

Cómo usan Facebook las bibliotecas universitarias argentinas

Carolina De Volder carolina_devolder@yahoo.com.ar

En esta ocasión quiero hacer un resumen del artículo “[Los usos de la red social Facebook por parte de bibliotecas universitarias argentinas. Reflexiones en torno a las dinámicas comunicativas en la Web 2.0](#)” publicado recientemente en la revista Interamericana de Bibliotecología y escrito por los colegas argentinos Claudia Nora Laudano, María Cecilia Corda, Javier A. Planas y María Inés Kessler.

El artículo analiza la adopción y los principales usos de la plataforma Facebook por parte de las bibliotecas de tres universidades argentinas: la Universidad Nacional de Córdoba, la Universidad Nacional de La Plata y la Universidad de Buenos Aires. Luego del resumen de los principales resultados a los que llegaron los autores en esta investigación haré una breve reflexión y sugeriré algunas pautas o tips que pueden seguir las bibliotecas para mejorar el uso de esta herramienta.

Antecedentes en Argentina

Antes de comenzar quiero mencionar como antecedente de esta investigación un [relevamiento](#) que hicimos en el año 2010 junto a [Fernando Gabriel Gutiérrez](#). En el mismo, relevamos las bibliotecas argentinas que en ese momento usaban Facebook y nos sorprendimos al descubrir que solo 6 hacían uso de esa red social. Nuestra sorpresa fue debido a que Facebook venía creciendo y ya estaba posicionada como la red social de mayor audiencia junto a Twitter (en Argentina a finales del 2010 la red ya tenía más de 14 millones de usuarios activos según el análisis de [dosensocial.com](#))

Sin embargo, en nuestro relevamiento, de 167 sitios web de bibliotecas centrales de universidades argentinas, solo 6 poseían una cuenta activa (5 pertenecientes a universidades públicas y 1 a una universidad privada).

Los resultados del estudio de Laudano, Corda, Planas y Kessler ponen de manifiesto el crecimiento que tuvo esta red social entre las bibliotecas universitarias argentinas en los últimos 5 años.

Resultados

En total se analizaron 45 bibliotecas de las cuales 23 poseen cuenta en Facebook (51%). Coincidió con los autores del artículo en que este resultado es altamente satisfactorio.

- *Vínculos entre el sitio web de la biblioteca y la cuenta de Facebook*

En 11 de los 23 casos estudiados no hay enlace desde el sitio web de la Biblioteca hacia a la cuenta de Facebook.

- *Otras herramientas de la web 2.0 utilizadas*

La que más se destaca es Twitter (más del 50% de adopción). Otras herramientas utilizadas son: Blogs, Youtube, Rss, Google +, LinkedIn, Delicious y Flickr.

- *Inicio de la actividad en Facebook*

El 57% de los casos estudiados inició la actividad entre 2011 y 2012, el 30% entre 2009 y 2010, y el 13% entre 2013 y 2014.

- *Comunidad de usuarios*

Las bibliotecas suman una comunidad que supera levemente los 46.000 miembros. Aunque el promedio puede estimarse en los 2.000 usuarios por perfil, la brecha entre el mínimo y el máximo resulta significativa: de 15.115 a 53 seguidores/amigos, respectivamente.

- *Frecuencia de actualización de las publicaciones*

La media es de 17 publicaciones en los últimos 60 días, o sea, una media de 2 publicaciones por semana. Los autores aquí hacen un análisis individual y detectan perfiles muy activos, activos y poco activos o en desuso.

- *Tipología de la información difundida*

La mayor cantidad de posts en Facebook se relacionan con “Efemérides, noticias varias y otros” (27%), luego le siguen los posts que contienen información relativa a la “Institución mayor” -la Universidad o la propia Facultad- (18%), luego las publicaciones incluidas bajo las categorías “Servicios” (18%), “Eventos” (16%), “Gestión” (9%) y “Colección” (6%) todos relacionados con noticias generadas por el establecimiento: servicios de alerta, novedades bibliográficas, avisos cotidianos entre otras variantes. Y por último se encuentran los “Posts

de terceros” (6%) que se refieren a la participación de los usuarios o de otras instituciones amigas en el muro de una biblioteca en particular.

- *Interacción con los usuarios*

Apenas el 24% del total de los posteos recibió al menos una acotación donde predominan los comentarios aprobatorios (65%) del tipo “me gusta”, sobre otros como intercambios o debates (22%), consultas (7%) o sugerencias (1%).

Sugerencias

Las sugerencias que detallo a continuación surgen luego de la lectura del artículo y están orientadas a los profesionales que trabajan en bibliotecas universitarias que utilizan Facebook y que quieren hacer un uso más potencial del mismo.

Sugiero una serie de mejoras dividida en tres etapas, por orden ascendente de importancia y agrupadas según el tiempo requerido para llevarlas a cabo.

Etapa 1: Optimiza el perfil

Lo primero que puedes hacer es completar los datos de perfil en el caso de que estén incompletos: información de la biblioteca (dirección postal, mail, url, etc.), foto de portada y de perfil.

Luego puedes enlazar desde el sitio web oficial de la biblioteca al perfil de Facebook. que el vínculo esté visible en diferentes lugares, en forma de invitación, como por ejemplo “Síguenos en Facebook” o a través de los íconos.



Etapa 2: Revisa tu estrategia...y si no la tienes créala!

Cuando una biblioteca se plantea diseñar una estrategia en las redes sociales debería ser porque considera que gracias a ella puede obtener alguna ventaja o beneficio, como por ejemplo, captar mayor cantidad de usuarios o llegar a un público que no está llegando, mejorar un servicio determinado o simplemente lograr que los usuarios interactúen más con la biblioteca.



Fuente: Blog de Vilma Nuñez

Para que una buena estrategia logre crear o consolidar una comunidad es necesario tener en cuenta los siguientes puntos: objetivos, público destinatario y tipo de relación, contenidos, canales, planificación.

Si tu biblioteca usa Facebook pero no ha definido aún su Estrategia es necesario que lo haga. ¡Manos a la obra!

Etapa 3: Crea y dinamiza tu comunidad

Lo importante es crear una comunidad de usuarios que sea fiel a la biblioteca, lograr su participación e interacción. Hay muchos artículos y libros (incluso algunos post en Infotecarios que menciono en la sección de fuentes) que profundizan en este tema. Solo mencionaré aquí que lo importante es que los usuarios encuentren un espacio virtual en donde puedan

compartir con otros sus intereses. No basta con difundir y replicar contenido. La meta debe ser crear una comunidad participativa y activa. Para esto, es fundamental aumentar la frecuencia de publicación. Para lograr mayor visibilidad, dinamismo e interacción no basta con publicar contenidos 1 o 2 veces por semana, mínimo se requiere publicar 2 o 3 veces al día, en diferentes momentos, y no solo difundir las novedades de la colección y de las actividades de la biblioteca, sino también buscar contenido externo al cual agregarle valor conociendo los intereses e inquietudes de nuestros usuarios.

Reflexiones finales

En 2010, luego de realizar el [relevamiento](#) con Fernando Gabriel Gutiérrez surgieron las siguientes preguntas: ¿Por qué las bibliotecas universitarias tienen tan poca presencia en facebook? ¿Es por cuestiones generacionales, de formación profesional, por el prejuicio de asociar esta red solamente a actividades de ocio? ¿Por el desconocimiento de los beneficios de esta red social?

Hoy, 6 años después, podemos afirmar que las bibliotecas universitarias se han animado a experimentar con esta herramienta y las preguntas para la reflexión y el debate son otras:

¿La biblioteca posee un Plan social media? ¿Ha definido políticas en relación a la herramienta/servicio que ofrece? ¿El personal de la biblioteca ha realizado capacitaciones sobre temas relativos a la web social, a las redes sociales, a Facebook? ¿La biblioteca ha realizado algún tipo de campaña de marketing específica al implementar la herramienta/servicio? ¿Qué beneficios y qué dificultades ha encontrado en la implementación, uso y gestión de la herramienta?.

¡Tendremos que seguir investigando!

Fuentes

De Volder, C., & Gutiérrez, F. (2010). La (no) presencia de las bibliotecas universitarias en Facebook. En 6.^a Jornadas de Bibliotecas Digitales Universitarias, La Plata, Argentina. Disponible en:<http://eprints.rclis.org/15127/2/posterJBDU8facebook.pdf>

Gutiérrez, Fernando Gabriel (2016). Razones por las cuales las bibliotecas fallan en los Social Media. Disponible en:

<http://www.infotecarios.com/razones-por-las-cuales-las-bibliotecas-fallan-en-los-social-media/>

Gutiérrez, Fernando Gabriel (2014). Tu biblioteca en Facebook te necesita. Disponible en:<http://www.infotecarios.com/una-reflexion-sobre-las-bibliotecas-de-america-latina-en-facebook/>

Laudano, C. N., Corda, M. C., Planas, J. A., & Kessler, M. I. (2016). Los usos de la red social Facebook por parte de bibliotecas universitarias argentinas. Reflexiones en torno a las dinámicas comunicativas en la Web 2.0. Revista Interamericana de Bibliotecología, 39 (1), 23-37. doi: 10.17533/udea.rib.v39n1a05. Disponible en:

<https://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/view/25421>

Moya, Eva (2013). Inteligencia en las redes sociales. Editorial UOC: Barcelona.

Villegas-Ceballos, Santiago. Serie Biblioteca y Social Media en Infotecarios. Disponible en:<http://www.infotecarios.com/?s=%22biblioteca+y+social+media%22>

Post publicado en Infotecarios

<http://www.infotecarios.com/como-usan-facebook-las-bibliotecas-universitarias-argentinas/>

el 08/03/16