

Análisis del uso de las redes sociales en las bibliotecas adscritas al CONPAB-IES

CELIA MIRELES CÁRDENAS
EUGENIA DE LOS ÁNGELES ORTEGA MARTÍNEZ
Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México

1. INTRODUCCIÓN

Se estima que en el mundo existen aproximadamente 2 960 millones de usuarios de redes sociales, y se proyecta para el año de 2021 la cifra aumentará a 3 000 (Statista s.f.). Si bien en estas cifras hay que considerar que una persona puede tener varias cuentas en distintas redes sociales (un promedio de siete o más perfiles), es innegable que el uso de las redes sociales se encuentra en constante aumento y tienen un impacto directo en las actividades y el comportamiento de las personas. Por ejemplo, uno de los aspectos más evidentes que se han detectado con el uso de las redes sociales es el incremento de noticias falsas, lo que conlleva a situaciones de confusión y polarización en la opinión pública.

Según la Asociación de Internet.mx, en México existen aproximadamente 79 millones de internautas, que acceden a Internet a través de un aparato móvil y lo utilizan en su mayoría (89%) para

acceder a las redes sociales, principalmente Facebook (98%), WhatsApp (91%), Youtube (82%) Instagram (57%) y Twitter (49%), además de que el tiempo destinado a esta actividad es de 3 horas 28 minutos en promedio al día. A pesar de estas cifras, es importante destacar que sigue prevaleciendo en el país una brecha digital debido a que el acceso se realiza en su mayor parte en zonas urbanas (86%) y solo 14% en el ámbito rural (Asociación de Internet 2018).

Por supuesto que las bibliotecas no podrían estar ajenas a esta realidad, por lo que en los últimos años han utilizado estos medios para facilitar la comunicación con los usuarios, así como para promocionar los servicios que ofrecen. De esta forma, la presente investigación de tipo descriptivo tiene como objetivos:

1. Analizar los contenidos de las publicaciones emitidas por las bibliotecas del CONPAB – IES a través de sus redes sociales.
2. Identificar las características generales de las redes sociales que utilizan las bibliotecas.

Así, se presentan los resultados con relación al tipo de redes sociales utilizadas, el número de seguidores, las reacciones, los comentarios, las veces compartido, la cantidad de reproducciones, el índice de compromiso de la comunidad, así como el análisis general de los contenidos de las publicaciones realizadas.

2. REDES SOCIALES EN LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

El uso de las redes sociales es una realidad en las bibliotecas universitarias, las cuales las utilizan principalmente con la finalidad de comunicar y difundir los servicios bibliotecarios y de información que ofertan. De acuerdo con el informe publicado por la Asociación de Bibliotecas Universitarias y de Investigación de Estados Unidos en 2019, el 87 por ciento de las 10,260 bibliotecas públicas, escolares y universitarias registradas tienen al menos un perfil en una red social. El interés de esta herramienta se basa principal-

mente en la inversión de tiempo, energía y relación costo-beneficio entre los recursos de información y su uso por parte de los usuarios (González *et al.* 2015).

Las redes sociales se consideran una nueva forma para comunicarse con las bibliotecas y se han convertido en los medios a partir de los cuales se accede, crea, edita, organiza, genera, recupera, procesa y comparte información, además de interactuar con el público, lo que las convierten en plataformas ideales para fidelizar a sus comunidades de usuarios y mejorar su imagen social.

Por supuesto que los estudios sobre el uso de las redes sociales en las bibliotecas se realizan desde hace algunos años en diferentes países del mundo, principalmente tratando de indagar sobre la fecha de creación de la red, el número de seguidores, el número de publicaciones, el impacto para delimitar las actividades y los contenidos que tienen mejor reacción en los usuarios, entre otros aspectos. Las tendencias indican que las redes sociales con mayor presencia en estas instituciones son Twitter, Pinterest, Facebook, Youtube, Flickr, LinkedIn, Instagram o por ejemplo, la red que prevalezca en el país, como Facebook y Twitter en Cuba (Baro 2017) o Weibo en China (Blázquez y Wang 2016).

Se observa que el tipo de información a la cual se accede a través de estas redes se basa en archivos de audio, fotos, archivos de texto y videos. Tal vez lo más importante no son los formatos, sino los contenidos que se distribuyen y se comparten, si son elaborados por la propia biblioteca o corresponden a otras entidades. Esto porque se constata que la calidad de las publicaciones son lo que fideliza a los usuarios, no tanto la cantidad de éstas, las cuales generalmente son de uno a tres contenidos al día.

En México todavía son escasos los estudios sobre el uso de redes sociales como parte de los servicios bibliotecarios, tal es el caso de la tesis de Ciprés (2017), en la cual se revisan las redes sociales que utilizan las bibliotecas universitarias públicas en la Ciudad de México, el tiempo que llevan interactuando y la información y servicios que se difunden en estos medios.

En otros estudios, Ortega muestra como existe una notable preferencia en el uso de las redes sociales a través de dispositivos

móviles (*tablets y smartphones*) de las universidades públicas estatales afiliadas al Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios, Asociación Civil (CONPAB-IES 2015). Por su parte, De la Rosa (s.f.) identifica las redes sociales de las bibliotecas y su relación con los derechos de autor en el entorno digital y finalmente, el trabajo de Contreras (2017) describe el uso de redes sociales para el servicio de consulta virtual.

Un tema que es deseable incluir en estas investigaciones es el relacionado con el uso de las redes en la vida académica y las actividades de formación González y otros autores mencionan la detección de noticias falsas y las estrategias para verificar los contenidos de información (González *et al.* 2015).

No obstante, el tema es de gran actualidad por la gran cantidad de variantes que surgen conforme al avance tecnológico y las preferencias de los usuarios, Recordemos que las redes cambian, se transforman o aparecen unas nuevas. Por lo anterior, revisar los factores de calidad y la relevancia de los contenidos permitirá conocer las características de las comunidades con la finalidad de identificar sus intereses, así como propiciar una mejor interacción con los usuarios en estos medios.

3. METODOLOGÍA

El CONPAB-IES es un organismo que promueve el desarrollo de servicios bibliotecarios en siete regiones del país a través de seis redes de trabajo colaborativo: Red de Teleinformática y de Bibliotecas del Noreste, Red de Bibliotecas de la Región Sur Sureste, Red de Bibliotecas de la Región Centro Sur, Red de Bibliotecas de la Región Noreste, Red de Bibliotecas de la Región Centro Occidente y Red de Sistemas Bibliotecarios de las Universidades del Centro.

De un total de 195 Instituciones de Educación Superior (IES) reportadas en la página web de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) para el año 2019, el CONPAB-IES registró la afiliación de 41 y en total,

el consejo representa 1 079 bibliotecas universitarias, en los niveles secundaria, bachillerato, licenciatura, posgrado, investigación y pública (ANUIES s.f.).

Para recopilar los datos sobre el uso y los contenidos de las publicaciones en redes sociales, esta investigación partió del análisis exploratorio de los perfiles públicos y datos estadísticos en las páginas web de 34 IES afiliadas al CONPAB-IES, las cuales participaron en el diagnóstico publicado en el año 2015 (cuadro 1). Cabe aclarar que solo se tomó un sitio web de cada institución bibliotecaria con la finalidad de tener un panorama global de la situación. Sin embargo, hay universidades con sistemas bibliotecarios que pueden tener redes sociales en cada biblioteca que los conforma.

Para iniciar el análisis, se realizó un listado de la página web principal de las universidades y posteriormente se localizó el apartado de la biblioteca, bibliotecas o sistema de bibliotecas (anexo 1). La identificación de redes sociales se localizó a través de sus nombres y se eligió una biblioteca por universidad. Es probable que algunas bibliotecas o sistemas tengan otro tipo de suscripción, pero al no encontrarse anunciadas en el sitio web, no fueron consideradas para su análisis.

Posteriormente, se estableció el periodo de análisis del 20 de diciembre de 2018 al 17 de enero de 2019 para tener datos recientes sobre el estado actual de las páginas web y redes sociales. Aunado a ello se utilizó la herramienta de análisis FanPage Karma, con la que obtuvieron los indicadores de número de seguidores, número de reacciones, número de comentarios, número de veces compartido, número de veces reproducido, índice de compromiso de la comunidad, un listado de los contenidos realizados por las bibliotecas, así como aquellas que alcanzaron un alto impacto (anexo 2).

4. RESULTADOS

A partir del análisis realizado en el mes de marzo del año 2019, se identificó que sólo 31 de las 34 páginas web de las IES analizadas especifican que tienen al menos un perfil público en alguna red

social (91.17%), lo cual puede considerarse como un alto porcentaje. Asimismo, como se muestra en el cuadro 1, las redes sociales más utilizadas por las bibliotecas son Facebook (85.29%), Twitter (70.58%), Youtube (44.11%) e Instagram (14.70%).

Es probable que algunas IES tengan perfiles públicos en alguna red social y el vínculo electrónico no funcionara o que estuviera en mantenimiento, por lo que se hace la anotación y no se contabiliza en el análisis. De tal forma que el criterio de selección y revisión se hizo con aquellas bibliotecas que especifican su suscripción en la página web de la biblioteca o sistema de bibliotecas institucional y que tienen un historial de publicaciones desde 2018 hasta la fecha.

Cuadro 1. Redes sociales identificadas en las bibliotecas del CONPAB-IES

ID	IES	PÁGINA WEB					OTRAS
1	CM	https://biblioteca.colmex.mx/	+	+	+	+	-
2	CMI	https://www.colmich.edu.mx/biblio/	+	-	-	+	RSS
3	CSon	http://biblioteca.colson.edu.mx:8081/	+	+	-	-	-
4	ITSon	https://www.itson.mx/servicios/biblioteca/Paginas/Biblioteca.aspx	+	+	-	+	-
5	Col	https://portal.ucoi.mx/dgti/	+	+	-	+	Google +
6	UDG	https://wdg.biblio.udg.mx/	+	+	-	+	-
7	AGS	http://biblioteca.uas.mx/	+	-	-	-	-
8	BCS	http://www.uabc.mx/biblioteca/	+	-	-	-	-
9	CAM	https://bibliotecas.uacam.mx/	+	+	-	+	-
10	CAR	http://www.unacar.mx/contenido/biblioteca/biblioteca%20central.html	-	-	-	-	-
11	CHIS	http://biblioteca.unach.mx/	+	+	-	+	-
12	UNIC	https://cuid.unicach.mx/?clave=home	+	+	-	-	Pinterest, Google +
13	CHIH	http://suba.uach.mx/	+	+	-	+	Wiki
14	COAH	http://www.usdec.mx/infotecas/	+	+	-	-	-
15	DGO	https://www.bivirtual.ujed.mx/	+	-	-	-	-
16	HGO	https://www.uaeh.edu.mx/bdigital/	+	+	+	+	LinkedIn
17	GRO	https://www.uagro.mx/	-	-	-	-	-
18	EMEX	http://bibliotecadigital.uaemex.mx/contador/basesdedatos1.php	-	-	-	-	-
19	MICH	http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx/	-	+	-	-	-
20	MOR	http://anlar.biblioteca.uaem.mx:8080/	+	+	-	-	-
21	NAY	http://bibliotecas.uan.mx/	+	+	-	-	-
22	PUE	https://bibliotecas.buap.mx/portal/	+	+	+	+	-
23	NL	https://www.dgb.uanl.mx/?mod=bdigital	-	-	-	-	-

ID	IES	PÁGINA WEB					OTRAS
24	QRO	http://bibliotecas.uaq.mx/	+	+	-	+	-
25	QROO	http://bibliotecas.uqroo.mx/	+	+	-	-	-
26	SLP	http://bibliotecas.uaslp.mx/	+	+	+	+	-
27	SIN	http://dgb.uas.edu.mx/	+	-	-	-	-
28	SON	http://www.bibliotecas.uson.mx/	+	-	-	-	-
29	TAB	http://www.ujst.mx/db	+	+	+	+	-
30	TAM	http://www.uat.edu.mx/SADM/BIBLIO	+	+	-	+	-
31	TLAX	https://www.uatx.mx/biblioteca/	+	+	-	+	-
32	VER	https://www.uv.mx/bvirtual/	+	+	-	-	-
33	YUC	http://www.bibliotecas.uady.mx/	+	+	-	-	-
34	ZAC	http://bibliotecas.usz.edu.mx/	+	+	-	-	-

* Identificado

- No identificado

Fuente: Elaboración propia con información de páginas web de las bibliotecas y sistemas bibliotecarios registrados por CONPAB-IES.

Con relación al uso de este espacio para la difusión de actividades de la biblioteca, se observa que no es utilizado de manera exclusiva para este tipo de funciones. Por ejemplo, en Facebook cinco de veintisiete perfiles; en Twitter cuatro de veinticuatro perfiles; en Instagram dos de cinco perfiles y en Youtube, ocho de quince perfiles son cuentas institucionales con propósitos de divulgación institucional.

Cuadro 2. Perfil público de las redes sociales en las bibliotecas del CONPAB-IES

ID	IES				
1	AGS	Biblioteca Universidad Autónoma de Aguascalientes	-	-	-
2	BCS	Biblioteca Central UABCS Mexicali	-	-	-
3	CAM	Biblioteca Digital UACam	@UACBiblioteca	-	Biblioteca Digital UACam
4	CAR	-	-	-	-
5	CHIH	Fuera de servicio	Fuera de servicio	-	Generación UACH
6	CHIS	Universidad Autónoma de Chiapas	@comunica_unach	-	UNACH Chiapas
7	CM	Biblioteca Daniel Cossío Villegas	@BiblioColmex	@BiblioColmex	El Colegio de México
8	CMI	COLMICH Difusión	-	-	El Colegio de Michoacán
9	COAH	Infoteca Central UAdeC	@InfotecaUAdeC	-	-
10	Col	Fuera de servicio	@DgtiUcol	Fuera de servicio	Fuera de servicio
11	Cson	@BibliotecaCOLSON	@bib_colson	-	-
12	DGO	Biblioteca Central UJED	-	-	-

Información, participación ciudadana...

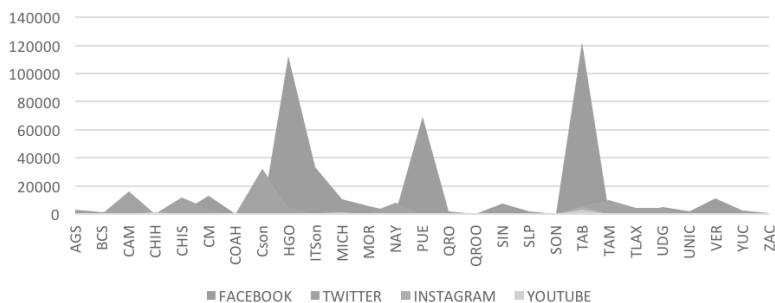
ID	IES				
13	EMEX	-	-	-	-
14	GRO	Fuera de servicio	Fuera de servicio	Fuera de servicio	Fuera de servicio
15	HGO	Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo	@UAEH_OFICIAL	uaeh_comsoc	uaeh_comsoc
16	ITSON	@ITSON.mx	@ITSON	-	ITSON Oficial
17	MICH	-	@dgb_umsnh	-	-
18	MOR	Biblioteca Central UAEM	@uaemorelos	-	-
19	NAY	Ddbuan	@DDBUAN1	-	-
20	NL	-	-	-	-
21	PUE	BIBLIOTECAS BUAP	@bibliotecasbuap	Bibliotecasbuap	Bibliotv
22	QRO	Dirección General de Bibliotecas UAQ	@BibliotecasUAQ	-	DGBUAQ
23	QROO	Biblioteca Santiago Pacheco Cruz UQROO	@BibliotecaUQroo	-	-
24	SIN	Subdirección General de Bibliotecas-UAS	-	-	-
25	SLP	SISB_UASLP	@Sisbib_UASLP	SISBIB_UASLP	SISTEMA DE BIBLIOTECAS UASLP
26	SON	Biblioteca Digital-Universidad de Sonora	-	-	-
27	TAB	Universidad Juárez Autónoma de Tabasco	@UJAT	UJAT	UJATmx
28	TAM	BCVUAT	@BIBLIOTECASUAT	-	BIBLIOTECAS UAT
29	TLAX	Universidad Autónoma de Tlaxcala	@UATxOficial	-	Universidad Autónoma de Tlaxcala UATx
30	UDG	Wdg Biblio	@wdg_biblio	-	Wdgbiblio
31	UNIC	Cuid unicach	@cuid_unicach	-	-
32	VER	Bibliotecas UV	@Bibliotecas UV	-	-
33	YUC	BIBLIOTECAS UADY	@BibliotecasUADY	-	-
34	ZAC	Biblioteca Mvz UAZ	@UAZ_Oficial	-	-

- No identificado

Fuente: Elaboración propia con información de las redes sociales de las bibliotecas y sistemas bibliotecarios afiliados al CONPAB-IES.

Una vez que se identificaron los perfiles públicos de las bibliotecas y sistemas bibliotecarios adscritos a CONPAB-IES, A. C, el siguiente paso fue conocer la cantidad de usuarios suscritos a sus redes sociales. Para la primera parte del análisis, como se muestra en el gráfico 1, se contabilizó el número de fans o seguidores.

Gráfico 1. Seguidores de redes sociales de las bibliotecas afiliadas a CONPAB-IES de enero a marzo de 2019



Fuente: Elaboración propia con base en FanPage Karma.

El sistema de análisis de los datos estadísticos de la herramienta FanPage Karma muestra información más especializada sólo si el perfil es público, por lo que, como se observa en la figura 1, el sistema pudo recuperar sólo las siguientes cuentas:

Figura 1. Cuadro de mando para el análisis de redes sociales de las bibliotecas con perfiles públicos afiliadas a CONPAB-IES en marzo de 2019.



Fuente: FanPage Karma (2019). Cuadro de mando.

De acuerdo con los datos obtenidos, como se muestra en el cuadro 3, el número de seguidores de bibliotecas y sistemas bibliotecarios aumenta considerablemente cuando se utilizan cuentas institucionales, lo que en algunos casos como HGO y TAB puede resultar engañoso.

Información, participación ciudadana...

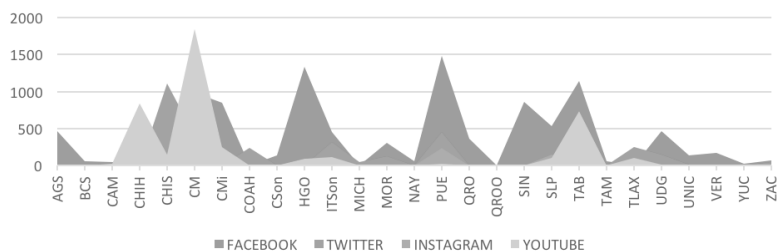
Cuadro 3. Número de seguidores registrados en redes sociales de las bibliotecas afiliadas a CONPAB-IES en el periodo 01/01/19-22/03/19

BIBLIOTECA	FACEBOOK	TWITTER	INSTAGRAM	YOUTUBE
AGS	3388	0	0	0
BCS	1475	0	0	0
CAM	1681	871	0	134
CHIH	0	0	0	1408
CHIS	1670	7184	0	465
CM	13289	5541	265	0
COAH	0	162	0	0
Cson	1051	32398	0	0
HGO	112415	5441	0	268
ITSon	33524	39	0	517
MICH	10641	123	0	1321
MOR	5801	871	0	0
NAY	1180	8199	0	0
PUE	68903	87	743	61
QRO	2271	0	0	14
QROO	0	55	0	0
SIN	7471	0	0	0
SLP	2046	1234	214	32
SON	348	0	0	0
TAB	122186	7184	5893	3115
TAM	936	9833	0	6
TLAX	304	4527	0	162
UDG	5358	4586	0	285
UNIC	2049	15	0	0
VER	11289	0	0	0
YUC	2455	232	0	0
ZAC	686	31	0	0
TOTAL	412417	106593	7115	7788

Fuente: Elaboración propia con información de FanPage Karma.

Una vez que se contabilizó el número de seguidores, se analizó el índice de productividad, de las bibliotecas y sistemas bibliotecarios afiliados a CONPAB-IES, entendido como el número de publicaciones, videos, fotos y comentarios registrados en el periodo tal y como se muestra en el gráfico 2.

Gráfico 2. Productividad de las bibliotecas afiliadas a CONPAB-IES, A.C. durante el periodo 01-01-2018-22-03-2019



Fuente: Elaboración propia con información de FanPage Karma.

En el cuadro 4, se muestra a detalle la cantidad de publicaciones en el periodo, en donde Facebook (54.77%) y Youtube (23.57%) son las redes más utilizadas, seguidas por Twitter (19.35%).

Cuadro 4. Productividad de las bibliotecas afiliadas a CONPAB-IES del 01-03-2018 al 22/03/2019

IES	FACEBOOK	TWITTER	INSTAGRAM	YOUTUBE
AGS	466	0	0	0
BCS	54	0	0	0
CAM	50	24	0	25
CHIH	0	0	0	841
CHIS	0	1105	0	152
CM	984	404	3	1845
CMi	854	0	0	247
COAH	0	242	0	0

Información, participación ciudadana...

IES	FACEBOOK	TWITTER	INSTAGRAM	YOUTUBE
CSon	144	6	0	0
HGO	1336	4	0	91
ITSon	454	318	0	115
MICH	0	46	0	0
MOR	306	122	0	0
NAY	59	0	0	0
PUE	1482	454	240	31
QRO	360	0	0	3
QROO	0	8	0	0
SIN	858	0	0	0
SLP	538	143	149	104
TAB	1142	193	28	738
TAM	64	0	0	2
TLAX	0	249	0	105
UDG	468	153	0	18
UNIC	138	20	0	0
VER	177	0	0	0
YUC	21	8	0	0
ZAC	74	44	0	0

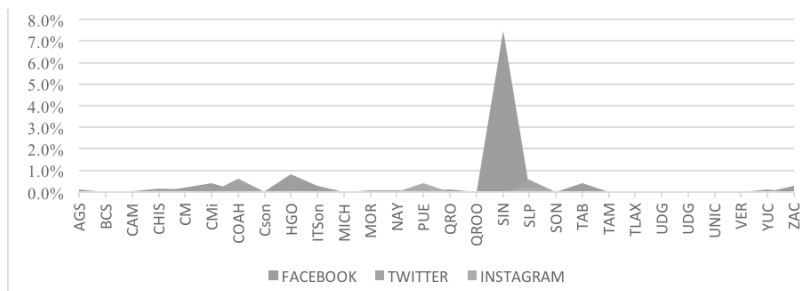
Fuente: Elaboración propia con base en información de FanPage Karma.

Sin embargo, como muestra el gráfico 3, el nivel de respuesta de los usuarios no es lo que se espera y esto se hace visible en el nivel de compromiso en el uso de redes sociales.¹ Este indicador va-

1 *Engagement*. Este término se define en la mercadotecnia como el grado de involucramiento que tienen los consumidores con una marca. Este compromiso es principalmente emocional, pero se manifiesta a través del comportamiento. En redes sociales se refiere a la repercusión que tiene una publicación y el nivel de interacción que genera entre la comunidad de seguidores de un perfil. En Facebook se mide mediante reacciones, me gusta, comentarios y compartidos; en Twitter con favoritos, *retweets*, respuestas; en Instagram con *likes* y comentarios; en Youtube con reproducciones, me gusta, comentarios, compartidos (Sanna 2013, 135-142).

ría de acuerdo al tipo de red social y se obtiene con el análisis de la cantidad de reacciones dividido entre el número de seguidores multiplicado por cien para obtener un porcentaje: $(\text{interacciones} / \text{seguidores}) \times 100$, lo cual muestra un nivel de compromiso poco significativo para las cuentas de Facebook, Twitter e Instagram.

Gráfico 3. Nivel de compromiso de los seguidores de redes sociales de las bibliotecas y sistemas bibliotecarios afiliados a CONPAB-IES del 01/01/2018 al 22/03/2019

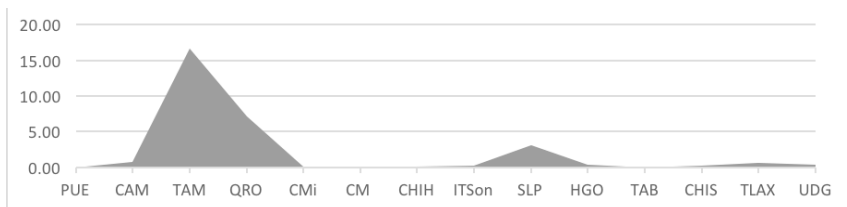


Fuente: Elaboración propia con base en FanPage Karma.

No obstante, en el caso de Youtube se optó por realizar el análisis de videos por separado por dos razones, una fue que se tienen más descriptores para calcular el nivel de compromiso (comentarios + número de reproducciones + me gusta + no me gusta / visualizaciones) = interacción absoluta x 100. Como se muestra en el gráfico 5, en comparación con las otras redes sociales, este indicador es más significativo en esta red social.

Información, participación ciudadana...

Gráfico 4. Nivel de compromiso de los usuarios suscritos a las redes sociales de las bibliotecas y sistemas bibliotecarios afiliados a CONPAB-IES del 01-01-2018 al 22-03-2019



Fuente: Elaboración propia con base en FanPage Karma.

A pesar de que existen casos como TAM, QRO y SLP, en donde el número de publicaciones fue menor, el nivel de respuesta de su comunidad es significativo, este tipo de reacciones pueden apreciarse detalladamente en el cuadro 5.

Cuadro 5. Interacciones para el cálculo de compromiso en Youtube para las cuentas de las bibliotecas y sistemas bibliotecarios afiliados a CONPAB-IES del 20-12-18 al 17-01-19

IES	# TOTAL DE REPRODUCCIONES	ME GUSTA	NO ME GUSTA	COMENTARIOS	# VIDEOS	# SUSCRIBIDORES	INTERACCIÓN TOTAL
PUE	4330	0	0	0	31	61	0.00
CAM	5805	14	0	0	25	134	43.43
TAM	637	0	0	0	2	6	106.17
QRO	3228	2	0	0	3	14	230.71
CMi	411856	148	4	11	247	1321	311.90
CM	3441613	0	0	0	1845	31728	108.47
CHIH	631211	78	1	4	841	1408	448.36
ITSon	89029	56	1	0	115	517	172.31
SLP	2027	14	0	0	104	32	63.78
HGO	30252	0	0	0	91	268	112.88
TAB	452157	564	69	23	738	3115	145.37

IES	# TOTAL DE REPRODUCCIONES	ME GUSTA	NO ME GUSTA	COMENTARIOS	# VIDEOS	# SUSCRIPTORES	INTERACCIÓN TOTAL
CHIS	63319	262	12	11	152	465	136.78
TLAX	9103	116	8	3	105	162	56.98
UDG	52666	0	0	0	18	295	178.53

Fuente: Elaboración propia con información de FanPage Karma.

5. ANÁLISIS DEL CONTENIDO DE LAS PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES

Los objetivos de esta investigación fue analizar los contenidos de las publicaciones emitidas por las bibliotecas del CONPAB-IES a través de sus redes sociales, así como identificar las características generales sobre el uso y el impacto en sus contenidos.

En resumen, se obtuvieron los datos estadísticos que nos permiten entender cuáles son las redes sociales más utilizadas por las bibliotecas y sistemas bibliotecarios afiliados a CONPAB-IES y se analizaron la productividad, las interacciones y el nivel de compromiso que tienen sus seguidores con estas cuentas.

Aunque conocemos las generalidades de las redes sociales, fue preciso revisar también los contenidos de las publicaciones que tienen un mayor impacto y de esta forma conocer si se cumple el propósito de divulgación de los servicios bibliotecarios y de información.

De acuerdo con el análisis de los reglamentos publicados por las bibliotecas y sistemas bibliotecarios afiliados a CONPAB-IES y publicados en sus páginas web durante el año 2018, los servicios bibliotecarios reglamentados por las universidades son: horarios de atención, sistema de préstamo de espacios y materiales didácticos, uso de las instalaciones de la biblioteca y equipo de cómputo, consulta de colecciones digitales e impresas con valor histórico, de préstamo o de reserva, alfabetización informativa, alertas biblio-

gráficas, asesoría especializada, programas de lectura, atención a personas con alguna discapacidad, reprografía, uso de sistemas de gestión de calidad y evaluación, autopréstamos y disseminación selectiva de información (Ortega Martínez 2018).

De esta lista, los servicios que se ofrecen en las redes sociales, comparado con lo que se establece en los reglamentos publicados por las bibliotecas y sistemas bibliotecarios de CONPAB-IES para el año 2019, está por debajo de lo que se recomienda. De manera general, las redes sociales analizadas (Facebook, Twitter, Instagram, Youtube) ofrecen información básica del perfil, lo que se refiere a datos de ubicación, páginas web, horarios, teléfonos, correos e incluso mapas o fotografías de los edificios.

A su vez, permiten crear un sistema de interacciones entre los comentarios, avisos, gráficos, eventos, videos y archivos compartidos por las bibliotecas y las reacciones, comentarios y colaboraciones de los seguidores del perfil. El nivel de respuesta puede medirse en algunas redes sociales a través de una escala de evaluación que se genera a partir de las interacciones de los usuarios con las publicaciones de la biblioteca.

Como se muestra en el anexo 2, las publicaciones que tienen un nivel de interacción más alto entre la comunidad universitaria en Facebook están relacionadas con la promoción de círculos de lectura, avisos y trámites institucionales, anuncios a eventos culturales y en un menor grado hacia la orientación y difusión de los recursos de información de las bibliotecas virtuales.

Por su parte, en Twitter las publicaciones que tuvieron más respuesta por parte de la comunidad universitaria incluyen la programación a eventos de capacitación en bases de datos, eventos culturales y exposiciones artísticas y alertas bibliográficas. Finalmente, en Youtube las publicaciones más populares se relacionan con las actividades y promoción institucional.

CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos en el análisis, el uso de redes sociales en las bibliotecas y sistemas bibliotecarios afiliados a CONPAB-IES en su mayoría no se utilizan con fines formativos, como puede ser la formación de usuarios, debido a que la mayor parte de sus publicaciones se hacen para la difusión de eventos y avisos institucionales o para la promoción de la lectura. Además de que se puede observar una diferencia entre la calidad de los sitios web y el uso de redes sociales con relación a la región del país en que se encuentre la universidad, muy similar al uso del Internet en el país. Es decir, las bibliotecas ubicadas en los estados con mayor crecimiento económico cuentan con mejores servicios a través de la web y redes sociales.

Por otra parte, si bien las redes sociales permiten crear contenidos más especializados, en el caso de las bibliotecas y los sistemas bibliotecarios analizados la productividad es escasa. En consecuencia, existe un gran potencial para la creación de contenidos virtuales y formativos sobre el uso y la consulta de colecciones digitales e impresas con valor histórico, de préstamo o de reserva, alfabetización informativa, alertas bibliográficas, asesoría especializada, atención a personas con alguna discapacidad, reprografía, uso de sistemas de gestión de calidad y evaluación, auto-préstamos y disseminación selectiva de información.

Con relación a los trabajos académicos realizados sobre el tema de bibliotecas universitarias, en este trabajo se concluye que las redes sociales son una realidad que hay que explotar en las bibliotecas universitarias mexicanas. Sin duda alguna es necesario seguir abordando este tema, tanto en las generalidades como en los contenidos, debido a que el impacto de las publicaciones de las IES en redes sociales puede mejorar la calidad de la comunicación y transferencia de recursos de información entre los usuarios y las bibliotecas.

BIBLIOGRAFÍA

- “14 Hábitos de los usuarios de internet en México 2018: Asociación de INTERNET.Mx”, World Trustmark Alliance”. Disponible el 26 de marzo de 2019 en <https://www.asociaciondeinternet.mx/es/component/remository/Habitos-de-Internet/14-Estudio-sobre-los-Habitos-de-los-usuarios-de-Internet-en-Mexico-2018/lang-es-es/?Itemid=>.
- “Association College and Research Libraries: Academic Library Statistics”, ACRL, 2017. Disponible el 10 de enero de 2019 en <http://www.ala.org/acrl/publications-statistics>.
- “Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior: Anuarios estadísticos de educación superior”. Disponible el 25 de enero de 2019 en <http://www.anuies.mx/informacion-y-servicios/informacion-estadistica-de-educacion-superior/anuario-estadistico-de-educacion-superior>.
- Baro Guerra, Rocío. “Bibliotecas y redes sociales: enfrentando el desafío”, *Ciencias de la Información*, 48 (2017): 3-8. Disponible en <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181454540002>.
- Blázquez Ochando, Manuel y Yue Wang. “La web social en las bibliotecas universitarias de China: análisis de contenidos con mayor impacto”, *Métodos de información* 7, 13 (2016). Disponible en <https://www.metodosdeinformacion.es/mei/index.php/mei/article/view/IIMEI7-N13-145165/925>.
- Ciprés Ortega, Jorge Daniel. Redes sociales en la aplicación, promoción y difusión de los servicios bibliotecarios en las bibliotecas universitarias públicas y privadas de la Ciudad de México. Tesis de Maestría en Bibliotecología y Estudios de la Información, Universidad Nacional Autónoma de México, (2017), 171. Disponible en <http://132.248.9.195/ptd2017/octubre/0767105/Index.html>.
- Consejo Nacional Para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior, Asociación Civil. “Diagnóstico de las bibliotecas e Instituciones de Educación Superior e Investigación afiliadas al CONPAB-IES: 1993-2013”. México: CONPAB-IES-SEP, 2015.

- Contreras Hernández, Brenda. Las redes sociales como recurso de información para el servicio de referencia virtual en bibliotecas académicas. Tesis de Maestría en Bibliotecología y Estudios de la Información Universidad Nacional Autónoma de México, (2017). Disponible en <http://132.248.9.195/ptd2017/octubre/0766487/Index.html>.
- De la Rosa Saldívar, Jesús Luyn. Las redes sociales como plataformas de intercambio de información, los derechos de autor y las bibliotecas. Tesis de Maestría en Bibliotecología y Estudios de la Información, Universidad Nacional Autónoma de México, (2017). Disponible en <http://132.248.9.195/ptd2017/junio/0760884/Index.html>.
- Diario Oficial de la Federación: Ley General de Bibliotecas. Disponible el 10 de enero de 2019 en <http://www.conpab.org.mx/>.
- Fanpagekarma: Gestión de redes sociales. Disponible el 21 de enero de 2019 en <https://www.fanpagekarma.com>.
- Fernández, Amel. “¿Cómo calcular el engagement en social media?”. Social medier (blog). Disponible el 10 de enero de 2019 en <http://socialmedier.com>.
- Gonzalez Martínez, J. et. al., “Las redes sociales y la educación superior: las actitudes de los estudiantes universitarios hacia el uso educativo de las redes sociales, de nuevo a examen”, *Education in Knowledge Society, EKS*, 16 (2015): 21-38. doi <http://dx.doi.org/10.14201/eks20161722138>.
- González-Fernández Villavicencio, Nieves. “Métricas de la web social para bibliotecas”. Barcelona: UOC-EPI, 2016.
- Ortega Martínez, Eugenia de los Ángeles. Modelos en la oferta de servicios de consulta: cambios como una constante. Tesis doctorado en Bibliotecología y Estudios de la Información, Universidad Nacional Autónoma de México, (2018), 200, <http://132.248.9.195/ptd2018/abril/0772316/Index.html>.
- ____ “Servicios bibliotecarios para dispositivos móviles: el caso de las bibliotecas vinculadas Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior de México”, *Biblios*, 64 (2016): 69-76. doi:<https://doi.org/10.5195/biblios.2016.293>.

Información, participación ciudadana...

Statista: Portal De estadísticas. Disponible el 11 de febrero de 2019 en <https://es.statista.com/temas/3168/panorama-mundial-de-las-redes-sociales/>.

Sanna, Domingo. "Comunicación rentable en Marketing: Seis pasos en la era de las redes sociales". Argentina: MArCom ediciones, 2013.

Anexo 1. Desglose de siglas de las Instituciones de Educación Superior afiliadas a CONPAB-IES

SIGLAS	DESGLOSE
CM	Colegio de México
CMi	Colegio de Michoacán
CSon	Colegio de Sonora
ITSon	Instituto Tecnológico de Sonora
Col	Universidad de Colima
UDG	Universidad de Guadalajara
AGS	Universidad Autónoma de Aguascalientes
BCS	Universidad Autónoma de Baja California Sur
CAM	Universidad Autónoma de Campeche
CAR	Universidad Autónoma del Carmen
CHIS	Universidad Autónoma de Chiapas
UNIC	Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas
CHIH	Universidad Autónoma de Chihuahua
COAH	Universidad Autónoma de Coahuila
DGO	Universidad Juárez Autónoma de Durango
HGO	Universidad Autónoma de Hidalgo
GRO	Universidad Autónoma de Guerrero
EMEX	Universidad Autónoma del Estado de Guerrero
MICH	Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo
MOR	Universidad Autónoma de Morelos
NAY	Universidad Autónoma de Nayarit
PUE	Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
NL	Universidad Autónoma de Nuevo León

QRO	Universidad Autónoma de Querétaro
QROO	Universidad de Quintana Roo
SLP	Universidad Autónoma de San Luis Potosí
SIN	Universidad Autónoma de Sinaloa
SON	Universidad Autónoma de Sonora
TAB	Universidad Juárez Autónoma de Tabasco
TAM	Universidad Autónoma de Tamaulipas
TLAX	Universidad Autónoma de Tlaxcala
VER	Universidad Veracruzana
YUC	Universidad Autónoma de Yucatán
ZAC	Universidad Autónoma de Zacatecas

Anexo 2. Ejemplos de los contenidos y las métricas de redes sociales en las bibliotecas del CONPAB-IES para el periodo (01-01-18/21-03-19)

FACEBOOK					
Fecha	Contenido	IES	Me gusta	Interacciones	Link YYY
21 Mar 2019	¿Sabes cómo renovar tu material de préstamo? Te damos a conocer una guía básica para renovar tus libros o material desde cualquier lugar y medio que este a tu alcance. Cualquier duda acércate con el bibliotecario del área de Servicios Bibliotecarios del Centro de Información que te corresponda.	Sistema de bibliotecas	7	0.03286385	Link
21 Mar 2019	Les compartimos esta frase y que sigan teniendo una semana excelente.	Sistema de bibliotecas	16	0.075117371	Link

Información, participación ciudadana...

21 Mar 2019	<p>A toda nuestra comunidad universitaria se le invita a la capacitación de Elsevier el próximo martes 26 de marzo de 2019.</p> <p>Liga de registro: https://researcheracademy.elsevier.com/workshop/450b444d-8405-4205-acc1-961ae9ef2cbd</p> <p>Cualquier duda acércate con el bibliotecario del área de Servicios Especializados del Centro de Información que te corresponda.</p>	Sistema de bibliotecas	3	0.014084507	Link
20 Mar 2019	<p>#BibliotecaCentralBUAP</p> <p>Plática de “infecciones de transmisión sexual” impartida por la médico pasante Diana Cáceres</p>	Bibliotecas BUAP	20	0.027027027	Link
20 Mar 2019	<p>#BibliotecaCentralUniversitariaBUAP</p> <p>En estos momentos se presenta el libro: “El niño de las varas”</p> <p>12:00 Hrs. Hall de la Biblioteca Central</p> <p>Presenta autor y Oscar Alarcón</p> <p>Los esperamos</p>	Bibliotecas BUAP	8	0.010810811	Link
20 Mar 2019	<p>#BibliotecaCentralUniversitariaBUAP</p> <p>En estos momentos se presenta el Libro: “El niño de las varas”</p> <p>12:00 Hrs. Hall de la Biblioteca Central</p> <p>Presenta autor y Oscar Alarcón</p> <p>Los esperamos</p>	Bibliotecas BUAP	8	0.010810811	Link
19 Mar 2019	<p>#CirculoLecturaJuvenilBCU</p> <p>Hoy en el círculo de lectura juvenil adaptaciones literarias los esperamos el próximo martes a las 12 hrs. en la comiteca planta baja de la Biblioteca Central</p>	Bibliotecas BUAP	23	0.031165312	Link
19 Mar 2019	<p>¿Ya conoces la Colección Cátedra? te invitamos a consultarla con más de 90,000 textos electrónicos.</p> <p>Consulta la Colección desde:</p> <p>BIG: http://bibliotecas.uaslp.mx/index.html - e-libro - Cátedra</p> <p>CREATIVA: https://creativa.uaslp.mx/ - Recursos disponibles – usuarios UASLP exclusivamente – Recursos generales – e-libro : Colección Cátedra.</p> <p>Cualquier duda acércate con el bibliotecario del área de Servicios de Información.</p>	Sistema de bibliotecas	3	0.014084507	Link

17 Mar 2019	El Sistema de Bibliotecas felicita a la Biblioteca Pública Universitaria por su aniversario y a todo el personal que forma parte de la misma.	Sistema de bibliotecas	9	0.04245283	Link
15 Mar 2019	El día de hoy se llevó a cabo una reunión en el #CICTD con Directores y Comunicadores para comunicarles la estrategia que Sical Uaslp llevará a cabo este año para la “Campana de Generalidades”, se les mostró el Manual de Generalidades que se les presentará a todo el personal para dicha campaña y se reviso el Manual Operativo de los procesos ODSI - RUV y los cambios que hubo en ellos. Álbum completo: https://www.facebook.com/sisbib.uaslp/posts/1035406596662989	Sistema de bibliotecas	8	0.037914692	Link

TWITTER						
Fecha	Contenido	IES	Me gusta	Retuits	Interacción de Tuits	Link YYY
21 Mar 2019	https://t.co/dIKGYRmEgG	Cson	0	0	0	Link
21 Mar 2019	#SabíasQue @UN Libraries promueve el acceso para todos de la información creada por las Naciones Unidas https://t.co/M44nkXJNDR #Lib4Dev #LibrariesUnited https://t.co/kOQ4rRimvR	CM	3	1	0.000736377	Link
21 Mar 2019	¿Sabes cómo renovar tu material de préstamo? Te damos a conocer una guía básica para renovar tus libros o material desde cualquier lugar y medio que este a tu alcance. @LaUASLP, @ImagenUASLP, @DRTVUASLP https://t.co/ndPZyMhqD1	SLP	1	1	0.01242236	Link
21 Mar 2019	Ciclo de conferencias Boomerang empresarial, 22/marzo audit Carrizales, invita Facultad de Diseño #UAEM https://t.co/CY8hyES3z1	MOR	4	1	0.000313126	Link

Información, participación ciudadana...

21 Mar 2019	#FelizJueves Brida : El don que cada uno lleva dentro Disfruta de la obra del Paulo Coelho en #BiblioColmex https://t.co/66qFr1Pdxa	CM	1	1	0.000368189	Link
21 Mar 2019	Les compartimos esta frase y que sigan teniendo una semana excelente. https://t.co/POdw0lvm4B	SLP	1	0	0.00621118	Link
21 Mar 2019	Atenta invitación. https://t.co/CEdVivyDNj	TLAX	0	0	0	Link
21 Mar 2019	Se les invita a la capacitación de Elsevier el próximo martes 26 de marzo de 2019. Liga de registro: https://t.co/hPCNEAwAPO @LaUASLP, @ImagenUASLP, @DRTVUASLP, @UASLP_CIAM, @CICTD, @UASLP_CICSA, @BPU_UASLP, @cicbinoticias, @CIHB-yP_UASLP, @BVU_UASLP https://t.co/galSH1AFuZ	SLP	2	2	0.02484472	Link
21 Mar 2019	#NoTePierdas Visita la exposición fotográfica “Ciudad de México B&N. Cinco años” Fotografías de Pablo Siete. Del 11 al 29 de marzo Planta principal de la #BiblioColmex Entrada Libre. https://t.co/2j7Y2SNoaS	CM	2	2	0.000736377	Link
21 Mar 2019	6to Aniversario Tuna UMA Campus Morelos, 23/marzo callejoneada y concierto #UAEM https://t.co/dbqW7P26rW	MOR	3	1	0.000250501	Link

YOUTUBE						
Fecha	Contenido	IES	Me gusta	No me gusta	Comentarios	Link YYY
15 Mar 2019	XL Aniversario	CMi	1	0	0	Link
15 Mar 2019	XL Aniversario	CMi	0	0	0	Link

14 Mar 2019	HOMENAJE A THIERRY LINCK	CMi	3	0	0	Link
13 Mar 2019	HOMENAJE A THIERRY LINCK	CMi	3	0	0	Link
13 Mar 2019	Nueva emisión del informativo universitario 12 de marzo de 2019	TLAX	2	0	0	Link
08 Mar 2019	Nueva emisión del informativo universitario 8 de marzo de 2019	TLAX	1	0	0	Link
06 Mar 2019	Nueva emisión del informativo universitario 5 de marzo de 2019	TLAX	1	0	1	Link
02 Mar 2019	Nueva emisión del informativo universitario 1 de marzo de 2019	TLAX	3	1	0	Link
28 Feb 2019	Ciclo Literario "Jueves de Textos Universitarios"	CHIS	2	0	0	Link
27 Feb 2019	Nueva emisión del informativo universitario 26 de febrero de 2019	TLAX	1	0	0	Link
23 Feb 2019	Nueva emisión del informativo universitario 22 de febrero de 2019	TLAX	0	0	0	Link
20 Feb 2019	Nueva emisión del informativo universitario 19 de febrero de 2019	TLAX	0	0	0	Link
15 Feb 2019	Nueva emisión del informativo universitario 14 de febrero de 2019	TLAX	1	0	0	Link
14 Feb 2019	RU "Lo mejor de mi ciudad"	CHIH	11	0	0	Link
14 Feb 2019	Conferencia "La basura es el futuro" - Tratamiento de aguas residuales	CHIS	2	0	0	Link
14 Feb 2019	Conferencia "La basura es el futuro" - Tratamiento de aguas residuales	CHIS	0	0	0	Link
13 Feb 2019	Inicio de Talleres en Biblioteca Pública Universitaria	SLP	0	0	0	Link
13 Feb 2019	Nueva emisión del informativo universitario 12 de febrero de 2019	TLAX	1	0	0	Link
11 Feb 2019	DERECHOS INDÍGENAS EN DISPUTA. La recomendación bibliográfica	CMi	2	0	0	Link
11 Feb 2019	Firma de convenio con el H. Ayuntamiento de Tlaxcala	TLAX	1	0	0	Link

Información, participación ciudadana...

08 Feb 2019	Nueva emisión del informativo universitario 7 de febrero de 2019	TLAX	1	0	0	Link
06 Feb 2019	Nueva emisión del informativo universitario 6 de febrero de 2019	TLAX	1	0	0	Link
04 Feb 2019	Las Disputas por el México rural, 1994	CMi	2	0	0	Link
01 Feb 2019	Convocatoria al Premio Nacional "Luis González y González", 2019	CMi	5	0	0	Link