

Gestión de redes sociales en bibliotecas: reflexiones urgentes

Por Fernando Gabriel Gutiérrez

Publicado el 20 de abril de 2018 en Infotecarios



Como ya se ha difundido en varias oportunidades en [Infotecarios](#), la gestión de redes sociales es una de las competencias que el bibliotecario debe implementar en su tarea cotidiana. Aunque para mí esto es un gran avance que venimos viendo a lo largo de estos años, tengamos en cuenta que la formación permanente bibliotecaria en cultura digital ya no está tan cuestionada como años atrás. Sin embargo, en la educación superior académica del bibliotecario, quedan algunos pocos colegas que se resisten a incluir estas temáticas en sus currículas de las universidades e institutos terciarios que siguen menospreciándolas.

Pero por suerte la temática viene siendo muy aceptada y demandada por gran parte de la comunidad bibliotecaria. Quizás porque los usuarios están encarnados y viven

en estos entornos cotidianamente y solicitan estos servicios. La biblioteca no puede quedar detrás, ni seguir anclada en el libro impreso y la biblioteca física, como también hemos repetido en muchas ocasiones aquí y por mi parte en cada espacio virtual y presencial en los que pude.

En estos momentos hablando de esta temática no podemos dejar de comentar que Facebook, empresa que desarrolla la plataforma de red social con más usuarios en el mundo, está en un proceso de cuestionamiento y desacreditación (con razón), por “descuidos” en su política de privacidad. Desde mi punto de vista, por lo pronto, no es conveniente salir de este red social, menos las bibliotecas porque todavía son muchos los usuarios (y empresas con muchos intereses) allí.

En este post compartiré con ustedes reflexiones urgentes sobre los Social Media, la Web Social y las redes sociales en bibliotecas en la actualidad basado en comentarios de los alumnos y mis apreciaciones en varios cursos de formación y asesorías que he brindado estos últimos años.

Reflexiones

1. Antes que nada la Web 2.0, la Web Social, hoy Social Media, no es un tema fuera de moda, en general, ni en particular para las bibliotecas. A algunos les parece cosa del pasado. Puedo animarme a decir que las redes sociales, los blog, entre otros, ya son parte de las bibliotecas en los entornos virtuales.
2. Algunas veces cuando las bibliotecas arrancan con la creación de su identidad digital en las redes sociales pueden generar lo que se llama el síndrome del optimismo desmedido. Se entusiasman demasiado y tienen la percepción que manejar las redes sociales es una cuestión sencilla en sí misma, de poner piloto automático. Por esta idea, a mediano y largo plazo no se ocupan más allá para la difusión de lo que hace la biblioteca y la actualización en las redes se hace más espaciada. De esta manera, se descuidan estos espacios que necesitan actualización permanente.

3. Hay necesidad de mirar más allá de facebook, que ya se volvió un espacio digital tradicional, un espacio “fuera de época” que no hay que descuidar.
4. **Ya no basta con tener una página de la biblioteca en facebook.** Salvo que se haya hecho un estudio de usuario. Otras plataformas, principalmente apps, como Instagram, es el espacio por el cual las bibliotecas piensan sus servicios en redes sociales.
5. Mostrar facebook y las demás redes no como un tablón de anuncio sino de interacción con el usuario (esto es lo que más se necesita trabajar).
6. Se necesita mejorar los contenidos para Facebook. Las bibliotecas que lo usan admiten que no cuidan demasiado el contenido (no saben como hacerlo bien).
7. El planeamiento es esencial. Piden referencias sobre cómo organizar un servicio a través de redes sociales.
8. Las bibliotecas necesitan muchísimo y cada vez más mejorar la visibilidad que tienen en las redes sociales. No es suficiente como se visibilizan las bibliotecas en la red. Es poca y sin impacto. Sigue siendo baja la presencia y la visibilidades de las bibliotecas en las redes sociales.
9. La biblioteca en las redes sociales es planificar teniendo en cuenta un ecosistema, ya que el usuario está en múltiples cuentas. Más en bibliotecas públicas, populares o escolares.
10. No viene mal repetirlo: no basta con facebook, ni twitter, es necesario Instagram, Snapchat, Youtube.
11. Las estrategias de contenidos en redes sociales deben abarcar múltiples códigos. Por eso, el bibliotecario debe aprender a estar en varias plataformas para encontrar la lógica de comunicación de los usuarios en cada red social.
12. Las bibliotecas no realizan estudios de usuarios en sus redes sociales.
13. Se comentó en la mayoría de mis capacitaciones la necesidad de profesionalizar el trabajo en la biblioteca con las redes sociales.

14. Trabajar no pensando en servicios y acciones solamente presenciales, lo virtual es esencial. Si lo virtual o digital queda de lado estaríamos más lejos de nuestros usuarios y de una biblioteca en el 2018.
15. Hoy es imposible pensar una biblioteca con servicios de referencia sin Whatsapp. ¿Y por casa como andamos?.



16. El manejo y la gestión de las redes sociales de la biblioteca no puede llevarla una persona sola. Tiene que haber un equipo. Ese persona se puede enfermar, etc. Una persona sola haciéndose cargo con el tiempo de las redes sociales hace que se sobrecargue y seguro va a pasar, porque lo que pasa en los espacios digitales no exigen estar las 24 horas los 7 días de la semana.
17. Trabajar con redes sociales a lo largo del tiempo desgasta, más sino hay una planificación y trabajo en equipo. Por eso se necesita un compromiso de los directivos de la biblioteca.
18. Las redes sociales de la biblioteca no puede ser un tema solamente del sector de servicios o el que se dedica a su gestión. Implica a todo el personal

de la biblioteca lo que se comunica en ella, sobre ella. Estar atento a lo que se dice sobre ella.

19. Las bibliotecas no tienen una presencia activa con impacto en las redes sociales. Le interesa más a los bibliotecarios que a los propios usuarios.
20. Invertir en campañas a través de las redes sociales. Recomendación: anunciar la biblioteca en facebook por invirtiendo poco dinero. Pero se gana mucho.
21. **En las redes sociales el tema de la cantidad no significa calidad.**
22. El usuario en las redes sociales tiene otras necesidades que el usuarios presencial. Hoy el usuario accede a las redes a través del dispositivo móvil. Está apurado y hace consultas breves.
23. Todavía cuesta, sigue costando, apostar a un espíritu 2.0 en directivos, bibliotecarios y profesionales con chip tradicional. La biblioteca 2.0 todavía sigue siendo un sueño revolucionario eterno.
24. Por lo que recibí como comentario, las organizaciones bibliotecarias, en general, todavía están en un 1.5 recalcitrante.
25. ¿Es necesaria la biblioteca para los usuarios en las redes sociales? ¿Y para los ciudadanos?. ¿Por qué y para qué es necesario estar allí?
26. Las bibliotecas tienen cuentas en las redes sociales, pero no generan conversaciones con sentido a los usuarios. Aquí está uno de los más grandes desafíos.
27. Generar una comunidad digital de la bibliotecas en las redes sociales no es tan fácil, sino se está en forma plena allí.
28. Se subestima mucho el tema de las redes sociales, y la tarea que se hace en ellas. Mucho más lo que se hace desde las bibliotecas.
29. ¿Cuándo las bibliotecas generarán contenido viral que tenga significación en la vida de las personas?