

Las redes sociales como medio para atender necesidades de información en el contexto de las Bibliotecas y Revistas Académicas de Latinoamérica y el Caribe

Amarilis González-Rivera, cEd.D., MIS

Sol V. Cátala-Valentín, cMIS

Trasfondo

Durante el Año Académico 2021 – 2022, hemos estado trabajando en la Biblioteca de Ciencias Bibliotecarias e Informática y Comunicaciones (BCBI) y con la Revista [IN]Genios como participantes del Programa de Experiencias Académicas Formativas para estudiantes graduados de la Universidad de Puerto Rico en Río Piedras. Como parte de las labores realizadas en ambas unidades, nos encontramos desarrollando proyectos de redes sociales con el fin de atender distintas necesidades que se han identificado en cuanto a la promoción de servicios y recursos de información disponibles que atienden algunas necesidades de los usuarios.

En el caso de las bibliotecas y unidades de información como la BCBI, se busca atender aquellas necesidades que presentaron los usuarios durante la pandemia de COVID-19 al tener que cursar sus estudios en modalidad a distancia/asistida por la tecnología; lo que, consecuentemente, trajo consigo el reto de promover los servicios y recursos de información de la unidad de forma atractiva y accesible a los usuarios, quienes no pueden hacer uso de ellos de manera presencial. Asimismo, se identificó la necesidad de crear y divulgar material educativo que promueva el desarrollo de competencias de información, como aquellas definidas por la Asociación de Bibliotecas Universitarias y de Investigación (2016) en su *Marco de referencia para habilidades para el manejo de la información en la educación superior*; esto por medio del

uso de los recursos disponibles en la biblioteca, promoviendo a que el usuario atienda algunas de sus necesidades de forma autónoma.

En el caso de las revistas académicas como [IN]Genios, tras una búsqueda realizada en conjunto con Hannah P. Ortiz Núñez, recurso administrativo de la Revista, se pudo identificar una deficiencia en el uso de las redes sociales por parte de algunas revistas académicas en Latinoamérica, el Caribe y Estados Unidos. Para atender esto, se propone crear contenido atractivo tomando en cuenta el tipo de usuario al que está dirigido el recurso de información con fin de difundir los números publicados, promover su uso y alentar a los/las estudiantes a enviar sus artículos y obras de labor creativa para ser publicadas.

Revisión de literatura

En el caso de las ciencias de información, hemos visto cómo el campo se ha enfrentado a un sinnúmero de cambios traídos por consecuencia del surgimiento de nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). Igualmente, la manera en que la sociedad se relaciona con la información ha ido evolucionando, puesto que la cantidad de información publicada y su accesibilidad van en incremento, lo que, incorporado al contexto globalizado de la sociedad de información, crea ambientes donde la acción a tomarse por unidades y profesionales de la información es impostergable. Los servicios brindados deben ser unos más responsivos, flexibles, convenientes y personalizados para el usuario; tomando en consideración la diversidad, actitudes, creencias y destrezas de dominio tecnológico (Fritch & Mandernack, 2001). Ante un ambiente donde la información, recursos, sistemas, tendencias y servicios evolucionan constantemente, el profesional de la información permanece como un proveedor, interpretador y guía de estos servicios; dirigiendo a la unidad de información hacia la adaptación de sus

servicios, brindando oportunidades al usuario para acceder información de manera no-tradicional en caso de no poder visitar la unidad presencialmente (Paterson, 2014).

Como antes mencionamos, el rol del profesional de información en el contexto actual, aunque preserva algunos rasgos tradicionales de la profesión, también se ha enfrentado a cambios ya que se necesita contar con una serie de destrezas vitales para el desempeño de su rol de manera óptima en su centro de información, llevándole a suplir las necesidades del usuario dentro de la sociedad de información y, a su vez, promoviendo los servicios que ofrece su unidad. Winston y Hazlin (2003) destacan que en el campo de las ciencias de información, las destrezas de liderazgo necesarias para el buen desempeño del profesional de la información han sido ponderadas de manera muy limitada. Tradicionalmente, las destrezas que se esperan que el profesional de información posea giran mayormente en torno a la manera en que se brinda el servicio, pero esto es desde un punto de vista técnico, ya que principalmente se busca suplir la necesidad de información del usuario a través de los servicios que brinda la unidad de información.

Metodologías ágiles

Cuando utilizamos los marcos de referencias ágiles para gestionar proyectos en las unidades de información, buscamos construir una cultura organizacional que nos permita hacer frente al cambio y a los contratiempos para poder desarrollar productos y servicios que se enfoquen en atender las necesidades informacionales de los usuarios (iTSELF, 2020). La gestión de proyectos que parten de las metodologías ágiles ponen al usuario como el centro, priorizando atender sus necesidades a través de la creación de productos y servicios. Por medio de estos marcos de referencia se reconoce la importancia de confiar en que el equipo de trabajo es capaz de auto-organizarse y de completar las tareas propuestas de manera exitosa. Además, aunque se

parte de un plan, se le da la bienvenida a la flexibilidad para atender los contratiempos imprevistos y se aprovecha el cambio como una oportunidad para añadir valor al producto. Para lograrlo, se propone que los equipos se reúnan regularmente con el fin de reflexionar y tomar decisiones que lleven como resultado un trabajo de excelencia, manteniendo un ritmo constante de trabajo.

De acuerdo a la organización iTSELF (2020), al implementar las metodologías ágiles para gestionar proyectos, se divide el trabajo en tareas más pequeñas con el propósito de completarlas con mayor rapidez. Existen diferentes marcos de referencia para lograr esto, los cuales deben elegirse de manera contextualizada, tomando en consideración la naturaleza del proyecto que se vaya a trabajar. Kanban es un sistema creado bajo la metodología ágil, altamente recomendado para proyectos que requieren flexibilidad. Este permite visualizar el flujo de trabajo de un proyecto desde el principio hasta el final, utilizando un tablero por el cual se indican las tareas en tarjetas que se van moviendo en columnas donde se señala el estatus de las mismas: 1) Por hacer (*To Do*); 2) En Proceso (*In Process*); y 3) Completado (*Done*). Utilizar una herramienta virtual para implementar este marco de referencia fomenta la transparencia y facilita la comunicación entre los miembros del equipo. De esta forma, permite visualizar el estado de cada tarea en tiempo real para agilizar los procesos y facilitar la toma de decisiones.

Propuesta inicial

Inicialmente se propuso realizar proyectos de redes sociales en la BCBI y en la Revista [IN]Genios, haciendo énfasis en las necesidades particulares que surgieron en los usuarios y en el uso brindado a las redes sociales, según sus contextos académicos. Cada proyecto inicial

cuenta con tres (3) Etapas, las cuales se encuentran listadas más adelante, acompañadas por una breve descripción del contenido que las conforman.

Revista [IN]Genios

Etapa 1: Diseño de propuesta de Redes Sociales para Revista Académica

Se identificarán temas que fueron en acorde con: la misión y visión de la Revista; su público objetivo; contextos actuales de la Sociedad Puertorriqueña; contextos actuales a nivel mundial; novedades dentro de la academia

Se identificarán las plataformas de redes sociales a utilizarse y herramientas que apoyen los procesos de diseño de contenido

Etapa 2: Implementación

Se creará contenido para promover publicaciones pasadas de la Revista

Se creará contenido para promover la convocatoria para el próximo número a publicarse

Se creará contenido informativo para que el estudiantado conozca las Guías y Políticas de la Revista

Se difundirá contenido que aluda a obras de labor creativa publicadas anteriormente en la Revista para promover la creación y el envío de obras por parte del estudiantado

Se creará contenido especial para atender temas específicos de dossier a publicarse

Etapa 3: Resultados

Se observará si hubo un incremento en la cantidad de estudiantes que envían trabajos durante la convocatoria

Se observará si hubo un incremento en el tráfico (ie. cantidad de usuarios que acceden) del portal en línea de la Revista

Se observará si hubo un incremento en la cantidad de veces que se citan artículos u obras de labor creativa publicadas anteriormente por la Revista

Aprendizaje en la práctica con la Revista [IN]Genios

En febrero de 2021, como participantes del Programa de Experiencias Académicas Formativas, comenzamos una colaboración con la revista académica arbitrada [IN]Genios, adscrita al Centro de Recursos de Investigación y Aprendizaje Subgraduado (CRiiAS), bajo la mentoría de la editora, Dra. Camille Villafañe Rodríguez. En ese momento se llevó a cabo de manera simultánea con varios cambios editoriales y administrativos, dentro de los cuales se incluyó la apertura de convocatorias especiales para un *dossier* temático en cada número a publicarse. Esto, en conjunto con varias metas a corto y largo plazo trazadas por la Revista, llevó al equipo de trabajo a buscar nuevas maneras de promover las convocatorias de tema general, las convocatorias especiales de *dossier*, los volúmenes publicados y aquellas oportunidades educativas que brinda la Revista, muchas de las cuales se trabajan en conjunto con otras unidades del Recinto Ríopedrense. De esta manera se determinó redirigir los esfuerzos de divulgación de contenidos realizados por la Revista desde las redes sociales de CRiiAS (@criiasupr en [Twitter](#), [Instagram](#) y [Facebook](#)), que inicialmente se conformaban por la promoción textual de convocatoria y la portada de cada nuevo número publicado, a generar una mayor cantidad de contenido tomando en consideración las necesidades e intereses de la población target de la Revista para llegar a ellos de forma más accesible.

El primer plan de redes sociales elaborado por el equipo de trabajo consistió en atender la *Convocatoria 8.1: Sobre lo cuir y otros temas*, cuyo *dossier* especial atendía una amplia gama de aspectos sobre la comunidad LGBTTQ+ a través de investigaciones y la producción de labor

creativa por parte de estudiantes de licenciatura (subgraduados) del sistema de educación superior pública del país, entiéndase el Sistema de la Universidad de Puerto Rico, la Escuela de Artes Plásticas y Diseño de Puerto Rico y el Conservatorio de Música de Puerto Rico. Se elaboró contenido para el periodo de convocatoria y de publicación del número enfocado en brindar un espacio académico seguro donde la comunidad estudiantil pueda expresarse sobre temas de la comunidad LGBTTQ+ y lo cuir.

Para crear el contenido se utilizó la herramienta *Canva* (<https://www.canva.com/>), enfocando el contenido creado en una imagen de apertura de convocatoria para presentar el tema de *dossier* especial; una imagen con la definición del concepto *cuir*; un video interactivo para realizar una sesión de preguntas en la sección de historias en Instagram; y un video para recordar la fecha de cierre de convocatoria. En la práctica, de manera simultánea con otros cambios editoriales que atravesaba la Revista, surgieron dudas sobre el material a utilizarse para crear el contenido sin infringir sobre derechos de autor. Gracias a la colaboración de varios colegas del campo, se logró identificar algunas fuentes que brindaran material audiovisual apropiado para la creación de contenidos. El contenido de redes sociales permitió ampliar los espacios de divulgación de información creada por los especialistas que colaboraron con el tema especial de *dossier*, quienes en ese caso fueron la editora Dra. Villafañe-Rodríguez y el Dr. Dorian Lugo Bertrán. Gracias a los nuevos esfuerzos realizados con las redes sociales, se logró la elaboración de una sección de *Convocatoria y preguntas frecuentes* en la página web de [IN]Genios (Revista [IN]Genios, n.d.).

En cuanto a la *Convocatoria 8.2: Sobre ludocultura y otros temas*, se elaboró contenido partiendo desde las experiencias adquiridas para la creación de contenido en la convocatoria anterior, profundizando el conocimiento sobre las herramientas utilizadas y ampliando las

estrategias de planificación tomadas por el equipo de trabajo. Dentro de las dificultades enfrentadas durante la implementación del plan de redes sociales establecido para la convocatoria, se identificó la necesidad de establecer vías de comunicación entre las personas creadoras de contenido y el personal administrativo que manejan las redes sociales de CRiiAS tempranamente en el proceso de diseño de contenidos. De esta manera se integró el uso de un calendario de redes sociales digital donde se detallan los días y las plataformas donde se publicará el contenido, junto con el enlace hacia cada recurso a publicarse. Esto permitió agilizar los procesos de publicación de contenidos en las redes sociales, al igual que identificar aquellos espacios virtuales que se pueden reforzar con una mayor cantidad de contenido y recursos más apropiados para cada plataforma. De igual forma, se establecieron lazos con diversas organizaciones estudiantiles y foros de divulgación de información de la comunidad universitaria, llegando a diferentes sectores de la población por nuevos espacios virtuales. Se espera continuar el uso de redes sociales por parte de la Revista [IN]Genios con el fin de ampliar el alcance del contenido publicado, evaluándolo a través de bibliometría, puesto que se cree que la difusión de artículos en redes sociales puede incrementar la visibilidad de un artículo, aumentando también la cantidad de veces que se cita un artículo (Kolahi et al., 2019).

BCBI

Etapa 1: Diseño de propuesta de Redes Sociales para Biblioteca

Se identificarán aquellos recursos listados con mayor frecuencia en los prontuarios de cursos que forman parte de los ofrecimientos académicos de la Facultad de Comunicación e Información

Se identificarán temas de interés para el estudiantado de la Facultad; tecnologías emergentes que pueden ser de utilidad para los campos de estudio de comunicación y ciencias de información; recursos del SB que mejoren el desempeño académico; talleres, actividades y organizaciones que estén relacionadas a los campos de estudio y sean beneficiosos para el estudiantado

Se identificarán las plataformas de redes sociales y herramientas a utilizarse en el proceso de creación de contenido para la próxima etapa de implementación

Etapa 2: Implementación

Se utilizarán las plataformas de Facebook, Instagram, Twitter y YouTube para difundir el contenido creado para la unidad

Se notificará al estudiantado sobre la disponibilidad y localización de recursos altamente recomendados por profesores, que formen parte del catálogo de la SB

Se creará lazos de comunicación entre la unidad y la Facultad; el Consejo de Estudiantes de la Facultad de Comunicación e Información (CEFaCI); organizaciones académicas/estudiantiles; y el SB para difundir el contenido creado por la unidad

Etapa 3: Resultados

Se observará si hubo un incremento en la cantidad de estudiantes que interactúan con las redes sociales de la unidad

Se observará si hubo un incremento en la cantidad de recursos utilizados por el profesorado

Se observará si hubo un incremento en: la cantidad de recursos utilizados por el estudiantado; la comunicación entre el personal de la unidad y el estudiantado; los servicios de referencias solicitados por el estudiantado

Propuesta de Redes Sociales para BCBI

Dado a las prácticas de integración de redes sociales en la gestión de la revista académica [IN]Genios, surgió la inquietud de crear un plan de redes sociales apropiado para una biblioteca académica con el fin de adaptar sus usos a las necesidades particulares de la unidad de información y de sus usuarios. Partiendo desde las dinámicas de metodologías ágiles llevadas a cabo en la revista, se elaboró una propuesta de redes sociales para la BCBI (Cátala-Valentín & González-Rivera, 2021) en conjunto con un plan de implementación utilizando la herramienta ClickUp (<https://www.clickup.com>), incluyendo aspectos del sistema Kanban. El plan trazado consiste de tres etapas, considerando las plataformas de redes sociales con las que cuenta la BCBI, Facebook, Instagram, Twitter, YouTube y LinkedIn, donde posee perfiles utilizados por personal administrativo de la unidad en años pasados. A continuación, detallamos sobre cada una de las etapas establecidas:

Etapa 1: Planificación

Compuesta por la evaluación de recursos de mayor relevancia para los cursos ofrecidos en la Facultad de Comunicación e Información donde se encuentra adscrita la BCBI.

Igualmente, se identificaron las herramientas apropiadas para las necesidades contextualizadas de la unidad con el fin de integrarlas en la segunda etapa del proyecto.

Por otro lado, en la plataforma ClickUp se realizó un banco de ideas sobre los tipos de contenidos que se puede publicar en las distintas plataformas.

Etapa 2: Estrategia de implementación

Utilizando las plataformas de Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn y YouTube, se propone difundir contenido de forma semanal, dividiendo el contenido en diferentes categorías: temas de interés de la semana, promoción de recursos del sistema de bibliotecas, tutoriales tecnologías emergentes, talleres, actividades y organizaciones relacionadas a los campos de estudio abordados por la Facultad. De igual manera, se buscará establecer lazos de comunicación con la comunidad universitaria; la docencia, el estudiantado junto con sus organizaciones, las demás unidades de información dentro del Sistema de Bibliotecas y aquellas asociaciones académicas y/o estudiantiles relacionadas al campo.

Etapa 3: Resultados esperados

Se propone desarrollar contenido digital para las redes sociales partiendo de las necesidades particulares que surjan de los usuarios de la unidad. Observar si hay algún incremento en: la cantidad de estudiantes que interactúan con las redes sociales de la BCBI, la cantidad de recursos solicitados por la comunidad a través de las estadísticas del sistema *Horizon*, las consultas solicitadas por miembros de la comunidad universitaria.

Reflexiones finales

Sin duda alguna, los avances tecnológicos de las últimas décadas han afectado la manera en la que se adquiere información y conocimiento de modo tal que las TIC han pasado a ser una parte importante de nuestra vida cotidiana (Pérez Zúñiga, R., Mercado Lozano, P., Martínez García, M., Mena Hernández, E., & Partida Ibarra, J.A., 2018). Estos cambios desenlazan en la construcción de una sociedad globalizada, donde el valor de la información digital ha transformado nuestra realidad a nivel social, cultural, económico y político (Díaz Bernal, 2012).

Esto ha tenido implicaciones en la manera en la que se divulgan los recursos de información a través de las bibliotecas, volviéndose aún más evidente para el año 2020 con el comienzo de la pandemia por COVID-19, cuando las bibliotecas físicas impulsaron al personal bibliotecario a ampliar su oferta de productos y servicios hasta espacios virtuales. Es por esto que entendemos la pertinencia de que las unidades de información establezcan una presencia virtual en las redes sociales para promover los servicios y recursos de información de forma atractiva y accesible a los usuarios.

Ahora bien, la pandemia es un ejemplo de los diferentes desafíos a los que nos enfrentamos como profesionales de la información. Toda unidad de información afronta diferentes contratiempos bajo las circunstancias particulares de cada país e institución en su contexto social, histórico y cultural. Para desafiar a los inevitables retos, resulta imprescindible partir de un plan, tomando en consideración las circunstancias impredecibles a las que inexorablemente nos enfrentaremos. A partir de esta investigación, proponemos la gestión de proyectos bajo las metodologías ágiles como estrategia para atender los contratiempos con flexibilidad y de manera contextualizada, priorizando el atender las necesidades informacionales de los usuarios, ante todo.

Referencias

Asociación de Bibliotecas Universitarias y de Investigación. (2016). *Marco de referencia para habilidades para el manejo de la información en la educación superior.*

https://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/standards/Framework_Spanish.pdf

Díaz Bernal, J. G. (2012). Análisis histórico sobre la sociedad de información y conocimiento. *Praxis & Saber*, 3(5), 167-186.

Fritch, J. W. & Mandernack, S.B. (2001). The Emerging Reference Paradigm: A Vision of Reference Services in a Complex Information Environment. *Library Trends*, 50(2), 286-305.

iTSELF. (2020). Re-designing and Co-creating Innovative Cultural Heritage Services Through Libraries [MOOC]. Tallin University. http://www.tlu.ee/~sirvir/Re-designing_and_Co-creating_Innovative_Cultural_Heritage_Services_Through_Libraries_/index.html

Kolahi, J., Khazaei, S., Iranmanesh, P. & Soltani, P. (2019). Analysis of highly tweeted dental journals and articles: a science mapping approach. *British Dental Journal*, 226(9), 673-678.

Paterson, A. (2014). *After the Desk: Reference Service in a Changing Information Landscape*. [Conference presentation]. IFLA WLIC 2014, Lyon, France.

<http://library.ifla.org/944/1/101-paterson-en.pdf>

Pérez Zúñiga, R., Mercado Lozano, P., Mena Hernández, E., & Partida Ibarra, J. A. (2018). La sociedad del conocimiento y la sociedad de la información como la piedra angular en la innovación tecnológica educativa. *IDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 8(16), 847-870.

<https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.371>

Revista [IN]Genios. (n.d). *Convocatoria 8.2*. <https://www.ingeniosupr.com/convocatoria-preguntas-frecuentes>

Winston, M. & Hazlin, G. (2003). Leadership Competencies in Library and Information Science: Marketing as a Component of LIS Curricula. *Journal of Education for Library and Information Science*, 44(2), 177-187. <https://doi.org/10.2307/40323930>