

REDES SOCIALES Y BIBLIOTECAS DE CIENCIAS DE LA SALUD ¿ME SIGUES?

María García-Puente Sánchez
(Red de Salud Mental de Bizkaia)

con la colaboración de

M^a José Rebollo Rodríguez
(Biblioteca. Colegio Oficial de Médicos de Madrid)

Juan Medino Muñoz
(Biblioteca. Hospital Universitario de Fuenlabrada)

91

Punto de partida

A partir de una serie de preguntas enviadas a los participantes en el Grupo de Trabajo, se empezó a elaborar un documento donde cada participante pudo aportar sus ideas y opiniones, creando debate y conversación. El día de la reunión presencial en el marco de las Jornadas Bibliosalud 2014 (Grupo de Trabajo «Redes Sociales ¿Me sigues?») se expusieron las principales ideas extraídas del debate previamente realizado.

Líneas de discusión y debate

Se expusieron varias preguntas para guiar la conversación:

- Uso de las redes sociales (RS) como medio de comunicación en las bibliotecas
- ¿Qué RS son las que se están utilizando actualmente en tu biblioteca?
- ¿Cómo nos comunicamos con los usuarios?

- ¿Está la Dirección/Gerencia de acuerdo? Visión de la organización sobre las RS y su uso en la biblioteca como herramienta de trabajo
- ¿Qué aportan las bibliotecas a las RS? ¿Qué te gustaría? ¿Qué echas de menos?
- El peligro de las RS ¿Cometemos errores en su uso?

¿Qué nos aportan las Redes Sociales?

Se destacó, sobre todo, la rapidez y el dinamismo que ofrecen a la hora de localizar y compartir información. Además, nos ofrecen cercanía al usuario, independientemente de que éste encuentre en la biblioteca o sea o no un usuario asiduo de la misma.

Nos permiten interactuar con usuarios y con colegas de otras bibliotecas y, también, de forma continuada o esporádica, con otros ámbitos profesionales. Las universidades tienen que venderse y buscar alumnos; en los hospitales, en cambio, no existe esa necesidad, pero las redes sociales son un buen escaparate que puede darnos mayor visibilidad, por ejemplo, alertando de lo que publican los profesionales sanitarios, novedades de la biblioteca, oportunidades...

Otro de los puntos más valorados es el de la formación, ya que permiten acceder a recursos, conocer nuevas herramientas y aprender de los conocimientos compartidos.

Las Redes Sociales y las Organizaciones

Se sugiere el establecimiento de políticas institucionales para superar problemas (*trolls, spam, meteduras de pata...*): enmarcar la estrategia de la biblioteca en RS en el plan general de comunicación de la organización (protocolo de gestión de redes para desplegar la información institucional presente en otros cauces a través de las RS). Para minimizar las «meteduras de pata» a la hora de compartir información se sugiere publicar sólo aspectos respaldados por la política institucional, aunque eso restrinja mucho la libertad de acción de la biblioteca.

Por ejemplo, en el año 2014 en Madrid no se pueden usar las RS por indicación expresa de la Consejería de Sanidad; en otros lugares, hay organizaciones que limitan el acceso a *Youtube, Drive*, etc. En otras Instituciones no se permite el uso de *Twitter* institucional para informar a los usuarios... ¿Qué hacer? Los profesionales recurren a sus perfiles personales. Esto genera, en muchas ocasiones, un cansancio en la lucha continua con la dirección. ¿Qué se puede hacer hasta que las organizaciones vean/asuman que es mejor estar en las RS para hablar con voz propia y no que otros hablen por ellas? Tenemos que aprender a hablar a los gestores en su idioma: rentabilidad, cuadro de mandos, estrategia de proceso.

Si los profesionales de bibliotecas ya estamos en las RS (aunque sea a título personal) seremos expertos conocedores del medio y cuando las organizaciones quieran estar presentes en las RS contarán con nosotros para su estrategia de comunicación.

«Peligros»/aspectos negativos de las Redes Sociales

¿Estamos realmente interactuando con los usuarios? Es importante que nos aseguremos de que la información sea la que necesitan, no saturar canales con información superflua o fuera de contexto. Es fundamental que hagamos campaña y que ellos nos escuchen para que sepan qué van a encontrar si se acercan a nosotros a través de las RS.

¿Les cansamos al mezclarnos en sus vidas? Pero, por otro lado, si no estamos, nos buscan y no nos encuentran, ¿qué ocurre?

Atendemos en las bibliotecas de los hospitales a grupos de edad diferentes, lo que abre un abanico amplio en habilidades digitales de los usuarios. En el futuro no habrá debate, todos los usuarios conocerán y usarán las RS, pero aún tenemos usuarios que no saben o no se atreven a utilizarlas.

Conclusiones

Cuando comenzamos a plantearnos el uso de las RS en las bibliotecas nos dimos cuenta de que antes de que nosotros, como profesionales, llegáramos a las redes, nuestros usuarios ya estaban allí. Los usuarios de las bibliotecas usan las RS como parte de su día a día, para conectar con familiares y amigos, mantenerse informados de las noticias, buscar información o bien como medio de ocio.

Una de las máximas bibliotecarias es ir donde estén nuestros usuarios. Queremos acercarnos y facilitarles el uso de nuestros servicios. Somos conscientes de que los tiempos han cambiado, que las bibliotecas líquidas proliferan y que mucha información ya se encuentra disponible en Internet. Aunque aún tenemos usuarios de perfiles muy diferentes, con profesionales sanitarios que apenas utilizan el correo electrónico, cada vez son más los que hacen de su conexión a Internet a través del móvil una herramienta más de trabajo. Es por esto que las bibliotecas deberían aprovechar esta ventaja y acercarse a los usuarios a través de las herramientas que ya utilizan.

Las RS más utilizadas por los bibliotecarios son *Twitter* y *Facebook*, pero también se utilizan otras, aunque quizás de forma más puntual: *LinkedIn*, *Google+*, *Pinterest*, *Instagram*, *ResearchGate*. Curiosamente, también se utilizan otras herramientas que, si bien no se consideran RS como tal, son medios de comunicación con los usuarios: *WhatsApp* (mensajería instantánea), *Wordpress* y/o *Blogger* (blogs) o *Netvibes* (portales de información actualizada con tecnología RSS).

Twitter es una red social que nació a mediados de 2006 como herramienta interna en la empresa *Odeo*. Aunque aparece como un *site* de *microblogging* para responder a la pregunta rápida «¿qué estás haciendo en este momento?», se popularizó enseguida y comenzó a utilizarse para transmitir información y generar conversaciones. *Twitter* permite un máximo de 144 caracteres e incluye la posibilidad de adjuntar imágenes, URLs y vídeos. Otra característica importante es el uso de

hashtag o palabras-clave. Los *hashtags* se preceden del símbolo # y permiten marcar temas y hacer búsquedas específicas.

Facebook es una red social que nace en el ámbito universitario estadounidense en 2004. Posteriormente se abrió para todo el mundo. Esta red social conecta gente y empresas, ya que distingue entre las páginas personales y los perfiles de marcas e instituciones. Mientras que las páginas personales son bidireccionales (ambas personas han de seguirse mutuamente para poder ver sus publicaciones), los perfiles de empresa no funcionan así, lo que facilita la difusión de la información.

Tanto *Twitter* como *Facebook* son dos RS que los usuarios utilizan masivamente de forma personal, por lo que la presencia de las bibliotecas en ellas es casi incuestionable. Hay que tener en cuenta que no sólo queremos/debemos estar donde estén nuestros usuarios, sino que también es necesario saber qué les interesa, qué buscan o qué necesitan.

Las características de estas RS potencian la difusión de información, desde los servicios que ofrece la biblioteca, horarios, eventos, nuevas adquisiciones o convocatorias hasta la transmisión de información localizada a través de otros usuarios (*RT* en *Twitter* y *Compartir* en *Facebook*).

A pesar de todas las ventajas que ofrecen las RS, como la facilidad de difusión de información, creación de alertas, comunicación con nuestros usuarios y otros colegas, posibilidad de autoformación y actualización profesional, no debemos olvidar que aún debemos luchar contra algunas barreras, no sólo por parte de las instituciones (especialmente, en algunas Comunidades Autónomas) sino también incluso por los usuarios (cuestiones de confianza en el medio, de brecha generacional, etc.).

Enlazando con lo anterior, y como se comentaba al principio, los usuarios están en las RS antes de que estuvieran las bibliotecas. ¿Estamos seguros de que ellos quieren tenernos también en las redes? La falta de costumbre o simplemente la visión de las RS como punto de encuentro lúdico pueden hacer que nos ignoren o incluso que nos rechacen. ¿No estaremos invadiendo demasiado su espacio? Sin embargo, los usuarios que hacen de estas redes su día a día no sienten la presencia de la biblioteca como una intromisión.

Líneas de futuro

La realidad es la que marca las líneas de futuro. Tanto las bibliotecas como las instituciones donde se encuadran han de estar presentes en las redes sociales. La adaptación viene dada no sólo por la disposición de las direcciones/gerencias, sino por la implicación de los bibliotecarios. Los usuarios de las bibliotecas se adaptarán a los servicios ofrecidos vía redes sociales, fomentando incluso su uso cuanto más beneficioso sea para ellos, ya sea en términos económicos como de ahorro de tiempo.

El apoyo de la dirección se puede plasmar en la inclusión del uso de redes sociales dentro de las líneas estratégicas de la institución. Sería deseable aportar formación específica en aquellos puntos en los que los bibliotecarios la necesiten, ya que no siempre la autoformación está al alcance de todos fuera del ámbito laboral. Las campañas de difusión y uso de las redes sociales como parte de los servicios de la biblioteca serán un punto importante para dar visibilidad a estas iniciativas.

Lecturas recomendadas

Álvarez F, March JC, Rodríguez Casanovas HJ, Sánchez Laguna F, Orozco Beltrán D, Jimber del Río M. Guía práctica para el uso de redes sociales en organizaciones sanitarias. Murcia C, coord. Madrid: Social Media Pharma; 2013. Consulta 15 de mayo 2015. Disponible en: <http://www.ticbiomed.org/espa%C3%B1ol/proyectos/guia-rrss-y-salud/>

Cuddy C, Graham J, Morton-Owens EG. Implementing Twitter in a health sciences library. *Med Ref Serv Q.* 2010;29(4):320–30. DOI: 10.1080/02763869.2010.518915.

DeFebbo DM, Mihlrad L, Strong MA. Microblogging for medical libraries and librarians. *J Elec Res Med Lib.* 2009;6(3):211–23. DOI: 10.1080/15424060903167385.

García-Millán R, Norton HF, Tennant MR. The presence of academic health sciences libraries on Facebook: the relationship between content and library popularity. *Med Ref Serv Q.* 2012;31(2):171–87. DOI: 10.1080/02763869.2012.670588.

Gutiérrez Fernández R, Jiménez Aldasoro M, Lalanda Sanmiguel M, Olalde Quintana R, SatuéVallvé B, Taberner Ferrer R, et al. Ética y redes sociales: manual para médicos y estudiantes de Medicina. Madrid: Organización Médica Colegial de España; 2014.

Vassilakaki E, Garoufallou E. The impact of Facebook on libraries and librarians: a review of the literature. *Program.* 2014;48(3):1. DOI: 10.1108/PROG-03-2013-0011.

Vucovich LA, Gordon VS, Mitchell N, Ennis LA. Is the time and effort worth it? one library's evaluation of using social networking tools for outreach. *Med Ref Serv Q.* 2013;32(1):12–25. DOI: 10.1080/02763869.2013.749107.

Wu J, Chatfield AJ, Hughes AM, Kysh L, Rosenbloom MC. Measuring patrons' technology habits: an evidence-based approach to tailoring library services. *J Med Libr Assoc.* 2014;102(2):125-9. DOI: 10.3163/1536-5050.102.2.014.

Participantes G7

- Ana Calvo Ferrer. Bibliosaúde - Biblioteca Virtual del Sistema Público Sanitario de Galicia
- José Luis Cárceles Andreu. Centro Tecnológico de Información y Documentación Sanitaria. Región de Murcia
- Belén Castelló Zamora. Biblioteca. Departamento de Salud. Gobierno Vasco
- Margarita Cerrón Paz. Biblioteca. Universidad Rey Juan Carlos
- Olga Coll Casals. Ediciones Obelisco
- Javier Culebras Velasco. Universidad Autónoma de Madrid
- Matilde de la Cruz Solís. Biblioteca. Hospital Universitario Infanta Cristina
- Teresa María de la Torre Aragonés. Biblioteca. Hospital Universitario Infanta Leonor
- Antonia María Fernández Luque. Área de Gestión Sanitaria Este de Málaga-Axarquía
- M^a Jesús Fernández Nistal. Intereconomía
- Mònica Font Balle. Biblios Salut - Biblioteca Virtual de Ciències de la Salut de les Illes Balears
- Eulàlia Grifol Clar. Biblioteca. Hospital Universitario Fundación Alcorcón
- Arantxa Iturbide Tellechea. Biblioteca. Universidad de Navarra
- María Belén Jaén Casquero
- Fernando Martín Sánchez. Universidad de Melbourne
- Juan Medino Muñoz. Biblioteca. Hospital Universitario de Fuenlabrada
- Carolina Pinín Osorio. Biblioteca. Consejería de Sanidad del Principado de Asturias
- M^a José Rebollo Rodríguez. Biblioteca. Colegio Oficial de Médicos de Madrid
- M^a Isabel Rodríguez Vera. Biblioteca. Complejo Hospitalario Universitario de Albacete
- Fermina Romero Carpio. Compact Software International
- Inmaculada Romero Palomar. Biblioteca. Hospital Universitario Gregorio Marañón
- Arantxa Villalba Díaz. Agencia Sanitaria Alto Guadalquivir
- Montaña Vivas Jiménez. Biblioteca. Hospital San Pedro de Alcántara