

La Biblioteca Virtual del Sistema Sanitario Público de Andalucía (BV-SSPA) en las redes sociales: cuatro años de experiencia

The Virtual Library of Andalusian Public Health System (BV-SSPA) in social networks: four years of experience

Juan A. HERNÁNDEZ-MORALES. Biblioteca Virtual del Sistema Sanitario Público de Andalucía. Andalusian eHealth Library, Sevilla (Spain). (jhernandez@bvsspa.es)

Verónica JUAN-QUILIS. Biblioteca Virtual del Sistema Sanitario Público de Andalucía. Andalusian eHealth Library, Sevilla (Spain). (veronica.juan@bvsspa.es)

Resumen

Una de las funciones de las bibliotecas es la de difundir sus servicios y recursos entre la comunidad de usuarios. Dadas sus características, la Biblioteca Virtual del Sistema Sanitario Público de Andalucía se plantea esta misión como una de las más importantes no sólo como difusión sino como una forma real de interactuar con los usuarios y, muy especialmente, con los nativos digitales que pueblan ya los hospitales y centros de Andalucía. Con el objetivo de acercar los contenidos de los distintos recursos y servicios de la Biblioteca Virtual del Sistema Sanitario Público de Andalucía (BV-SSPA) a profesionales de la salud de Andalucía a los que va dirigida, en 2009 se plantea la estrategia de comunicación social y se decide utilizar las redes sociales como canales de comunicación directa para difundir y satisfacer las necesidades de información y documentación de los mismos así como acercar los servicios a la ciudadanía, mejorar la calidad de los mismos y obtener retroalimentación. Tras un estudio previo del panorama de las redes sociales en ciencias de la salud se apuesta por Facebook, Twitter, Slideshare, Flickr y Youtube, principalmente, como herramientas de apoyo no sólo de las labores informativas, formativas y servicio que se realizan día a día desde la web de la biblioteca, sino también de otras instituciones y organismos del sistema sanitario de Andalucía para así fomentar el desarrollo profesional y de la investigación de los profesionales sanitarios y satisfacer las necesidades de información de la ciudadanía. De éste modo, la Biblioteca Virtual del SSPA se convierte en la primera organización de su ámbito en España que hace uso de las redes sociales en sus tareas de gestión del conocimiento, favoreciendo que con el tiempo otras instituciones andaluzas siguieran sus pasos. El objetivo del presente trabajo es analizar la experiencia de cuatro años, el posicionamiento en las redes sociales y los resultados obtenidos. El análisis de los datos estadísticos obtenidos y los ejemplos de intervención en profesionales y ciudadanos permiten asegurar que la experiencia ha sido muy positiva, tanto en visibilidad como en inmediatez y cercanía con los usuarios de la BV-SSPA, máxime cuanto estamos ante un entorno tan dinámico. Al igual que ocurre con las experiencias en otras bibliotecas virtuales de salud de las distintas comunidades autónomas españolas que han seguido inmediatamente la línea marcada por Andalucía, los resultados no pueden ser mejores pero obligan a estar revisando siempre las estrategias de comunicación y la presencia en las redes.

Palabras clave: Comunicación; Redes sociales; Bibliotecas virtuales; Estadísticas; Indicadores; España

Abstract

One of the functions of the libraries is that of spreading its services and resources among the community of users. Given its characteristics, the Virtual Library of the Andalusian Health Public System sees this mission not only as a path towards diffusion, but as one of the most important real ways of interacting with their users, and specially, with the digital natives who already populate the hospitals and centres in Andalusia. With the goal of approaching the different resources and services of the Virtual Library of the Andalusian Public Health System (BV-SSPA) to health professionals, to whom they are aimed, in 2009, the strategy of social communication was posed, and also, social nets were used as channels of direct communication to spread and fulfill the necessities of information and documentation of those channels, as well as approaching the services to the citizenship, improve the quality of those services and obtain feedback. After a previous study about the outlook of the social networks on Health Science, Facebook, Twitter, Sideshare, Flickr and Youtube were proposed, mainly, as supportive tools, not only of the informative, formative and service projects carried out day by day from the net of the library, but also, of other institutions and organisms of the health system in Andalusia to promote the professional and research development of the health professionals and fulfill the information necessities of the citizenship. This way, the Virtual Library of SSPA has become the first organization in its field in Spain which makes use of the social networks in its tasks about knowledge management, favoring the fact that other Andalusian institutions follow their steps with the passing of time. The goal of the current work is to analyse the four-year experience, the positioning in the social networks and the results obtained. The analysis of the obtained statistic data and intervention examples on professionals and citizens allow us to assure that the experience has been very positive, as in visibility as in immediacy and closeness with the BV-SSPA users, and, specially, considering the fact we face a very dynamic environment. As it happens with the experiences in other health virtual libraries from other Spanish communities that have followed immediately the footsteps of Andalusia, the results can't be better but require always revising the communication strategies and the presence in the networks.

Keywords: Communication; Social networks; Virtual libraries; Statistics; Parameters; Spain

Introducción

La creación de la Biblioteca Virtual del Sistema Sanitario Público de Andalucía en 2006, viene determinada por el Proceso Estratégico IV, Gestionar el Conocimiento, del II Plan de Calidad 2005-2008 del Sistema Sanitario Público de Andalucía, que establece el proceso clave «Garantizar el intercambio de conocimiento del Sistema Sanitario», con una serie de objetivos entre los que destaca el 4.6. Definir y desarrollar una estrategia de información y documentación científicas para el Sistema Sanitario.

La Biblioteca Virtual del SSPA ofrece un servicio unificado e integral a los profesionales sanitarios y usuarios de servicios públicos con objeto de obtener los mejores resultados en los campos asistenciales, docentes y de investigación. Depende de la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía e integra y coordina los centros documentales y bibliotecas sanitarias

constituidos en una red efectiva de información.

Funciones:

- Proporcionar a los profesionales sanitarios los medios para obtener los recursos documentales.
- Ayudar a los ciudadanos a encontrar información comprensible y fundamentada que les permita participar de forma activa en las decisiones que afecten a su salud.
- Coordinar los centros documentales sanitarios andaluces.
- Establecer las alianzas estratégicas necesarias con instituciones y organizaciones.
- Ser un facilitador del desarrollo de la Gestión del Conocimiento del SSPA¹.

Ante la amplia comunidad a la que tiene que hacer frente la Biblioteca Virtual del Sistema Sanitario Público de Andalucía, en 2009 se apuesta por una nueva *web* más dinámica, que buscara la interacción con el usuario más allá de los servicios tradicionales. Para ello se apostó por una *web* 2.0 con objeto de hacer frente a la era digital, la era Google. En la que los contenidos y los nuevos usuarios digitales copan todo el protagonismo.

En el caso de Andalucía, no sólo los profesionales sanitarios de su amplio sistema, también y por indicación de la Consejería tendría un lugar destacado la ciudadanía. Ante ésta nueva premisa, la Biblioteca se plantea el cambio de su portal *web*, pasando del portal estático y unidireccional a uno más dinámico, bidireccional realizado en software libre (Drupal)². En dicho portal conviven distintos tipos de contenido y de accesos, ya sea libre o restringido de acuerdo al tipo de usuario al que va dirigido el contenido. Ante este contexto se establecen los siguientes objetivos de comunicación social³:

- 1) Acercar nuestros servicios a la ciudadanía
- 2) Mejorar la calidad de nuestros servicios
- 3) Obtener retroalimentación

Y los adecúa a la tipología de usuarios a los que tiene que hacer frente:

- ✓ Ciudadanía:
 - Satisfacer necesidades de información
 - Fomentar la participación, la colaboración y el intercambio de ideas
 - Fomentar la autonomía y el autocuidado de salud
- ✓ Profesionales:
 - Mejorar la asistencia sanitaria
 - Respaldar la toma de decisiones en la práctica clínica
 - Aumentar la excelencia clínica y disminuir la variabilidad
 - Potenciar el desarrollo profesional y de la investigación
 - Facilitar el intercambio interprofesional (benchmarking)

Metodología

La Biblioteca Virtual se plantea la estrategia de comunicación social inicial, y se decide utilizar las redes sociales como canales de comunicación directa para difundir y satisfacer las necesidades de información y documentación de los mismos así como acercar los servicios a la ciudadanía, mejorar la calidad de los mismos y obtener retroalimentación.

Una de las primeras decisiones es la identidad corporativa, la relativa al uso del nombre de la biblioteca, las posibles variantes, modos abreviados, siglas empleadas para su identificación, uso de guiones, etiqueta para Twitter, logotipo. En definitiva una entidad o marca no reñida con la institución gubernamental a la que pertenece y que permitiera una fácil recuperación en Internet y localización en redes sociales.

La Biblioteca se planteó modificar algunas decisiones previas, tal es el caso extensión de la *url* de acceso a su portal <http://www.bvsspa.es>, relativas a su denominación, de la extensión de las cuentas de sus correos, la compra de dominios para tener mayor presencia en Internet y mejor posicionamiento.

Tras un estudio previo de las redes sociales en ciencias de la salud se deciden que las que más se ajustan a los objetivos propuestos son: Facebook, Twitter, Slideshare, Flickr, Delicious, YouTube y Google Reader. Previamente al lanzamiento de la BV-SSPA como institución en las redes sociales, el personal de biblioteca de manera voluntaria abre cuentas personales para confirmar la conveniencia de uso de las redes durante unos meses, pues no existían por entonces manuales de identidad corporativa propiamente dichos para la gestión de redes sociales institucionales.

Tras diversas reuniones se llega a la conclusión que son las correctas y pasan a convertirse en perfectas herramientas de apoyo no sólo de las labores informativas, formativas y de servicio que se realizan día a día desde Biblioteca Virtual del SSPA, sino también para difundir información de otras instituciones y organismos del sistema sanitario de Andalucía: Consejería de Salud, Servicio Andaluz de Salud y otras instituciones encaminadas a fomentar el desarrollo profesional y de investigación de los profesionales sanitarios y satisfacer sus necesidades de información. Para la ciudadanía se cuenta, además con información de organismos nacionales e internacionales, como son el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y la Organización Mundial de la Salud, además de sociedades, asociaciones de pacientes y *webs* de editores suscritos por la BV-SSPA que ofrecen información para los pacientes y sus familiares en abierto⁴.

En ambos casos, los contenidos de dichos recursos se reutilizan para la creación de noticias, eventos, promoción de actividades saludables, días mundiales de, eventos nacionales e internacionales sobre salud, sugerencias, recomendaciones de lectura, etc. Estos a su vez son difundidos por las redes sociales de la BV-SSPA con objeto de llegar a una mayor audiencia así como conseguir posicionarse en Internet como una web de referencia con recursos propios y externos, llevando a cabo una importante tarea de gestión del conocimiento pronto seguida y reconocida por otras instituciones andaluzas, al principio reacias al uso de las redes sociales.

Resultados y Discusión

En 2010, la Biblioteca Virtual recibe el encargo de organizar las XIV Jornadas Nacionales de

Información y Documentación en Ciencias de la Salud y adopta la estrategia de comunicación establecida por la Biblioteca para aplicarla a las XIV Jornadas. Al mismo tiempo, desde comité organizador de Bibliosalud 2011 se trabaja en la estrategia de comunicación del pre congreso y el propio congreso. Se establece por primera vez la marca institucional del congreso, dominio, una imagen corporativa, unas etiquetas publicadas en la web y en el propio programa del congreso para cada una de las sesiones de debate, comunicaciones, pósters que sirvieron de complemento al *streaming* en directo del congreso. Contando además con un grupo de comunicación social junto a la figura del relator de Twitter para las distintas sesiones de debate

Esta organización previa permitió el primer acopio de datos estadísticos de las redes sociales de las jornadas contando con algunas herramientas como Google Analytics y otras para la extracción de datos (TwitterStats, Tweetdoc) especialmente de Twitter ofreciendo éstos datos en la sesión de clausura del propio congreso⁵ tal y como fue comentado en la crónica de las XIV Jornadas, publicada por Elena Primo en la *Revista Española de Documentación Científica*⁶.

Hasta 2012 no se plantea un estudio serio de la actividad de la biblioteca en los medios sociales. Este estudio, liderado por Nieves González, conlleva una recogida sistemática de datos sociales de un grupo de 18 bibliotecas españolas presentes en estos medios, entre ellas la Biblioteca Virtual del SSPA. En Google Analytics se crea un segmento personalizado denominado Redes Sociales, que persigue analizar el tráfico de las visitas que llegan a la *web* de la Biblioteca Virtual a través sus propios canales sociales, y para la toma de datos se utiliza un formulario Google Drive a cumplimentar de forma mensual.

- 1) Actividad de la biblioteca en los medios sociales: ítems sobre su actividad en estos medios, según perfiles y cuentas en activo, estableciendo indicadores de acuerdo a los siguiente objetivos: alcance, frecuencia de actividad, fidelización, influencia, participación y conversión.
- 2) Costes de inversión: tiempo invertido en medios sociales, nº de recursos humanos, categoría profesional, inversión en formación.

La relación de indicadores y métricas de la plantilla de recogida de datos fue establecida de acuerdo a las usadas por empresas y organizaciones comerciales sin ánimo de lucro además de las recomendadas por profesionales en marketing digital. Estos datos luego fueron tratados estadísticamente (SPSS) hasta dar lugar al estudio definitivo en el que se tienen en cuenta las posibles relaciones y dependencias de los distintos indicadores. Dicho estudio fue publicado en 2014⁷⁻⁸, estableciendo en nuestro caso unas interesantes correlaciones entre las actividades de formación de la biblioteca y la variabilidad estacional al incremento de acceso a las redes sociales y las visitas a la *web*.

La BV-SSPA, tras formar parte del estudio, decide seguir con la misma plantilla de recogida de datos del estudio de Nieves González para la recogida de datos de la biblioteca, a modo de cuadro integral de mandos que permitiera recopilar información no sólo de sus canales sociales sino también del resto de actividades que pueden influir en las visitas a la *web*: formación, SOD, atención usuario, solicitud de información, incidencias, desideratas, publicación de noticias, eventos.

La recogida de datos en años consecutivos ha estado sujeta a cambios en la configuración de los propios medios sociales, en sus propias interfaces de extracción de estadísticas, a la imposibilidad de extracción de algunos de los indicadores (herramientas que pasan a ser de pago, que no se localizan en la red). La extracción de datos se ha realizado mensualmente si bien algunos de ellos, se han tenido que recoger quincenalmente.

En 2011, la web de la BV-SSPA pasó a ser consultable desde dispositivos móviles, permitiendo extraer datos de acceso de los usuarios a la *web* de la biblioteca, siendo muy interesante las franjas horarias de acceso, al igual que ocurre con las estadísticas de acceso remoto a la *web*.

Desde 2015, se utiliza el propio Segmento de Redes Sociales de Google Analytics, procediendo a la extracción de las visitas del conjunto de las redes sociales de la Biblioteca así como de Facebook y Twitter por separado.

Conclusiones

La sistematización de recogida de datos y el estudio de los mismos permite obtener información sobre la franja horaria que deben difundirse las publicaciones y servicios de la biblioteca, adecuándolas al período de mayor acceso de los usuarios, los canales más visitados, las publicaciones más vistas, los recursos de mayor interés.

Continuamente se hace necesaria la revisión de la hoja de recogida de datos y su adecuación a cada uno de los objetivos: alcance, frecuencia de actividad, influencia, participación y conversión.

Para incrementar la visibilidad de la Biblioteca y los contenidos entre sus usuarios conviene usar herramientas que faciliten la difusión y comunicación de manera automática: HootSuite, TweetDeck y plantear campañas de promoción específicas para el uso de recurso o servicio.

Referencias bibliográficas

1. Consejería de Salud. Memoria fundacional de la Biblioteca Virtual del SSPA [Internet]. Sevilla: Biblioteca Virtual del Sistema Sanitario Público de Andalucía; 2006 [cited 2016 Mar 17]. Available from: http://www.bvsspa.es/profesionales/sites/default/files/documentos/documentos/memoriafundacional_portada.pdf
2. Hernández-Morales J, Juan-Quilis V. Nuevo portal de la Biblioteca Virtual del SSPA [Oral presentation]. In: XIII Jornadas Nacionales de Información y Documentación en Ciencias de la Salud, Oviedo, 14-16 Oct 2009 [cited 2016 Mar 15]. Available from: <http://www.bvsspa.es/profesionales/sites/default/files/documentos/portal-web.pdf>
3. Juan-Quilis V. La Biblioteca Virtual en las redes sociales. In: 2º Encuentro InnoVando en Jueves, Sevilla, 23 Feb 2012 [cited 2016 Mar 15]. Available from: <http://www.bvsspa.es/profesionales/node/793>
4. Hernández-Morales J, Gómez-Blázquez I, Barragán-Román V. Web de la ciudadanía de la Biblioteca Virtual del SSPA [Poster]. In: XV Jornadas Nacionales de Información y Documentación en Ciencias de la Salud, Madrid, 22-23 May 2014 [cited 2016 Mar 15]. Available from:

http://www.bvsspa.es/profesionales/sites/default/files/documentos/poster_web_ciudadania.pdf

5. Hernández Morales J. Bibliosalud 2011 en la red. In XIV Jornadas Nacionales de Información y Documentación en Ciencias de la Salud, Cádiz, 13-15 Apr 2011 [cited 2016 Mar 15]. Available from: http://www.slideshare.net/bibliosalud2011/estadisticas-redes-sociales-bibliosalud-2011?qid=baca15dc-d35b-4b4f-9af6-5e5435852588&v=&b=&from_search=1
6. Primo Peña E, Muñoz Tinoco C, Estrada Lorenzo JM. Crónica de las XIV Jornadas Nacionales de Información y Documentación en Ciencias de la Salud. Rev Esp Doc Cient. 2011;34(3):483-6 [cited 2016 Mar 17]. Available from: <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/download/711/789>
7. González-Fernández-Villavicencio N. La rentabilidad de la biblioteca en la web social [Dissertation]. Salamanca: Universidad de Salamanca; 2014 [cited 2016 Mar 15]. Available from: <http://hdl.handle.net/10366/125114>
8. González-Fernández-Villavicencio N. ROI en medios sociales: campañas de marketing en bibliotecas. Prof Inf. 2015;24(1):22-30.

Notas biográficas

Juan A. HERNÁNDEZ-MORALES. Documentalista. Responsable de la gestión de información de la BV-SSPA. Degree in Library Science by the University of Granada. Since 2000 he has worked at library and patient files of Alto Guadalquivir Hospital. He has participated in several Spanish and international conferences related to health information, with expositions on electronic resources and librarian services. He is in charge of social media, electronic catalog, CMS and website, and he is responsible of managing health science electronic resources at the Andalusian eHealth Library.

Verónica JUAN-QUILIS. Doctorate in Medicine and Surgery by the Alicante University with a dissertation on Scientific Documentation. Official employee of documentation centers, libraries and archives since 1986, she is the director of the Andalusian eHealth Library since 2005, depending on the Andalusian Health Ministry. She is in charge of the Digital Library of the Andalusian Health System which attends a population of 9 million inhabitants, with 100,000 health professionals. The Andalusian eHealth Library coordinates a network of 42 medical libraries. She has taken part in numerous conferences and congresses related to health information since the first Health Information and Documentation Conference held in Spain in 1986. She is member of EAHIL since 1986. She combines her work at the library with the academic one as a teacher for Scientific Documentation courses and masters at Hospital Research Units and Universities. She has published several research works and participates in investigation and development projects about health and information sciences. She has directed two Doctorate Dissertations and two works for obtaining the Advanced Study Degree in Scientific Documentation.