

## Los estudios de los usuarios 2.0: avances de investigación

JUAN JOSÉ CALVA GONZÁLEZ  
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES BIBLIOTECOLÓGICAS  
Y DE LA INFORMACIÓN, UNAM

### INTRODUCCIÓN

Desde que el hombre invento el lenguaje oral para establecer una comunicación con sus semejantes y para intercambiar las ideas que tenían unos a otros es que la información inicio su flujo entre un sujeto a otro.

A partir de esta cultura oral u oralidad primaria<sup>1</sup> en la cual no se conocía la escritura se puede decir que las estructuras mentales de los seres humanos se conformaban de una forma distinta a la actual, ya que la transmisión de las ideas se tenía que hacer a través de la repetición oral, de las ideas que se pretendían que perduraran, así es como se crearon herramientas mnemotécnicas para que las ideas fueran transmitidas de una persona a otra, como por ejemplo la repetición en grupo, los cantos rítmicos, las historias, las leyendas o los mitos.<sup>2</sup> Así las culturas orales podían transmitir información y conocimiento a las siguientes generaciones, pero esta

---

1 W. J. Ong, *Oralidad y escritura: tecnología de la palabra*. México: Fondo de Cultura Económica, 1987. p. 20.

2 *Ibidem.*, p. 41.

no era exacta, ya que no era igual que como se había generado por sus antecesores, primeramente, entonces se requería que ésta perdurará en el tiempo.

Hasta la aparición de la escritura fue que el hombre inicio un cambio de esa estructura mental, ya que con la información registrada en un soporte, sea cual fuere este, papiro, pergamino, etc., los hombres ahora podían reflexionar sobre una idea, de una forma diferente a la oral, ya que la escritura tiene la ventaja de perdurar en el tiempo tal como estuvo registrada la primera vez. Así aparece la oralidad secundaria, como la menciona Ong, “la actual cultura de alta tecnología, en la cual se mantiene una nueva oralidad mediante el teléfono, la radio, la televisión y otros aparatos electrónicos que para su existencia y funcionamiento dependen de la escritura y la impresión”.<sup>3</sup>

Así se llega a ésta *alta tecnología* con la aparición de Internet y su utilización para la comunicación entre las personas y por lo tanto para el intercambio y búsqueda de información que necesita un sujeto de una colectividad o de forma individual e independiente.

Con la llegada de los dispositivos móviles como las Laptop, los teléfonos celulares y la posibilidad de conexión a Internet sin tener que usar cables aumento exponencialmente los accesos y por tanto el flujo de información que circula en este medio. También esto aumentó el grado de comunicación entre las personas de diferentes sectores sociales. Así es como la tecnología está unida a la comunicación entre personas que se encuentran distantes, por lo cual dice Martín: “podemos afirmar que las personas y las organizaciones de personas son las que modifican y diseñan los usos de la comunicación para adaptarlas a sus hábitos, a sus intereses, a sus valores y a sus aspiraciones.”<sup>4</sup>

Así el Internet y su fácil acceso abrió una puerta a la comunicación e intercambio de información, ya sea ésta de orden general o

---

3 *Ibidem.*, p. 20.

4 Leonidas Martín. “Expresiones políticas de Internet social. Vdevivencia: un estudio de caso”. En: *Web 2.0: nuevas formas de aprender y participar*. Barcelona: Leartes, 2009. p. 72

académico. El paso siguiente fue este acceso pero inalámbrico, es decir sin conectarse a un cable.

## INTERNET INALÁMBRICO

Cuando se menciona lo relativo a las redes inalámbricas se entiende que están basadas en un enlace que utiliza las ondas electromagnéticas y no el cableado que se usa normalmente.

Una red inalámbrica permite que distinta tecnología, es decir, diversos dispositivos remotos puedan conectarse a la red sin dificultad y por supuesto sin cables, ya sea que se encuentre muy cerca o a muchos kilómetros de distancia. La implementación de las redes inalámbricas no requiere de un cambio significativo en la infraestructura existente, como pasa en las redes cableadas en las cuales se tienen que hacer muchas adecuaciones, principalmente físicas, para la instalación precisamente del cableado al tener que hacer perforaciones en la pared, introducir tuberías como portacables o conectores, etc. Razón por la cual el acceso inalámbrico a las redes se extiende con bastante rapidez.

Es así como aparecen las redes inalámbricas de área extensa, las cuales abarcan un amplio rango geográfico y que se puede encontrar en los teléfonos móviles o celulares como por ejemplo el llamado GSM. Asimismo, están los dispositivos que parecen un USB y que conectado a la Laptop tienen ese acceso extendido a las redes inalámbricas y por tanto al Internet en donde se podrían mencionar al DBS.

El uso de una red inalámbrica indica que dos o más terminales como pueden ser una notebook, Laptop, los teléfonos celulares o móviles, las agendas electrónicas, por mencionar solo algunos dispositivos actuales, se pueden comunicar sin la necesidad de una conexión utilizando un cable.

Entonces, el Internet puede ser accedido desde cualquier dispositivo móvil sin la necesidad de un cable. Así se tiene que desde un iPhone se puede tener acceso desde cualquier parte del mundo donde se tenga una señal y, se tenga contratado el servicio, es decir se cubra el costo por tener el acceso a Internet.

De igual forma una persona con una Laptop con una tarjeta de módem inalámbrico puede tener acceso sin conectarse a una línea telefónica para ello.

Por lo anterior, el acceso a Internet sin la utilización de conectarse físicamente a un cable es ahora posible y con una rapidez y facilidad que hasta los niños pueden hacerlo al tener en sus manos un telefónico celular del tipo iPhone, por ejemplo.

## EL USO DE INTERNET

Como lo señala Graham: con la Web 2.0 el Internet ha llegado a su fase de crecimiento y finalmente en la actualidad está siendo utilizado como originalmente estaba pensado, es decir, para poner en contacto a la gente, para comunicarse con sus congéneres, para compartir información que necesitan unos y otros, y representar un medio de expresión de la inteligencia colectiva de la humanidad donde todos tienen el poder o el derecho de participar.<sup>5</sup>

Efectivamente, el uso de Internet ha favorecido que la información fluya de una persona a otra, de un colectivo a otro y con una rapidez que antes no era posible pensar cuando se usaba el correo postal, por poner un ejemplo.

Lo anterior puede ser una muestra del éxito que ha tenido el uso de Internet y ser una de las razones por las cuales se ha desarrollado con una rapidez vertiginosa.

Ya no solo las personas pueden ir a los llamados café Internet para tener acceso sino que se puede hacer desde un dispositivo portátil como una Laptop o un teléfono celular.

Con el crecimiento de las posibilidades de acceso y la facilidad de no ir a un lugar en específico para entrar a Internet este aumenta sus posibilidades de utilización por una gama mayor de sectores sociales.

---

5 P. Graham *Web 2.0*. En: <http://www.paulgraham.com/web20.html>, revisado el 24 de agosto de 2011.

## Facilidades de acceso a la información desde cualquier conexión a Internet

El acceso a Internet en cualquier lugar como lo es un restaurante, la sala de espera del aeropuerto, el hotel, la cafetería, el bar o los campus universitarios es una actividad que ya se ha vuelto cotidiana en las personas, principalmente las jóvenes, que cuentan con un teléfono móvil de última generación, una Laptop, notebook o un iPad.

Pero esta conectividad que se tiene en la actualidad puede ser vista desde un aspecto netamente económico ya que este acceso alguien lo paga, puede ser el local que brinda el acceso, como un servicio más que ofrece a su clientela, o bien cubrirlo el propio usuario del servicio, ya que su dispositivo es el que le cobra este acceso, como por ejemplo un móvil o teléfono celular.

Pero también, puede reflexionarse desde otro punto de vista como lo es el acceso a la información y su aprovechamiento para desarrollar actividades de trabajo como las empresariales, académicas o de investigación. Este punto puede ser valorado contra el costo económico que tiene el acceso a internet desde un dispositivo como puede ser el móvil o teléfono celular o el uso del USB que conectado a la Laptop o PC permite dicho acceso a Internet desde casi cualquier parte del planeta.

## Satisfacción de las necesidades de información y comunicación de las personas que acceden al Internet

El acceso a Internet y utilizar cualquiera de sus recursos permite rastrear la información que necesita el usuario, esta utilización puede llevarle pocos instantes o un tiempo más largo, todo va a depender de la información que esté buscando y de las estrategias de búsqueda que lleve a cabo para obtener la información que satisface su necesidad informativa.

En el momento que a una persona le surge una necesidad de información la facilidad de acceder a Internet desde cualquier punto permitirá que ésta sea satisfecha. Así, si cuenta con un dispositivo

que se conecte de forma inalámbrica a Internet en ese momento podrá iniciar la búsqueda de la información que necesita utilizando algún buscador como Google, Copérnico, etc. O bien tener acceso a un catálogo colectivo o biblioteca digital de alguna universidad, como por ejemplo RedUNAM<sup>6</sup>, y de ahí a la Biblioteca Digital (BiDi)<sup>7</sup> o bien a LIBRUNAM<sup>8</sup> o a las revistas electrónicas en texto completo y libre, como podría ser *Investigación Bibliotecológica*.<sup>9</sup>

La facilidad de este acceso permite que la comunicación se establezca entre dos puntos donde está el sujeto y el segundo donde se encuentra la información registrada, es decir ubicada en algún servidor de una entidad.

Por el contrario cuando la información que busca la persona la tiene otra persona pues el acceso a Internet le permitirá ponerse en contacto con esa persona.

Lo puede hacer con mucha rapidez como sucede con la red social Facebook, la cual es utilizada por millones de personas y sobre todo jóvenes.

Se considera que los jóvenes:<sup>10</sup>

- ❖ Son usuarios habituales de Internet
- ❖ Es fácil llegar a los jóvenes si se usa este medio
- ❖ Necesitan recibir información para poder llegar a interesarse en un tema concreto.
- ❖ Espera que Internet les de la información actualizada sobre temas que les interesan.

La satisfacción de las necesidades de información de diversos sectores sociales a través del acceso casi ilimitado que se tiene a Internet y sus múltiples recursos, que son utilizados en la Web 2.0,

---

6 RedUNAM. En: <http://www6.noc.unam.mx/> revisado el 25 de agosto de 2011.  
7 BiDi (Biblioteca Digital UNAM) En: <http://www.dgbiblio.unam.mx/index.php/acerca-de-acceso-remoto>.  
8 LIBRUNAM. En: [http://132.248.67.3:8991/F/-/?func=find-b0&local\\_base=MX001](http://132.248.67.3:8991/F/-/?func=find-b0&local_base=MX001)  
9 *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*. En: <http://cuib.unam.mx/revistaCuib.html>.  
10 Magdalena Alberto Andrés. *Internet, jóvenes y participación cívico política: límites y oportunidades*. Barcelona: Octaedro, 2010. p. 40.

ha propiciado algo que podría ser considerado como una nueva fase de desarrollo social, ya que la información que necesita una persona o un colectivo puede tenerla de una forma casi inmediata. Así en el fenómeno de las necesidades de información aparece con una regularidad cada vez mayor en las personas tanto en lo individual como en lo colectivo.

De esta forma el ciclo que representa dicho fenómeno de las necesidades de información al pasar por sus tres fases o estadios: surgimiento de la necesidad de información, comportamiento informativo y satisfacción, para luego regresar a la generación de una nueva necesidad de información se lleva a cabo con mayor celeridad y en donde interviene, con mucha mayor frecuencia dentro del comportamiento informativo, el uso de Internet y con la factibilidad de ya no tener que estar conectado por un cable a dicho acceso, entonces facilita el que este ciclo se lleve a cabo con mayor rapidez.

Entonces, se ve que el ciclo que pasa por estas tres fases o etapas de dicho fenómeno, como lo plantea el Modelo NEIN (Modelo sobre las necesidades de información),<sup>11</sup> se da, con la ayuda del acceso a Internet de forma inalámbrica, de una forma sin límite geográfico, ya que desde un móvil (o teléfono celular de última generación como por ejemplo el Iphone4) se pueda obtener la información que se necesita, así se puede conectar desde el dispositivo tecnológico a una biblioteca, hacerle una pregunta o buscar en su acervo y obtener el envío o el acceso a la información que satisfecerá su necesidad informativa. Cabe señalar que las bibliotecas ya han incursionado en el diseño de Blogs, cuentas en Facebook (y otras redes sociales similares) y participa de los wikis; lo anterior permite que la información que contienen pueda llegar a más usuarios la necesitan.

Las investigaciones llevadas a cabo ante todo este panorama pueden ser muchas y con diversos caminos: pero hay que centrarse en mencionar algunas de ellas:

---

11 Juan José Calva González. *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México, Universidad Nacional Autónoma de México, 2004. p. 168.

## PROYECTO COLECTIVO

### ❖ Usuarios 2.0 de la información audiovisual y textual

Proyectos con comunidades específicas:

- ❖ El uso de redes sociales para la búsqueda de información escolar de los alumnos de educación básica en los pueblos de San Gregorio Atlapulco y San Luis en la Región de Xochimilco.
- ❖ Análisis del uso de Internet y las redes sociales de los alumnos de secundaria de la región de Chalco, Estado de México.
- ❖ El uso de las herramientas Web 2.0 por los usuarios de la biblioteca
- ❖ Uso de las redes sociales como servicio de la biblioteca universitaria.
- ❖ Análisis del Web 2.0 para recuperar información producto de la investigación, en la comunidad de vitivinicultores de la región de Querétaro
- ❖ Análisis de la búsqueda de información académica utilizando la Web 2.0 por los alumnos de ciencias.

### Proyecto colectivo en formación y consolidación

- ❖ El uso de la Wikipedia para la búsqueda de información en la comunidad universitaria.

Por lo que se puede observar la investigación sobre los usuarios se expande más como se expande el uso de la Web 2.0 para la búsqueda de información que responda a las necesidades informativas de diversas comunidades que tienen acceso a este tipo de tecnología que por lo visto al principio también está en expansión.

Así esta presentación da información de los proyectos antes señalados y que están en proceso.

En dichos proyectos participan los profesores e investigadores de la UNAM, UCM, UNIZAR, UNEX. Asimismo, se cuenta con la



colaboración de alumnos de posgrado; maestría y doctorado, de igual manera con la participación de alumnos de nivel licenciatura interesados en la investigación y que se encuentran como becarios adscritos al proyecto colectivo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alberto Andrés, Magdalena. *Internet, jóvenes y participación cívico-política: límites y oportunidades*. Barcelona: Octaedro, 2010. p.40.
- Bradley, P. *How to use Web 2.0 in your library*. London: Facet Publishing, 2007.
- Calva González, Juan José. *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México, Universidad Nacional Autónoma de México, 2004. p. 168
- Casey, M. E., Laura C. Savastoni. *Library 2.0: a guide to participatory library service*. Medford, NJ: Information Today, 2007.
- Clerq, Lize De. ¿Qué es la web 2.0? En: *Web 2.0: nuevas formas de aprender y participar*. Barcelona: Leartes, 2009. p. 25.
- Evans, W. *Building library 3.0: issues in creating a culture of participation*. Oxford: Chandos, 2009.
- Graham, P. *Web. 2.0* En: <http://www.paulgraham.com/web20.html>, revisado el 24 de agosto de 2011.
- Library 2.0 and beyond: innovative Technologies and tomorrow's user* / edit. Nancy Courtney. Westport, Conn.: Libraries Unlimited, 2007.
- Machado do Nascimento, José Antonio, Sueli Angelica Do Amaral. *Avaliacao de usabilidade na Internet*. Brasilia: Thesaurus, 2010.
- Martín, Leonidas. "Expresiones políticas de Internet social. Vdeviencia: un estudio de caso" En: *Web 2.0: nuevas formas de aprender y participar*. Barcelona: Leartes, 2009. p. 72.
- Ong, W. J. *Oralidad y escritura: tecnología de la palabra*. México: Fondo de Cultura Económica, 1987. p. 20.