

**#Biblioteca #Usuarios: Twitter en bibliotecas universitarias
argentinas: la interacción con los usuarios**

**Trabajo presentado a la materia
Seminario de Investigación Bibliotecológica
del IFTS 13 CABA**

Agustín De Franceschi
agustindef@yahoo.com.ar

Resumen

Este trabajo describe el uso que las bibliotecas universitarias argentinas con cuenta en el servicio de Twitter realizan del mismo. La hipótesis de trabajo fue que las bibliotecas universitarias argentinas utilizan la red social Twitter para comunicarse con los usuarios sólo para transmitir noticias de último momento, actividades culturales, horarios de atención. Para la recolección de datos se realizó un seguimiento trimestral de las cuentas de 15 bibliotecas universitarias. Los mismos se organizaron teniendo como parámetros cinco categorías: difusión propia, redifusión de información, extensión cultural, servicio de recomendación e interacción con usuarios. Esto facilitó focalizar el análisis en el tipo de información transmitida y verificar los tipos de intercambio generados entre las bibliotecas y sus usuarios. No se generaron sugerencias para la mejora de dichos intercambios.

Palabras claves

Web 2.0, Microblogging, Redes sociales, Twitter, Bibliotecas universitarias, Servicios bibliotecarios

Abstract

This essay aims to describe the use Argentine university libraries make of Twitter service. The stated hypothesis claims that Argentine university libraries use the social network: Twitter only to communicate their users the latest news, cultural activities and opening hours. To collect the necessary information, 15 accounts from university libraries were traced during three months. The gathered information was sorted out according to five categories: self-diffusion, re-diffusion of information, cultural extension, and recommendation and interaction user's service. This enabled us to focus the analysis on the type of information transmitted and to check the resulting exchange between the libraries and their uses. No suggestions are given to improve the exchange mentioned.

Keywords

Web 2.0, Microblogging, Social network, Twitter, University libraries, University facilities

Introducción

Las nuevas formas de comunicación surgidas con la aparición de la Web 2.0 posibilitaron una configuración distinta para los espacios de intercambio y sociabilización de la información. Así las bibliotecas dejaron de tener una delimitación concreta de su espacio y tiempo ampliando los mismos al integrarse a comunidades virtuales a través de las nuevas herramientas de comunicación. Las redes sociales son una amplia vía de acceso que las vincula exponencialmente con la comunidad y están teniendo una gran importancia entre los profesionales.

Argentina es el séptimo país con más usuarios en Twitter concentrándose la mayor demanda en un público comprendido entre los 18 a 34 años (De Volder, González Terán, Gutiérrez, 2012b). De las dos redes más usadas por las bibliotecas universitarias, Facebook y Twitter (Martín Marichal, 2013), este último se presenta cada día más innovador debido a la variedad de usos que presenta (Traver Vallés, Cobarsí Morales, 2012). Por esta razón se convirtió en una plataforma de actualizaciones instantáneas no sólo para usuarios comunes sino también para comunidades profesionales, tal el caso de bibliotecas universitarias. Por lo tanto es necesario conocer el uso real de Twitter para corroborar o no que las bibliotecas universitarias usan dicha red social para comunicarse con los usuarios sólo para transmitir noticias de último momento, actividades culturales y horarios de atención.

En este contexto se desarrollará este trabajo cuyo objetivo es describir el uso de Twitter en bibliotecas universitarias argentinas a través del seguimiento del servicio durante tres meses centrando el análisis en el tipo de información que se transmite.

El seguimiento se realizará en torno a 15 bibliotecas universitarias con presencia en Twitter, abordadas en la investigación “Microblogging: el caso Twitter en las bibliotecas argentinas” (De Volder, Terán, Gutiérrez, 2012b). Dos de estas cuentas se han cerrado por lo que sólo se cuenta con 13 en la actualidad. De estas últimas, dos no se actualizan desde agosto y octubre de 2013 y una tercera desde febrero de 2014. Por lo tanto son diez las cuentas de bibliotecas universitarias que se relevarán entre el 1° de marzo y el 31 de mayo de 2014 teniendo como parámetros cinco usos posibles. Se verificarán los tipos de intercambio entre las unidades de información y sus usuarios sin generar sugerencias para la mejora de dichos intercambios. Los datos obtenidos se organizarán en cinco categorías:

-Difusión propia: Información interna acerca del funcionamiento de la biblioteca: Horarios, nuevos materiales, materiales multimedia, noticias, promoción de servicios, comunicación informal.



The screenshot shows a Twitter post from the account 'Biblioteca FAU-UNLP' (@bibliofaunlp). The profile picture is a globe icon. The text of the tweet reads: 'Receso invernal : 21 de JULIO al 2 de AGOSTO de 2014' followed by a red link 'fau.unlp.edu.ar/index.php/cont...'. Below the text are icons for 'Ver traducción', 'Responder', 'Retwittear', 'Favorito', and 'Más'. A statistics bar shows 'RETWEET 1' and 'FAVORITO 1'. The timestamp is '11:55 - 18 de jul. de 2014'. At the bottom, there is a text input field with the placeholder 'Responder a @bibliofaunlp'.

-Redifusión de información: Información externa replicada por la biblioteca, generada desde la misma universidad de la cual depende o noticias y novedades desde distintos medios de comunicación.



The screenshot shows a Twitter post from the account 'Biblioteca FL-UNC.' (@BibliotecaFLUNC). The profile picture is the logo of the Faculty of Languages. The text of the tweet reads: 'La Academia Argentina de Letras homenajea a Fernando Pessoa!!!' followed by two red links: 'aal.edu.ar/BID/bid49/home...' and 'fb.me/3HaMbZyF0'. Below the text are icons for 'Ver traducción', 'Responder', 'Retwittear', 'Favorito', and 'Más'. The timestamp is '13:40 - 24 de jun. de 2014'. At the bottom, there is a text input field with the placeholder 'Responder a @BibliotecaFLUNC'.

-Interacción con usuarios: Consultas y menciones.

 **Biblioteca Pública**
@BibPublicaUNLP ⚙️ Siguiendo

¡Diario de la Biblioteca Pública está disponible! paper.li/BibPublicaUNLP...
Gracias a [@niko_cavs16](#)

← Responder ↻ Retwittear ★ Favorito ⋮ Más

RETWEET
1 

15:20 - 11 de may. de 2014

Responder a [@BibPublicaUNLP](#) [@niko_cavs16](#)

© 2014 Twitter Sobre nosotros Ayuda Información sobre anuncios

-Servicio de recomendación: Sugerencias acerca de distintos materiales.

 **Biblioteca FL-UNC.**
@BibliotecaFLUNC ⚙️ Siguiendo

Libro: Divulgación y difusión del conocimiento: las revistas científicas
wp.me/p3OZSf-6U

← Responder ↻ Retwittear ★ Favorito ⋮ Más

 **Biblioteca FL-UNC.**
Libro: Divulgación y difusión del conocimiento: las revistas cienti...
dejamos el link para el ingreso directo y libre al libro en formato electrónico de la Universidad de Colombia que trata mayormente de publicaciones científicas, la comunicación, el impacto, el posi...
[Ver en web](#)

10:20 - 6 de mar. de 2014 Reportar archivo

Responder a [@BibliotecaFLUNC](#)

© 2014 Twitter Sobre nosotros Ayuda Información sobre anuncios

-Área de extensión cultural: Talleres, charlas, eventos, jornadas generados desde la biblioteca.



1. Datos Obtenidos

1.a Instituciones y sus cuentas de Twitter (Tabla N° 1)

<i>Cuentas de Twitter</i>	<i>Instituciones</i>
@bcunvm ¹	Biblioteca Central de la Universidad Nacional de Villa Maria
@bdigitalunsam ²	Biblioteca Digital Universidad de San Martín
@BibliCEL_UNSAM ³	Biblioteca Universidad de San Martín
@bibliofaunlp	Biblioteca de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo de la UNLP
@BiblioFCE ⁴	Biblioteca de la Facultad de Cs. Económicas de la Universidad de Nacional de La Plata
@BiblioFI_UNLP	Biblioteca de la Facultad de Informática de la Universidad de La Plata
@Biblio_Ing_UNLP	Biblioteca de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de La Plata
@bibliotecafadu	Biblioteca de la Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo de la Universidad de Buenos Aires
@BibliotecaFLUNC	Biblioteca Emile Gouiran Facultad de Lenguas Universidad Nacional de Córdoba
@BibliotecaHIBA ⁵	Biblioteca del Hospital Italiano
@BibliotecaMayor	Biblioteca Mayor de la Universidad Nacional de Córdoba
@BiblioUcc	Sistema de Bibliotecas de la Universidad Católica de Córdoba
@BiblioUNTREF	Biblioteca y Centro Documental de la Universidad de Tres de Febrero
@BibPublicaUNLP	Biblioteca Pública de la Universidad de La Plata
@siduncuyo	Bibliotecas de la Universidad Nacional de Cuyo

Tabla N° 1

¹ Última actualización, Agosto 2013

² Cuenta eliminada al 01 de marzo de 2014

³ Cuenta eliminada al 01 de marzo de 2014

⁴ Última actualización, Febrero 2014

⁵ Última actualización, Octubre 2013

1.b Tuits totales por cuenta (Tabla N° 2 y Gráfico N° 1)

<i>Cuentas de Twitter</i>	<i>Total</i>
@bibliofaunlp	122
@BiblioFI_UNLP	51
@Biblio_Ing_UNLP	103
@bibliotecafadu	57
@BibliotecaFLUNC	79
@BibliotecaMayor	8
@BiblioUcc	71
@BiblioUNTREF	133
@BibPublicaUNLP	217
@siduncuyo	25

Tabla N° 2

- @bibliofaunlp
- @BiblioFI_UNLP
- @Biblio_Ing_UNLP
- @bibliotecafadu
- @BibliotecaFLUNC
- @BibliotecaMayor
- @BiblioUcc
- @BiblioUNTREF
- @BibPublicaUNLP
- @siduncuyo

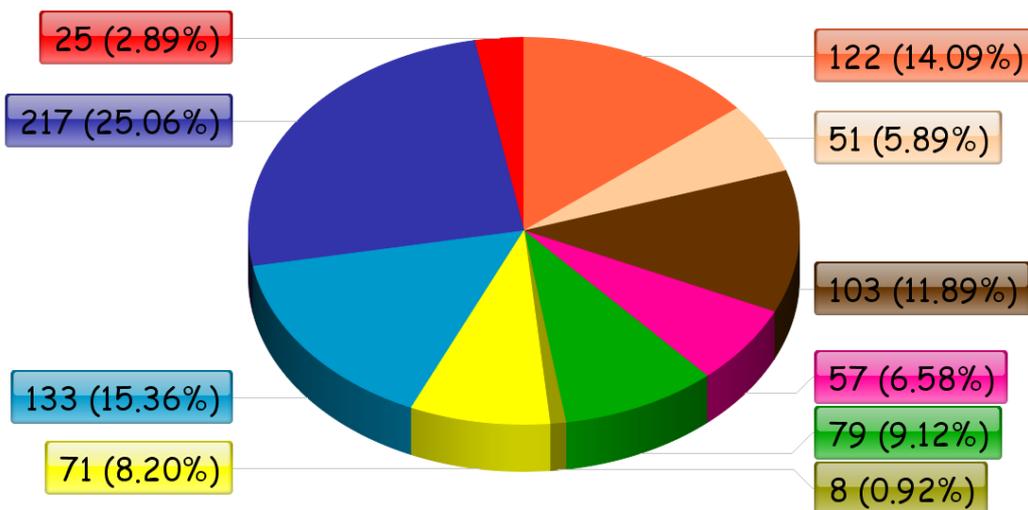


Gráfico N°1

1.c Tuits mensuales por cuenta (Tabla N° 3 y Gráfico N° 2,3 y 4)

<i>Cuentas de Twitter</i>	<i>Marzo</i>	<i>Abril</i>	<i>Mayo</i>
@bibliofaunlp	32	39	51
@BiblioFI_UNLP	17	7	27
@Biblio_Ing_UNLP	26	38	39
@bibliotecafadu	10	13	34
@BibliotecaFLUNC	12	38	29
@BibliotecaMayor	1	2	5
@BiblioUcc	0	18	53
@BiblioUNTREF	42	53	38
@BibPublicaUNLP	57	73	87
@siduncuyo	7	9	9

Tabla N° 3

Marzo

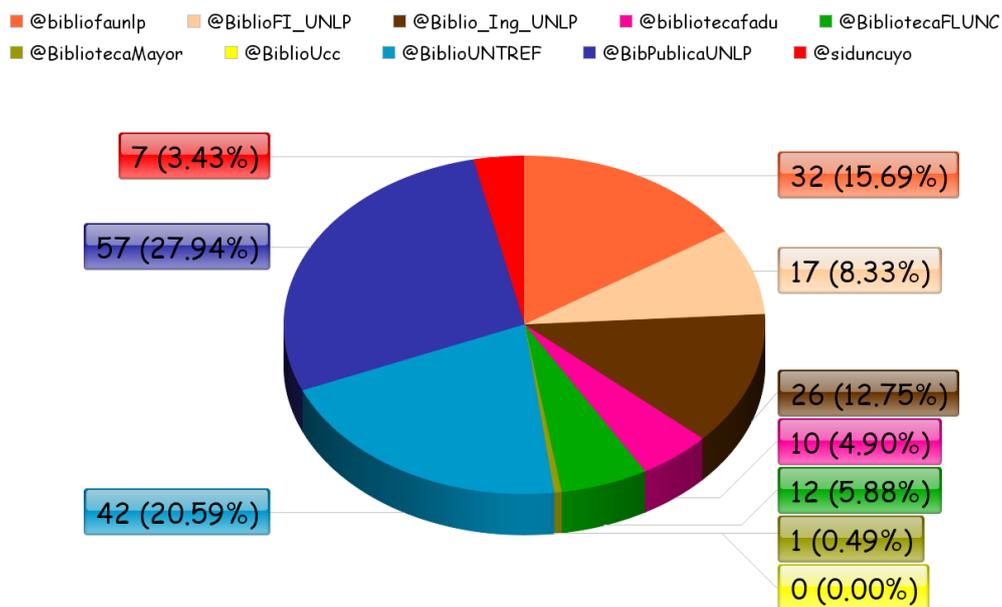


Gráfico N°2

Abril

- @bibliofaunlp
- @BiblioFI_UNLP
- @Biblio_Ing_UNLP
- @bibliotecafadu
- @BibliotecaFLUNC
- @BibliotecaMayor
- @BiblioUcc
- @BiblioUNTREF
- @BibPublicaUNLP
- @siduncuyo

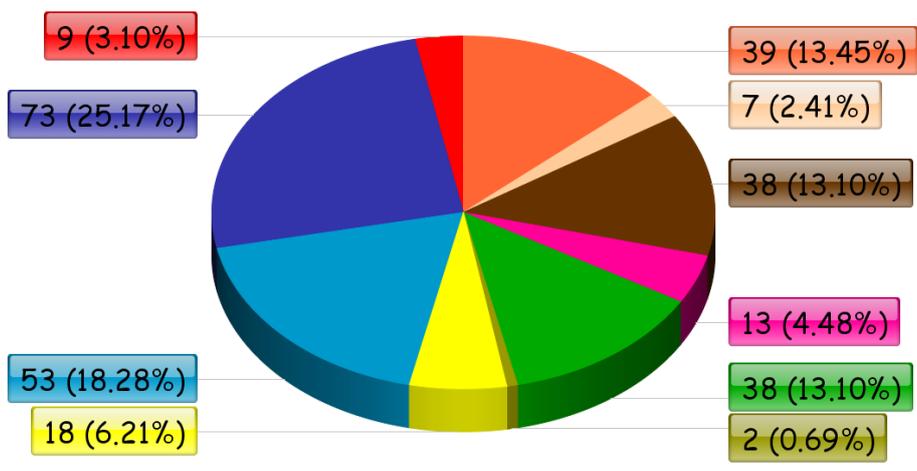


Gráfico N° 3

Mayo

- @bibliofaunlp
- @BiblioFI_UNLP
- @Biblio_Ing_UNLP
- @bibliotecafadu
- @BibliotecaFLUNC
- @BibliotecaMayor
- @BiblioUcc
- @BiblioUNTREF
- @BibPublicaUNLP
- @siduncuyo

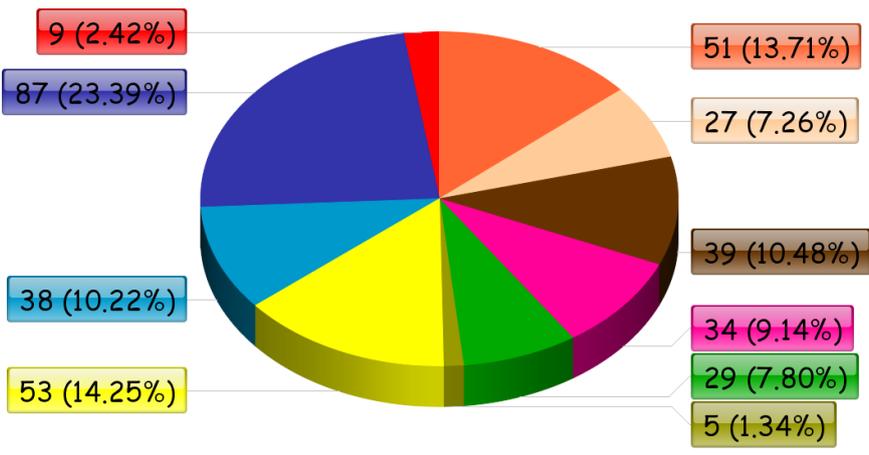
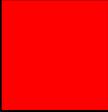


Gráfico N° 4

Referencias

Color	Uso
	Difusión propia (Horarios, nuevos materiales, noticias, materiales multimedia, comunicación informal, promoción de servicios).
	Redifusión de información.
	Interacción con usuarios (Consultas y menciones).
	Servicio de recomendación.
	Área de extensión cultural.

1.c Tuits por cuenta divididos en meses y usos (Tabla N° 4)

	Marzo					Abril					Mayo					Total
																
@bibliofaunlp	10	21	1	-	-	5	33	1	-	-	13	33	3	-	2	122
@BiblioFI_UNLP	5	7	5	-	-	2	1	4	-	-	2	20	5	-	-	51
@Biblio_Ing_UNLP	8	18	-	-	-	4	34	-	-	-	8	31	-	-	-	103
@bibliotecafadu	1	9	-	-	-	3	9	-	-	1	4	29	1	-	-	57
@BibliotecaFLUNC	2	4	2	3	1	10	23	-	-	5	5	14	-	-	10	79
@BibliotecaMayor	1	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	5	-	-	-	8
@BiblioUcc	-	-	-	-	-	6	11	-	-	1	35	18	-	-	-	71
@BiblioUNTREF	-	40	-	-	2	2	50	-	-	1	1	37	-	-	-	133
@BibPublicaUNLP	9	14	31	-	3	20	16	31	-	6	35	9	30	-	13	217
@siduncuyo	-	6	-	-	1	-	8	-	-	1	4	1	-	-	4	25

Tabla N° 4

1.d Totales mensuales de Tuits por uso (Tabla N° 5 y Gráfico N° 5,6,7)

	Totales		
	Marzo	Abril	Mayo
	36	52	107
	119	187	197
	39	36	39
	3	-	-
	7	15	29

Tabla N° 5

Marzo

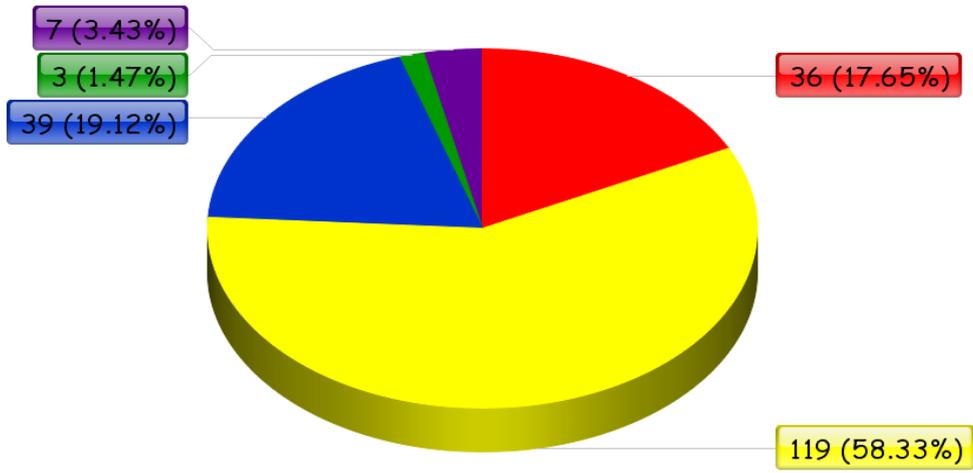


Gráfico N° 5

Abril

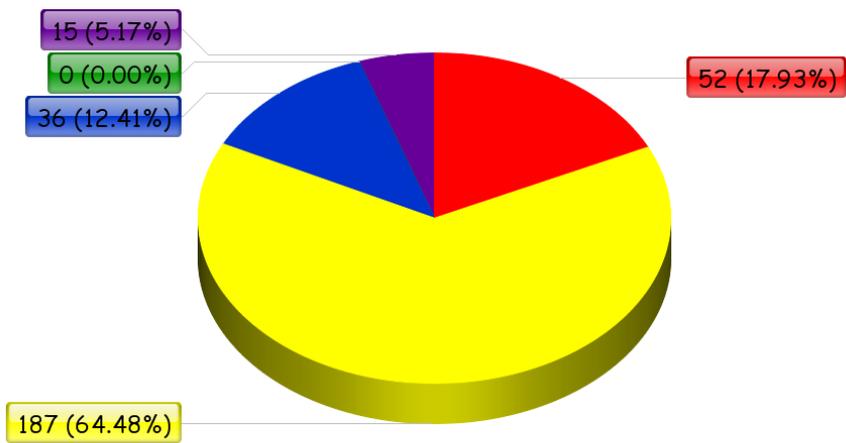


Gráfico N° 6

Mayo

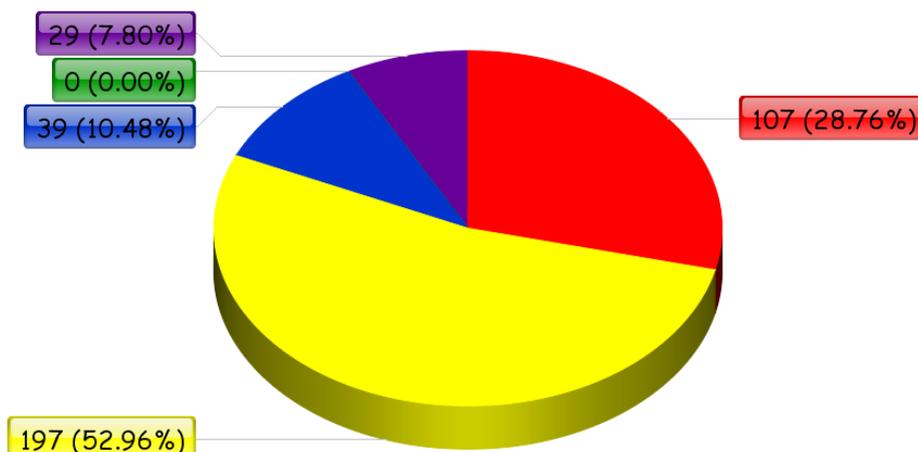


Gráfico N° 7

2. Resultados

En este trabajo se tomaron como referencia 15 bibliotecas universitarias con presencia en Twitter, abordadas en la investigación “Microblogging: el caso Twitter en las bibliotecas argentinas” (De Volder, Terán, Gutiérrez, 2012b). Las mismas pertenecen a 8 universidades argentinas: Universidad de Buenos Aires (UBA), Facultad de Arquitectura, diseño y urbanismo; Universidad Nacional de Cuyo (UNCuyo), SID UNCuyo; Universidad Nacional General San Martín (UNSAM), Biblioteca Digital y del Centro de Estudios Latinoamericanos; Universidad Católica de Córdoba (UCC), Sistema de Bibliotecas de la Universidad Católica de Córdoba; Universidad Nacional de Córdoba (UNC), Biblioteca Mayor y Biblioteca de la Facultad de Lenguas; Universidad Nacional de Tres de Febrero (UNTREF), Biblioteca Central; Universidad Nacional de Villa María (UNVM), Biblioteca Central; y Universidad Nacional de La Plata (UNLP), Biblioteca Central, Biblioteca de la Facultad de Arquitectura, Biblioteca de la Facultad de Ingeniería, Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Biblioteca de la Facultad de Informática.

Cabe señalar que las cuentas de la UNSAM fueron cerradas y que las de la UNVM, la del Hospital Italiano y la de Cs. Económicas de la UNLP están desactualizadas por lo que no fueron consideradas. (Tabla 1)

La Biblioteca Pública de la UNLP fue la de mayor uso del servicio (25,6%) y la Biblioteca Mayor de la UNC la de menor uso con sólo 0,92%. (Gráfico 1)

En todas se manifestó un incremento progresivo del uso del servicio desde marzo a mayo con excepción de la biblioteca de la UNTREF que decreció. (Tabla 3)

Respecto de los usos que estas bibliotecas dieron a Twitter, la redifusión de información fue el de mayor opción, alcanzando en el mes de abril un 64%. Los datos difundidos provenían en su mayoría de las universidades a las que pertenecían las bibliotecas, desde información institucional, de distintos medios de comunicación, perfiles de alumnos y profesores.

Luego la difusión propia, que alcanzó su mayor índice en mayo con un 28,7% y en tercer lugar la interacción con usuarios (consultas y menciones) con un máximo de 19,12% en marzo.

Muy lejos, con un máximo de 7,8% en mayo, el área de extensión cultural y, sólo con el 1,47% en marzo, el servicio de recomendación. (Gráficos 5, 6,7)

Considerando el crecimiento en particular de cada uso, en todos se visualizó un incremento mes a mes, excepto en el servicio de recomendación, que del 1,47% en marzo, se anuló en abril y mayo.

Este uso sólo fue considerado en el tiempo antes citado por la Biblioteca FLUNC.

El área de extensión cultural promovió en gran parte la realización de talleres, charlas, jornadas, y eventos, pero sólo fueron dos las bibliotecas que los promovieron: la Biblioteca Pública de la UNLP y la Biblioteca FLUNC. Esta última fue la única que en el lapso de un mes (marzo) y con las salvedades antes mencionadas respecto de la continuidad, cubrió todo el espectro de usos analizados.

Conclusión

Twitter es una herramienta valiosa, de múltiples posibilidades para que las Bibliotecas puedan comunicarse de una manera más completa y rápida con su comunidad de usuarios. Por eso es importante el uso que le den a este medio para optimizar su servicio y crear un vínculo más participativo con los usuarios.

Cumplido el objetivo de analizar el uso de Twitter en las bibliotecas universitarias argentinas se observa, en primera instancia, una disminución en el uso del mismo, basada en el cierre de algunas cuentas y en la desactualización de otras. Por otro lado, el mayor uso dado fue la redifusión de información externa y en menor grado la generada en la propia institución. Esto pone en evidencia la tendencia trabajar la noticia emergente y la falta de una planificación adecuada sobre contenidos que responda a un perfil definido para la biblioteca.

La interacción con usuarios fue muy baja, por lo que no se estaría aprovechando en todo su potencial este espacio para dar visibilidad a la biblioteca y capitalizar los posibles aportes de los usuarios.

Considerando que estas bibliotecas pertenecen a una comunidad educativa es notorio que el servicio de recomendación haya sido prácticamente nulo. No se estaría aprovechando el recurso para compartir información específica para la comunidad de referencia y promover la actualización permanente.

Se puede concluir que las bibliotecas universitarias usan la red social Twitter para comunicarse con los usuarios sólo para transmitir noticias de último momento, actividades culturales y horarios de atención. De este modo se restringen considerablemente las posibilidades que este recurso ofrece para que los usuarios participen activamente en los procesos de la biblioteca.

Bibliografía

Andrade, E. Velásquez, E. (2010). *La biblioteca universitaria en las redes sociales: planificando una presencia de calidad*. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/15097/1/AndradeVel%C3%A1zquez.pdf>

De Volder, C. Gonzales Terán, Y. Gutierrez, F.G. (2012a). *Las bibliotecas universitarias argentinas en la web 2.0*. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/handle/10760/17004#.UJOnxsVmLQV>

De Volder, C. Gonzales Terán, Y. Gutiérrez, F.G. (2012b). *Microblogging: el caso Twitter en bibliotecas universitarias argentinas*. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/18020/>

Martín Marichal, M, C. (2013). *Las universidades y las bibliotecas universitarias españolas en las redes sociales*. Recuperado de http://issuu.com/biblioteca-ulpgc/docs/las_universidades_y_las_bibliotecas

Toro Araneda, G. (2010). Usos de Twitter en la Educación Superior. *Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 53*. Recuperado de http://eprints.rclis.org/14190/1/Serie_N%C2%BA_53-_Enero_2010_Uso_de_Twitter_en_la_Educaci%C3%B3n_Superior.pdf

Traver Vallés, P., Cobarci Morales, J. (2012). El uso de Twitter en los congresos profesionales de información y documentación: Estudio de caso. *Revista General de Información y Documentación*, vol. 22. 349-365. Recuperado de <http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/39665>

Wikipedia: la enciclopedia libre (2013). <http://es.wikipedia.org/>