

Un año de redes sociales. La Biblioteca Universitaria de Córdoba en Facebook.

One year of social networks. The University Library of Córdoba on Facebook.

Resumen: La Biblioteca Universitaria de Córdoba, ante el fenómeno sociológico que ha supuesto dentro de la web 2.0 la utilización de los sitios de redes sociales en los últimos años, decide abrir una pequeña sucursal virtual en Facebook para estar en contacto con sus usuarios, ofrecer sus servicios y difundir las noticias más relevantes.

Este artículo hace un análisis del primer año de la Biblioteca en Facebook. En una primera parte se explica por qué surge y cómo se ha llevado a cabo este proyecto. En la última parte se analizan los resultados obtenidos, basados fundamentalmente en el estudio de los informes que semanalmente envía Facebook. El análisis muestra que la presencia de la Biblioteca en la red social ha sido muy rentable, pero también que se deben realizar algunos cambios a fin de mejorar. Palabras clave: Biblioteca Universitaria de Córdoba, Facebook, Redes sociales, Sitios de redes sociales, Bibliotecas Universitarias.

Abstract: The University Library of Córdoba, due to the sociological phenomenon that has supposed the use of the sites of social networks within web 2.0 recently, has opened a small virtual branch in facebook to be in contact with its users and offer them its services. This article makes an analysis of the first year of the Library in Facebook. In the first part, it is explained why the project has been created and carried out. In the last part the obtained results are analyzed, based essentially on the study of the information that facebook sends weekly. The analysis shows not only that the presence of the Library The analysis shows not only that the presence of the L. in the social network has been very useful but also that some changes must be made in order to improve our services.

Keywords: University library of Córdoba, social Facebook, Networks, Sites of social networks, University Libraries.

Autores: Boton-Muñoz, María P.M.; Cámara-Aroca, Mercedes; Guzmán-Pérez, Catalina; Liñán Maza, M. Carmen; Lucio-Villegas Mula, M.J.; Murillo-Fernández, Rafael(1); Peña-Macías, Adela; Ramírez Ayala, Purificación; Ramírez-Ponferrada, Manuela.

Grupo de Trabajo "facebook", Biblioteca Universitaria y Servicio de Informática (1) de la Universidad de Córdoba. Campus de Rabanales, Ctra. Madrid-Cádiz, km. 396-a, 14014-Córdoba (España). bg1bomum@uco.es



Introducción.- A lo largo del año 2008 se produjo en el mundo 2.0 el auge progresivo de la utilización de los sitios de redes sociales (SRS). Los profesionales de la información tomaron el tren, considerando los SRS como lugar apropiado para estar en contacto con sus usuarios y ofrecer sus servicios, y muchas bibliotecas abrieron sucursales virtuales en *Second Life*, *Facebook*, etc. En este contexto, y también a petición de algunos usuarios, los bibliotecarios de la Universidad de Córdoba deciden entrar en la biblioteca 2.0 en 2009.

La BUCO en Facebook.- La Biblioteca Universitaria de Córdoba dio un primer paso en el mundo 2.0 en 2008, con la implementación de un Club de Lectura Virtual, en colaboración con la Dirección General de Cultura de la Universidad. El contacto virtual con los usuarios no nos era ajeno, por lo que solo se necesitó el empujón de varios de ellos para saltar a los SRS. Cuando los medios de comunicación empezaron a hacerse eco del posicionamiento global en las redes, la decisión ya estaba tomada.

La idea era crear una sucursal digital en una red social, para presentar a nuestros usuarios ya presentes en ella, un acceso ágil y directo a las noticias más relevantes producidas por la Biblioteca, los propios usuarios, la Institución en su conjunto o la ciudad de Córdoba. Desde el primer momento se decidió que la página de la red social no sería la página web oficial de la Biblioteca, ni competiría con ella ⁽¹⁾.

¿Por qué Facebook?.- La literatura consultada sostenía la no conveniencia de dispersarse en varios sitios virtuales, a no ser que se contara con personal suficiente en plantilla para una dedicación exclusiva a la materia 2.0, que no era el caso, por lo que se optó por el posicionamiento en una única red social.

Aunque en el momento de tomar la decisión *Tuenti* era el SRS más utilizado en España (**Margaix-Arnal**, 2008), se optó por *Facebook* por dos motivos: su carácter universitario (no hay que olvidar su origen como red de contacto de los alumnos de Harvard), y por la posibilidad de crear páginas institucionales, opción con la que no contaba *Tuenti*.

Realizando una búsqueda sencilla en *Facebook*, se constató que casi 400 personas tenían en su perfil la Universidad de Córdoba como lugar de trabajo, y que había 33 grupos relacionados de alguna manera con la Institución: alumnos, egresados, "erasmus", grupos de investigación... *Facebook* era, por tanto, el lugar adecuado para estar "donde nuestra gente", siempre teniendo en cuenta que la actividad de la página debía estar destinada precisamente a nuestros usuarios integrantes de estos grupos en la red social.



El Grupo Facebook.- No teniendo capacidad en plantilla para una dedicación exclusiva a la web 2.0, se optó por crear un grupo de trabajo multidisciplinar, encargado de la página a tiempo parcial y de forma rotatoria. Componen el grupo la directora de la Biblioteca, uno de los informáticos más relacionados con nuestro Servicio, los Servicios de Formación y Página Web y Proyectos y Recursos Electrónicos y 3 bibliotecarias de Centros (Biblioteca Maimónides del Campus de Rabanales y de la Facultad de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales). 9 personas, de las cuales 7 se turnan semanalmente en la atención de la página.

El grupo se comunica entre sí y con el resto del personal de la Biblioteca, mediante una lista de correo electrónico "ad hoc" (2) . A través de este buzón, cualquier miembro de la BUCO puede enviar noticias e informaciones para ser publicadas en el muro, las noticias o los eventos de la Biblioteca.

La Página de la Biblioteca Universitaria de Córdoba.- Además de todo lo dicho, *Facebook* nos pareció interesante por su facilidad de uso y por las herramientas disponibles para crear aplicaciones. También es conocida la capacidad de la red para generar y mantener el capital social de los miembros, lo que es fundamental para que participen activamente en todo lo que la Biblioteca pudiera ofertar a través de su página.

Una vez tomada la decisión de situarnos en *Facebook*, lo siguiente fue determinar la forma de inclusión de la BUCO en este tejido social. Las herramientas ofrecidas en el momento eran 3: perfil, grupo de usuarios y página. Siguiendo la literatura sobre el tema, se descartó el perfil y el grupo de usuarios; el perfil no estaba disponible para usuarios no registrados, lo que limita la difusión de la información y

los servicios que se querían ofrecer. En cuanto al grupo, sdu principal inconveniente era contar con las aplicaciones básicas, muro, foro, fotos y poco mas, restringiéndose mucho las posibilidades de información. La página cuenta con una serie de ventajas:

- se lanzaron (finales de 2007) pensando en la presencia en el SRS de organizaciones, por lo que disponen de herramientas más adecuadas.
- dan a la organización mas visibilidad y una imagen "respetable".
- son gratuitas.
- permiten tener como administrador a varios usuarios, lo que se correspondía con nuestra idea y forma de trabajo.
- el contenido está accesible para usuarios externos; no es necesario registrarse para verlo, aunque sí para participar.
- cada usuario puede registrarse personal y libremente como seguidor o fan.
- la página tiene un módulo de estadísticas que aporta información a los administradores sobre la actividad de la página y sus seguidores. En base a estas estadísticas se ha realizado gran parte de este estudio.

Un año en Facebook.- Inauguramos la página el 26 de agosto de 2009, para tenerla a pleno rendimiento al comienzo del curso académico 2009-2010. Siguiendo las recomendaciones de otras bibliotecas que ya habían dado el paso, se realizaron diversas actividades de marketing:

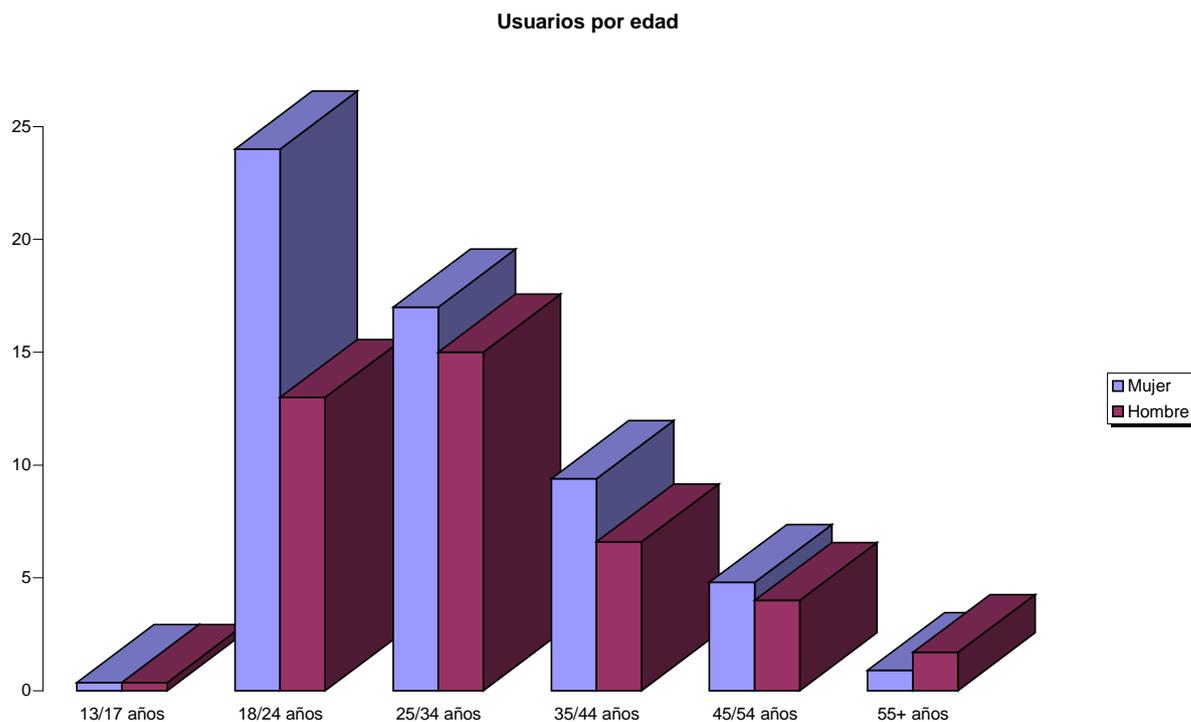
- se creó un link a la página desde la web de Biblioteca.
- se publicitó la página desde el propio perfil.
- se dio a conocer entre grupos y páginas afines, invitando a los administradores a hacerse fans.
- se enviaron mensajes a amigos y listas de correo.
- se cita la página al final de las sesiones de formación de usuarios.
- se editó un marcapáginas conmemorativo que se reparte periódicamente.

El 28 de septiembre ya contábamos con 100 seguidores (*Facebook* nos dio la dirección amigable ese día) ⁽³⁾, y habíamos recibido 2.424 visitas a la página. Lo que sigue es un análisis de los resultados de nuestra presencia en la red social a lo largo de este año. ⁽⁴⁾

1.- Nuestros fans.

- Fans activos: 550
- Fans dados de baja (voluntariamente): 33
- Pirámide de población:

	Mujer (%)	Hombre (%)
13/17 años	0,37	0,37
18/24 años	24	13
25/34 años	17	15
35/44 años	9.4	6.6
45/54 años	4.8	4
55 + años	0.9	1.7



- Fans en el extranjero:

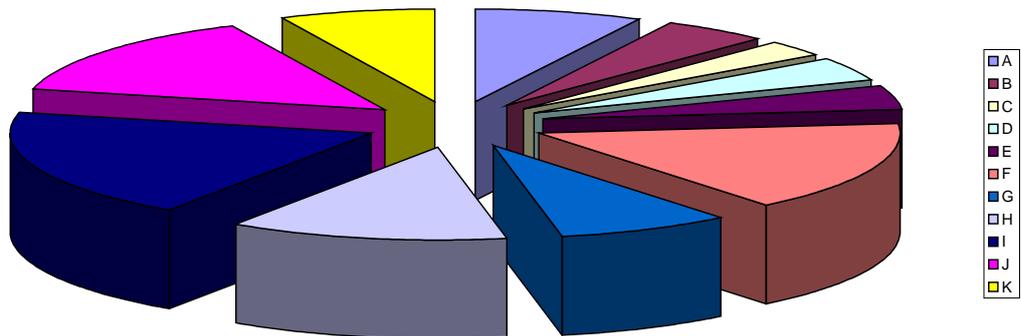
Argentina (18)	Panamá (3)
Chile (8)	México (3)
Portugal (7)	Gran Bretaña (3)
Italia (7)	Suecia (2)
Venezuela (6)	Perú (2)
Francia (4)	Brasil (2)
USA (4)	Colombia (2)
Ecuador (4)	Bélgica (1)
Alemania (4)	Austria (1)

2.- Nuestra información. Total publicaciones: 215

- Publicaciones por materias:
 - (A) APERTURAS, HORARIOS Y PRÉSTAMOS ESPECIALES (16)
 - (B) BECAS (10)
 - (C) CLUB VIRTUAL DE LECTURA (6)
 - (D) CONCURSO RELATO BREVE (9)
 - (E) EXPOSICIONES (9)

- (F) FORMACIÓN PROPIA (34)
- (G) FORMACIÓN PROVEEDORES RECURSOS (17)
- (H) INFORMACIÓN DE PRODUCTOS (27)
- (I) NOTICIAS DE LA BIBLIOTECA (41)
- (J) NOTICIAS DE LA UNIVERSIDAD (31)
- (K) NOTICIAS GENERALES (15)

Grupos de noticias



- Top Ten:

LAS 3 NOTICIAS QUE MÁS HAN GUSTADO

- 1ª: Los Patios de Córdoba en Google (05/05/2010)
- 2ª: La Biblioteca de Medicina celebra el Día Mundial del Reciclaje (13/05/2010)
- 3ª: Novedades narrativas para el verano (29/06/2010)

LA NOTICIA MÁS COMENTADA

Un compañero de Biblioteca gana un concurso de fotografía (19/05/2010)

LAS 3 PUBLICACIONES MÁS VISITADAS

- 1ª: Sesiones formativas en Derecho y CC. y EE. (09/03/2010)
- 2ª: Album "Sesiones de Formación" (05/03/2010)
- 3ª: Actividad "Tengo ganas de Europa" (07/05/2010)

PICOS MÁXIMOS DE CONSUMO DE MEDIOS (FOTOGRAFÍA)

1º: 20/10/09. Album "Jornadas Bibliotecarias de Andalucía"

2º: 28/04/2010. Album "Día del Libro"

3º: 05/11/2009. Album "Muestra bibliográfica sobre Darwin" y álbum "Jornadas Bibliotecarias de Andalucía"

PICOS MÁXIMOS DE VISITAS A LA PÁGINA

1º: 01/09/2009: 260 visitas

2º: 09/10/2009: 254 visitas

3º: 21/10/2009: 211 visitas

facebook

Buscar

Inicio Perfil Cuenta ▾

Los patios de Córdoba en Google Editar

de Biblioteca Universitaria de Córdoba, el miércoles, 05 de mayo de 2010 a las 9:37

Google ha elegido nuestros patios como imagen de portada del día de hoy. ¡¡¡Cómo molai!! Desde aquí os invitamos a visitarlos, merece la pena

Me gusta · Comentar · Compartir · Eliminar

Consejos

¡Usa los anuncios de Facebook para que más gente descubra tu página!

Anuncio de muestra: Biblioteca...

El texto de tu anuncio va aquí.

Me gusta · A Buco Equipo Difusión le gusta esto.

Promote My Page

facebook

Buscar

Inicio Perfil Buscar amigos Cue

Biblioteca Universitaria de Córdoba

Muro Información Fotos Eventos Notas SlideShare >> +

¿Qué estás pensando?

Adjuntar: Opciones Compartir

Biblioteca Universitaria de Córdoba

X Semana de la Ciencia

Del 8 al 21 de noviembre. Consulta las actividades que se realizan en Córdoba aquí: <http://www.semanadelaciencia.es/Publico/Buscado>

Hace 21 horas · Comentar · Me gusta · Compartir

Llega a más personas

Consigue que a más personas les guste tu página con anuncios de Facebook. ¡Previa más abajo.

Biblioteca Universitaria de Córdoba

Escribe el texto aquí

Conclusiones.-

- El acceso de la Biblioteca a la red social ha resultado una actividad muy rentable: nos ha dado mayor visibilidad y mejor comunicación a un coste cero.
- La forma en que se ha planteado el trabajo se puede considerar un éxito: el mantenimiento de la página mediante guardias semanales apenas ha supuesto un aumento de la carga laboral para ninguno de los implicados.
- A pesar del esfuerzo de adaptación al lenguaje de nuestros usuarios, a veces seguimos utilizando tecnicismos bibliotecarios. Hay que incidir en una forma "coloquial" de plantear y publicar las noticias: lenguaje natural, mensaje corto con una imagen alusiva y atractiva, y un link para ampliar la información quien esté interesado.
- Se comprueba un alto nivel de fidelidad de los seguidores, lo que puede deberse a que no se han realizado campañas agresivas de captación de fans. También se ha comprobado que la mayor parte de las bajas producidas proceden de Argentina y Colombia, lo que parece indicar que se trata de miembros de la Universidad Nacional de Córdoba (Argentina) y de la Universidad de Córdoba-Montería (Colombia), que se hacen seguidores y, al darse cuenta del error, se dan de baja, al no tener mayor interés para ellos nuestra información.
- Hay que dotar a la página de mayor dinamismo; hasta el momento nos hemos centrado en nuestro propio ámbito de actividades, y la experiencia ha demostrado que los intereses de los seguidores no están siempre relacionados con la información sobre la Biblioteca: la noticia que mas repercusión ha tenido en este año ha sido la aparición de la fiesta de "Los Patios de Córdoba" como doodle de *Google*. Se debe ampliar la temática, recogiendo toda clase de actividades culturales, noticias de concesión de premios, felicitaciones y agradecimientos...

Notas.-

- (1) Web de la Biblioteca Universitaria de Córdoba:
<http://www.uco.es/servicios/biblioteca>
- (2) bucu.facebook@uco.es
- (3) <http://www.facebook.com/biblioteca.uco.es?ref=nf>
- (4) Todos los datos están cerrados a 23 de agosto de 2010.

Bibliografía.-

Arroyo, Natalia. "Panorama general de las redes sociales a través de sus datos de uso". SEDIC-Blog, 2009

<http://blog.sedic.es/?p=1726>. Consultado en 01/12/2010

López Hernández, Francisco. "La Biblioteca de la Universidad Carlos III en Facebook". SEDIC-Blog, 2009

<http://blog.sedic.es/?tag=tema-del-mes-de-abril-2009-redes-sociales>. Consultado en: 30/08/2010.

Margaix-Arnal, Dídac. "Aplicaciones bibliotecarias para Facebook". DosPuntoCero, 2008

<http://dospuntocero.dmaweb.info/2008/07/07aplicaciones-bibliotecarias-para-facebook-y-bibliotecas>. Consultado en: 01/12/2010

Margaix-Arnal, Dídac. "Artículo sobre páginas de Facebook y bibliotecas". DosPuntoCero, 2009

<http://dospuntocero.dmaweb.info/2009/07/31articulo-sobre-paginas-de-facebook-y-bibliotecas>

Margaix-Arnal, Dídac. "Las bibliotecas universitarias y Facebook: cómo y por qué estar presentes". *El profesional de la información*, 2008, noviembre-diciembre, v. 17, n. 6, pp. 589-601. Disponible en

http://eprints.rclis.org/15229/1/articulo_Facebook_Margaix.pdf.

Consultado en 01/12/2010

Marquina, Julián. "El uso de Twitter y Facebook en las bibliotecas".

<http://www.julianmarquina.es/uso-twitter-facebook-bibliotecas>.

Consultado en 01/12/2010