



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO



FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
SISTEMA DE UNIVERSIDAD ABIERTA
Y EDUCACIÓN A DISTANCIA

EL USO DE REDES SOCIALES EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA “SOR JUANA INÉS DE LA CRUZ”

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
LICENCIADA EN BIBLIOTECOLOGÍA
Y ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN

P R E S E N T A:

DIANA PÉREZ ALVAREZ

DIRECTORA DE TESIS:

DRA. PATRICIA LUCIA RODRÍGUEZ VIDAL

CIUDAD UNIVERSITARIA, CD. MX., 2017





Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

A mis padres, Elia Sara Alvarez y José Antonio Peralta, y mi hermana, Giselle Alvarez, por su comprensión y apoyo, por aceptar mis ausencias, confiar en mi capacidad para terminar este proceso formativo y enseñarme el don de la paciencia. Sin ustedes este momento no se habría hecho realidad.

Al Lic. Edgar Ortega, por haber pasado todo este tiempo conmigo, alentarme desde el primer momento y haberme motivado siempre a seguir adelante. Gracias por tu comprensión y paciencia mostrada durante estos años.

Agradezco enormemente a la Universidad Nacional Autónoma de México, que creó el Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia, gracias al cual me logré ser parte de su alumnado y tener la formación necesaria para cumplir mis proyectos y sueños.

A la Dra. Patricia Lucia Rodríguez Vidal, directora de esta investigación. Su apoyo, supervisión y seguimiento, es lo que hicieron posible que hoy culminé esta mera. Le expreso mi más sincero agradecimiento y mi más profunda admiración.

Agradezco a las personas que contribuyeron a la calidad de este trabajo: mis sinodales que se tomaron el tiempo de revisar este trabajo y darme valiosas observaciones para mejorarlo.

Finalmente, agradezco a todos aquellos que, aunque no son mencionados explícitamente, siempre me apoyaron con lo que pudieron, ya fuera permitir mis ausencias en la oficina u otorgándome información y consejos respecto a mi formación. Esas contribuciones, aunque pequeñas en apariencia, terminaron siendo invaluable.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	i
CAPÍTULO I. BIBLIOTECAS PÚBLICAS	1
1.1 Antecedentes	1
1.1.1 Conceptos de bibliotecas públicas	3
1.2 Servicios bibliotecarios	9
1.2.1 Servicios bibliotecarios tradicionales	11
1.2.1.1 Básicos	12
1.2.1.2 Complementarios	14
1.2.2 Servicios digitales	17
1.3 Redes sociales digitales (RSD)	21
1.3.1 ¿Qué son las redes sociales digitales?	22
1.3.2 Necesidad de adopción	25
1.3.3 Influencia	27
1.3.4 Beneficios de la adopción	28
1.3.5 Principales redes sociales en México	30
1.3.5.1 Facebook	31
1.3.5.2 YouTube	32
1.3.5.3 Twitter	32
1.3.5.4 Instagram	33
1.3.5.5 Google+	33
CAPÍTULO II. LA BIBLIOTECA PÚBLICA “SOR JUANA INÉS DE LA CRUZ”	38
2.1 Breve historia de la Biblioteca Pública “Sor Juana Inés de la Cruz”	38
2.2 Estado del arte de la Biblioteca Pública “Sor Juana Inés de la Cruz”	39
2.3 Redes sociales digitales en bibliotecas públicas	44
2.3.1 Bibliotecas Públicas con perfiles en Redes Sociales	45

2.3.1.1 En México	45
2.3.1.2 Internacional: Habla hispana	67
2.3.1.3 Internacional: habla no hispana	94
CAPÍTULO III. ESTRUCTURA BÁSICA PARA LA ADOPCIÓN DE REDES SOCIALES EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA “SOR JUANA INÉS DE LA CRUZ”	141
3.1 Elección de la Red Social	143
3.2 Requerimientos para implementación	144
3.2.1 Requerimientos técnicos	144
3.2.1.1 Windows	145
3.2.1.2 MAC OS	147
3.2.1.3 Linux Ubuntu	148
3.2.2 Requerimientos humanos	149
3.3 Gestión básica de la Red Social	153
3.3.1 Actividades a desarrollar	153
3.3.2 Política de uso	154
CONCLUSIONES	159
OBRAS DE REFERENCIA	162
ÍNDICE DE FIGURAS	178

INTRODUCCIÓN

Históricamente, la biblioteca se ha posicionado como una de las instituciones de mayor relevancia para el crecimiento de la sociedad, dado que se considera un espacio para el desarrollo de saberes, siendo además una herramienta de incalculable valor cultural. No obstante, en las últimas décadas su valía en la percepción social se ha visto demeritada, debido principalmente al auge de herramientas de búsqueda vía online y al incremento de información vía electrónica. Ya desde 1996, Bill Gates, en su ensayo *Content is King*, auguraba el cambio en la información de carácter científico ante el que hoy nos encontramos:

“Internet ya está revolucionando el intercambio de información científica especializada. Las revistas científicas impresas tienden a tener pequeñas circulaciones, lo que las hace de alto precio. Las bibliotecas universitarias son una gran parte del mercado. Ha sido una manera incómoda, lenta y costosa de distribuir información a un público especializado, pero no ha habido una alternativa” (Gates, 1996, p. 2)

Paralelamente, nos encontramos en un boom de las redes sociales digitales o redes sociales web. Esto se debe a que la naturaleza humana pide que exista interacción con otros miembros de nuestra especie, aún antes de la creación del Internet se gestionaban redes sociales de manera física bajo un entorno más cerrado, pudiendo distinguir las redes familiares, profesionales o académicas como un ejemplo de ello.

De acuerdo con Lozares (1996) podemos definir las redes sociales como: “Un conjunto bien delimitado de actores-individuos,

grupos, organizaciones, comunidades, sociedades globales, etc.- vinculados unos a otros a través de la relación o un conjunto de relaciones sociales” (p. 106), cuando este concepto se traslada a la sociedad actual, lo que nos encontramos es que las relaciones en una clase o conjunto de contactos serán llevadas a cabo en un entorno digital, a través de un mapa de enlaces dentro de un sitio determinado.

Estamos ante una generación digital, cuyo tiempo de ocio y tiempo de trabajo lo pasa conectado Internet, donde incluso la computadora personal ha sido en gran parte relevado por otros dispositivos electrónicos como el celular o la Tablet, por lo que la presencia en Internet es uno de los factores que más visibilidad dan a una institución o empresa desde hace años, dado que la hace presente. El tener una página web representa una nueva forma de marketing hacia sectores específicos de la población.

Cuando nos ponemos a ver que tanto el flujo de la información como la interacción social se da a través de Internet, aunado a que la gran mayoría de las actividades escolares y científicas se realizan haciendo uso de este recurso, se vuelve clara la necesidad de que la biblioteca, sin importar su tamaño, se adentre en el entorno digital. No obstante, en la mayoría de las ocasiones, lograr resultados en este medio conlleva una inversión significativa para la institución que desea hacerlo, recurso que, muchas veces, las instituciones de carácter público no pueden permitirse. En este sentido, nos encontramos con el caso de la biblioteca, una institución con fondos limitados, y que entre más pequeñas son, menor se vuelve este recurso.

Ante este panorama, es que el aprovechar la estructura de las redes sociales digitales significa una manera de visibilidad y participación en la red, maximizando los recursos materiales,

humanos y económicos disponibles, dado que estas son económicas para su instalación e intuitivas en la práctica. Esta opción ha sido adoptada por una gran cantidad de bibliotecas y, a pesar de que es una alternativa relativamente sencilla, aporta la posibilidad de difundir servicios y atraer usuarios, además de atender consultas de manera rápida y sencilla, por lo que su aplicación en la Biblioteca Pública “Sor Juana Inés de la Cruz” permitirá que la biblioteca tenga la oportunidad de entrar en contacto con sectores que han “abandonado” el recinto, generar actividades que capturen la atención a través de una buena política de medios, incrementar sus visitas y mejorar los servicios.

Este trabajo tiene como objetivo no sólo analizar los beneficios que la adopción de redes sociales digitales puede traer a la Biblioteca Pública “Sor Juana Inés de la Cruz”, sino además distinguir cual es la red social más óptima para difundir los servicios bibliotecarios y que permita atender, aun de manera precaria, a los usuarios. Igualmente, este trabajo busca identificar las competencias que debe cumplir el bibliotecario para adaptarse a este entorno y gestionar un perfil de redes sociales cual perfil profesional y siempre basándose en la filosofía de la empresa.

La investigación realizada para poder crear una estrategia de uso de redes sociales, así como la selección de la misma, será de tipo documental, donde además de buscar información referente a las herramientas estudiadas, se incluirá la observación a diferentes perfiles de redes sociales de bibliotecas, ya sean afines, con el fin de identificar los aspectos claves en la interacción con los usuarios y en su actividad misma dentro de la plataforma. Igualmente, se procederá a realizar una investigación exploratoria y descriptiva, con el fin de localizar bibliotecas que ya cuenten con perfiles en redes sociales, así como la manera en que estos son utilizados.

Con el fin de presentar de manera clara y orgánica la información, de tal forma que se pueda visualizar el cumplimiento de los objetivos. En el capítulo 1 se muestra el marco teórico, referido a los antecedentes históricos de la biblioteca y las redes sociales, los conceptos básicos, así como los elementos más representativos de ambos aspectos. Este primer capítulo representa la base de la investigación y nos enfoca en los aspectos esenciales que trataremos en el resto de los capítulos.

Así mismo, el primer apartado, explica la importancia actual de las redes sociales y cómo estas pueden beneficiar a la Biblioteca Pública “Sor Juana Inés de la Cruz”.

El capítulo 2 aborda dos cuestiones fundamentales. Primeramente, hace la función de marco referencial, contextualizando a la Biblioteca Pública “Sor Juana Inés de la Cruz”, dando una muestra de las condiciones bajo las cuales actualmente trabaja y un vistazo a sus inicios. En segundo lugar, este capítulo desarrolla la investigación de las webs de perfiles de redes sociales gestionados por bibliotecas públicas, así como el análisis de las actividades que desarrollan dentro de los mismos. La totalidad de este capítulo sirve de fundamento para las propuestas dadas en el capítulo 3.

El tercer capítulo desarrolla plenamente la propuesta de adopción de redes sociales, dentro de lo que se incluye la elección del portal de redes sociales, así como las pautas para su desarrollo y los requerimientos necesarios para la aplicación de esta propuesta. A este apartado se suma una política de uso de redes sociales, la cual nace del análisis de los perfiles de redes sociales estudiados en el capítulo anterior.

Finalmente, en las conclusiones se confronta la información obtenida en el apartado teórico con la localizada en la parte

descriptiva, de tal forma que se muestra él porque es importante que la Biblioteca Pública “Sor Juana Inés de la Cruz” se adentre en el entorno digital en la forma de redes sociales.

CAPÍTULO I. BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Cuando se habla de biblioteca debemos de ser conscientes de que el recinto, los usuarios y los servicios son elementos inseparables y que la definen como un lugar para acceder a la información, de hecho, podemos ver a los usuarios como el alma, los servicios como el esqueleto y el recinto como el cuerpo, ninguno puede funcionar sin el otro, pero cuando todas las partes trabajan en conjunto el resultado es excelso.

Pero ¿cómo podemos asegurar que los elementos funcionaran como un conjunto? Obviamente la biblioteca y los servicios trabajan para atraer al usuario, pero, al final del día, es el usuario quien decide si participa o no en las actividades de la biblioteca. Es aquí donde nos adentramos en las actividades de promoción de los servicios, si bien en décadas anteriores esta actividad era rara vez utilizada, desde finales de la década del 90's, con la difusión del Internet y el incremento de medios donde conseguir información relevante para el usuario de biblioteca promedio, la actividad de promoción de los servicios, la actualización de las funciones de la biblioteca y, el incremento de las habilidades del bibliotecario se convirtieron en una necesidad.

1.1 Antecedentes

El término *biblioteca* procede del latín *bibliothēca* y éste, a su vez, de los vocablos griegos *biblion*(libro) y *theke*(caja), por lo que ya desde la Antigüedad se entendía como un lugar en el que se guardaban o custodiaban los libros. Desde entonces, el concepto de

biblioteca ha evolucionado mucho en función de las épocas y los cambios sociales.

Hasta el siglo XVIII predominaron las bibliotecas de carácter restrictivo, es decir, aquellas que sólo prestaban servicio a determinados grupos institucionales o personas, y no fue hasta el siglo XIX que se democratizó su uso para cubrir las necesidades de información de una sociedad que estaba cambiando y requiriendo mayores conocimientos con el fin de satisfacer sus necesidades primordiales, pero este cambio fue sólo uno de los muchos que se vinieron en años posteriores-

Para el siglo XX, la gestión bibliotecaria se ve en un proceso de cambio y adaptación debido al auge de las tecnologías de la información y la comunicación, especialmente el Internet, aunque, al mismo tiempo y gracias a estas mismas herramientas, es en ese momento cuando experimentan una evolución considerable con respecto a su concepto, estructura y metodología de trabajo.

Durante la primera mitad del siglo XX, se crearon varios factores que permitieron que biblioteca creciera en su visibilidad y valúa, tales como la importancia que tomo la educación, la alfabetización, el fomento en la investigación tecnológica y científica, a esto se sumó la explosión documental ocasionada por el fin de la Segunda Guerra Mundial.

Los avances del siglo XX, a los cuales podemos sumar la cooperación, asociacionismo, y la normalización en la logística bibliotecaria, se vieron reforzados y afectados por la automatización. Estas condiciones son las que llevaron que, para el siglo XXI, nos encontremos con una biblioteca rodeada de competencia en términos de acceso y difusión de la información gracias a una conexión a Internet más rápida y económica, equipos de cómputo más accesibles

en su costo e intuitivos en su uso y a navegadores de búsqueda que recuperan cada vez mayor cantidad de información, no obstante estos tres elementos aun carecían, y carecen de algo básico en la estructura bibliotecaria: una ordenación que facilite la búsqueda; en este mismo sentido la biblioteca se encuentra inmersa en un mundo, en un país, donde la brecha digital no hace más que acrecentarse y, por tanto, sus servicios son cada vez más necesarios.

1.1.1 Conceptos de bibliotecas públicas

Actualmente una biblioteca es un servicio que tiene como fin resolver problemas de información de sus usuarios, utilizando colecciones documentales y recursos electrónicos, que proporciona y ayuda a utilizar.

Si bien la biblioteca es concebida como el lugar donde se guardan los libros hay una gran cantidad de definiciones que complementan esta afirmación, especialmente cuando se trata de su función en un entorno público. En las directrices IFLA/UNESCO (2001) para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas es definida como: “Una organización establecida, respaldada y financiada por la comunidad, ya sea por conducto de una autoridad u órgano local, regional o nacional, o mediante cualquier otra forma de organización colectiva. Brinda acceso al conocimiento, la información y las obras de la imaginación gracias a toda una serie de recursos y servicios y está a disposición de todos los miembros de la comunidad por igual, sean cuales fueren su raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica y laboral y nivel de instrucción” (p. 8). En este sentido queda claro que la biblioteca está compuesta igualmente por servicios y que su alma son los usuarios dado que son ellos los que hacen que la biblioteca se

mantenga en funcionamiento, pero que además es un entorno abierto a toda la comunidad, independientemente de cuestiones subjetivas

Otra de las grandes concepciones de biblioteca es la de la American Library Association (2013) donde es descrita como: “Una colección de materiales en varios formatos organizada para ofrecer acceso físico, bibliográfico e intelectual a un grupo específico, con personal entrenado para proveer servicios y programas relacionados con las necesidades de información del grupo target” (p.152).

Dentro de esta definición nos encontramos con dos puntos clave que demuestran la naturaleza de la biblioteca y cómo se diferencia de otro tipo de servicios, pero haciendo especial hincapié en la palabra información, dado que es esta la parte integradora de la concepción de la biblioteca. En primer lugar, la biblioteca es en esencia una colección de documentos útiles, independientemente de su formato, pero si alguien se limitará a creer que ésta es la concepción completa de la biblioteca se estaría reduciendo a está al nivel de un almacén, por tanto, el resto de los elementos mencionados son importantes.

En segundo lugar, al hacer hincapié en que la biblioteca requiere de personal especializado es que se hace la separación entre un servicio como el buscador online y la biblioteca, dado que ésta última requiere y aporta un valor agregado al tener a alguien con conocimientos para realizar búsqueda asistida, es decir, que orienta y apoya activamente a quien requieren información. Definir a la biblioteca con base a la información y los usuarios es necesario, dado que son los elementos que le dan forma y que conformarán su esencia en la sociedad actual, tanto o más como lo fueron en el pasado.

Por otra parte, es necesario adentrarnos específicamente en la biblioteca pública, las cuales son concebidas por la propia (ALA, 2013, p. 205) de dos formas, en la que cada una se complementa con

la siguiente, la primera como “cualquier biblioteca que provee servicios bibliotecarios básicos sin cargo a todos los residentes de una comunidad, distrito o región. Financiada por fondos públicos o privados, la biblioteca pública hace su colección y sus servicios básicos disponibles para toda la población de su área legal de servicio, sin cargo a usuarios individuales, pero puede imponer cargos a usuarios externos de su área de servicio legal. Los productos y servicios que se encuentran fuera de los servicios básicos pueden o no proporcionarse al público en general y pueden o no proporcionarse sin cargos individuales.” Y la segunda es referente a “Una biblioteca accesible para todos los residentes de una comunidad determinada pero generalmente no gratuita; distinguida de una biblioteca privada”.

De acuerdo con Conaculta (2004), la biblioteca pública es: “Una institución que proporciona gratuitamente diversos servicios y recursos bibliotecarios con el objetivo primordial de garantizar el acceso a la lectura y a los distintos medios y fuentes de información y el conocimiento a todos los habitantes de la comunidad donde se ubica, contemplando la diversidad étnica y cultural de la población y sus distintos grupos de edad, ocupación y nivel educativo y económico. Se encuentra instalada en un local proporcionado por el gobierno estatal o municipal, de acuerdo con el tipo de biblioteca (central estatal, regional o municipal)” (pp. 1-2).

En México, la mayoría de los servicios que se ofrecen en una biblioteca pública son gratuitos, obviando el servicio de reprografía, y sus servicios están orientados a la satisfacción de las necesidades de información de sus usuarios y a la difusión de la lectura como una actividad de ocio.

Esta misma institución indica que la biblioteca pública puede dividirse en tres niveles con base a su ubicación y tamaño. Cada uno

de estos niveles es representativo en cuestión del acervo disponible y los usuarios que pueden atenderse:

— Biblioteca Pública Municipal

Se instalan inicialmente con 1500 volúmenes. Se ubican en cabeceras municipales y localidades pequeñas.

— Biblioteca Pública Regional

Su ubicación y funcionamiento está pensada para apoyar el funcionamiento de las bibliotecas municipales. Su acervo es mayor que el de la biblioteca municipal y se apoya en la Biblioteca Central Estatal.

— Biblioteca Pública Central Estatal

Con un acervo de más de 10,000 volúmenes, puede atender a por lo menos 250 usuarios simultáneamente. Se encuentra ubicada en la capital de cada estado y es la de mayor tamaño de esta clasificación.

Sin embargo, en este trabajo nos centraremos en la Biblioteca Pública Regional, aunque siempre considerando que lo aquí dicho puede ser de utilidad para cualquiera de los tres tipos mencionados.

Tradicionalmente la biblioteca ha tenido la función de reunir, conservar y servir, no obstante, estas facultades fueron expandidas en las directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas donde se habla de que las funciones de la biblioteca son:

- Proporcionar documentos facilitando cada vez más el encuentro entre el documento y el usuario. Deberá ser más

activa como servicio de información, deberá facilitar ese encuentro usuario-documento, superando problemas de orden social, económico o educativo, deberá dar respuestas a sus usuarios, pero no sustituir su trabajo, sino al contrario estimular su actividad intelectual en torno a los documentos.

- Ser servicio de información, en el sentido de recogerla, estructurarla, canalizarla y, en ocasiones, producirla, y al mismo tiempo acercarla al ciudadano. Gracias a las TIC, las bibliotecas son ahora auténticas puertas abiertas a todo tipo de información universal facilitando el acceso local o remoto, permitiendo localizar documentos para un tema determinado.
- Contribuir a la formación de usuarios, explotando su función educativa como medio para el aprendizaje permanente y el acceso a la información plural. La biblioteca debe educar, enseñar a obtener, analizar y usar la información como base del conocimiento. Ayudar a obtener los conocimientos necesarios para ser activo y creativo en nuestra sociedad, tanto a nivel profesional como intelectual, estético, etc.
- Ser foco de cultura y ocio recreativo, puesto que los materiales y servicios bibliotecarios, aparte de culturizar, constituyen una buena alternativa para ocupar el tiempo libre. La biblioteca debe hacerlo a través de la extensión cultural en relación a la temática de su colección, su tipo, las necesidades o carencias de su entorno, etc.
- Asesorar acerca de la información, contando con personal experto, de tal manera que la abundante oferta informativa

no abrume al usuario. La biblioteca es el organismo experto en la información, que gestiona para su uso independientemente del lugar y el soporte en que se presente. Debe colaborar en que se comunique y asimile de forma eficaz.

- Ser un espacio de trabajo, estudio y convivencia, donde haya cabida para la interculturalidad, la tolerancia y el intercambio de ideas. La biblioteca debe ser para ellos un espacio no segregador, en el que fomenten o posibiliten prácticas culturales diversas, en un marco elástico y maleable, no directivo.

Como ya se ha mencionado el otro elemento primordial en la biblioteca pública es el usuario. Conaculta (2004) afirma que los usuarios de la biblioteca pública son: “Todos los miembros de la comunidad, sin distinciones de edad, sexo, religión, ideología, oficio o condición social o económica”, afirmando además que estos: “Tienen derecho a utilizar los servicios que otorga la biblioteca pública cuyo espíritu es el del libre acceso a la cultura, la información y el conocimiento indispensables para el mejoramiento de la vida cotidiana y el trabajo, para la educación permanente y la superación del individuo y la sociedad” (p.5).

Toda biblioteca abierta al público debe de cumplir los tres pilares fundamentales: Colección, Organización y Difusión. La colección es el elemento básico, producto del análisis de los usuarios que asisten a la institución y del proceso de selección, adquisición y mantenimiento del mismo.

La organización corresponde al procesamiento de la colección, incluye la catalogación, indización y ordenamiento físico de los

materiales. Facilita el análisis interno, externo, el manejo y recuperación de los documentos.

El último pilar se refiere directamente a dar acceso a los documentos a la comunidad en general, en este sentido es donde aparecen plenamente los servicios bibliotecarios. Este paso puede ser de tipo activo (servicios implementados por iniciativa de la biblioteca) o pasivo (solicitados por los usuarios).

1.2 Servicios bibliotecarios

Los servicios bibliotecarios son las actividades que buscan la realización de los objetivos de la institución y que tiene como uno de sus principales propósitos la atención y satisfacción de las necesidades de información de los usuarios, ya sea de manera personal o mediante medios electrónicos, de hecho. Buckland (1992), en *Redesigning Library Services: A Manifesto*, hacía referencia de que los servicios bibliotecarios son aquellos medios que permiten el acceso a la información que posee la biblioteca (p. 1). Ante este panorama podemos visualizar el *acceso* como la identificación de los documentos y la disponibilidad y uso de los mismos.

Los servicios constituyen el esqueleto de una biblioteca, gracias a ellos es que asisten los usuarios dado que, más allá de la calidad de los documentos que se ofrecen, las posibilidades de tener una consulta más fácil o conseguir mayores informes acerca de un mismo tema dan valor agregado a lo que, de otra forma, podría verse como una librería.

La integración y adaptación de un servicio a la biblioteca, conlleva que se consideren varios aspectos:

- Ubicación: Lugar físico, o virtual, en donde la biblioteca dará servicio. En el primer caso, el lugar debe contar con seguridad, iluminación, ventilación y servicios sanitarios.
- Fondos: Igual conocido como acervo, hace referencia a los documentos que estarán disponibles en la biblioteca para ser consultados. Estos se seleccionan en base a las necesidades y tipología de los usuarios.

De acuerdo con el Reglamento de Servicios Bibliotecarios, publicado por el Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, el acervo debe estar integrado por cuatro colecciones básicas:

- General: Conjunto de documentos que tratan sobre todas las áreas de conocimiento humano.
 - De consulta. Conjunto de diccionarios, enciclopedias, directorios, atlas, almanaques, manuales, índices y bibliografías que ofrecen información especializada sobre distintos temas.
 - Publicaciones periódicas: conjunto de revistas, diarios, boletines, etc. que, al ser impresos bajo intervalos regulares, ofrecen información actualizada sobre diversos temas.
 - Infantil: conjunto organizado de materiales diversos destinados a los niños.
- Usuarios: Encargados de utilizar los servicios que ofrece la biblioteca. Toda actividad que se planifique en el recinto y los fondos que este contendrá están orientados a

resolver las necesidades de información y crear oportunidades de ocio para ellos.

- Normalización: Es referida al sistema de clasificación utilizado para el acervo. Este debe seleccionarse en base al tipo de biblioteca que se trate.
- Acceso: ¿Qué tipo de estantería se manejará? ¿Bajo qué horario? ¿Todo el acervo tendrá el mismo tipo de acceso? ¿Habrá obras susceptibles a préstamo? Todas estas cuestiones son aclaradas en este aspecto. En México, este aspecto está regulado en el Capítulo V del Reglamento de Servicios Bibliotecarios.

Considerar todo ello es importante dado que la biblioteca tiene un modelo de actuación orientado al usuario, Al estudiar los servicios bibliotecarios podemos encontrarnos con que, de acuerdo a cada autor, estos pueden ser estudiados desde la actividad a la que van dirigida, su importancia o su soporte, siendo este último aspecto del que nos ocuparemos en este trabajo, es decir que dividiremos los servicios en tradicionales y digitales, dado que el de esta investigación es plantear como las bibliotecas se mantengan vigentes en la vida de su comunidad gracias a la adaptación a las nuevas tecnologías.

1.2.1 Servicios bibliotecarios tradicionales

Los servicios tradicionales son aquellos que se realizan dentro de las instalaciones de la biblioteca, su correcta realización depende de la calidad de la colección bibliográfica y de la habilidad del bibliotecario para atender a los usuarios.

1.2.1.1 Básicos

Aquellos que han estado histórica y culturalmente ligados a la biblioteca:

— Consulta en sala: Constituye el acceso a los fondos de la biblioteca dentro del recinto. Está ligado al horario de la biblioteca. La consulta puede darse a través de:

- Acceso directo, igual conocido como de estantería abierta. En este caso el acervo está disponible en cualquier momento para el usuario, sin que éste tenga necesidad de solicitarlo con antelación.
- Acceso indirecto, llamado de estantería cerrada. Obliga al usuario a solicitar una obra del catálogo mediante un formulario o ficha previamente establecido.
- Acceso semidirecto. Utilizado primordialmente para soportes electrónicos dado que la caratula puede no contener el documento solicitado y, por tanto, debe hacerse el pedido a través del bibliotecario. No requiere formulario alguno o haberse solicitado con antelación.

En la mayoría de los casos se debe optar por el acceso directo a la colección, sin tener una limitante de documentos a seleccionar, y con un sistema de

seguridad que permita que el acervo se mantenga dentro del control de la biblioteca.

— Préstamo a domicilio: Este servicio se refiere a la salida de los materiales del recinto, siempre y cuando se definan las políticas de préstamo, las cuales deben especificar los materiales prestables, tipos de usuarios sujetos a optar al préstamo, los tipos y tiempos del prestamos, y la responsabilidad del usuario con el material.

Uno de los requisitos básicos para este servicio en la Red de Bibliotecas Públicas del país es la tramitación de una tarjeta afiliada a un individuo. La falta de la misma provoca que el usuario no pueda hacer uso de este servicio.

Se debe aclarar que aun en bibliotecas de estantería abierta hay materiales que pueden no ser susceptibles a préstamo domiciliario, pero que permiten la reproducción parcial, estando entre las más comunes:

- Obras agotadas, descatalogadas o difícilmente reemplazables.
- Obras de referencia como enciclopedias, diccionarios, tesauros, atlas, directorios, anuarios, almanaques, bibliografías, bases de datos en disco, etc.
- Manuales básicos.
- Publicaciones periódicas.
- Fondos especiales.

- Tesis y tesinas.
 - Obras de uso muy frecuente, porque debe siempre haber al menos un ejemplar en la institución.
- Referencia bibliográfica: Implica la orientación y búsqueda de documentos que interesen o satisfagan las necesidades de información que solicita un usuario. Es a través de este servicio que se consigue información útil para los usuarios, se resuelven preguntas de información/estudio/investigación.

Conlleva una atención personalizada. Su aplicación requiere que el bibliotecario cuente con profesionalidad, intuición y actitud investigadora, además de un claro conocimiento del acervo y capacidad de organización de tal forma que, al haber gran cantidad de solicitudes, esté pueda seleccionar aquellas que son más susceptibles de ser respondidas.

A esta lista deberíamos sumar el servicio de centro de cómputo que se ha ido implementando a la mayoría de las bibliotecas de la Red Nacional de Bibliotecas del país. Este servicio incluye no sólo el uso de equipos de cómputo dentro del recinto sino permitir el acceso a los usuarios en distintos dispositivos que usaran para realizar sus actividades.

1.2.1.2 Complementarios

Aquellos que pueden no estar en cualquier biblioteca sin que ello implique una mala gestión o falta de actividades:

— Préstamo interbibliotecario: Es un préstamo que consiste en proporcionar al usuario acceso a obras, o reproducciones, que no forman parte del acervo, donde la biblioteca hace la solicitud del material a otra institución entre bibliotecas para satisfacer las necesidades de información. Los materiales son recabados mediante solicitud expresa, y la autorización de uso tiene extensión únicamente al uso dentro de las instalaciones.

No todas las bibliotecas lo llevan a cabo porque depende mucho de las redes estratégicas que se tengan y de las políticas de trabajo de cada una de ellas. La colaboración puede ser tanto con bibliotecas públicas, académicas o universitarias.

Este servicio debe ser utilizado por la biblioteca sólo en casos en los cuales es, de otra forma, imposible conseguir los materiales. No debe pedirse obras de mucho uso, o que estén aún a la venta, y puedan conseguirse fácilmente. Para la buena gestión del préstamo interbibliotecario exige aclarar los casos y usuarios en que se efectuará la petición, el cobro o no de las tarifas o gastos engendrados, la determinación de la biblioteca a que se realizará su petición, etc. Cuando recibimos peticiones deberemos optar entre enviar el original, o proporcionar una fotocopia del mismo.

— Formación de usuarios: Busca dar a conocer a los usuarios estrategias para aprovechar los recursos de la biblioteca. Generalmente está enfocada en la instrucción bibliográfica.

- Difusión selectiva de la información (DSI): Es un servicio creado mediante un perfil de usuario en el cual, se informa a este acerca de nuevos materiales disponibles en la biblioteca que satisfacen sus necesidades de información.
- Indización y resumen: Este servicio facilita la búsqueda y exploración de documentos gracias a la condensación de contenidos, así como en la DSI se realiza en base a un perfil de usuario.
- Extensión bibliotecaria: Generalmente se refiere a actividades culturales y de animación a la lectura. Aunque también incluye en proporcionar a la comunidad servicios en el lugar y momento adecuados, especialmente a aquellos usuarios que no tienen la posibilidad de acercarse al recinto de la biblioteca.
- Reprografía: Constituye un servicio de copiado para consulta fuera de la biblioteca sin que implique la salida de los documentos. Este servicio debe ser gestionado en base a una política específica.

La adopción de servicios complementarios depende en gran medida de los usuarios y recursos de la biblioteca, así como de la gestión interna de la misma y los acuerdos a los que se ha llegado con otras bibliotecas u organizaciones difusoras de cultura, aunque siempre guiándose con su colección, presupuesto y usuarios atendidos.

1.2.2 Servicios digitales

La incursión al entorno digital por parte de la biblioteca plantea cada vez más cuestiones acerca de la democratización de la información y el acceso a distintos recursos por parte de los usuarios. De acuerdo con la Red Nacional de Bibliotecas, los servicios digitales son aquellos consistentes en facilitar al usuario el acceso a la información, a las computadoras e Internet. En este sentido cada vez nos adentramos más en las cuestiones de ¿Qué se necesita para que la biblioteca se adentre en el entorno digital? En la estrategia de inclusión digital, *Digital inclusión: Connecting Scotland's People*, generado en Escocia en el 2001, se describían seis acciones principales:

- Conciencia y promoción: Asegurar que los individuos y los grupos excluidos son conscientes de las oportunidades que las TIC pueden proporcionar.
- Acceso: Los individuos y las comunidades desfavorecidas deben tener acceso a las TIC en el momento, lugar, método y precio adecuado a sus necesidades y estilos de vida.
- Apoyo: Proporcionar fuentes confiables, accesibles y rentables de asesoramiento y apoyo.
- Habilidades: Proporcionar el equipo básico y habilidades tecnológicas para inculcar a los individuos la confianza para utilizar las TIC.
- Contenido: Asegurar que los individuos y las comunidades desfavorecidas están provistos de los contenidos y servicios que ellos valoran y desean

utilizar en línea, así mismo que les permitan desarrollarse a sí mismos.

- Participación de la comunidad: Asegurar que las iniciativas son sostenibles a nivel local, y que las comunidades locales tienen un sentido de propiedad.

Cuando consideramos estas acciones lo que nos queda es la búsqueda de soluciones a la brecha digital. Estas acciones hacen referencia a aquellos servicios que se pueden llevar a cabo a través de una computadora de manera telemática. Es decir que no sólo basta con la existencia los materiales de la biblioteca y la capacidad del bibliotecario sino de la calidad de la conexión, el tipo de plataforma utilizada y la interfaz de trabajo, entre más intuitivos sean mayor será la posibilidad de éxito en su implementación.

En general, los servicios digitales básicos implementados en una biblioteca están altamente relacionados con los servicios tradicionales, siendo los principales:

- Referencia: busca contestar preguntas realizadas por los usuarios, en este caso puede llevarse a cabo a manera de foro, chat o mensaje directo.
 - Este es uno de los más adaptables al entorno digital dado que, su finalidad principal, es la resolución de preguntas, por lo requiere más de las habilidades de comunicación del bibliotecario que del medio a través del cual se realice.
- Catalogo: Se lleva a cabo a través de una plataforma indicada para este servicio y el uso de “verbots”, robots

de idioma, para poder localizar si un archivo se encuentra o no dentro del acervo de la biblioteca.

- Adaptarlo a redes sociales es un proceso que, de momento, parece poco viable a través de redes sociales, dada la necesidad de un gestor de búsquedas apropiado para esta labor, por lo que la información de la existencia y disponibilidad de un documento en el acervo debería transmitirse a través del servicio de consulta.

— Servicios de alerta: Permite comunicar de manera rápida y directa a los usuarios de nuevas adquisiciones, posibilidades de reserva, noticias, actividades, presentación de personal y boletines informativos.

- En las redes sociales este servicio se traslada al muro o tablero del perfil de la institución. Igualmente pueden hacerse llegar estas notificaciones en la sección de eventos, misma que casi todas las plataformas de este tipo manejan.

— Digitalización de documentos: En un entorno 100% digital los documentos deben estar disponibles para consulta a través de una PC, ocasionalmente a través de dispositivos portátiles como smartphone o Tablet, y la manera en que la biblioteca se encarga de lograrlo es a través de la digitalización y protección del contenido del documento, siempre considerando que los usuarios deben poder acceder al archivo en los casos que consulten o, cuando los documentos no son susceptibles de ser digitalizados, se indique la dirección en que se encuentran dentro del recinto.

— Préstamo (transmisión de documentos de manera telemática): En un entorno digital este servicio es uno de los que conlleva mayor esfuerzo y responsabilidad por parte de la biblioteca, no sólo por el gastos económico y temporal de la digitalización de los documentos que estarán disponibles, sino también en lo que se refiere a protección de los derechos de autor de los mismos. Aunado a la digitalizados y protección se debe llevar a cabo una temporalización para el préstamo, dado que en muchos casos estos sólo estarán disponibles para 1 o 2 préstamos simultáneos.

Hoy en día el tipo de archivo que mejor cumple estas características con un costo menor dado que es creado y corrido a través de Adobe Digital Editions es el .ACSM.

— Formación de usuarios: Se debe realizar a través de documentos o post creados con ese fin. Igualmente se pueden organizar cursos presenciales o en video digital, siendo organizados a través del servicio de alerta, pero deben de contar con los elementos necesarios para que esta orientación se lleva a cabo como si se hiciera de manera presencial.

— Acceso a colecciones o recursos electrónicos: Forma parte de una biblioteca digital o híbrida plenamente establecida es un servicio importante, está ligado al servicio de digitalización y préstamo en este entorno, y con la existencia de dispositivos que permitan la lectura digital.

— Servicios de información comunitaria: Informes acerca de acontecimientos o información de importancia para la comunidad en general y no sólo para los usuarios activos,

así como las alertas de biblioteca se realiza a través del muro o tablero del perfil de redes sociales.

- Servicio de información cultural y recreativa: Como parte de la extensión bibliotecaria vía web, se apoya en los servicios de alerta de tal forma que se pueda acercar a la mayor cantidad de usuarios.

Como se puede observar los servicios tienen variación en su formato más no en su función. En ambos casos el objetivo es lograr que el usuario satisfaga sus necesidades de información y que la comunidad se abra a este espacio creado para ellos.

En el caso que nos compete no se pueden integrar todos los servicios digitales dada la herramienta a utilizar, las RS, pero los servicios que se implementarían son: servicio de referencia, formación de usuarios, servicios de alerta, servicio de información cultural y servicio de información comunitaria.

1.3 Redes sociales digitales (RSD)

A lo largo del análisis de los servicios digitales es que nos damos cuenta que muchas de estas actividades logran que los usuarios se acerquen a la biblioteca, aun cuando muchas veces no se acerquen al recinto de la misma, y es en ese punto donde debemos dar la importancia necesaria al servicio de redes sociales digitales, porque aún con las ventajas del desarrollo en un ambiente digital trae a una biblioteca pública, el costo de realizarlo puede ser muchas veces insostenible, mientras que por otro lado algunos de los servicios más básicos pueden realizarse a través de plataforma de redes sociales

reduciendo de esta manera significativamente los costos monetarios y temporales.

1.3.1 ¿Qué son las redes sociales digitales?

El antropólogo inglés Barnes (1972) definió la red social como “un conjunto de puntos que se conectan entre sí a través de líneas. Los puntos representan a las personas o grupos, y las líneas representan interacciones entre personas y/o grupos” (p. 43), mientras que Garbarino, en 1983, comienza a integrar aspectos funcionales y estructurales en su definición diciendo que son un “conjunto de relaciones interconectadas entre un grupo de personas que ofrecen unos patrones y un esfuerzo contingente para afrontar las soluciones de la vida cotidiana” (p. 62). La red social se puede definir en relación a una persona/institución, o en relación de una red de redes. En este trabajo nuestro interés estará enfocado en las segundas, desarrolladas en un entorno digital.

Una RSD es definida por Boyd y Ellison (2008) como: “Servicio que permite a los individuos construir un perfil público o semipúblico dentro de un sistema delimitado, articular una lista de otros usuarios con los que comparten una conexión, y ver y recorrer su lista de conexiones” (p. 211) a esta definición podemos añadir la posibilidad de que las instituciones puedan crear un perfil público que les permite, por una parte, crear una imagen pública disponible para los usuarios de la red con los que haga conexión, bilateral o unilateral, y por la otra difundir sus productos y servicios a una comunidad más grande o, dependiendo del administrador, más concentrada en un público específico de tal forma que se cree una espacio virtual bien enfocado.

Antes de avanzar dentro de este trabajo acerca de que red social es mejor para el entorno bibliotecario es importante que identifiquemos que tipos de RSD hay en la actualidad. En el 2016, durante el Congreso de Comunicación: Intermedios, realizado por la Universidad de las Américas de Puebla, Miguel Baigts, mercadólogo mexicano, afirmó que para marzo de ese año existían 123 Redes Sociales Digitales disponibles alrededor del mundo.

Este conjunto se divide en diversas categorías, pero Flores Cueto ofrece una de las categorizaciones que mejor se adaptan a la actualidad, siendo la siguiente:

— Por su público y temática

- Redes horizontales: Sin eje temático fijo, y dirigida para todo tipo de audiencia. Los ejemplos más representativos son Twitter y Facebook.
- Redes sociales verticales: Con eje temático guía, sus usuarios están comprendidos en un target bien definido. De acuerdo a su especialización estas se subdividen en:
 - Profesionales: Que buscan crear relaciones para entre usuarios en el ámbito laboral. La más utilizada hoy día es LinkedIn.
 - De ocio: Busca congregar usuarios que desarrollen similares actividades de ocio (deporte, videojuegos, lectura, fans, etc.). Las más representativas son Goodreads, Last.FM y Pinterest.

- Mixtas: Ofrece a usuarios y empresas un entorno específico para desarrollar actividades tanto profesionales como personales en torno a sus perfiles. Si bien en estos casos no hay un eje temático general, los perfiles individuales contienen varias ramificaciones a este respecto y, en base a ellas, el código de las RSD hace la conexión entre pares. Entre las más utilizadas se encuentra Unience y Yuglo.

— Por el sujeto principal de la relación

- Redes sociales humanas: Buscan crear y/o fortalecer relaciones entre personas, uniendo individuos según su perfil y en función de sus gustos, aficiones, lugares de trabajo, viajes, actividades, etc. Ejemplificativas de este tipo son Tuenti, Youare y AskFM.
- Redes sociales de contenidos: Se desarrolla uniendo perfiles a través de contenido publicado, y/u objetos y archivos de su propiedad. De las más utilizadas están YouTube, Scribd y Flickr.
- Redes sociales inertes: Su objetivo es unir marcas, automóviles y lugares. Son relativamente nuevas y se destaca Respectance, dedicada a los difuntos.

— Por su localización geográfica

- Redes sociales sedentarias: Es aquella que muta en función de las relaciones entre las personas, los contenidos o los eventos creados. Aquí encontramos

pocos ejemplos dados que se prestan más en la forma de blogs o foros de discusión.

- Redes sociales nómadas: Estas redes se componen y recomponen en base a la localización geográfica del usuario, los lugares que haya visitado o aquellos que tiene previsto acudir. Las más destacadas son Foursquare y Latitud.

— Por su plataforma

- Red social MMORPG y metaverso: Construido sobre una base Cliente-Servidor. El ejemplo que es actualmente muy utilizado es SecondLife.
- Red social web: Está basada en la estructura típica de web. Los ejemplos más representativos son MySpace y Hi5.

1.3.2 Necesidad de adopción

El ser humano es un ser social por naturaleza y las instituciones que buscan acercarse a ellos o atenderlos deben mantenerse constantes en su interacción con la comunidad. En este caso entra la biblioteca, cuya actividad es creada por y para los usuarios, sus servicios están orientados a mejorar la calidad de vida de su comunidad y por lo mismo debe mantenerse activo en los canales de comunicación.

En el principio de la actividad humana podemos ubicar la comunicación oral como la regla, pasando posteriormente a la comunicación escrita. Con el desarrollo de la electrónica se logró

abrir un canal de comunicación telemática pero unilateral, a través de radio y, posteriormente, televisión, pero no es hasta el auge en el desarrollo del Internet que esta respuesta telemática se abre a un esquema bidireccional. Este nuevo esquema provoca que la comunicación sea vez cada más fluida y constante, pero menos eficiente; aunado a esto la proliferación de información a través de páginas web e institucionales ha ido alejando a los usuarios de las instituciones de información.

Ante esta situación las bibliotecas deben realizar dos nuevas funciones, primeramente, debe crear comunicación con los usuarios por estos medios, de lo contrario su función se vuelve inexistente. Es precisamente esta razón lo que hace necesaria adoptar redes sociales, ante una biblioteca pública regional o municipal la comunicación a través de redes sociales se convierte en la más directa, económica y actualizada, además de la más intuitiva tanto para usuarios como para la institución.

Es de destacar además que, ante la avalancha de información que podemos encontrar a través de la Web 2.0, la biblioteca adopta este medio con el fin principal de difundir los servicios, siendo el más fácil de realizar el servicio de referencia. En este punto es donde entra la segunda necesidad, el bibliotecario debe buscar dar valor agregado a la información que ha de otorgar a los usuarios que realicen consultas de forma tal que, ante las ventajas demostradas en la resolución de consultas, el usuario continúe asistiendo a satisfacer sus necesidades de información.

Cuando conjuntamos las funciones generadas en la actualidad, con la necesidad de comunicarse se obtiene que la biblioteca debe convertirse en una institución amigable, profesional y accesible. Ya no basta con que sea una institución que resuelva las necesidades de

información, debe interactuar con sus usuarios en ambientes menos formales de tal manera que se aleje de la imagen de la obligatoriedad a la imagen del apoyo y la necesidad, esto se logra a través de las redes sociales que son un ambiente informal, accesible para prácticamente cualquier persona y que siendo aprovechadas correctamente, puede acercar a personas que no fueron criadas bajo la cultura de la biblioteca y crear una nueva cultura a si sea fuera del recinto.

1.3.3 Influencia

Las redes sociales son un fenómeno comunicativo en expansión donde cualquier persona, sin necesidad de conocimientos elevados en computación, pueda interactuar con el resto de personas. Las redes sociales se han convertido en una importante herramienta de interacción y colaboración entre compañeros de trabajo, con colegas del sector público, con grupos organizados y con el público en general.

No obstante, en México, el número de bibliotecas que utilizan estos servicios es limitado y generalmente se trata de bibliotecas de gran tamaño las que lo han implementado, a pesar del enorme beneficio que puede representar para las bibliotecas públicas, especialmente porque ambos fenómenos (Internet y redes sociales) han cambiado el paradigma de desarrollo físico a pesar de que su ambiente es digital: en la actualidad abundan las bibliotecas digitales (lo cual es, en muchos casos, un gasto más que una inversión para este tipo de bibliotecas), donde se pueden conseguir materiales de consulta a tan sólo un clic de distancia, no obstante, como Jen Campbell menciona acerca de la consulta de libros online “Es una pena que [...] no tenga una persona con quien hablar, pero al menos

puedo contar con vosotros” (2012, p. 21), el valor de la biblioteca se basa en la atención que puede dar el personal y los servicios tradicionales.

Lograr adaptar ambos aspectos a este ambiente, de una forma que sea redituable para la biblioteca, se convierte en un aspecto esencial para atraer usuarios en la era que corre. Sí bien desde hace años se sabe que la biblioteca requiere hacer marketing hoy en día es imperativa extender esta actividad a la web. Las bibliotecas son instituciones cuyos servicios van dirigidos a la comunidad en que están instaladas, por tanto, debe buscar la manera de acercarse a este nuevo entorno, a pesar de los generalmente limitados recursos (humanos, económicos y materiales), y que el instalarse en la web conlleva un gasto/inversión, según sea el caso, significativo. En estos casos la partida inicial que puede tomarse es habilitar una red social, en la cual se pueda difundir los servicios de la biblioteca, e inclusive ofrecer consultas de manera más directa.

1.3.4 Beneficios de la adopción

Es imposible negar que las redes sociales ofrecen visibilidad a la biblioteca, pero decidir adoptarlas por sólo esta actividad simplemente no es algo viable. Las redes sociales lo que ofrecen es la posibilidad de acercarse a la comunidad, especialmente a aquellos sectores que más alejados están del recinto: jóvenes y niños.

El mayor beneficio que puede reportar una biblioteca con esta adopción es la posibilidad de dar servicios telemáticos, es decir que ir integrando servicios que corresponderían al entorno digital, atendiendo no sólo a los usuarios de su comunidad sino expandiéndose a usuarios que tal vez geográficamente no podrían

asistir, pero al que la información que se oferta le es de utilidad. Paralelamente esto conlleva a que por una parte la institución genere cercanía con sus usuarios, un mayor uso de sus servicios y reduzca la brecha de información que hoy prolifera, de igual forma al personal lo hace más eficiente en la resolución de dudas, le permite aprender de una manera más intuitiva conocer su acervo e ir creando una identidad digital en base a los valores y objetivos de la institución.

Tal vez uno de los aspectos que mejor ejemplifican el valor de las redes sociales en los objetivos de la biblioteca es el fomento a la lectura. La creación de grupos de lectura y el compartir contenidos de interés para el público pueden lograr que lentamente se vayan abriendo paso a la lectura gracias a la posibilidad de ofrecer entradas tipo blog, que hable y recomiende lecturas, que genere contenidos de interés y que abra a la biblioteca a los intereses de los usuarios a los que desea acercarse.

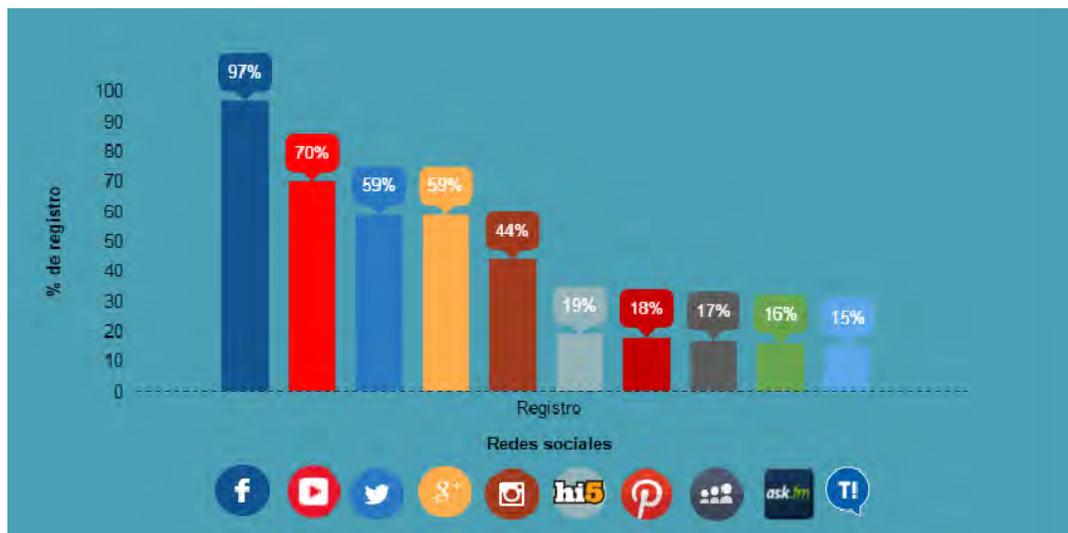
Un aspecto que las redes sociales pueden mejorar notablemente es lo que en el recinto haría la función de “Buzón de sugerencias” es decir, que los usuarios podrán sugerir actividades, comunicar sus necesidades y crear espacios de trabajo con los cuales la biblioteca podrá adaptar sus servicios y ser mejor en las gestiones que antes ya ha investigado.

Claro está que para que todo lo anterior logre cumplirse es necesario establecer el tipo de RSD que ha de utilizarse, el porqué de esa decisión y la factibilidad de la misma para que biblioteca y usuarios creen realmente la relación bilateral de intercambio de información.

1.3.5 Principales redes sociales en México

De acuerdo con el Interactive Advertising Bureau (IAB) México (2016) el 93% de los mexicanos están registrados en al menos una red social, de los cuales el 97% utiliza Facebook. Si bien en todos los estudios realizados en los últimos esta red social ha sido declarada como la más popular entre los mexicanos no se puede obviar el hecho de que el resto de las RSD que entrarían en el *Top 10* han variado en reiteradas ocasiones.

Para el año 2015, el ranking en México a este respecto fue el siguiente:



*Figura 1: Redes sociales más utilizadas en el 2015.
Fuente: Excélsior.*

Como se puede observar este ranking posiciona a Facebook como el portal más utilizado durante el transcurso del año 2015, tendencia que se ha mantenido desde el año 2008¹, siendo la única que ha mantenido su posición continuamente. No fue hasta el 2008 que YouTube, la red social de videos más popular a nivel mundial, se

¹De acuerdo con las cifras del AMIPCI y de IAB México.

posicionó como la segunda red más utilizada en el país, lugar que los tres años anteriores ocupó Twitter y que, anterior a esta última, perteneció a Hi5.

Estos datos si bien marcan una tendencia hacia seleccionar Facebook nos ofrece un dato de mayor relevancia: en México cada persona está, en promedio, registrada en al menos 5 redes sociales, mostrándose de la siguiente manera:



Figura 2: Registro de personas en Redes sociales en México.

Fuente: Excélsior

A continuación, procederemos a realizar un breve vistazo a algunas de las aquí mencionadas:

1.3.5.1 Facebook

Es la herramienta más utilizada en país. Permite a los usuarios comunicarse con otras personas, compartiendo toda clase de contenidos. Desde hace algunos años permite desarrollar aplicaciones y negocios dentro de la misma plataforma.

Tiene una navegación simplificada que permite ver publicaciones, mensajes, eventos, fotos, juegos, etc. aunado a la facilidad de que, cualquier persona que cuente con número telefónico o cuenta de correo electrónico puede hacerse un perfil. En el caso de celebridades, marcas, empresas, grupos, organizaciones, etc. Facebook recomienda la creación de una página dentro de esta misma plataforma y finalmente, también permite la creación de grupos por aficiones o actividades profesionales. Un perfil y una página se diferencian en que, en el caso de primero, se hace contacto a través de amistad de solicitudes de amistad, mientras que en el segundo caso se consiguen seguidores.

1.3.5.2 YouTube

Es una red social donde se ven, suben, califican y comentan videos. Esta red se convierte en una herramienta multimedia que permite una comunicación más dinámica con el público al que se desea llegar. En esta herramienta se puede además enlazar sitios web y difundir mensajes.

Es una de las redes sociales que requiere características técnicas más completas y una Internet más potente dada la cantidad de banda que utiliza tanto para subir un video a la plataforma como para su visualización.

1.3.5.3 Twitter

Es una red que permite postear comentarios de hasta 140 caracteres. Su uso es sencillo y la limitante de espacio hace que sea utilizada bajo cualquier hardware y software sin que eso signifique

problema permitiendo acceder a ella a través de la web o de línea telefónica (previo registro) .

Su objetivo es comunicar lo que sucede al momento, o responder dudas. La comunicación se realiza de manera bilateral directa a través de *followers*.

1.3.5.4 Instagram

Una red social dedicada plenamente a la comunicación gráfica, con la peculiaridad de que cada imagen postada en ella puede ser modificada a través de “filtros” que cambian la luz, saturación de color, enfoque, etc.

Permite enlazar información relevante y la comunicación puede ser a través de las publicaciones realizadas, pero carece de la capacidad de realizar una comunicación directa para resolución de dudas o traspaso de información relevante. Desde hace poco tiempo permite la reproducción de videos de hasta 1 minuto de duración.

1.3.5.5 Google+

Red social creada por Google y enlazada a los servicios que esté ofrece, como YouTube, e integra Hangouts, un servicio de chat para comunicación en tiempo real ya sea escrita o por video conferencia.

Bibliografía del capítulo 1

Alexander, W. (2011). *Digital inclusión: Connecting Scotland People*. Scotland: The Scottish Executive.

Arguelles Domingo, J. (2004). *La biblioteca pública*. México: CONACULTA.

Borgatti, S. (2003). *Conceptos básicos de redes sociales*. Recuperado de: www.analytictech.com/networks

Caldevilla Domínguez, D. (2010). Las redes sociales: tipología, uso y consumo de las redes 2.0 en la sociedad digital actual. *Documentación de las ciencias de la información* (33) pp. 45-68.

CEP Castilleja de la Cuesta (2011). *Servicios bibliotecarios: tipos, funciones y objetivos*. [En línea] Recuperado de: http://cursos.cepcastilleja.org/plyb/documentos/be_centro_recursos_nivel_1/5_servicios_bibliotecarios.pdf

Chen A., C. (2014). *El poder de la influencia de las Redes Sociales*. Recuperado de: <http://www.puromarketing.com/42/23358/poder-influencia-redes-sociales.html>

CONACULTA (2014). *Reglamento General de los servicios bibliotecarios*. México: CONACULTA. Dirección General de Bibliotecas.

Criado, J.I. [et. al] (2015). *20 casos de éxito en redes sociales digitales de las administraciones públicas*. Escolad'Administració Pública de Catalunya.

Equihua, S. (2014). *Redes sociales de lectura*. Recuperado de: <http://www.infotecarios.com/redes-sociales-de-lectura/>

Flores Cuesto, J.J. (2009). Las redes sociales. *Enlace virtual* (1). Recuperado de: http://mc142.uib.es:8080/rid%3D1HY8TVCBB-15599LW-1S6Z/redes_sociales.pdf

Gabinete de Comunicación Estratégica (2016). *Encuesta nacional: ¿Qué tan conectado está México?* Recuperado de: http://en2015.gabinete.mx/static/conectividad/Conectividad_mexico_2015.pdf

García Gabriel, M.A. (2013). Las administraciones públicas en las redes sociales. *Revista protocolo*. Recuperado de: <http://www.revistaprotocolo.es/trabajos-alumnos/colaboraciones-alumnos-de-grado-en-protocolo/10973-2013-06-04-10-33-26.html>

García Giménez, D. (2010). Redes sociales: posibilidades de Facebook para las bibliotecas públicas. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, (24), 5.

Gates, Bill. (1996). *Content is King*. Recuperado de: <https://www.craigbailey.net/content-is-king-by-bill-gates/>

Gómez Hernández, J.A. (2002). *Gestión de bibliotecas*. España: Universidad de Murcia.

González, Lia (2011). Las bibliotecas en el siglo XX. *Bibliotemario Biblion. Temario para el cuerpo de Ayudante de Biblioteca (A2)*. Recuperado de: <http://www.bibliopos.es/Biblion-A2-Historia-libro-biblioteca/08bibliotecas-siglo-XX.pdf>

IAB México (2016). *Estudio de consumo de medios y dispositivos entre internautas mexicanos*. México: Millward Brown.

Islas, O. (2015). Cifras sobre jóvenes y redes sociales en México. *Entre textos* 7(19).

Larrosa, J.M. (2000). *Enmiendas a la ley de Metcalfe*. Argentina: Universidad Nacional del Sur.

Manso-Rodríguez, R. A. (2012). Bibliotecas, fomento de la lectura y redes sociales: convirtamos amigos en lectores. *El profesional de la información*, 21(4), pp.401-405.

Manzo Rodríguez, R., Millian Jiménez, M. (2002). Sistema de información mercurio: los servicios y productos bibliotecarios, de tradicionales a virtuales. *Revista Latina de Comunicación social*, 5(52). Recuperado de: <https://www.ull.es/publicaciones/latina/20025212mansoXI.htm>

Marcondes, C. H., & Gomes, S. L. R. (2012). O impacto da Internet nas bibliotecas brasileiras. *Transinformação*, 9(2).

Martins, P.H. (2009). Redes sociales: un nuevo paradigma en el horizonte sociológico. *Cinta moevio*, (35) 88-109.

Merlo Vega, J.A. (2004). Servicios digitales en ámbitos bibliotecarios: tendencias y reflexiones. *Boletín de la confederación de Asociaciones de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas*, LIV (1-2), pp. 377-385.

Merlo-Vega, J. A. (2007). Las tecnologías de la participación en las bibliotecas. *Educación y biblioteca*, 19(61), pp. 63-68.

Miles, B.J. (2013). Transformation of social networks in the late pre-Hispanic US Southwest. *Pnas* 110(15). Recuperado de: <http://www.pnas.org/content/110/15/5785.full.pdf>

Ramos-Curd, E. (2008). Web, bibliotecas y fomento de la lectura. *Serie Bibliotecología y Gestión de Información*. (37), pp. 1-40.

Rodríguez Pérez, G. (2010). *Nuevas tendencias de los servicios bibliotecarios y de información en el ámbito de la TIC's*. (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional Autónoma de México, México.

Salvador, D. (2007). Concepto de biblioteca: Tipos y función. Perspectivas de futuro. En: *Temario de bibliotecología*. [En línea] Recuperado de: <http://www.diegosalvador.com/TEMARIOS%20BUENOS/TEMARIO%20BIBLIOTECONOMIA.doc>

Torres Vargas, G.A. (2001). Los servicios bibliotecarios y de información en el contexto de la biblioteca tradicional. *Investigación bibliotecológica*, 15(31), pp. 112-124.

UNESCO (1994). *Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública*. [En línea] Recuperado de: <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001121/112122so.pdf>

Universidad de las Américas Puebla (2016). *Existen 123 redes sociales en el mundo*. Recuperado de: <http://blog.udlap.mx/blog/2016/03/congresodecomunicacionintermedios/>

Universidad de Salamanca (20--?). *Servicios bibliotecarios*. [En línea] Recuperado de: <http://sabus.usal.es/docu/pdf/Servicios.PDF>

Universidad de Salamanca (2000). *Teoría, concepto y función de la biblioteca*. [En línea] Recuperado de: <http://sabus.usal.es/docu/pdf/Concepto.PDF>

Yuste, E., DosDoce.com (2014). *Chuleta de las redes sociales en España*. Recuperado de: http://www.dosdoce.com/upload/ficheros/noticias/201405/chuleta_digital_para_bibliotecas_de_dosdoce.pdf

CAPÍTULO II. LA BIBLIOTECA PÚBLICA “SOR JUANA INÉS DE LA CRUZ”

2.1 Breve historia de la Biblioteca Pública “Sor Juana Inés de la Cruz”

La Biblioteca Pública “Sor Juana Inés de la Cruz” fue creada en el año 1985, inaugurada el 24 de octubre de ese año y comenzando a dar servicio el 11 de enero, en el marco del Programa Nacional de Bibliotecas Públicas, bajo el nombre de Biblioteca “Nicolás García de San Vicente”, teniendo como antecedente directo la Biblioteca instaurada en 1919 conocida como “Teodomiro Manzano”. Se encuentra ubicada en Parque Juárez No. 10, Col. Centro en la ciudad de Tulancingo, Hgo.

En 1985, época en la que la Biblioteca fue transferida al edificio en el que continúa dando servicio, comienza a darse de manera regular, e ininterrumpida hasta la fecha, el servicio de biblioteca pública, con un acervo de 5927 volúmenes y el número 1100 de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas.

Para ese entonces la biblioteca ofrecía únicamente servicio de consulta y estaba constituida principalmente por monografías. Al día de hoy el acervo está constituido por 11143 volúmenes, con un horario de 8-8, de lunes a sábado. Realiza actividades de fomento a la lectura, presentaciones de libros, conferencias.

Teniendo como **vocación** el facilitar a los usuarios las obras que sean de utilidad para enriquecer procesos como la educación, la información y el desarrollo personal; y siendo su **objetivo**, promover el libro como memoria del esfuerzo y la imaginación del ser humano, y a la lectura como una actividad gratificante y al alcance de todos

sin distinción alguna, la Biblioteca Pública “Sor Juana Inés de la Cruz” cuenta hoy día con sala general, sala de consulta, sala infantil, sala de cómputo, videoteca, sala braille y servicio de reprografía. Atiende en promedio a 3705 usuarios, principalmente mayores de 18 años, y 1429 libros consultados mensualmente.

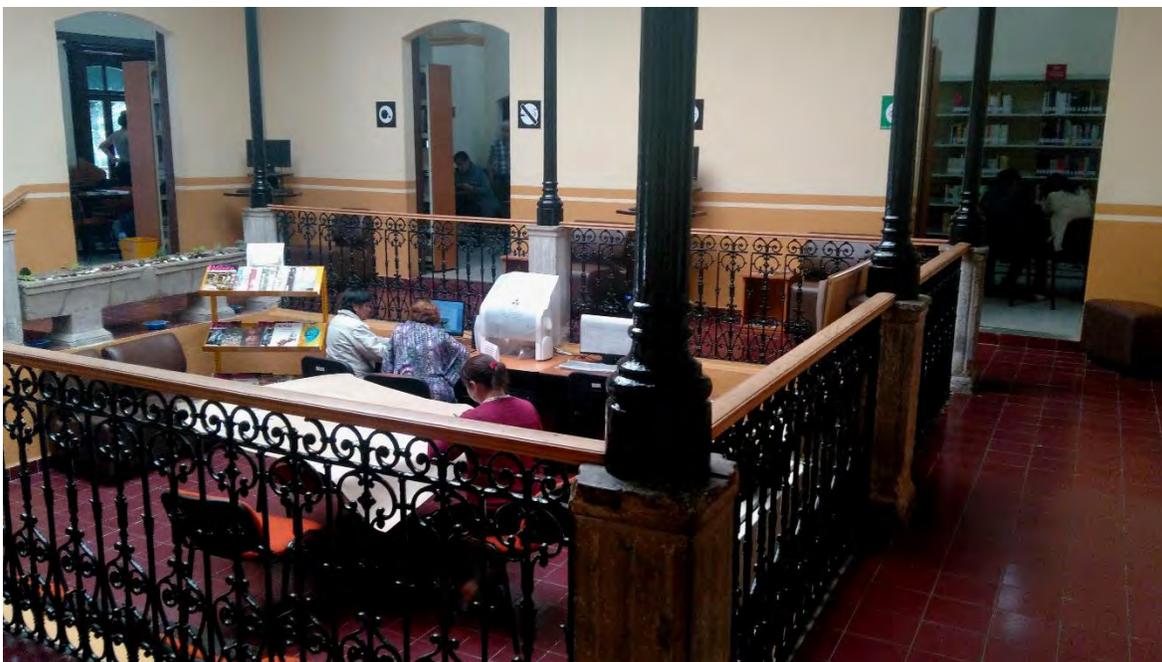
Dentro de la investigación acerca de la Biblioteca Pública “Sor Juana Inés de la Cruz” se buscó entrar en contacto con su filosofía, no obstante, ni en las fuentes revisadas ni en la información proporcionada en los folletos informativos o placas dentro del recinto, no se ofrece la misión ni la visión de la misma, por tanto, estos elementos del trabajo no pueden ser conocidos por los usuarios.

2.2 Estado del arte de la Biblioteca Pública “Sor Juana Inés de la Cruz”



Figura 3: Fachada.

Fuente: Tomada por la autora.



*Figura 4: Explanada, al fondo se aprecia la impresora braille y la atención a un usuario con la misma.
Fuente: Tomada por la autora.*



*Figura 5: Acervo braille.
Fuente: Tomada por la autora.*



*Figura 6: Sala de consulta.
Fuente: Tomada por la autora.*



*Figura 7: Sala general.
Fuente: Tomada por la autora.*



*Figura 8: Sala general.
Fuente: Tomada por la autora.*



*Figura 9: Sala infantil.
Fuente: Tomada por la autora.*



*Figura 10: Sala infantil.
Fuente: Tomada por la autora.*



*Figura 11: Vista parcial equipos de cómputo.
Fuente: Tomada por la autora.*



Figura 12: Vista parcial equipos de cómputo.

Fuente: Tomada por la autora.

2.3 Redes sociales digitales en bibliotecas públicas

El uso de redes sociales en bibliotecas de carácter público se ha difundido a partir del 2010, no obstante aún son pocas de tipo regional o municipal que se han decantado por esta opción como una manera viable de poder transmitir información o resolver dudas, en muchos casos, aun cuando existe un perfil gestionado por el personal de la biblioteca, la compartición de recursos o publicación de contenidos es escasa o nula y aun no se crean canales de comunicación eficientes entre usuario y personal.

En este capítulo nos enfocaremos en obtener un panorama del uso que se le está dando a este servicio y cuáles son los portales de redes sociales en los que se están enfocando los esfuerzos de estas instituciones en la comunidad de habla hispana.

Los criterios considerados para llevar a cabo este listado fueron que las bibliotecas consideradas son públicas, sin considerar su tamaño, deben haber realizado al menos una publicación en el perfil o perfiles que se hace referencia y se considerarán únicamente los perfiles oficiales, independientemente de si existe una o más páginas donde hacen comentarios retroalimentación a la biblioteca en cuestión pero que no es administrada por la biblioteca. Estos criterios permitirán acotar las redes y perfiles a revisar y sacar conclusiones en base a los datos que se ofrecen en estas redes.

Para indicar la fecha en que se activó un perfil, al existir varios para una misma biblioteca, se considera el perfil en el que tiene más tiempo interactuando y las actividades que se realizan se mencionan como un conjunto dado que, en muchos casos, distintas redes sociales ofrecen la misma información mientras que en otros se limita a actividades que sólo pueden realizarse en una plataforma específica.

2.3.1 Bibliotecas Públicas con perfiles en Redes Sociales

2.3.1.1 En México

Biblioteca Vasconcelos

Ubicada en Buenavista, Cd. De México

URL: <https://www.facebook.com/bibliotecavasconcelos.buenavista>



Figura 13: Facebook.

URL: <https://twitter.com/vscls>



Figura 14: Twitter.

URL: <https://www.youtube.com/channel/UC80LJAR3I0r7gvqLr4aKBug>

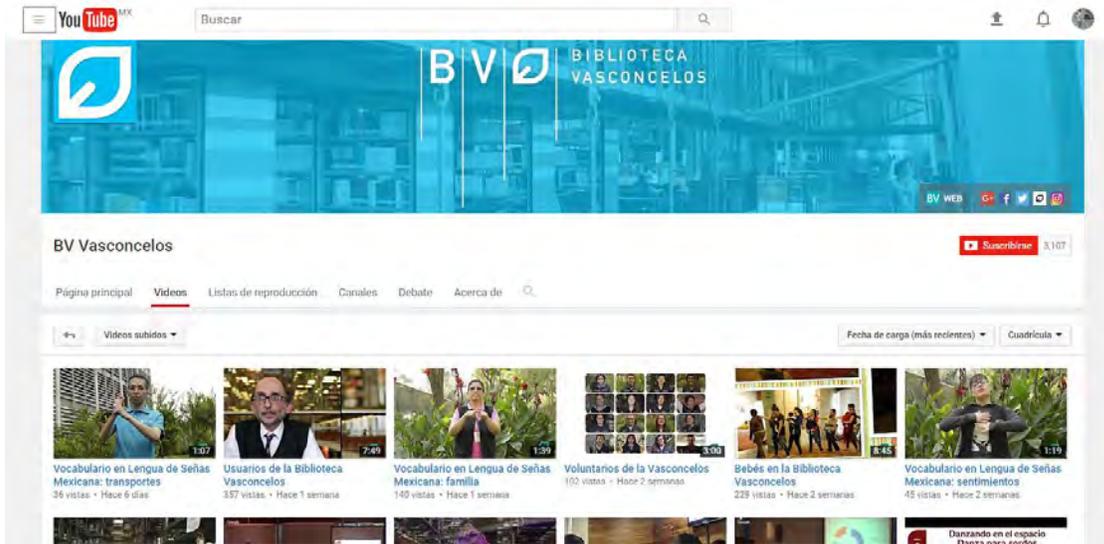


Figura 15: Youtube.

Actividades que realiza:

- Boletín informativo
- Cápsulas culturales
- Cursos multimedia
- Fomento a la lectura
- Informe de horarios y servicios
- Promoción del acervo
- Promoción de eventos
- Recomendaciones literarias
- Reporte de actividades

Activo desde mayo 2009

Biblioteca Pública “Jesús Corral Ruiz”

Ubicada en Cd. Obregón, Sonora

URL: <https://www.facebook.com/bibliotecapublicajcr>



Figura 16: Facebook.

Actividades que realiza:

- Cápsulas informativas
- Promoción de eventos
- Resolución de dudas

Activo desde abril 2013

Biblioteca Pública de Zamora

Ubicada en Zamora, Michoacán

URL: <https://www.facebook.com/bibliotecapublicazamora/>



Figura 17: Facebook.

Actividades que realiza:

- Almanaque
- Cápsulas culturales
- Fomento a la lectura
- Nuevas adquisiciones
- Promoción de eventos
- Resolución de dudas
- Informe de horarios y servicios

Activo desde. Diciembre, 2011

Biblioteca Pública del Estado de Jalisco

Ubicada en Guadalajara, Jalisco

URL: <https://www.facebook.com/bibliojalisco/>



Figura 18: Facebook.

URL: <https://twitter.com/BiblioJalisco>



Figura 19: Twitter.

Actividades que realiza:

- Cápsulas culturales
- Fomento a la lectura
- Informe de horarios y servicios
- Nuevas adquisiciones
- Promoción de eventos
- Recepción de donaciones
- Resolución de dudas

Activo desde octubre2012

Biblioteca de la Casa de Morelos de Ecatepec

Ubicada en Ecatepec, Edo. De México

URL: <http://facebook.com/bibliomorelos2010>



Figura 20: Facebook.

Actividades que realiza:

- Cápsulas culturales
- Cápsulas informativas
- Informe de horarios y servicios
- Promoción de eventos

Activo desde marzo 2014

Biblioteca Pública Maestro Justo Sierra

Ubicada en La Paz, Baja California Sur

URL: <https://www.facebook.com/biblioteca.justosierra/>



Figura 21; Facebook.

Actividades que realiza:

- Informe de horarios y servicios
- Presentación del personal

- Promoción de eventos
- Reporte de actividades
- Resolución de dudas

Activo desde diciembre 2015

Biblioteca “Leona Vicario”

Ubicada en Toluca de Lerdo, Ed. De México

URL:<https://www.facebook.com/Biblioteca-Leona-Vicario-1916600978564357/>



Figura 22: Facebook.

Actividades que realiza:

- Informe de horarios y servicios
- Promoción de eventos
- Resolución de dudas

Activos desde: noviembre 2015

Biblioteca José Vasconcelos

Ubicada en Piedras Negras, Coahuila

URL: <https://www.facebook.com/Jose.Vasconcelos.PiedrasNegras/>



Figura 23: Facebook.

Actividades que realiza:

- Informe de horarios y servicios
- Promoción de eventos
- Promoción de otras bibliotecas de la región
- Resolución de dudas

Activo desde: octubre de 2015

Biblioteca Pública José Vasconcelos

Ubicada en Mesa de Tijuana, Baja California

URL:<https://www.facebook.com/Biblioteca-p%C3%BAblica-Jos%C3%A9-Vasconcelos-1663294470600723/>

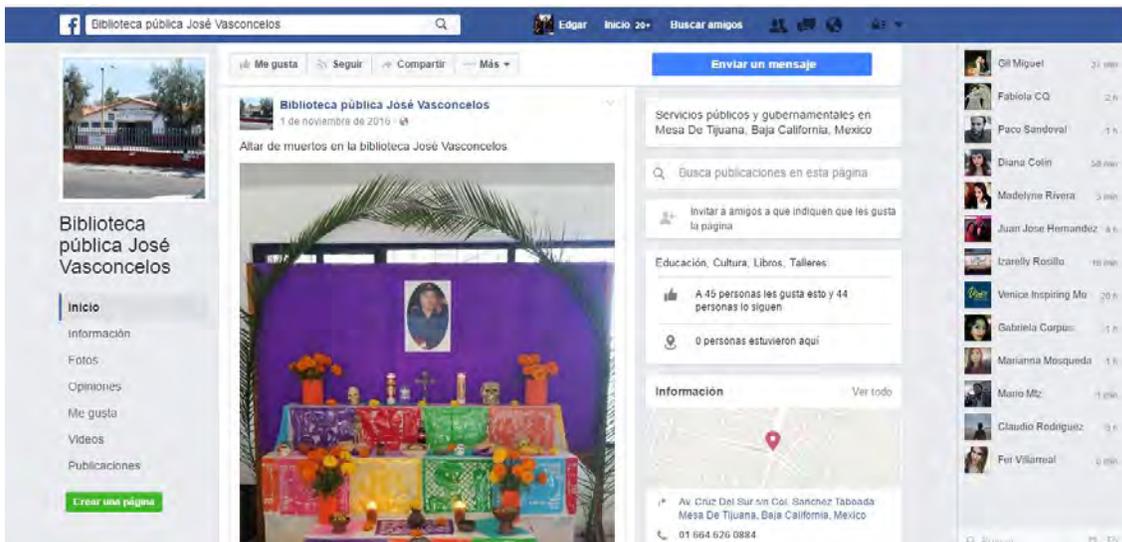


Figura 24: Facebook.

Actividades que realiza:

- Informe de horarios y servicios
- Promoción de eventos

Activo desde junio de 2016

Biblioteca Digital del Estado de México

Ubicada en Edo. de México

URL: <https://www.facebook.com/BibliotecaDigitalMX/>

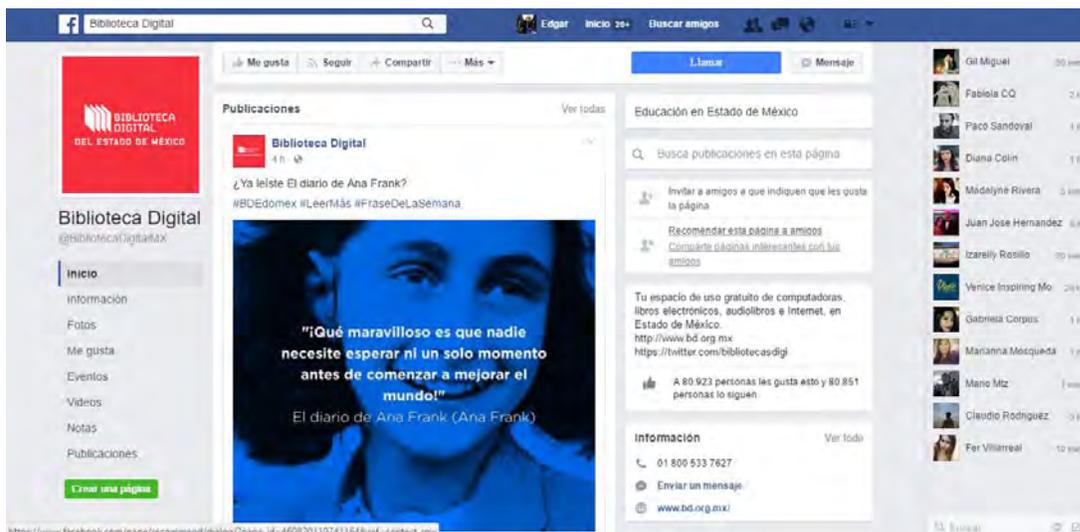


Figura 25: Facebook.

URL: <https://twitter.com/bibliotecasdigi>



Figura 26: Twitter.

Actividades que realiza:

- Cápsulas culturales
- Fomento a la lectura
- Informe de horarios y servicios
- Promoción de eventos

Activo desde: enero de 2013

Biblioteca Central del Estado de Hidalgo Ricardo Garibay

Ubicada en Pachuca de Soto, Hgo.

URL:<https://www.facebook.com/BibliotecaCentralRicardoGaribay/>



Figura 27: Facebook.

URL: <https://twitter.com/BibliotecaHgo>



Figura 28: Twitter.

Actividades que realiza:

- Cápsulas culturales
- Informe de horarios y servicios
- Promoción de eventos
- Resolución de dudas

Activo desde abril 2013

Biblioteca de México “La ciudadela”

Ubicada Cd. De México, México.

URL: <https://www.facebook.com/bibliotecademexico.ciudadela/>



Figura 29: Facebook.

URL: <https://twitter.com/bibliomexcdela>



Figura 30: Twitter.

Actividades que realiza:

- Cápsulas culturales
- Fomento a la lectura
- Informe de horarios y servicios
- Promoción de eventos
- Resolución de dudas

Activo desde Febrero 2013

Biblioteca Virtual BC

Ubicada en Baja California, sin espacio físico

URL:<https://www.facebook.com/bibliotecavirtualbc/>



Figura 31: Facebook.

Actividades que realiza:

- Cápsulas culturales

- Cápsulas informativas
- Informe de horarios y servicios
- Promoción de eventos

Activo desde octubre 2013

Biblioteca Municipal Amoxtlatiloyan

Ubicada Chimalhuacan, Ed. De México

URL: <https://www.facebook.com/paginaAmoxtlatiloyan/>



Figura 32: Facebook.

Actividades que realiza:

- Cápsulas culturales
- Cápsulas informativas
- Informe de horarios y servicios
- Promoción de eventos

- Recomendaciones literarias
- Resolución de dudas

Activo desde octubre 2013

Biblioteca Benjamín Franklin

Ubicada Juárez, Cd. De México

URL: <https://www.facebook.com/BibliotecaBenjaminFranklin/>



Figura 33: Facebook.

Actividades que realiza:

- Cápsulas culturales
- Cápsulas informativas
- Informe de horarios y servicios
- Promoción de eventos
- Reporte de actividades

Activo desde octubre 2008

Biblioteca BS-IBBY México

Ubicada Mixcoac, Cd. De México

URL: <https://www.facebook.com/ibbymexico/>



Figura 34: Facebook.

Actividades que realiza:

- Boletín informativo
- Cápsulas culturales
- Cápsulas informativas
- Fomento a la lectura
- Informe de horarios y servicios
- Promoción de eventos
- Recomendaciones literarias
- Resolución de dudas

Activo desde noviembre 2011

Biblioteca Pública Municipal “Ana María Flores Sánchez”

Ubicada en Torreón, Coahuila

URL:<https://www.facebook.com/Biblioteca-Ana-Maria-Flores-Sanchez-538243102938431>



Figura 35: Facebook.

Actividades que realiza:

- Cápsulas culturales
- Informe de horarios y servicios
- Promoción del acervo
- Promoción de eventos
- Recomendaciones literarias
- Reporte de actividades

Activo desde diciembre 2013

Biblioteca Pública “José María Morelos y Pavón”

Ubicada en Ecatepec, Edo. De México

URL: <https://www.facebook.com/Biblioteca-P%C3%BAblica-Jos%C3%A9-Mar%C3%ADa-Morelos-y-Pav%C3%B3n-293019944050030/>



Figura 36: Facebook.

Actividades que realiza:

- Informe de horarios y servicios
- Promoción de eventos

Activo desde diciembre 2011

Biblioteca Banxico

Ubicada en Cd. De México

URL: <https://twitter.com/BiblioBanxico>



Figura 37: Twitter.

Actividades que realiza:

- Boletín informativo
- Promoción de eventos

Activo desde abril 2010.

2.3.1.2 Internacional: Habla hispana

Argentina

Biblioteca Nacional de Argentina “Mario Moreno”

Ubicada Buenos Aires, Argentina

URL: <https://www.facebook.com/BNMMArgentina/t>



Figura 38: Facebook.

URL: <https://twitter.com/BNMMArgentina>



Figura 39: Twitter.

URL: <https://www.youtube.com/user/bibnal>

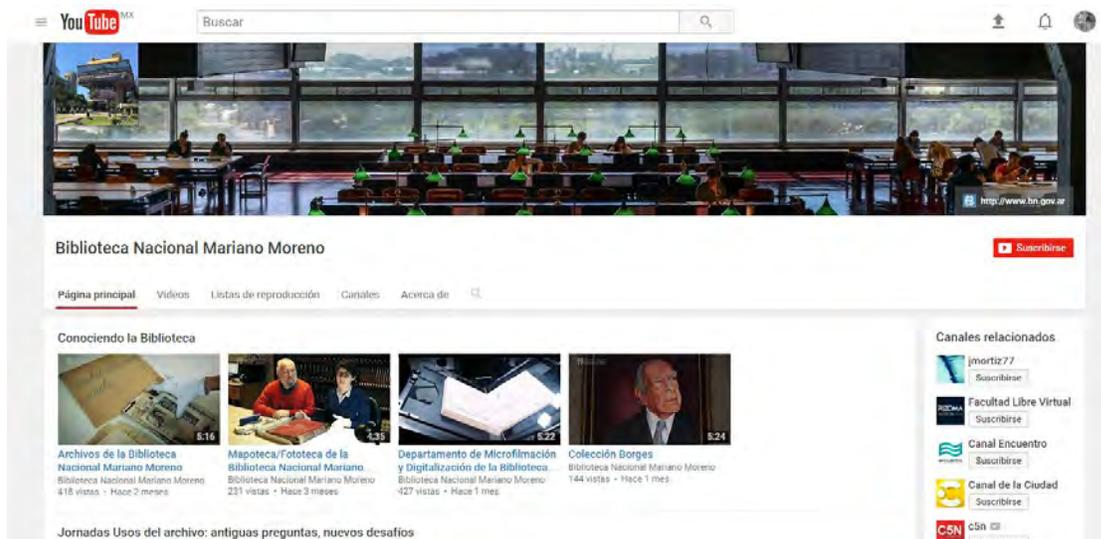


Figura 40: YouTube

Actividades que realiza:

- Boletín informativo
- Cápsulas culturales
- Informe de horarios y servicios
- Promoción del acervo
- Promoción de eventos
- Reporte de actividades

Activo desde junio, 2010

Biblioteca del Congreso de Argentina

Ubicada en Buenos Aires, Argentina

URL: <https://www.facebook.com/Bibliotecadelcongreso/>



Figura 41: Facebook.

URL: <https://twitter.com/BCNArgentina>



Figura 42: Twitter.

Actividades que realiza:

- Cápsulas culturales
- Informe de horarios y servicios
- Informes del bibliomóvil
- Promoción de eventos
- Reporte de actividades
- Resolución de dudas

Activo desde noviembre 2015

Biblioteca Popular “Justo José de Urquiza”

Ubicada Córdoba, Argentina

URL: <https://www.facebook.com/rinconinfantilrio3/>



Figura 43: Facebook.

URL: https://twitter.com/rincon_infantil



Figura 44: Twitter.

URL: <https://www.youtube.com/channel/UC55dIyysbq2aZDk1EKInfUg>

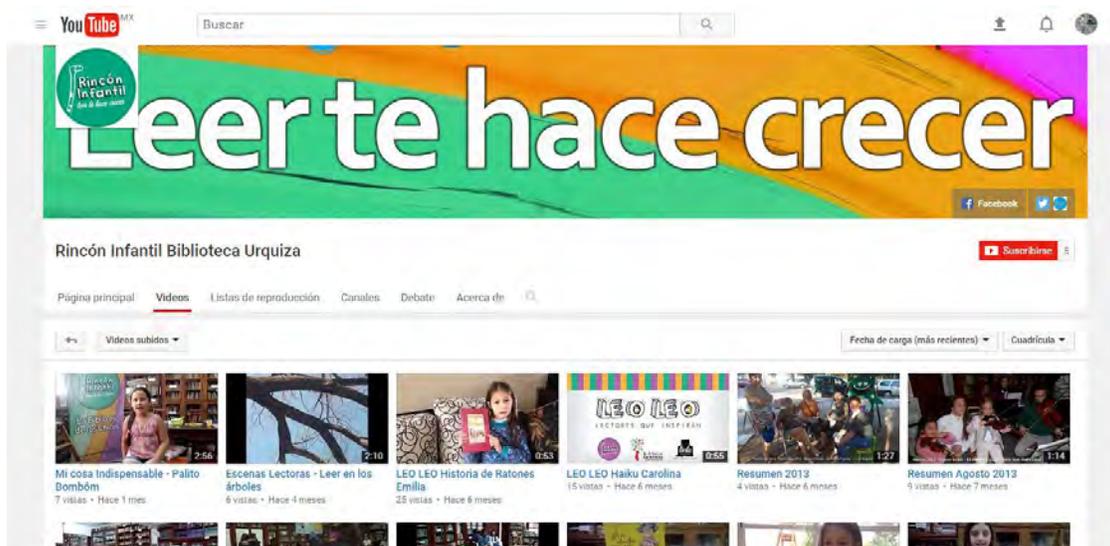


Figura 45: YouTube.

Actividades que realiza:

- Cápsulas culturales
- Fomento a la lectura
- Informes de horarios y servicios
- Promoción de eventos
- Reporte de actividades

Activo desde mayo 2015

Chile

Biblioteca Nacional de Chile

Ubicada Santiago de Chile, Chile

URL:<https://www.facebook.com/BibliotecaNacionaldeChile/>



Figura 46: Facebook.

Actividades que realiza:

- Cápsulas culturales
- Fomento a la lectura
- Informe de horarios y servicios
- Informe de libros más leídos
- Nuevas adquisiciones
- Promoción de eventos
- Promoción del acervo

Activo desde agosto 2008

Colombia

Biblioteca Pública Piloto

Ubicada Medellín, Colombia

URL:<https://www.facebook.com/biblioteca.publica.piloto/>

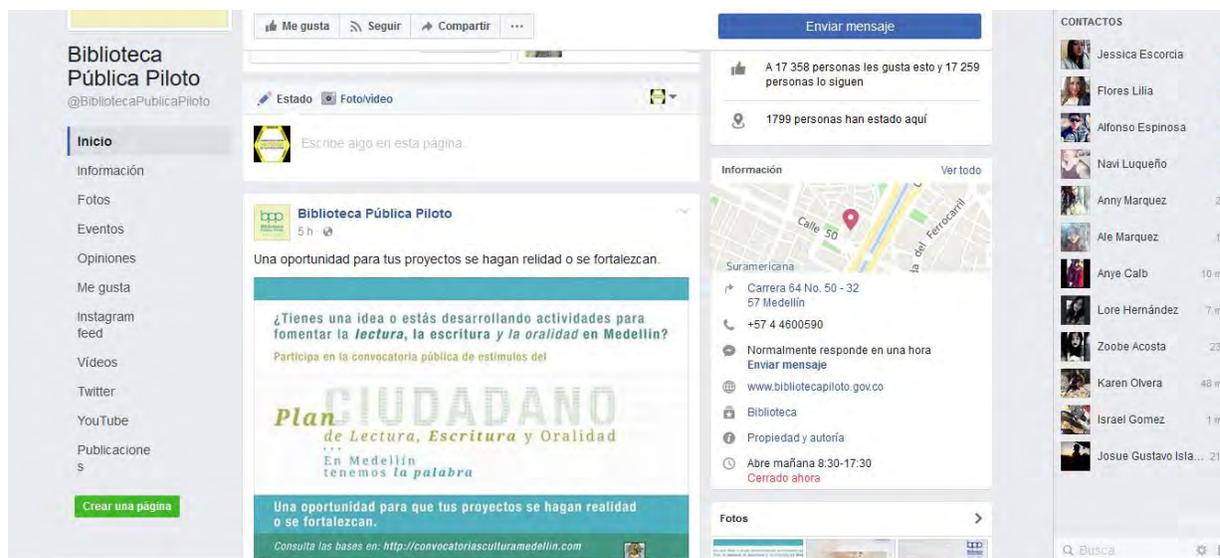


Figura 47: Facebook.

Actividades que realiza:

- Cápsulas culturales
- Informe de horarios y servicios
- Promoción del acervo
- Promoción de eventos

Activo desde enero 2015

Biblioteca Fernando Botero

Ubicada en Medellín. Colombia

URL: <https://www.facebook.com/Parque-Biblioteca-Fernando-Botero-San-Crist%C3%B3bal-262083887162735/>

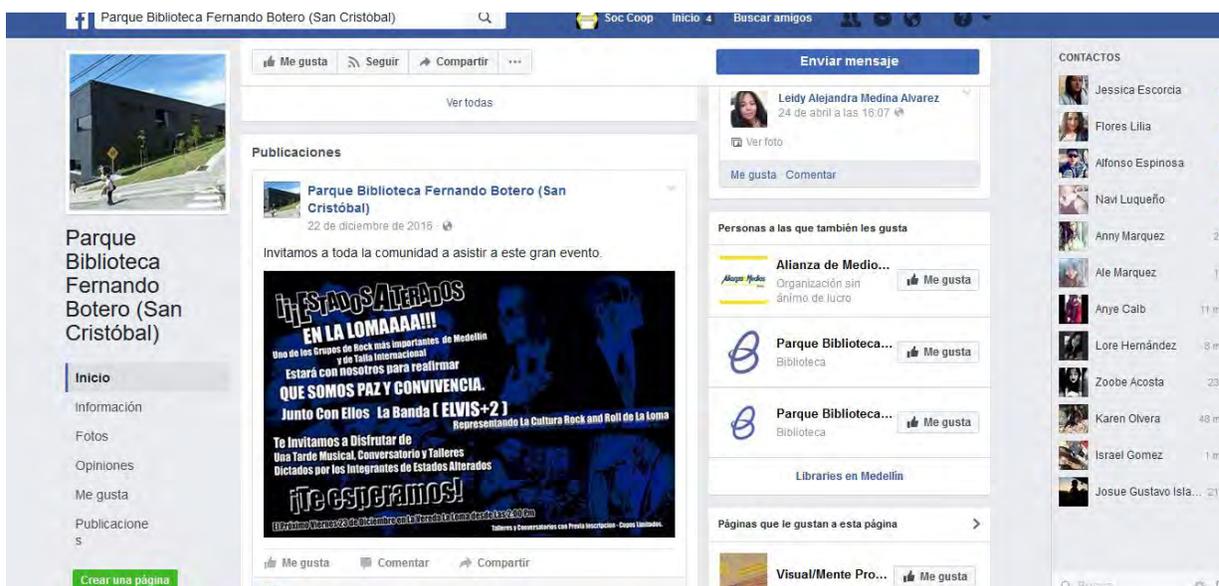


Figura 48: Facebook.

Actividades que realiza:

- Promoción de eventos

Activo desde octubre 2011

El Salvador

Biblioteca Nacional de El Salvador “Francisco Gavidia”

Ubicada en San Salvador, El Salvador

URL:https://twitter.com/BINAES_FG



Figura 49: Twitter.

Actividades que realiza:

- Cápsulas culturales
- Informe de horarios y servicios
- Promoción de eventos

Activo desde marzo 2016

España

Biblioteca Nacional de España

Ubicada Madrid, España

URL: <https://www.facebook.com/bne/>



Figura 50: Facebook.

URL: https://twitter.com/BNE_biblioteca



Figura 51: Twitter.

Actividades que realiza:

- Cápsulas Culturales
- Compartición de documentos electrónicos
- Informe de horarios y servicios
- Promoción de eventos
- Promoción de las colecciones

Activo desde noviembre 2008

Biblioteca de Móstoles

Ubicada Madrid, España

URL:<https://www.youtube.com/user/bibliotecademostoles>

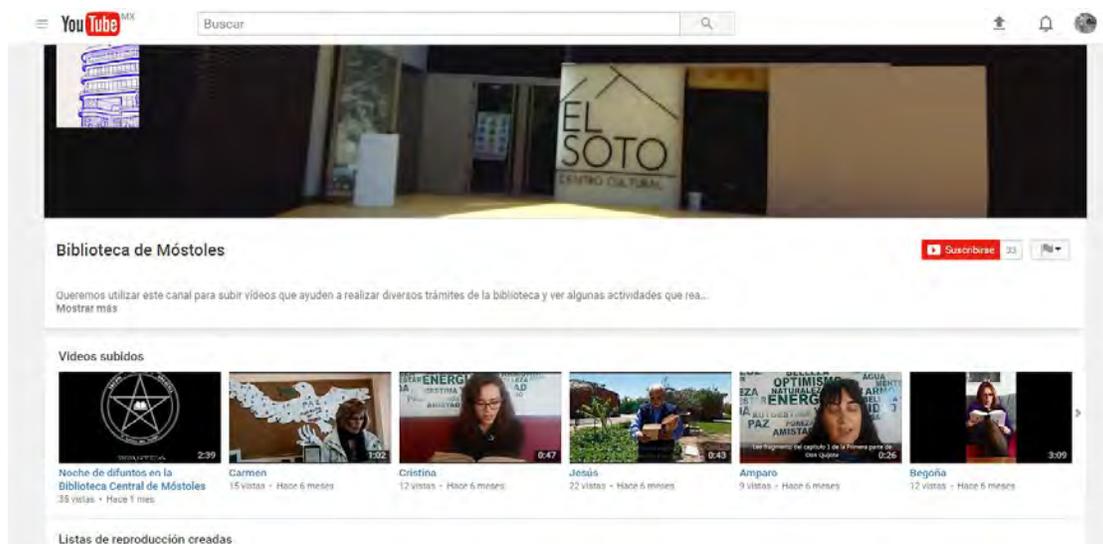


Figura 52: YouTube.

Actividades que realiza:

- ALFIN
- Fomento a la lectura

- Informe de horarios y servicios
- Promoción de eventos

Activo desde noviembre 2013

Biblioteca Pública de Salamanca “Casa de las Conchas”

Ubicada Salamanca, España

URL:<https://twitter.com/casaconchas>



Figura 53: Twitter.

Actividades que realiza:

- Cápsulas culturales
- Cápsulas informativas
- Informe de horarios y servicios
- Promoción de eventos

Activo desde junio 2011

Biblioteca Pública Provincial Infanta Elena de Sevilla

Ubicada Sevilla, España

URL: <https://twitter.com/bibsevilla>



Figura 54: Twitter.

Actividades que realiza:

- Club de lectura
- Informe de horarios y servicios
- Promoción de eventos
- Promoción del acervo

Activo desde octubre 2012

Biblioteca Provincial de Huelva

Ubicada Huelva, España

URL: <https://www.facebook.com/BibliotecaHuelva/>



Figura 55: Facebook.

URL: <https://twitter.com/bibhuelva>



Figura 56: Twitter.

Actividades que realiza:

- Informe de horarios y servicios
- Promoción de eventos
- Resolución de dudas

Activo desde junio 2009

Bibliotecas Municipales de Zaragoza

Ubicada Zaragoza, España

URL:<https://es.pinterest.com/bibliozaragoza/>



Figura 57: Pinterest.

Actividades que realiza:

- Fomento a la lectura
- Informe de horarios y servicios

- Promoción a escritores locales
- Promoción de la ciudad sede
- Promoción del acervo
- Recomendaciones literarias
- Reporte de actividades

Biblioteca Piedras Blancas

Ubicada Asturias, España

URL: <https://es.pinterest.com/bibliopiedras/>



Figura 58: Pinterest.

Actividades que realiza:

- Enlace a otros servicios (no redes sociales)
- Fomento a la lectura
- Nuevas adquisiciones

Biblioteca Virtual Andalucía

Ubicada Andalucía, España

URL:<https://www.youtube.com/user/bibliotecavirtualand>

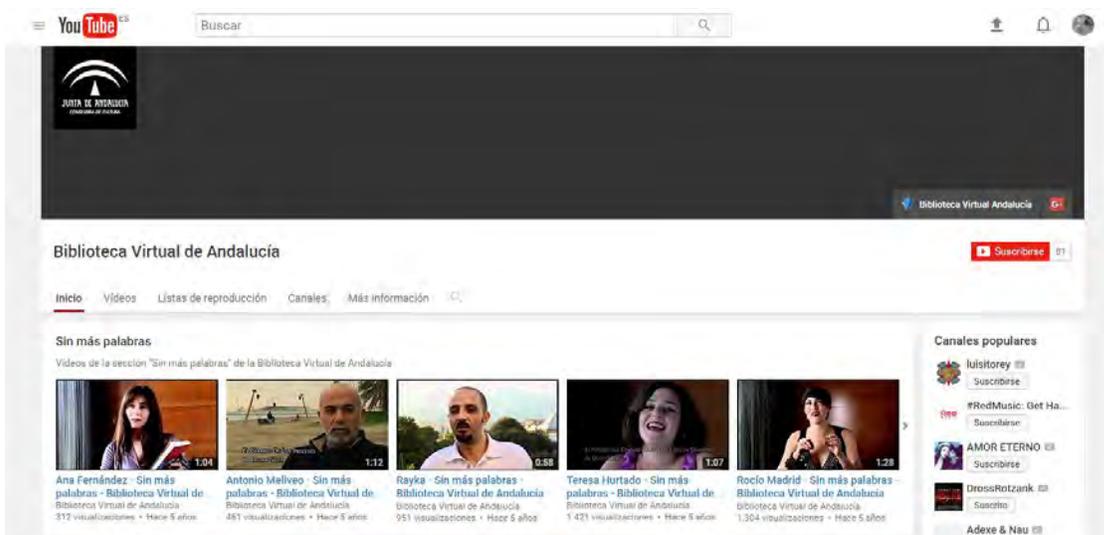


Figura 59: YouTube.

Actividades que realiza:

- Fomento a la lectura

Activo desde mayo 2009

Venezuela

Biblioteca Ayacucho

Ubicada Caracas, Venezuela

URL: <https://www.facebook.com/Biblioayacucho/>



Figura 60: Facebook.

Actividades que realiza:

- Cápsulas culturales
- Difusión de novedades editoriales
- Fomento a la lectura
- Informe de horarios y servicios
- Promoción de eventos
- Resolución de dudas

Activo desde junio 2012

Biblioteca Los Palos Grandes

Ubicada Los Palos Grandes, Venezuela

URL: <https://twitter.com/BibliotecaLPG>



Figura 61: Twitter.

Actividades que realiza:

- Cápsulas culturales
- Fomento a la lectura
- Informes de horarios y servicios
- Nuevas adquisiciones
- Promoción del acervo
- Promoción de eventos

Activo desde Julio 2011

Biblioteca “Las Margaritas”

Ubicada en Táchira, Venezuela

URL: <https://www.facebook.com/bibliotecalas.margaritas.3>



Figura 62: Facebook.

Actividades que realiza:

- Informe de horarios y servicios
- Promoción de eventos
- Reporte de actividades

Activo desde enero 2014

Biblioteca Pública de Zulia “María Calcaño”

Ubicada Zulia, Venezuela

URL: <https://twitter.com/BibliotecaGBZ>



Figura 63: Twitter.

Actividades que realiza:

- Cápsulas culturales
- Informes de horarios y servicios
- Promoción de eventos

Activo desde octubre 2009

Panamá

Biblioteca Nacional de Panamá “Ernesto J. Castellero R.”

Ubicada San Francisco, Panamá

URL: <https://www.facebook.com/binalpanama/>



Figura 64: Facebook.

URL: <https://twitter.com/BinalPanama>



Figura 65: Twitter.

Actividades que realiza:

- Cápsulas culturales
- Informe de horarios y servicios
- Nuevas adquisiciones
- Promoción de eventos
- Promoción del acervo
- Solicitud de donaciones

Activo desde junio 2015

Perú

Biblioteca Nacional de Perú

Ubicada Lima, Perú

URL: <https://www.facebook.com/biblioteca.nacional.peru/>



Figura 66: Facebook.

URL: <https://twitter.com/bibliotecabnp>



Figura 67: Twitter.

Actividades que realiza:

- Cápsulas culturales
- Cápsulas informativas
- Informe de horarios y servicios
- Promoción de eventos

Activo desde noviembre 2009

Puerto Rico

Biblioteca Siglo XXI “Luis G. Fortuna”

Ubicada Puerto Rico

URL:<https://twitter.com/BibliotecaLGF>



Figura 68: Twitter.

Actividades que realiza:

- Cápsulas culturales
- Fomento a la lectura
- Informe de horarios y servicios
- Promoción de eventos

Activo desde febrero 2014

2.3.1.3 Internacional: habla no hispana

Estados Unidos

Biblioteca del Congreso (Library of Congress)

Ubicada Washington, EE.UU.

URL: <https://www.facebook.com/libraryofcongress/>



Figura 69: Facebook.

URL: <https://twitter.com/librarycongress>



Figura 70: Twitter.

URL: <https://es.pinterest.com/LibraryCongress/>

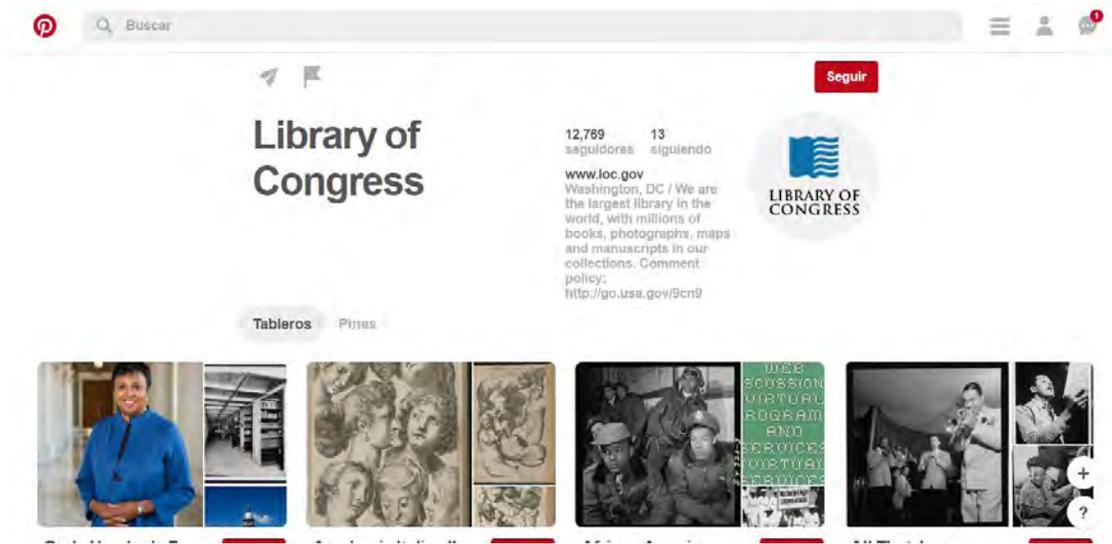


Figura 71: Pinterest.

URL: <https://www.youtube.com/loc>

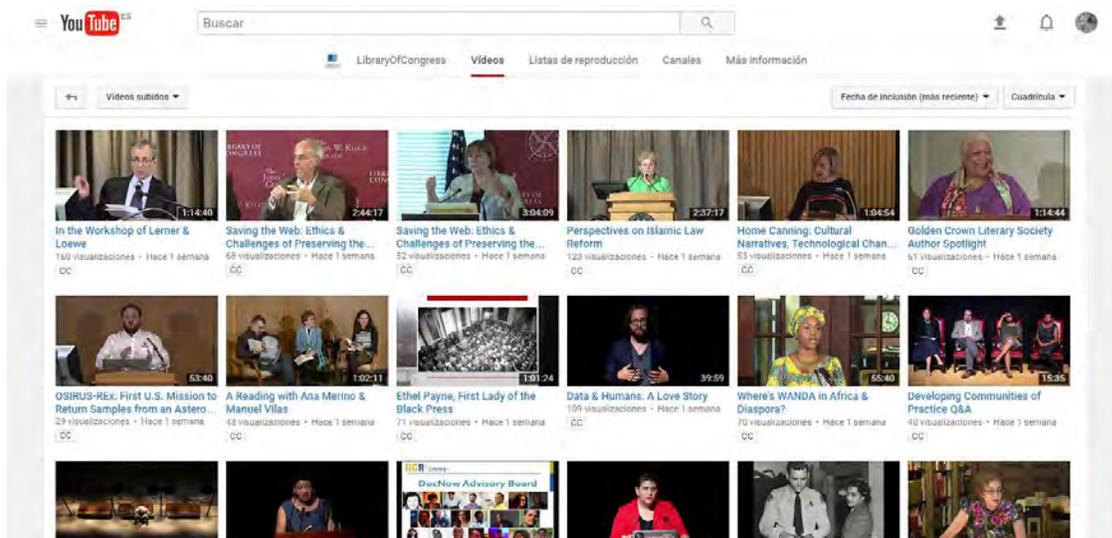


Figura 72: YouTube.

Actividades que realiza:

- Almanaque
- Cápsulas culturales
- Informe de horarios y servicios
- Promoción del acervo
- Promoción de eventos
- Reporte de actividades
- Venta de productos relacionados

Activo desde junio 2007

Biblioteca Pública de Nueva York (New York Public Library)

Ubicada Nueva York. EE.UU.

URL: <https://www.facebook.com/nyp1>



Figura 73: Facebook.

URL: <https://twitter.com/nypl>



Figura 74: Twitter.

URL: <https://www.youtube.com/user/NewYorkPublicLibrary>

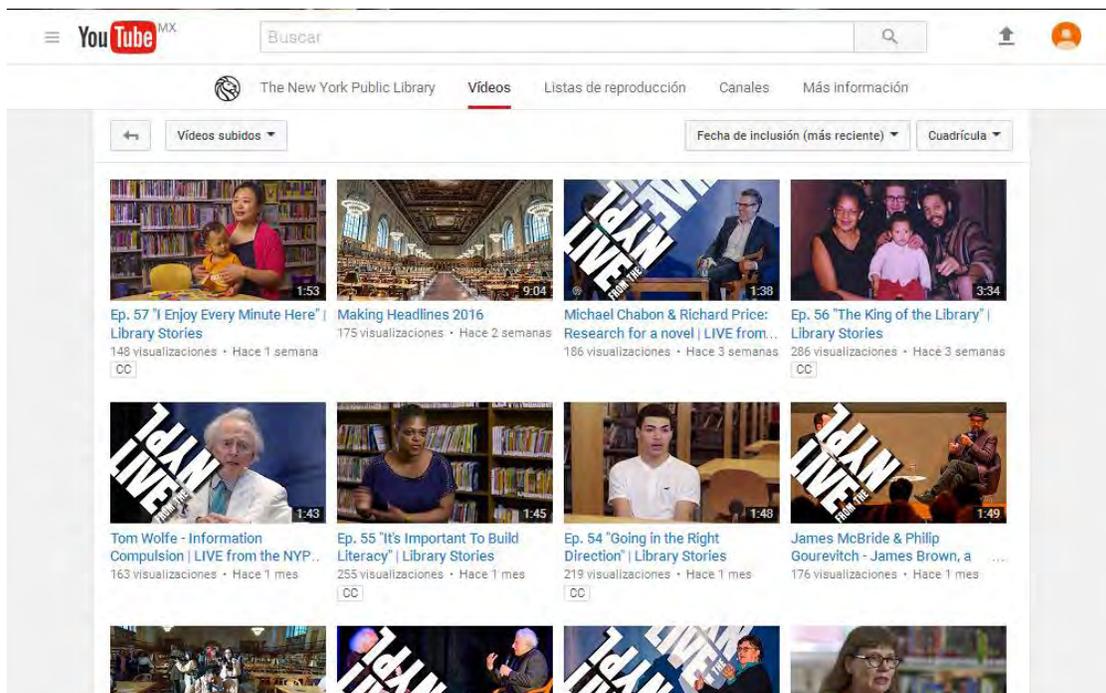


Figura 75: YouTube.

URL: <https://www.instagram.com/nyp1/>



Figura 76: Instagram.

Actividades que realiza:

- Cápsulas culturales
- Fomento a la lectura
- Informe de horarios y servicios
- Informe de libros más leídos
- Interacción con la comunidad
- Promoción de eventos
- Recomendaciones literarias
- Reporte de actividades
- Solicitud de donaciones

Activo desde junio 2008

Francia

Biblioteca Nacional de Francia (Bibliothèque nationale de France)

Ubicada Paris, Francia

URL: <https://www.facebook.com/bibliothequebnf/>

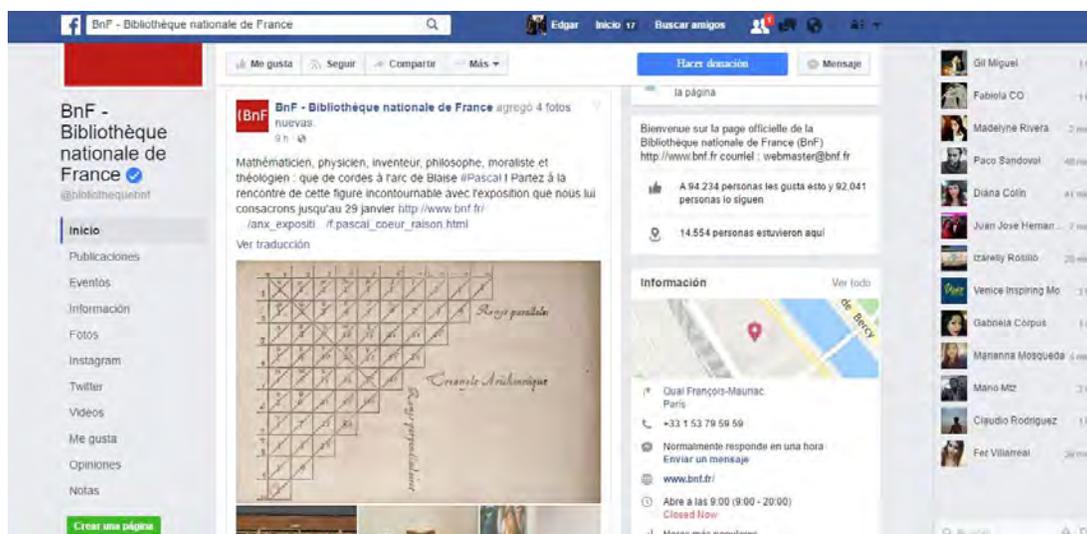


Figura 77: Facebook.

URL: <https://twitter.com/laBnF>



Figura 78: Twitter.

URL: <https://www.youtube.com/user/BibliothequeBnF>

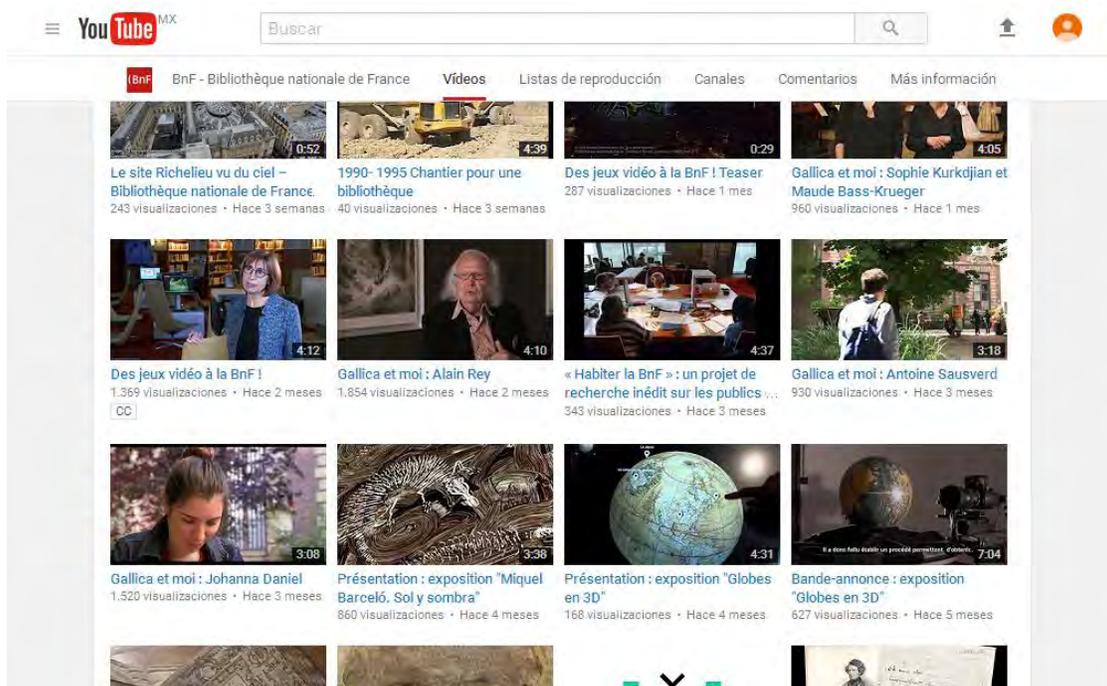


Figura 79: YouTube.

URL: <https://www.instagram.com/labnf/>

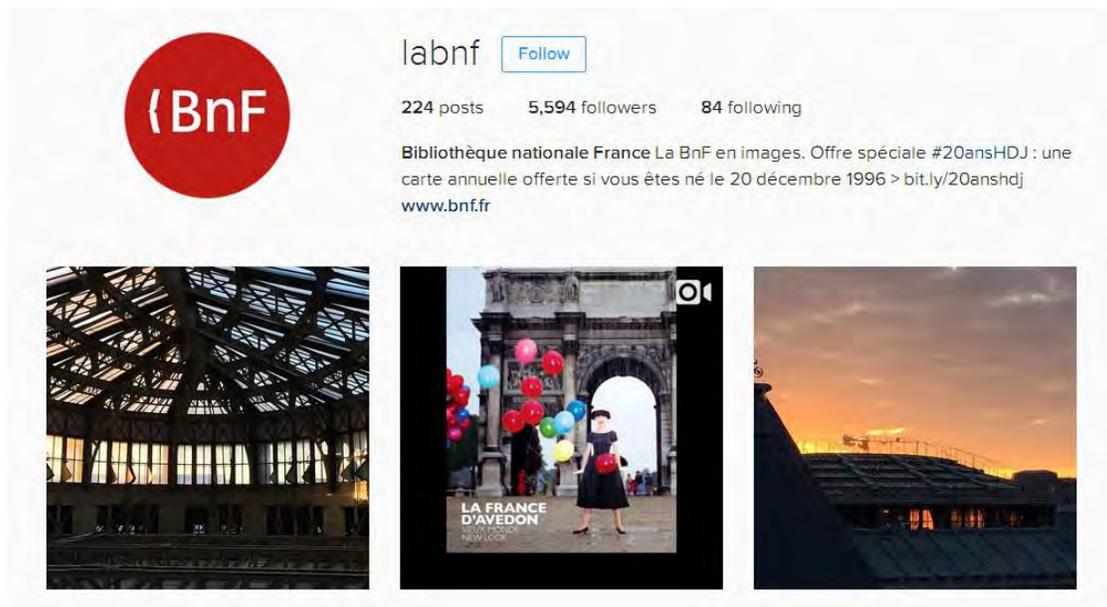


Figura 80: Instagram.

Actividades que realiza:

- Cápsulas culturales
- Fomento a la lectura
- Informe de horarios y servicios
- Promoción de eventos
- Reporte de actividades
- Solicitud de donaciones

Activo desde febrero 2010

Inglaterra

Biblioteca Británica (The British Library)

Ubicada Londres, Inglaterra

URL: <https://www.facebook.com/britishlibrary/>



Figura 81: Facebook.

URL: <https://twitter.com/britishlibrary>



Figura 82: Twitter.

URL: <https://www.youtube.com/britishlibrary?hl=en-GB&gl=GB>

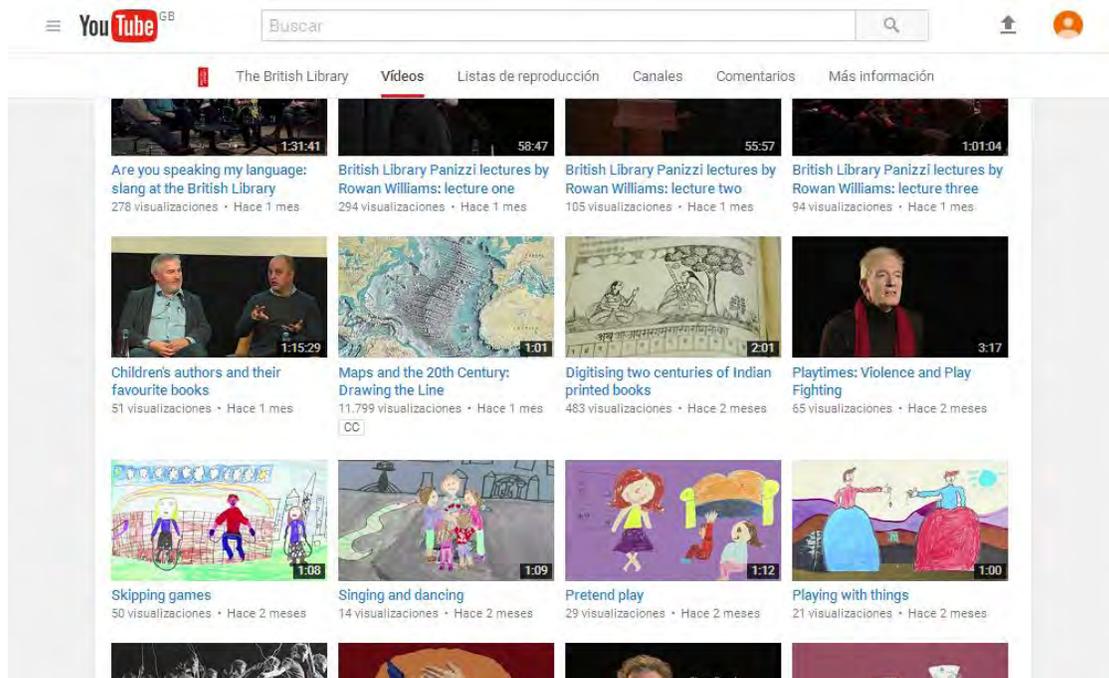


Figura 83: YouTube.

URL: <https://es.pinterest.com/britishlibrary/>

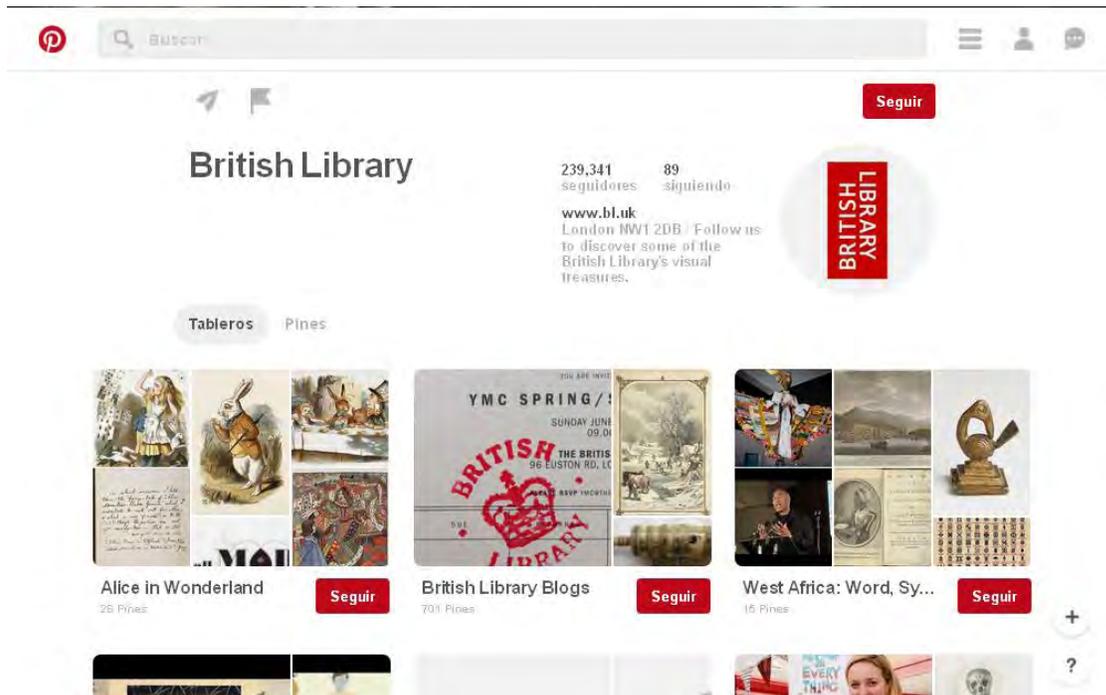


Figura 84: Pinterest.

URL: <https://www.instagram.com/britishlibrary/>



Figura 85: Instagram.

Actividades que realiza:

- Cápsulas culturales
- Cápsulas informativas
- Informe de horarios y servicios
- Promoción del acervo
- Promoción de eventos
- Reporte de actividades
- Venta de productos relacionados

Activo desde octubre 2007

Canadá

Biblioteca Nacional de Archivos de Quebec (Bibliothèque et Archives Nationales du Québec)

Ubicada Montreal, Canadá

URL: <https://www.facebook.com/banqweb20>



Figura 86: Facebook

URL: https://twitter.com/_BANQ



Figura 87: Twitter.

URL: <https://www.youtube.com/user/BANQweb20>

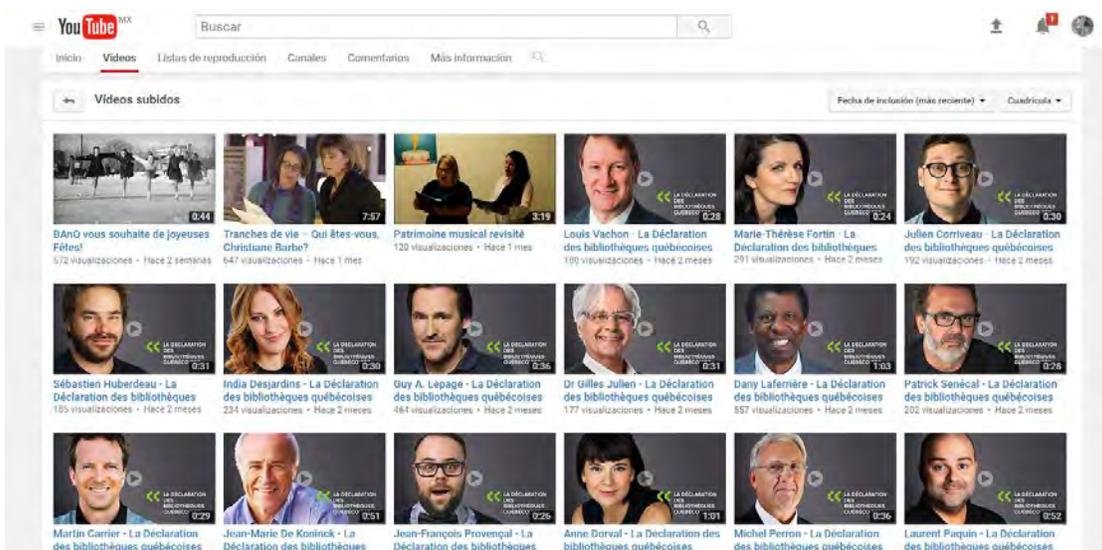


Figura 88: YouTube.

Actividades que realiza:

- Almanaque
- Informe de horarios y servicios
- Promoción de eventos
- Promoción del acervo
- Reporte de actividades

Activo desde marzo 2009

Biblioteca Pública de Vancouver (Vancouver Public Library)

Ubicada Vancouver, Canadá

URL: <https://www.facebook.com/vancouverpubliclibrary?sk=wall>



Figura 89: Facebook.

URL: <https://twitter.com/VPL>

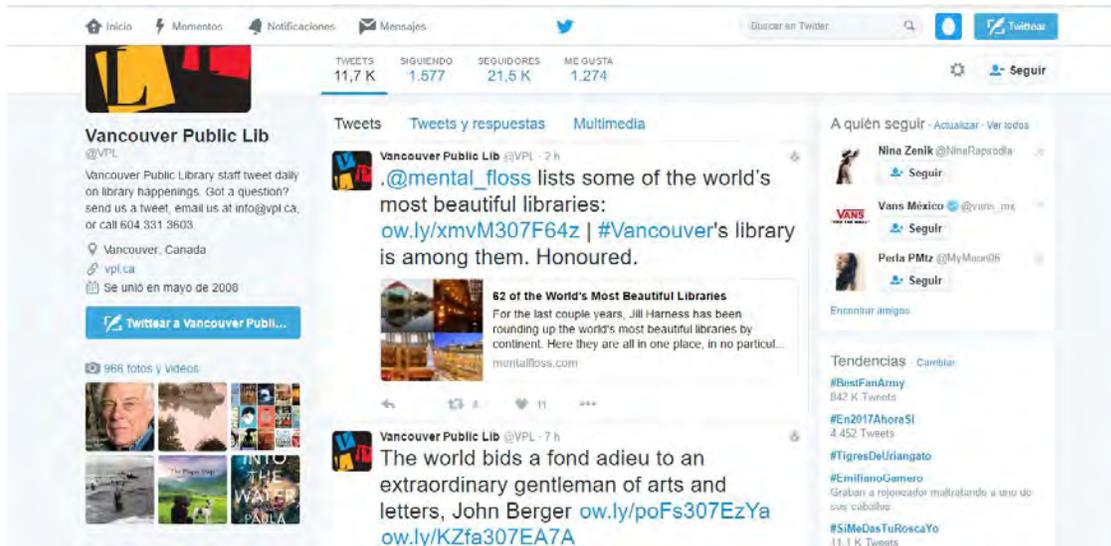


Figura 90: Twitter.

Actividades que realiza:

- Almanaque
- Fomento a la lectura
- Informe de horarios y servicios
- Promoción de eventos
- Promoción del acervo

Activo desde abril 2008

Italia

Biblioteca del Vaticano (Vatican Library)

Ubicada El Vaticano, Italia

URL: <https://twitter.com/vaticanlibrary>



Figura 91: Twitter.

Actividades que realiza:

- Informe de horarios y servicios
- Promoción de eventos
- Venta de productos relacionados

Activo desde septiembre 2014

Alemania

Biblioteca Nacional de Alemania (Deutsche Nationalbibliothek)

Ubicada Leipzig, Alemania

URL: <https://www.facebook.com/DeutscheNationalbibliothek>



Figura 92: Facebook.

URL: https://twitter.com/DNB_Aktuelles



Figura 93: Twitter.

Actividades que realiza:

- Almanaque
- Informe de horarios y servicios
- Promoción de eventos
- Reporte de actividades
- Recolección de sugerencias

Activo desde Julio 2012

Austria

Biblioteca Nacional de Austria(ÖsterreichischeNationalbibliothek)

Ubicada Viena, Austria

URL: <https://www.facebook.com/nationalbibliothek>



Figura 94: Facebook.

Actividades que realiza:

- Cápsulas culturales
- Informe de horarios y servicios
- Nuevas adquisiciones
- Promoción de eventos
- Promoción del acervo

Activo desde octubre 2012

Rusia

Biblioteca Nacional Rusa (Rossijskaagosudarstvennaabiblioteka)

Ubicada San Petersburgo, Rusia

URL: <https://www.facebook.com/pages/Rossijskaa-gosudarstvennaa-biblioteka/122637967785435>

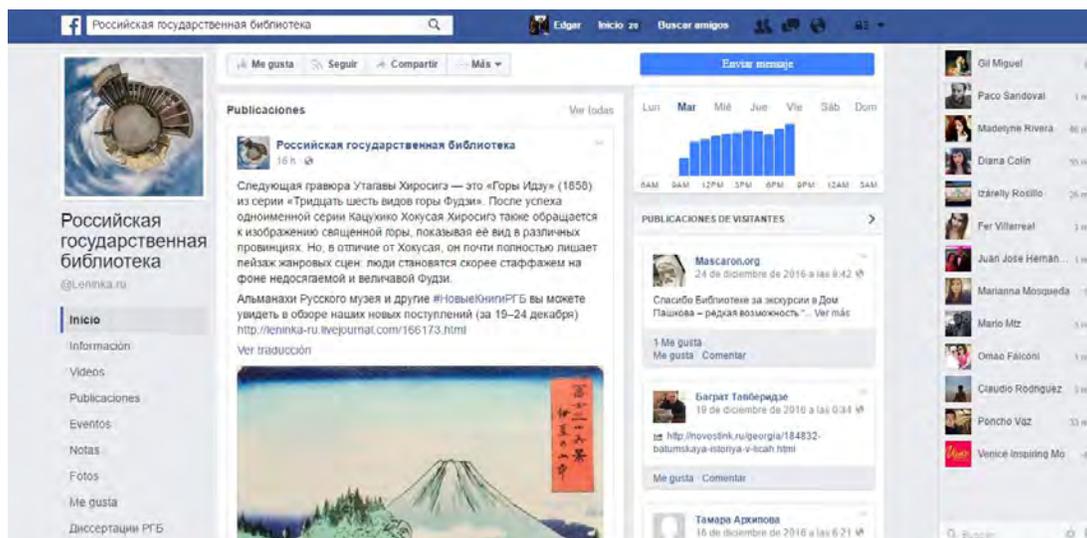


Figura 95: Facebook.

URL: https://twitter.com/Leninka_ru

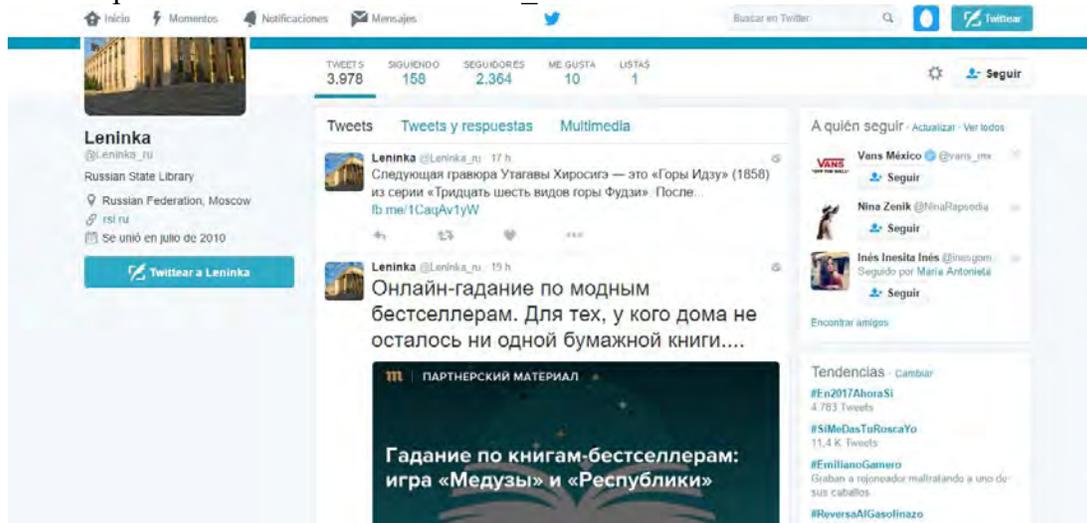


Figura 96: Twitter.

URL: <https://www.youtube.com/user/RussianStateLibrary>

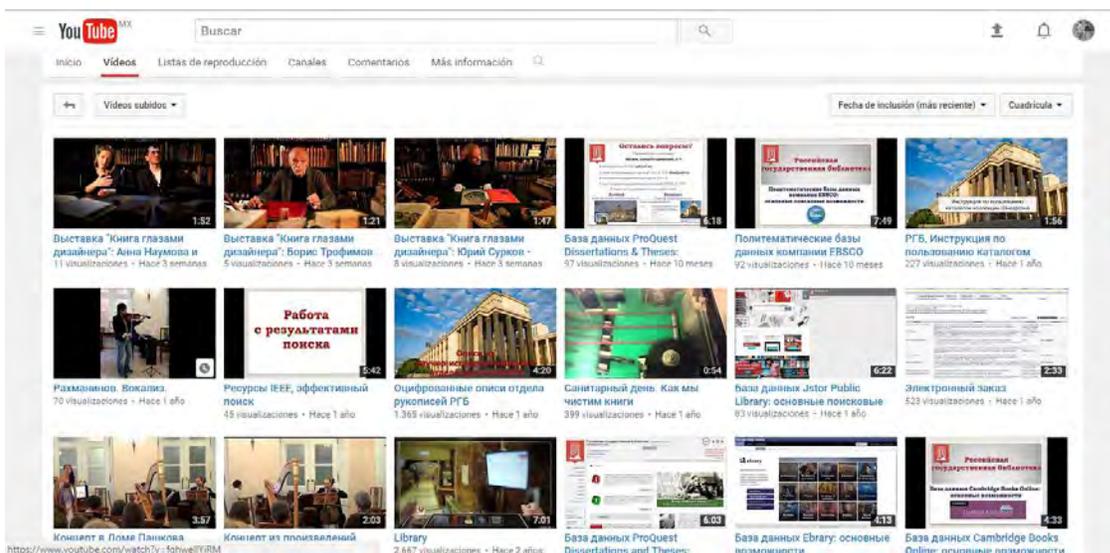


Figura 97: YouTube.

Actividades que realiza:

- Cápsulas culturales
- Fomento a la lectura
- Informe de horarios y servicios
- Promoción de eventos
- Promoción del acervo
- Resolución de dudas
- Reporte de actividades

Activo desde Julio 2010

De manera condensada tenemos que las actividades que realizan las bibliotecas de México son 14, como muestran los siguientes datos:

Biblioteca			Actividades realizadas																
Nombre	Ubicación	URL	Almanaque	Boletín informativo	Cápsulas culturales	Cápsulas informativas	Cursos multimedia	Fomento a la lectura	Informe de horarios y servicios	Nuevas adquisiciones	Presentación del personal	Promoción de espacios de la biblioteca	Promoción de eventos	Promoción de otras bibliotecas de la región	Promoción del acervo	Solicitud de donaciones	Recomendaciones literarias	Reporte de actividades	Resolución de dudas.
Biblioteca Vasconcelos	Buena Vista, Cd. de México	https://www.facebook.com/bibliotecavasconcelos.buenavista https://twitter.com/vscls https://www.youtube.com/channel/UC80LJAR310r7gvqLr4aKBug		X	X		X	X	X					X			X	X	
Biblioteca Pública “Jesús Corral Ruiz”	Cd. Obregón, Sonora	https://www.facebook.com/bibliotecapublicajcr				X							X						X
Biblioteca Pública de Zamora	Zamora, Michoacán	https://www.facebook.com/bibliotecapublicazamora/	X		X			X	X	X			X						X
Biblioteca Pública del Estado de Jalisco	Guadalajara, Jalisco	https://www.facebook.com/bibliotecapublicajalisco/ https://twitter.com/BiblioJalisco			X			X	X	X			X				X		X

Biblioteca de la Casa de Morelos de Ecatepec	Edo. de México	http://facebook.com/bibliomorelos2010			X	X			X										
Biblioteca Pública Maestro Justo Sierra	La Paz, Baja California Sur	https://www.facebook.com/biblioteca.justosierra/						X		X								X	X
Biblioteca "Leona Vicario"	Ed. De México	https://www.facebook.com/Biblioteca-Leona-Vicario-1916600978564357/						X											X
Biblioteca José Vasconcelos	Piedras Negras, Coahuila	https://www.facebook.com/Jose.Vasconcelos.PiedrasNegras/						X										X	X
Biblioteca Pública José Vasconcelos	Mesa de Tijuana, Baja California	https://www.facebook.com/Biblioteca-p%C3%BAblica-Jos%C3%A9-Vasconcelos-1663294470600723/						X										X	
Biblioteca Digital del Estado de México	Edo. de México	https://www.facebook.com/BibliotecaDigitalMX/ https://twitter.com/bibliotecasdigit			X			X	X									X	

Biblioteca Central del Estado de Hidalgo Ricardo Garibay	Hgo Pachuca de Soto,	https://www.facebook.com/BibliotecaCentralRicardoGaribay/ https://twitter.com/BibliotecaHgo			X				X									X	
Biblioteca de México "La Ciudadela"	México Cd. De México,	https://www.facebook.com/bibliotecademexico.ciudadela/ https://twitter.com/bibliomexcdela			X			X	X									X	
Biblioteca Virtual BC	Baja California	https://www.facebook.com/bibliotecavirtualbc			X	X			X										
Biblioteca Municipal Amoxtlatiloyan	Ed. De México Chimalhuacan,	https://www.facebook.com/paginaAmoxtlatiloyan/			X	X			X								X	X	
Biblioteca Benjamín Franklin	De México Júarez, Cd.	https://www.facebook.com/BibliotecaBenjaminFranklin/			X	X			X									X	
Biblioteca BS-IBBY México	De México Mixcoac, Cd.	https://www.facebook.com/ibbymexico/			X	X	X		X	X								X	X
Biblioteca Pública Municipal "Ana María Flores Sánchez"	Torreón, Coahuila	https://www.facebook.com/Biblioteca-Ana-Maria-Flores-Sanchez-538243102938431			X				X							X	X	X	X

Biblioteca Pública "José María Morelos y Pavón"	Ecatepec, Edo. De México	https://www.facebook.com/Biblioteca-Publica-Jos%C3%A9-Mar%C3%ADa-Morelos-y-Pav%C3%B3n-293019944050030/							X										
Biblioteca Banxico	Cd. De México	https://twitter.com/BiblioBanxico		X										X					
Resultados			1	3	12	6	1	6	17	2	1	1	18	1	2	1	4	4	10

Tabla 1: Actividades en redes sociales de bibliotecas públicas en México

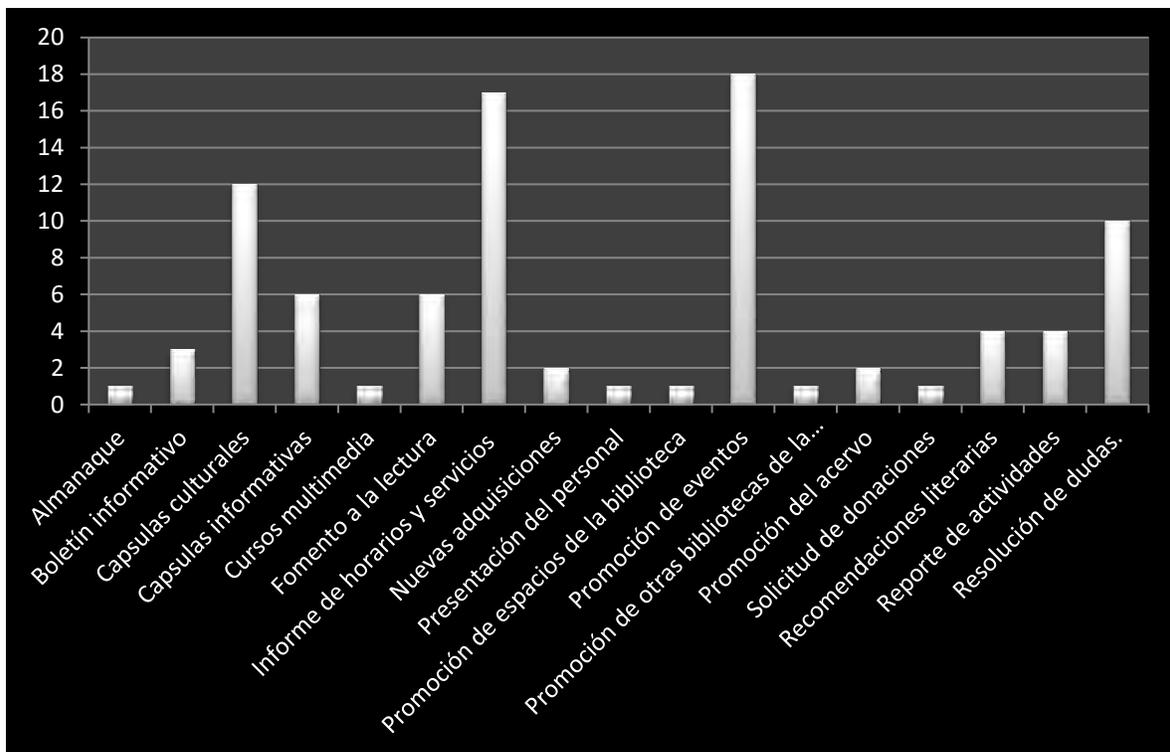


Gráfico 1: Actividades en redes sociales de bibliotecas públicas en México

Biblioteca Pública de Nueva York (New York Public Library)	Nueva York, EE. UU	https://www.facebook.com/nypl https://twitter.com/nypl https://www.youtube.com/user/NewYorkPublicLibrary https://www.instagram.com/nypl/																										
Biblioteca Nacional de Francia (Bibliothèque nationale de France)	París, Francia	https://www.facebook.com/bibliothequenbf/ https://twitter.com/laBnF https://www.youtube.com/user/BibliothèqueBnF https://www.instagram.com/labnf/																										
Biblioteca Británica (The British Library)	Londres, Inglaterra	https://www.facebook.com/britishlibrary/ https://twitter.com/britishlibrary https://www.youtube.com/britishlibrary https://es.pinterest.com/britishlibrary/ https://www.instagram.com/britishlibrary/																										
Biblioteca Nacional de Archivos de Quebec (Bibliothèque et Archives Nationales du Québec)	Montreal, Canadá	https://www.facebook.com/banqweb20 https://twitter.com/_BANQ https://www.youtube.com/user/BANQweb20		X																								

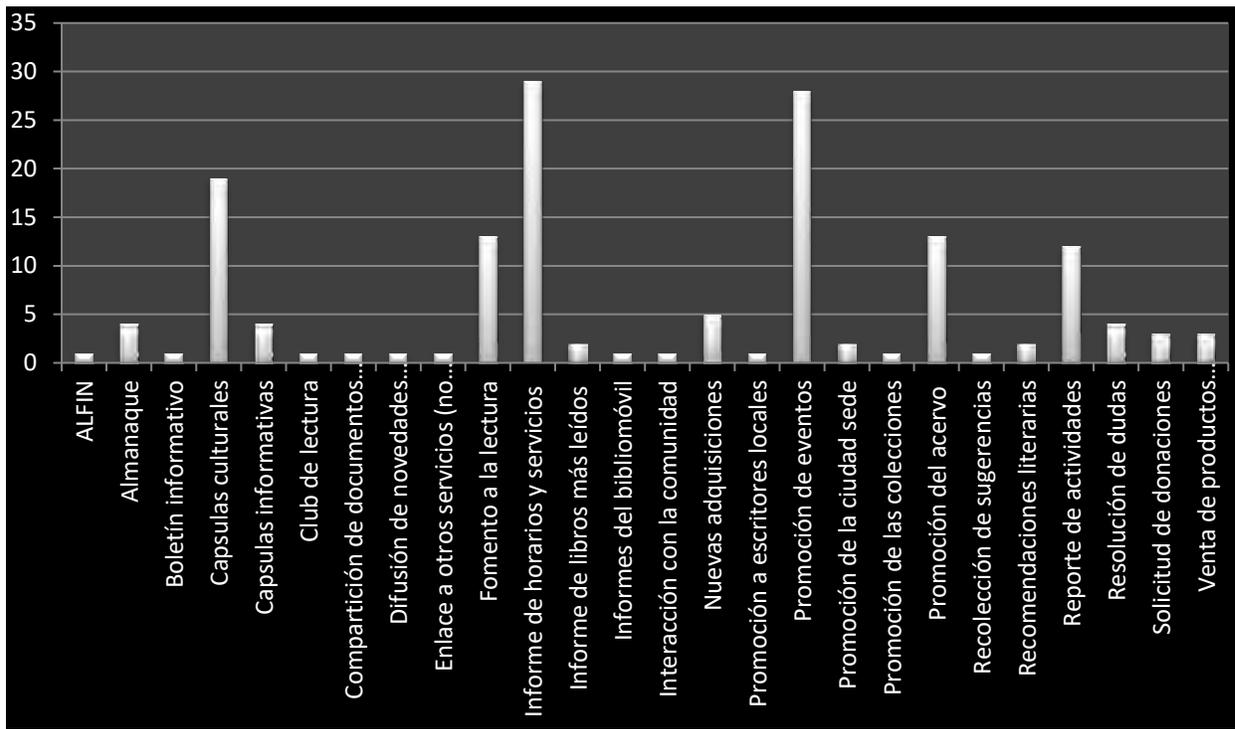


Gráfico 2: Actividades en redes sociales de bibliotecas públicas alrededor del mundo

De igual forma encontramos que el informe de horarios y servicios, y la promoción de eventos son las actividades que se llevan a cabo con mayor frecuencia.

A nivel nacional e internacional, las actividades que se realizan con mayor frecuencia son muy similares, siendo una de las mayores diferencias el hecho de que a nivel internacional comenzamos a encontrar, dentro de los perfiles de redes sociales, plataformas de comercio de productos relacionados con el entorno literario y/o con la biblioteca, pero igualmente son utilizadas como plataformas de difusión editorial y de autores, es decir, llevan la tendencia de fomentar el recinto bibliotecario como un espacio para lectura u ocio y no solo como un lugar de investigación.

Al terminar la revisión de estos perfiles es que encontramos con dos situaciones especialmente interesantes, primeramente, se debe destacar el hecho de que muchos de los perfiles han sido

abandonados, ya sea inmediatamente después de que fueron abiertos o con unos meses de diferencia, pero finalmente el mensaje es el mismo: las redes sociales no son una prioridad.

Respecto a las bibliotecas que han optado por realizar cuentas en distintas redes sociales se ve cierta repetición de contenidos, especialmente entre aquellas redes que tienen un enfoque similar, es decir Facebook y Twitter. Sin que se considere esto una falla dentro de la gestión de las bibliotecas se debe considerar si el tiempo invertido en postear en ambos lugares compensa en relación a mantener únicamente uno de los perfiles en actualización constante.

Igualmente podemos observar que mayoritariamente se busca dar difusión a los eventos en los que participa la biblioteca, ya sea proyecciones de cine, cursos. Presentaciones de libros, convivencias con autores, etc.

Finalmente, llama la atención es el hecho de que la Biblioteca Nacional de México (BNM) no cuente con un perfil en alguna Red social, independiente de su página web, especialmente si consideramos que la mayoría de las bibliotecas importantes a nivel mundial y de países de habla hispana aquí estudiadas han entrado a este sector como una manera de llevar a cabo una comunicación más directa y menos formal para con los usuarios y la comunidad en general.

Bibliografía del capítulo 2

Alonso-Arévalo, J., & Córdón-García, J. A. (2014). Lectura Social, metadatos y visibilidad de la información. En *Jornadas mexicanas de biblioteconomía*. México: Monterrey

Andrade, E., & Velázquez, E. (2011). La biblioteca universitaria en las redes sociales: planificando una presencia de calidad. *Biblios: Revista electrónica de bibliotecología, archivología y museología*, (42), 36-47.

AMIPCI (2014) *Estudio sobre los hábitos de los usuarios de Internet en México 2014*. Recuperado de: https://www.amipci.org.mx/estudios/habitos_de_internet/Estudio_Habitos_del_Internauta_Mexicano_2014_V_MD.pdf

Apple (2014) *OS X Mavericks: Especificaciones técnicas*. Recuperado de: https://support.apple.com/kb/SP702?locale=es_ES&viewlocale=es_ES

Arroyo Vázquez, N. (2008). *Bibliotecas públicas y sitios de redes sociales ¿una cuestión de visibilidad? Propuesta para el Congreso Nacional de bibliotecas públicas*. España: Fundación Germán Sánchez Ruipérez

Arroyo Vázquez, N. (2009). El uso profesional de redes sociales. *Anuario ThinkEPI* España: EPI SCP. Pp. 145-152

Arroyo-Vázquez [et. al.] (2009). *Promoción de servicios de información en las redes sociales. Cómo difundir nuestros servicios en la web social*. España: Asociación española de Documentación e Información.

Baamonde Silva, X. (2011). Las redes sociales como herramientas de Relaciones Públicas en las instituciones europeas. *Correspondencias y análisis* (1) pp. 67 - 82

Biblioteca Banxico (2017). *Twitter*. Recuperado de: <https://twitter.com/BiblioBanxico>

Biblioteca Benjamín Franklin (2017). *Facebook*. Recuperado de: <https://www.facebook.com/BibliotecaBenjaminFranklin/>

Biblioteca BS-IBBY México (2017). *Facebook*. Recuperado de: <https://www.facebook.com/ibbymexico/>

Biblioteca Central del Estado de Hidalgo “Ricardo Garibay” (2017). *Facebook*. Recuperado de: <http://facebook.com/bibliomorelos2010>

Biblioteca Central del Estado de Hidalgo “Ricardo Garibay” (2017). *Twitter*. Recuperado de: <https://twitter.com/BibliotecaHgo>

Biblioteca de la Casa de Morelos de Ecatepec (2017). *Facebook*. Recuperado de: <https://www.facebook.com/BibliotecaCentralRicardoGaribay/>

Biblioteca Ayacucho (2017). *Facebook*. Recuperado de: <https://www.facebook.com/Biblioayacucho/>

Biblioteca de México “La ciudadela” (2017). *Facebook*. Recuperado de: <https://www.facebook.com/bibliotecademexico.ciudadela/>

Biblioteca de México “La ciudadela” (2017). *Facebook*. Recuperado de: <https://twitter.com/bibliomexcdela>

Biblioteca de Móstoles (2017). *YouTube*. Recuperado de: <https://www.youtube.com/user/bibliotecademostoles>

Biblioteca del Congreso de Argentina (2017). *Facebook*. Recuperado de: <https://www.facebook.com/Bibliotecadelcongreso/>

Biblioteca del Congreso de Argentina (2017). *Twitter*. Recuperado de: <https://twitter.com/BCNArgentina>

Biblioteca Digital del Estado de México (2017). *Facebook*. Recuperado de: <https://www.facebook.com/BibliotecaDigitalMX/>

Biblioteca Digital del Estado de México (2017). *Twitter*. Recuperado de: <https://twitter.com/bibliotecasdigi>

Biblioteca Fernando Botero (2017). *Facebook*. Recuperado de: <https://www.facebook.com/Parque-Biblioteca-Fernando-Botero-San-Crist%C3%B3bal-262083887162735/>

Biblioteca José Vasconcelos (2017). *Facebook*. Recuperado de: <https://www.facebook.com/Jose.Vasconcelos.PiedrasNegras/>

Biblioteca Las Margaritas (2017). *Facebook*. Recuperado de: <https://www.facebook.com/bibliotecalas.margaritas.3>

Biblioteca Leona Vicario (2017). *Facebook*. Recuperado de: <https://www.facebook.com/Biblioteca-Leona-Vicario-1916600978564357/>

Biblioteca Los Palos Grandes (2017). *Twitter*. Recuperado de: <https://twitter.com/BibliotecaLPG>

Biblioteca Municipal de Amoxtlatiloyan (2017). *Facebook*. Recuperado de: <https://www.facebook.com/paginaAmoxtlatiloyan/>

Biblioteca Nacional de Argentina Marion Moreno (2017). *Facebook*. Recuperado de: <https://www.facebook.com/BNMMArentina/>

Biblioteca Nacional de Argentina Marion Moreno (2017). *Twitter*. Recuperado de: <https://twitter.com/BNMMArentina>

Biblioteca Nacional de Argentina Marion Moreno (2017). *YouTube*. Recuperado de: <https://www.youtube.com/user/bibnal>

Biblioteca Nacional de Chile (2017). *Facebook*. Recuperado de: <https://www.facebook.com/BibliotecaNacionaldeChile/>

Biblioteca Nacional de El Salvador Francisco Gavidia (2017). *Twitter*. Recuperado de: https://twitter.com/BINAEES_FG

Biblioteca Nacional de España (2017). *Facebook*. Recuperado de: <https://www.facebook.com/bne/>

Biblioteca Nacional de España (2017). *Twitter*. Recuperado de: https://twitter.com/BNE_biblioteca

Biblioteca Nacional de Panamá (2017). *Facebook*. Recuperado de: <https://www.facebook.com/binalpanama/>

Biblioteca Nacional de Panamá (2017). *Twitter*. Recuperado de: <https://twitter.com/BinalPanama>

Biblioteca Nacional de Perú (2017). *Facebook*. Recuperado de: <https://www.facebook.com/biblioteca.nacional.peru/>

Biblioteca Nacional de Perú (2017). *Twitter*. Recuperado de: <https://twitter.com/bibliotecabnp>

Biblioteca Piedras Blancas (2017). *Pinterest*. Recuperado de <https://es.pinterest.com/bibliopiedras/>

Biblioteca Popular Justo José de Urquiza (2017). *Facebook*. Recuperado de: <https://www.facebook.com/rinconinfantilrio3/>

Biblioteca Popular Justo José de Urquiza (2017). *Twitter*. Recuperado de: https://twitter.com/rincon_infantil

Biblioteca Popular Justo José de Urquiza (2017). *YouTube*. Recuperado de: <https://www.youtube.com/channel/UC55dIyysbq2aZDk1EKInfUg>

Biblioteca Provincial de Huelva (2017). *Facebook*. Recuperado de: <https://www.facebook.com/BibliotecaHuelva/>

Biblioteca Provincial de Huelva (2017). *Twitter*. Recuperado de: <https://twitter.com/bibhuelva>

Biblioteca Pública de Salamanca Casa de las Conchas (2017). *Twitter*. Recuperado de: <https://twitter.com/casaconchas>

Biblioteca Pública de Zulia María Calcaño (2017). *Twitter*. Recuperado de: <https://twitter.com/BibliotecaGBZ>

Biblioteca Pública del Estado de Jalisco (2017). *Facebook*. Recuperado de: <https://www.facebook.com/bibliojalisco/>

Biblioteca Pública del Estado de Jalisco (2017). *Twitter*. Recuperado de: <https://twitter.com/BiblioJalisco>

Biblioteca Pública Jesús Corral Ruiz (2017). *Facebook*. Recuperado de: <https://www.facebook.com/bibliotecapublicajcr>

Biblioteca Pública José Vasconcelos (2017). *Facebook*. Recuperado de: <https://www.facebook.com/Biblioteca-p%C3%BAblica-Jos%C3%A9-Vasconcelos-1663294470600723/>

Recuperado de: <https://www.facebook.com/Biblioteca-P%C3%BAblica-Jos%C3%A9-Mar%C3%ADa-Morelos-y-Pav%C3%B3n-293019944050030/>

Biblioteca Pública Maestro Justo Sierra (2017). *Facebook*. Recuperado de: <https://www.facebook.com/biblioteca.justosierra/>

Biblioteca Pública Municipal Ana María Flores Sánchez (2017). *Facebook*. Recuperado de: <https://www.facebook.com/Biblioteca-Ana-Maria-Flores-Sanchez-538243102938431>

Biblioteca Pública Piloto (2017). *Facebook*. Recuperado de: <https://www.facebook.com/biblioteca.publica.piloto/>

Biblioteca Pública Provincial Infanta Elena de Sevilla (2017). *Twitter*. Recuperado de: <https://twitter.com/bibsevilla>

Biblioteca Pública de Zamora (2017). *Facebook*. Recuperado de: <https://www.facebook.com/bibliotecapublicazamora/>

Biblioteca Siglo XXI Luis G. Fortuño (2017). *Twitter*. Recuperado de: <https://twitter.com/BibliotecaLGF>

Biblioteca Vasconcelos (2017). *Facebook*. Recuperado de: <https://www.facebook.com/bibliotecavasconcelos.buenavista>

Biblioteca Vasconcelos (2017). *Twitter*. Recuperado de: <https://twitter.com/vscls>

Biblioteca Vasconcelos (2017). *YouTube*. Recuperado de: <https://www.youtube.com/channel/UC80LJAR3I0r7gvqLr4aKBug>

Biblioteca Virtual Andalucía (2017). *YouTube*. Recuperado de: <https://www.youtube.com/user/bibliotecavirtualand>

Biblioteca Virtual BC (2017). *Facebook*. Recuperado de: <https://www.facebook.com/bibliotecavirtualbc/>

Bibliotecas Municipales de Zaragoza (2017). *Pinterest*. Recuperado de: <https://es.pinterest.com/bibliozaragoza/>

Bibliothèque nationale de France (2017). *Facebook*. Recuperado de: <https://www.facebook.com/bibliothequebnf/>

Bibliothèque nationale de France (2017). *Instagram*. Recuperado de: <https://www.instagram.com/labnf/>

Bibliothèque nationale de France (2017). *Twitter*. Recuperado de: <https://twitter.com/laBnF>

Bibliothèque nationale de France (2017). *YouTube*. Recuperado de: <https://www.youtube.com/user/BibliothequeBnF>

Bibliothèque et Archives Nationales du Québec (2017). *Facebook*. Recuperado de: <https://www.facebook.com/banqweb20>

Bibliothèque et Archives Nationales du Québec (2017). *Twitter*. Recuperado de: https://twitter.com/_BANQ

Bibliothèque et Archives Nationales du Québec (2017). *YouTube*. Recuperado de: <https://www.youtube.com/user/BANQweb20>

CCM Benchmark Group (20--?) *Windows XP: requisitos mínimos*. Recuperado de: <http://es.ccm.net/faq/9601-windows-xp-requisitos-minimos>

Celaya Barturen, J. (2010). Las bibliotecas en las redes sociales: más allá de los "amiguitos". *Dosdoce*. Recuperado de:

<http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/4971/1/JavierCelaya.pdf>

Chaparro, M. R. (2008). Nuevas técnicas de estudios de usuario aplicadas a bibliotecas. *Revista general de información y documentación*, 17(2), 45-61.

CONACULTA (2013) *Promoción de la biblioteca pública*. [En línea] Recuperado de: <http://dgb.conaculta.gob.mx/Documentos/PublicacionesDGB/ApoyoCapacitacionBibliotecaria/SerieInstructivos/PromocionServicios/PromocionBiblioteca.pdf>

Deutsche Nationalbibliothek (2017). *Facebook*. Recuperado de: <https://www.facebook.com/DeutscheNationalbibliothek>

Deutsche Nationalbibliothek (2017). *Twitter*. Recuperado de: https://twitter.com/DNB_Aktuelles

Dobrecky, L.P. (2013). Pinterest y las bibliotecas: ¿una nueva oportunidad? *Ciencias de la información* 44(3) 63 – 65.

Dekker-Craker (2014). *Installation/System Requirements*. Recuperado de: <https://help.ubuntu.com/community/Installation/SystemRequirements/>

Flores Vibar, J.M. (2009). Nuevos modelos de comunicación, perfiles y tendencias en redes sociales. *Revista científica de Educomunicación* 33(XVII) pp. 73-81

Frías, J.A. (2006). *El nuevo rol del bibliotecario y sus competencias*. Recuperado de: http://www.rebiun.org/documentos/Documents/IPE/Informe_Nuevo_Rol_Bibliotecario_Competicencias_2006.pdf

Grgic, I.H., Mucnjak, D. (2013). Social Networking Phenomenon and Its Use in Libraries. *Croatia Journal of Education*

Gutiérrez, F.G. (2016) *Habilidades que necesita un bibliotecario para gestionar redes sociales* [en línea] Recuperado de: <http://www.infotecarios.com/habilidades-que-necesita-un-bibliotecario-para-gestionar-redes-sociales/>

Library of Congress (2017). *Facebook*. Recuperado de: <https://www.facebook.com/libraryofcongress/>

Library of Congress (2017). *Twitter*. Recuperado de: <https://twitter.com/librarycongress>

Library of Congress (2017). *Pinterest*. Recuperado de: <https://es.pinterest.com/LibraryCongress/>

Library of Congress (2017). *YouTube*. Recuperado de: <https://www.youtube.com/loc>

Lopera, H. (2011). Las tecnologías de la información en las bibliotecas públicas. *Revista interamericana de bibliotecología*, 21(2). Recuperado de: <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/view/10188/9425>

Marketing Digital (2015). *El papel en las redes sociales en las instituciones públicas*. Chile: Agencia Digital IDA. Recuperado de: <http://www.ida.cl/blog/marketing-digital/redes-sociales-en-las-instituciones-publicas/>

Marquina, J. (2010). *El uso de Twitter y Facebook en las bibliotecas*. España. Recuperado de: <http://www.julianmarquina.es/usotwitterfacebookbibliotecas/>

Microsoft (2009) *Requisitos del sistema Windows 7*. Recuperado de <https://support.microsoft.com/es-mx/help/10737/windows-7-system-requirements>

New York Public Library (2017). *Facebook*. Recuperado de: <https://www.facebook.com/nypl>

New York Public Library (2017). *Instagram*. Recuperado de: <https://www.instagram.com/nypl/>

New York Public Library (2017). *Twitter*. Recuperado de: <https://twitter.com/nypl>

New York Public Library (2017). *YouTube*. Recuperado de: <https://www.youtube.com/user/NewYorkPublicLibrary>

Österreichische Nationalbibliothek (2017). *Facebook*. Recuperado de: <https://www.facebook.com/nationalbibliothek>

Rebolledo, R.A. (2016). 7 datos de los internautas mexicanos y su uso de redes sociales. En *El economista*. Recuperado de: <http://eleconomista.com.mx/sociedad/2016/10/16/7-datos-internautas-mexicanos-su-uso-redes-sociales>

Rossijskaagosudarstvennaabiblioteka (2017). *Facebook*. Recuperado de: <https://www.facebook.com/pages/Rossijskaa-gosudarstvennaabiblioteka/122637967785435>

Rossijskaagosudarstvennaabiblioteka (2017). *Twitter*. Recuperado de: https://twitter.com/Leninka_ru

Rossijskaagosudarstvennaabiblioteka (2017). *YouTube*. Recuperado de: <https://www.youtube.com/user/RussianStateLibrary>

Sánchez Flores, B. (2013). *Uso de redes sociales como servicio en las bibliotecas universitarias*. (Tesina de licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de México, México

Sandí, M. C. S. (2012). Las redes sociales presentes en las bibliotecas. *E-Ciencias de la Información*. Recuperado de: <http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/8487/8010>

The British Library (2017). *Facebook*. Recuperado de: <https://www.facebook.com/britishlibrary/>

The British Library (2017). *Instagram*. Recuperado de: <https://www.instagram.com/britishlibrary/>

The British Library (2017). *Pinterest*. Recuperado de: <https://es.pinterest.com/britishlibrary/>

The British Library (2017). *Twitter*. Recuperado de: <https://twitter.com/britishlibrary>

The British Library (2017). *YouTube*. Recuperado de: <https://www.youtube.com/britishlibrary?hl=en-GB&gl=GB>

Vancouver Public Library (2017). *Facebook*. Recuperado de: <https://www.facebook.com/vancouverpubliclibrary?sk=wall>

Vancouver Public Library (2017). *Twitter*. Recuperado de: <https://twitter.com/VPL>

Varas C., S. (2011) *Uso de redes sociales en instituciones públicas: Caso ChileClic*. Chile: Gobierno de Chile. Secretaría de Desarrollo Digital.

Vatican Library (2017). *Twitter*. Recuperado de:
<https://twitter.com/vaticanlibrary>

CAPÍTULO III. ESTRUCTURA BÁSICA PARA LA ADOPCIÓN DE REDES SOCIALES EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA “SOR JUANA INÉS DE LA CRUZ”

Lograr integrarse en las redes sociales requiere no sólo la creación de un perfil en un sitio de redes sociales, sino que requiere la asignación de él o los empleados que han de realizar la gestión de las redes sociales y de construcción de una línea o estrategia bien definida acerca del contenido a publicar, en base al público target, esto implica identificar si sólo se publicará información de la biblioteca (novedades, grupos de lectura, actividades adicionales, presentación del personal, información de los servicios disponibles, información de contacto, programas de ALFIN, cursos por estaciones especiales, etc.) o si igualmente se utilizara otro tipo de información (como novedades editoriales, incluyendo aquellas que es posible no lleguen a la biblioteca. Información acerca de autores, descripción de libros, información general).

Se han descubierto algunos estudios de caso donde las redes sociales han contribuido a mejorar la comunicación y flujo de información en instituciones de carácter público, inclusive en algunas bibliotecas europeas, a través del estudio de estas herramientas, junto con la revisión de la teoría de las redes sociales, las características definitorias de las redes sociales más importantes, las políticas de redes sociales que distintas instituciones de carácter gubernamental y pública, y la información acerca de los usuarios se creará una estrategia de uso de redes sociales digitales de acuerdo al contenido, constancia y lenguaje a utilizar, así como el tiempo diario que se empleara esta herramienta.

Una vez identificado esto quedan dos aspectos esenciales, el primero es la actitud del encargado de gestionar las redes sociales. Parte del buen funcionamiento de esta empresa requiere que el personal entienda que se quiere llegar a un grupo determinado de usuarios y por tanto el éxito no se determinará en base al número de amigos/seguidores que se tengan, sino a la respuesta que estos tengan respecto a la información ofrecida y a la imagen de la biblioteca, independientemente de si el grupo ésta formado por 10 o 1000 usuarios.

Finalmente queda el aspecto que para muchos es más difícil definir, los costos monetarios, tanto por hardware y software como por la creación de las directrices, el costo por el tiempo que se debe invertir. En primer lugar es, en mi opinión, innecesario tener una persona exclusiva para la actividad en las redes sociales, y por tanto considero que para determinar este aspecto se debe tomar en cuenta el tiempo (horas/minutos) que se invertirá, el pago real que recibe la persona que se encargara de gestionar esta actividad, los costos materiales (software y hardware disponible y necesario, costo de servicios para funcionamiento); ambas cuestiones serán confirmadas hacia la estructuración final post-investigación.

En este capítulo no adentraremos en estos aspectos con el fin de describir y proyectar la mejor opción al momento de habilitar estas herramientas en la biblioteca, además de describir explícitamente aquellos recursos necesarios, indicara el por qué se exponen como una necesidad.

3.1 Elección de la Red Social

La decisión de implementar una red social depende de varios factores, más allá del sólo hecho de que sea la que más acomode a la biblioteca, en el capítulo anterior tuvimos la oportunidad de visualizar cuales son los servidores de redes sociales más utilizados por las bibliotecas, además de las actividades que realizan dentro de los mismos, siendo Facebook el más utilizado a nivel nacional e internacional.

Una vez que se ha tomado en cuenta el portal más utilizado, debemos ver qué actividades permiten realizar. En la mayoría de los casos el feed de noticias y los mensajes directos están disponibles, pero debemos considerar en cuál de ellos el manejo es más eficiente.

Si bien Twitter permite la escritura de mensajes directos, el limitado espacio para cada *post* provoca que la comunicación de situaciones importantes de manera gráfica sea deficiente además de que comparte problemas con otras redes sociales como Instagram, YouTube y Pinterest: se requiere una mayor cantidad de recursos, tanto temporales como económicos, para postear noticias relevantes, además de que su uso requiere de la capacitación del personal en habilidades de diseño y comunicación gráfica, por tanto Facebook se ve como una opción más eficiente, dado que cualquier noticia puede ser transmitida vía escrita.

Ahora bien, los mensajes directos que permitirán la resolución de dudas. Tanto Facebook como Twitter manejan un servicio de mensajería bastante intuitivo, que adopta la estructura de un servicio de mensaje similar al que utiliza el correo electrónico o los SMS. En los casos de YouTube y Pinterest, aunque tienen la herramienta para enviar mensajes, su uso y plataforma es poco intuitiva, difícil de encontrar y debe activarse por ambas partes para que funcione, lo que

provoca que este servicio sea obsoleto en ambos casos. Por otro lado, Instagram permite mandar mensajes, mas es una opción que se encuentra oculta y por lo mismo el servicio es poco eficiente.

Tomando en cuenta que estos son los aspectos más básicos que desean explotarse a través de la red social, queda claro que la plataforma a utilizarse es **Facebook**.

3.2 Requerimientos para implementación

Como toda actividad nueva el poder realizarla conlleva el cumplir con ciertas exigencias para que esta pueda ser llevada a cabo correctamente. En el caso de las redes sociales estas exigencias se dividen en materiales, software y hardware, y humanas, de capacitación.

Si bien en ocasiones puede parecer que es obvio él cumplir estos aspectos, el desconocimiento de lo mínimo que solicita la red social para que “corra” sin problemas en un equipo es algo que puede crear obsolencia y/o problemas durante la gestión de la misma, por tanto, a continuación, revisaremos estos aspectos.

3.2.1 Requerimientos técnicos

El poder acceder a redes sociales hoy en día es muy fácil, simplemente necesita tener una computadora o dispositivo móvil con acceso a Internet, los cuales deben cumplir con los requerimientos mínimos de su sistema operativo o de la aplicación para acceder.

Para este trabajo consideraremos el acceso a Internet a través de una computadora, esto se debe primeramente a que este es un equipo que ya existe y se utiliza dentro de la estructura y, en segunda, porque a pesar de la existencia y buen funcionamiento de las aplicaciones móviles de cada red social, el navegador web es la única herramienta que permite aprovechar todas las funcionalidades de cada sitio de redes sociales de la manera más sencilla. En este sentido la gran mayoría de los sitios de redes sociales no ofrecen requerimientos mínimos de sistema pero, al tratar de correrlos en distintos sistemas se pudo inferir que el sistema más antiguo con el todos los sitios corren de manera correcta es Windows XP, mientras que en el sistema MAC no se pudo conseguir una versión anterior a Mavericks con la cual la carga y funcionamiento no presenta problema alguno y en el SO Linux se pudo probar en la versión Hardy Heron y en VivitVervet, no mostrando ninguna deficiencia al momento de usarlos. En base a eso a continuación se hará mención de los requerimientos mínimos y algunas para el correcto funcionamiento de esos sistemas:

3.2.1.1 Windows

Los requerimientos mínimos para la versión XP son los siguientes:

- Procesador Pentium 233 MHz o superior (de preferencia de 300 HMz).
- Mínimo 64 MB de RAM (de preferencia 128 MB).
- Mínimo 1,5 GB de espacio disponible en disco duro.
- Lector de CD-ROM o de DVD-ROM.

- Teclado y mouse Microsoft o cualquier otro dispositivo compatible.
- Tarjeta gráfica y monitor de resolución Súper VGA (800x600) o superior.
- Tarjeta de sonido.

Si bien estos son requisitos básicos realizan dos recomendaciones importantes:

1. Actualizar el sistema operativo a Windows 7 dado que, desde 2015, la versión XP del SO ha dejado de recibir soporte por parte del distribuidor
2. Aun con la versión XP lo ideal es cumplir, al menos, con los requerimientos de sistema para la versión 7 dado que, dependiendo de la saturación de la red y los datos manejados, el sistema puede ser tardado en la carga y actualización de páginas. A continuación, se menciona cuáles son los requerimientos:

- Procesador de 1 GHz o superior de 32 bits (x86) o 64 bits (x64).
- 1 GB de RAM (32 bits) o 2 GB de RAM (64 bits).
- 16 GB de espacio disponible en disco duro (32 bits) o 20 GB (64 bits).
- Dispositivo de gráficos DirectX 9 con controlador WDDM 1.0 o superior.

3.2.1.2 MAC OS

El sistema de MAC ha sido diseñado para adaptarse a los equipos de la marca los cuales tienden a ser poco utilizados en sistemas bibliotecarios, no obstante, el considerar este SO se debe a la tendencia BYOD (Bring Your Own Device, en español: trae tu propio dispositivo/equipo) en la cual los empleados utilizan sus equipos personales en actividades profesionales. De acuerdo con el proveedor el mínimo necesario para la funcionalidad del sistema es el siguiente:

- Equipo iMac, MacBook, MacBook Pro, MacBook Air, Mac mini, Mac Pro o Xserve igual o superior al modelo 2009.
- OS X Mountain Lion, Lion o Snow Leopard v10.6.8 ya instalado.
- 2 GB o más de memoria.
- 8 GB o más espacio disponible.

Esta versión de Mac OS está actualmente descontinuada por el proveedor y no recibe actualización. Las recomendaciones en base a este sistema son:

1. No utilizar este sistema para una red institucional. Si se consideran los costos de adquisición del hardware recomendado se obtiene una media de 50% de incremento en comparación con otros equipos de iguales características
2. En caso de seleccionarse este SO se deberá hacer una verificación de la experiencia del personal en su uso. En caso de haber poco conocimiento deberá meditar la necesidad de una capacitación.

3.2.1.3 *Linux Ubuntu*

En este caso se pudieron probar dos versiones, aunque nos remitiremos a los requisitos de la versión más actualizada dado que, con ellos, las versiones ya liberadas de este sistema funcionan sin ningún problema:

- Procesador de 1GHz.
- 1.5 GB de memoria RAM.
- Al menos, 7 GB de espacio libre en el disco duro para la instalación.
- Soporte para CD/DVD o un puerto USB para realizar la instalación.
- Acceso a Internet durante la instalación, en caso de que se presente algún problema.

Se ofrecen dos recomendaciones:

1. Si se está trabajando en máquinas antiguas se puede utilizar *Lubuntu* o *Xubuntu*, versiones anteriores del sistema y que requieren características menos especializadas.
2. No se recomienda este sistema dada su facultad de trabajar bajo órdenes (comandos) al sistema, es decir que está más orientado a programadores y su uso es poco intuitivo, especialmente en lo referente a instalación de software.

En conclusión, podemos decir que preferentemente se debe buscar un sistema que cuente con soporte técnico de la marca para

que, en caso de suceder un problema este se pueda resolver a la brevedad con el menor costo, monetario y temporal, posible. Igualmente se debe destacar que el hardware, en términos generales, debe tener al menos 1Ghz para el procesador, 1 Gb para la RAM, más de 16 Gb en memoria disponible y conexión a Internet permanente.

3.2.2 Requerimientos humanos

La biblioteca es uno de los organismos que más ha ido adaptando a las nuevas tecnologías que puede utilizar y su personal se ve en la necesidad de hacer lo mismo. Para el uso de redes sociales nos encontramos con una situación peculiar, en general, el personal sabe utilizar redes sociales en un entorno no profesional por lo cual una capacitación en lo que a utilización se refiere puede ser innecesaria, en cambio, vale la pena considerar una capacitación para adaptar las habilidades que como personas ya tienen a profesionales de la información, pero este punto se deberá explorar más adelante dentro de este mismo capítulo.

Como ya hemos visto, en la mayoría de las bibliotecas ya se utilizan hoy en día computadoras y el personal sabe el manejo básico de las mismas, ante este contexto, sólo nos queda seleccionar quienes y cuantas personas se encargarán de gestionarla.

El primer aspecto a considerar es ¿Quiénes? Algunas instituciones públicas han afirmado que lo ideal es que el encargado de gestionar los contenidos en la web debe ser un mercadólogo o un comunicólogo, aunque, para el caso que nos compete, es poco probable que se de esta situación y que quien termine realizando esta labor sea parte en las actividades diarias de la biblioteca. Lo lógico es pensar que se seleccionen a aquellos que tienen las habilidades

necesarias para orientar este espacio de acuerdo a los objetivos planteados, entre las características que es necesario que tenga están:

- Gestión de canales sociales: El personal encargado de esta actividad debe ser consiente 1. De que la red social no solo busque dar información sino transmitir una imagen, por ello debe ser capaz de manejar las redes sociales seleccionadas en base a la imagen que se desee transmitir y 2. De realizar la búsqueda de nuevas redes sociales que puedan dar valor a lo que ya se está llevando a cabo.
 - Servicio de atención al usuario: El personal que atienda las redes sociales debe tener la capacidad de resolver consultar o apoyar a los usuarios que lo requieran, con prontitud y tacto para atender tanto quejas como para dar respuestas no necesariamente satisfactorias.
 - Curaduría de contenidos: Esta habilidad se refiere a cuando la biblioteca, por falta de tiempo y/o recursos, comparte contenido interesante que no ha sido creado por ella y decide si nombrar la fuente digital original por el alcance y repercusión de la misma. Esta habilidad es importante porque las redes sociales son un espacio de compartimiento, pero aquí entra el saber que se debe y que no considerando el tono, canal y valor del contenido.
- Aunado a ello se debe sumar la necesidad de filtrar las publicaciones para que éstas sean visibles dentro de la gran cantidad de contenido que se sube simultáneamente en estos sitios.
- Analítica: ¿Dónde publicar? ¿Cuándo? ¿Cuánto se debe gastar? ¿Qué de lo que publicamos tiene relevancia? ¿A

quiénes atrae más nuestro contenido? En este sentido **se vuelve necesaria la capacitación**, esta es una habilidad que el grueso de los usuarios no ha utilizado y que puede presentar problemas, pero no por ello debe omitirse.

— Gestión de proyectos: En este caso se habla de una actividad que engloba todas las anteriormente mencionadas e incluye:

- Revisión de contenido.
- Lectura de noticias sobre tecnología y media.
- Proporcionar una estrategia media para campañas de promoción de la biblioteca.
- Compartir contenidos de curaduría de contenidos para la biblioteca.
- Atraer a los usuarios en las diferentes redes sociales.
- Responder a los usuarios en el día a día.
- Programar eventos digitales periódicamente.

Como se puede ver la gestión de las redes sociales para la biblioteca es un trabajo exhaustivo que no se logra en cinco minutos, aunado al hecho de que expertos consideran que en un perfil de una institución se debe compartir contenido a través de estos sitios un mínimo de cinco veces por día. Entonces ¿Cuántas personas se necesitan para administrar este sitio? Consideremos por un lado el hecho de que muchas bibliotecas públicas manejan dos turnos para su personal, eso nos dejaría que al menos dos personas deben atender este espacio ¿Lo harán de manera exclusiva? No, al menos

inicialmente. Esta nueva facultad es una actualización a las que son propias de su trabajo por lo que mientras no se encuentre una verdadera necesidad de implementar a alguien exclusivo para esta labor, a través del análisis de métricas, debe ser realizada en conjunto.

De media deberán trabajar al menos dos personas por un mínimo de dos horas diarias, juntando las labores de ambas y por espacios de tiempo separados, en las cuales se realizarán posteos, pero principalmente se dará respuesta a la consulta de dudas y curaduría de contenidos. Este control aproximado de tiempo es lo que permitirá que la biblioteca pueda considerar los costos monetarios en relación al contenido.

Ahora bien, se debe reconocer que la estrategia de trabajo dentro de lo referente al personal es esencial, debemos considerar de igual forma una revisión periódica, al menos cada 4 meses, por parte de un superior de tal forma que se vean los resultados que se están obteniendo. El encargado de realizarla debería ser primordialmente el director de la biblioteca de forma tal que se puedan realizar cambios o mejoras que guíen nuestra labor hacia la misión y visión de nuestro centro, que satisfaga los objetivos que fueron marcados al comenzar, la estrategia de uso de redes sociales.

Esto nos deja con un total inicial de tres personas trabajando en la red social, con un tiempo aproximado de 14 horas por semana, que incluye publicaciones, consultoría y revisiones.

3.3 Gestión básica de la Red Social

3.3.1 Actividades a desarrollar

Una vez revisadas las actividades que se realizan en las redes sociales de bibliotecas públicas, es claro que la promoción de eventos es uno de los aspectos que más se utiliza. La necesidad principal por la cual se lleva a cabo este aspecto es que termina siendo la cara pública de la biblioteca, además de que transmite la programación de los mismos de una manera más rápida, efectiva e interactiva.

El fomento a la lectura viene siendo de especial importancia si consideramos que el segundo público de la biblioteca es el infantil. Hoy día, las redes sociales ya no están limitadas a los adultos, sino que los chicos cada vez más pequeños comienzan a acercarse a estas lo que da una enorme posibilidad de crecimiento. Eso toma mayor relevancia cuando se considera que uno de los objetivos que presenta esta biblioteca es “promover al libro como la memoria del esfuerzo y de la imaginación del ser humano y a la lectura como una actividad gratificante y al alcance de todos sin distinción alguna.” (Biblioteca Pública Regional “Sor Juana Inés de la Cruz” [20--?].)

La resolución de duda conformaría la triada de las actividades más importantes para realizar por este medio; implementar las redes sociales en la biblioteca no es implementar la búsqueda de promocionarse a sí misma, sino que debe buscar el satisfacer a los usuarios de modos que actualmente le es imposible realizar. Ante la falta de un SIGB (Sistema Integral de Gestión Bibliotecaria), las redes sociales se posicionan como la opción que requiere la menor cantidad de recursos y que bien gestionada puede realizar las actividades más esenciales en cuestión de atención a usuarios.

Si bien las tres anteriores serían las actividades de mayor importancia no podemos reducirlo a eso, se necesita realizar acciones que muestren dinamismo dentro de la red social para que los usuarios interactúen con ella y tengan presente la existencia de la misma cuando se presenten necesidades de información para los usuarios, la acción que permite que se logre esto es la compartición de cápsulas culturales e informativas. El contenido compartido por este medio deberá tener relevancia para los objetivos de la biblioteca, pero al mismo tiempo crear una posibilidad de entretener y crear espacios de debate e información útil.

Entre los contenidos que vienen a formar parte de las actividades a realizar se encuentra la promoción del acervo, tanto el existente, como las nuevas adquisiciones, recomendaciones literarias y un almanaque de eventos importantes en el entorno científico, cultural y popular.

3.3.2 Política de uso

A lo largo de este trabajo hemos visto que aun con lo intuitivas que son los sitios de redes sociales al crear un perfil que represente a la biblioteca pública, se trata tanto de una cuestión de imagen como de una cuestión de transmisión. Para lograr obtener lo segundo se tiene que armar una visibilidad bajo ciertos lineamientos. En esta sección realizare un modelo de políticas que sirva a los centros de información para crear las suyas.

Los principales objetivos de esta guía son:

- Potenciar la utilización de sitios de redes sociales por parte de la institución bibliotecaria

- Mejorar la imagen de la biblioteca
- Aumentar el conocimiento y utilización de los servicios y recursos de la biblioteca

Una vez que se ha decidido que RSD ha de utilizarse es necesario plantear directrices bajo las cuales cada institución va a guiarse. Este planteamiento puede variar en función los usuarios, el acervo y la ubicación de cada institución, por tanto, lo que se desarrollará en este capítulo será una propuesta que puede ser adoptada y modificada de acuerdo a las necesidades particulares de cada centro de información.

Política de uso

De la apertura y administración de los sitios de redes sociales

1. La apertura de un perfil de redes sociales debe ser aprobado previamente por la administración de la biblioteca, con la cuenta de correo electrónico o el teléfono de la misma.
2. Las cuentas institucionales podrán seguir otras cuentas y podrán difundirse en otros medios, previa autorización de la dirección de la biblioteca.
3. El administrador o administradores de las cuentas serán los únicos que podrán acceder, dar respuesta y seguimiento a los mensajes y comentarios, marcándose como excepción la Dirección de la Biblioteca en casos de riesgo, amenaza o daños, o en caso de realizarse una revisión de las publicaciones realizadas en un periodo de tiempo anterior.

4. El administrador o administradores será el encargado de resguardar las cuentas y contraseñas asociadas a los perfiles de redes sociales, así como de las herramientas de las que se apoya.
5. El personal ajeno a la administración de las cuentas de redes sociales no podrá, bajo ninguna circunstancia, crear otras cuentas bajo el nombre de la institución ni almacenar contraseña de los sitios de Redes Sociales.

De las publicaciones institucionales que se realizan

6. Deberán apegarse a las políticas y estrategias creadas por la Dirección de la Biblioteca.
7. Se debe mantener un lenguaje respetuoso, correcto y cordial con los demás usuarios. No se debe hacer spam, comentarios ofensivos o que no guarden relación con el perfil de la institución. Se siguen las mismas reglas de comportamiento con las que te guiarías dentro del recinto de la institución. El tono de cualquier publicación debe ser meramente institucional.
8. Los contenidos a publicar deberán atender los siguientes criterios:
 - a. Cuidar la imagen de la biblioteca a través del manejo adecuado de la información.
 - b. Ser pertinentes, apropiados, actuales y veraces.
 - c. No se debe publicar información incompleta o que transgreda principios éticos, políticos, religiosos o mensajes negativos.

- d. Con el fin de respetar los derechos de autor y la propiedad intelectual se debe vincular la información pertinente, haciendo las debidas atribuciones.
9. No deberán revelar información confidencial o delicada que no haya sido difundida por la biblioteca. Ante la duda de alguna información a compartir se debe contactar con el administrador de la biblioteca.
 10. Las interacciones dentro de las redes sociales deben ser respondidas en un periodo no mayor a 2 días hábiles dentro de la misma red.
 11. El administrador o administradores debe publicar al menos tres veces al día dentro de la página.
 12. Las situaciones de crisis, las críticas o comentarios negativos deben ser tratados con tacto y de manera respetuosa. De ninguna manera se debe usar lenguaje hostil o soez, ante una problemática que no sepan cómo resolver deberán acercarse con el administrador de la biblioteca para trazar una estrategia de resolución.
 13. La Dirección se reserva el derecho a eliminar cualquier aportación que:
 - a. Considere ilegal, irrespetuosa, amenazante, infundada, calumniosa, inapropiada, ética o socialmente discriminatoria o laboralmente reprochable o que, de alguna forma, pueda ocasionar daños y perjuicios materiales o morales a la biblioteca, sus empleados, colaboradores o terceros.
 - b. Incorpore datos de terceros sin su autorización.
 - c. Sea redundante.

d. No esté relacionada con la finalidad de la página.

De la cancelación de las cuentas de redes sociales

14. Cualquier cuenta que decida eliminarse deberá ser notificada a la Dirección de la Biblioteca indicando la razón por la cual se procede a esta acción.
15. En caso de detectarse que una cuenta fue eliminada por problemas no resueltos con los usuarios, la Dirección de la Biblioteca tendrá la obligación de reabrir el perfil, identificar las dificultades y tomar las medidas necesarias para que estas no se repitan.
16. Los datos y contraseñas de las cuentas eliminadas deberán ser entregadas a la Dirección de la Biblioteca.
17. La única entidad que tendrá facultad de reabrir una cuenta de redes sociales que haya sido cancelada será la Dirección de la Biblioteca.

CONCLUSIONES

Es imposible no ser consciente de que las redes sociales son un aspecto esencial en nuestras vidas, cada vez es mayor la cantidad de personas que se unen a sus filas y los movimientos o marcas que se forman dentro de sus plataformas. Paralelamente, el Internet ha dado paso a la explotación de recursos electrónicos y de información disponible a todas horas y en todo lugar, pero cuya disponibilidad no sólo se ha vuelto problemática, dado el mar de datos disponibles, sino en muchas ocasiones costosa.

Históricamente la biblioteca es un recinto para la cultura y la lectura, entendiendo cultura como tener un poco de conocimiento acerca de cualquier tema, y el bibliotecario como el guardián de esta institución, misma que permanece cerrada para aquellos cuyos saberes son insuficientes. Hoy en día, las bibliotecas a todos los niveles trabajan activamente para erradicar esta concepción además de para introducirse al entorno digital, dado que es ahí donde la información está siendo transmitida.

Las redes sociales en la biblioteca son herramientas cuyo objetivo radica en la comunicación, prácticamente todas las bibliotecas que hemos estudiado en este trabajo utilizan sus redes sociales para hacer algún tipo de promoción, pero no por ello se limitan a este aspecto; ejemplo de ello es la Biblioteca Nacional de Argentina, quien usa su perfil para realizar la resolución de dudas, o la Biblioteca Vasconcelos de México quien además realiza cursos multimedia como parte de sus actividades generales dentro de las redes sociales.

Esperar que la Biblioteca Pública “Sor Juana Inés de la Cruz” realice cursos multimedia en su inserción a las redes sociales, pero es aquí cuando contextualizamos, durante nuestro trabajo quedo claro

que se estaría utilizando Facebook por las claras ventajas que representaba para una biblioteca del tamaño de la citada, siendo el más relevante la flexibilidad para compartir y comunicar mediante distintos formatos, ejemplo de ello el que bibliotecas tales como la Biblioteca Vasconcelos, la Biblioteca Benjamín Franklin y la Biblioteca BS-IBBY, entre otras a nivel nacional, la Biblioteca Pública de Nueva York, la Biblioteca Pública de Zulia y la Biblioteca Pública de Salamanca, entregan diariamente cápsulas culturales y cápsulas informativas que van desde un texto explicativo, hasta archivos audiovisuales que, gracias a la plataforma, se reproducen automáticamente.

Estas actividades si bien por momentos pueden parecer irrelevantes, es importante saber que la relevancia en las redes sociales está altamente dictaminada por la presencia en las mismas. La factibilidad de esta herramienta radicará en que la Biblioteca aparezca constantemente en el feed, se posicione como una opción disponible para cuestionamientos, actividades y ocio; hacerlo manteniendo un perfil en silencio, será imposible ¿De qué otra manera los usuarios potenciales sabrán que el perfil realmente es usado y no sólo fue abierto y abandonado? Únicamente se logrará demostrando que realmente se está ahí.

Al final de este trabajo, lo que queda claro es que la biblioteca puede y debe acercarse al entorno digital, cuando se comenzó esta investigación simplemente se creía que era factible que lo hiciera, pero al adentrarse es que se notó que los resultados realmente pueden ser alentadores. Basta con ver la respuesta que tienen publicaciones que realiza la Biblioteca Pública de Nueva York, la Biblioteca del Congreso de Estados Unidos o la Biblioteca Vasconcelos, todas las cuales publican contenido relevante a sus actividades, resuelven dudas e interactúan con sus usuarios, y así mismo tienen respuesta de ellos: comentarios de la biblioteca, aportaciones referentes al

contenido, dudas respecto a sus avisos. La biblioteca del siglo XXI es lo que debe buscar, sin olvidarse de que sus recintos son parte esencial, pero que esas mismas actividades deben ser trasladadas más allá de las limitaciones.

Exponer que todo lo que se hace en una biblioteca puede ser trasladado a Internet sin un SIGB (Sistema Integral de Gestión Bibliotecaria) sería no sólo una necesidad, sino una imposibilidad, pero podemos decir que la biblioteca, más allá de la verdadera especialización que requieren sus actividades, puede volver a sus inicios, al servicio, al usuario y a la transmisión de conocimientos de una manera natural y efectiva dentro de las redes sociales. Esto representa no sólo el primer paso a que se adapten a necesidades actuales, porque ya no basta con que el acervo se actualice, sino que el bibliotecario y la biblioteca deben salir a las calles para tomar su lugar más que relevante en la sociedad actual.

OBRAS DE REFERENCIA

Alexander, W. (2011) Digital inclusión: Connecting Scotland People. Scotland: The Scottish Executive

Alonso-Arévalo, J., & Córdón-García, J. A. (2014). Lectura Social, metadatos y visibilidad de la información. En Jornadas mexicanas de biblioteconomía. México: Monterrey

Andrade, E., & Velázquez, E. (2011). La biblioteca universitaria en las redes sociales: planificando una presencia de calidad. *Biblios: Revista electrónica de bibliotecología, archivología y museología*, (42), 36-47.

AMIPCI (2014) Estudio sobre los hábitos de los usuarios de Internet en México 2014. Recuperado de: https://www.amipci.org.mx/estudios/habitos_de_internet/Estudio_Habitos_del_Internauta_Mexicano_2014_V_MD.pdf

Apple (2014) OS X Mavericks: Especificaciones técnicas. Recuperado de: https://support.apple.com/kb/SP702?locale=es_ES&viewlocale=es_ES

Arguelles Domingo, J. (2004). La biblioteca pública. México: CONACULTA

Arroyo Vázquez, N. (2008). Bibliotecas públicas y sitios de redes sociales ¿una cuestión de visibilidad? Propuesta para el Congreso Nacional de bibliotecas públicas. España: Fundación Germán Sánchez Ruipérez

Arroyo Vázquez, N. (2009). El uso profesional de redes sociales. Anuario ThinkEPI España: EPI SCP. Pp. 145-152

Arroyo-Vázquez [et. al.] (2009). Promoción de servicios de información en las redes sociales. Cómo difundir nuestros servicios en la web social. España: Asociación española de Documentación e Información.

Baamonde Silva, X. (2011). Las redes sociales como herramientas de Relaciones Públicas en las instituciones europeas. Correspondencias y análisis (1) pp. 67 - 82

Biblioteca Banxico (2017). Twitter. Recuperado de: <https://twitter.com/BiblioBanxico>

Biblioteca Benjamín Franklin (2017). Facebook. Recuperado de: <https://www.facebook.com/BibliotecaBenjaminFranklin/>

Biblioteca BS-IBBY México (2017). Facebook. Recuperado de: <https://www.facebook.com/ibbymexico/>

Biblioteca Central del Estado de Hidalgo “Ricardo Garibay” (2017). Facebook. Recuperado de: <http://facebook.com/bibliomorelos2010>

Biblioteca Central del Estado de Hidalgo “Ricardo Garibay” (2017). Twitter. Recuperado de: <https://twitter.com/BibliotecaHgo>

Biblioteca de la Casa de Morelos de Ecatepec (2017). Facebook. Recuperado de: <https://www.facebook.com/BibliotecaCentralRicardoGaribay/>

Biblioteca Ayacucho (2017). Facebook. Recuperado de: <https://www.facebook.com/Biblioayacucho/>

Biblioteca de México “La ciudadela” (2017). Facebook. Recuperado de: <https://www.facebook.com/bibliotecademexico.ciudadela/>

Biblioteca de México “La ciudadela” (2017). Facebook. Recuperado de: <https://twitter.com/bibliomexcdela>

Biblioteca de Móstoles (2017). YouTube. Recuperado de: <https://www.youtube.com/user/bibliotecademostoles>

Biblioteca del Congreso de Argentina (2017). Facebook. Recuperado de: <https://www.facebook.com/Bibliotecadelcongreso/>

Biblioteca del Congreso de Argentina (2017). Twitter. Recuperado de: <https://twitter.com/BCNArgentina>

Biblioteca Digital del Estado de México (2017). Facebook. Recuperado de: <https://www.facebook.com/BibliotecaDigitalMX/>

Biblioteca Digital del Estado de México (2017). Twitter. Recuperado de: <https://twitter.com/bibliotecasdigi>

Biblioteca Fernando Botero (2017). Facebook. Recuperado de: <https://www.facebook.com/Parque-Biblioteca-Fernando-Botero-San-Crist%C3%B3bal-262083887162735/>

Biblioteca José Vasconcelos (2017). Facebook. Recuperado de: <https://www.facebook.com/Jose.Vasconcelos.PiedrasNegras/>

Biblioteca Las Margaritas (2017). Facebook. Recuperado de: <https://www.facebook.com/bibliotecalas.margaritas.3>

Biblioteca Leona Vicario (2017). Facebook. Recuperado de: <https://www.facebook.com/Biblioteca-Leona-Vicario-1916600978564357/>

Biblioteca Los Palos Grandes (2017). Twitter. Recuperado de: <https://twitter.com/BibliotecaLPG>

Biblioteca Municipal de Amoxtlatiloyan (2017). Facebook. Recuperado de: <https://www.facebook.com/paginaAmoxtlatiloyan/>

Biblioteca Nacional de Argentina Marion Moreno (2017). Facebook. Recuperado de: <https://www.facebook.com/BNMMArentina/>

Biblioteca Nacional de Argentina Marion Moreno (2017). Twitter. Recuperado de: <https://twitter.com/BNMMArentina>

Biblioteca Nacional de Argentina Marion Moreno (2017). YouTube. Recuperado de: <https://www.youtube.com/user/bibnal>

Biblioteca Nacional de Chile (2017). Facebook. Recuperado de: <https://www.facebook.com/BibliotecaNacionaldeChile/>

Biblioteca Nacional de El Salvador Francisco Gavidia (2017). Twitter. Recuperado de: https://twitter.com/BINAES_FG

Biblioteca Nacional de España (2017). Facebook. Recuperado de: <https://www.facebook.com/bne/>

Biblioteca Nacional de España (2017). Twitter. Recuperado de: https://twitter.com/BNE_biblioteca

Biblioteca Nacional de Panamá (2017). Facebook. Recuperado de: <https://www.facebook.com/binalpanama/>

Biblioteca Nacional de Panamá (2017). Twitter. Recuperado de: <https://twitter.com/BinalPanama>

Biblioteca Nacional de Perú (2017). Facebook. Recuperado de: <https://www.facebook.com/biblioteca.nacional.peru/>

Biblioteca Nacional de Perú (2017). Twitter. Recuperado de: <https://twitter.com/bibliotecabnp>

Biblioteca Piedras Blancas (2017). Pinterest. Recuperado de <https://es.pinterest.com/bibliopiedras/>

Biblioteca Popular Justo José de Urquiza (2017). Facebook. Recuperado de: <https://www.facebook.com/rinconinfantilrio3/>

Biblioteca Popular Justo José de Urquiza (2017). Twitter. Recuperado de: https://twitter.com/rincon_infantil

Biblioteca Popular Justo José de Urquiza (2017). YouTube. Recuperado de: <https://www.youtube.com/channel/UC55dIyysbq2aZDk1EKInfUg>

Biblioteca Provincial de Huelva (2017). Facebook. Recuperado de: <https://www.facebook.com/BibliotecaHuelva/>

Biblioteca Provincial de Huelva (2017). Twitter. Recuperado de: <https://twitter.com/bibhuelva>

Biblioteca Pública de Salamanca Casa de las Conchas (2017). Twitter. Recuperado de: <https://twitter.com/casaconchas>

Biblioteca Pública de Zulia María Calcaño (2017). Twitter. Recuperado de: <https://twitter.com/BibliotecaGBZ>

Biblioteca Pública del Estado de Jalisco (2017). Facebook. Recuperado de: <https://www.facebook.com/bibliojalisco/>

Biblioteca Pública del Estado de Jalisco (2017). Twitter. Recuperado de: <https://twitter.com/BiblioJalisco>

Biblioteca Pública Jesús Corral Ruiz (2017). Facebook. Recuperado de: <https://www.facebook.com/bibliotecapublicajcr>

Biblioteca Pública José Vasconcelos (2017). Facebook. Recuperado de: <https://www.facebook.com/Biblioteca-p%C3%BAblica-Jos%C3%A9-Vasconcelos-1663294470600723/>

Recuperado de: <https://www.facebook.com/Biblioteca-P%C3%BAblica-Jos%C3%A9-Mar%C3%ADa-Morelos-y-Pav%C3%B3n-293019944050030/>

Biblioteca Pública Maestro Justo Sierra (2017). Facebook. Recuperado de: <https://www.facebook.com/biblioteca.justosierra/>

Biblioteca Pública Municipal Ana María Flores Sánchez (2017). Facebook. Recuperado de: <https://www.facebook.com/Biblioteca-Ana-Maria-Flores-Sanchez-538243102938431>

Biblioteca Pública Piloto (2017). Facebook. Recuperado de: <https://www.facebook.com/biblioteca publica.piloto/>

Biblioteca Pública Provincial Infanta Elena de Sevilla (2017). Twitter. Recuperado de: <https://twitter.com/bibsevilla>

Biblioteca Pública de Zamora (2017). Facebook. Recuperado de: <https://www.facebook.com/bibliotecapublicazamora/>

Biblioteca Siglo XXI Luis G. Fortuño (2017). Twitter. Recuperado de: <https://twitter.com/BibliotecaLGF>

Biblioteca Vasconcelos (2017). Facebook. Recuperado de: <https://www.facebook.com/bibliotecavasconcelos.buenavista>

Biblioteca Vasconcelos (2017). Twitter. Recuperado de: <https://twitter.com/vscls>

Biblioteca Vasconcelos (2017). YouTube. Recuperado de:
<https://www.youtube.com/channel/UC80LJAR3I0r7gvqLr4aKBug>

Biblioteca Virtual Andalucía (2017). YouTube. Recuperado de:
<https://www.youtube.com/user/bibliotecavirtualand>

Biblioteca Virtual BC (2017). Facebook. Recuperado de:
<https://www.facebook.com/bibliotecavirtualbc/>

Bibliotecas Municipales de Zaragoza (2017). Pinterest. Recuperado de:
<https://es.pinterest.com/bibliozaragoza/>

Bibliothèque nationale de France (2017). Facebook. Recuperado de:
<https://www.facebook.com/bibliothequebnf/>

Bibliothèque nationale de France (2017). Instagram. Recuperado de:
<https://www.instagram.com/labnf/>

Bibliothèque nationale de France (2017). Twitter. Recuperado de:
<https://twitter.com/laBnF>

Bibliothèque nationale de France (2017). YouTube. Recuperado de:
<https://www.youtube.com/user/BibliothequeBnF>

Bibliothèque et Archives Nationales du Québec (2017). Facebook. Recuperado de:
<https://www.facebook.com/banqweb20>

Bibliothèque et Archives Nationales du Québec (2017). Twitter. Recuperado de:
https://twitter.com/_BANQ

Bibliothèque et Archives Nationales du Québec (2017). YouTube. Recuperado de:
<https://www.youtube.com/user/BANQweb20>

Borgatti, S. (2003). Conceptos básicos de redes sociales. Recuperado de:
www.analytictech.com/networks

Caldevilla Domínguez, D. (2010) Las redes sociales: tipología, uso y consumo de las redes 2.0 en la sociedad digital actual. Documentación de las ciencias de la información (33) pp. 45-68

CCM Benchmark Group (20--?) Windows XP: requisitos mínimos. Recuperado de: <http://es.ccm.net/faq/9601-windows-xp-requisitos-minimos>

Celaya Barturen, J. (2010). Las bibliotecas en las redes sociales: más allá de los "amiguitos". Dosdoce. Recuperado de: <http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/4971/1/JavierCelaya.pdf>

CEP Castilleja de la Cuesta (2011) Servicios bibliotecarios: tipos, funciones y objetivos [En línea] Recuperado de: http://cursos.cepcastilleja.org/plyb/documentos/be_centro_recursos_nivel_1/5_servicios_bibliotecarios.pdf

Chaparro, M. R. (2008). Nuevas técnicas de estudios de usuario aplicadas a bibliotecas. Revista general de información y documentación, 17(2), 45-61.

Chen A., C. (2014). El poder de la influencia de las Redes Sociales. Recuperado de: <http://www.puromarketing.com/42/23358/poder-influencia-redes-sociales.html>

CONACULTA (2013) Promoción de la biblioteca pública. [En línea] Recuperado de: <http://dgb.conaculta.gob.mx/Documentos/PublicacionesDGB/ApoyoCapacitacionBibliotecaria/SerieInstructivos/PromocionServicios/PromocionBiblioteca.pdf>

CONACULTA (2014). Reglamento General de los servicios bibliotecarios. México: CONACULTA. Dirección General de Bibliotecas.

Criado, J.I. [et. al] (2015). 20 casos de éxito en redes sociales digitales de las administraciones públicas. Escolad'Administració Pública de Catalunya

Deutsche Nationalbibliothek (2017). Facebook. Recuperado de: <https://www.facebook.com/DeutscheNationalbibliothek>

Deutsche Nationalbibliothek (2017). Twitter. Recuperado de: https://twitter.com/DNB_Aktuelles

Dobrecky, L.P. (2013). Pinterest y las bibliotecas: ¿una nueva oportunidad? Ciencias de la información 44(3) 63 – 65.

Dekker-Craker (2014). Installation/System Requirements. Recuperado de: <https://help.ubuntu.com/community/Installation/SystemRequirements/>

Equihua, S. (2014), Redes sociales de lectura (2014). Recuperado de: <http://www.infotecarios.com/redes-sociales-de-lectura/>

Flores Cuesto, J.J. (2009). Las redes sociales. Enlace virtual (1). Recuperado de: http://mc142.uib.es:8080/rid%3D1HY8TVCBB-15599LW-1S6Z/redes_sociales.pdf

Flores Vibar, J.M. (2009). Nuevos modelos de comunicación, perfiles y tendencias en redes sociales. Revista científica de Educomunicación33(XVII) pp. 73-81

Frías, J.A. (2006). El nuevo rol del bibliotecario y sus competencias. Recuperado de:

http://www.rebiun.org/documentos/Documents/IIPE/Informe_Nuevo_Rol_Bibliotecario_Competicencias_2006.pdf

Gabinete de Comunicación Estratégica (2016) Encuesta nacional: ¿Qué tan conectado está México? Recuperado de: http://en2015.gabinete.mx/static/conectividad/Conectividad_mexico_2015.pdf

García Gabriel, M.A. (2013). Las administraciones públicas en las redes sociales. Revista protocolo. Recuperado de: <http://www.revistaprotocolo.es/trabajos-alumnos/colaboraciones-alumnos-de-grado-en-protocolo/10973-2013-06-04-10-33-26.html>

García Giménez, D. (2010). Redes sociales: posibilidades de Facebook para las bibliotecas públicas. BiD: textos universitarios de biblioteconomía i documentació, (24), 5.

Gates, Bill. (1996). *Content is King*. Recuperado de: <https://www.craigbailey.net/content-is-king-by-bill-gates/Gómez>

Hernández, J.A. (2002) Gestión de bibliotecas. España: Universidad de Murcia

González, Lia (2011). Las bibliotecas en el siglo XX. Bibliotemario Biblion. Temario para el cuerpo de Ayudante de Biblioteca (A2). Recuperado de: <http://www.bibliopos.es/Biblion-A2-Historia-libro-biblioteca/08bibliotecas-siglo-XX.pdf>

Grgic, I.H., Mucnjak, D. (2013). Social Networking Phenomenon and Its Use in Libraries. Croatia Journal of Education

Gutiérrez, F.G. (2016) Habilidades que necesita un bibliotecario para gestionar redes sociales [en línea] Recuperado de: <http://www.infotecarios.com/habilidades-que-necesita-un-bibliotecario-para-gestionar-redes-sociales/>

IAB México (2016). Estudio de consumo de medios y dispositivos entre internautas mexicanos. México: Millward Brown.

Islas, O. (2015) Cifras sobre jóvenes y redes sociales en México. Entre textos 7(19)

Larrosa, J.M. (2000). Enmiendas a la ley de Metcalfe. Argentina: Universidad Nacional del Sur

Library of Congress (2017). Facebook. Recuperado de: <https://www.facebook.com/libraryofcongress/>

Library of Congress (2017). Twitter. Recuperado de: <https://twitter.com/librarycongress>

Library of Congress (2017). Pinterest. Recuperado de: <https://es.pinterest.com/LibraryCongress/>

Library of Congress (2017). YouTube. Recuperado de: <https://www.youtube.com/loc>

Lopera, H. (2011). Las tecnologías de la información en las bibliotecas públicas. Revista interamericana de bibliotecología, 21(2). Recuperado de: <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/view/10188/9425>

Manso-Rodríguez, R. A. (2012). Bibliotecas, fomento de la lectura y redes sociales: convirtamos amigos en lectores. El profesional de la información, 21(4), pp.401-405.

Manzo Rodríguez, R., Millian Jiménez, M. (2002) Sistema de información mercurio: los servicios y productos bibliotecarios, de tradicionales a virtuales. Revista Latina de Comunicación social ,

5(52). Recuperado de:
<https://www.ull.es/publicaciones/latina/20025212mansoXI.htm>

Marcondes, C. H., & Gomes, S. L. R. (2012). O impacto da Internet nas bibliotecas brasileiras. *Transinformação*, 9(2).

Marketing Digital (2015). El papel en las redes sociales en las instituciones públicas. Chile: Agencia Digital IDA. Recuperado de:
<http://www.ida.cl/blog/marketing-digital/redes-sociales-en-las-instituciones-publicas/>

Marquina, J. (2010). El uso de Twitter y Facebook en las bibliotecas. España. Recuperado de: <http://www.julianmarquina.es/usotwitterfacebookbibliotecas/>

Martins, P.H. (2009) Redes sociales: un nuevo paradigma en el horizonte sociológico. *Cinta moevio*, (35) 88-109

Merlo Vega, J.A. (2004). Servicios digitales en ámbitos bibliotecarios: tendencias y reflexiones. *Boletín de la confederación de Asociaciones de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas*, LIV (1-2), pp. 377-385

Merlo-Vega, J. A. (2007). Las tecnologías de la participación en las bibliotecas. *Educación y biblioteca*, 19(61), pp. 63-68.

Microsoft (2009) Requisitos del sistema Windows 7. Recuperado de <https://support.microsoft.com/es-mx/help/10737/windows-7-system-requirements>

Miles, B.J. (2013). Transformation of social networks in the late pre-Hispanic US Southwest. *Pnas* 110(15). Recuperado de: <http://www.pnas.org/content/110/15/5785.full.pdf>

New York Public Library (2017). Facebook. Recuperado de:
<https://www.facebook.com/nypl>

New York Public Library (2017). Instagram. Recuperado de:
<https://www.instagram.com/nypl/>

New York Public Library (2017). Twitter. Recuperado de:
<https://twitter.com/nypl>

New York Public Library (2017). YouTube. Recuperado de:
<https://www.youtube.com/user/NewYorkPublicLibrary>

Österreichische Nationalbibliothek (2017). Facebook. Recuperado de:
<https://www.facebook.com/nationalbibliothek>

Ramos-Curd, E. (2008). Web, bibliotecas y fomento de la lectura. Serie Bibliotecología y Gestión de Información. (37), pp. 1-40

Rebolledo, R.A. (2016). 7 datos de los internautas mexicanos y su uso de redes sociales. En El economista. Recuperado de:
<http://eleconomista.com.mx/sociedad/2016/10/16/7-datos-internautas-mexicanos-su-uso-redes-sociales>

Rodríguez Pérez, G. (2010). Nuevas tendencias de los servicios bibliotecarios y de información en el ámbito de la TIC's. (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional Autónoma de México, México.

Rossijskaagosudarstvennaabiblioteka (2017). Facebook. Recuperado de:
<https://www.facebook.com/pages/Rossijskaa-gosudarstvennaabiblioteka/122637967785435>

Rossijskaagosudarstvennaabiblioteka (2017). Twitter. Recuperado de:
https://twitter.com/Leninka_ru

Rossijskaagosudarstvennaabiblioteka (2017). YouTube. Recuperado de: <https://www.youtube.com/user/RussianStateLibrary>

Salvador, D. (2007). Concepto de biblioteca: Tipos y función. Perspectivas de futuro. En: Temario de bibliotecología [En línea] Recuperado de: <http://www.diegosalvador.com/TEMARIOS%20BUENOS/TEMARIO%20BIBLIOTECONOMIA.doc>

Sánchez Flores, B. (2013). Uso de redes sociales como servicio en las bibliotecas universitarias. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de México, México

Sandí, M. C. S. (2012). Las redes sociales presentes en las bibliotecas. E-Ciencias de la Información. Recuperado de: <http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/8487/8010>

The British Library (2017). Facebook. Recuperado de: <https://www.facebook.com/britishlibrary/>

The British Library (2017). Instagram. Recuperado de: <https://www.instagram.com/britishlibrary/>

The British Library (2017). Pinterest. Recuperado de: <https://es.pinterest.com/britishlibrary/>

The British Library (2017). Twitter. Recuperado de: <https://twitter.com/britishlibrary>

The British Library (2017). YouTube. Recuperado de: <https://www.youtube.com/britishlibrary?hl=en-GB&gl=GB>

Torres Vargas, G.A. (2001). Los servicios bibliotecarios y de información en el contexto de la biblioteca tradicional. Investigación bibliotecológica, 15(31), pp. 112-124

UNESCO (1994). Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública [En línea] Recuperado de: <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001121/112122so.pdf>

Universidad de las Américas Puebla. (2016). Existen 123 redes sociales en el mundo. Recuperado de: <http://blog.udlap.mx/blog/2016/03/congresodecomunicacionintermedios/>

Universidad de Salamanca (20--?) Servicios bibliotecarios [En línea] Recuperado de: <http://sabus.usal.es/docu/pdf/Servicios.PDF>

Universidad de Salamanca (2000) Teoría, concepto y función de la biblioteca [En línea] Recuperado de: <http://sabus.usal.es/docu/pdf/Concepto.PDF>

<https://www.youtube.com/britishlibrary?hl=en-GB&gl=GB>

Vancouver Public Library (2017). Facebook. Recuperado de: <https://www.facebook.com/vancouverpubliclibrary?sk=wall>

Vancouver Public Library (2017). Twitter. Recuperado de: <https://twitter.com/VPL>

Varas C., S. (2011) Uso de redes sociales en instituciones públicas: Caso ChileClic. Chile: Gobierno de Chile. Secretaría de Desarrollo Digital.

Vatican Library (2017). Twitter. Recuperado de: <https://twitter.com/vaticanlibrary>

Yuste, E., DosDoce.com (2014) Chuleta de las redes sociales en España. Recuperado de:
http://www.dosdoce.com/upload/ficheros/noticias/201405/chuleta_digital_para_bibliotecas_de_dosdoce.pdf

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Redes sociales más utilizadas en México en el 2015.	30
Figura 2: Registro de personas en Redes sociales en México.	31
Figura 3: Fachada de la Biblioteca Pública Regional "Sor Juana Inés de la Cruz"	39
Figura 4: Explanada de la Biblioteca Pública Regional "Sor Juana Inés de la Cruz"	40
Figura 5: Acervo braille de la Biblioteca Pública Regional "Sor Juana Inés de la Cruz"	40
Figura 6: Sala de consulta de la Biblioteca Pública Regional "Sor Juana Inés de la Cruz"	41
Figura 7: Sala general de la Biblioteca Pública Regional "Sor Juana Inés de la Cruz"	41
Figura 8: Sala general de la Biblioteca Pública Regional "Sor Juana Inés de la Cruz"	42
Figura 9: Sala infantil de la Biblioteca Pública Regional "Sor Juana Inés de la Cruz"	42
Figura 10: Sala infantil de la Biblioteca Pública Regional "Sor Juana Inés de la Cruz"	43
Figura 11: Equipos de cómputo de la Biblioteca Pública Regional "Sor Juana Inés de la Cruz"	43
Figura 12: Equipos de cómputo de la Biblioteca Pública Regional "Sor Juana Inés de la Cruz"	44

Figura 13: Facebook. Biblioteca Vasconcelos	46
Figura 14: Twitter. Biblioteca Vasconcelos	46
Figura 15: Youtube. Biblioteca Vasconcelos	47
Figura 16: Facebook. Biblioteca Pública "Jesús Corral Ruiz"	48
Figura 17: Facebook. Biblioteca Pública de Zamora	49
Figura 18: Facebook. Biblioteca Pública del Estado de Jalisco	50
Figura 19: Twitter. Biblioteca Pública del Estado de Jalisco	50
Figura 20: Facebook. Biblioteca de la Casa de Morelos	51
Figura 21; Facebook. Biblioteca Pública "Maestro Justo Sierra"	52
Figura 22: Facebook. Biblioteca "Leona Vicario"	53
Figura 23: Facebook. Biblioteca "José Vasconcelos"	54
Figura 24: Facebook. Biblioteca Pública "José Vasconcelos"	55
Figura 26: Facebook. Biblioteca Digital MX	56
Figura 27: Twitter. Biblioteca Digital MX	56
Figura 28: Facebook. Biblioteca Central del Estado de Hidalgo "Ricardo Garibay"	57
Figura 29: Twitter. Biblioteca Central del Estado de Hidalgo "Ricardo Garibay"	58
Figura 30: Facebook. Biblioteca de México "La Ciudadela"	59
Figura 31: Twitter. Biblioteca de México "La Ciudadela"	59
Figura 32: Facebook. Biblioteca Virtual BC	60
	179

Figura 33: Facebook. Biblioteca Amoxtlatiloyan	61
Figura 34: Facebook. Biblioteca "Benjamín Franklin"	62
Figura 35: Facebook. Biblioteca IBBY México	63
Figura 36: Facebook. Biblioteca "Ana María Flores Sanchez"	64
Figura 37: Facebook. Biblioteca Pública "José María Morelos y Pavón"	65
Figura 38: Twitter. Biblioteca Banxico	66
Figura 39: Facebook. Biblioteca Nacional de la República Argentina	67
Figura 40: Twitter. Biblioteca Nacional de la República Argentina	67
Figura 41: Youtube. Biblioteca Nacional de la República Argentina	68
Figura 42: Facebook. Biblioteca del Congreso	69
Figura 43: Twitter. Biblioteca del Congreso	69
Figura 44: Facebook. Biblioteca Popular "Justo José de Urquiza"	70
Figura 45: Twitter. Biblioteca Popular "Justo José de Urquiza"	71
Figura 46: Youtube. Biblioteca Popular "Justo José de Urquiza"	71
Figura 47: Facebook. Biblioteca Nacional de Chile	73
Figura 48: Facebook. Biblioteca Pública Piloto	74
Figura 49: Facebook. Biblioteca Fernando Botero	75
Figura 50: Twitter. Biblioteca Nacional de El Salvador "Francisco Gavidia"	76

Figura 51: Facebook. Biblioteca Nacional de España	77
Figura 52: Twitter. . Biblioteca Nacional de España	77
Figura 53: Youtube. Biblioteca de Móstoles	78
Figura 54: Twitter. Biblioteca Pública de Salamanca “Casa de las Conchas”	79
Figura 55: Twitter. Biblioteca Pública Provincial Infanta Elena de Sevilla	80
Figura 56: Facebook. Biblioteca Provincial de Huelva	81
Figura 57: Twitter. Biblioteca Provincial de Huelva	81
Figura 58: Pinterest. Bibliotecas Municipales de Zaragoza	82
Figura 59: Pinterest. Biblioteca Piedras Blancas	83
Figura 60: Youtube. Biblioteca Virtual de Andalucía	84
Figura 61: Facebook. Biblioteca Ayacucho	85
Figura 62: Twitter. Biblioteca Los Palos Grandes	86
Figura 63: Facebook. Biblioteca Las Margaritas	87
Figura 64: Twitter. Biblioteca Pública de Zulia “María Calcañó”	88
Figura 65: Facebook. Biblioteca Nacional de Panamá “Ernesto J. Castillero R.”	89
Figura 66: Twitter. Biblioteca Nacional de Panamá “Ernesto J. Castillero R.”	89
Figura 67: Facebook. Biblioteca Nacional de Perú	91

Figura 68: Twitter. Biblioteca Nacional de Perú	91
Figura 69: Twitter. Biblioteca Siglo XXI “Luis G. Fortuna”	93
Figura 70: Facebook. Biblioteca del Congreso (Library of Congress)	94
Figura 71: Twitter. Biblioteca del Congreso (Library of Congress)	94
Figura 72: Pinterest. Biblioteca del Congreso (Library of Congress)	95
Figura 73: Youtube. Biblioteca del Congreso (Library of Congress)	95
Figura 74: Facebook. Biblioteca Pública de Nueva York (New York Public Library)	96
Figura 75: Twitter. Biblioteca Pública de Nueva York (New York Public Library)	97
Figura 76: Youtube. Biblioteca Pública de Nueva York (New York Public Library)	97
Figura 77: Instagram. Biblioteca Pública de Nueva York (New York Public Library)	98
Figura 78: Facebook. Biblioteca Nacional de Francia (Bibliothèque nationale de France)	99
Figura 79: Twitter. Biblioteca Nacional de Francia (Bibliothèque nationale de France)	99
Figura 80: Youtube. Biblioteca Nacional de Francia (Bibliothèque nationale de France)	100
Figura 81: Instagram. Biblioteca Nacional de Francia (Bibliothèque nationale de France)	100

Figura 82: Facebook. Biblioteca Británica (The British Library)	102
Figura 83: Twitter. Biblioteca Británica (The British Library)	103
Figura 84: Youtube. Biblioteca Británica (The British Library)	103
Figura 85: Pinterest. Biblioteca Británica (The British Library)	104
Figura 86: Instagram. Biblioteca Británica (The British Library)	104
Figura 87: Facebook. Biblioteca Nacional de Archivos de Quebec (Bibliothèque et Archives Nationales du Québec)	106
Figura 88: Twitter. Biblioteca Nacional de Archivos de Quebec (Bibliothèque et Archives Nationales du Québec)	107
Figura 89: Youtube. Biblioteca Nacional de Archivos de Quebec (Bibliothèque et Archives Nationales du Québec)	107
Figura 90: Facebook. Biblioteca Pública de Vancouver (Vancouver Public Library)	108
Figura 91: Twitter. Biblioteca Pública de Vancouver (Vancouver Public Library)	109
Figura 92: Twitter. Biblioteca del Vaticano (Vatican Library)	110
Figura 93: Facebook. Biblioteca Nacional de Alemania (Deutsche Nationalbibliothek)	111
Figura 94: Twitter. Biblioteca Nacional de Alemania (Deutsche Nationalbibliothek)	112
Figura 95: Facebook. Biblioteca Nacional de Austria (Österreichische Nationalbibliothek)	113

Figura 96: Facebook. Biblioteca Nacional Rusa (Rossijskaagosudarstvennaabiblioteka)	114
Figura 97: Twitter. Biblioteca Nacional Rusa (Rossijskaagosudarstvennaabiblioteka)	114
Figura 98: Youtube. Biblioteca Nacional Rusa (Rossijskaagosudarstvennaabiblioteka)	115