

## EL ARCHIVO Y EL ARCHIVERO EN EL MUNDO DE LOS MEDIOS SOCIALES

Julián Marquina Arenas  
Community Manager de Baratz - Servicios de Teledocumentación

¿Archivos y archiveros en los medios sociales?... ¿de verdad que es necesario? Los recortes constantes en el mundo de los archivos, las trabas administrativas, la carga de trabajo, el desconocimiento y los ánimos para adentrarse en este mundo hacen cada vez más difícil que haya archivos y archiveros que trabajen la marca personal online.

Los datos del último informe<sup>1</sup> (XX Jornadas, 2014) del **Grupo de Trabajo de Difusión de los Archivos a través de la web 2.0 / 3.0** de la CAU no son muy alentadores:

- Hay un estancamiento en el interés por la web social durante todo el 2013.
- Posible renuncia a la implantación institucional de la web 2.0.
- Se empieza a mirar a la 3.0 sin haber podido explorar plenamente la 2.0.

No, **no es la mejor situación** que los archivos y archiveros se pueden encontrar para apostar por los medios sociales.

Pero no todo está perdido. **Hay archivos y archiveros que quieren dar ese plus de comunicación e interacción a los ciudadanos.** Que ven la importancia de la web 2.0, no como una moda sino como una necesidad para conectar.

Está claro. **El principal usuario de los archivos es el usuario presencial... pero no hay que perder de vista al usuario real y potencial de Internet.** En la actualidad, en el mundo hay más de 2.640 millones de internautas, de los cuales acceden a las redes sociales 1.858 millones. Estos datos en España llegan casi a los 25 millones de internautas y 18,6 millones los que usan las redes sociales. Está claro que los usuarios están ahí también, siendo las principales actividades que realizan en las redes sociales la lectura de actualizaciones, la interacción a través de “me gusta”, favorito, retuit... y el comentario de contenidos.

Hay que tener **actitud positiva** ante estos “nuevos retos”. Hay que tener **ilusión**, ganas de **innovar**, querer **participar** e **interactuar** con los usuarios de los archivos. Y, sobre todo, trabajar las 3Cs: **colaboración, cooperación y comunicación.**

### ***El Decálogo de presencia de los archivos en los medios sociales***

Todas las organizaciones tienen cabida en el mundo de los medios sociales. Los archivos no son una excepción y se viene demostrando desde hace ya unos cuantos años. Los archivos deben tener claro (al igual que el resto de organizaciones) que hay una serie de beneficios por estar y trabajar esta vía de comunicación e interacción con sus usuarios, como son:

---

<sup>1</sup> Informe de actividades 2013 / 2014 del Observatorio de difusión de archivos a través de la web 2.0 [http://cau.crue.org/Documents/GT/GT-DAW/informe\\_GT\\_2.0\\_2014.pdf](http://cau.crue.org/Documents/GT/GT-DAW/informe_GT_2.0_2014.pdf)

1. Fortalecer la imagen, reputación, visibilidad y posicionamiento de la organización
2. El poder de la colaboración, comunicación y cooperación con usuarios y otras organizaciones.
3. Mostrar cercanía, confianza, transparencia y trabajar la seducción de la organización hacia el usuario.
4. Buscar usuarios potenciales y la atención y servicio al usuario real.
5. La rápida difusión del mensaje y comunicación bidireccional. Compartir y difundir conocimiento e información.
6. El acceso a la información en tiempo real.
7. La retroalimentación. Conocer opiniones y ver qué hacen otros.
8. El poder de dinamización, participación e interacción.
9. El marketing y promoción de la organización.
10. La socialización y fidelización del usuario.

### ***Competencias digitales del archivero 2.0***

Un archivo social online no tiene sentido sin un profesional que posea una serie de competencias digitales. Es este profesional el que va a darle ese plus al archivo en cuanto a las labores de comunicación y relación con los usuarios, por lo tanto debe poseer una serie de competencias digitales<sup>2</sup> que hagan que la presencia online del archivo sea todo un éxito, o por lo menos intente serlo.

Competencias digitales como:

- **Conocimiento digital.** Se desenvuelve profesional y personalmente en la economía digital.
- **Gestión de la información.** Busca, obtiene, evalúa, organiza y comparte información en contextos digitales.
- **Comunicación digital.** Se comunica, relaciona y colabora de forma eficiente con herramientas y en entornos digitales.
- **Trabajo en red.** Trabaja, colabora y coopera en entornos digitales.
- **Aprendizaje continuo.** Gestiona su aprendizaje de manera autónoma, conoce y utiliza recursos digitales, mantiene y participa de comunidades de aprendizaje.
- **Visión estratégica.** Comprende el fenómeno digital y lo incorpora en la orientación estratégica de los proyectos de su organización.
- **Liderazgo en red.** Dirige y coordina equipos de trabajo distribuidos en red y en entornos digitales.
- **Orientación al usuario.** Entiende, comprende, sabe interactuar y satisfacer las necesidades de los nuevos usuarios en contextos digitales.

---

<sup>2</sup> Las 8 competencias digitales que todo profesional debe tener <http://www.julianmarquina.es/las-8-competencias-digitales-que-todo-profesional-debe-tener/>

### **Creando la marca online del archivo**

Hay muchísimos medios sociales, y el gran error que se puede cometer es querer estar en todos. Lo ideal (y lo que debería ser) sería empezar poco a poco por las plataformas sociales que más pueden interesar para el archivo con la finalidad de crear una marca online fuerte.

A continuación destaco como a través de cuatro medios sociales se puede conseguir esto. Esos medios sociales son un blog, una página de Facebook, un perfil en Twitter y otro en Pinterest.

Dichos medios sociales cuentan con una serie **de acciones comunes** que hay que tener en cuenta:

- Nos ayudan a crear imagen, posicionamiento en el sector y mostrar al archivo como un espacio cercano a sus usuarios.
- Son ideales para compartir tu conocimiento.
- Sirven para escuchar e interactuar con los usuarios de tú a tú, crear vínculos y trabajar la fidelización de estos hacia el archivo.
- Son buenos para mostrar el lado humano del archivo: entrevistas, post, vídeos o imágenes a archiveros, usuarios o invitados.

Ya **de manera individual** por cada medio social mencionado nos servirá para:

- **Blog:** (que será nuestro campo base y donde dirigiremos todo el tráfico)
  - Difundir y comunicar noticias, actividades (y sus resultados), casos de éxito, eventos, estadísticas, ranking, listados, tendencias del sector...
  - Analizar fondos y servicios que se ofrecen desde el archivo. Destacar sus utilidades.
  - Hacer menciones a los documentos destacados presentes en el archivo.
  - Retroalimentarse. Hacer encuestas a tus usuarios para conocer su opinión y saber qué les gusta más.
  - Difundir tus otros medios sociales (iconos o widget) y mostrar cuales son tus web de referencia (blogroll).
- **Twitter:**
  - Difundir, dinamizar y comunicar de manera rápida noticias, enlaces, vídeos, fotografías, exposiciones, presentaciones...
  - Utilizarlo como canal de atención al usuario en tiempo real y buzón de sugerencias.
  - Buscar la participación de la gente a través de las campañas (exposiciones, actividades, servicios...) del archivo a través de hashtags.
  - Buscar nuevos usuarios a través de hashtags, temas de interés, búsquedas y la geolocalización.
  - Potenciar otros medios sociales: Youtube, Instagram, SlideShare, blog...

- **Facebook:**
  - Difundir y comunicar información propia del archivo, del sector y de temas que te puedan unir con tus usuarios.
  - Crear grupos y ser una fan page. Participar en dichos espacios y en otros que puedan ser de interés.
  - Plantear preguntas y da respuestas. Realizar encuestas para conocer la opinión sobre determinado tema, servicio o actividad.
  - Utilizarlo como canal de atención al usuario en tiempo real y buzón de sugerencias.
  - Realizar concursos acordes con los objetivos del archivo.
- **Pinterest:**
  - Difundir los fondos, documentos e imágenes antiguas y especiales.
  - Crear una imagen visual de lo que es el archivo, sus instalaciones, servicios y actividades.
  - Compartir, etiqueta y geolocalizar imágenes relacionadas con el archivo, sus fondos, actividades...
  - Realizar exposiciones virtuales y concursos de fotografía.
  - Crear colecciones y álbumes de imágenes en conjunto entre el archivo y sus usuarios.