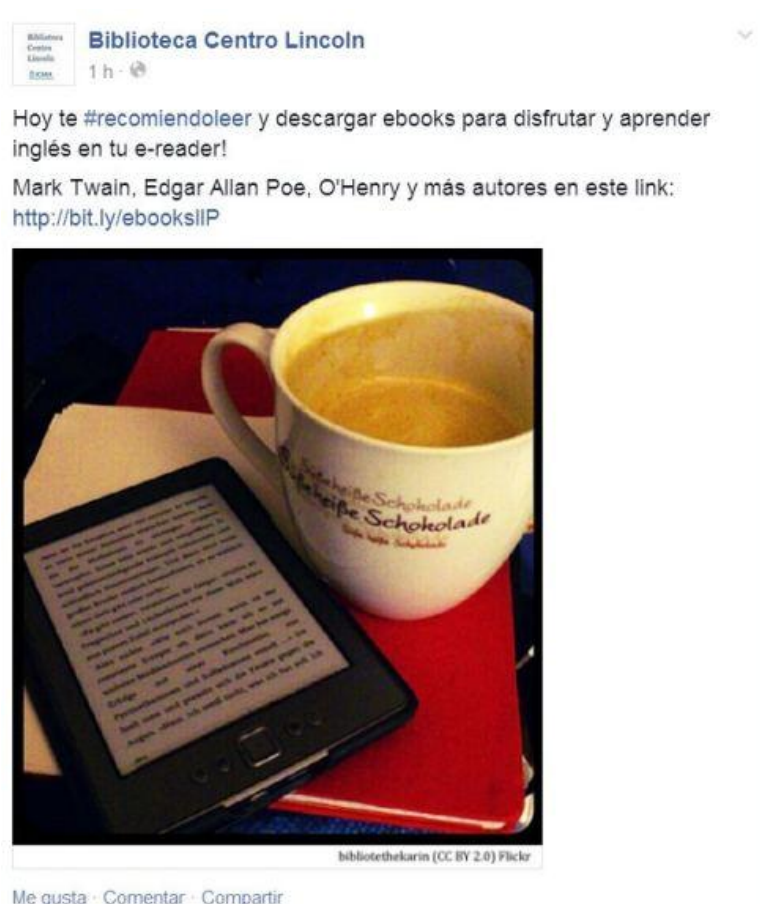
Una actividad presencial de la biblioteca difundida para mostrar a los usuarios.

- **8. Formar al personal y a los usuarios en el uso de redes sociales**

Formación y mucha formación. El aprendizaje del uso de redes sociales debe ser una habilidad de los profesionales de la información. No solamente el equipo de redes sociales de la biblioteca estará al tanto de un buen uso de esta red social, sino que ellos serán los encargados de lograr que los compañeros sean los mejores voceros de la biblioteca en los espacios sociales. El tema de la seguridad, de lo que se publica o no. Y en esos espacios de formación generar sugerencias desde todas las áreas de la biblioteca. Y por supuesto con los usuarios.

- **9. Seguir bibliotecas en facebook que realicen buenas prácticas**

Seguir a la mayor cantidad de bibliotecas para ver qué hacen. Y seguir a las que más seguidores tienen y las que consideran que son las que hacen buenas prácticas en su sector. Les recomiendo a la [Biblioteca Nacional de España](#), que para mí esta es un ejemplo de como se debe manejar una cuenta no solo de bibliotecas en facebook, sino de una organización cultural en las redes sociales. De allí podemos inspirarnos en el buen uso y tratar de replicarlos en la nuestra.



- **10. Enfoque comunicativo, más que informativo**

Comunicar, más que informar. Facebook es más comunicación comparado con twitter. Comunicar en el sentido de interactuar con el usuario. No ser un mero emisor de información. Tratar de conseguir que se arme una comunidad que siga y sea fiel a lo que comparte la biblioteca. Y además, lograr que los usuarios se acerquen a la biblioteca física. Además, de ser un referente de información y recursos digitales. Esto lo aclaro porque veo que muchas bibliotecas se quedan solamente en el enfoque informativo o divulgativo de actividades. Y de esa manera no obtienen o es poca la interacción puesto que así no le aportan demasiado al usuario, aunque le demuestran presencia y actividad. Un primer objetivo puede ser generar información, pero no puede ser el único objetivo a mediano o largo plazo. La biblioteca es un espacio ya conocido por los usuarios, pero que puede agregar servicios de consulta y referencia personalizada en un entorno de alta comunicación como facebook. Para esto también difundir la cuenta de facebook de la biblioteca también en los canales presenciales, a través de charlas, talleres, carteles y folletos.