

ANÁLISIS DEL USO DE FACEBOOK EN LAS BIBLIOTECAS ACADÉMICAS PERUANAS

Por: Silvana Aquino

Resumen:

Facebook es la red social más utilizada en el mundo, y su preferencia se ve extendida en el Perú donde tiene miles de adeptos, por ello las universidades en general y las bibliotecas académicas en particular han creado páginas o perfiles en Facebook para mejorar la comunicación con sus usuarios y difundir sus servicios. Este trabajo explora la situación actual de las bibliotecas académicas peruanas en relación al uso de Facebook, para conocer si se siguen las tendencias adoptadas por otros países respecto a la utilización de esta red social en bibliotecas académicas y determinar su evolución de uso para en caso necesario proponer recomendaciones de buenas prácticas que mejoren la utilización de la citada red social. La metodología utilizada ha sido un análisis exploratorio, que comprendió un análisis estadístico - descriptivo y un análisis de contenido de la presencia en Facebook de las bibliotecas académicas peruanas, lo que se ha complementado con la revisión documental sobre el tema en distintas fuentes. Las bibliotecas en cuestión forman parte de las instituciones académicas institucionalizadas por la Asamblea Nacional de Rectores (ANR) y fueron analizadas durante el mes de mayo del 2014.

Palabras clave: bibliotecas académicas, redes sociales, Facebook, Perú

1. INTRODUCCIÓN

Facebook es la única red social que surge en el entorno universitario-académico (en el año 2004) y siguen siendo los universitarios sus mayores adeptos y quienes mejor lo han integrado en su vida diaria.

Las cifras correspondientes al primer trimestre del 2014, señalan que ya ha superado los 1.280 millones de usuarios activos al mes, convirtiéndose en la red social más utilizada a nivel mundial, asimismo su frecuencia de uso ha aumentado dada la cada vez mayor conectividad a través de dispositivos móviles. De acuerdo a Owloo (2014), en el Perú, la cantidad de usuarios de Facebook a mayo del presente año ocupa el puesto 25 a nivel mundial y el puesto quinto en Hispanoamérica; asimismo, las edades de los usuarios más asiduos oscilan entre 18 y 28 años, muchos de ellos jóvenes universitarios.

En este contexto, las bibliotecas universitarias peruanas no deben desaprovechar las potencialidades que ofrecen Facebook (y las demás redes sociales), tales como: mejorar la presencia y visibilidad en Internet, difundir los productos y servicios que ofrecen, profundizar en el conocimiento sobre los usuarios; asimismo es gratuito y tiene una gran audiencia. No obstante su utilización es aún incipiente estas unidades de información debido entre otros motivos a las restricciones respecto a su uso dentro de las instalaciones de las universidades.

Caber resaltar que entidades de reconocido prestigio del ámbito de las bibliotecas universitarias recomiendan el uso de las redes sociales en las bibliotecas académicas como es el caso de la Red de Bibliotecas Universitarias Españolas - REBIUN (España), la International Federation of Library Associations and Institutions - IFLA y la Association of College and Research Libraries - ACRL. Particularmente el Comité de Bibliotecas Universitarias - COBUN (Perú) a través de los *Estándares Peruanos para Bibliotecas Universitarias* (COBUN, 2011), en el apartado referido a la dimensión de Prestación del

servicio y el factor de Atención a usuarios, propone como fuentes de verificación no solamente a la web de la biblioteca sino que incluye a las redes sociales.

El presente trabajo tiene como objetivo principal ofrecer un análisis situacional respecto a la utilización de Facebook en las bibliotecas universitarias peruanas y ofrecer recomendaciones de buenas prácticas de uso. Para ello se llevó a cabo un análisis exploratorio y de contenido de las páginas o perfiles en Facebook de las bibliotecas académicas peruanas durante mayo del 2014.

2. REVISIÓN DE LA LITERATURA

El rápido crecimiento y adopción por parte de los estudiantes universitarios de esta red social propicia que en el 2007 empiecen a aparecer los primeros artículos académicos sobre Facebook en las bibliotecas académicas. A continuación se hace un recorrido entre los que más destacan:

Las tendencias y uso potencial de esta plataforma en el ámbito de las bibliotecas académicas son exploradas por Charnigo y Barnett (2007) y el College and Research Libraries ACRL (2008). Farkas (2007) estudia el potencial uso educativo y de promoción esta red social en las bibliotecas académicas, en tanto Behrens (2008) destaca que esta plataforma puede adecuarse para brindar servicios personalizados según las necesidades de la biblioteca.

Uno de los primeros estudios considerado como referente en nuestro idioma es el de Margaix-Arnal (2008c), que examina los aspectos teóricos de las redes sociales, plantea criterios para su selección, explica sus aplicaciones bibliotecarias y expone la necesidad de la utilización de Facebook como la más idónea en una biblioteca universitaria. Otros estudios se enfocan en la forma en que Facebook puede ayudar a optimizar las relaciones de la biblioteca académica con los estudiantes así se tiene a Miller y Jensen (2007), Kim (2011) y Loving y Ochoa (2011).

Además se han desarrollado estudios de caso que recogen datos sobre la utilización de Facebook en bibliotecas universitarias en distintos países, a continuación se ofrece una síntesis de los trabajos más relevantes ordenados cronológicamente:

Mack, et al. (2007) examinan las consultas efectuadas mediante Facebook durante un semestre por los usuarios de una biblioteca universitaria de Estados Unidos y analizan las buenas prácticas de utilización de esta red social. Al siguiente año Secker (2008) expone el uso de Facebook como herramienta para las bibliotecas y los bibliotecarios en el ámbito universitario de Reino Unido. Por su parte Hendrix, et al. (2009) examinan el empleo que hacen de Facebook las bibliotecas académicas del área de las ciencias de la salud de los Estados Unidos.

En el ámbito mexicano, Soria, Soria y Sánchez (2009) identifican los servicios, herramientas o aplicaciones 2.0 utilizados por las bibliotecas universitarias en la comunicación con sus usuarios, demostrando su impacto y el uso que hacen de las redes sociales como Facebook.

Adornato y Modesto (2010) realizan un estudio exploratorio del uso de los sitios de redes sociales, incluyendo Facebook, en las bibliotecas académicas de Estados Unidos, Argentina, Brasil y España. García (2010), expone la situación de bibliotecas académicas públicas y privadas uruguayas en relación al empleo de herramientas de la Web 2.0, mostrando que el uso de Facebook es aún incipiente. En tanto en el contexto argentino, De-Volder y

Gutiérrez (2010) identifican la cantidad de bibliotecas académicas que tienen presencia en Facebook y el uso que hacen de esta plataforma.

En tanto, Wan (2011) analiza la presencia de Facebook de las bibliotecas académicas pertenecientes a la Association of Research Libraries (ARL), Riza y Abrizah (2011), realizan un estudio de los usos y aplicaciones de Facebook en las bibliotecas académicas afiliadas a PERPUN (Asociación de bibliotecas universitarias de Malasia). Igualmente, Mckenna (2011) expone el uso de las bibliotecas académicas inglesas a través de los medios sociales como Facebook.

En España, Blanco (2011) busca conocer el grado de implicación y utilización de aplicaciones de la Web social en las bibliotecas académicas, por su parte, el artículo de Grande y De la Fuente (2012), brinda una visión panorámica de la aplicación de la Web social en estas bibliotecas españolas y Martín (2013) realiza un estudio comparativo para conocer evolución de las universidades y las bibliotecas universitarias en las redes sociales; estos tres estudios coinciden en que la red social más utilizada es Facebook. Finalmente, Aharony (2012), presenta un análisis estadístico-descriptivo y de contenido en relación al uso de Facebook en bibliotecas públicas y académicas estadounidenses.

El punto en común de muchos de estos estudios reside en que estas bibliotecas utilizan Facebook, principalmente como una forma de ofrecer información a los usuarios y difundir sus servicios.

En el caso concreto de Perú aún son pocos estudios que se centran en este tema, como es el caso del realizado por Estrada y Huamán (2010) que mencionan las prácticas de comunicación y acceso a la información utilizando las herramientas y medios que brinda la Web 2.0 por parte de las bibliotecas universitarias. Dicho estudio mostró que sólo 3 bibliotecas universitarias tenían una cuenta en Facebook. Asimismo Huisa (2010) expone la influencia de las redes sociales en el entorno bibliotecario de Lima y la usabilidad de las mismas, dicho estudio concluye pocas bibliotecas utilizan las redes sociales destacando como una de las más utilizadas a Facebook. Finalmente, Aquino (2012) presenta una ponencia sobre el uso de Facebook en las bibliotecas académicas, el cual demuestra que la mayoría de universidades peruanas poseen cuentas de su institución en las redes sociales, principalmente en Facebook, sin embargo no sucede lo mismo con sus bibliotecas centrales ya que solamente 10 de ellas tienen presencia en dicha red social.

3. OBJETIVO

El objetivo principal que se pretende alcanzar consiste en realizar un análisis de la situación actual del uso de Facebook en las bibliotecas universitarias peruanas, a fin de conocer si se siguen las tendencias adoptadas por otros países respecto a la utilización de esta red social en bibliotecas académicas y determinar su evolución de uso para en caso necesario proponer recomendaciones de buenas prácticas que mejoren la utilización de la citada red social.

4. METODOLOGÍA

Se ha realizado un análisis exploratorio, que comprendió un análisis estadístico - descriptivo y un análisis de contenido de la presencia en Facebook de las bibliotecas académicas peruanas. Todo ello se ha complementado con la revisión documental sobre el tema en distintas fuentes.

En el diseño del trabajo se ha tomado como base y adaptado las herramientas y formas de puntuación empleadas en la investigación de Riza y Abrizah (2011), considerándose los siguientes elementos para evaluar las páginas o perfiles de las bibliotecas académicas:

- a. Utilización de una lista de verificación para indagar sobre el uso de Facebook y sus aplicaciones en las bibliotecas académicas. Esta lista de verificación considera varios puntos de control agrupados en categorías.
- b. Asignación de una codificación binaria que indique la presencia o ausencia de ciertas características y aplicaciones en la página o perfil de Facebook de la biblioteca.
- c. Cálculo del índice de aplicación.
- d. Esquema 8-S de categorías de usuarios en Facebook.

Finalmente cabe resaltar que las páginas webs tanto institucionales como de las bibliotecas centrales o sistemas de bibliotecas fueron revisadas a fines de abril del 2014. Una vez identificadas las páginas o perfiles de las bibliotecas académicas en Facebook estos fueron examinados y analizados durante los primeros 15 días de mayo del 2014.

5. RECOPILACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Es importante indicar que para el presente estudio se consideraron sólo las páginas o perfiles en Facebook de las bibliotecas centrales o sistemas de bibliotecas, excluyéndose a las bibliotecas de facultades o bibliotecas virtuales que también tengan presencia en Facebook.

La recopilación de la información comprendió las siguientes fases:

a) *Identificación y selección de las bibliotecas académicas que utilicen Facebook*

Son 77 universidades públicas y privadas las que han sido institucionalizadas por la Asamblea Nacional de Rectores - ANR que es el ente rector de estudio, coordinación y orientación de las actividades universitarias del Perú. Todas tienen páginas web institucionales y la mayoría cuenta con páginas web de sus bibliotecas, sin embargo no se cuenta con un directorio que registre los URL de estas bibliotecas académicas. Por ello, se realizó una primera revisión y búsqueda preliminar en cada una de las páginas web de las universidades para identificar cuantas bibliotecas (centrales o de sistemas de bibliotecas) tienen también página web, luego se verificó si desde allí se cuenta o no con íconos que enlacen a la red social Facebook.



Figura 1. Iconos de Facebook

De ser así, se corrobora su funcionamiento y se copia su URL. Caso contrario, se realiza la pesquisa en el buscador de Facebook, utilizando los términos: "biblioteca" y "nombre de la universidad" o "biblioteca" y "siglas de la universidad", una vez localizado el perfil o página de la biblioteca, se procede a copiar su URL.

b) *Ánalisis de la información (estadístico- descriptivo y de contenido) en el "muro" y otras características de la página o perfil*

Los 21 puntos de control de la lista de verificación se agrupan en cinco categorías, como se indica en la tabla 1.

Categoría	Nº de puntos de control
A. Visibilidad en la web de biblioteca	1
B. Información sobre la biblioteca	3
C. Uso del muro	6
D. Características de la página	4
E. Usos de comunicación	7
Total	21

Tabla 1. Categorías de la lista de verificación

A continuación se describe aspectos contemplados en la lista de verificación de la presencia en Facebook de las bibliotecas universitarias:

Contiene información sobre el nombre de la biblioteca, si se trata de página o perfil, la fecha en que se unió a esta red social, la cantidad de personas que le han dado "me gusta" a la página o en su defecto cuando se trate de perfil el número de "amigos" que tiene. Esta lista también contrasta si la visibilidad en la web de la biblioteca, así como si en la página o perfil se registra información general sobre la biblioteca y si se consigna la URL de la web de la biblioteca; a la vez, se examinaron los contenidos del "muro", la difusión que se hace de noticias, eventos, enlaces a recursos web y vídeo, nuevas adquisiciones y fotos. Estas actividades analizadas corresponden sólo al año 2014. Se comprobó si son utilizadas aplicaciones de terceros como el catálogo de la biblioteca, búsqueda en bases de datos u otras. Asimismo si se hace uso de pestañas personalizadas.

6. ANÁLISIS DE LOS DATOS

Los datos recogidos en la lista de verificación se calcularon utilizando un índice de aplicación, a cada punto de control se le asignó un valor de 1 ó 0 según la respuesta afirmativa o negativa. El porcentaje del uso de la página de Facebook y sus aplicaciones en cada biblioteca académica fueron calculados mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Índice de aplicación} = \frac{\text{Total de respuestas positivas o "Sí" x 100}}{\text{Total de puntos de control}}$$

El índice de aplicación indica el grado de uso y aplicaciones de la página de Facebook en una biblioteca específica. Los índices de aplicación globales de todas las bibliotecas fueron tabulados para determinar las diferencias en el uso y aplicaciones de las páginas de Facebook entre las bibliotecas académicas peruanas.

Se utilizó el Esquema 8-S de categorías de desarrollo de Ramasamy que ha sido adaptado por Riza y Abrizah (2011), y que clasifica a los usuarios de Facebook de acuerdo a rangos en: líderes, progresistas o desarrollados, corredores, deslizadores, paseantes o caminantes, barajadores, iniciadores y durmientes. No obstante, en lugar de usuarios se ha considerado el uso en general de Facebook en las bibliotecas.

Índice de rango de puntuación	Categoría de la nomenclatura	Descripción
Entre 80 -100	Líderes (Skaters)	Se encuentran en posición privilegiada para aprovechar las oportunidades de Facebook
Entre 70 -79	Progresistas/Desarrollados (Striders)	Se mueven rápido y ganan impulso para las actividades y participación en Facebook
Entre 60 -69	Corredores (Sprinters)	Se mueven rápido pero les falta de consistencia en el impulso
Entre 50 -59	Deslizadores (Sliders)	Se mueven rápido pero carecen de impulso por falta de motivación
Entre 40 -49	Paseantes/Caminantes (Strollers)	Avanzan en el entendimiento de Facebook, pero sin ser consciente del crecimiento
Entre 30 -39	Barajadores (Shufflers)	Adoptan Facebook en una período lento debido a desafíos como la accesibilidad
Entre 20 -29	Iniciadores (Starters)	Reconocen la importancia del fenómeno Facebook y comienzan a aprovecharlo
Menos de 20	Durmientes (Sleepers)	Recién empiezan a adoptar la era Facebook

Tabla 2. Estructura de la categorización del uso de Facebook

En el APÉNDICE se muestra la lista de verificación que registra la utilización que hacen las bibliotecas académicas peruanas de sus páginas o perfiles de Facebook.

7. RESULTADOS

El estudio reveló que hay 27 bibliotecas académicas peruanas con presencia en Facebook a mayo del 2014, 20 de ellas están presentes a través de páginas y sólo 7 mediante un perfil.

N	Sigla	Biblioteca universitaria	Tipo
1	UNMSM	Universidad Nacional Mayor de San Marcos	Página
2	UNSCCH	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga	Página
3	UNI	Universidad Nacional de Ingeniería	Página
4	UNALM	Universidad Nacional Agraria la Molina	Página
5	UNAS	Universidad Nacional Agraria de la Selva	Página
6	UNEGV	Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle	Página
7	UNC	Universidad Nacional del Callao	Página
8	UNJBG	Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann	Perfil
9	PUCP	Pontificia Universidad Católica del Perú	Página

10	UP	Universidad del Pacífico	Página
11	UL	Universidad de Lima	Página
12	USMP	Universidad de San Martín de Porres	Página
13	UNIFE	Universidad Femenina del Sagrado Corazón	Página
14	UPU	Universidad Peruana Unión	Página
15	UPTA	Universidad Tecnológica de los Andes	Página
16	UPSP	Universidad San Pedro	Perfil
17	UPAO	Universidad Privada Antenor Orrego	Página
18	UPC	Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas	Página
19	UPN	Universidad Privada del Norte	Perfil
20	UTP	Universidad Tecnológica del Perú	Página
21	UCS	Universidad Científica del Sur	Página
22	UCSTM	Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo	Página
23	UCSS	Universidad Católica Sedes Sapientiae	Perfil
24	UPSS	Universidad Señor de Sipán	Perfil
25	UPA	Universidad Peruana de las Américas	Perfil
26	ESAN	Universidad ESAN	Perfil
27	UARM	Universidad Antonio Ruiz de Montoya	Página

Tabla 3. Bibliotecas académicas peruanas con presencia en Facebook

Respecto a desde cuándo se han unido a red social, el presente estudio muestra que el 2009 es el año en que las bibliotecas académicas empiezan a tener presencia en Facebook mediante páginas. Siendo las primeras la PUCP USMP. En el 2010 se unen a Facebook las bibliotecas de la UP, UNIFE, UPN y ESAN. En tanto en el 2011 son cinco las bibliotecas académicas aparecen en esta red social: UNSCH, UNEGV, UNC, UCS y UCSS. Durante el 2012 deciden mostrarse en Facebook nueve bibliotecas: UNMSM, UNAS, UNJBG, UL, UPU, UPSP, UPC, UTP y UARM. Mientras que en el 2013 se unen a esta red social seis bibliotecas: UNI, UNALM, UPTA, UPAO, UPSS y UPA. Finalmente, a mayo del presente año ha hecho su aparición sólo la biblioteca de la UCSTM.

Año de inicio	Biblioteca universitaria
2009	PUCP, USMP
2010	UP, UNIFE, UPN, ESAN
2011	UNSch, UNEGV, UNC, UCS, UCSS

2012	UNMSM, UNAS, UNJBG, UL, UPU, UPSP, UPC, UTP, UARM
2013	UNI, UNALM, UPTA, UPAO, UPSS, UPA
2014	UCSTM

Tabla 4. Año en que bibliotecas académicas empiezan a tener presencia en Facebook

Por otro lado, el número de personas a las que “les gustan” las bibliotecas varían a partir de un mínimo de 1 persona y un máximo de 10465 personas (al 13 de mayo del 2014). En el caso de los perfiles de 6 bibliotecas, la privacidad de las mismas impide conocer el total de sus “amigos”. La cantidad de usuarios con los que cuenta cada página o perfil ha sido categorizada en un rango como se aprecia en la tabla siguiente:

Rango personas a las que ‘le gusta’ la página	Nº de bibliotecas	Bibliotecas (Nº de personas a la que le gusta o amigos)
Más de 3000	3	PUCP (10465)
		UNMSM (4060)
		UL (3339)
Entre 2000 - 3000	1	UNI (2818)
Entre 1000 - 2000	5	USMP (1755)
		UP (1711)
		UNSCH (1538)
		UNALM (1511)
		UPC (1326)
Entre 500 - 1000	6	UNIFE (913)
		UARM (809)
		UPU (788)
		UTP (727)
		UCS (668)
		UCSTM (536)
Entre 100 - 500	3	UPAO (474)
		UNEGV (223)
		UNAS (198)
Menos de 100	3	UNC (28)
		UPTA (28)
		UNJBG (1)
No aplica (NA)	6	UPSP

UPN
UCSS
UPSS
UPA
ESAN

Tabla 5. Rango de gente a la que "le gusta" la página

Categoría A: Visibilidad en la web de biblioteca

No todos los sitios webs de las bibliotecas académicas tienen un enlace a la cuenta en Facebook de dicha unidad de información. Son 11 aquellas que poseen un enlace desde la propia web de la biblioteca hacia su cuenta en Facebook (UNALM, UNAS, PUCP, UP, UL, USMP, UPU, UPSP, UPC, UCSTM y UARM)

Categoría B: Información sobre la biblioteca

Casi todas excepto nueve (UNI, UNAS, UNJBG, UPSP, UPN, UCSS, UPSS, UPA y ESAN), consignan al menos algún tipo de información básica (dirección, teléfono y horario de atención) sobre la biblioteca en su perfil o página de Facebook, asimismo una gran parte de ellas (15) brindan información descriptiva o de la misión/visión de la unidad de información. Se observa que 15 bibliotecas tienen enlace al sitio web de la biblioteca.

Categoría C: Uso del muro

Los estados publicados en el muro de la página o perfil en Facebook indican las actividades de la biblioteca en esta red social y son publicados por el administrador o administradores de la página, también ocurre que el usuario hace comentarios y/o preguntas en la página de Facebook.

La mayoría de bibliotecas académicas (25) utilizan el muro para la difusión de sus noticias y eventos, asimismo también brindan alguna orientación sobre el uso de sus instalaciones y servicios (19). Veinte bibliotecas proporcionan enlaces a vídeos u otros recursos web externos y también una gran parte de ellas (15) utilizan el muro para la anunciación de sus nuevas adquisiciones. La mayoría de ellas (26) comparte fotos y gran cantidad (25) brinda información que no necesariamente es de su área pero que puede ser importante para la comunidad universitaria.

Categoría D: Características de la página

Se comprobó que son cuatro bibliotecas académicas: PUCP, UL, UP y UPU las que tienen insertada la aplicación de búsqueda en el catálogo, siendo la última la única que funciona (pidiendo usuario y contraseña). En tanto solo tres bibliotecas utilizan otras aplicaciones de terceros (UL, UP y UPSP). Todas las bibliotecas tienen al menos alguna de las pestañas predeterminadas de Facebook ("Fotos" "Videos" "Eventos" "Notas") siendo ampliamente utilizada por todas las bibliotecas la de fotos.

Categoría E: Usos de comunicación

En esta categoría se examinó la comunicación entre las bibliotecas académicas y sus usuarios en la página de Facebook entre enero y mayo (13/5) del presente año.

Son veinte aquellas que han tenido algún tipo de actualización durante este año, sin embargo siete (UNAS, UNEGV, UNC, UNJBG, UPAO, UPN y UCSS) no han tenido ninguna actualización en lo que va del año.

La actualización de estados varía de una biblioteca a otra, son 4 bibliotecas (PUCP, UP, UL y UCSTM) las que lo hacen en forma más asidua, en tanto el resto lo hace de manera irregular ya sea semanal o mensualmente.

Los usuarios mantienen algún tipo de comunicación generándose interacción a través de sus consultas y comentarios en la página o perfil de la biblioteca. En este aspecto obtienen mejores resultados, aunque todavía incipiente cuatro bibliotecas (UL, UNIFE, UPC y UPSS).

Índice general de aplicación

Una vez analizadas las 5 categorías descritas se procedió a obtener el índice general de aplicación y uso del Facebook en cada una de las 27 bibliotecas académicas. Una vez identificado este índice y se procedió a categorizar el uso de las páginas o perfiles según el esquema 8-S de Riza y Abrizah (2011) descrito líneas arriba. Basándose en esta categorización se consideran líderes a las bibliotecas académicas de la UL, UP, UNALM, PUCP, UPU y UPC, progresistas o desarrollados a las bibliotecas de la UNIFE, UCSTM, UCS y UARM y corredores a las bibliotecas de la USMP, UNMSM y UPSS. Como deslizadores se tiene a las bibliotecas de: ESAN, UNSCH, UNAS y UTP, en tanto como paseantes o caminantes: UPTA, UPSP y UPAO. Como barajadores se ubican las bibliotecas de la UNI, UNEGV y UPA, como iniciadores las bibliotecas de la UCSS y UNC y por último como durmientes están las bibliotecas de la UNJBG y UPN.

Categoría de la nomenclatura	Nº de bibliotecas	Biblioteca	Índice de aplicación
Líderes (Skaters) [Entre 80 -100]	6	UL	95
		UP	90
		UNALM	81
		PUCP	81
		UPU	81
		UPC	81
Progresistas/Desarrollados (Striders) [Entre 70 -79]	4	UNIFE	76
		UCSTM	76
		UCS	71
		UARM	71
Corredores (Sprinters) [Entre 60 -69]	3	USMP	66
		UNMSM	62
		UPSS	62
Deslizadores (Sliders) [Entre 50 -59]	4	ESAN	57
		UNSCH	52
		UNAS	52
		UTP	52
Paseantes/Caminantes (Strollers) [Entre 40 -49]	3	UPTA	48
		UPSP	48

	UPAO	43
Barajadores (Shufflers)	3	UNI 38
[Entre 30 -39]		UNEGV 38
		UPA 38
Iniciadores (Starters)	2	UCSS 28
[Entre 20 -29]		UNC 23
Durmientes (Sleepers)	2	UNJBG 9
[Menos de 20]		UPN 9

Tabla 6. Categoría de la presencia en Facebook de las bibliotecas académicas peruanas

8. CONCLUSIONES

- Las estadísticas demuestran la significativa presencia de usuarios en edad universitaria que han incluido Facebook en su vida diaria, lo que lo convierte en la herramienta ideal de comunicación, información e interacción que las bibliotecas universitarias peruanas deben tomar en cuenta.
- Casi la totalidad de bibliotecas académicas peruanas en Facebook utiliza páginas, algunas de ellas han dado un cambio puesto que antes estaban presentes mediante perfiles por lo que puede notarse que se reconoce que es más efectivo tener presencia en esta red social a través de una página y no de un perfil.
- La mayoría de las bibliotecas son de reciente aparición por lo que puede decirse que se encuentran etapa embrionaria, quizás a ello se deba en parte, el bajo número de seguidores a pesar de los miles de estudiantes con los que cuentan las universidades.
- El modo de enlazar entre la cuenta en Facebook y el sitio web de la biblioteca no siempre es bidireccional, esto es, no siempre ocurre que el enlace a Facebook aparezca en la página web y que en la cuenta de Facebook aparezca el URL de la biblioteca.
- La mayoría de bibliotecas académicas peruanas utiliza Facebook como herramienta de marketing, es decir, informar a sus usuarios de sus recursos y servicios, como crear conciencia de los servicios bibliotecarios. En tanto los usuarios, usan la página de la biblioteca como una plataforma de comunicación a la que pueden acceder en cualquier momento y lugar.
- El uso de aplicaciones (apis) de Facebook es todavía escaso en las bibliotecas académicas peruanas en esta red social.
- Se observó que la frecuencia de actualizaciones varía de una biblioteca académica a otra, algunas bibliotecas llevan varios meses sin publicar contenido, en tanto otras son muy activas.
- Son seis las bibliotecas académicas (UL, UP, UNALM, PUCP, UPU y UPC) de universidades privadas las que han sido categorizadas como líderes (Skaters) según el Esquema 8-S, es decir se encuentran en buena posición para aprovechar las oportunidades que proporciona Facebook.

9. RECOMENDACIONES

- El bibliotecólogo encargado de administrar la página en Facebook, debe capacitarse en el funcionamiento técnico de esta red social asimismo establecer de antemano objetivos claros y planificar una presencia de calidad con una adecuada estructuración, presentación, control y actualización de los contenidos publicados.
- Sería conveniente que no se restrinja o impida el acceso a redes sociales como Facebook en las instalaciones de las bibliotecas académicas, ante ello las políticas institucionales deben cambiarse.
- Es importante gestionar que la página de la biblioteca en Facebook y la página web de la biblioteca estén unidos entre sí, dado lo fácil que es que cualquier persona cree una página, la aparición de este enlace en la web le otorgara credibilidad e indicará automáticamente que la página de Facebook es oficial.
- Para aumentar el número de seguidores en Facebook, se deben llevar a cabo estrategias de difusión, en primer lugar asegurarse de contar con un enlace desde la web de la biblioteca (que es el primer lugar idóneo de difusión), promocionar la página en los tablones de anuncios del campus, en el periódico de los estudiantes y especialmente durante las sesiones de formación de usuarios.
- La página en Facebook debe contar como mínimo con la siguiente información sobre la biblioteca: información de contacto, dirección, horarios, y otros enlaces relevantes.
- La presencia en Facebook debe ser actualizada en forma periódica, en lo posible a diario a través de los comentarios de las actualizaciones de estado en el muro, anuncios de evento, nuevas fotos y videos. Cuando la comunicación en una biblioteca es más activa, los usuarios son más propensos a hacer comentarios/publicaciones o darle "me gusta" a las actualizaciones.
- El desarrollo y utilización de aplicaciones o apis relacionadas con la biblioteca otorga beneficios como: promocionar un determinado servicio o recurso (ejemplo, difundir el catálogo o la colección), diferenciarse del resto de las bibliotecas, generar mayor interacción con los usuarios, asimismo no supone un elevado coste económico puesto que además de que un programador la cree e implante, no requiere mayor mantenimiento. Además la utilización de pestañas le dará un toque distintivo a la página en Facebook.
- Facebook es una perfecta oportunidad para establecer una mejor comunicación con sus usuarios y debe no sólo usarse como herramienta de difusión o marketing, sino como un lugar para el diálogo interactivo real con sus usuarios y una fuente de retroalimentación, por lo que es vital humanizar la comunicación con los usuarios, es decir, utilizar un lenguaje formal pero cercano al público que mayormente está compuesto por jóvenes universitarios, para lograr una mayor implicación y participación de éstos.
- Es imprescindible prestar atención a las publicaciones/comentarios de los usuarios e interactuar ellos y responderle a la brevedad posible las consultas que por este medio hagan, preferentemente en un lapso de 24 horas.
- Hay que centrarse en información y contenidos que puedan resultar de interés y que estén relacionados con la finalidad de la biblioteca y evitar publicaciones que

no tengan que ver. Además del “fondo” se debe poner cuidado también en la “forma” en la que se comunica y usar una correcta gramática y ortografía.

- Utilizar como indicadores clave de desempeño de la página de la biblioteca en Facebook, las estadísticas ya predefinidas en esta red social, las cuales proporcionan información sobre: datos demográficos del público (sexo y edad, países, ciudades), cantidad de “me gusta”, alcance e interacciones.

10. BIBLIOGRAFÍA

- Adornato, G. y Modesto, J. F. (2010). La adopción de las redes sociales por las bibliotecas universitarias. En: *8^a Jornada sobre la biblioteca Digital universitaria JDBU*, Buenos Aires, 4-5 de noviembre. Recuperado de: <http://goo.gl/UyBHrl>
- Aharony, N. (2012). Facebook use in libraries: an exploratory analysis. *Aslib Proceedings*, 64(4), 358-372.
- Aquino, S. (2012). Uso de las redes sociales en las bibliotecas universitarias peruanas: el caso de Facebook. En: *III Seminario Internacional de Bibliotecología e Información SIBI*, Lima 13-15 de junio. Recuperado de: <http://goo.gl/dTtCvN>
- Asamblea Nacional de Rectores - ANR. (2013). *Directorio universitario 2013*. Lima: ANR. Recuperado de: <http://goo.gl/iSy5Zh>
- Association of College and Research Libraries - ACRL (2008). *Tips and Trends: Facebook*. Recuperado de: <http://goo.gl/nzFF8x>
- Behrens, J. L. About Facebook: change at the social-networking juggernaut creates new opportunities for law library outreach. *AALL Spectrum*, 12(6), 14-17. Recuperado de: <http://goo.gl/4F12M6>
- Blanco, A. M. (2011). *Aplicaciones de la Web social: herramientas de participación en las bibliotecas universitarias españolas* (Trabajo de fin de máster). Universidad de Salamanca, Facultad de Traducción y Documentación, España. Recuperado de: <http://goo.gl/Y85pTN>
- Cassidy, J. (2006). Me media: How hanging out on the Internet became big business. *The New Yorker*, 82(13), 50. Recuperado de: <http://goo.gl/u9H50>
- Charnigo, L. & Barnett-Ellis, P. (2007). Checking out Facebook.com: the impact of a digital trend on academic libraries. *Information Technology and Libraries*, 26(1), 23-34. Recuperado de: <http://goo.gl/N5a0o>
- Comité de Bibliotecas Universitarias - COBUN (2011). *Estándares Peruanos para Bibliotecas Universitarias*. Recuperado de: <http://goo.gl/zMaVk8>
- De-Volder, C. y Gutiérrez, F. G. (2010). La (no) presencia de las bibliotecas universitarias argentinas en Facebook. En: *8^a Jornada sobre la biblioteca Digital universitaria JDBU*, Buenos Aires, 4-5 de noviembre. Recuperado de: <http://goo.gl/6ZBqKs>
- Estrada, A.; Huamán, R. (2010). Posicionamiento de las bibliotecas universitarias peruanas en los medios de comunicación. *Investigación bibliotecológica*, 24(51), 13-41. Recuperado de: <http://goo.gl/Frhhf7>
- Farkas, M. (2007). Going where patrons are. *American Libraries*, 38(4), 27. Recuperado de: <http://goo.gl/IDRWPq>
- García, S. (2010) *Actitud 2.0: usos de la Web social en las bibliotecas universitarias uruguayas*. Recuperado de: <http://goo.gl/a38ByA>
- Grande, P.; De la Fuente, P. (2012). Bibliotecas universitarias españolas en la Web social. *El profesional de la información*, 21(6), 577-584. Recuperado de: <http://goo.gl/rAK6VT>

- Hendrix, D., Chiarella, D., Hasman, L., & Murphy, S. (2009). Use of Facebook in academic health sciences libraries. *Journal Of The Medical Library Association*, 97(1), 43-46.
- Huisa, E. (2010). Estudio de las redes sociales en el Perú. En *III Congreso de Bibliotecología e Información*, Lima 14-16 de setiembre. Recuperado de: <http://goo.gl/V9ar49>
- Kim, N. (2011). Academic Library Use of Facebook: Building Relationships with Students. *The Journal of Academic Librarianship*, 37(6), 512-522.
- Loving M& Ochoa M. (2011). Facebook as a classroom management solution. *New Library World*; 112(3):121-130.
- Mack, D.; Behler, A.; Roberts, B. & Rimland, E. (2007). Reaching Students with Facebook: Data and Best Practices. Recuperado de: <http://goo.gl/9KmxJM>
- Margaix-Arnal, D. (2008). Las bibliotecas universitarias y Facebook: cómo y por qué estar presentes. *El profesional de la información*, 17(6), 589-602. Recuperado de: <http://goo.gl/eupv4L>
- Martín, M. (2013). Las universidades y las bibliotecas universitarias españolas en las redes sociales. Recuperado de: <http://goo.gl/xOCVp4>
- Mckenna, B. (2011). U.K. University Libraries and Social Media. *Information Today*, 28(2), 14-15.
- Miller S. E. & Jensen L. A. (2007). Connecting and Communicating With Students on Facebook. *Computers in Libraries*, 27(8), 18-22.
- Owloo (2014, 10 de mayo). *Estadísticas de Facebook en Perú*. Recuperado de: <http://goo.gl/N5izD>
- Riza, A. R. & Abrizah, A. (2011). Do you Facebook? Usage and applications of Facebook page among academic libraries in Malaysia. *The International Information & Library Review*, 43(4), 239-249.
- Secker, J. (2008). Case study 5: libraries and Facebook. *LASSIE: Libraries and social software in education centre for distance education*. London: University of London. Recuperado de: <http://goo.gl/T2YE0g>
- Soria V., Soria V. & Sánchez A. (2009). La Web social y su impacto en las bibliotecas universitarias mexicanas. *Ibersid* 239-246. Recuperado de: <http://goo.gl/oFe7qD>
- Trecebits (2014, 24 de abril). *Facebook supera los 1.000 millones de usuarios a través del móvil*. Recuperado de: <http://goo.gl/ogPKVU>
- Wan, G. (2011). How academic libraries reach users on facebook. *College & Undergraduate Libraries*, 18(4), 307-318.

APÉNDICE: Lista de verificación del uso de Facebook en las bibliotecas académicas peruanas

BIBLIOTECA	UNMSM	UNISCH	UNI	UNALM	UNAS	UNEGV	UNC	UNJBG	PUCP	UP	UL	USMP	UNIFE	UPU
Tipo: página o perfil	Página	Perfil	Página	Página	Página	Página	Página	Página						
Se unió a FB	01/08/2012	02/12/2011	07/03/2013	06/02/2013	11/10/2012	13/09/2011	19/03/2011	04/01/2012	02/11/2009	09/12/2010	06/11/2012	16/12/2009	26/05/2010	13/09/2012
Nº de miembros: personas que le gusta esa página o amigos (hasta el 13/05/2014)	4060	1538	2818	1511	198	223	28	1	10465	1711	3339	1755	913	788
Última actualización	24/01/2014	17/03/2014	26/05/2013	13/05/2014	23/04/2013	15/06/2012	16/04/2012	04/01/2012	12/05/2014	13/05/2014	13/05/2014	05/03/2014	13/05/2014	12/05/2014
A. Visibilidad en la web de la biblioteca														
1. Link desde el sitio web de la biblioteca	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1
Total	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1
Porcentaje (1/1 x 100)	0	0	0	100	100	0	0	0	100	100	100	100	0	100
B. Información sobre la biblioteca														
1. Información general (dirección, horario, teléfono)	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1
2. Descripción general de la biblioteca y/o misión y visión	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1
3. Link del sitio web de la biblioteca	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1
Total	3	2	0	3	2	3	2	0	2	3	2	2	3	3
Porcentaje (3/3 x 100)	100	66	0	100	66	100	66	0	66	100	66	66	100	100
C. Uso del muro														
1. Difundir noticias y eventos de la biblioteca	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
2. Orientar a usuarios en uso de instalaciones y servicios	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1
3. Brindar enlaces a videos u otros recursos web externos	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1
4. Anunciar nuevas adquisiciones de libros / revistas, bases de datos	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1
5. Compartir fotos (o videos) propios	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6. Otros (información a comunidad universitaria)	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
Total	5	5	5	6	3	2	1	6	6	100	50	33	16	100
Porcentaje (6/6 x 100)	83	83	83	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

BIBLIOTECA	UNIMSM	UNSCH	UNI	UNALM	UNAS	UNEGV	UNC	UNJBG	PUCP	UP	UL	USMP	UNIFE	UPU
D. Características de la página														
1. Aplicación - Búsqueda en el catálogo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0
2. Otras aplicaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0
3. Pestañas predeterminadas - "Fotos" "Videos" "Eventos" "Notas"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4. Otras pestañas personalizadas	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Total	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	4	1	2
Porcentaje (4/4 x 100)	50	25	25	25	25	25	25	25	25	50	75	100	25	50
E. Usos de comunicación														
1. Mensajes publicados en el muro en lo que va del año	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1
2. Frecuencia de actualizaciones de estados - Diario o interdiario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0
3. Frecuencia de actualizaciones de estados - Al menos una vez a la semana	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1
4. Frecuencia de actualizaciones de estados - Al menos una vez al mes	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1
5. "Me gusta" en los estados	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
6. Comentarios en los estados en lo que va del año	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1
7. Consultas de usuarios en lo que va del año	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Total	3	3	2	5	1	1	0	0	6	6	7	4	6	5
Porcentaje (7/7 x 100)	42	42	28	71	14	14	0	0	85	85	100	57	85	71
TOTAL	13	11	8	17	11	8	5	2	17	19	20	14	16	17
Índice de aplicaciones	62	52	38	81	52	38	23	9	81	90	95	66	76	81

BIBLIOTECA	UPTA	UPSP	UPAO	UPC	UPN	UTP	UCS	UCSTM	UCSS	UPSS	UPA	ESAN	UARM
Tipo: página o perfil	Página	Perfil	Página	Página	Perfil	Página	Página	Página	Página	Perfil	Perfil	Perfil	Página
Se unió a FB	16/11/2013	13/09/2012	23/05/2013	20/11/2012	01/12/2010	22/11/2012	25/02/2011	19/03/2014	10/06/2011	01/11/2013	01/11/2013	01/04/2010	15/09/2012
Nº de miembros: personas que le gusta esa página o amigos (hasta el 13/05/2014)	28	NA	474	1326	NA	727	668	536	NA	NA	NA	NA	809
Última actualización	31/03/2014	08/05/2014	05/11/2013	12/05/2014	15/10/2010	08/05/2014	02/05/2014	12/05/2014	03/10/2013	30/04/2014	09/05/2014	07/05/2014	30/04/2014
A. Visibilidad en la web de la biblioteca													
1. Link desde el sitio web de la biblioteca	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Total	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Porcentaje (1/1 x 100)	0	100	0	100	0	0	0	100	0	0	0	0	100
B. Información sobre la biblioteca													
1. Información general (dirección, horario, teléfono)	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1
2. Descripción general de la biblioteca y/o misión y visión	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1
3. Link del sitio web de la biblioteca	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1
Total	2	0	2	3	0	2	3	3	0	0	0	0	3
Porcentaje (3/3 x 100)	66	0	66	100	0	66	100	100	0	0	0	0	100
C. Uso del muro													
1. Difundir noticias y eventos de la biblioteca	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2. Orientar a usuarios en uso de instalaciones y servicios	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1
3. Brindar enlaces a videos u otros recursos web externos	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1
4. Anunciar nueva adquisiciones de libros / revistas, bases de datos	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1
5. Compartir fotos (o videos) propios	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6. Otros (información a comunidad universitaria)	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
Total	4	4	5	6	1	5	6	5	4	6	3	6	6
Porcentaje (6/6 x 100)	66	66	83	100	16	83	100	100	66	100	50	100	100

BIBLIOTECA	UPTA	UPSP	UPAO	UPC	UPII	UTP	UCS	UCSTM	UCSS	UPSS	UPA	ESAN	UARM
D. Características de la página													
1. Aplicación - Búsqueda en el catálogo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2. Otras aplicaciones	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3. Pestañas predeterminadas - "Fotos" "Vídeos" "Eventos" "Notas"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4. Otras pestañas personalizadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Porcentaje (4/4 x 100)	25	50	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
E. Usos de comunicación													
1. Mensajes publicados en el muro en lo que va del año	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1
2. Frecuencia de actualizaciones de estados - Diario o interdiario	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
3. Frecuencia de actualizaciones de estados - Al menos una vez a la semana	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0
4. Frecuencia de actualizaciones de estados - Al menos una vez al mes	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1
5. "Me gusta" en los estados	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
6. Comentarios en los estados en lo que va del año	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1
7. Consultas de usuarios en lo que va del año	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Total	3	3	1	6	0	4	5	6	1	6	5	5	4
Porcentaje (7/7 x 100)	42	42	14	85	0	57	71	85	14	85	71	71	57
TOTAL	10	10	9	17	2	11	15	16	6	13	8	12	15
Índice de aplicaciones	48	48	43	81	9	52	71	76	28	62	38	57	71