

Usuarios, archivos y bibliotecas:

Servicios, teoría y práctica

Juan José Calva González
Coordinador



Z678.88
U785

Usuarios y archivos : hacia la investigación sobre usuarios de archivos / Coordinador Juan José Calva González.
- México : UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2021.

xii, 135 p. - (Usuarios de la información)
ISBN: 978-607-30-5586-4

1. Usuarios de archivos - Investigación. 2. Comportamiento informativo - Estudio de casos. 3. Usuarios - Necesidades de información - Estudio de casos. I. Calva González, Juan José, coordinador. II. ser.

Diseño de portada: Natzi Vilchis

Primera edición, 2021

D.R. © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Ciudad Universitaria, 04510, Ciudad de México

Impreso y hecho en México

ISBN: 978-607-30-5586-4

Publicación dictaminada

Contenido

INTRODUCCIÓN	VII
Juan José Calva González	
COMPORTAMIENTO INFORMATIVO EN EL ÁREA DE METEOROLOGÍA: ESTUDIO DE CASO EN UNA INSTITUCIÓN ESPAÑOLA	1
Fernando Bittencourt dos Santos	
Isabel Villaseñor Rodríguez	
Fernanda Martins	
LOS ARCHIVOS MUNICIPALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID: FUENTES DE INVESTIGACIÓN DEL PROYECTO ALDICAM	15
Concepción Mendo Carmona	
CERCA O LEJOS DE LOS ARCHIVOS HISTÓRICOS EN EL PERÚ	33
Elizabeth Gladys Ascencio Jurado	
Luis Ernesto Carrasco Benites	
HACIA UN ENFOQUE METODOLÓGICO PARA CARACTERIZAR A LOS TAXISTAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO COMO USUARIOS DE LA INFORMACIÓN	65
Angélica Guevara Villanueva	
Angélica María Rosas Gutiérrez	
LA HERMENÉUTICA COMO METODOLOGÍA CUALITATIVA EN LOS ESTUDIOS DE USUARIOS DE INFORMACIÓN: BASES Y DESARROLLOS	101
Juan Antonio Gómez García	
LOS USUARIOS DEL ARCHIVO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID (UCM) EN SU FUNCIÓN DE ARCHIVO HISTÓRICO	121
Isabel Villaseñor Rodríguez	
DISEÑO DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN ACORDE CON LA MULTICULTURALIDAD DE LOS USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS: LA BIBLIOTECA DEL RECINTO DE GRECIA DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	133
Emilia Tatiana Mora Araya	

FACTORES POLÍTICO, SOCIAL Y EDUCATIVO EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL BIBLIOTECARIA EN MÉXICO	149
César Salvador Olguín Camacho	
LOS ESTUDIOS DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN COMO BASE PARA EL DISEÑO DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN ARCHIVOS.. . . .	161
Juan Miguel Castillo Fonseca	
EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA FRANCISCO XAVIER CLAVIGERO	191
María Elena Gómez Cruz	
COMPORTAMIENTO INFORMATIVO EN EL USO DE FUENTES Y RECURSOS DE INFORMACIÓN DEL PROFESIONAL TÉCNICO USUARIO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA DEL ÁREA DE GEOGRAFÍA DE LA UNAM . . .	207
Antonia Santos Rosas	
LOS NO-USUARIOS DE UNA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA, POR QUÉ NO USAN LA BIBLIOTECA Y CUÁL ES EL RECURSO MÁS USADO FUERA DE ELLA	221
Flor de María Silvestre Estela	
Juan José Calva González	
Murilo Bastos da Cunha	
LOS USUARIOS DE LA INFORMACIÓN, BIBLIOTECA CENTRAL UNIVERSITARIA DR. CARLOS MACIEL ESPINOSA.	247
Rosa Elba Chacón Escobar	
LOS ESTUDIOS DE USUARIOS EN URUGUAY: UNA PERSPECTIVA COMPARATIVA DE LAS COMUNIDADES INVESTIGADAS, 1992-2014	263
Martha Sabelli	
MÁS ALLÁ DE LA TECNOLOGÍA, MÁS CERCA DEL USUARIO DEL ARCHIVO HISTÓRICO MONSEÑOR ALUMNI (RESISTENCIA, CHACO, ARGENTINA).	287
Juan Codutti	
Lucrecia Felquer	
Carmen Mercedes Samaniego	
CONCLUSIONES.....	307
Juan José Calva González	

Los no-usuarios de una biblioteca universitaria, por qué no usan la biblioteca y cuál es el recurso más usado fuera de ella

FLOR DE MARÍA SILVESTRE ESTELA

Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia

JUAN JOSÉ CALVA GONZÁLEZ

Universidad Nacional Autónoma de México

MURILO BASTOS DA CUNHA

Universidade de Brasília

INTRODUCCIÓN

Se vive en una época en que la tecnología y la información transforman procesos, servicios y pensamientos de forma acelerada. Castells afirma que una nueva estructura social dominante, la sociedad en red, ha sido establecida en la última década.¹ Esa sociedad está trabajando también con una nueva economía: la economía global informacional. Eso implica también una nueva cultura: la cultura de la realidad virtual. Esto quiere decir que acciones individuales y sociales acontecen en el medio virtual pero tienen resultados reales en la sociedad; en este caso, en instituciones como las bibliotecas.

La organización de la información tiene como objetivo facilitar la recuperación y el uso oportuno de la información en los diversos contextos, para lo cual las bibliotecas ofertan una variedad de servicios que generan costos inherentes de operación. El

1 Manuel Castells y Gustavo Cardoso (coords.). *A Sociedade em Rede: do conhecimento à ação política*. Lisboa: Imprensa Nacional, Casa da Moeda. 2005.

uso de esos servicios es un indicador para medir la inversión realizada por la biblioteca. Sin embargo, con el avance de la tecnología se desarrollaron nuevos servicios y perfiles de usuarios con características dinámicas de interacción y autonomía al satisfacer sus necesidades de información, no necesariamente haciendo uso de los servicios de una biblioteca; por lo tanto, ellos se convierten en “no-usuarios”. Los lucros de una empresa se miden en relación con el número de clientes que compran. Al respecto, Sridhar dice que no sólo es mantener a los clientes, sino atraer a los no usuarios de sus productos. Lo mismo ocurre con los usuarios e no-usuarios de una biblioteca.² Es un juego de sobrevivencia y crecimiento de la empresa.

Hoy en día, los servicios brindados por las bibliotecas en general cambiaron con el avance de la tecnología y las medias sociales que proporcionan más acceso a la información. En el caso de las bibliotecas universitarias (BU), tienen que aprender a lidiar con una nueva generación de usuarios con tendencias y costumbres que difieren de los servicios tradicionales con las que las BU fueron pensadas, donde algunas se limitan a un espacio físico pequeño y con servicios básicos en muchos de los casos. Por esas razones es importante conocer cómo los no-usuarios de las bibliotecas satisfacen sus necesidades de información en contextos diferentes al de la biblioteca. De esta manera, este artículo nos permitirá conocer cuáles son las razones por las cuales los usuarios potenciales se convierten en no-usuarios y también podremos conocer con que recurso la biblioteca está compitiendo. Basados en esos resultados, podremos plantear estrategias para atraer a esos no-usuarios.

Uno de los principales puntos que abordaremos en el presente artículo es cómo la BU adapta sus espacios, servicios al nuevo perfil de usuarios, generación *net* y nativos digitales, y cómo la no adecuación de estos puede hacer que los usuarios se conviertan

2 M. S. Sridhar. Non-users and non-use of libraries. *Library Science with a slant to Documentation and Information Studies*, vol. 31, núm. 3 (1994): 115-128.

en no-usuarios, concepto importante que también se presentará en el presente artículo. Finalmente, presentamos la metodología, los resultados y los criterios que empleamos para ubicar a los no-usuarios y aplicar nuestra herramienta de colecta de datos, teniendo en consideración que las bibliotecas no saben cuál es total de su población de no-usuarios.

NO-USUARIOS DE BIBLIOTECAS

Existe una variedad de estudios de usuarios de los diferentes tipos de bibliotecas. Con todo, conforme menciona Dumont, son pocos los esfuerzos para realizar estudios de no-usuarios, a pesar de que estos son una realidad en todas las bibliotecas.³ Con lo cual también concuerda Figueiredo al mencionar que “[...] los estudios omiten a los no-usuarios, que son mucho más significativos, cuantitativamente de que los usuarios”.⁴ Lancaster hace hincapié al decir que “son conocidos apenas las demandas de los usuarios actuales, poco o nada es sabido de las necesidades de información de los que no están haciendo uso de la información, en este caso son los no-usuarios”.⁵

Un intento de definición un tanto simple de no-usuarios son los usuarios potenciales de una biblioteca que por diversas razones no hacen uso de los servicios físicos o virtuales que estas ofrecen. Es preciso enfatizar que el uso de la biblioteca no sólo es pedir prestado un libro o descargar un artículo de la base de datos, sino también participar de las actividades culturales, exposiciones, hacer uso de las salas de lectura, de las cabinas de internet,

-
- 3 L. M. M. Dumont. O não-usuário de serviços de informação, este ilustre desconhecido. In: Congresso brasileiro de biblioteconomia e documentação. Belo Horizonte. *Anais... Belo Horizonte: Associação dos Bibliotecários de Minas Gerais*, 1994: 697-718.
 - 4 Nice Menezes de Figueiredo. *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília: Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, 1994: 41.
 - 5 Lancaster, Wilfrid. The tip of the iceberg. *Bulletin of the American Society for Information Science*, vol. 4, núm. 3 (1978): 1.

etc. En resumen, es no hacer uso de los servicios físicos y virtuales de una determinada unidad de información.

Para el presente artículo consideramos el criterio de tiempo para la definición de no-usuario de biblioteca universitaria. En relación con este criterio tenemos dos investigaciones que nos ayudarán en esta definición. La agencia de publicidad Leo Burnett en 1970 desarrolló una investigación para conocer el estilo de vida de la población americana, para lo cual formularon la siguiente pregunta: ¿Con qué frecuencia usted utilizó una biblioteca el año pasado? Si la respuesta fuese por lo menos una vez, éste era categorizado como usuario; caso contrario, sería categorizado como no-usuario. En el libro de Cunha y otros mencionan que a pesar de que esa investigación haya sido hecha en la década de los 1970, parece que para fines prácticos el periodo de un año quedó establecido como la línea limítrofe para diferenciar usuarios y no-usuarios.⁶ En las ciencias de la información, el criterio antes mencionado es el único que encontramos para la definición de no-usuario.

Otro referente para considerar un periodo de tiempo para la definición de no-usuarios es el Instituto Pró-Livro (IPL),⁷ que tiene por objetivo principal viabilizar acciones para ayudar a fomentar la lectura y el libro en Brasil; desde el 2007 viene realizando una investigación sobre los hábitos lectores de la población brasileña. El IPL presenta una definición de no-lector: “[...] es aquel que declaró no haber leído ningún libro en los últimos 3 meses, aunque haya leído en los últimos 12 meses”.⁸ Vemos cómo el periodo de tiempo es un indicador muy importante para definir el uso o no de un servicio o recurso, aún más en las ciencias de información

6 M. B. da Cunha, S. A. Amaral y E. B. Dantas. *Manual de estudo de usuários da informação*. São Paulo: Atlas, 2015.

7 El Instituto Pro-Libro es una organización social civil de interés público-una Oscip- creada por tres de las principales entidades del libro en Brasil: Cámara Brasileira del Libro (CBL), Sindicato Nacional de Editores de Livros (Snel) e la Asociación Brasileña de Editores de Livros (Abrelibros).

8 Instituto Pró-Livro. *Retratos da Leitura no Brasil*. São Paulo, 2016.

si consideramos que en el tema de no-usuarios no existe un criterio definido o consolidado.

Basados en esos antecedentes, consideramos oportuno el criterio de tiempo para definir la periodicidad que se debe considerar para etiquetar a un usuario potencial como no-usuario en este caso particular a no-usuarios de bibliotecas universitarias. El 18 de mayo del 2016 fue aplicada en la Universidad de Brasilia (Brasil) una prueba piloto a los estudiantes de la disciplina de “Seminários em Comunicação e Mediação da Informação”. La prueba piloto consistía en la validación de un cuestionario que sería aplicado a no-usuarios de una biblioteca universitaria. Para lo cual, siguiendo los criterios mencionados por Dumont,⁹ se formuló la siguiente pregunta: ¿Recuerdas cuándo fue la última vez que usaste los servicios físicos o virtuales de la Biblioteca Central da UnB-BCE? Si la respuesta fuese hace doce meses o un año, sería categorizado como no-usuario. Los respondientes comentaron que no hacían uso de los servicios de la biblioteca desde el primer semestre o que hicieron uso en el segundo semestre. Por lo expuesto y de acuerdo con las realidades de los estudiantes universitarios, para la presente investigación será considerado no-usuario de una biblioteca universitaria aquel alumno de licenciatura o posgrado que no hace uso de ningunos servicios físicos o virtuales de la biblioteca en los últimos seis meses (un semestre). Este criterio de periodicidad de tiempo será usado para definir el periodo de uso o no uso de una biblioteca universitaria considerando que, en general, el año académico se divide en dos semestres. Este criterio puede ser adecuado teniendo en consideración que existen universidades que siguen un calendario diferente el año académico dividido en trimestres o cuatrimestres.

La definición de no-usuario de una biblioteca universitaria que adoptaremos para el presente artículo será el siguiente: “aquel alumno de graduación, posgrado, profesor, investigador que no hace uso de forma presencial o virtual de los servicios que oferta

9 Dumont, L. M. M., *Op. cit.*

la biblioteca universitaria por un periodo mínimo de un semestre académico”. Los servicios físicos son aquellos a los cuales un usuario tiene acceso cuando está presente físicamente en los ambientes de la biblioteca. Estos servicios pueden variar de bibliotecas para biblioteca. Por ejemplo, algunas tienen los siguientes servicios físicos: préstamos de libros, búsquedas bibliográficas, diseminación selectiva de la información, digitalización, impresiones, escaneos, exposiciones, capacitaciones, proyección de videos, uso de cabinas de Internet, uso de sala de estudios colectivas, uso de las salas para lecturas, cabinas individuales, etc. Los servicios virtuales son aquellos a los cuales el usuario tiene acceso desde cualquier punto de red en los entornos internos y externos de la biblioteca.

Los no-usuarios no necesariamente son individuos que rechazan la biblioteca como se menciona: “Los no-usuarios no son necesariamente anti-biblioteca; sólo pueden tener diferentes maneras de satisfacer sus necesidades de información. No debemos ignorarlos”.¹⁰ Son individuos que pudieron haber tenido experiencias negativas o necesidades insatisfechas cuando fueron a la biblioteca, o que no saben de los servicios que ofrece la biblioteca o nunca tuvieron necesidad de ellas. Pertenecen al grupo de los usuarios potenciales y los servicios que las bibliotecas ofrecen fueron pensados en ellos, lo que no se conoce en realidad es si los no-usuarios realmente necesitan de esos servicios. Con el presente artículo intentamos indagar cuáles serían esas razones por la que los no-usuarios no usan los servicios de sus bibliotecas.

En el estudio de no-usuarios de bibliotecas universitarias encontramos a Consonni, que presenta los resultados de una encuesta aplicada a los no-usuarios de hecho de la biblioteca digital de la Università degli Studi di Milano (Italia) para promover el uso de la biblioteca digital y conocer las razones del porque ellos no usan los servicios de la misma.¹¹ El autor presenta dos tipos de

10 Grace Mc Carthy. “Getting to Know Your Non-Users”, *Library Management*, vol. 15, núm. 4 (1994) 1.

11 Chiara Consonni. Non-users’ evaluation of digital libraries: A survey at the Università degli studi di Milano. *IFLA journal*, vol. 36, núm. 4 (2010): 325-331.

no-usuarios. Para la investigación que desarrolló utilizó, el primer tipo, ellos son los siguientes:

- No-usuarios reales o no-usuario de hecho: las personas que utilizan un servicio sólo una vez y luego deciden no usarlo más.
- Usuarios potenciales: personas que nunca han utilizado el servicio, ya sea que lo sepan o no.

El autor menciona que para adoptar una metodología encontró mucha información sobre estudio de usuarios; enfatiza que no existe experiencia sobre estudio de no-usuarios de bibliotecas digitales e indica la importancia del estudio de no-usuarios para conocer lo que realmente esperan de la unidad de información.

LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS Y EL NUEVO PERFIL DE SUS USUARIOS

Los servicios que brindan las bibliotecas mudaron con el avance de la tecnología, las medias sociales y las nuevas formas de aprendizaje que los profesores y alumnos están desarrollando. Tenemos una nueva generación de usuarios que ya no hace uso de los servicios tradicionales que brindan las bibliotecas cada vez son más exigentes. Watson nos indica que es importante conocer a nuestros usuarios y las formas de sus aprendizajes al pensar en la distribución del espacio, ya que el uso de la biblioteca va depender de la distribución de los espacios y como se adapten estas a las necesidades cada vez más cambiantes del usuario.¹² Tenemos que tener en cuenta este aspecto puesto que estamos frente a una nueva generación de usuarios.

12 Les Watson. El diseño de la biblioteca universitaria del siglo XXI: ideas y tendencias. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, núm. 38 (junio).

El *Informe Horizon del NMC: edición bibliotecas 2017*¹³ cada año presenta un documento de predicción del futuro de las bibliotecas universitarias y académicas. Estas predicciones están en relación con el avance en tecnología y a los procesos de enseñanza-aprendizaje. Se presentan tendencias a mediano, corto y largo plazo. Para el presente tema, rescatamos los que están en relación con los usuarios de información, la cual ha ido cobrando protagonismo en el transcurso de las tres publicaciones (2015, 2016, 2017).

En la publicación del 2017, una de las tendencias indicadas a cumplir a mediano plazo es el de “usuarios como creadores”. Esta definición de usuarios como creadores, coproductores, está en relación con los usuarios según la tipología de generaciones como la generación *net*, los nativos digitales y los usuarios 2.0. Ellos son actualmente los usuarios reales de las bibliotecas universitarias. Estos usuarios tienen algunas características de trabajar en grupos, de trabajar en ambientes donde se les facilite todos los recursos.

La visión tradicional de las bibliotecas como lugares en los que se investiga de forma tranquila y se estudia autónomamente ha dado paso a entornos que potencian la colaboración y la experimentación. Las grandes tendencias sociales hacia culturas participativas están llevando a las bibliotecas a ver a sus usuarios desde un punto de vista diferente, como innovadores, y a crear espacios y recursos que apoyen el acto de crear.¹⁴

Otra tendencia que va en relación a las características de los usuarios nacidos en la década de los noventa (generación *net*, nativos

13 El *Informe Horizon del NMC: edición bibliotecas 2017* ha sido elaborado por el NMC en colaboración con la Universidad de Ciencias Aplicadas (HTW) de Coira, la Biblioteca de Información Técnica (TIB) de Hannover, la Biblioteca de la ETH de Zúrich y la Asociación de Bibliotecas Universitarias y de Investigación (ACRL).

14 S. Adams Becker *et al.* (2017). NMC horizon report: 2017 library edition. Austin, Texas: The New Media Consortium: 14.

digitales) son la facilidad y familiaridad con la que manejan los aparatos tecnológicos, los aplicativos móviles y las medias sociales para satisfacer todas sus necesidades. En el reporte de la Horizon también mencionan un ítem muy importante, el de “Replanteamientos de los espacios de la biblioteca”, tendencia considerada en el 2016 y el 2017 con la finalidad de crear espacio confortables para que los estudiantes aprendan y construyan sus conocimientos. En este caso, la biblioteca se convierte en aliada al adecuar sus espacios. Adams y otros mencionan que muchas bibliotecas están haciendo lugar para alojar clases de aprendizaje activo, estudios de producción multimedia, espacios de creación y otras zonas que faciliten el trabajo colaborativo y práctico.¹⁵

No solamente se tiene que repensar en los servicios que la BU tiene que ofrecer, también se tiene que pensar en la adecuación de la infraestructura y las habilidades que los bibliotecarios tienen que desarrollar para dar una mejor atención al usuario. Widen realizó una investigación con los directores de catorce bibliotecas universitarias de Finlandia sobre los retos futuros de la BU y las competencias claves del personal a cargo de ellas.¹⁶ La conclusión de las respuestas es que los cambios y las adecuaciones que se tienen que realizar deben ir en relación con el tipo de usuario a los que tienen que atender. Como mencionan Zaninelli y otros, esa generación de usuarios se caracteriza por comunicarse de forma virtual, busca información en línea y en formato digital, pero al mismo tiempo busca espacios físicos con ambientes alternativos y colaborativos para realizar sus actividades académicas.¹⁷ Otra característica de ellos es que prefieren reunirse en horarios alternativos y tienen el deseo que los servicios atiendan no sólo sus necesidades informacionales sino también los de placer.

15 *Ibidem.*

16 Widen, Gunilla; Kronqvist-Berg, Maria. The future librarian: a diverse and complex professional. Proceedings of the IATUL Conferences, 2014.

17 Zaninelli, T. B. *et al.* Os nativos digitais e as bibliotecas universitárias: um paralelo entre o novo perfil do usuário e os produtos e serviços informacionais. *Informação & Informação*, vol. 21, núm. 3: 149-184.

Lippincott nos presenta algunas de las características que esta generación más joven prefiere:

- Hacer su trabajo académico rodeado de sus amigos o compañeros de clase.
- Hacer uso extensivo de las tecnologías y contenidos digitales.
- No tiene horario para hacer sus trabajos académicos, lo puede hacer a altas horas de la noche o en las madrugadas —puede ser en cualquier momento.
- Se relacionan entre sí por medio de las tecnologías digitales, medios de comunicación y redes sociales.
- Acceso y uso de la información para crear nuevas formas de conocimiento y arte.
- La socialización y el aprendizaje al mismo tiempo, mezclar las experiencias formales e informales de aprendizaje.¹⁸

Como venimos observando, los usuarios de bibliotecas universitarias (BU) que se encuentran en las generaciones mencionadas son personas ávidas de información y generalmente autosuficientes en la hora de tomar una decisión. Se tornan en creadores y coproductores de información y contenido, usuarios autónomos que están cada vez más familiarizados con las tecnologías, como se describe en el libro *Estudios de usuarios de información*, de los autores Cunha y otros, donde ellos indican que existen muchas formas de clasificar los tipos de usuarios y hacen una tipología según la generación a la que pertenecen desde los denominados veteranos nacidos entre los años de 1925 al 1945 y la generación de los nacidos digitales nacidos a partir del 2000.¹⁹

18 L. J.K. Lippincott. Information commons: Meeting millennials' needs. *Journal of Library Administration*, vol. 52, núm. 6-7: 538-548, 2010.

19 Cunha *et al.* *Op. cit.*

Cuadro 1. Perfil de usuarios según generaciones

Tipo	Años	Autor	Característica
<i>Baby Boom</i> <i>Baby Boomers</i>	1946 – 1966	Tapscott (2010) Hernández, Ramírez Martinell y Cassany (2014) Cunha <i>et al.</i> (2015)	Nacidos después de la Segunda guerra mundial, los jóvenes impulsaron muchos cambios sociales.
<i>Baby Bust</i> <i>Generación X</i> <i>Generación Coca Cola</i>	1965 – 1979	Tapscott (2010) Hernández, Ramírez Martinell y Cassany (2014)	Se caracterizan por ser abiertos a la diversidad y demandar control de su individualidad.
<i>Generación Y</i> <i>Generación del milenio</i> <i>Generación de Internet</i> <i>Generación Einstein</i> <i>Generación net</i>	1977-1997 Entre 1980-1998	Cerbasi e Barbosa (2009) Tapscott (2010) Hernández, Ramírez Martinell y Cassany (2014) Cunha <i>et al.</i> (2015)	Internet ha estado ahí desde que nacieron y es parte de su día. Hacen uso de dispositivos digitales portátiles, servicios de web como Google, redes sociales, servidores de video en línea, altas velocidades de transferencia de datos y grandes oportunidades de interacción e innovación.
<i>Generación Z</i> <i>Generación Google</i> <i>Nativo digital</i> <i>Generación 2.0</i>	Décadas de los 90 2000 1998 hasta la actualidad	Cerbasi e Barbosa (2009) Tapscott (2010) Hernández, Ramírez Martinell y Cassany (2014) Cunha <i>et al.</i> (2015)	Son nativos puesto que son hablantes del lenguaje digital; nacieron rodeados de tecnología, ésta forma ya parte de su cotidianidad, se sienten cómodos en los espacios virtuales y los manejan con mucha naturalidad. Son usuarios autónomos, son productores de información comparten con sus pares por las redes sociales virtuales

Fuente: Elaboración propia a partir de los autores citados en el cuadro.

Los tipos de usuarios según el tópico de generaciones nos muestra cómo las características y las habilidades de los jóvenes van cambiando de acuerdo con el avance de la tecnología y al acceso que ellos tienen desde cortas edades. En el cuadro 1 podemos conocer

algunos de los perfiles citados a partir de los años en las que ellos nacieron. Estas características están con relación a situaciones que tienen que ver con economía, política, cultura y avances tecnológicos. La diferencia de años que algunos autores indican es mínima.

En el cuadro anterior se puede observar cómo los perfiles de los usuarios van cambiando de generación en generación y esto nos hace reflexionar sobre los nuevos desafíos de las bibliotecas escolares y universitarias puesto que los nacidos en la década de los noventa y a partir del 2000 son los usuarios reales de este tipo de bibliotecas.

En la bibliotecología para designar a los usuarios con las características mencionados en el cuadro 1, autores como Calva González y Villaseñor los agrupan con la designación del usuarios 2.0, esto en relación a la definición reciente de la biblioteca 2.0 y su relación con la web 2.0. Esta última es una web dinámica que tiene como objetivo principal la construcción de contenidos, es decir, que los usuarios pueden contribuir para el desenvolvimiento y la expansión de Internet creando y editando el contenido de forma colectiva. Podemos afirmar que la gran diferencia de la web 2.0 para la web 1.0 es la participación de los usuarios, teniendo como característica el dinamismo y la interactividad; de ahí que también es denominada web social. En los entornos en que surge el término biblioteca 2.0 la principal característica es la participación dinámica del usuario.

El concepto de 2.0 se refiere a la mejora progresiva de un programa o un sistema desarrollado en la web con características de acceso social; un usuario 2.0 es el que tiene características diferentes de épocas pasadas. Según Hernández, Ramírez Martinell y Cassany (2014), el usuario 2.0 sería el que se desenvuelve a partir de islas de información, y que además es eminentemente social; es decir que comparte, colabora y tiene presencia en la web. El que se desarrolla a la par con los servicios de la biblioteca 2.0:

Describe las características del 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.

El usuario 2.0 participa activamente en los foros de discusión, están conectados en diferentes dispositivos de información; crean blogs personalizados; páginas web especializadas; guardan información en la nube; tienen sus propios canales en YouTube; participan de grupos de WhatsApp; comparten fotos en Instagram; interactúan en las redes sociales, etcétera. Son a este tipo de usuarios autónomos, creadores e coproductores de conocimiento a los que la biblioteca tiene que satisfacer sus necesidades de información. Villaseñor indica que este tipo de usuarios pierde su individualidad de forma involuntaria puesto que forma parte de varias comunidades; ella menciona que por esa característica sería necesario estudiarlo en comunidad, lo cual indica como una de las conclusiones del artículo escrito por ella titulado “El usuario 2.0”: “Para su estudio y conocimiento, sería conveniente considerar al usuario 2.0 como parte de una comunidad, no como un individuo aislado”.

Considerando las características generacionales de grupo de usuarios y las posibles heterogeneidades, el presente artículo toma como población alumnos de graduación.

METODOLOGÍA

En las ciencias de la información no encontramos modelos metodológicos para la realización de estudios de no-usuarios. Como no se conoce, la población de no-usuarios se eligió la muestra por selección de informantes claves. La muestra debía tener ciertas características como ser alumno de licenciatura y ser no-usuario de la biblioteca. Por lo tanto, antes de aplicar el cuestionario se realizaron tres preguntas filtros: (i) ¿Eres alumno de licenciatura? (ii) ¿Usas la biblioteca de tu facultad? (iii) ¿Recuerdas cuándo fue la última vez que usaste algún servicio de la biblioteca de tu facultad? Estas preguntas fueron formuladas verbalmente. De los más de doscientos alumnos entrevistados de la Facultad de Filosofía y

Letras de la UNAM, fueron 56 alumnos cuyas respuestas empatan con los criterios antes mencionados, convirtiéndose en nuestra muestra de no-usuarios. Estos no-usuarios fueron abordados en los diferentes ambientes de la Facultad de Filosofía como pasillos, cafeterías, espacios de convivencias grupales, puerta de ingreso a la facultad, entre otros. El cuestionario que se aplicó tenía las siguientes características: estaba conformado por catorce preguntas, de las cuales seis eran preguntas abiertas y ocho preguntas cerradas. Las preguntas 1, 2, 4 y 5 son preguntas sociodemográficas y las otras preguntas responden a los objetivos de la investigación.

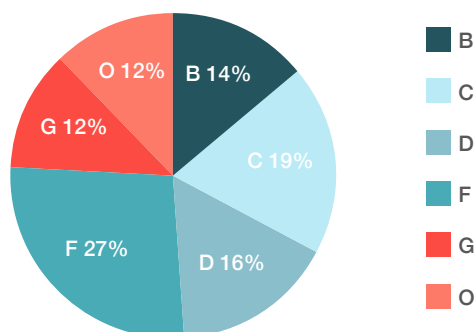
Dicho cuestionario pasó por dos pruebas piloto. (i) La primera prueba piloto fue aplicada el 18 de mayo del 2016 a los estudiantes de la disciplina de Seminario en Comunicación y Mediación de la Información. Participaron de la prueba piloto ocho alumnos pertenecientes al doctorado y maestría identificados como no-usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad de Brasilia (BCE-UnB); (ii) La segunda prueba piloto fue aplicada en la semana del 17 al 21 de abril de 2017 a seis alumnos de graduación no-usuarios de la BCE-UnB, los cuales fueron abordados en diferentes lugares de la universidad. Las preguntas 11 y 12 al final de las alternativas tenía la opción de “Otras razones, indica cuáles...”, donde el encuestado se podía manifestar libremente, con lo que obtuvimos más opciones para nuestro cuestionario final y esto hace que el instrumento sea más contundente porque refleja el punto de vista de los no-usuarios. Para el presente artículo serán consideradas las preguntas que respondan las razones por las cuales los no-usuarios no hacen uso de la biblioteca y cuáles son los recursos que utilizan fuera de los entornos de la biblioteca para resolver sus tareas.

RESULTADOS

Razones por las cuales los no-usuarios no hacen uso de los servicios físicos ni virtuales de la biblioteca de FFyL

Las alternativas estaban organizadas en los siguientes tópicos: Gestión, acervo, infraestructura, tecnología, perfil del profesional y factor emocional del usuario. Vamos a considerar de las 15 alternativas propuestas, las seis alternativas que el 50 por ciento de los no-usuarios consideran como las principales razones para el no uso de la biblioteca. Estas alternativas son las siguientes: (A) La colección de libros y revistas son desactualizados. (B) Es muy difícil encontrar los libros en los estantes. (C) Los espacios no son confortables. (D) No hay espacio (mesas libres, por ejemplo), (F) No tiene tomas de corriente eléctrica disponibles. (G) El personal ni me atiende ni me ayuda (O).

Grafico 1. Las 6 principales razones del no uso de la biblioteca



Fuente. Elaboración propia.

Esta pregunta fue de respuesta múltiple. En el gráfico 1 podemos observar que el 27% de los no-usuarios respondieron como causa principal de no uso de la biblioteca es que *No hay espacio (mesas libres, por ejemplo)* seguido de un 19% que respondió que no hace uso de la biblioteca porque *Es muy difícil encontrar los libros en los estantes*; un 16% señaló como una de las razones *Los espacios no son confortables*, un 14% indicó que no hacen uso de la biblioteca porque *La colección de libros y revistas son desactualizados*, un 12% se repitió dos razones: (i) No tiene tomas de corriente eléctrica disponible y (ii) El personal ni me atiende ni me ayuda.

Estas respuestas ratifican lo que Lippincott (2010) nos dice al indicar que los usuarios nativos digitales se sienten más a gusto en espacios donde puedan trabajar con sus amigos y haciendo uso de sus aparatos tecnológicos. Otro aspecto que nos menciona el autor es que ellos viven de forma acelerada y también les gusta que se resuelvan sus problemas de manera instantánea y que si es posible la información llegue a sus manos sin mucho esfuerzo.

Cribb y Schmidt nos dicen que el espacio físico puede ayudar a hacer la vida de los usuarios nativos digitales más rica y productiva, puesto que puede ser concebido como una extensión del espacio virtual y viceversa; si ambos espacios son percibidos como complementarios e interligados, los usuarios aprovecharán al máximo de forma productiva.

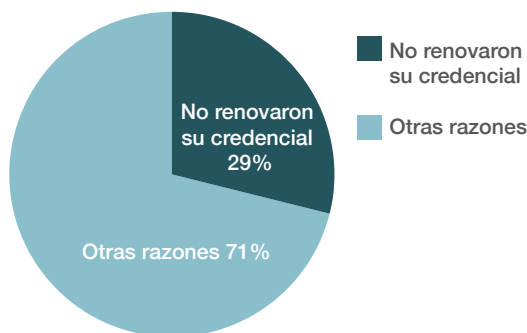
Otra de las respuestas es “no tiene tomas de corriente eléctrica disponible”. Esto es una realidad en las bibliotecas y es una alternativa indicada por lo no-usuarios en las pruebas piloto. Al respecto tenemos una afirmación de Kelley. Ella menciona que hace 30 años la única persona que buscaba una toma de corriente eléctrica en la sala de la biblioteca era la persona encargada de la limpieza para conectar la aspiradora; en la actualidad, los usuarios nativos digitales siempre están llevando consigo celulares, *notebooks*, *tablets* y precisan constantemente de una fuente de corriente eléctrica. Y si ellos no encuentran un lugar que le ofrece esta posibilidad definitivamente buscaran otro, como es el caso de los no-usuarios de la biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras.

Finalmente, los no-usuarios mencionan que no van a la biblioteca porque “El personal no lo atiende ni motiva”. Así como con el avance de la tecnología las bibliotecas mejoran sus servicios y renuevan sus ambientes, también es clave la constante capacitación de los bibliotecarios, puesto que en muchos casos es el primer contacto real de un usuario y si éste no tiene disposición o no conoce las exigencias de los usuarios nativos digitales, con seguridad va a hacer que la tecnología y los motores de búsqueda de Internet ganen un usuario más. Zaninelli y sus colegas mencionan que si los bibliotecarios y administradores de las bibliotecas universitarias no se muestran dinámicos, proactivos, contemporáneos

y activos probablemente pueden perder a sus usuarios para las tecnologías en lugar de volverse aliados de ella.

Por otro lado, esta pregunta tuvo una opción donde los no-usuarios podían escribir si tenían “*Otras razones, indica cuáles...*” que no estaban incluidas en las alternativas que ellos podían elegir, cabe aclarar que ellos podían elegir varias alternativas. En el gráfico 2, podemos observar que un 29 por ciento de los 56 no-usuarios indicó una razón más que no estaba incluida en las opciones, y es que ellos no usan la biblioteca porque “no renovaron su credencial”.

Gráfico 2. Otras razones de no uso de la Biblioteca



Fuente. Elaboración propia.

Esta respuesta nos hizo repensar el lugar que ocupa la biblioteca y el papel que cumple en la satisfacción de la necesidad de sus usuarios reales y potenciales; no genera la posibilidad del mínimo esfuerzo en el cumplimiento de un trámite tan necesario y básico para poder continuar haciendo uso de los servicios de la biblioteca. Nos preguntamos si tienen otra opción más interesante para resolver sus tareas académicas. Pero este dato se confronta con el uso de Google como el recurso más usado fuera de los entornos de la biblioteca. Teniendo Google como principal recurso que soluciona sus problemas de necesidades de información, dejan de hacer el trámite para renovar su credencial puesto que tienen su necesidad suplida.

RECURSO MÁS USADO FUERA DE LOS ENTORNOS DE LA BIBLIOTECA

El 86 por ciento de los no-usuarios indica a Google como el principal recurso utilizado fuera de los entornos de la biblioteca para realizar sus trabajos escolares. Basados en la revisión de las literaturas actuales, podemos afirmar que es una tendencia de los usuarios de la nueva generación acceder a este buscador por la familiaridad en su uso, la inmediatez y rapidez en el acceso a la información en diversos soportes. Se escucha en el día a día de los estudiantes decir “vamos a buscar en el doctor Google que lo sabe todo”.

Al respecto, en el informe Horizon ítem de *Replanteamiento* de los espacios en las bibliotecas nos menciona que:

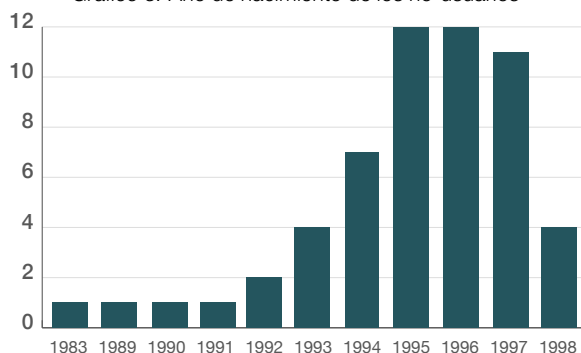
En un momento en el que podemos acceder a contenido desde cualquier lugar, los estudiantes confían menos en las bibliotecas como recurso único para encontrar información, pero más como espacio en el que ser productivo. De acuerdo con la encuesta de EBSCO sobre cómo investigan los estudiantes universitarios, el 68 % inició su proceso de investigación utilizando Google y la Wikipedia.²⁰

Rodríguez Bravo y sus colegas mencionan como una de las conclusiones de su artículo “Descubrimiento de información científica: ¿todavía misión y visión de la biblioteca académica?” que los investigadores prefieren Google y Google Scholar para descubrir información científica frente a las herramientas de búsqueda y descubrimiento que las bibliotecas les ofrecen. Esta afirmación está basada en la revisión bibliográfica de autores que hablan sobre ese tema como Nicholas y colegas (2017), Perruso (2016), Faherty (2016), Gardner e Inger (2016), Pontis y otros (2015), Schonfeld (2015) y Ollé y Borrego (2010).

20 Adams Becker, *et al.*, 2017, p. 16.

Uno de los no-usuarios nos menciona que en Google pones solo una palabra y te salen hasta resúmenes de libros y videos didácticos explicando el tema. Google se convirtió en una herramienta primordial que nos ayuda desde encontrar una dirección, un guía de ubicación, una receta de cocina todo con solo escribir tu duda en el espacio en blanco en la ventana que te permite estar informado. Como señalan Nicholas y colegas, la preferencia de los usuarios por Google no se basa sólo en la facilidad de su búsqueda sencilla; obedece, asimismo, a la creciente disponibilidad de información académica a texto completo y de libre acceso que deja al alcance del usuario.

Gráfico 3. Año de nacimiento de los no-usuarios



Fuente. Elaboración propia.

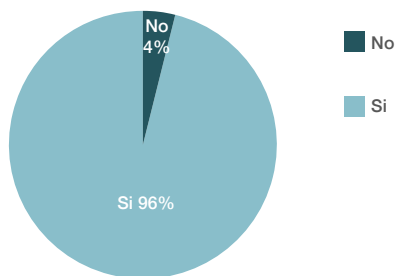
En esta parte hicimos un cruce de datos planteándonos la siguiente pregunta: ¿Cuántos no-usuarios son de la generación net, nativos digitales y usan al TICS para resolver sus tareas académicas? En el gráfico 3 podemos observar los años de nacimiento de los no-usuarios. Donde tenemos dos no-usuarios nacidos en la década de los ochenta (de 34 y 28 años) y 54 no-usuarios nacidos en la década de los noventa (doce no-usuarios de 22 años, 12 de 21 años, once de 20 años).

Tenemos que el 96 por ciento de los no-usuarios pertenecen a la generación del milenio según el cuadro 1 y gráfico 3; por lo tanto, ellos se inclinan por entornos amigables y prácticos. Para ellos

Google es la opción más práctica que resuelve sus problemas de manera inmediata. Dos no-usuarios nacidos en la década de los ochenta (de 34 y 28 años) utilizan raramente Google como recurso para resolver sus tareas académicas. De los 56 no-usuarios, tenemos que 48 de ellos usan como Google primer recurso fuera de los entornos de la biblioteca.

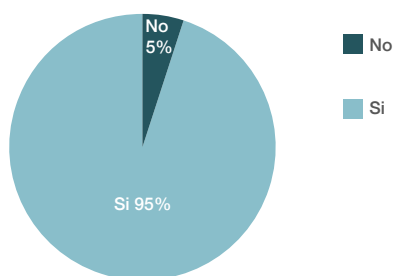
Otro dato importante que tiene relación con la preferencia de Google como recursos más consultados fuera de los entornos de la biblioteca es el acceso a las Tecnologías de Información y Comunicación. Observamos en los gráficos 4 y 5 que la mayoría de los no-usuarios tienen celulares e Internet en casa. Estas respuestas nos permiten aclarar la situación de los no-usuarios en relación con el acceso a Internet desde casa y en cualquier lugar a través de sus dispositivos celulares. Esta pregunta hace un cruce con la pregunta 12, donde ellos mencionan que el recurso más usado para realizar sus trabajos escolares es Google, considerando que más del 50 por ciento tiene internet en sus casas y celulares.

Gráfico 4. Uso de Internet en casa



Fuente. Elaboración propia.

Gráfico 5. Uso de celular



Fuente. Elaboración propia.

De los 56 encuestados, dos de los no-usuarios respondieron que no tienen Internet en casa y tres respondieron que no tienen celular. Este porcentaje observado en el gráfico nos permite conjeturar que los no-usuarios todo el tiempo tienen acceso a Internet y pueden hacer sus tareas académicas en el lugar y hora que es más

adecuado para ellos. Por lo tanto, ellos no usan con frecuencia los materiales impresos. El 76 por ciento de los no-usuarios responden que compran raramente libros en librerías; esto refleja que los no-usuarios nativos digitales tienen una preferencia por la tecnología y no por los libros impresos.

En el 2017, ProQuest coordinó la aplicación de una encuesta a 410 investigadores, donde se buscaba conocer (i) ¿qué tipo de información utiliza para sus investigaciones? Y (ii) ¿Qué tipo de recursos recomienda a sus estudiantes?

Los investigadores mantienen los recursos tradicionales en sus investigaciones como libros, revistas académicas, pero a la vez recomiendan a sus alumnos el uso de fuentes alternativas como revistas de acceso abierto, *blogs*, videos ya que estos recursos son más familiares para sus alumnos por el contante avance de la tecnología.²¹

Finalmente, presentamos las respuestas de los no-usuarios a la pregunta ¿Qué otros tipos de servicios te gustaría que la biblioteca de tu Facultad ofertase para que hagas uso de ellas?

OPINIÓN DE LOS NO-USUARIOS RESPECTO A LOS SERVICIOS QUE LES GUSTARÍA QUE LA BIBLIOTECA DE FFYL OFERTASE

Los no-usuarios se expresaron libremente e indicaron qué ítems les gustaría que fueran mejorados o creados para que ellos puedan usar los servicios de la biblioteca y se conviertan en usuarios. Las respuestas de los no-usuarios fueron agrupados por nodos de acuerdo a la similitud y dependencia del nodo principal.

21 Mark Ayling. Research and teaching rely on content diversity. Faculty use multiple content types in their work and they're teaching students to look beyond journals. ProQuest, 2017.

Administración

- Seguridad (para dejar sus aparatos electrónicos).
- Crear espacios alternativos.
- Promoción de las nuevas adquisiciones.
- Organización de cursos de capacitación.
- Deseminación selectiva de información.
- Trámites interbibliotecarios más simples.

Infraestructura

- Cambiar el mobiliario.
- Servicios higiénicos.
- Mejorar la iluminación.
- Ampliar las salas de estudio.
- Ambientes más cómodos.
- Ambientes más amplios.
- Más sillas.
- Instalaciones dinámicas.

Servicios

- Impresión.
- Préstamo de computadoras.
- Préstamo de libros automatizado.
- Renovación de libros por Internet.
- Autopréstamo.
- Acceso al fondo reservado.
- Préstamo de videos.
- Actividades culturales.
- Cafetería.

Acervo

- Los libros están desordenados en los estantes.

- Falta actualizar.
- Digitalización de la colección.
- Libros descuidados.
- Más ejemplares por títulos.

Tecnología

- Contar con dispositivos electrónicos para préstamos (cámara, USB, tablets).
- Internet más rápido.
- Fácil acceso a Internet.

Perfil del profesional

- Capacitado.
- Motivado.

Los puntos más señalados por los no-usuarios son: (1) Digitalización de la colección para consultarlos desde cualquier lugar y actualización de la colección; (2) áreas más cómodas para trabajar, mayor espacio; (3) organización de los libros en los estantes, ellos manifiestan que no se encuentran los libros en los estantes y nadie les da razón de ellos; (4) que el personal sea amable y esté más informado; (5) autopréstamos y renovación de préstamos por Internet, y (6) mejor acceso a Internet.

CONCLUSIONES

De la lectura y el resultado de los cuestionarios, podemos inferir que con el avance de la tecnología la biblioteca universitaria no puede estar esperando o brindando servicios pensados sólo en los usuarios reales. Puesto que tiene un grupo de usuarios potenciales que no hacen uso de los servicios que ella ofrece, los profesionales de la información tienen la responsabilidad de cambiar de

paradigmas en relación con los espacios, los servicios y la atención tienen que comenzar a expandirse y conocer las razones del por las cuales los usuarios potenciales no hacen uso de las bibliotecas, y saber con qué otros recursos libres tiene que competir la biblioteca.

Los profesionales de la información tienen el reto de conocer los nuevos perfiles de sus usuarios que cada vez son más autónomos, productores y socialmente activos. Ahora más que nunca las bibliotecas tienen que adaptarse a ellos buscar alternativas similares de acuerdo con los que ellos demanden. Google se convierte en el recurso principal usado por los no-usuarios. Tenemos el reto de hablar el lenguaje de ellos puesto que el objetivo final es satisfacer la necesidad de información de ellos, no importa los medios utilizados; si ellos sienten que la biblioteca es una aliada, será un punto a nuestro favor. Todo esto respetando los procesos bibliotecológicos estandarizados.

BIBLIOGRAFÍA

Adams Becker, S.; Cummins, M.; Davis, A.; Freeman, A.; Giesinger Hall, C.; Ananthanarayanan, V.; Langley, K.; and Wolfson, N. (2017). *NMC horizon report: 2017 library edition*. Austin, Texas: The New Media Consortium. Disponible el 19 de mayo de 2017 en <http://cdn.nmc.org/media/2017-nmc-horizon-report-library-EN.pdf>.

Ayling, Mark. *Research and teaching rely on content diversity. Faculty use multiple content types in their work and they're teaching students to look beyond journals*. ProQuest, 2017.

Calva González, Juan José (coord.). *Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios*. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2017.

Castells, Manuel; Cardoso, Gustavo (coords.). *A Sociedade em Rede: do conhecimento à acção política*. Lisboa: Imprensa Nacional, Casa da Moeda. 2005. Disponible el 1 de diciembre

- de 2015 em http://www.cies.iscte.pt/destaques/documents/Sociedade_em_Rede_CC.pdf.
- Cerbasi, G.; Barbosa, C. *Mais tempo, mais dinheiro*. Rio de Janeiro: Thomas Nelson Brasil, 2009.
- Consonni, Chiara. Non-users' evaluation of digital libraries: A survey at the Università degli studi di Milano. *IFLA journal*, vol. 36, núm. 4 (2010): 325-331.
- Cribb, Gülçin; Schmidt, Janine. Online space displacing physical space in libraries; the impact of online use on the transformation of library design. En *2011 ALIA Information Online Conference & Exhibition*. ALIA, 2011. Disponible el 19 de mayo de 2017 en <http://eresearch.ozyegin.edu.tr/handle/10679/154>.
- Cunha, M. B. da; Amaral, S. A.; Dantas, E. B. *Manual de estudo de usuários da informação*. São Paulo: Atlas, 2015.
- Dumont, L. M. M. O não-usuário de serviços de informação, este ilustre desconhecido. In: Congresso brasileiro de biblioteconomia e documentação, 1994, Belo Horizonte. Belo Horizonte: Associação dos Bibliotecários de Minas Gerais: 697-718
- Figueiredo, Nice Menezes de. *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília: Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, 1994.
- 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): 113-126. Disponible el 30 de agosto de 2017 en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36829340008>.
- Instituto Pró-Livro. *Retratos da Leitura no Brasil*. São Paulo, 2016.
- Kelley, Michael. The Quiet Plug Crisis: A Digital Generation Scours the Library for Electrical Outlets. *Library Journal*, 2011, vol. 136, núm 2: 24-25.
- Lancaster, Wilfrid. The tip of the iceberg. *Bulletin of the American Society for Information Science*, vol. 4, núm. 3 (febrero 1978).
- Lippincott, J. K. Information commons: Meeting millennials' needs. *Journal of Library Administration*, vol. 52, núm. 6-7, p. 538-548, 2010. DOI: 10.1080/01930826.2012.707950

- Mc Carthy, Grace. Getting to Know Your Non-Users. *Library Management*, v. 15, n. 4 p. 30-34, 1994. DOI: <http://dx.doi.org/10.1108/01435129410060338>
- Nicholas, D., Boukacem-Zeghmouri, C., Rodríguez-Bravo, B., Xu, J., Watkinson, A., Abrizah, A., Herman, E. and Wigo, M. (2017), Where and how early career researchers find scholarly information. *Learned Publishing*, vol. 30: 19-29. DOI:10.1002/leap.1087.
- Rodríguez Bravo, Blanca *et al.* Descubrimiento de información científica: ¿todavía misión y visión de la biblioteca académica? *El profesional de la información*, vol. 26, núm. 3. 2017: 464-479. Disponible el 25 de julio de 2017 en https://estudogeral.sib.uc.pt/jspui/bitstream/10316/41912/1/Art_01_EPI_2017.pdf.
- Sridhar, M. S. Non-users and non-use of libraries. *Library Science with a slant to Documentation and Information Studies*, vol. 31, núm. 3 (1994): 115-128.
- Tapscott, D. *A hora da geração digital: como os jovens que cresceram usando a internet estão mudando tudo, das empresas aos governos*. Rio de Janeiro: Agir Negócios, 2010.
- Villaseñor Rodríguez, Isabel. Un nuevo usuario de información: el usuario 2.0. En Calva González, Juan José, coord. *Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios*. México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2015: 123-134.
- Watson, Les. El diseño de la biblioteca universitaria del siglo XXI: ideas y tendencias. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, núm. 38 (junio). Disponible el 12 de agosto de 2017 en <http://bid.ub.edu/38/watson.htm>.
- Widén, Gunilla; Kronqvist-Berg, Maria. The future librarian: a diverse and complex professional. *Proceedings of the IATUL Conferences*. 2014.
- Zaninelli, T. B. *et al.* Os nativos digitais e as bibliotecas universitárias: um paralelo entre o novo perfil do usuário e os produtos e serviços informacionais. *Informação & Informação*, vol. 21, núm. 3: 149-184, 2016. DOI: 10.5433/1981-8920.2016v21n3p149.

Usuarios, archivos y bibliotecas: Servicios, teoría y práctica. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información/unam. La edición consta de 100 ejemplares. Coordinación editorial Anabel Olivares Chávez; corrección especializada, Valeria Guzmán González; revisión de pruebas, Valeria Guzmán González y Carlos Ceballos Sosa; formación editorial, Nube Magenta. Fue impreso en papel cultural de 90 g en los talleres de Data-print, Georgia 181, Col. Nápoles, Alcaldía Benito Juárez, C. P. 03810, Ciudad de México. Se terminó de imprimir en noviembre de 2021.