



**UVS**  
UNIVERSIDAD  
VIRTUAL DE SALUD

## **XV Jornada de Aprendizaje en Red.**

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS EN REDES SOCIALES.

Autor: Iliana Leyva Domínguez

Correo: [iliana@infomed.sld.cu](mailto:iliana@infomed.sld.cu)

<https://orcid.org/0000-0002-1613-8413>

Institución: Policlínico Universitario Pedro Díaz Coello.

País: Cuba Ciudad: Holguín

### **Resumen:**

Las bibliotecas en todo el mundo están incorporando nuevas herramientas digitales para difundir sus servicios y productos, utilizan las tecnologías de la información y las comunicaciones para realizar tanto los procesos de digitalización de sus colecciones como para que mayor cantidad de usuarios tengan acceso a la información para ello emplean los diferentes canales de difusión con los que cuenta hoy la sociedad. El objetivo de este trabajo radica en ofrecer información acerca del uso de la red social Facebook por parte de las bibliotecas. Se realizó una revisión bibliográfica utilizando los términos de búsquedas: bibliotecas; servicios bibliotecarios; red social. Los buscadores utilizados fueron las bibliotecas electrónicas Scielo Regional, Scielo Cuba, las bases de datos bibliográficas Lilacs, Cumed, y el motor de búsqueda Google académico en un rango de tiempo de los últimos 5 años. En el terreno de las redes sociales, Facebook es una de las más usadas. Según resultados expuestos el uso de la red social Facebook es una valiosa herramienta para las bibliotecas, en la promoción y divulgación de sus servicios e involucra una nueva forma de interacción con los usuarios y tiene marcada función social,

refieren que cada biblioteca debe trazarse una estrategia para promocionar sus servicios y productos en las redes sociales.

Palabras clave: bibliotecas; servicios bibliotecarios; red social.

### **Introducción.**

El progreso de los avances tecnológicos se extiende cada día y es preciso mantenerse informado y actualizado con los nuevos cambios y avances, la presencia de la biblioteca juega un papel imperioso dentro de nuestra sociedad como comunicadora vital de la información.

Como se ha visto, la información está cambiando de manera vertiginosa y las bibliotecas deben responder de manera eficaz a estos cambios para adaptarse a las necesidades de la sociedad a la que sirven y ofrecer los recursos y servicios que los usuarios necesitan. <sup>(1)</sup>

Las bibliotecas en todo el mundo están incorporando las herramientas de la web social y los medios sociales en su oferta de contenidos y servicios y, sobre todo, en sus actividades de promoción y marketing. Aunque el nivel de introducción de estas herramientas aún no esté generalizado, si es verdad que las actividades y tareas bibliotecarias se están incorporando de forma paulatina. <sup>(2)</sup>

En la actualidad, el término "red social" se encuentra en constante crecimiento. Este fue acuñado principalmente por los antropólogos ingleses John Barnes y Elizabeth Bott, al proponer que resultaba imprescindible en las relaciones humanas, considerar lazos externos con los familiares u otras personas pertenecientes a diversos grupos sociales. <sup>(3)</sup>

Las redes y herramientas sociales aumentan considerablemente las posibilidades de la biblioteca para relacionarse con sus usuarios (reales y potenciales), junto a los canales tradicionales de comunicación externa. Gracias a ellas, y de una manera rápida, multidireccional y cercana, las bibliotecas pueden promocionar los servicios que ofrecen y sus recursos, permiten una comunicación directa e instantánea con sus usuarios, responder rápidamente a sus dudas o preguntas y pueden analizar también cómo son vistas por ellos y atender sus demandas de mejora. <sup>(4)</sup>

El acceso a redes sociales es la principal actividad en línea, consecuentemente la mensajería instantánea o chat, el envío y recepción de correos electrónicos y la búsqueda de información. <sup>(1)</sup>

Facebook es una de las redes sociales más grandes del mundo y el futuro que promete su fundador, Mark Zuckerberg, es más que optimista. Para 2030 quiere contar con 5 mil millones de usuarios. Su intención es que dentro de 14 años el 60 por ciento de la población mundial esté activo en Facebook. Con estas cifras a la vista, es una excelente opción que toda biblioteca debe aprovechar para intensificar la relación y la comunicación con sus usuarios <sup>(5)</sup>, tiende a aumentar la visibilidad de la biblioteca y asumir su responsabilidad de conectar los servicios bibliotecarios con sus usuarios.

Existen ejemplos de usos con éxito de esta red social, que han llegado a formar grupos con temas de debate muy activos entre los miembros de la comunidad, y que han servido para dar a conocer la biblioteca a sus usuarios.<sup>(2)</sup>

El objetivo de esta investigación radica en ofrecer información acerca del uso de la red social Facebook por parte de las bibliotecas con el fin de que estar a la vanguardia en cuanto a mayor eficiencia en la prestación de servicios bibliotecarios y difusión de la información.

Se realizó una revisión bibliográfica utilizando los términos de búsquedas: BIBLIOTECAS; SERVICIOS BIBLIOTECARIOS; RED SOCIAL. Los buscadores utilizados fueron las bibliotecas electrónicas Scielo Regional, Scielo Cuba, las bases de datos bibliográficas Lilacs, Cumed, y el motor de búsqueda Google académico en un rango de tiempo de los últimos 5 años.

### **Desarrollo.**

La promoción de los servicios de información basados en Facebook, es de vital importancia para las Bibliotecas, contando con herramientas tecnológicas para propiciar la interrelación de la biblioteca con los usuarios vía remota, con el propósito de responder a las diferentes necesidades de información de los usuarios y aumentando la calidad de los servicios y de los estándares de calidad con relación al resto de las bibliotecas. <sup>(6)</sup>

Ampliar en número posible de usuarios. Establecer una mejor comunicación con nuestros usuarios. Escuchar sus comentarios, críticas y sugerencias. <sup>(7)</sup>

Las bibliotecas, a través de las redes sociales, facilitan que los usuarios accedan desde el lugar que prefieran y en el momento que lo necesitan, respondiendo a sus necesidades en tiempo real.<sup>(8)</sup> Constituye un sistema abierto, en construcción permanente, que involucra a personas que se identifican con las mismas necesidades y problemáticas y cuyos principios son el de crear, compartir y colaborar. <sup>(9)</sup>

### **Ventajas de estar presentes en la red social Facebook:**

**Visibilidad:** Disponer de una Página en Facebook permite ser visible para un gran número de usuarios y mejorar la imagen de la Biblioteca.

**Versatilidad:** Permite difundir los servicios de la Biblioteca, enlazando con su página Web y con todos los recursos disponibles; crear y producir contenido que puede ser modificado, mejorado y ampliado en todo momento; y enlazar con recursos externos, actividades culturales, aplicaciones, portales, convocatorias, exposiciones.

**Retroalimentación:** Permite conversar, recibir opiniones, críticas, sugerencias. Escuchar lo que se dice de la organización, de la Biblioteca, es básico hoy en día.

**Velocidad:** La inmediatez hoy es fundamental. El contenido y conversación que se ofrece en Facebook prácticamente es en tiempo real.

**Oportunidades:** Si se está en Facebook se amplía el número de posibles usuarios.

**Contenido:** Facilita compartir contenidos, enlazar con las cuentas Twitter creadas en las bibliotecas.

**Ahorro:** La utilización de Facebook es gratuita, al igual que la mayor parte de plataformas sociales, pero se requiere una importante inversión en tiempo. <sup>(4)</sup>

Mantener un intercambio permanente con los usuarios permitirá evaluar sus necesidades. Promocionar colecciones, servicios y productos para conseguir un mayor acceso y manejo de la información que ofrece la biblioteca.

En su investigación Brito Acosta PA refiere en su artículo que los servicios a través de Facebook deben ser parte de una estrategia de planificación bien definida para que sean aprovechados con mayor eficacia. <sup>(8)</sup>

Estudio realizado por en la biblioteca del Salvador de la Plaza se pudo apreciar que el 66% de los usuarios encuestados, son activos en la colaboración académica a través de las redes sociales, significando esto, que la presencia de la Biblioteca Salvador de la Plaza en Facebook, sería de gran utilidad e incentivo para futuras investigaciones. <sup>(10)</sup>

Las redes sociales como herramienta estratégica del rol bibliotecario son clave a la hora de dar visibilización al fondo antiguo, con su digitalización y promoción, el material que no es de préstamo y reviste riqueza patrimonial no se pierde en los anaqueles o bajo llave. Todo esto supone un desafío para los profesionales de la información pero, de este modo, en lugar de esperar pasivamente la llegada de usuarios, podemos generar necesidades de información y acercar la cultura de la colectividad a personas que forman parte de ella y también a las que no. <sup>(11)</sup>

Las bibliotecas universitarias mexicanas que utilizan Facebook y Twitter para promocionar sus bibliotecas y servicios, si no cuentan con planes de desarrollo de contenidos en sus publicaciones que sean acordes a los objetivos de las instituciones que las respaldan, pierden cierto sentido de responsabilidad institucional y a corto plazo visibilidad o alcance en el público deseado. <sup>(1)</sup>

En la tesis de Vallet Sanmuel G. Facebook es la red social con más presencia en las bibliotecas estudiadas, usada por 22 bibliotecas, lo que significa un 61% y presentaron una estrategia social media de tener presencia en los medios digitales no basta con abrirse una cuenta y publicar de vez en cuando, para poder aprovechar al máximo los beneficios que los medios sociales nos pueden aportar, es de suma importancia disponer de una estrategia específica de gestión en redes sociales. <sup>(12)</sup>

En un estudio realizado en España por Gallo León JP, Quílez Simón P aportó los resultados que: Facebook y la publicación en la web (los tres alcanzan un 70 % en la suma de las dos opciones más favorables) son los canales preferidos en la comunicación de las bibliotecas participantes. <sup>(13)</sup>

Romero MA en su publicación expone que Facebook, es la más utilizada en el entorno bibliotecario (entiéndase como la relación entre el usuario y la biblioteca y sus recursos). Según encuestas realizadas 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.<sup>(14)</sup>

González Rivero MC en su artículo hace referencia que las bibliotecas usan Facebook más que cualquier otra plataforma social y que el 44% de las bibliotecas publican diariamente en Facebook.<sup>(15)</sup>

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.<sup>(16)</sup>

La incorporación de Facebook en las bibliotecas populares se debe más que a una cuestión de visibilidad a la necesidad de contar con un medio de comunicación gratuito e instantáneo, tanto para el intercambio con los usuarios como con el personal de la biblioteca.<sup>(17)</sup>

Adrià Camarasa D, señala en su artículo titulado La Web 2.0 en las bibliotecas nórdicas que las redes sociales que emplean las bibliotecas digitales de Dinamarca, Finlandia, Suecia e Islandia para difundir noticias, novedades, información general o simple información de los servicios y recursos del centro Facebook resalta por encima del resto obteniendo un 42'25% de uso, seguido de otras redes.<sup>(18)</sup>

La red social es ideal para la formación de comunidades y la fidelización de nuestros usuarios. Le permiten a las bibliotecas insertarse en un espacio donde sus usuarios potenciales y reales interactúan todo el tiempo.<sup>(19)</sup>

El uso de las redes sociales en la Filial de Ciencias Médicas de Mayarí, Holguín, Cuba, menciona que las redes sociales más utilizadas fueron Facebook y Twitter y que constituyen una herramienta clave para la divulgación de las actividades, además de permitir el intercambio, en tiempo real.<sup>(20)</sup>

Bibliotecas cubanas que promocionan sus servicios en la red social Facebook, fotos del perfil.



Fuente: <https://m.facebook.com/bmn.infomed/>

Fuente: <https://m.facebook.com/pg/biblioteca.cpicm.hlg/>

Fuente: <https://m.facebook.com/redbiblioteca/>

Fuente: <https://m.facebook.com/BibliotecaNacionalDeCubaJoseMarti/>

Fuente: <https://m.facebook.com/bibliotecaprovincial.robertogarciavaldes/>

Fuente: <https://m.facebook.com/BibliotecaProvincialAlexUrquiola110586270529866/>

**Conclusiones:** El uso de la red social Facebook es de una valiosa importancia para las bibliotecas, en la promoción y divulgación de sus servicios e involucra una nueva forma de interacción con los usuarios una especial y marcada función social. El beneficio de la red social Facebook es el modo de socializar la información y plantea un nuevo prototipo de relación e interactividad entre usuarios y biblioteca, con la finalidad de concebir un espacio dinámico y moderno. Varios autores coinciden en que las bibliotecas tienen que trazarse una estrategia de planificación para la promoción de los servicios en la red social Facebook.

Referencias bibliográficas.

- 1- Gómez González CD, Sosa Zaragoza P.El uso de las redes sociales en las bibliotecas universitarias de México:un estudio comparativo [Internet]. 2020 Junio [citado 15 mar 2021]; 119: 51-75. Disponible en:<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7673439.pdf>
- 2- González Fernández V N. Bibliotecas y marketing en red. BiD: textos universitarios de biblioteconomía y documentación[Internet] 2009 dic [citado 10 mar 2021];23 .Disponible en :<http://bid.ub.edu/23/gonzalez2.htm>
- 3- Alonso Galbán P, Hernández Vidal O, Alfonso Sánchez IR. Empleo de las redes sociales en el Sistema Nacional de Salud cubano. Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud [Internet]. 2018 [citado 10 mar 2021]; 29(2).Disponible en: <http://www.rcics.sld.cu/index.php/acimed/article/view/1249>
- 4- Manual de uso y estilo de las redes sociales de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza 2020. [Internet]. Zaragoza:Universidad de Zaragoza; 2020 [Citado 20 mar 2021] .Disponible en: [http://biblioteca.unizar.es/sites/biblioteca.unizar.es/files/documentos/manual\\_estilo\\_redes\\_sociales.pdf](http://biblioteca.unizar.es/sites/biblioteca.unizar.es/files/documentos/manual_estilo_redes_sociales.pdf)
- 5- Rodrigo L.Redes sociales, las nuevas aliadas de las bibliotecas .11 mayo 2016 [Citado 16 mar 2021].En: Soy Bibliotecario[Internet].Disponible en: <https://soybibliotecario.blogspot.com/2016/05/redessocialesaliadasbibliotecas.html>

- 6- Espinoza G, Zambrano T. La promoción de los servicios de la biblioteca Salvador de la Plaza de la Facultad de Ciencias Económicas y Social de la Universidad Central de Venezuela, basado en Facebook [ Tesis]. Caracas: Universidad Central de Venezuela;2017.Disponible en:<http://saber.ucv.ve/handle/123456789/16885>
- 7- Universidad de Extremadura.Plan de comunicación en redes sociales de la biblioteca universitaria. [Internet]. 2016 [Citado 15 mar 2021]:[aprox. 5 p.]. Disponible en: [http://dehesa.unex.es/bitstream/10662/10169/1/SBAD-PCRS\\_2016.pdf](http://dehesa.unex.es/bitstream/10662/10169/1/SBAD-PCRS_2016.pdf)
- 8- Brito Acosta P A.Utilización de la red social Facebook para la Promoción de Servicios de Información en Bibliotecas Universitarias Dominicanas [Internet].2014 [citado 7 may 2021].:[aprox. 4 p.]. Disponible en:<http://eprints.rclis.org/24919/>
- 9- Vidal Ledo M, Vialart Vidal M N , Hernández García L. Redes sociales. Educ Med Super [Internet]. 2013 [citado 7 may 2021 ];27(1):146-157.Disponible en: <http://www.ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/124>
- 10- Baro Guerra R. Bibliotecas y redes sociales: enfrentando el desafío Ciencias de la Información.Argentina [Internet]. 2017 [citado 2021 Mayo 07]; 48(2):38.Disponible en: Disponible en:<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181454540002>
- 11- Pandolfo M.Las redes sociales como herramienta estratégica del rol bibliotecario: experiencia de la biblioteca del Centro Vasco DenakBat de Mar del Plata. 8° Encuentro de Bibliotecas de Colectividades Centro Vasco EuzkoEtxea La Plata [Internet].2019[citado 12 may 2021 ].Disponible en: <http://eprints.rclis.org/38992/>
- 12- Vallet Sanmanuel G. Las redes sociales en las bibliotecas públicas de la Provincia de Valencia. Métodos de Información [Internet].2017[citado 2021 Mayo 07];8(15):139:168.Disponible en:<https://www.metodosdeinformacion.es/mei/index.php/mei/article/view/IIMEI8-N15-139168/955>

- 13- Gallo León J, Quílez Simón P. La biblioteca pública como comunicadora: Procedimientos, canales y dificultades. El ejemplo de la Región de Murcia (España).Anales de Documentación [Internet]. 2020 [citado 2021 Mayo 07]; 23(2).Disponible en:<http://dx.doi.org/10.6018/analesdoc.403411>.
- 14- Romero MA. A propósito de Facebook y las bibliotecas. Infotecarios [Internet]. 2019 abr [citado 2021 Mayo 07].Disponible en: <https://www.infotecarios.com/facebook-bibliotecas/>
- 15- González Rivero MC. Redes sociales y las bibliotecas experiencias Internacionales. [Internet]. 2018 [citado 10 mar 2021].Disponible en:<http://Conferencia-Redes-sociales-y-las-bibliotecas.-Experiencias-Internacionales.pdf>
- 16- Avello Marín DJ. Aproximación teórica a la presencia del entorno bibliotecario en la red social digital Facebook. Creatibi [Internet]. 2019 [citado 10 mar 2021].Disponible en:<http://creatibi2019.sld.cu/index.php/creatibi/2019/paper/view/19/22>
- 17- Aracri A. Usos y apropiaciones de la red social Facebook en las bibliotecas populares del Gran La Plata. [Tesis]. Argentina: Universidad Nacional de La Plata;2017.Disponible en:<http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.1494/te.1494.pdf>
- 18- Adrià Camarasa D , Giménez Chornet V. La Web 2.0 en las bibliotecas nórdicas. BibAnInvest [Internet]. 2019 [citado 10 mar 2021]; 15(1):35-50. Disponible en: <http://revistas.bnjm.cu/index.php/BAI/article/view/112/113>
- 19- Baro Guerra R .Bibliotecas y redes sociales: enfrentando el desafío. Congreso Internacional Info 2018 [Internet]. 2018 [citado 10 mar 2021]. Disponible en :<http://www.congreso-info.cu/index.php/info/info2018/paper/view/945/645>
- 20- Cruz Carballosa Y, Herrera López Y, Rial Díaz JM. El uso de las redes sociales en la Filial de Ciencias Médicas de Mayarí, Holguín. CCM [Internet]. 2018 [citado 2 May 2021]; 22(2):[aprox. 5 p.]. Disponible en: <http://www.revcoemed.sld.cu/index.php/cocmed/article/view/2769>