

ARTIGO

Recebido em:
28/12/2013

Aceito em:
10/03/2014

Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, v. 19, n. 39, p. 133-152, jan./abr., 2014. ISSN 1518-2924. DOI: 10.5007/1518-2924.2014v19n39p133

Las bibliotecas nacionales iberoamericanas en la web 2.0 *Iberoamerican national libraries on web 2.0*

Eva Herrero CURIEL¹
Elaine de Oliveira LUCAS²
Jorge Moisés Kroll do PRADO³

RESUMEN

Las redes sociales nacen del entorno web 2.0 y forman parte de nuestro día a día. Todas las áreas profesionales, en especial aquellas relacionadas con la información y la comunicación (Periodismo, Publicidad, Comunicación Audiovisual, Biblioteconomía y Documentación...) diseñan estrategias encaminadas a formar parte de este conglomerado en el que convergen emisores, receptores y mensajes. La siguiente investigación expone los resultados de un estudio en el que se ha analizado la presencia de las bibliotecas nacionales iberoamericanas, integrantes de ABINIA, en la web 2.0. Se trata de conocer cómo dichas bibliotecas están utilizando las redes sociales más relevantes, a nivel de usuarios y penetración en los países iberoamericanos. El estudio analiza los perfiles que las bibliotecas nacionales tienen en Facebook, Twitter, Flickr y Youtube; así como, los contenidos que difunden a través de ellas y la participación que fomentan entre sus usuarios.

PALABRAS CLAVE: Bibliotecas. Bibliotecas digitales. Web 2.0. Redes sociales. Convergencia digital. Comunidades virtuales. Participación. Interactividad.

ABSTRACT

The social network rise around web 2.0 and they are part of our everyday. All professional areas, specially those related with information and communication (Journalism, Publicity, Audiovisual Communication, Librarianship and Documentation...) plan strategies to be part of this context with converge emitters, receptors and messages. This text presents the results of a study where was analyzed the presence and participation of iberoamerican national libraries, ABINIA members, on web 2.0. It is known how this libraries are using the social networks, more relevant with users number and the penetration in the iberoamerican countries. The study analyze the profiles on Facebook, Twitter, Flickr and YouTube of libraries, including the contents that they diffuse through these digital spaces and the participation between users.

KEYWORDS: Libraries, Digital libraries. Web 2.0. Social networks. Technological convergence. Virtual community. Participation. Interactivity.



Esta obra está licenciada sob uma [Licença Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

¹ Universidad Carlos III de Madrid (España) - eva.herrero@uc3m.es

² Universidade do Estado de Santa Catarina (Brasil) - lanilucas@gmail.com

³ Universidade do Estado de Santa Catarina (Brasil) - jorge.exlibris@gmail.com

1 INTRODUCCIÓN

Durante el siglo XX las bibliotecas nacionales iberoamericanas han sido objeto de estudio y reflexión, a nivel internacional, dentro del campo de la información. Ahora en los comienzos del siglo XXI son las redes sociales las que acaparan toda la atención desde cualquier ámbito comunicativo. Por ello, parece pertinente analizar la convergencia que se produce en ambos campos y conocer de qué manera estas instituciones se están adaptando a las nuevas herramientas, las cuales pueden suponer un cambio en la forma de relacionarse con los usuarios, para los que muchas veces estos centros de información resultan lejanos.

Las bibliotecas de ámbito local (municipales, universitarias, etc...) no han tenido problema en adaptarse a este nuevo entorno digital, sin embargo partimos de la hipótesis de que las bibliotecas nacionales (BNs), ya sea por sus funciones o por los servicios que prestan, están tardando más en adaptar estas nuevas herramientas sociales sus quehaceres bibliotecarios.

En el caso de las bibliotecas, y la aplicación de los *Social Media* al contexto bibliotecario, hablamos de instituciones que como “garantes de acceso a una cultura democrática, deben estar donde están sus usuarios” (CORDÓN GARCÍA, ALONSO ARÉVALO, GÓMEZ DÍAZ, & LÓPEZ LUCAS, 2010, p. 278), y en este momento los usuarios están en las redes sociales. Según los datos del informe *Social Media Around the World*, en el mundo siete de cada diez usuarios de Internet forman parte de al menos una red social, Facebook, Google + y Twitter son las más utilizadas a nivel mundial

A la hora de incorporar el concepto “dospuntocerista” al área de biblioteconomía, la mayor parte de las aproximaciones teóricas entienden las nuevas potencialidades que ofrece la web social como un paso más en el camino de la modernización y actualización de los centros de información. Que, por otro lado, como difusores de la información, siempre han buscado nuevas formas de llegar al ciudadano. De esta manera, la web 2.0 en el entorno bibliotecario ofrece nuevos recursos para organizar la información y ponerla al servicio del usuario de forma inmediata (BRADLEY, 2007, p. 9), además de permitir una

mayor difusión de eventos y actividades que las bibliotecas llevan a cabo (MARQUINA, 2009).

Algunos autores consideran que desde las bibliotecas se debería fomentar más el uso de las redes sociales, de manera que los usuarios tuvieran otro espacio para interactuar. En el caso de las bibliotecas nacionales, donde la aproximación con el usuario es escasa, estas plataformas pueden convertirse en una vía de acercamiento útil para el ciudadano y, por supuesto, para la propia institución. Así, se pueden extrapolar algunos de los usos que Phil Bradley propone de las redes sociales en el entorno bibliotecario (2011):

- I. Utilizarlas como un recurso más de búsqueda.
- II. Filtrar a través de ellas la calidad de la información que se referencia.
- III. Compartir información de forma colectiva.
- IV. Influir en la Comunidad.
- V. Buscar información de colectivamente.

Las redes sociales seleccionadas para ser analizadas en el estudio responden a la presencia que estas tienen en Iberoamérica. De esta forma, Facebook, Twitter, Youtube y Flickr son las que más usuarios tienen en los diferentes países iberoamericanos, según el último Congreso Iberoamericano sobre Redes Sociales que tuvo lugar en 2013.

1.1 Facebook

En sus comienzos esta red social estaba orientada a los alumnos de ciertas universidades americanas, más adelante se expandieron a colegios, grupos de trabajo hasta terminar llegando a un público general e internacional. La finalidad de Facebook es fomentar y aumentar interacciones personales que ya existían en la vida real. Así, esta red social es un lugar de reencuentro para ex compañeros de instituto, trabajo y también, cada vez más, se está convirtiendo en una extensión más de los grupos sociales en los que nos movemos: familia, amigos...

Para las bibliotecas, Facebook por su número de usuarios constituye un importante escaparate para darse a conocer entre los interesados habituales y aquellos que no lo son. La presencia de las bibliotecas en esta red puede ser constituyéndose como página (una de las opciones que más utilizan las empresas a nivel de marketing), de forma individual (lo que otorga al perfil mayor interactividad y cercanía) o como grupo (que permite generar una mayor identidad colectiva).

Facebook es probablemente la plataforma más útil para las bibliotecas en general, y de forma particular para las nacionales, “Permite desarrollar actividades aportando valor añadido, como clubs de lectura o foros temáticos. A través de la búsqueda de contactos podemos establecer relaciones con personas o profesionales de interés para nuestras actividades (autores, editores, voluntarios, etc.)” (GARCÍA GIMÉNEZ, 2010, p. 10). Sin olvidar, la capacidad de fidelización con los usuarios.

1.2 Twitter

Una de las principales diferencias que existe entre Twitter y otras redes sociales es que en esta una persona puede seguir a otra sin que exista una reciprocidad, de esa forma uno puede estar al tanto de las actualizaciones de una institución sin que esta tenga que seguirle. Esto permite también al usuario observar las conversaciones o informaciones que se generan sin tener que participar en ellas. Lo que hace de Twitter una fuente de consulta para cualquier usuario de la red.

Esta red de microblogging permite crear y enriquecer la información de la biblioteca con las aportaciones de otros usuarios de una manera rápida y eficaz. Las bibliotecas públicas norteamericanas fueron pioneras en utilizar este microformato de publicación que acerca gran cantidad de información al usuario y que, dada su naturaleza directa y breve, puede convertirse en el canal ideal para informar de últimas horas, eventos y cualquier acto que se celebre en las bibliotecas.

1.3 Youtube

Las bibliotecas han visto en esta plataforma un canal audiovisual institucional que, sin necesidad de tener conocimientos avanzados en montaje y edición de vídeos, permite difundir contenidos de diferente naturaleza para promocionar servicios, entrevistas o para crear tutoriales para la alfabetización digital y el aprendizaje. Hay que tener en cuenta que a día de hoy el vídeo se ha convertido en una herramienta clave para consumir contenido cultural y, por tanto, las instituciones que ostentan el poder simbólico en una sociedad han encontrado en esta herramienta un instrumento de gran capacidad de virilizadora para llegar a un número amplio de usuarios.

1.4 Flickr

Uno de los principales usos que los usuarios hacen de esta galería digital de imágenes es utilizarla para buscar fotografías y compartirlas con otros. La plataforma alberga cientos de millones de fotos disponibles bajo licencia de *creative commons*. A nivel educativo, también es una herramienta que ofrece la posibilidad a los docentes de acceder a documentos gráficos para utilizarlas en sus clases y hacer un uso académico de ellas. Las bibliotecas, por su parte, hacen uso de esta red para publicar fotografías que albergan en sus fondos bibliográficos o imágenes que den cuenta de los diferentes eventos que puedan tener lugar en sus instalaciones como pueden ser exposiciones.

2 LA CONVERGENCIA TECNOLÓGICA EN LAS BIBLIOTECAS

La historia de las bibliotecas refleja una cultura de una determinada época, sociedad y lugar, pero principalmente la manera en la que se registra y se disemina la información. En el futuro, y cada vez más, las bibliotecas se segmentarán para atender de forma más efectiva las necesidades informacionales de cada comunidad; las bibliotecas se definen, en general, como:

Una colección de materiales para uso, después de ser ordenados y catalogados, en cualquier soporte (las tecnologías de época se ordenan desde las tablas de barro hasta los registros de ordenador), con una política sistemática de formación de archivo (resultado de

intenciones conscientes o inconscientes, particulares o institucionales) y preocupaciones dirigidas a la preservación del orden como al acceso de sus colecciones, para que se pueda sacar provecho y oportunidad en la condición de usuario, pudiendo tener también una función de herramienta social o depósito para la memoria de la humanidad (ZAFALON, 2006, p. 63).

Bajo estas premisas, el papel social de la biblioteca es siempre respetado a pesar de las tendencias tecnológicas de cada época, de forma que ellas son aliadas poderosas para la diseminación de la información.

Como institución social, la biblioteca posee una larga y compleja experiencia con las tecnologías vigentes en cada época: “impresión, máquina de escribir, teléfono, fax, mimeógrafo, microfilm, perforador de fichas, ordenador, disco óptico y redes electrónicas” (CUNHA, 1999, p. 257).

De esta forma, la convergencia de las bibliotecas estuvo siempre relacionada al desarrollo de las tecnologías y siempre acompañaron esta evolución, ya que las nuevas tecnologías son las que gobiernan el consumo de la información, el comportamiento de las persona y un modelado de sus percepciones con respecto a la sociedad: “Las actitudes de una comunidad y sus preferencias en relación a la información asumen una forma concreta de proyecto en los servicios de una biblioteca” (CARR, 2011, p. 139).

3 LAS BIBLIOTECAS NACIONALES

La definición que da la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) de las bibliotecas nacionales hace énfasis en las funciones relacionadas al patrimonio y, de forma secundaria, aborda las funciones relacionadas con la infraestructura.

De acuerdo con la definición de Schick, (1971, p. 8-9), lo que distingue esencialmente a una biblioteca nacional son las responsabilidades de adquisición y preservación de publicaciones del país y la función de depósito legal. El énfasis está en las funciones relacionadas con el papel de la biblioteca nacional como guardián del patrimonio nacional. Sin embargo, la publicación de la bibliografía nacional de servicios, como un “centro nacional de información bibliográfica” y la elaboración de un catálogo de unión son ejemplos de tareas

típicas de infraestructuras de una biblioteca nacional enfatizando el servicio para las bibliotecas del país.

Las bibliotecas nacionales por sus propias particularidades han sido objeto de reflexión y estudio durante el siglo XX. La IFLA (Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios e Instituciones) creó en 1952 una sección específica con el propósito de intercambiar experiencias internacionales y encontrar posibles soluciones a las múltiples variables que afectan a las funciones de este tipo de biblioteca. En 1958 se celebró en Viena un coloquio sobre las bibliotecas nacionales de Europa, lo que permitió visualizar los diferentes papeles y servicios de estas instituciones. En el final de la década de los 80, la UNESCO solicitó a la IFLA estudios para establecer líneas de interés mutuo entre ellas.

La comunidad bibliotecaria internacional comparte que dentro de las principales responsabilidades de estas bibliotecas se encuentran: la formación y conservación de la colección nacional por la vía del depósito legal, compilación y difusión de bibliografía nacional, desarrollo de una colección extranjera “representativa” de la cultura mundial, conservación de los documentos en diversos soportes y formatos, y prestación de servicios a los usuarios y al sistema bibliotecario en su conjunto.

3.1 Bibliotecas nacionales Iberoamericanas

Iberoamérica es una región geográfica que comprende los países de la Península Ibérica y los países de América Latina. Los 22 países que forman Iberoamérica son: Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Chile, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, República Dominicana, Puerto Rico, Uruguay y Venezuela.

Las bibliotecas nacionales de los países iberoamericanos poseen un foro interregional que las reúne, se trata de la Asociación de Bibliotecas Nacionales de Iberoamérica (ABINIA). Esta asociación fue fundada en México el 14 de diciembre de 1989. En octubre de 1999 se aprobó en Lima (Perú) un acta constitutiva que le otorga el carácter de Organismo Internacional con una nueva

denominación: Asociación de Estados Iberoamericanos para el desarrollo de las bibliotecas nacionales de Iberoamérica, pero se mantuvieron las siglas ABINIA. Los principales objetivos de la asociación son (ABINIA, 2012):

- Recopilar y mantener información actualizada y retrospectiva sobre las Bibliotecas Nacionales Iberoamericanas
- Realizar las gestiones que fuesen necesarias para crear conciencia sobre la significación e importancia del patrimonio bibliográfico y documental de los países miembros.
- Adoptar políticas, estrategias, normas y programas de capacitación para la preservación de las colecciones de las bibliotecas nacionales.
- Adoptar normas técnicas compatibles, que garanticen el control bibliográfico, faciliten el intercambio de materiales e información y la automatización de los sistemas de información.
- Elaborar fuentes de referencia nacionales y regionales que fomenten la investigación, el estudio y el intercambio de información.
- Vincular a las bibliotecas nacionales con las demás bibliotecas, así como con las redes y sistemas de información existentes.
- Divulgar las colecciones por medio de catálogos, ediciones y exposiciones.
- Apoyar programas de formación académica y de capacitación en servicios orientados a la actualización y perfeccionamiento de los recursos humanos de las bibliotecas nacionales, así como de formación de usuarios.
- Intercambiar experiencias y realizar investigaciones conjuntas sobre problemas inherentes a las bibliotecas nacionales.
- Brindar asistencia técnica a los miembros que lo soliciten.
- Gestionar la obtención de recursos financieros, materiales y humanos que contribuyan a la consolidación y modernización de las colecciones y servicios de las bibliotecas nacionales y que permitan la realización de programas cooperativos.
- Realizar cualquier otra actividad que las Partes decidan, de común acuerdo, llevar a cabo en cumplimiento de los fines de la presente Acta.

Aun así, teniendo los países iberoamericanos una gran afinidad histórica, cultural y lingüística y teniendo las bibliotecas nacionales la ABINIA como eslabón, existe una gran diferencia en las estructuras y servicios de estas bibliotecas.

Considerando que estas diferencias son también perceptibles cuando se observa su actividad en las redes sociales, en este proyecto, y a partir de los datos que se analizan, se refleja cuánto están de familiarizadas con los medios sociales las bibliotecas nacionales iberoamericanas.

4 METODOLOGÍA

La presente investigación expone los resultados de un proyecto donde se pretende analizar cómo las bibliotecas, integrantes de ABINIA, se adaptan a la web 2.0. Se quiere conocer cómo las bibliotecas están utilizando las redes sociales, en especial las más relevantes en cuanto a nivel de usuarios y penetración en países iberoamericanos. El estudio analiza los perfiles que estas bibliotecas nacionales tiene en Facebook, Twitter, Flickr y YouTube, así como, los contenidos que difunden a través de ellas y la interacción que establecen con los usuarios.

La recopilación de los datos sobre la utilización de las redes sociales por parte de las bibliotecas nacionales iberoamericanas se ha llevado a cabo en dos fases: en la primera, que tuvo lugar desde octubre a diciembre de 2012, se elaboraron fichas de análisis de contenido de las bibliotecas analizadas para Facebook y Twitter. En la segunda fase (de agosto a septiembre de 2013), se replicaron los análisis de contenido hechos durante la primera parte del estudio, como una manera de constatar la evolución del uso que habían hecho las bibliotecas de Facebook y Twitter y se añadió el análisis de las redes Flickr y Youtube. Hay que destacar que la incorporación de las bibliotecas nacionales iberoamericanas a las redes sociales de contenidos, como Flickr y Youtube, ha sido más tardía en relación a las redes generalistas.

En la ficha de análisis de Facebook, se recogieron y analizaron datos relacionados con la actividad de las 11 bibliotecas nacionales que utilizan esta

red social: el momento en el que comenzaron su actividad, el número y naturaleza de los eventos creados en ella, la participación de los amigos del perfil, a través de comentarios o de las veces que se indica “Me gusta” en los contenidos, y la cantidad y naturaleza de elementos multimedia.

En cuanto a la ficha de análisis de Twitter, se analizó el contenido correspondiente a las 7 bibliotecas nacionales que utilizan la red de *microblogging* y se recogió la siguiente información: datos descriptivos que incluían, entre otros, número de tuits, seguidores y gente a la que siguen. En el contenido específico se analizó la participación, a través de los tuits, retuits y los eventos, así como los elementos multimedia que aparecen en los *timelines* de las bibliotecas.

En la ficha de análisis de Youtube se recogieron datos de las cuatro bibliotecas nacionales que tenían presencia en la red de vídeos y se analizaron los siguientes ítems: el año de apertura de cuenta, el número de seguidores, visualizaciones y el número de vídeos colgados en la plataforma, así como la naturaleza del contenido de estos vídeos.

La ficha de análisis de Flickr recogía datos sobre la única biblioteca nacional iberoamericana que tenía presencia en esta red y que era la española. Entre los datos que se tuvieron en cuenta fueron la fecha de comienzo de actividad de la biblioteca en esta red, el número de colecciones, álbumes fotográficos, utilización de etiquetas, así como la media de fotografías publicadas por año desde la apertura de su perfil en la red de imágenes.

4.1 Análisis y resultados

Los resultados de la investigación muestran que Facebook es la red social más utilizada por las bibliotecas nacionales iberoamericanas (11 bibliotecas tienen un perfil en esta red social), seguida de Twitter. La menos representativa es Flickr, utilizada únicamente por una biblioteca. Es importante señalar que de las 22 bibliotecas nacionales analizadas, 10 no trabajan con ninguna red social y dos de ellas ni siquiera disponen de sitio web.

4.1.1 Perfil de las Bibliotecas Nacionales Iberoamericanas en Facebook

La llegada de las bibliotecas iberoamericanas a Facebook se inicia el 11 de agosto de 2008 con la entrada de la Biblioteca Nacional de Chile. De las 11 bibliotecas nacionales que utilizan esta red social la última registrada fue la BN de República Dominicana el 8 de agosto de 2012 (tabla I). Las demás bibliotecas nacionales que conforman ABINIA no poseían perfiles en Facebook hasta la fecha de este estudio en septiembre de 2013.

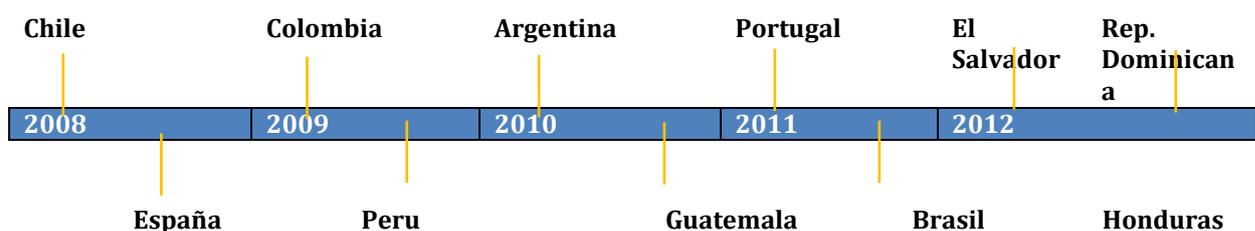


Tabla I. Adhesión de las BNs a Facebook - Línea de tiempo

En cuanto a la cantidad de “amigos” de cada uno de los perfiles de las bibliotecas nacionales, la Biblioteca Nacional de España es la que lidera la lista con 3.714 amigos, seguida por Guatemala, Perú, Brasil, Chile, Colombia y Argentina. Las que menos amigos tienen son la BN de República Dominicana (3), Honduras con 1 y la de El Salvador que no tiene ningún “amigo” (grafico 1).

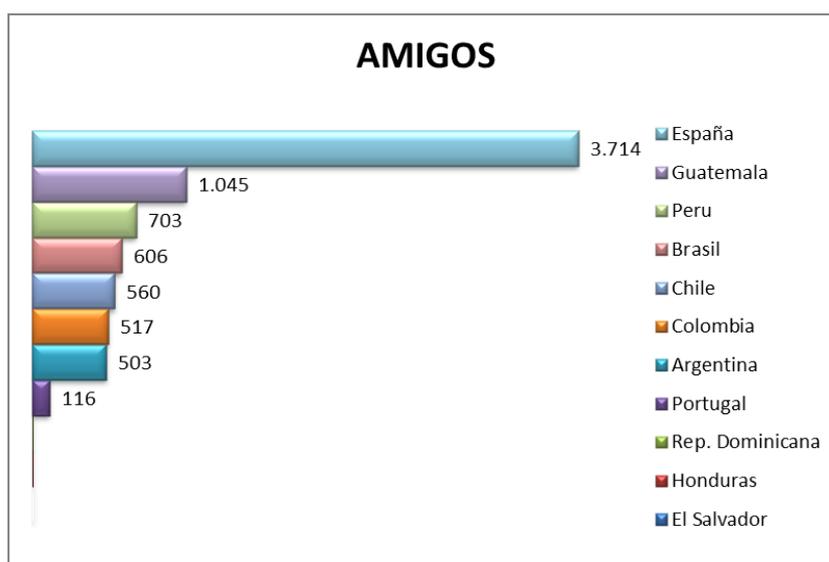
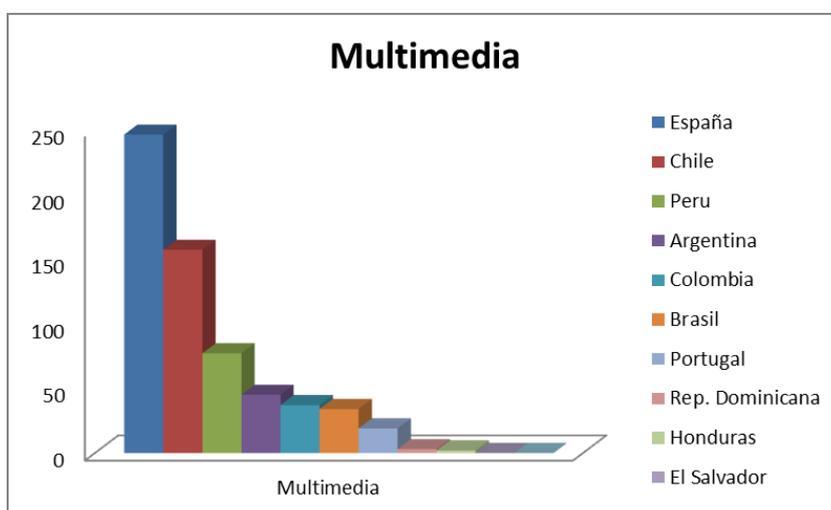


Gráfico 1. Distribución de “amigos” en FB de las BNs.

El éxito de un perfil en Facebook se caracteriza, entre otras cosas, por el número de amigos. Además, existen otros indicadores como el botón “Me gusta” con el que los usuarios de Facebook muestran su agrado hacia una determinada página. En marketing este botón es el más utilizado a la hora de fidelizar al usuario con marcas o empresa. En el caso de las bibliotecas nacionales iberoamericanas parece que las que más amigos tienen en Facebook son las que más número de “me gusta” acumulan: España (135.695), Perú (47.761) y Brasil (21.851).

En relación al contenido de los perfiles de las bibliotecas nacionales (gráfico 2), la utilización de elementos multimedia (fotos, vídeos, etc...) están distribuidos de la siguiente manera: España con 246 elementos multimedia en su perfil, Chile con 157, Perú con 77, Argentina con 45, Colombia con 37, Brasil con 34, Portugal con 19, República Dominicana y Honduras con 3 y 2 respectivamente y, por último, El Salvador que no tiene ningún un elemento multimedia registrado. Las Bibliotecas Nacionales de Colombia y Guatemala no presentan ningún elemento en esta categoría de análisis.



• **Gráfico 2.** Distribución de los elementos multimedia en el FB de las BNs.

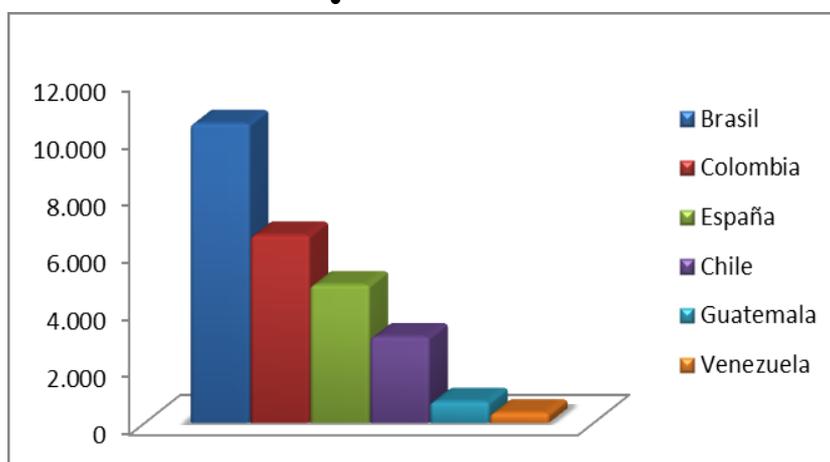
La red social ofrece a los usuarios la posibilidad de crear eventos, sin embargo las bibliotecas nacionales iberoamericanas hacen un escaso uso de esta funcionalidad. De hecho, la biblioteca que más eventos ha publicado en su perfil es la de Perú, que en las anteriores variables no era la que más destacaba.

4.1.2 Perfil de las Bibliotecas Nacionales Iberoamericanas en Twitter

De las 13 bibliotecas iberoamericanas que utilizan redes sociales siete de ellas son las que tienen un perfil abierto en la red de microblogging Twitter. Sin embargo, cabe destacar que la cuenta en Twitter de la BN de El Salvador se encuentra inactiva. Por tanto, a la hora de la recogida de datos solo se han podido computar los de las bibliotecas de: Brasil, España, Colombia, Chile, Guatemala y Venezuela. Además durante la recogida de datos una de las variables con la que nos hemos encontrado es que tanto en la biblioteca de Guatemala como en la de Venezuela no existen *sites* propios, sus espacios *online* están vinculados a la Secretaría de Cultura y Deporte de sus respectivos países.

Los tuits son los mensajes de 140 caracteres, o menos, que se utilizan en Twitter para narrar o relatar informaciones de diversa naturaleza, estos mensajes aparecen en la cronología por orden temporal. Por tanto, el número de tuits nos indica el nivel de actualización y actividad de un determinado perfil. Cuando es una organización o una empresa la que quiere tener presencia en la red de microblogging es necesario gestionar y actualizar adecuadamente los contenidos.

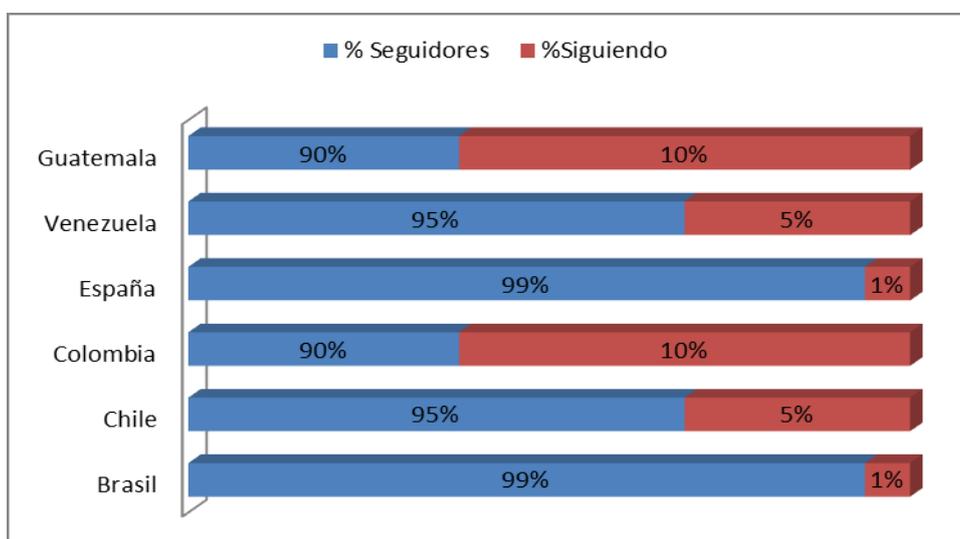
El número de tuits por mes que se han registrado durante el periodo de recogida de datos se encuentran distribuidos de la siguiente manera (gráfico 3): Brasil concentra 10.496 tuits, Colombia 6.538, España 4.832, Chile 3.014. Por debajo de la barrera de los mil tuits en un mes, encontramos a Guatemala con 752 y a Venezuela con 353.



•
• **Gráfico 3.** Frecuencia de tuits por mes en las cronologías de las BNs.

El número de seguidores que un usuario tiene en Twitter es también un indicador de la actividad de dicho usuario en la red social y existe una correlación positiva entre la actividad en Twitter y el número de usuarios que tiene. Sin embargo, dentro de esta variable hay que tener en cuenta no solo la cantidad de gente que sigue a la biblioteca sino también la cantidad de usuarios a los que sigue la propia BN. Si se tiene en consideración que este tipo de redes son un espacio común para la participación y el intercambio de contenidos entre usuarios, cuando existe descompensación entre el número de seguidores y usuarios seguidos se refleja un déficit en la retroalimentación, que a la larga puede ser negativo en un contexto participativo como es el de la web 2.0.

Tras el análisis, se ha constatado que son las BNs de Brasil y Chile las que más seguidores tienen en Twitter con 53.545 y 26.034 seguidores. Sin embargo, existe una diferencia significativa en cuanto al número de usuarios a los que siguen ambas instituciones, mientras que la BN de Brasil sigue a 94 usuarios la de Chile sigue a 1.345 (gráfico 4). En cuanto al resto de bibliotecas sigue existiendo una importante descompensación entre número de seguidores y seguidos.



• **Gráfico 4.** Distribución en porcentajes de seguidores y usuarios “seguidos” en el Twitter.

Otra de las variables que, dentro de la red de microblogging, permite medir la participación real del usuario son los tuits, que implicaban interacción con otros usuarios (menciones, respuestas...) y los retuits, ya que dentro de

Twitter es el elemento más utilizado para establecer vínculos entre los internautas. Así, el número de tuits y retuits queda distribuido del siguiente modo (gráfico 5): A nivel de tuits y retuits, las bibliotecas nacionales de Colombia, España, Chile y Brasil son las que más registran. En las bibliotecas de Guatemala y Venezuela hay una ausencia total de ambos elementos.

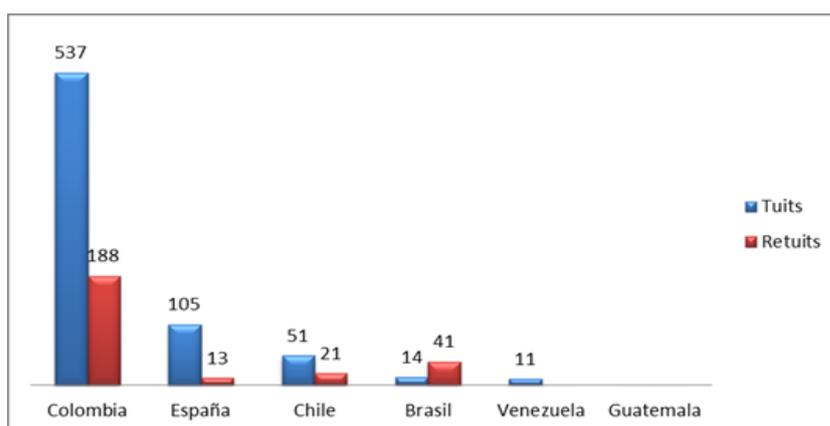


Gráfico 5. Frecuencia de tuits y retuits en los twitter de las BNs.

Hay una escasa utilización de elementos multimedia en los perfiles de Twitter por parte de las bibliotecas iberoamericanas. Al igual que ocurría en Facebook no se han encontrado numerosos elementos multimedia dentro de los perfiles de las instituciones. Siendo la BN de Colombia la que más elementos multimedia ha subido a su perfil de Twitter en comparación con el resto (gráfico 6). Por su parte, las bibliotecas nacionales de Guatemala y Venezuela no presentan ningún elemento multimedia en sus cronologías.

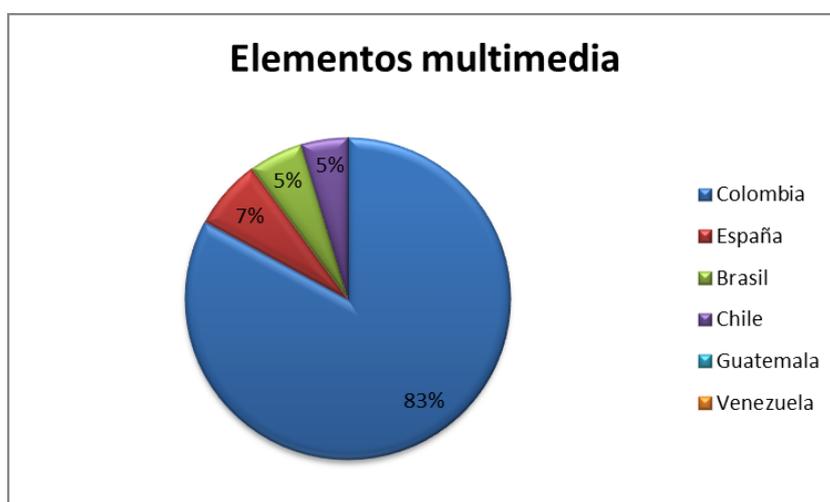


Gráfico 6. Distribución de los elementos multimedia en el Twitter de las BNs.

Los eventos, otro de los indicadores de participación e interacción con los usuarios, quedan distribuidos tras el análisis de la siguiente manera: las bibliotecas de Brasil y Colombia son líderes en cuanto al número de eventos (56), por detrás España (17), Chile (9) y, por último, Venezuela con un único evento y Guatemala ninguno.

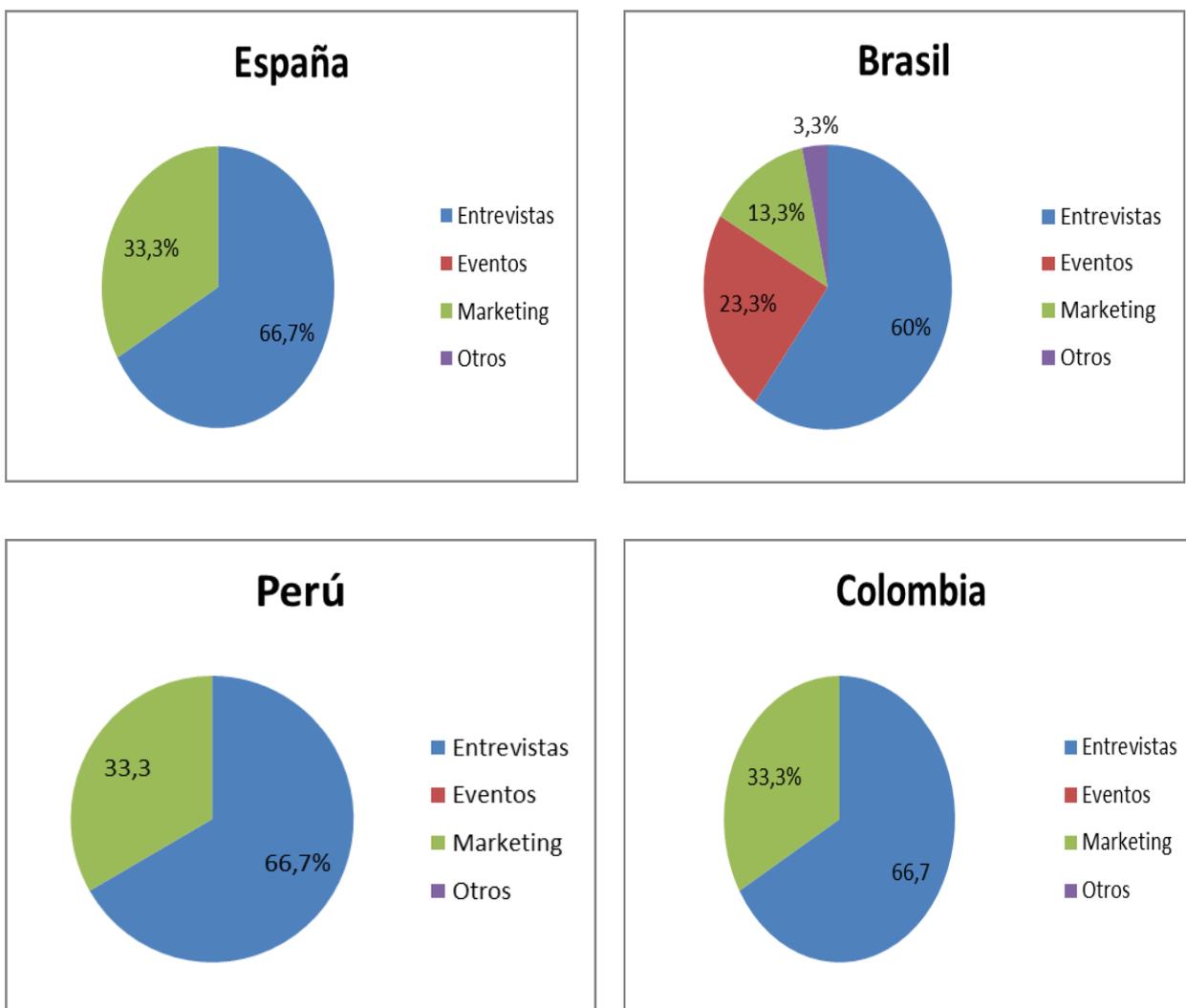
4.1.3 Perfil de las Bibliotecas Nacionales Iberoamericanas en las redes sociales de contenido: Youtube y Flickr

De todas las bibliotecas nacionales iberoamericanas solo cuatro tienen un canal en Youtube, la red social de vídeos más importante a nivel mundial. La BN de España es que tiene un mayor número de seguidores y visualizaciones (tabla II) que se corresponde con el hecho de que sea la institución que más vídeos ha subido al canal. Por detrás, estarían la biblioteca de Brasil, Peru y Colombia. Con ello, se constata que el número de seguidores en Youtube responde a la actividad de la biblioteca en esta red social.

Youtube	seguidores	Nºvideos	Visualizaciones
España	1747	254	628.156
Brasil	102	30	15419
Perú	126	28	11.616
Colombia	27	3	1712

• **Tabla II.** Presencia de las BN en Youtube

En cuanto al contenido que las bibliotecas iberoamericanas cuelgan en Youtube son los vídeos de entrevistas y los eventos, celebrados en la institución, el material audiovisual más utilizado. Por detrás, estarían los vídeos de promoción de la propia biblioteca y que responden a una función de marketing por parte de estas instituciones.



- **Gráfico7.** Naturaleza de los contenidos audiovisuales en Youtube.

La única biblioteca nacional iberoamericana con perfil en la red social de Flickr es la de España. La BN española abrió su perfil en la red de fotografías en febrero de 2011, cuatro años más tarde que en Facebook. Tiene cuarenta álbumes fotográficos y un total de 853 imágenes. La media de fotos que cuelga por mes es de 27.

5 CONCLUSIONES

Los datos recogidos en la investigación validan la hipótesis de que las bibliotecas iberoamericanas no están aprovechando las potencialidades que

ofrecen las redes sociales. Su presencia en la web 2.0 es escasa, de las 22 bibliotecas iberoamericanas el 50% no tiene perfil en ninguna red social. Las que han abierto perfiles en diferentes redes sociales lo han hecho de forma testimonial, pero los resultados indican que el uso que hacen de estos nuevos canales de comunicación es deficitario. A excepción de la biblioteca nacional de España, que parece gestionar mejor estas redes sociales hecho que responde, probablemente, al alto nivel de penetración que los *social media* han tenido en las instituciones públicas del país en los últimos años, gracias entre otras cosas a las diferentes medidas que desde diferentes instituciones de la Unión Europea se han fomentado para potenciar la Sociedad de la Información.

A pesar de que los resultados indican una baja participación de estas instituciones en las dinámicas de la web social, se puede ver una clara tendencia de estas instituciones hacia las redes generalistas como Facebook y Twitter que parecen ofrecer a las bibliotecas nacionales una serie de características que responden bien a las necesidades de estas instituciones culturales. Además, la incorporación de las bibliotecas a las redes sociales de contenido ha sido más tardía. Sin embargo, independientemente de la naturaleza de la red social no existe ningún equilibrio entre el número de seguidores que estas instituciones tienen en las redes sociales y el número de usuarios a los que siguen, este desequilibrio rompe cualquier dinámica de *feedback*, uno de los pilares fundamentales de estas plataformas *online*.

REFERENCIAS

- BOYD, Danah; ELLISON, Nicole. Social Network Sites: definition, history and scholarship. *Journal of Computer-Mediated communication*, v. 13, p. 210-230, 2008. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1109/EMR.2010.5559139>
[Consultado: 17 mayo 2013]
- BRADLEY, Phil. *How to use Web 2.0 in your library*. London: Facet, 2007.
- CARR, Nicholas. *A geração superficial: o que a internet está fazendo com os nossos cérebros*. Rio de Janeiro: Agir, 2011.

- CORDÓN, José Antonio; ALONSO, Julio. *Las nuevas fuentes de información: información y búsqueda documental en el contexto de la web 2.0*. Madrid: Pirámide, 2010.
- CUNHA, Murilo Bastos. Desafios na construção de uma biblioteca digital. *Ciência da Informação*, v. 28, n.3, p. 257-268, 1999.
- KROSKI, Ellysa. *Web 2.0 for librarians and information professionals*. New York: Neal-Schuman Publishers, 2008.
- MARGAIX, Dídac. Conceptos de la web 2.0 y biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales. *El profesional de la información*, v. 16, n. 2, p. 95-107, 2007. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.3145/epi.2007.mar.01>
[Consultado: 17 mayo 2013]
- MARQUINA, Julián. El uso de Twitter y Facebook en las bibliotecas. Disponible en: <http://www.julianmarquina.es/uso-twitter-facebook-bibliotecas>
[Consultado: 17 mayo 2013]
- SARACEVIC, Tefko. Tecnologia da informação, sistemas de informação e informação como utilidade pública. *Ciência da Informação*, v. 3, p.57-67, 1974. Disponible en:
<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1689/1294>
[Consultado: 17 mayo 2013]
- SCHICK, Frank L. La normalización internacional de las estadísticas de bibliotecas. En: *Boletín de la Unesco para las Bibliotecas*, n. 1, v. 25, p. 2-12, 1971.

