

La biblioteca como “community manager” y “content curator”

1. El ciclo de la gestión de comunidades y contenidos
2. Servicios y herramientas para la gestión de comunidades y contenidos



1. El ciclo de la gestión de comunidades y contenidos

Publicado en Biblioblog, 4ª edición, el [22 marzo 2014](#) por [José A. Merlo Vega](#)



Una vez más, estamos desorientados. Nuevos conceptos inquietan a fundamentados y fundamentalistas. Nos movemos entre la realidad costumbrista y las propuestas vanguardistas. Me dijeron que mis clases son “flipped classroom”. Me preguntaron si tenemos bibliotecas con “makerspaces”. Me etiquetaron como “community manager”. Me describieron como “content curator”. Y sí, en las múltiples aristas de mi ejercicio profesional soy “community manager” y “content curator”. Pero no soy el único. Todos

los profesionales de la información somos -o deberíamos ser- gestores de comunidades y contenidos, que es como me gusta denominar a quienes tenemos actividad pretendida en la selección de recursos digitales, el tratamiento de la información con herramientas participativas y en la difusión de contenidos en los medios sociales.

Mi docencia y mi investigación me obligan a seleccionar recursos, que proceso de manera sencilla, para estar constantemente informado de los temas que me interesan, que recibo de inmediato y que, gracias a las herramientas actuales, se auto-organizan, a la espera de mi revisión final. Soy un curador de contenidos, pero no lo sabía. De igual forma, mi actividad profesional y mis inquietudes personales me han convertido en un gestor de comunidades, ya que me relaciono con profesionales, con quienes intercambio recursos, además de participar como difusor de información en las redes sociales de mi entidad.

El debate abierto entre perfiles de gestores de redes y comunidades no es ajeno a la bibliotecas y sus profesionales. Ciertamente es que ambos conceptos -“community manager” y “content curator”- son más específicos del ámbito de las relaciones públicas y la comunicación, respectivamente, pero cualquier profesional que actualmente seleccione, procese y difunda información es de alguna manera gestor de comunidades y contenidos. Hay quienes trabajan con estos perfiles laborales y quienes desarrollan estas tareas como parte de sus funciones. Así ocurre en las bibliotecas, donde el rango de competencias profesionales se ha ampliado con la gestión de comunidades y contenidos.

No hay mejor manera de aprender algo que tener que enseñarlo. La docencia que imparto en el Máster en Sistemas de Información Digital de la USAL y diferentes cursos que he ofrecido sobre estas temas me han permitido estudiar, reflexionar y organizar ideas sobre el perfil de los profesionales de las bibliotecas, que es mi campo, y sobre cuándo y cómo la biblioteca es gestora de contenidos y redes. Sintetizo en este texto algunos de los argumentos que defiendo.

La biblioteca es “**community manager**” cuando está presente en redes sociales y participa en las mismas enviando información, aportando contenidos y empleando los medios sociales como un sistema de relación con su comunidad de usuarios. La biblioteca es gestora de comunidades cuando se convierte en un agente de coordinación de las relaciones que se establecen con su comunidad a través de plataformas sociales.

La biblioteca es “**content curator**” cuando emplea herramientas participativas para la recepción de información, su posterior filtrado, revisión, reelaboración y difusión mediante redes y medios sociales. La biblioteca es curadora de contenidos cuando

establece procedimientos para el proceso de la agregación, revisión y promoción de la información que considera de interés para sus usuarios.

La biblioteca es **gestora de comunidades y contenidos** cuando mantiene actividad en redes y medios sociales y utiliza servicios participativos para la obtención y agregación de la información, tratamiento de los recursos y comunicación de los contenidos.

La **gestión de comunidades y contenidos** se realiza mediante herramientas específicas que se emplean para las diferentes operaciones o servicios que forman parte de los diferentes procesos por los que pasa esta gestión. La clave está tanto en determinar que se realizan actividades concretas (identificar recursos, procesar información, difundir contenidos), como en distinguir que esa actividad se lleva a cabo con herramientas específicas (servicios para la gestión de comunidades y contenidos).

El proceso que se inicia con la identificación de recursos, que continúa con el procesamiento de la información y que termina con la difusión de contenidos puede ser descrito a partir de las operaciones que se realizan en el mismo. Es posible diferenciar siete etapas en el **ciclo de la gestión de comunidades y contenidos**. En cada etapa se emplean servicios específicos, a través de herramientas que operan en la web, ya sean gratuitas o comerciales.

Etapa 1. Selección de la información. Formación de la colección de fuentes de información donde se generen contenidos que se ajusten a los propósitos y servicios de la biblioteca.

Etapa 2. Agregación de los contenidos. Agrupación de los canales de información en una herramienta de lectura conjunta de todos los contenidos.

Etapa 3. Revisión de los contenidos. Gestión de la información obtenida para su posterior uso, ya sea desechándola, almacenándola, reelaborándola o redifundiéndola tal cual se recibió.

Etapa 4. Publicación de la información. Curación o selección de los contenidos que se consideran interesantes para la comunidad de usuarios a la que se sirve.

Etapa 5. Difusión de la información. Promoción en redes y medios sociales de los recursos y contenidos seleccionados tras las fases previas de filtrado, revisión y reelaboración.

Etapa 6. Consulta de la información. Uso de los recursos por parte de los usuarios, que emplean los contenidos difundidos tras el proceso de selección, elaboración y publicación.

Etapa 7. Evaluación de los servicios. Análisis del impacto de los servicios participativos ofrecidos por la biblioteca y del alcance obtenido con los contenidos difundidos.

Las diferentes etapas del ciclo de la gestión de comunidades y contenidos se basan en servicios específicos, que a su vez se realizan con herramientas precisas. Por ejemplo, en la etapa 2 de agregación de contenidos se emplea el servicio de sindicación, para el que se utilizan herramientas como Digg Reader, Feedly o Feedspot. En la segunda parte de este texto desarrollaré los 20 servicios en los que considero que pueden concretarse estas etapas, con ejemplos de herramientas específicas para cada uno de los propósitos.

Como se puede comprobar, las bibliotecas realizan ya todas operaciones relacionadas con cada una de estas etapas. No obstante, hay que precisar por qué se trata de funciones diferentes de las que se desarrollaban hasta el momento en las bibliotecas. La primera diferencia corresponde al tipo de información/recursos/contenidos que se seleccionan, procesan y difunden. El concepto de curación de contenidos debe limitarse a la información digital, disponible en Internet, que se puede agregar, reutilizar y difundir con herramientas específicas. La segunda novedad es cómo se relaciona la biblioteca con su comunidad de usuarios para establecer el intercambio y difusión de información. El concepto de gestión de comunidades debe restringirse a la actividad de la biblioteca en redes y medios sociales. En ambos casos, la aparición de las herramientas que se adaptan a estos propósitos es lo que ha determinado la nueva concepción (y los nuevos conceptos), que se relaciona íntimamente con la actividad tradicional de las bibliotecas y que aporta formas innovadoras para tratar y compartir la información. El foco, desde mi punto de vista, está en las herramientas que hacen posible que de forma ágil recibamos y compartamos información con nuestros usuarios.

Las bibliotecas realizan gestión de comunidades y contenidos, por lo que deben asumir estos perfiles en las competencias de quienes realizan selección, procesamiento y difusión de información en medios sociales.

– Para seguir el debate: [Perfiles profesionales de community manager y content curator: convergencias y divergencias](#) (Thinkepi de Javier Guallar y Javier Leiva).

– Para saber más:

- **Guallar, Javier; Leiva Aguilera, Javier.** [El content curator](#). Barcelona: Editorial UOC, 2013.
- **Marquina Arenas, Julián.** [Plan social media y community manager](#). Barcelona: Editorial UOC, 2012.

2. Servicios y herramientas para la gestión de comunidades y contenidos

Publicado en Biblioblog, 4ª edición el [26 abril 2014](#) por [José A. Merlo Vega](#)

La [primera parte](#) de esta nota tuvo la intención de interpretar los fenómenos recientes de la gestión de comunidades (*community management*) y de la curación de contenidos (*content curation*) desde una perspectiva bibliotecaria tradicional. Las bibliotecas, desde su origen, por su concepción, siempre han prestado servicios de información a personas; por lo tanto, siempre ha habido una relación con los usuarios (comunidades), a quienes se han facilitado documentos o información (contenidos). Las bibliotecas son gestoras de comunidades y de contenidos y las tecnologías participativas han aumentado las posibilidades de relación directa con sus usuarios (gestión de comunidades) y de obtención, procesamiento y difusión de información (gestión de contenidos). Como se destacó en el [texto anterior](#): “La biblioteca es gestora de comunidades y contenidos cuando mantiene actividad en redes y medios sociales y utiliza servicios participativos para la obtención y agregación de la información, tratamiento de los recursos y comunicación de los contenidos”.

El debate continúa con los dos principales rechazos que provocan los ámbitos del “community manager” y del “content curator”. La primera negación es la terminológica, ya que se introducen términos de difícil traducción sin que se pierdan los obligados matices que contienen dos actividades que se desarrollan en entornos digitales. Un gestor de comunidades puede ser un animador sociocultural, pero nadie duda de que un

“community manager” trabaja en, por y para las redes sociales. Pero el principal desprecio lo provoca el concepto de “content curator”, de una dureza inusual para el oído castellano. La extrañeza es todavía mayor si se traduce, como algunos hacemos, como “curador de contenidos”. Aún así, defiendo que es preferible emplear la traducción, ya que es una mera cuestión de acostumbrarse a los términos que existen en español y para las que simplemente se rescatan acepciones en desuso. Un curador es una persona que cuida de algo o alguien. Es así en español desde hace más de dos siglos. Considero que el problema se resolverá con el uso, al igual que ocurrió con el término “repositorio”, que se intentó evitar por su malsonancia en el español actual, cuando ya existía en castellano como “lugar donde se guarda algo”. Hoy nadie se extraña de la palabra “repositorio” y, si los empleamos con naturalidad, nadie se sorprenderá de la “curación” y de los “curadores”. Por ese motivo, uso expresiones como “gestor de comunidades” o “curación de contenidos”.

La segunda negación es la utilidad profesional. La gestión de comunidades y contenidos se entienden como dos nuevas frivolidades de los filotecnólogos y de *hipsters* aficionados. ¿A mí de qué me sirve todo esto? Esta es la pregunta y este artículo quiere aportar alguna respuesta, porque hay una decidida utilidad profesional para las bibliotecas. Si el profesional de las bibliotecas se relaciona con los usuarios, las herramientas de la gestión de comunidades aumentan las posibilidades, acortan la relación, la profundizan y la llevan hasta donde quieran o puedan las dos partes (usuarios y bibliotecarios), siendo una extensión de un servicio o convirtiendo la gestión de comunidades en un servicio bibliotecario propiamente dicho. Además, si el profesional de las bibliotecas selecciona información para recomendar, asesorar u ofrecérsela al usuario, la gestión de contenidos multiplica también las posibilidades de obtener información, para procesar y difundir.

La utilidad de la gestión de comunidades y contenidos para la biblioteca reside en la oferta de herramientas para la identificación de recursos, el procesamiento de la información y la difusión de contenidos.

La argumentación que se está defendiendo aquí se basa en que existen nuevas herramientas que la biblioteca puede emplear para apoyarse en ellas para bien prestar

servicios existentes o bien desarrollar nuevos servicios, que se pueden ofrecer gracias a las herramientas de gestión de comunidades y contenidos. Junto a los servicios bibliotecarios hay que delimitar los servicios participativos, que en este contexto son las operaciones que se pueden realizar vía Internet para fines específicos. Los servicios participativos se realizan con herramientas concretas. Por ejemplo, la sindicación de contenidos es un servicio participativo y Feedly es una herramienta para realizar este servicio. Además, las bibliotecas pueden usar los servicios participativos para prestar servicios bibliotecarios. En el ejemplo anterior, la sindicación es un servicio participativo que se emplea para los servicios bibliotecarios de información.

CURADO , DA. p. p. de CURAR.

BENEFICIO CURADO. El que tiene anexa la cura de las almas. *Parochi beneficium ecclesiasticum.*

CURADOR , RA. s. m. y f. La persona que tiene cuidado de alguna cosa. *Curator , procurator , procuratrix.*

CURADOR. La persona elegida , ó nombrada para cuidar de los bienes y negocios del menor , ó del que no está en estado de gobernarlos por sí. *Pupillorum curator , procurator.*

CURADOR. El que cura. *Medicus.*

CURADOR. El que cura alguna cosa , como lienzos , pescados , carnes , &c.

Los servicios y herramientas para la gestión de comunidades y contenidos se aplican a la actividad bibliotecaria en función de las necesidades y posibilidades de cada biblioteca. En el ciclo de la gestión de comunidades y contenidos, que se describió en la [primera parte](#), se insertan los diferentes servicios participativos y sus herramientas. El ciclo se resumía en siete etapas: selección de la información, agregación de los contenidos, revisión de los contenidos, publicación de la información, difusión de la información,

consulta de la información y evaluación de los servicios. Los **servicios participativos** disponibles para la gestión de comunidades y contenidos se pueden agrupar en veinte categorías, que se desarrollan a continuación, junto a la mención de algunas de las **herramientas** más conocidas para llevarlos a cabo. Cada uno de estos servicios puede incurirse en una etapa del ciclo de la gestión de comunidades y contenidos.

01. **Recursos.** Fuentes de información externas que pueden ser de utilidad para la selección y difusión de contenidos orientados a las demandas de usuarios concretos o a los canales informativos creados por la biblioteca. Herramientas: [Alltop](#), [Buzzfeed](#), [Digg](#), [Menéame](#), [Niagarank](#), [Reddit](#), [Stumble Upon](#).
02. **Sindicación.** Suscripción a canales de información externos que se agrupan en una misma herramienta con la finalidad de poder recibir información, para su posterior filtrado, elaboración y difusión. Herramientas: [Digg Reader](#), [Feedly](#), [Feedspot](#), [The Old Reader](#).
03. **Gestión de redes.** Plataformas mediante las que se organizan de forma conjunta los diferentes perfiles de la biblioteca en redes sociales, para monitorizarlos simultáneamente. Herramientas: [Friendfeed](#), [Gremln](#), [HootSuite](#), [Lifestream](#), [Plaxo](#), [Sendible](#), [Sobeas](#), [TweetDeck](#), [Twitlistmanager](#).
04. **Alertas.** Programación de búsquedas de contenidos que se remiten al medio elegido (correo, sindicación, redes) a medida que se producen nuevas informaciones que cumplen los criterios establecidos. Herramientas: [Google Alerts](#), [Mention](#), [Talkwalker](#).
05. **Marcadores.** Selección almacenada de recursos web que se consideran de utilidad y que se archivan en una plataforma, indicando temas tratados (etiquetas) y una descripción de los enlaces seleccionados. Herramientas: [Blinklist](#), [Delicious](#), [Diigo](#), [Google Bookmarks](#).
06. **Lectura diferida.** Archivo de contenidos que se almacenan para su posterior consulta y posible reutilización de la información. Herramientas: [Evernote](#), [Instapaper](#), [Pocket](#), [Readability](#).

07. **Escritorios.** Plataformas que permiten agrupar en una única interfaz diferentes servicios como sindicación de noticias, lectura de contenidos, widgets de recursos externos (buscadores, diccionarios, etc.), perfiles de redes sociales, etc. Herramientas: [Netvibes](#), [Protopage](#), [Symbaloo](#), [Ustart](#).
08. **Gestores bibliográficos.** Aplicaciones para la administración de referencias bibliográficas, a menudo con la posibilidad de creación de listas, formación de grupos y seguimiento de las bibliográficas creadas por otros usuarios. Herramientas: [Google Mi biblioteca](#), [Mendeley](#), [Worldcat Listas](#), [Zotero](#).
09. **Acortadores.** Sistemas para obtener direcciones web sencillas y personalizadas, que suelen ofrecer también estadísticas de uso y redifusión de los contenidos. Herramientas: [Bit.ly](#), [Dlvr.it](#), [Google Shortener](#), [Ow.ly](#).
10. **Planificación.** Programación temporal para la difusión de contenidos, consistente en establecer qué información se envía, a qué medio o red social y en qué preciso momento. Herramientas: [Buffer](#), [IFTTT](#), [Twitterfeed](#).
11. **Autopublicación.** Páginas que se crean publicando automáticamente contenidos enviados a diferentes medios o redes sociales, reproduciendo tanto el texto enviado a las redes como los enlaces que se hayan adjuntado. Herramientas: [Tagboard](#), [Tweed Times](#).
12. **Tablones.** Publicación gráfica de contenidos disponibles en fuentes o canales dispersos, que son seleccionados por los administradores o bien abiertamente por usuarios interesados en contribuir. Herramientas: [List.ly](#), [Padlet](#), [Pinspire](#), [Pinterest](#), [Quiet.ly](#), [Visualize.us](#).
13. **Cronologías.** Archivo organizado cronológicamente que reúne las informaciones enviadas a diferentes medios sociales a partir de determinadas cuentas de usuarios, etiquetas y términos concretos. Herramientas: [Storify](#), [Storycrawler](#), [Storyful](#).

14. **Curación.** Selección de contenidos publicados en canales externos, que se agrupan y ofrecen de forma conjunta siguiendo criterios informativos y documentales, ya sea reelaborando las informaciones originales o bien redifundiendo tal cual se crearon. Herramientas: [Curata](#), [Paper.li](#), [RebelMouse](#), [Scoop.it](#).
15. **Redes.** Plataformas para el establecimiento de relaciones entre personas, basadas en el intercambio de informaciones y contenidos. Herramientas: [500px](#), [Academia](#), [Facebook](#), [Google +](#), [Instagram](#), [Ivoox](#), [Linkedin](#), [Research Gate](#), [Tagged](#), [Twitter](#).
16. **Blogs y webs.** Sistemas de publicación de información en red, que permiten la sindicación de contenidos o seleccionar y compartir los recursos creados. Herramientas: [About.me](#), [Blogger](#), [Flickr](#), [Google Sites](#), [Slideshare](#), [Tumblr](#), [Vimeo](#), [Weebly](#), [Wikispaces](#), [WordPress](#), [Youtube](#).
17. **Boletines.** Medios para la difusión de informaciones a usuarios que han solicitado la recepción periódica de los contenidos, que han sido seleccionados y reelaborados conforme a la intención de quien produce los boletines. Herramientas: [Issuu](#), [Mach5](#), [Mailchimp](#), [Scribd](#).
18. **Agregadores.** Plataformas que reúnen contenidos procedentes de redes y medios sociales para su presentación gráfica conjunta y su lectura en dispositivos móviles. Herramientas: [Flipboard](#), [Google Currents](#), [News 360](#), [Pulse](#), [Zite](#).
19. **Reputación.** Servicios para medir el alcance de la actividad de cuentas en redes sociales, que sirven para conocer la repercusión de la difusión específica de contenidos o bien la influencia global de perfiles en redes y medios sociales. Herramientas: [Hubspot's Grader](#), [Kloud](#), [Kred](#), [Peer Index](#), [Social Mention](#).
20. **Métricas.** Análisis estadístico de la actividad en redes sociales, así como del uso de medios y páginas, permitiendo conocer información valiosa sobre conexiones, medios empleados, comportamiento de usuarios, indicadores de uso y otros datos sobre las consultas a un servicio o espacio web. Herramientas: [Alexa](#),

[Almetric](#), [Buzzdeck](#), [Google Analytics](#), [Google Scholar](#), [Google Tendencias](#), [Plum Analytics](#), [SocialBro](#), [Statscrop](#), [Topsy](#), [Trendinalia](#).

Las herramientas que se ofrecen como ejemplo en los párrafos anteriores a menudo sirven para diferentes servicios. Soy consciente de que además de mencionarlas sería útil incluir una pequeña indicación sobre para qué es recomendable emplearlas o seleccionar aquellas más necesarias y las que son 100% gratuitas. Si hiciera falta, pensaré en una tercera parte, pero para esta “biblionota” simplemente quería sistematizar los servicios participativos de utilidad para las bibliotecas y ofrecer las herramientas más específicas y conocidas. Hace algunos años escribí el artículo [Las 10 claves de la web social](#) e incluía la “personalización como posibilidad” como una de las claves. La utilidad de estas herramientas para la gestión de comunidades y contenidos está demostrada, pero más aún si la biblioteca las emplea de forma creativa, adaptándolas a sus servicios y tomándolas tanto como instrumentos de trabajo, como medios de comunicación con sus usuarios.