

# Desiderata 3.0

## Cómo sacarle partido a las redes sociales de la biblioteca sin ser un experto

Julián Marquina  
Community Manager del Grupo Baratz  
[www.julianmarquina.es](http://www.julianmarquina.es)

Han pasado ya unos cuantos años desde que las bibliotecas se subieron al tren de las redes sociales. Bibliotecas que han experimentando en sus propias carnes tanto el éxito como el fracaso en la conexión con sus usuarios y la visibilidad buscada. Es verdad que las redes sociales consumen mucho tiempo, que hace falta formación para el personal encargado de llevarlas y que es necesaria una mínima planificación y organización de las tareas para conseguir los objetivos marcados. En definitiva, las redes sociales hay que tomarlas como una función más dentro de todas las funciones llevadas a cabo por el personal bibliotecario... y sí, son una carga de trabajo.

También es cierto que no es necesario ser un experto en todo lo que abarcan las redes sociales para lograr la conexión con los usuarios. Lo que hace falta es repetir las cuatro o cinco técnicas que se vean (a través de la medición) que mejor funcionan para llegar a la gente... y de vez en cuando experimentar con algo nuevo, probar sin miedo a equivocarse. Ha llegado el tiempo de sentarse y mirar la trayecto-

ria de la biblioteca en las redes sociales. Es tiempo de evaluar la necesidad de estar y de tomar decisiones. No estoy diciendo que haya que cerrar la presencia online de la biblioteca a cal y canto si los resultados no son como se esperaban, sino más bien ver a que redes se les puede sacar un mayor partido y dar el máximo en ellas. ¿Para qué estar en siete redes sociales si no se consigue nada en ellas? ¿No crees que sería mejor estar en tres redes sociales y conseguir unos resultados satisfactorios?

### ¿Por qué se falla en las redes sociales si se hace lo que hace todo el mundo?

Quizás la respuesta esté en la misma pregunta: se falla porque se hace lo mismo. Las personas no quieren ver (ni leer) más de lo mismo. Quieren ser sorprendidas, que se les llame la atención, que se les divierta, entretenga, informe... En definitiva, las personas quieren que les despiertes un sentimiento que haga que sigan tus medios sociales.



También es cierto que el día a día, la falta de interacción en las publicaciones, la escasez de ideas... todo esto sumado a la falta de tiempo hace que el personal bibliotecario caiga en un estado de desmotivación, desconfianza y desolación que lleva a la dejadez y la falta de implicación por la presencia de la biblioteca en las redes sociales.

Pero todo tiene solución. Quizás haya llegado el momento de gestionar mejor el tiempo y los esfuerzos aplicando técnicas básicas para llegar con las publicaciones a las personas, programar las acciones con una semana de antelación por lo menos y no dejarse marear por las múltiples redes sociales existentes y centrarse en las que mayor partido se les puede sacar.

**No por estar en todos los medios sociales vas a obtener mejores resultados.**



Hay dos grandes verdades a tener en cuenta: (1) El tiempo es oro y (2) no por estar en todas las plataformas sociales se tendrán mayores éxitos. Es algo que se debe grabar a fuego en el día a día de las redes sociales en cualquier biblioteca (y organización).

Es por eso que a la hora de recomendar a cualquier biblioteca con qué medios sociales quedarse tiraría más porque optasen a estar en Facebook, Twitter y que experimentasen con Whatsapp. El blog (muy a mi pesar) y Youtube los descartaría por la dedicación que implica la creación de contenidos. Pinterest también lo descartaría porque en esta red social puede no estar la masa de usuarios de la biblioteca (además de que para ver lo que se publica en Pinterest tienes que ser usuario de Pinterest).

Así que, y centrándome ya en las plataformas sociales recomendadas, habría que tener en cuenta los siguientes tips para llegar y llamar la atención de los usuarios:

- Facebook: (Gestiona la página directamente desde la propia plataforma: contesta, programa, publica...)
  1. Publica, al menos, una vez al día.
  2. Publica directamente las fotos y

vídeos en la plataforma, no lo hagas a través de enlaces.

3. Realiza preguntas directas a los usuarios con la finalidad de generar conversación y escuchar a los usuarios.
4. Participa de la conversación con otras páginas y bibliotecas.
5. Crea un club de lectura en Facebook a través de los eventos.

- Twitter: (Gestiona el perfil, programa y monitoriza conversaciones desde Hootsuite o TweetDeck)

1. Publica entre 3 y 5 tuits al día.
2. Incluye imágenes y vídeos cortos en tus tuits.
3. Conoce la jerga de Twitter y utiliza los hashtags para hacerte más visible.
4. Activa la comunicación mencionando, contestando, etiquetando en imágenes y a través de mensajes directos.
5. Utiliza las encuestas y las Twitter Cards.

- Whatsapp: (Gestiona el canal de comunicación desde la plataforma web de Whatsapp)

1. Difunde entre los usuarios que se den de alta en el servicio noticias, enlaces, vídeos, fotografías, nuevas adquisiciones, exposiciones, presentaciones, actividades, nuevos servicios...
2. Utilízalo como servicio de comunicación personalizada para resolver dudas o problemas sencillos.

3. Crea un grupo de debate y un club de lectura online.

4. Avisa a usuarios sobre disponibilidad de materiales y haz recordatorios a usuarios sobre devoluciones.

También sería interesante explorar la creación de una newsletter para la comunicación a través de correo electrónico. Y prestar atención a herramientas como Feedly (para estar informado de todo lo que te interesa desde una única herramienta) y Canva (para crear imágenes de manera sencilla).

### 5 últimos puntos a tener en cuenta

1. La presencia de las bibliotecas en los medios sociales es importante para acercarse a los usuarios.
2. Hay que medir todas las acciones llevadas a cabo para saber qué es lo que mejor funciona.
3. No hay que tener miedo a tomar decisiones y experimentar.
4. No hay que marearse con la multitud de redes sociales, plataformas y herramientas existentes.
5. Es muy importante la formación del personal bibliotecario para la gestión de los medios sociales de la biblioteca.



julianmarquina.es

Blog personal de información y documentación

*Nunca imaginaste que leer sobre bibliotecas fuera tan emocionante...*