**Policlínico Universitario Pedro Díaz Coello**

**Uso de las redes sociales en las bibliotecas para la promoción de servicios bibliotecarios.**

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

Diamela González Cruz <https://orcid.org/0009-0002-8424-985X>

Yanet Hernández Pérez <https://orcid.org/0000-0001-8219-4037>

Maydel Cruz Cutiño <https://orcid.org/0000-0001-6388-1923>

Yary Martínez Rodríguez

Autor para la correspondencia. Correo electrónico: ilianal@infomed.sld.cu

**Resumen**

**Introducción:** 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.

**Objetivo:** ofrecer información acerca del uso de las redes sociales por parte de las bibliotecas, así como conocer algunas experiencias al respecto con el fin de planificar la creación y gestión de un sitio en redes sociales para la biblioteca del Policlínico Pedro Díaz Coello del Municipio de Holguín.

**Método:** Se realizó una revisión bibliográfica utilizando los términos de búsquedas bibliotecas, servicios bibliotecarios, redes sociales. 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.

**Resultados:** 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.

**Conclusiones:** El beneficio de las redes sociales es el modo de socializar la información y plantea un nuevo prototipo de relación e interactividad entre usuarios, es fundamental que cada biblioteca se trace una estrategia para promocionar sus servicios y productos en las redes sociales acorde a las necesidades informativas de cada biblioteca y los intereses de usuarios para obtener resultados positivos.

**Palabras clave**: bibliotecas, servicios bibliotecarios, redes sociales

ABSTRACT

Introduction: Libraries around the world are incorporating new digital tools to disseminate their services and products, they use information and communications technologies to carry out both the digitization processes of their collections and so that a greater number of users have access to the information. For this purpose, they use the different dissemination channels that society has today.

Objective: to offer information about the use of social networks by libraries, as well as to learn about some experiences in this regard in order to plan the creation and management of a site on social networks for the library of the Pedro Díaz Coello Polyclinic of the Municipality of Holguin.

Method: A bibliographic review was carried out using the search terms libraries, library services, social networks. The search engines used were the electronic libraries Scielo Regional, Scielo Cuba, the bibliographic databases Lilacs, Cumed, and the Google academic search engine in a time range of the last 5 years.

Results: In the field of social networks, Facebook is one of the most used. According to the results presented, the use of the social network Facebook is a valuable tool for libraries, in the promotion and dissemination of their services and involves a new form of interaction with users and has a marked social function.

Conclusions: The benefit of social networks is the way of socializing information and poses a new prototype of relationship and interactivity between users. It is essential that each library draws up a strategy to promote its services and products on social networks according to the needs. information of each library and the interests of users to obtain positive results.

Keywords: libraries, library services, social networks

**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. (1)

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. (2)

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. (3)

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. (4)

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. (1)

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 (5), tiende aumentar la visibilidad de la biblioteca y asumir su responsabilidad de conectar los servicios bibliotecarios con sus usuarios.

El objetivo de esta investigación radica en ofrecer información acerca del uso de las redes sociales por parte de las bibliotecas así como conocer algunas experiencias al respecto con el fin de planificar la creación y gestión de un sitio en redes sociales para la biblioteca del Policlínico Pedro Díaz Coello del Municipio de Holguín.

**METODO**

Se realizó una revisión bibliográfica utilizando los términos de búsquedas: bibliotecas, servicios bibliotecarios, redes sociales. 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.

**RESULTADOS**

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. (6)

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

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. (8) 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. (9)

Varias son las ventajas que ofrecen las redes sociales, brindan una mayor visibilidad, permiten que un mayor número de usuarios pueda conocer los servicios y productos y mejora la imagen de la biblioteca. Permite difundir los servicios de la biblioteca, enlazar su página Web con todos los recursos disponibles, crear y producir contenido que puede ser modificado, mejorado y ampliado en todo momento. Permite conversar, recibir opiniones, críticas y sugerencias. Escuchar las opiniones de la Biblioteca, es fundamental hoy en día. La comunicación que se ofrece es prácticamente es en tiempo real.

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. (8)

Estudio realizado en la biblioteca del Zalvador 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. (10)

Las redes sociales como herramienta estratégica del rol bibliotecario son clave a la hora de visibilizar el 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. (11)

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. (1)

En el estudio 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. (12)

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. (13)

[Romero](https://www.infotecarios.com/author/manuelromero/) 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. (14)

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. (15)

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. (16)

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. (17)

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. (18)

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. (19)

**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. (20)

**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. Las bibliotecas deben trazarse una estrategia de planificación para la promoción de los servicios y productos en redes sociales acorde a las necesidades informativas de cada biblioteca y los intereses de usuarios para obtener resultados positivos.

**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 2022]; 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 2022];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 2022]; 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 2022] .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%20estilo_redes_sociales.pdf)
5. Rodrigo L. Redes sociales, las nuevas aliadas de las bibliotecas .11 mayo 2016 [Citado 16 mar 2022].En: Soy Bibliotecario [Internet].Disponible en: <https://soybibliotecario.blogspot.com/2016/05/redessocialesaliadasbibliotecas.html>
6. [Espinoza G](http://190.169.30.62/browse?type=author&value=Espinoza%2C+Gueida), [Zambrano T](http://190.169.30.62/browse?type=author&value=Zambrano%2C+Tania). 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](http://dehesa.unex.es/browse?type=author&authority=943c33b4-5687-4cc7-924b-b4cae7ee5de2).Plan de comunicación en redes sociales de la biblioteca universitaria. [Internet]. 2016 [Citado 15 mar 2022]:[aprox. 5 p.]. Disponible en: <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 2022 ];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.Disponibleen: 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 2022].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](https://www.infotecarios.com/author/manuelromero/) 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 2022].Disponibleen:<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 2022]; 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.revcocmed.sld.cu/index.php/cocmed/article/view/2769>