

Introducción

El usuario de la biblioteca tradicional lugar donde se encuentra el material impreso y que comúnmente son libros y revistas, suele ser un objeto de investigación de la bibliotecología, la documentación y en general de las ciencias de la información. Así fue durante varias décadas del siglo pasado y lo ha sido durante la aparición de las tecnologías de la información y la comunicación, y entre ellas la llegada de Internet, la web y actualmente la Web 2.0, las cuales le han dado una perspectiva diferente al estudio de los usuarios de la información, ya que el acceso a los recursos de información electrónica, como el libro electrónico y la revista electrónica, llevó a los usuarios a presentar un comportamiento informativo diferente al de sus predecesores. Y también la llegada de las redes sociales, como una de las herramientas de la Web 2.0, y su particular filosofía de compartir la información y de participar en su creación directamente, involucra una participación más amplia del usuario, ya no sólo como consumidor de información sino como creador de ella (véanse las *wikis*, y sobre todo la Wikipedia como ejemplo más significativo). Todo ello lleva a que ese objeto de investigación, el usuario de la información, ahora en un ambiente Web 2.0, deba ser mejor estudiado, ya que el acceso a Internet de forma inalámbrica es

casi posible desde cualquier parte del planeta vía una computadora, una tableta o un teléfono celular.

Las tecnologías (en un ambiente Web 2.0) y las nuevas formas de buscar la información, localizarla, obtenerla y compartirla, llevan al planteamiento de muchas diferentes cuestiones: ¿qué son las redes sociales?, ¿cuál es su tipología, las características y las herramientas que utilizan?, ¿cuál es el impacto de la Web 2.0 en cuanto a la visibilidad de la información académica cuando buscan dicha información los usuarios?, ¿qué herramientas y recursos tiene la Web 2.0 para ser explotados en beneficio de los grandes sectores sociales que pueden tener acceso a la información académica producto de la investigación y la docencia?, ¿cuál es el perfil de los usuarios de la información que utilizan las redes sociales para sus búsquedas informativas?, ¿qué tipo de información circula en las redes sociales que son utilizadas por los usuarios de las mismas?, ¿qué factores motivan a los usuarios a utilizar las redes sociales, tanto las académicas como las que no lo son? ¿Las bibliotecas y centros de documentación forman parte de las redes sociales?, pero si esto es así, ¿cuál es el rol que estas instituciones desempeñan? ¿Qué papel juegan los usuarios de las bibliotecas en relación con los centros de documentación que pertenecen a alguna red social académica o de investigación o de algún otro tipo? ¿Cuáles son las diferencias existentes entre los usuarios de las bibliotecas y centros de documentación y los usuarios de las redes sociales?, y ¿la información contenida en las bibliotecas y centros de documentación llega a los usuarios a través de esas redes sociales?

Las inquietantes preguntas anteriores son sólo algunas de las que se pueden establecer y unas cuantas de ellas son abordadas en los capítulos que contiene esta obra. Pero este tipo de temas no se agotan con una sola investigación debido al cambio constante, no sólo de la tecnología sino también en la forma en que está siendo utilizada por sectores sociales cada vez más amplios, en tanto que, como se mencionó antes, cada vez es más fácil el acceso a Internet desde cualquier dispositivo móvil y casi desde cualquier parte del mundo. Por lo anterior, esta obra presenta a los usuarios de la información un ambiente Web 2.0 desde varias perspectivas, con la

intención de lograr un acercamiento a algunas de las preguntas antes planteadas. Así también se expone el comportamiento de sujetos que van desde alumnos de nivel básico hasta aquellos de nivel superior, y también el de las comunidades indígenas que son un sector social que debe ser atendido y que tiene necesidades particulares de información que deben satisfacer. Nos interesa también el comportamiento indígena respecto a las tecnologías de la información y la comunicación, sobre todo con la Web 2.0 y el uso de las redes sociales, donde el usuario ya no sólo es consumidor sino también productor de información, en un ambiente de participación en el que ésta se comparte. También se busca saber cómo el ambiente ha permeado los medios de comunicación y cómo se comportan los usuarios dentro de un ambiente Web 2.0. Además se averiguará cómo las bibliotecas enfrentan la utilización de este nuevo ambiente web y cómo pueden comunicarse con su comunidad de usuarios a través del otorgamiento de sus servicios en tal ambiente, ya que al ser unidades de información, no pueden quedarse al margen de estos acontecimientos.

La riqueza de los capítulos que contiene este libro no sólo va a tratar de responder algunas preguntas sobre el Usuario 2.0 y su comportamiento en los diferentes recursos de información y las redes sociales, sino que abrirá nuevas líneas de investigación, sobre todo con miras a establecer lazos y/o relaciones entre los servicios de información y los Usuarios 2.0 utilizando las mismas herramientas que provee la propia Web 2.0.

Juan José Calva González