



## **FACEBOOK COMO MEDIO DE COMUNICACIÓN**

### **ACOSTA, Dante Rodolfo**

Las Redes Sociales se han convertido en uno de los principales medios de comunicación y contacto entre las personas y sus pares como así también con instituciones tanto públicas y privadas. Desde Noviembre de 2011, el Departamento “Profesorado en Inglés” cuenta con su propia página institucional en la red social Facebook, donde se promocionan y se publican las distintas actividades de este departamento, como así también comunicados y novedades que tienen que ver con el dictado de cada Espacio Curricular y los eventos llevados a cabo por docentes y alumnos. Se compartirá la experiencia del administrador de este nuevo medio de comunicación como así también sus ventajas y puntos débiles para que otras instituciones consideren sumar entre sus medios de comunicación su presencia en esta red.

**Palabras clave: carreras terciarias - facebook - redes sociales - web 2.0**

### **Introducción**

Las redes sociales se han convertido en uno de los principales medios de comunicación que una persona usa para ponerse en contacto con sus pares (familiares, amigos, conocidos y no tanto) y con organismos e instituciones tanto del ámbito público como del privado.

La carrera Profesorado en Inglés del Instituto de Estudios Superiores Belén cuenta con su propia página institucional en la red social *Facebook* desde el mes de Noviembre de 2011. En la misma se publican y se promocionan las distintas actividades de este departamento, como así también los comunicados, novedades y demás información relevante para los docentes y alumnos en cuanto al dictado de clases y la actividad a nivel departamental.

A continuación, se comparte la experiencia desde el rol del Administrador de esta página, para fomentar el desarrollo de este medio de comunicación en otros establecimientos e instituciones.

### **No es lo mismo...**

En la red social *Facebook*, existen tres posibilidades de interacción con los demás usuarios: el **Perfil Personal**, los **Grupos** y las **Páginas (o Fanpages)**.

El **Perfil Personal** es la cuenta individual que cada usuario tiene en la red social asociada a una dirección de correo electrónica específica, por lo cual es única e irrepetible. Más allá de la coincidencia de nombres, por ejemplo, no hay dos perfiles en Facebook, ya que cada usuario tiene además su propia *URL*, la que se encuentra



después de la dirección de esta red social. Es gracias a esta cuenta que podemos hacernos amigos y compartir con ellos fotos, videos, textos, etc.

Por su parte, los **Grupos** son círculos cerrados de personas que comparten información y se mantienen en contacto a través de *Facebook*. Al igual que con los amigos, se puede compartir actualizaciones, fotos o documentos, además de enviar mensajes privados a otros miembros del grupo. En cuanto a la privacidad, se puede seleccionar una de las siguientes opciones, que el administrador puede modificarlas en cualquier otro momento: "Abierto", "Cerrado" y "Secreto". Cuando el grupo es *Abierto*, quiere decir que cualquiera puede ver el grupo, quién pertenece a él y lo que publican sus miembros. En cambio, cuando es *Cerrado*, cualquiera puede ver el grupo y quién pertenece a él, pero solo los miembros pueden ver las publicaciones. Finalmente, si la configuración de privacidad es *Secreto*, solo los miembros ven el grupo, quién pertenece a él y el contenido que publican otros miembros.

Por último, tenemos las **Páginas**, también conocidas como *Fanpages*. Primero y principal, es importante destacar que estas páginas no son cuentas aparte de Facebook. Para poder crear y gestionar una de ellas es necesario contar con un perfil personal, y si no lo tenemos aún, se nos requerirá su creación como proceso final de apertura de la página. Y gracias a ellas, se puede compartir fotos y videos, ofrecer información e interactuar con los seguidores. Estos, a su vez, pueden comentar las publicaciones, darles un "Me Gusta" y, lo más importante, compartirlas con sus amigos.

Por lo tanto, no es lo mismo tener un perfil en Facebook, que participar en un grupo o administrar una página. Aunque para muchos usuarios es lo mismo, veremos que no.

### **Perfil contra Página, Página contra Perfil...**

Aunque a simple vista una página parece similar a un perfil en cuanto a la presencia de la foto de portada, la de perfil y el resto de la biografía, existen importantes diferencias entre ellas. El siguiente cuadro presenta una comparativa de sus principales funciones y características:

	<b>Perfil</b>	<b>Página</b>
<b>Botón</b>		



<b>Publicaciones</b>	Moderadas	Totalmente Públicas
<b>Uso</b>	Personal	Profesional / Institucional
<b>Administrador</b>	Persona	Administrador/es
<b>Chat</b>	Si	No
<b>Mensajes Privados</b>	Envío, Recepción y Respuesta	Recepción y Respuesta
<b>Publicidad</b>	Receptiva	Activa
<b>Estadísticas</b>	No	Si
<b>Amigos</b>	5000	Sin Límite

Más allá de todo esto, la principal ventaja de contar con una página diferente al perfil es que no se mezcla una biografía con otra, es decir, el Facebook personal con el profesional o institucional, como es este caso.

### **La Página por Dentro y por Fuera**

El principal responsable del quehacer de la página es el “**Administrador**.” Esta figura, que no es nueva en el ámbito de la gestión informática, la puede desempeñar cualquier persona con un perfil en Facebook, y lo que es mejor aun, es que puede haber varios administradores. Una de las principales novedades es la presencia de “**Voz**.” Gracias a esta utilidad, es posible realizar publicaciones, comentarios y dar “Me Gusta” ya sea en nombre de la página como en nombre propio. Una pequeña barra azul debajo de la Barra Superior Azul nos muestra nuestra “voz,” lo que simplifica bastante el trabajo de pasar de una cuenta a otra en pocos segundos. En cuanto a los administradores, las *Fanpages* de Facebook permiten asignarles diferentes roles a cada uno de ellos. Estos roles corresponden a funciones generales de administración, como así también de labor específicas, tales como creador y publicador de contenidos, anunciante, o analista de estadísticas.

La **Biografía** de la página que se muestra a todo el público tiene una apariencia exacta a la de un perfil. Los administradores, sin embargo, obtienen una vista con más secciones. Así, en la parte superior de la biografía, y por encima de las Fotos de Portada y Perfil, aparece el **Panel de Administración**. Este Panel consiste en cinco secciones: “Publicaciones y Notificaciones,” “Mensajes,” “Anuncios,”



“Estadísticas” e “Invita a tus amigos.” Estas secciones brindan acceso rápido para obtener de forma sencilla y eficaz la información o las notificaciones relevantes sobre la página.

Un punto muy importante a tener en cuenta en todo momento se refiere a las **Publicaciones**. En primer lugar, todo lo que se publica en las *Fanpages* es generalmente público. Esta es otra gran diferencia con respecto al perfil personal, ya que con éste podemos controlar y elegir distintos filtros de privacidad, lo cual no es posible hacer en las páginas. En segundo lugar, tanto la página como los posts aparecen en la sección de Noticias como así también en las búsquedas que se realizan, incluso aquellas ajenas a Facebook, es decir, con motores tales como Google o Bing. Y por último, todas las publicaciones tienen un recuadro para Impulsarlas y Estadísticas menores (sólo se refieren al alcance), las cuales podemos apreciar en profundidad si nos dirigimos a dicha sección en el Panel de Administración.

Al mencionar las **Estadísticas**, esta es quizás la sección menos explotada en la Fanpage del Profesorado en Inglés de IES Belén, ya que por su visión eminentemente comercial, aporta gran cantidad de datos con respecto al género, edad, localización y demás datos de los seguidores. Teniendo en cuenta que no hay fines de lucro, hasta ahora no han sido de gran utilidad, aunque sí un punto de referencia importante a la hora de realizar publicaciones

### **Consejos a Tener en Cuenta**

Para aquellos que deseen iniciar su trabajo en la administración de una página para su carrera, curso o establecimiento, es importante que se sirvan de las siguientes sugerencias para lograr mejores resultados:

- Incluir varios Administradores, de modo que la página esté constantemente vigilada y se puedan responder a los mensajes y demás requerimientos de manera rápida y eficaz
- Incluir fotos o imágenes en las publicaciones, pues de esta forma ocupan mayor espacio en la sección de noticias de los seguidores y son más visibles, evitando pasar así desapercibidas
- Etiquetar a amigos usando la cuenta personal para asegurarse una mayor repercusión de las publicaciones (no es posible etiquetar desde la administración de la página)
- Revisar la Sección de Estadísticas para conocer mejor el público y, en lo posible, realizar las publicaciones en los horarios picos de seguidores conectados, lo cual es muy útil para difundir la información importante.



- Realizar publicaciones periódicas para mantener al público cautivo y seguir ampliándolo
- Mantener una posición neutral en las publicaciones es muy importante, ya que de este modo se evita comprometer a la institución o carrera con ciertos puntos de vista, opiniones e ideología, por ejemplo
- No confundir la cuenta personal con la página, y si por error publicamos algo que no corresponde, siempre se puede eliminar.

## **Conclusión**

La *fanpage* del Profesorado en Inglés del Instituto de Estudios Superiores Belén surgió a finales del año 2011 con el propósito de mantener contacto e informar al público sobre las actividades de la carrera, en especial a sus alumnos regulares. El trabajo realizado durante este periodo fue muy bueno, ya que poco a poco se fue ampliando la recepción de sus publicaciones y ganando experiencia en su administración y mantenimiento.

Contando con este servicio en forma gratuita por parte de la red social número uno del mundo, las instituciones educativas no deberían desaprovechar esta posibilidad de hacer sentir su presencia y mantener un contacto con su público más directo, en primer lugar, y con todos los cibernautas.

## **Webgrafía**

- FACEBOOK (2013): "Conceptos básicos de las páginas" [Fecha de consulta: 15/05/2013 13:13:24] <https://www.facebook.com/help/387958507939236>
- FACEBOOK (2013): "¿Cuáles son las opciones de privacidad de los grupos?" [Fecha de consulta: 15/08/2013 09:27:36] <https://www.facebook.com/help/www/220336891328465?rdhrc>
- FACEBOOK (2013): "¿Qué diferencia hay entre las páginas y las biografías personales?" [Fecha de consulta: 15/05/2013 21:47:46] <https://www.facebook.com/help/387958507939236>
- FACEBOOK (2013): "¿Qué son los grupos de Facebook?" [Fecha de consulta: 15/08/2013 10:47:41] <https://www.facebook.com/help/284236078342160?q=grupos&sid=0yXwifQhXLAna0Aix>
- MORATALLA, B. (2013): "9 diferencias entre "página de empresa" y "perfil usuario" en Facebook" [Fecha de consulta: 06/08/2013 14:16] <http://www.bermole.com/2013/01/pagina-empresa-facebook-diferencia.html>

**PROYECCIONES HACIA LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL**

ACOSTA, Dante Rodolfo



- TIENDA NUVE (2012) "Diferencia entre perfil y página de Facebook" [Fecha de consulta: 06/08/2013 12:17:41] <http://www.tiendanube.com.ar/blog/diferencia-entre-perfil-y-pagina-de-facebook/>