

## La Red

### Comunicación en la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC

Carmen Pérez. Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación (Madrid)



Tradicionalmente las bibliotecas y archivos han jugado un papel importante en la estrategia de comunicación de las instituciones a las que sirven, siendo de gran relevancia para garantizar la difusión y el acceso a los recursos disponibles.

La política de difusión ha ido evolucionando en los últimos años, en parte, gracias a la adopción de las herramientas 2.0, modificando de forma sustancial la manera de comunicación y difusión, abriendo nuevos modelos y facilitando un acercamiento rápido y de más calidad a los usuarios.

La publicación en diferentes redes sociales (web, blogs, facebook, twitter, Pinterest y un largo etc.) es una consecuencia de esta evolución que además permite adaptar la difusión de información según las diferentes tipologías de servicios y recursos y los destinatarios a quienes va dirigida. Además, los recursos de la web 2.0 han marcado una impronta en la inmediatez de la información impensable hace poco tiempo.

Estas nuevas formas de comunicación aumentan considerablemente el conocimiento que los usuarios tienen sobre los servicios, colecciones, recursos, actividades, infraestructuras, etc. proporcionando una mayor cercanía de la biblioteca con estos usuarios al tiempo que permite un mayor reconocimiento de la actividad bibliotecaria y archivística.

Por otro lado las redes sociales permiten a los responsables de “comunicación/difusión” tener una antena permanente a todo lo que ocurre en nuestro entorno profesional.

En 2013 la Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación (URICI) se plantea la mejora de “la visibilidad interna y externa de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC” en el marco del Plan Estratégico 2013/2014, para lo cual se elabora un Plan de Comunicación. Se trataba de promocionar los recursos y herramientas con que cuenta la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC, mejorar la calidad de la comunicación interna entre las bibliotecas y archivos y la comunicación con la institución y sobre todo con los usuarios de la Red.

Se contemplan además otras líneas de comunicación “externa” con la comunidad bibliotecaria/archivística y la comunidad científica más allá del CSIC.

El Plan se propone establecer quienes son los productores de información y cómo se debe transmitir para que los servicios, recursos y su forma de acceso y utilización lleguen a los destinatarios adecuados tanto internos como externos.

Por otro lado el Plan establece una serie de canales de difusión que considera adecuados al tipo de información y destinatario al que van dirigidos: web, intranet, redes sociales, listas de correo, etc.

Una política adecuada de información y difusión hace que servicios poco conocidos mejoren su uso y por tanto mejoran la satisfacción de los usuarios y por ende, proyecta una imagen positiva de la biblioteca y/o archivo.

En este contexto, la [encuesta de satisfacción de usuarios](#) de la Red de Biblioteca y Archivos del CSIC 2016, publicada recientemente, revela una mejora, respecto de la del 2014, en la percepción de algunos servicios en los que, sin duda, la política de formación, información y difusión a través de los diversos canales de los que dispone la URICI (noticias en la web, noticias destacadas, twitter, facebook, etc.) han tenido un importante protagonismo. La encuesta también ha detectado desconocimiento por parte de algunos usuarios de ciertos recursos y servicios de la Red, lo que significa que debemos seguir indagando sus causas y en base a ello mejorar la política de comunicación y difusión.

Por otra parte, las bibliotecas y archivos de la Red del CSIC desarrollan muchas actividades orientadas a la formación de usuarios, al conocimiento de sus recursos, a la extensión bibliotecaria (charlas, exposiciones), etc. cuya difusión amplía su repercusión y, por que no, también mejora la imagen de su biblioteca y/o archivo. Destacar en esta línea, entre otras muchas iniciativas de la red, la reciente puesta en marcha del [Sistema de formación de Usuarios](#) (SISFU) de la biblioteca Tomás Navarro Tomás.

En mayo de 2016 se recogieron datos sobre las redes sociales activas en las bibliotecas y archivos del CSIC. En ese momento había trece que utilizaban herramientas de la web social.

Facebook es la más utilizada -nueve bibliotecas- seguido muy de cerca por Twitter y Pinterest implementados en ocho, Youtube es utilizado por cuatro bibliotecas y en tres se utilizan blogs, finalmente google plus, netvives, Ivoox y Paper.li son utilizados en menor medida.

A continuación se muestran algunos ejemplos de redes sociales en las Bibliotecas y Archivos del CSIC:

[Página principal de la web de la Red](#)

[Concurso FotoCervantes](#)

[Blog de Centro de Investigación y Desarrollo](#)

[Facebook en la Escuela de Estudios Árabes](#)

[Facebook Biblioteca Jorge Juan](#)

[Facebook Estación Experimental Aula Dei](#)

[Twitter Biblioteca Centro de Automática y Robótica](#)