

CREATIBI 2019

“APROXIMACIÓN TEÓRICA A LA PRESENCIA DEL ENTORNO BIBLIOTECARIO EN LA RED SOCIAL DIGITAL FACEBOOK”



AUTOR: ING DAYRON JOSÉ AVELLO MARÍN

TUTOR: MSC MANUEL QUESADA ROMERO

INTRODUCCIÓN

El 42% de la población mundial es usuario activo de las Redes Sociales Digitales (RSD)

El 53 % de la población mundial tiene acceso a Internet

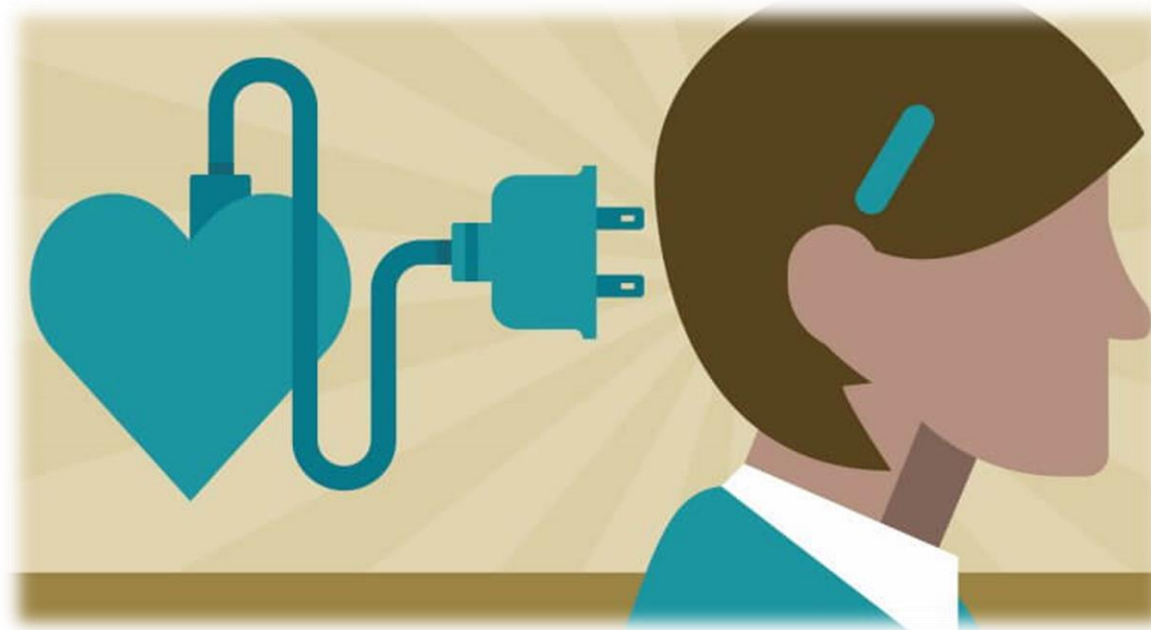


El 39 % de la población mundial accede a las RSD desde los celulares

INTRODUCCIÓN

¿Por qué nos enganhamos en las RSD?

Provocan bienestar, recompensan y mantienen estados de compromiso. La respuesta está en las recompensas y en el efecto de enganche generado.



INTRODUCCIÓN

Empodera al usuario con información de calidad

Define nuevas formas de representar el conocimiento



Está donde esté el usuario

Interactiva e invita a la participación

No tiene barreras y está en todas partes

INTRODUCCIÓN

Premisas RSD y Bibliotecas: 1era etapa



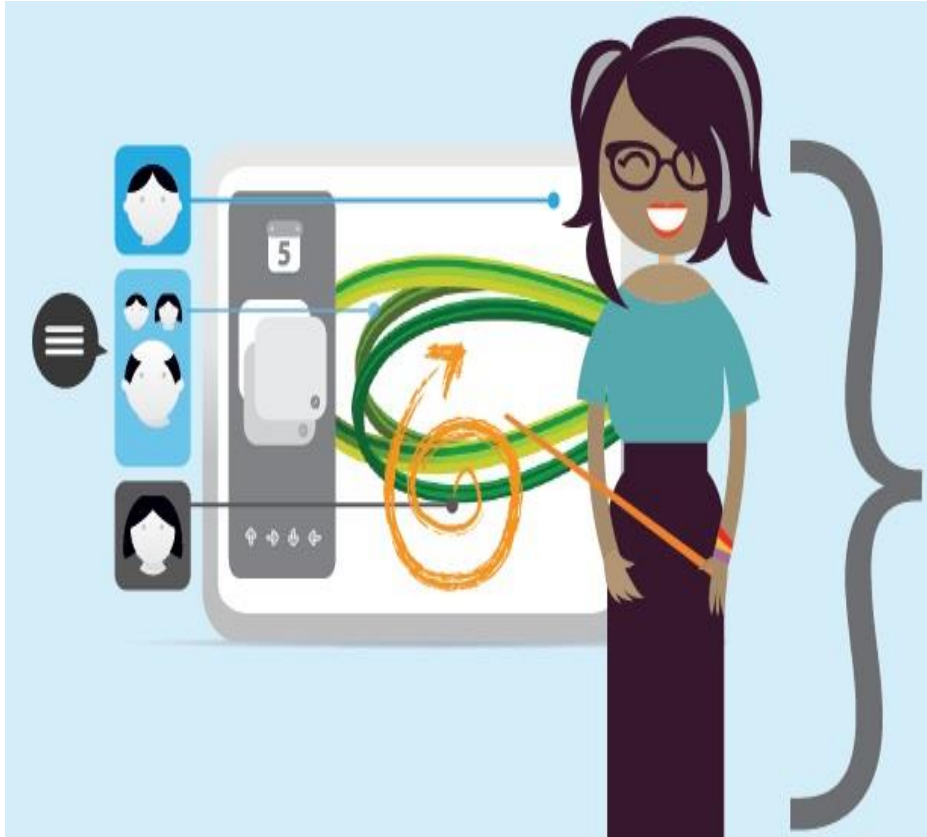
Las bibliotecas tienen información y necesitan usuarios.

Los usuarios están en las RSD y necesitan información.

Las bibliotecas deben abordar las RSD para interactuar con sus usuarios y satisfacer sus necesidades informativas.

INTRODUCCIÓN

Premisas RSD y Bibliotecas: 2da etapa

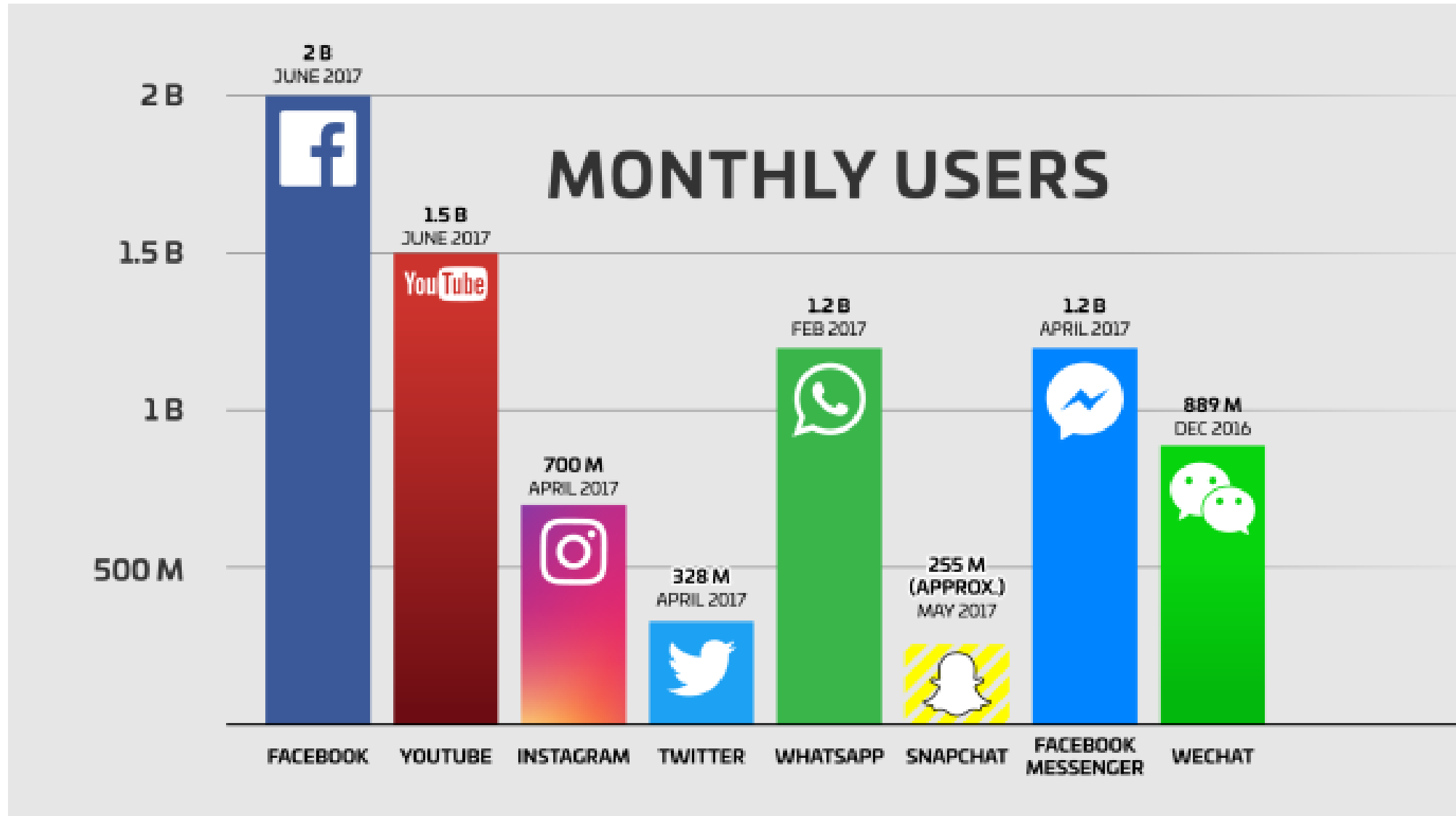


Las bibliotecas deben comprender los mecanismos de organización y representación de información implementado por las plataformas de RSD.

Entender que el usuario refleja sus intereses a través de las reacciones y el contenido más visible será el de mayor interacción.

Evaluar las métricas sociales, para definir mejores servicios acordes al escenario virtual

INTRODUCCIÓN



INTRODUCCIÓN

Entorno Bibliotecario (Biblioteca-Bibliotecario-Usuarios) y Facebook



Según encuestas realizada a 548 bibliotecarios en EEUU, las redes sociales ayudan a la biblioteca a promocionar y promover sus servicios. El 88.8% señaló a Facebook, como la principal plataforma para interactuar con sus usuarios.

En preguntas realizadas a estudiantes de la Universidad de Purdue, Indiana, EEUU, señalaron a Facebook como la herramienta preferida para conectar con la biblioteca.

INTRODUCCIÓN

Entorno Bibliotecario (Biblioteca-Bibliotecario-Usuarios) y Facebook



Estudios realizados en la India, resaltan como los profesionales de la información prefieren a Facebook como plataforma de comunicación, incluso, utilizada en sus investigaciones y el ámbito académico

Países como Alemania, Nigeria, Pakistán y China coinciden en marcar a Facebook con la red más utilizadas por las bibliotecas

SITUACIÓN PROBLÉMICA



El vínculo biblioteca – RSD, no se asume con el mismo compromiso dentro del entorno bibliotecario.



Muchas instituciones no tienen diseñadas políticas para gestionar su imagen en Facebook, no visualizan su importancia, prohíben el acceso en sus locales y no tienen previsto su inserción en un futuro.



SITUACIÓN PROBLÉMICA



En ocasiones, los bibliotecarios desconocen el manejo de la herramienta, la consideran poco seria o solo cuestión de moda. Se gestiona a través de perfiles personales, lo cual es considerado una mala praxis.



No todas las páginas de bibliotecas en Facebook mantienen un adecuado nivel de actualización, cuentan con muy pocos seguidores, no comparten en grupos, no explotan el contenido multimedia



SITUACIÓN PROBLÉMICA

Por la relevancia que revierten las RSD para las bibliotecas, bibliotecarios y usuarios; es un tema recurrente en la literatura, abordando desde diferentes aristas, lo que lleva a plantear el problema científico de esta investigación:

Pregunta de Investigación

¿Cómo se refleja el entorno bibliotecario en la red social Facebook?

Objetivo General

Analizar aspectos teóricos relacionados con el entorno bibliotecario en Facebook

SITUACIÓN PROBLÉMICA

Objetivos Específicos:

- Describir el impacto social provocado por el uso de las RSD.
- Exponer las potencialidades de las RSD para las bibliotecas.
- Determinar los elementos conceptuales que tipifican al entorno bibliotecario en la red social Facebook.

La investigación que se presenta es de **corte descriptivo** en tanto se exploran fuentes bibliográficas para darle cumplimiento a los objetivos planteados.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se definieron términos de búsqueda relacionados con biblioteca y Facebook: “Biblioteca + redes sociales”, “bibliotecas + Facebook”, “Biblioteca 2.0”, “Library + Facebook”, “Librarian + Facebook”, “Library 2.0”. Se realizaron consultas en el buscador Google. Se utilizaron las secuencias “FileType: PDF” y “Site:.edu” para garantizar la calidad de los documentos recuperados.

Se recuperaron 75 publicaciones, en su mayoría artículos científicos y actas de congresos procedentes de EEUU, China, UK, Grecia, Portugal, India, Paquistán, Emiratos Árabes, Kuwait, Catar, Nigeria, Bostwana, Brasil, Argentina, México, Uruguay, Costa Rica y Cuba. Prevalecen los artículos en inglés y las referentes a bibliotecas académicas.

A partir de esta muestra, se realizó un análisis de documental para identificar los elementos teóricos en cuestión.

RESULTADOS

Vassilakaki y Garoufallou, del Instituto de Educación Tecnológica de Grecia (Vassilakaki & Garoufallou, 2013). Se realizó una revisión bibliográfica de 50 publicaciones, 38 de ellas artículos científicos, sobre el tema de Facebook y bibliotecas, publicados entre 2006 y 2012. Se recuperó en bases de datos especializadas en bibliotecología y ciencias de la información.

El uso de Facebook por parte de las bibliotecas y bibliotecarios se encuentra en un estado inicial.

Se utiliza para promocionar y promover los servicios, así como recursos digitales.

La mayoría de las publicaciones reflejan la visión del bibliotecario y unas pocas se centran en la perspectiva del usuario.

RESULTADOS

Vassilakaki y Garoufallou, del Instituto de Educación Tecnológica de Grecia (Vassilakaki & Garoufallou, 2013).

Muestra la negativa de los bibliotecarios a asumir Facebook con fines profesionales.

Los estudiantes universitarios se manifiestan favorables a compartir temas académicos y profesionales con sus contactos.

Facebook no es una herramienta de utilidad para recuperar información.

El número de fans o seguidores como un índice de popularidad de la biblioteca en Facebook.

Resaltan el “Like” como la reacción más común y la poca frecuencia de comentarios.

RESULTADOS

Estudio realizado en China (Chen, Maxwell, Chu, Li, & Tang, 2011) . Evaluó las interacciones entre las bibliotecas y sus usuarios en Facebook. La investigación se centró en 14 bibliotecas, 6 públicas y 8 académicas, procedentes de Canadá, UK, EEUU, Hong Kong y Taiwán.

La mayor cantidad artículos sobre Facebook y Bibliotecas se centra en las bibliotecas académicas.

Se utiliza Facebook para: Promocionar eventos, servicios y recursos. Hacer preguntas a los usuarios y compartir enlaces.

La promoción de eventos, servicios y recursos reciben mayor cantidad de “Like”.

Las páginas con mayor número de fans son las que reciben mayor número de reacciones.

RESULTADOS

Estudio realizado en China (Chen, Maxwell, Chu, Li, & Tang, 2011). Hacer preguntas a los usuarios incentivan los comentarios, sin embargo, las bibliotecas no explotan este recurso.

Las bibliotecas académicas son más propensas a promocionar actividades y eventos a través de Facebook.

Las bibliotecas públicas se centran en promocionar fuentes y recursos.

Ambas instituciones tienen en común que atraen a su audiencia por la calidad del contenido divulgado.

Al igual que Vassilakaki, esta investigación considera al número de seguidores como el principal indicador de calidad.

RESULTADOS

En EEUU, se encontraron estudios realizados a las páginas en Facebook de 12 bibliotecas académicas del estado de Illinois (Jacobson, 2009)

Resaltan la importancia de mantener actualizadas las FanPage, al menos una vez a la semana.

Señala el compromiso que deben tener el bibliotecario con esta tarea.

Facebook es una plataforma ideal para promocionar las actividades y servicios de la institución.

RESULTADOS

En la región de América Latina, se han realizado trabajos interesantes al respecto. **Desde la Universidad de la Plata en Argentina, se realizó una investigación sobre el uso de la Facebook en 49 bibliotecas populares de la región de La Plata, Berisso y Ensenada (Laudano, Corda, Planas, Kessler, & Aracri, 2016).**

Estudio cuantitativo, no solo analizó la cantidad, tipo de publicaciones y reacciones, sino la frecuencia de interacciones por publicación.

Las bibliotecas en llegaron tarde a Facebook y todavía se encuentran en un estado inicial en su uso como herramienta de comunicación.

RESULTADOS

Laudano y colaboradores. Se emplea Facebook para: Avisos de servicios. Novedades Bibliográficas. Eventos de la biblioteca. Recomendaciones o sugerencias culturales. Divulgación de imágenes. Información sobre la sociedad que se vincula la biblioteca. Efemérides y mensajes diarios.

El mayor número de publicaciones corresponden a eventos de la biblioteca, además, de recibir más “likes”, compartirse más y promover más comentarios.

Es el “Like” las más común de las reacciones, las publicaciones reciben pocos comentarios. Las páginas con mayor cantidad de seguidores son las más interactivas.

RESULTADOS

En México se desarrolló una investigación cuantitativa en 28 universidades mexicanas. Identificar la relación entre el formato de las publicaciones y las interacciones en Facebook (Valerio, Herrera, Villanueva, Herrera, & Rodríguez, 2015). Se evaluaron más 31 mil publicaciones y cerca de 2 millones de reacciones.

El “enlace” es el tipo de formato más utilizado, sin embargo, los que generan menos interacciones.

Las imágenes y los videos son los de mayor interés de la audiencia, y los de menor frecuencia.

Coinciden con otros autores al afirmar que las páginas con mayor cantidad de fans son las de mayores reacciones.

RESULTADOS

Estadísticas reflejadas por Facebook en el Global Web Index, muestran a los usuarios de Brasil como el 4to mayor grupo en esta plataforma. Investigaciones muestran como las bibliotecas hacen uso de Facebook. (Mendes, Franciéle, & Benilde, 2015) (Pazini & Modesto da Silva, 2013) (Marlucy, 2013)

Las bibliotecas públicas y académicas hacen de Facebook, se refiera a: Publicar información, noticias y eventos de la institución. Adquisiciones de nuevas actualizaciones literarias. Noticias sobre el mundo literario, científico y académico en general. Promoción de sus fuentes y recursos.

Resaltan el papel del bibliotecario como puente entre las bibliotecas y los usuarios en las redes sociales digitales.

Se hace necesario crear nuevos servicios propios del ecosistema digital.

RESULTADOS

No se recuperó ningún artículo específico sobre la presencia de las bibliotecas cubanas en Facebook, pero si se encontraron dos artículos donde se hacen referencias a la Biblioteca 2.0.

En el Congreso INFO 2018: “apuntes teóricos sobre la aplicación del social media marketing en las bibliotecas” (Fornés, 2018). Propone métricas globales sin reparar como calcularlas. Resalta la importancia de medir las acciones en las RSD.

Publicación realizada en Villa Clara, explora las potencialidades de la biblioteca de la Universidad Central de Las Villas (Manso & Lorenzo, 2008) para crear servicios más colaborativos y participativos, propios de un ambiente virtual. Se enmarcan en la Web, no se hace referencia a las RSD.

RESULTADOS

Biblioteca Médica de Cuba (BMC) en Facebook.

Durante el 2016 y 2017, se publicaron 933 post, se recibieron 2 134 “Likes” y 115 comentarios, se compartieron 1 249 veces. Siguiendo una tendencia mundial, prevalecieron los “Likes” y en menor medida los comentarios y compartidas.

El tipo de publicación más interactiva fueron los enlaces, contrario a los resultados mostrados por bibliotecas académicas de México.

La audiencia de la BMC en Facebook se identifica más con las noticias y eventos, no siempre están relacionadas con temas bibliotecarios.

Generaron gran interés imágenes de los eventos sociales.

CONCLUSIONES

Las RSD han incidido en todos los aspectos de la sociedad, constituyen espacios habituales de interacción social, además de ser la principal fuente de información utilizada por los jóvenes. Las bibliotecas deben abordar estos escenarios, no como un fin, sino como un medio para mantener una comunicación eficiente con su audiencia y satisfacer sus necesidades informativas.

Facebook es la RSD más utilizada en el entorno bibliotecario, su incursión en el medio ha sido tardía. La mejor forma de gestionar su presencia es a través de una “FanPage” y no a través de perfiles personales. Las bibliotecas académicas tienen mayor presencia que las públicas, persiguen objetivos diferentes. Los bibliotecarios se muestran reticentes a insertarse profesionalmente, contrario a los usuarios quienes se muestran favorables a compartir temas académicos entre sus contactos.

CONCLUSIONES

Las bibliotecas utilizan Facebook para: Promover y publicitar eventos, horarios y actividades sociales de la institución. Promocionar servicios y recursos especializados. Actualizar sobre nuevas adquisiciones. Interactuar con los usuarios. Hacer recomendaciones y sugerencias. Hacer anuncios administrativos. Compartir imágenes, videos y enlaces.

Las bibliotecas con mayor cantidad de seguidores serán las más interactivas y las más actualizadas. Predomina el “Like” como la reacción más común, en menor medida, los comentarios. Los eventos y actividades sociales son las publicaciones más frecuentes y las más atractivas para la audiencia. Las imágenes y videos generan más “Like” a pesar de que se utilicen menos.

RECOMENDACIONES

1. Resalizar un estudio de las mejores prácticas desarrolladas por bibliotecas en Facebook. La muestra no la determinará los rankings mundiales tradicionales, sino la herramienta LikeAlyzer , que analiza las mejores “FanPage” basadas en sus interacciones y temáticas.
2. Desarrollar estudios cualitativo-cuantitativo, donde se categorizarán y se analizará semánticamente los post emitidos. Evaluar la relación de estos mensajes con el “Factor de Impacto en Facebook”, métrica que vincula todas las interacciones de acuerdo a su relevancia. Aplicar la metodología de Análisis de Redes Sociales (ARS)

BIBLIOGRAFÍA

Andrade, E., & Velázquez, E. (2011). La Biblioteca Universitaria en las Redes Sociales: Planificando una presencia de calidad. *Biblios. Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información*, 38-46.

Chen, D. Y., Maxwell, W., Chu, S. K., Li, S. W., & Tang, L. L. (2011). Interaction Between Libraries and Library Users on Facebook. *CITE Research Symposium* (pág. 2). Hong Kong: The University of Hong Kong.

Curtis R, R. (2012). *Social Media, Libraries, and Web 2.0: How American Libraries are Using New Tools For Public Relations and to Attract New Users*. South Carolina: South Carolina State Library.

Fornés, E. (2018). Apuntes Teóricos Conceptuales relacionados con el Social Media Marketing. Relación con las Métricas de Información. Congreso Internacional de Información. INFO 2018. La Habana.

Heather A, H., Sarah E, H., Elizabeth A, M., & Carter, L. (2018). Academic Libraries on Social Media: Finding the Students and Information They Want. *Purdue University Libraries. Purdue e-Pubs*, 8-18.

Herrera, L. B. (2011). La Biblioteca Académica 2.0: Innovación en México. *E-Ciencias de la Información*, 1-15.

Ivette, G. (22 de Febrero de 2018). Cuántos Usuarios Tiene Facebook en el Mundo. Obtenido de iliFebelt: <https://ilifebelt.com/cuantos-usuarios-tiene-facebook-en-el-mundo/2018/02/>

BIBLIOGRAFÍA

Jacobson, T. B. (2009). Facebook as a Library Tool: Perceived as actual use. *Collage & Research Libraries*, 79-88.

Jain, P. (2013). Application of Social Media in Marketing Library & Information Services: A Global Perspective. *European Journal of Business, Economics and Accountancy*, 1-13.

Laudano, C. N., Corda, M. C., Planas, J., Kessler, M. I., & Aracri, A. (2016). Presencia y Uso de Facebook en las bibliotecas populares de La Plata, Berisso y Ensenada. *Información, Cultura y Sociedad*, 107-124.

Madansing, G., Kalbande, D. T., & Sonwane, S. S. (2012). LIS Profesional and Role of Facebook: Social Networking Sites in Awareness. *Brazilian Journal of Informations Science*, 79-92.

Manso, R. A., & Lorenzo, M. (2008). Servicios Bibliotecarios en la Web: Hacia una Cultura Colaborativa y Participativa. 6to Congreso Internacional de Educación Superior. La Habana: Universidad 2008.

Marlucy, F. (2013). O uso da Redes Sociais para comunicacao e inteacao com usuario: o caso das bibliotecas universitarias do Rio Grande do Soul. XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documento e Ciencia da Informacao. Florianopolis.

Marquina, J. (19 de Marzo de 2018). Las 10 razones principales por las que se usan las redes sociales. Obtenido de Blog de Julian Marquina: <https://www.julianmarquina.es/las-10-razones-principales-por-las-que-se-usan-las-redes-sociales/>

BIBLIOGRAFÍA

Mendes, M., Franciéle, G. d., & Benilde, L. A. (2015). Utilizacao do Facebook Pelas Bibliotecas Públicas Municipais Do Estado De Santa Catarina. Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, 41-48.

Pazini, C., & Modesto da Silva, J. F. (2013). O uso do Facebook por Bibliotecas Públicas localizadas na cidade de Sao Paulo. XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documento e Ciencia da Informacao. Florianópolis.

Rodriguez, A. (25 de Agosto de 2015). ¿Por qué nos sentimos atraídos por las redes sociales? Obtenido de Hipertextual: <https://hipertextual.com/2015/08/atraididos-por-las-redes-sociales>

Tipómetro, E. (2 de Febrero de 2016). Estudio sobre el estado de internet y las redes sociales en 2016. Obtenido de El Tipómetro: <http://franbarquilla.com/estudio-sobre-el-estado-de-internet-y-las-redes-sociales-en-2016/>

Valerio, G., Herrera, D. J., Villanueva, F., Herrera, N., & Rodriguez, M. d. (2015). Relación entre los Formatos de Publicación y en Egagement Digital: Estudio de las Páginas de Facebook de las Universidades Mexicanas. Revista de Universidad Sociedad del Conocimiento, 52-64.

Vassilakaki, E., & Garoufallou, E. (2013). The impact of Facebook on libraries and librarians: a review of the literature. Emerald, 227.

TESINA

“APROXIMACIÓN TEÓRICA A LA PRESENCIA DEL ENTORNO BIBLIOTECARIO EN LA RED SOCIAL DIGITAL FACEBOOK”



AUTOR: ING DAYRON JOSÉ AVELLO MARÍN

TUTOR: MSC MANUEL QUESADA ROMERO