

# BIBLIOTECAS, WEB 2.0 Y TEORÍA SOBRE USUARIOS



*Coordinador*  
Juan José Calva González



## Un nuevo usuario de información: el usuario 2.0

ISABEL VILLASEÑOR RODRÍGUEZ  
*Universidad Complutense de Madrid, España*

### INTRODUCCIÓN

**L**o que nos ha guiado en la elaboración de esta presentación ha sido, fundamentalmente, la reflexión sobre un nuevo individuo, y nuevo usuario de la información, que participa de una nueva cultura, la “cultura 2.0”, en la que vivimos inmersos y en la que se dan cita sujetos que cuentan con unas características diferentes a los de épocas anteriores.

Por otra parte, también nos impulsa la necesidad, desde el ámbito de la bibliotecología y la documentación, de dar cuenta de sus necesidades y comportamientos informativos, indagando las metodologías más apropiadas para su estudio. Esta exposición viene a ser una recapitulación de lo investigado hasta el momento, al amparo del Proyecto *Usuarios 2.0 de la información audiovisual y textual*, que, desde el año 2011, venimos desarrollando profesores de diferentes instituciones y países guiados por el que se ha dado en llamar “usuario 2.0”.

Mi interés se ha centrado fundamentalmente en conocer el contexto en el que se desenvuelve este nuevo usuario para determinar sus características esenciales así como la variedad de tipos existentes. Y todo a partir de fuentes documentales, consultando bibliografía de otras disciplinas diferentes a la de la bibliotecología y documentación, tales como la sociología, la antropología y el *marketing*, entre otras, que han sido pioneras en adentrarse en el conocimiento de este nuevo individuo. Por tanto, nuestro acercamiento a él no se ha hecho a partir de estudios de campo.

En estos años y en este entorno teórico, hemos podido advertir ciertos cambios respecto al asunto que nos interesa: se ha acuñado el término<sup>1</sup> y se ha aclarado el concepto. A pesar de ello, los escasos estudios de campo que se han hecho respecto a estos usuarios de información revelan que quizá exista una línea divisoria entre el acercamiento conceptual y teórico y la práctica. Un ejemplo de ello lo tenemos en el estudio realizado por García Martín y García Sánchez (2013), con 351 estudiantes españoles de niveles y centros educativos diferentes para conocer su conocimiento “conceptual” respecto a “lo 2.0”. De todos ellos, una tercera parte no tiene ningún conocimiento sobre el concepto web 2.0, otra tercera parte posee un conocimiento escaso o limitado, y el resto cuenta con un conocimiento suficiente e incluso elevado sobre la web 2.0. Son usuarios pero desconocen, en algunos casos, los términos y los conceptos que se manejan en el ámbito teórico/académico.

---

1 Desde que en 2005 O'Reilly utilizara por primera vez el de “web 2.0”.

## UN NUEVO INDIVIDUO, UN NUEVO USUARIO DE LA INFORMACIÓN

Es evidente que nos encontramos ante una nueva sociedad y un nuevo individuo. Desde hace tiempo esta nueva sociedad ha venido a llamarse “sociedad de la información y el conocimiento”. El papel desempeñado por las tecnologías de la información ha sido su principal valedor. La bibliografía sobre estos temas es abundantísima. Aquí únicamente queremos plasmar algunas ideas que nos pueden servir para entender, al menos, en qué contexto nos encontramos: el del hombre posmoderno. Faggiolani (2012) destaca como sus características el ritmo acelerado de vida, que conlleva la modificación de los propios planes y las propias decisiones, la indiferencia o incapacidad de profundización, el nomadismo o la inclusión en nuevas formas de agrupamientos sociales cotidianos y empáticos y el consumismo. En este sentido, el sociólogo Bauman (2012) llama “modernidad líquida” a la fase actual de la historia de la modernidad. Según él, los líquidos no conservan fácilmente su forma, no se fijan al espacio ni al tiempo; la “fluidez” o la “liquidez” son utilizadas como metáforas para aprehender la naturaleza de la etapa en que vivimos.

Son muchas las etiquetas empleadas para denominar y caracterizar las distintas generaciones que conviven en la actualidad. Hernández, Ramírez Martinell y Cassany (2014), hablan de las generaciones del cambio del milenio, utilizando términos como “Generación Einstein”, “Generación Net o red”, “Generación Google”, “Generación 2.0”, “Generación We” o “NextGeneration”. Aunque posean algunas particularidades (fundamentalmente la referida a la fecha de nacimiento), los jóvenes de estas generaciones tienen algunos rasgos en común: han nacido en tiempos de bienestar y

desarrollo, con grandes avances tecnológicos; son más despiertos, rápidos y sociales (son multiculturales), aunque en el espacio virtual; aparentan ser más distantes o despegados; interactúan con la tecnología sin esfuerzo y sin miedo porque han nacido y crecido con ella; están acostumbrados a recibir información cuando la quieren y cuando la necesitan; se mueven habitualmente en el código abierto y la colaboración participativa en línea, pudiendo llegar a tener un gran impacto y a determinar cambios de comportamiento fuera y dentro de la red. Según estos autores, se da la paradoja de que:

[...] mientras por un lado la tecnología fomenta el individualismo (la interacción sólo con la máquina), por otro se promueve la comunicación y colaboración con otros internautas, generando así un individualismo colectivo como forma predominante de relación social (p. 119).

Sánchez (2014) habla de “Generación Y” o “Generación del milenio” (entre 16 y 28 años). Según este autor, aunque a estos jóvenes “[...] se los define por su adicción a la tecnología, su tendencia a la vagancia, su narcisismo [...] son los mismos que están inventando las nuevas formas de trabajar, producir y consumir que revolucionarán el modelo económico actual.” (p. 14)

## EL USUARIO 2.0: CARACTERÍSTICAS Y TIPOS

La expansión de Internet y del uso de las nuevas tecnologías de la información ha permitido el desarrollo de un fenómeno de carácter tecno-social donde lo social y lo tecnológico se interrelacionan, influyendo y determinando lo uno sobre lo otro. Se trata de un contexto cambiante en el que sus

habitantes, los habitantes de la web 2.0, cada vez más numerosos, gozan de unas características que les hacen ser objeto de estudio por parte de la comunidad bibliotecológica. Participan, cada vez con más frecuencia, de una cultura, la “cultura 2.0”, que aprovechando la “democratización” o “popularización” de las nuevas tecnologías, se asienta en una nueva concepción social del ser humano que tiene que ver con el deseo de compartir, estar informado, comunicarse y tener presencia en la web. “Lo 2.0” significa no sólo una mejoría de carácter técnico respecto a la versión anterior de la web (la 1.0) sino también un nuevo estilo de vida donde prima lo social. El usuario 2.0 desarrolla nuevos usos sociales y nuevas formas de comunicación, promoviendo la libre circulación de información, la cooperación y el intercambio de conocimientos a través de unas tecnologías que ya no están sólo en manos de los entendidos y que utiliza con mayor o menor habilidad. Por eso, se enriquece con los contenidos generados por otros usuarios y, también, compartiendo los creados por él, innovando e involucrándose en su desarrollo. Para ello utiliza todos o algunos de los recursos señalados como propios de la web 2.0, como son los foros de discusión, los blogs, las páginas webs, el correo electrónico, los grupos de noticias, los chats, los mundos virtuales, las wikis, las redes sociales, etcétera.

Todos ellos son herramientas y servicios diseñados y difundidos para estimular la participación y el intercambio libre y gratuito de información. Porque no importa tanto lo que el usuario de la información sabe o deja de saber, sino cómo lo comunica con el fin de contribuir a la generación de conocimiento colectivo. Se trata de un usuario que actúa y, aunque es él quien tiene la capacidad de elegir entre las diversas posibilidades que existen, forma parte de un todo que le afecta y con el que está relacionado, perdiendo

parte de su individualidad, hasta el punto de dejarse influir (consciente o inconscientemente) por las opiniones, informaciones o acciones que aporten los demás porque forma parte de una o varias comunidades. De ahí la importancia de estudiarle como parte de una comunidad, porque vive en comunicación.

Ya son algunas las clasificaciones que se han hecho de los usuarios 2.0. Evidentemente, la complejidad del ser humano y la diversidad de intereses, necesidades y contextos en los que se desarrolla así como el dinamismo que le caracteriza, hacen muy difícil establecer tipologías. Reig (2009), por ejemplo, ofrece una tipología basada en aspectos relacionados con las actitudes y conductas de los usuarios de redes sociales que, en su día, estableció OFCOM.<sup>2</sup>

Podemos encontrar los alphasocializers, que usan los sitios sociales en intensos y cortos periodos de tiempo para flirtear, conocer gente nueva o entretenerse; los buscadores de atención, que buscan la atención y los comentarios de los demás, “posteando” fotos y personalizando sus perfiles; los seguidores, que se unen a sitios sociales para estar al día de las actividades de sus contactos en la vida real; los fieles, que usan las redes sociales para recuperar amistades del pasado; los funcionales, que tienden a usar los sitios de redes sociales con un único y puntual objetivo; y los no usuarios, que pueden clasificarse en distintos grupos teniendo en cuenta las razones que aducen para no utilizar redes sociales tales su preocupación por la seguridad, su poca experiencia técnica, por motivos intelectuales al suponer las redes sociales como una pérdida de tiempo, etcétera.

Barbosa, Vázquez, Seco y Jiménez (2010) hablan de la red como de nuestro territorio, nuestra aldea global, y afir-

---

<sup>2</sup> Organización reguladora independiente para las industrias de la comunicación en Reino Unido.

man que los usuarios son la tribu, con unas características irrepetibles, ya que un mismo usuario suele tener una identidad en cada escenario (físico y virtual). Cada usuario desempeña un papel y una función en este espacio virtual. Y todos estamos dentro (aborígenes digitales), aunque unos controlen el medio (integrados) y otros no (excluidos). Para estos autores existe una gran diversidad de pobladores de esta aldea, destacando los nativos digitales, que han nacido en un entorno ya tecnificado; los inmigrantes digitales, que han conocido la época previa y se han ido introduciendo en la nueva sociedad a medida que las tecnologías han ido llegando a sus vidas; y los fóbicos sociales, que, encerrados en sus cuatro paredes, tienen como única ventana al mundo la red de redes, con la que tienen la posibilidad de explorar, construir, reconstruir y jugar con distintas identidades, creando identidad y escondiéndose detrás de un rol.

Rautenstrauch (2011), por su parte, dice que, en las redes sociales, podemos clasificar los usuarios en distintos perfiles, según su participación en los medios sociales. Y así está el creador (*creator*), que publica una web, vídeos, música o artículos que ha creado o mantiene un blog; el conversador (*conversationalists*), que actualiza sus estados en redes sociales y publica en Twitter; el crítico (*critics*), que comenta en otros blogs/foros, publica análisis de productos y servicios y contribuye a escribir y/o editar artículos en Wikis; el coleccionista (*collectors*), que vota por páginas webs y etiqueta páginas y/o fotos; el participativo (*joiners*), que tiene perfiles en redes sociales y los mantiene; el espectador (*spectators*), que lee blogs, escucha podcasts, ve vídeos de otros, lee foros y análisis de productos y servicios y tweets, y el inactivo (*inactives*), que no hace nada de todo lo dicho.

Hernández, Ramírez-Martinell y Cassany (2014), categorizando a los usuarios digitales, distinguen entre consumido-

res, prosumidores y productores, basándose en un criterio económico y teniendo en cuenta que hay un sector de la población que genera productos (productores) y otro, que los consume (consumidores). Los prosumidores serían los productores que también consumen lo que otros producen. Los consumidores no generan contenido, bien porque no saben cómo, porque no tienen herramientas, porque se consideran sin habilidades para ello o, simplemente, porque deciden no hacerlo. Son pasivos y temerosos de dejar huella de su paso por Internet. Estos mismos autores, haciéndose eco de otros, también hablan de nativos e inmigrantes digitales, categoría que:

[...] responde a la metáfora del mundo digital en el que unos –los nativos– son oriundos porque nacieron ahí y por ende están familiarizados con el lenguaje, las prácticas y usos, mientras que los otros, cuyo origen y procedencia es otro, son inmigrantes y ajenos al mundo digital; es por eso que su inserción se puede dar con cierto escepticismo, cautela y reflexividad, dando como resultado una serie de prácticas y comportamientos diferentes a la que se establece informalmente como la norma del mundo digital. La categorización de visitantes y residentes también se refiere al mundo digital y a la forma en que las personas cohabitan en él. Algunos –los residentes– están a tiempo completo en el mundo digital, mientras que los otros –los visitantes– sólo tienen una participación intermitente. A diferencia de la categorización anterior, en este enfoque la edad no es determinante. Es decir, que pueden existir residentes de mayor edad y visitantes jóvenes (p. 14).

## UNA “NUEVA” METODOLOGÍA PARA SU ESTUDIO, ESPECÍFICAMENTE PARA LOS ESTUDIOS DE USUARIOS DE INFORMACIÓN

Faggiolani (2012) afirma que aunque el tema de las necesidades de información y su análisis ha sido central siem-

pre en la reflexión biblioteconómica contemporánea, las lagunas están en la metodología, en definir las técnicas de investigación más adecuadas. Por ello, y a partir de una profunda reflexión sobre el papel actual de la biblioteca en el momento de transición que le está tocando vivir, nos invita a utilizar la metodología cualitativa en la investigación de su usuario por ser, según ella, la más indicada en relación con el individuo/usuario postmoderno que vive nuevos tiempos, cambiantes, complejos, repletos de sentimientos. Esta metodología, al caracterizarse por su bajo nivel de formalización y el alto valor que atribuye a la interpretación, permite explorar fenómenos nuevos, antes no considerados dignos de ser investigados “científicamente”.

Es el caso del usuario 2.0. Esta autora nos habla del usuario “situacional”, el de hoy, que tiene que ver con la creencia de que las personas son complejas, flexibles y no tienen valores o necesidades permanentes. No es usuario “institucional”, aquel que por usar un tipo u otro de biblioteca es de una forma u otra. Es cierto que la metodología cualitativa ha sido poco usada en el ámbito de la bibliotecología y la documentación y, en concreto, para el estudio de los usuarios de información. Como ejemplo de lo dicho tenemos el caso español. A partir de distintas revisiones bibliográficas<sup>3</sup> que abarcan desde 1993 a 2013 y el estudio tanto de traba-

---

3 Véanse los trabajos de I. Villaseñor Rodríguez, “Los estudios de usuarios publicados en España en el siglo XXI”, en Juan José Calva González (coord.), *La investigación sobre las necesidades de información en diferentes comunidades. Memoria del III Seminario de Usuarios de la Información*, México, UNAM / Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2009, pp. 3-78; “El estudio del usuario de información en España desde el año 2000”, publicado en este mismo volumen (pp. 79-101), y “Publicaciones españolas para la fundamentación de un marco teórico sobre los estudios de usuarios de información”, en *Investigación Bibliotecológica*, vol. 28, núm. 63, mayo-agosto, 2014, pp. 223-257. También, el trabajo de R. López de la Rubia, *Veinte años de estudios de usuarios de información en España*, 2012 [en línea], [http://eprints.ucm.es/14625/1/TFM\\_Roc%3%ADo\\_L%3%B3pez.pdf](http://eprints.ucm.es/14625/1/TFM_Roc%3%ADo_L%3%B3pez.pdf)

jos prácticos como teóricos, encontramos únicamente doce estudios de usuarios publicados en forma de ponencia (4) y artículo (8) que *combinan* distintos métodos (cualitativo y cuantitativo) y técnicas (encuesta, entrevista, grupos de discusión, cliente oculto) y siete trabajos que ofrecen un acercamiento teórico al tema de la metodología cualitativa, tanto ponencias (2) como artículos (5).

Para Faggiolani (2012), las principales aportaciones de la metodología cualitativa aplicada a los estudios de usuarios de información serían, entre otras, la capacidad para profundizar en fenómenos nuevos y la capacidad de tener en cuenta el contexto de referencia y de poner al usuario en el centro de la investigación para convertirlo en el fin que mueve las acciones en la biblioteca y al mismo tiempo el medio del conocimiento en cuanto parte integrante del sistema y agente protagonista de una realidad socialmente construida y no objetivamente dada. Se trata de una metodología de investigación trasdisciplinar que puede utilizarse como instrumento de conocimiento, estrategia de investigación y acercamiento holístico, haciendo de la interpretación una herramienta cognoscitiva. Su principal objetivo sería la comprensión profunda de los fenómenos, ocupándose fundamentalmente de investigar los significados encubiertos en los comportamientos de los individuos, vehiculados a través de acciones y lenguaje. Por eso, las fuentes de los datos cualitativos son de naturaleza verbal y comportamental.

## ALGUNAS CONSIDERACIONES FINALES

Tras lo expuesto y a partir de la reflexión que ha supuesto el presente trabajo, podríamos decir que:

1. Desde que iniciamos nuestra investigación sobre el usuario 2.0 en el año 2011, hemos advertido y podemos afirmar que se ha acuñado el término y se ha aclarado el concepto.
2. Consideramos imprescindible hacer estudios de campo sobre el usuario 2.0 y en el ámbito de la bibliotecología y la documentación.
3. Creemos necesario tener en cuenta lo que dicen otras disciplinas interesadas por el ser humano y su comportamiento y consumo.
4. Para su estudio y conocimiento, sería conveniente considerar al usuario 2.0 como parte de una comunidad, no como un individuo aislado.
5. La bibliografía consultada nos permite afirmar que es escaso el uso de la metodología de investigación cualitativa y sus técnicas para el estudio del usuario de la información en general.
6. Que, teniendo en cuenta su contexto, sería necesario experimentar con esa metodología para conocer al usuario 2.0.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bauman, Z., *Modernidad líquida*, México, FCE, 2012.
- Barbosa, D., Vázquez, A., Seco, J., Jiménez, J. M., *Cultura 2.0. Técnicas de investigación en entornos digitales*, Barcelona, UOC, 2010.
- Faggiolani, Ch., *La ricerca qualitativa per le biblioteche. Verso la biblioteconomía sociale*, Milano, Editrice Bibliografica, 2012.
- García Martín, J., García, Sánchez, J. N., “Conocimiento diferencial que tienen los jóvenes españoles sobre la web 2.0”, en *International Journal of Developmental and Educational Psychology*

***Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios***

gy, año XXV, núm. 1, vol. 2, 2013, pp. 689-694.

Hernández, D., Ramírez-Martinell, A., Cassany, D., “Categorizando a los usuarios de sistemas digitales”, en *Píxel-Bit. Revista de Medios y Educación*, núm. 44, enero, 2014, pp. 113-126.

Rautenstrauch, R., *Tipos de usuarios en redes sociales*, 2011 [en línea], <http://www.netconsultingmarketing.es/tipos-de-usuarios-en-redes-sociales/>

Reig, D. (2009), *Actitudes, comportamiento, usos, clasificación de los usuarios de las redes sociales* [en línea], <http://www.dreig.eu/caparazon/2009/02/09/actitudes-comportamiento-usos-clasificacion-de-los-usuarios-de-las-redes-sociales/>

Sánchez, C. M., “La venganza de la generación Y”, en *XL Semanal ABC*, núm. 1402, septiembre, 2014, pp. 14-21.