

Habilidades que necesita un bibliotecario para gestionar redes sociales

Por: [Fernando Gabriel Gutiérrez](#)

Posteado en [Infotecarios](#) el 20 de abril de 2016

Los bibliotecarios como profesionales de la información deben adaptarse a los Social Media. Para eso deben desarrollar ciertas habilidades en un mundo digital en constante evolución y esas competencias tienen que desenvolverse al mismo ritmo. Desde este espacio quiero recomendar algunas habilidades y competencias que me parecen importantes que los bibliotecarios deben tener en cuenta para desenvolverse en el mundo de los social media, redes sociales o web social.

- **Gestión de canales sociales**



No hay que olvidar que las redes sociales también son canales de transmisión. Y cada red social tiene una presencia única para la biblioteca. Es necesario tener en cuenta desarrollar habilidades para saber manejar cada canal, teniendo en cuenta el público, el estilo y el tono, los éxitos y los fracasos de la publicación de contenidos.

Esta habilidad es imprescindible para el bibliotecario. Si la biblioteca ya tiene una cuenta es importante comenzar cada año con una auditoría de cada cuenta, la forma en que se está usando y qué contenido se está trabajando para cada red. También es pertinente considerar nuevas características y cómo se puede replantear esas nuevas formas en la estrategia en cada canal.

Inmiscuirse los bibliotecarios en forma individual para acercarse al conjunto de la estrategia en conjunto.

Las redes sociales están empezando a reunirse en el centro. Twitter cada vez más está pareciéndose a Facebook. Facebook es una herramienta de publicación similar al editor de LinkedIn y a su vez apunta a transmitir videoconferencia en vivo como [Periscope](#). En realidad, todos estos servicios de la web social se empiezan a superponer. Por eso es importante comenzar a trabajar en indagar las diferencias comunicacionales de cada red para que la intervención de la biblioteca sea la adecuada para conversar con los públicos. Así es como se destacó la biblioteca en los Social Media.

Además, es necesario no dejar de probar y prestar atención a las nuevas redes como en este año a Snapchat. No dejar de preguntarse: “¿qué nuevo canal social emergerá este año?”. ¿De qué manera puede aprovechar la biblioteca ese espacio? Sea la red que sea va a requerir investigación y experimentación por parte de los bibliotecarios en los Social Media con el fin de hacer las cosas bien para su unidad de información. Por eso, es una habilidad que los bibliotecarios no pueden dejar de perfeccionar.

○ Servicio de atención al usuario



En un mundo ideal las bibliotecas reconocen lo importante e imprescindible que las redes sociales son como canales de atención al usuario o cliente. En un mundo ideal, los problemas que surgen en estos sectores son evitados o controlados por un equipo de bibliotecarios entrenados en gestión de redes sociales.

Las bibliotecas y los bibliotecarios no trabajamos en un mundo ideal.

Muchas bibliotecas quedan atrás en atención al cliente en los medios sociales. Las respuestas que solicitan nuestros usuarios no siempre son contestadas con el tiempo que se requiere en estos

espacios, tan demandantes y omnipresentes. Y no pocas consultas a veces se resuelven a los largos tiempos institucionales debido a que se dejan la respuesta a las autoridades o canales burocráticos que complican su gestión en los medios digitales. Efectivamente, el mundo de las bibliotecas no es el mundo ideal.

Entonces, los bibliotecarios especialistas en Social Media sabrán qué tono y tacto deberán desarrollar para abordar las quejas y reclamos de los usuarios en estos espacios. Ellos van a escuchar y utilizar las herramientas adecuadas para responder. Como recomendación es importante tener un listado de “respuestas enlatadas” para preguntas básicas y comunes que hacen los usuarios sin tener necesidad de involucrar a grupos de trabajo extras.

Resolver y manejar los problemas que les surgen a los usuarios en el mundo digital son habilidades que el bibliotecario en las redes sociales no puede dejar de tener en cuenta.

○ **Curadoría de contenidos**



“Wall of Sound” imagen adaptado de 55Laney69 under CC BY 2.0

La curación de contenidos ha sido una parte esencial del marketing de medios sociales, especialmente para las organizaciones que no tienen mucho tiempo o recursos para crear un flujo constante de contenido original. Si la biblioteca encuentra en la red un contenido interesante que no es creado por ella, puede compartirlo. Y si tiene alcance y repercusión mucho mejor nombrar la fuente digital original el mensaje.

Esta es una habilidad esencial, aprender qué y qué no compartir de lo que uno encuentra en las redes sociales que son de interés para la comunidad a la que se dirige. La selección tiene que tener en cuenta después el tono, el canal y el valor que se le agrega al contenido que se comparte. Además,

de analizar cuáles son los canales digitales que más le conviene a la biblioteca de acuerdo a su público y de cuáles obtener los contenidos. Esto parece una tarea sencilla pero requiere mucha experiencia, preparación y técnica en los medios sociales. Siempre hay que tener en cuenta que la curadoría de contenidos se trabaja en un entorno digital plagado de ruido. Por eso desarrollar habilidades para filtrar la información en cada canal de los medios sociales es clave para el bibliotecario.

La curación de contenidos no es tan simple como conexión a canales RSS. Sino que requiere una tarea de orfebre digital a la hora de contextualizar los contenidos de acuerdo a la comunidad que se dirige la biblioteca. Por eso, se destaca que son los mismos bibliotecarios que pertenecen a la biblioteca quienes a través de su presencia en las redes sociales también pueden participar como curadores de contenidos para la misma biblioteca y con respecto a los usuarios. Esta habilidad radica en otro enfoque de la curadoría de contenidos, en este caso más participativa a través de equipos de bibliotecarios.

- **Videografía**



Imagen por Gadgetmac//Foto vía Flickr CC by NC ND 2.0

Este 2016 es un gran año donde se sigue ampliando la cantidad de contenidos digitales que se realizan en formato audiovisual. La gran estrella son los videos en línea. Como dato [Facebook](#) ha duplicado las reproducciones diarias a 8 millones, mientras que Snapchat informa ahora que recibe [6 mil millones de visitas diarias de video](#). Esto sigue en crecimiento sin contar la enorme cantidad de videos en YouTube que se suben por minuto y tanto Twitter, como Instagram y [Vine](#) ganan más actividad gracias a los videos que se comparten allí.

Si las empresas dicen que este formato gana cada más en el marketing digital con respecto a sus clientes, las bibliotecas no pueden dejar de tener en cuenta esta apreciación. Y ese es el punto, si las bibliotecas apuestan a llegar a sus usuarios digitales tienen que implementar servicios audiovisuales.

Que quede claro. No decimos que el bibliotecario debe estudiar cine, ni nada parecido. Obviamente que debe estar al tanto de los videos que se comparten en los Social Media. No esperemos un nivel profesional, pero si no viene mal un curso o formación mínima en lenguaje audiovisual mínimo para su realización. Pero si se quiere un video de calidad profesional se debe contratar a personal capacitado a tal fin para tal tarea.

A parte, si la institución de la que depende la biblioteca cuenta con un departamento audiovisual, si es importante saber qué se le puede pedir (y qué no) a los desarrolladores audiovisuales. Como recomendación para empezar a animarse a estos tipos de contenidos proponemos a los bibliotecarios en Social Media que se animen a realizar transmisiones en Periscopio (de un taller, charla, etc.) que no implican gran producción audiovisual. Incluso pueden llegar a miles de usuarios.

No es lo mismo un video para Facebook que YouTube. Y también depende del contenido que se quiera transmitir y del público o usuarios a los que se dirige en cada uno de ellos. No perder de vista Instagram o Vine para videos cortos para crear contenidos para conectar con los usuarios.

○ **Analítica**



Todo el mundo que trabaja en el mundo digital sabe que son importantes, sin embargo, la analítica de las redes sociales todavía no está apreciado en el mundo de las bibliotecas. Es una de las habilidades que más hay que poner hincapié. Las analíticas permiten justificar nuestro trabajo en cada decisión de lo que apuntamos en las redes sociales. Muy importante para dejarlas de lado. ¿Dónde publicar? ¿Cuándo? ¿Cuánto se debe gastar? ¿Qué de lo que publicamos tiene relevancia o

“engagement”? ¿A quiénes atrae más nuestro contenido? Para ser contestadas cada una de estas preguntas la analítica es esencial.

Desarrollar las habilidades de elegir las herramientas de redes sociales para la analítica, y conocer términos y aplicaciones del SROI, son básicas para este mundo, donde la evaluación de datos es imprescindible en el bibliotecario de las redes sociales. [Para ello recomendamos la tesis de doctorado de la biblioteca Nieves González Villavicencio con respecto a la analítica y métricas en Social Media.](#)

○ **Gestión de proyectos**

Las habilidades anteriores muestran a un bibliotecario en las redes sociales totalmente abocado a lo que es la gestión de proyectos. Esta es la habilidad que engloba a las anteriores. Habría que sumarle la capacidad de generar presupuestos de social media. Es decir, el bibliotecario debe desarrollar una mezcla de habilidades heterogéneas que muestra que debe estar ocupado todo el día. Todos estos elementos requieren una gran cantidad de supervisión probablemente se enfrentará a todas estas acciones:

- revisar contenido todo el día
- leer noticias sobre tecnología y social media
- proporcionar una estrategia social media para campañas de promoción de la biblioteca
- compartir contenidos de curadoría de contenidos para su personal de la biblioteca
- atraer a los usuarios en las diferentes redes sociales
- responder a los usuarios en el día a día
- transmitir en vivo eventos o responder a través de estos canales a los usuarios de la biblioteca desde Periscope o HangOut
- programar eventos digitales para el día o los días siguiente.

Para gestionar todas estas tareas es necesario utilizar un cliente de redes sociales por ejemplo Hoosuite. Además, priorizar tareas, tener en cuenta las tendencias y evaluar si vale la pena pegar el salto y ser una biblioteca que experimenta. Se equivoca. El bibliotecario debe ser una persona con habilidades multitareas en el mundo digital y presencial, sino no podrá dedicarse a esta tarea.