

Construir comunidad: Gestión de redes sociales; Instagram - la nueva vitrina de las bibliotecas

Paz, Gustavo. Locles, Maria Julieta

Gpaz@austral.edu.ar

Mlocles@austral.edu.ar

Biblioteca Facultad de Ciencias Biomédicas – Universidad Austral

Resumen: Las bibliotecas a través del tiempo han tenido la capacidad de mantenerse vigentes a pesar de los avances sociales en todos los ámbitos, sobretudo en el apartado tecnológico, que cada vez es más vertiginoso. Partiendo de la idea de que las instituciones sirven a las comunidades, es importante también aclarar que, deben ir adaptándose a las necesidades particulares de cada comunidad, e identificar los canales o medios donde se interactúan. En el caso de las redes sociales, además de ser un medio donde la sociedad interactúa, cada vez más se nota la presencia de las instituciones, las bibliotecas no deben estar exentas de esta realidad. Es por esto que se ha visto una participación más activa, a raíz de la pandemia, donde se evidencio la oportunidad de poder estar presentes adaptando algunos servicios de gran utilidad para la comunidad.

A la hora de evaluar las oportunidades y desafíos que se presentan, los profesionales de la información forman parte activa en el proceso de llevar a cabo las estrategias para establecer interacciones de acuerdo a las necesidades de cada tipo usuario. Es decir, podemos ya normalizar la incorporación del rol de gestor de redes sociales, al profesional que trabaja en las bibliotecas, con la finalidad de generar un punto de inflexión en la innovación y evolución de los servicios digitales, que se pueden ofrecer a través de estos medios, generando fidelización en la comunidad de usuarios.

En el caso de la biblioteca de ciencias biomédicas de la universidad Austral, se viene trabajando desde el año 2019, en la gestión de redes sociales por parte del personal. Específicamente la red social Instagram, comenzando a partir de

ensayos y pruebas, hasta lograr adaptar algunos servicios como el de promoción, difusión de recursos, talleres de formación y tutoriales de acceso, además generar empatía con tópicos variados de conciencia ecológica, material de cultura general, Arte, video sugerencias con profesionales de la salud. Tópicos además que nos permitan establecer una conexión con los usuarios a través de sus canales virtuales cotidianos.

Palabras clave: Profesional de la información, Bibliotecas, redes sociales, Instagram, comunidades en línea.

Abstract: Abstract: Libraries over time have had the ability to remain current despite social advances in all areas, especially in the technological section, which is increasingly dizzying. Starting from the idea that institutions serve communities, it is also important to clarify that they must adapt to the particular needs of each community, and identify the channels or media where they interact. In the case of social networks, in addition to being a medium where society interacts, the presence of institutions is increasingly noticeable, libraries should not be exempt from this reality, which is why a somewhat moderate presence has been seen , as a result of the pandemic, where the opportunity to be present in some way by adapting some services that were useful for the community was evident.

When evaluating the opportunities and challenges that arise, information professionals are an active part in the process of carrying out strategies to establish interactions according to the needs of each type of user. In other words, we can add the role of social network manager to the professional who works in libraries, in order to generate a turning point in the innovation and evolution of digital services that can be offered through these media, generating loyalty. in the user community.

In the case of the Austral University biomedical sciences library, they have been working since 2019 on the management of social networks by the staff. Specifically the social network Instagram, carrying out some trials and tests to adapt some services such as the promotion and dissemination of resources, training workshops, access tutorials, and also generate empathy with various topics of: ecological awareness, cultural material general, Art, video suggestions

with health professionals. Also topics that allow us to establish a connection with users through their daily virtual channels.

Keywords: Information professional, Libraries, social networks, Instagram, online communities.

Introducción

Este trabajo tiene por objetivo exponer las diversas tareas que realiza la biblioteca de la facultad de ciencias biomédicas Austral, teniendo en cuenta el desafío que se presenta actualmente en la sociedad del conocimiento, que, entre otras cosas, pasa por reconocer los nuevos canales de comunicación, que han evolucionado cada vez más rápido, sobre todo en la población más joven, utilizando la tecnología como impulso para generar nuevos espacios digitales de interacción.

Las nuevas herramientas tecnológicas, como son las mismas redes sociales, pero también los blogs y plataformas de vídeo como YouTube, les han dado a las comunidades, el poder de compartir, crear, informar y comunicarse, convirtiéndose todo ello en un elemento esencial en sus vidas (Gómez, Roses y Farías, 2012). En consecuencia, surge la necesidad de desarrollar, por parte de los profesionales de la información, competencias para la generación de nuevos servicios, en el ámbito digital, a las comunidades de usuarios de nuestras bibliotecas.

“Competencias como la navegación web, la acumulación de información, hacer y compartir fotos, coordinar diferentes niveles de comunicación, construir una identidad en un entorno virtual, son las mínimas competencias básicas para navegar por un entorno digital”.
(Scolari, 2018).

Siguiendo en esta línea, está claro que el desafío por parte de las bibliotecas es cada vez mayor, reforzando el paradigma de la constante evolución para

acompañar a la sociedad. En este sentido, González y Zaragoza (2020). Afirman que; la información está cambiando de manera vertiginosa y las bibliotecas deben responder de manera eficaz a estos cambios para adaptarse a las necesidades de la sociedad a la que sirven y ofrecer los recursos y servicios que los usuarios necesitan.

En respuesta a estos desafíos, se presenta la oportunidad de concebir a nuestras bibliotecas como agentes activos en el desarrollo y participación en los nuevos espacios de interacción digitales que existen en la actualidad, aprovechando especialmente el espacio que han ocupado las redes sociales en lo cotidiano de las comunidades. Nass de Ledo (2011) menciona; Las redes sociales actúan como puntos de encuentro donde es posible acceder a información, compartir impresiones, consultar archivos y recursos disponibles a tiempo real.

En definitiva, los profesionales de la información, debemos adaptarnos y aprender el uso y aprovechamiento de las redes sociales para potencializar los servicios y recursos de información que ofrecemos.

Redes sociales la nueva “vitrina” de las bibliotecas

En la actualidad es habitual que las bibliotecas recurran a las redes sociales como herramientas para entre otras cosas promocionar sus servicios, establecer comunicación con sus usuarios, y ofrecer servicios, teniendo como referencia que hay más más de 4.623 millones de usuarios de redes sociales en el mundo según el último Informe Digital elaborado por Hootsuite y We Are Social (2022)

Una de las más usadas es Instagram, una red social cada vez más importante, ya que a nivel mundial cuenta con más de 450 millones de cuentas activas. es indudable el potencial que posee para desarrollar una política de gestión de información para nuestras comunidades de usuarios. Desde la biblioteca FCB hemos trabajado en base a estas estadísticas para elegir el Instagram, como nuestra vitrina para implementar nuevos servicios y darles visibilidad a nuestros recursos de información.

Según (Armetrics, 2022) Instagram se ha convertido en una gran fuente de rentabilidad para las empresas, un lugar donde interaccionar con sus usuarios y publicar sus productos. Instagram permite crear perfiles de empresa con

características exclusivas de este tipo de cuentas como métricas de análisis o publicitar productos.

Esta evolución en la red social, les ha permitido a las instituciones poder entrar en este ecosistema sin perder la formalidad ganando espacios nuevos de interacción con la comunidad de usuarios. En base a esto, desde el 2019 nos planteamos la idea de desarrollar, en esta red social, un canal que nos permitiera primeramente intercambiar información de interés y a su vez generar una comunidad digital de usuarios.

En el contexto actual, las bibliotecas pueden beneficiarse de esta “vitrina” siempre y cuando se adopte un rol activo por parte de los profesionales responsables y sobre todo tener en cuenta que, habrá que adaptarse a los nuevos formatos para lograr conectar con nuestros usuarios.

Gestionar redes sociales ¿el nuevo rol del profesional de la información?

Cada año el crecimiento de usuarios, en redes sociales, sigue siendo exponencial. Razón por la cual, a los profesionales de la información, nos obliga analizar el contexto y establecer estrategias para adaptar los centros de información a los nuevos canales donde interactúa la sociedad.

Si bien el profesional de la información viene sumando nuevas competencias todos estos años, sobre todo en la actual “sociedad del conocimiento” aunado a que debemos ir a la par de los avances tecnológicos, está claro que la exigencia es cada vez mayor y requiere asumir desafíos impensados pero que sin lugar a dudas si se gestionan de buena manera van a resultar en un avance en el desarrollo de nuestra profesión.

Agregar el rol de gestor de redes sociales, al profesional que trabaja en las bibliotecas, puede generar un punto de inflexión en la evolución e innovación de los servicios ofrecidos a las comunidades. Además, permitiría establecer una conexión con los usuarios a través de sus canales virtuales cotidianos, aceptando el desafío para desarrollar estas nuevas competencias y estrategias digitales.

Para Gutiérrez (2018) la gestión de redes sociales es una de las competencias que el bibliotecario debe implementar en su tarea cotidiana. en este sentido el

autor también afirma que: la formación permanente bibliotecaria en cultura digital ya no está tan cuestionada como años atrás, al contrario, 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.

Redes Sociales y comunidad (Biblioteca FCB Austral)

La utilidad de las redes sociales en los centros de información, como en cualquier ámbito profesional y sobre todo académico, está cobrando un papel cada vez más importante y da resultados favorables si se sabe aprovechar.

Es parte de los desafíos que se presentan para las bibliotecas y que cada vez son mayores. En este sentido hemos tratado de aprovechar las ventajas de estar presentes en estos espacios, planificando desde el año 2019, la inserción de la biblioteca a las redes sociales.

En consecuencia, desde la biblioteca de la facultad de ciencias biomédicas se implementó en primer lugar, en el mes de abril del 2018, la utilización de la red social Facebook como medio de difusión de información referente a la biblioteca, así como efemérides y comunicaciones relevantes del Hospital Universitario Austral

En segundo lugar, en el mes de mayo del 2019, se apertura la cuenta institucional de la biblioteca en la red social Instagram, que nace principalmente como plataforma para la promoción y difusión de los recursos y servicios disponibles en la biblioteca FCB, generar empatía con los usuarios compartiendo tips para estudiantes, curiosidades, relación del arte con la medicina e información de cultura general que sirva como ayuda en sus labores cotidianas.

El objetivo principal de la creación de un perfil institucional de Instagram de la biblioteca FCB fue el de aprovechar el componente visual que genera el uso de esta red social para promocionar y difundir, a los usuarios habituales, los recursos y servicios disponibles. A su vez, generar una empatía entre el usuario y su biblioteca, generando contenidos que le ayuden en su formación tanto académica como social y humana.

Además de generar contenidos que sirvan para la formación académica, se busca también crear un espacio de interacción que haga sentir cómodo y motivado al usuario. Abarcando temas que tienen que ver al ámbito de las ciencias biomédicas, pero con distintos enfoques en lo humano y el arte principalmente.

A continuación, detallaremos los datos más relevantes desde la creación de la cuenta y analizaremos el comportamiento de la red social para medir su impacto y así orientar estrategias que nos permitan hacerla más eficiente en cuanto al propósito de su creación.

Datos más destacados de la cuenta Biblioteca FCB Austral

Link de la cuenta: <https://www.instagram.com/bibliofcb.austral/>

Creación: mayo 2019

Seguidores: 1.068

Publicaciones realizadas: 798 al (10/08/2022)

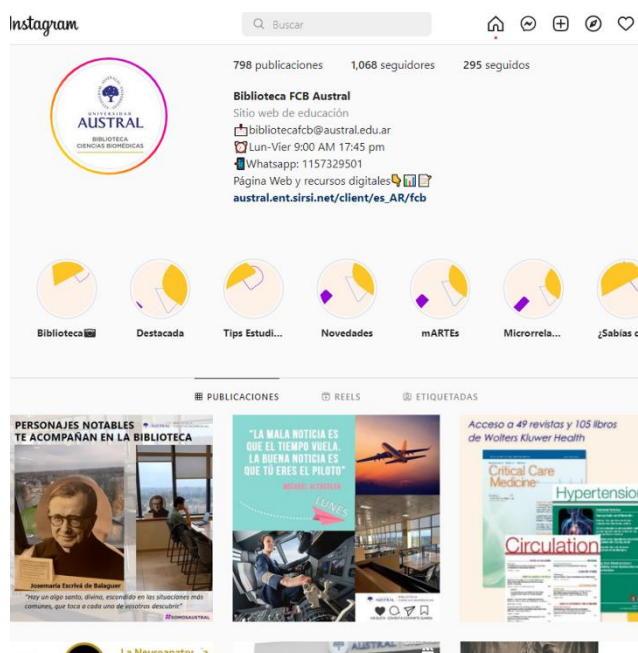


Imagen 1: Perfil de Instagram Biblioteca FCB

Tipos de publicaciones:

Las publicaciones realizadas se dividen en entre Fotos y Videos

Las usadas con más frecuencia en la red social fueron:

- Imágenes con escritos informativos
- Videos informativos o videos tutoriales
- Historias de 24hrs formato videos o imagen

En relación a la gestión de la red social destacamos que en su mayoría los post son de elaboración propia en cuanto al diseño y producción, utilizando herramientas básicas de office, programas de diseño como canva y el editor de videos Filmora.

Algunas estadísticas de la cuenta:

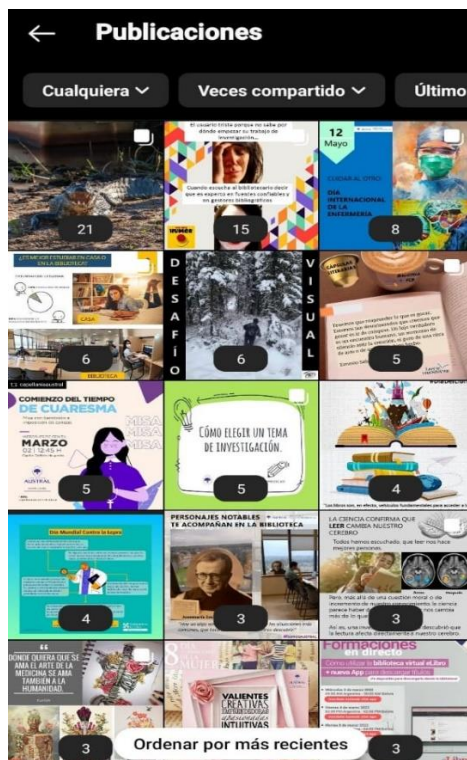


Imagen 2: Publicaciones que más veces se compartieron

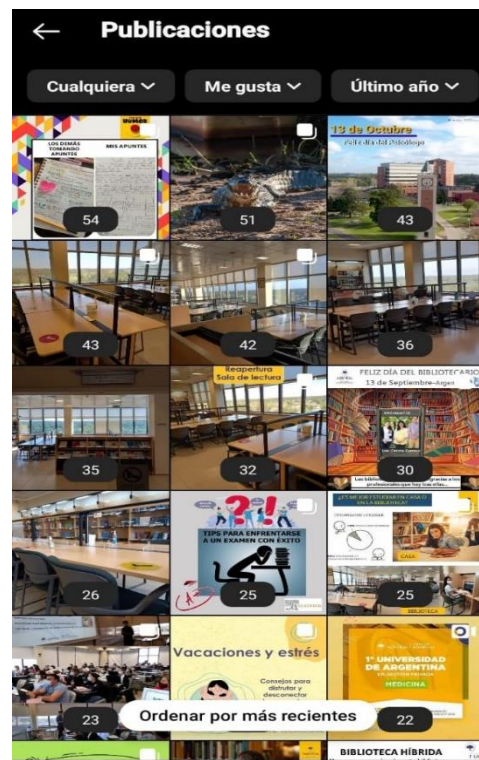


Imagen 3: Ranking de publicaciones con más Me Gusta

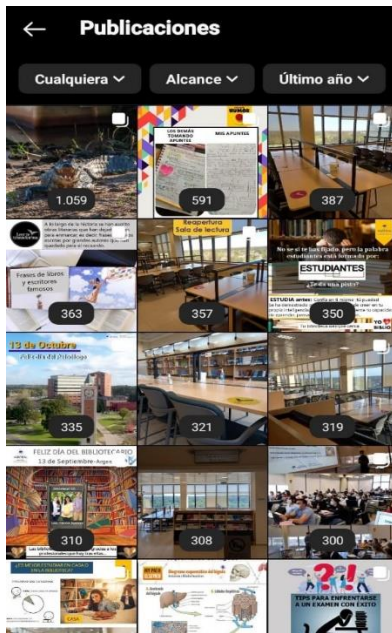


Imagen 4: Publicaciones con más Alcance

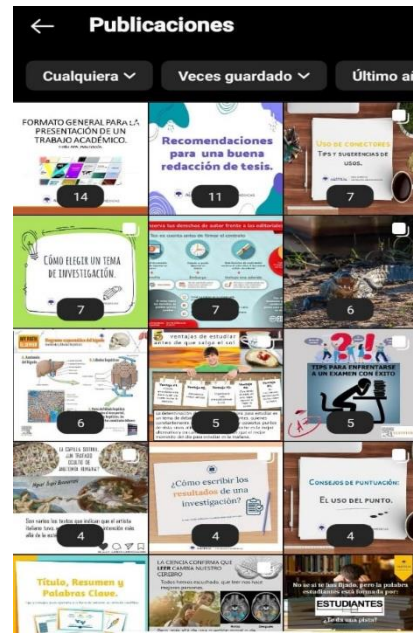


Imagen 5: Publicaciones que más veces se guardaron fueron tips y recomendaciones para hacer trabajos



Imagen 6: Post en referencia al artículo: Construir comunidad: Gestión de redes sociales; Instagram - la nueva vitrina de las bibliotecas

Conclusión:

Podemos afirmar que la red social Instagram ha logrado adaptarse a las nuevas generaciones y demanda de los usuarios y su efecto es vertiginoso, las posibilidades son infinitas.

En esta línea, se pueden aprovechar las ventajas que ofrecen las redes sociales y las mencionadas competencias de gestión digital que cada vez más el profesional de la información está asumiendo, con la finalidad de sacar partido de esta nueva vitrina para las bibliotecas. Además, las redes sociales pueden ser una herramienta útil para el desarrollo de nuevos canales donde se pueden compartir servicios novedosos y creativos que beneficien a toda la comunidad.

Aceptemos el desafío de formar parte activa en el desarrollo de estas nuevas competencias y estrategias digitales como profesionales de la información y ser parte de este nuevo y dinámico mundo.

Bibliografía

Are Social, W. (2022). Hootsuite.(2022). Digital 2021 Global Overview Report. Disponible en: <https://www.hootsuite.com/es/recursos/tendencias-digitales-2021>

Gutiérrez, F. G. (2018). Gestión de redes sociales en bibliotecas: reflexiones urgentes. Disponible en: <https://www.infotecarios.com/tag/redes-sociales/page/2/#.YvO3u3bMKUk>

Gómez, M., Roses, S. y Farías, P. (2012). El uso académico de las redes sociales en universitarios. Comunicar, 38, 131-138. <https://doi.org/10.3916/C38-2012-03-04>

González, C. G., & Zaragoza, P. S. (2020). El uso de las redes sociales en las bibliotecas universitarias de México: un estudio comparativo. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, (119), 51-75. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7673439>

Nass de Ledo, I. (2011). Las redes sociales. Revista Venezolana de Oncología, 23, 133-133. Disponible en: <https://www.arimetrics.com/glosario-digital/Instagram>

Scolari, Carlos A. (2009): Transmedia Storytelling. Implicit consumers, narrative worlds and branding in contemporary media production. En International Journal of Communication, 3, 586-606. Disponible en <http://ijoc.org/ojs/index.php/ijoc/article/view/477/336>