



# Perspectivas de investigación

## La investigación sobre el usuario 2.0

**Isabel Villaseñor Rodríguez**

Universidad Complutense de Madrid,  
Facultad de Ciencias de la Documentación  
España · isavilla@ucm.es

**Juan José Calva González**

Universidad Nacional Autónoma de México,  
Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información  
México · jjcg@unam.mx

**Resumen:** Ante la evidente existencia del surgimiento de un nuevo perfil del usuario de la información producto del reciente y vertiginoso desarrollo de la web 2.0 y de todas las herramientas que contempla, entre ellas las redes sociales, se hace necesario su estudio por lo cual se plantea como una línea de investigación prioritaria en el ámbito de la Biblioteconomía y la Documentación. En la presente comunicación se ofrecen los resultados obtenidos del trabajo realizado por el grupo de investigación internacional e interinstitucional "Usuarios 2.0 de la información audiovisual y textual", cuyo objetivo principal ha sido el de caracterizar a este nuevo perfil del usuario de la información en este ambiente, identificando los antecedentes, describiendo las herramientas que utilizan y determinando su perfil en diversos ámbitos, tales como las bibliotecas universitarias, los medios de comunicación televisivos, las comunidades indígenas o las comunidades académicas y científicas. Para ello, se ha utilizado una metodología, primero, fundamentalmente documental basada en la lectura de textos propios de disciplinas de interés para la Biblioteconomía y la Documentación tales como la Antropología, la Sociología o la Psicología, que pueden arrojar luz sobre un nuevo individuo que participa de la denominada cultura 2.0, caracterizada por rasgos muy definidos. Y, en segundo lugar, un acercamiento exploratorio-descriptivo directamente a algunas de estas comunidades. Finalmente se exponen algunas de las conclusiones alcanzadas en la investigación que permiten no sólo conocer mejor las necesidades y comportamiento informativos de estos usuarios de la información sino también los distintos tipos que pueden encontrarse y las metodologías de investigación más apropiadas para su estudio.

**Palabras clave:** Estudios de usuarios de información; Usuarios 2.0; Investigación en Biblioteconomía y Documentación; Comportamiento informativo.

**Abstract:** With the evident existence of the emergence of a new profile of the user of the information, who is a product of the recent and dizzy development of the web 2.0 and of all the tools that he contemplates, between them the social networks, makes to itself his study necessary for which it appears as a line of priority investigation in the area of the Librarianship and Documentation. In the present communication there offer the results obtained of the work realized by the group of international and inter-institutional research "Users 2.0 of the audio-visual and textual information", whose principal aim has been of characterizing to this new profile of the user of the information in this environment, identifying the precedents, describing the tools that they use and determining his profile. Describing the tools that they use and determining his profile in diverse areas, such as the university libraries, the television mass media, the indigenous communities or the academic and scientific communities. For it, in first step, a methodology has been in use, fundamentally documentary research in the reading of own texts of disciplines of interest for the such Librarianship and the Documentation as the Anthropology, the Sociology or the Psychology, which they can throw light on a new individual who takes part of called " culture 2.0", characterized by very definite features. And, second step, an exploratory - descriptive approximation directly to some of these communities. Finally, there are exposed some of the conclusions this research about the information needs and information seeking behavior of these users of the information, but also the different types that they can find and the methodologies of investigation more adapted for his study.

**Keywords:** Information Studies; User 2.0; Research in Librarianship and Documentation; Information Seeking Behavior.

## Introducción

**E**l desarrollo de la web 2.0 ha hecho que surja un nuevo usuario de la información con unas características específicas. En la medida en que usa la información, su estudio es necesario en el ámbito de nuestras disciplinas, empeñadas en conocer todo lo que la atañe. A partir de esta necesidad, se crea el proyecto de investigación internacional e interinstitucional "Usuarios 2.0 de la información audiovisual y textual" en el año 2011 con el respaldo del Programa de Apoyo a Proyectos de Investigación e Innovación Tecnológica (PAPIIT) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), un proyecto colectivo formado por personas con perspectivas y especialidades diversas de cuatro instituciones universitarias de dos países: la UNAM (Dr. Calva González. Responsable; Dr. Ramírez Velázquez), la Universidad Complutense de Madrid (Dra. Villaseñor Rodríguez. Corresponsable), la Universidad de Zaragoza (Dra. Orera Orera) y la Universidad de Extremadura (Dr. Caldera Serrano). Tal proyecto nace y se desarrolla con la firme intención de conocer mejor a este nuevo usuario y establecer un perfil a partir de las características que le son propias con el fin de que los profesionales de nuestros ámbitos de estudio puedan afrontar mejor los servicios que les prestan, adecuándolos a sus necesidades y, sobre todo, a sus comportamientos informativos. Los distintos avances de la investigación se han puesto en común en el evento titulado "Encuentro sobre usuarios, web 2.0 y bibliotecas" que se ha celebrado en México los años 2011, 2013 y 2014. Por otra parte, los resultados obtenidos se han publicado en el libro *Usuarios 2.0 de la información audiovisual y textual*, editado por el Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información de la UNAM en el presente año.

Las líneas de investigación desarrolladas por los distintos miembros del grupo y consolidadas en la actualidad tienen que ver con dos aspectos. Por una parte, uno puramente conceptual en cuanto que se ha querido caracterizar este nuevo perfil del usuario de la información. Para ello, se han identificado los antecedentes de la web 2.0 y el contexto en el que se desenvuelve su usuario, describiendo las herramientas que utiliza y empleando, para ello, una metodología exclusivamente documental a partir del análisis de textos de diversas disciplinas. Por otra, un aspecto exploratorio-descriptivo en cuanto que se han estudiado algunas comunidades de usuarios concretas con técnicas propias de la metodología de campo directa.

Es evidente que aún quedan campos por investigar, ya que existen muchas otras comunidades de usuarios por estudiar y, sobre todo, otras técnicas que aplicar. Por otra parte, la evolución de las tecnologías y el aumento de sus usuarios es cada vez mayor, lo que hace que la investigación sobre el usuario 2.0 permanezca aún abierta.

## Características esenciales del usuario 2.0

La primera característica que cabe destacar de este nuevo usuario es la de que participa de una nueva cultura nacida a partir del avance de la web 2.0. Esta cultura, denominada por algunos como *cultura 2.0*, es un fenómeno que se ha venido desarrollando en los últimos años y que actualmente se encuentra en su momento más esplendoroso. Fumero (2007, p 11) lo califica de "tecno-social" ya que en él "interactúan lo social (cómo y dónde nos comunicamos y relacionamos) y lo tecnológico (nuevas herramientas, sistemas, plataformas, aplicaciones y servicios), provocando cambios de lo uno sobre lo otro". La *cultura 2.0* se basa en una nueva concepción del ser humano relacionada fundamentalmente con su deseo de compartir, estar informado y comunicarse y se ha extendido gracias a la reciente democratización de las nuevas tecnologías. No deja de ser una necesaria prolongación de la anterior, la *cultura 0.0*, para comprendernos y seguir existiendo en la realidad y es mucho más que lo entendido como "realidad virtual", ya que empaqueta actos, creencias, valores que abarcan a toda la experiencia social, organizando la sociedad desde la posibilidad de intercambio y comunicación (Barbosa, Vázquez, Seco y Jiménez, 2010). Es una cultura símbolo de un nuevo movimiento social que cuenta,

entre sus atributos, con la libre circulación de información, la colaboración, el intercambio de conocimientos, la generosidad para ayudar a otros, la reciprocidad, la solidaridad, la crítica abierta y el reconocimiento social de los mejores dentro de la comunidad, sustentándose en unos principios que caracterizan al usuario 2.0 y que son, entre otros, que toda la información sea de libre acceso y circulación y que todo usuario desee colaborar, transmitir y compartir (Figuroa Alcántara, 2011).

El usuario 2.0 desarrolla nuevos usos sociales y nuevas formas de comunicación, fomentando la libre circulación de información, la colaboración y el intercambio de conocimientos a través de unas tecnologías que ya no están sólo en manos de expertos. Se enriquece con los contenidos generados por otros usuarios y obsequiando los creados por él. Su presencia en Internet cada vez es más frecuente y numerosa; su tipología, muy variada. Este usuario utiliza con mayor o menor habilidad todos los recursos técnicos nacidos en un entorno cambiante, innovando e involucrándose en su desarrollo. Algunos de estos recursos son los foros de discusión, de mensajes o de opinión, los blogs, los portales webs, el correo electrónico, los grupos de noticias, los chats, los mundos virtuales, las wikis, las redes sociales, etc. Son herramientas y servicios diseñados y difundidos para animar a la participación, al intercambio libre y gratuito de información; complejos aunque intuitivos y fáciles de usar. De todos ellos, cabe destacar el de las redes sociales por ser el más extendido. En este sentido, y como dicen Christakis y Fowler (2010, pp. 224, 266-267):

“las nuevas tecnologías...se limitan a hacer posible nuestra ancestral tendencia a conectar con otros humanos...Por muy abstractas, grandes, complejas y supermodernas que sean las redes sociales formadas en el ciberespacio, siguen reflejando tendencias humanas universales y fundamentales que aparecieron en nuestra prehistoria, cuando nos contábamos historias alrededor de una hoguera en la sabana africana” porque “los seres humanos somos animales sociales que vivimos en grupos y próximos unos de otros...Nuestras relaciones con otros seres humanos son cruciales, la sociabilidad humana y las redes sociales tienen antiguas raíces genéticas”.

Las redes sociales virtuales vienen a desarrollar las naturales y reales, las que siempre han existido basándose en conexiones establecidas entre las personas que las componen. El desarrollo de la tecnología ha hecho que cambie la forma en que nos conectamos gracias, entre otras cosas, a la no limitación geográfica o por timidez o discriminación y al inmenso poder para multiplicar los efectos de cualquier iniciativa. En este sentido, Ugarte (2007) habla de “red distribuida”, basada en una multiplicidad de agentes que actúan autónomamente, coordinándose espontáneamente en la red, al margen de las clásicas formas y jerarquías y con manifestaciones tales como el “ciberactivismo” o “la blogsfera”.

El usuario 2.0 entiende las relaciones sociales de forma diferente al estar imbuido en un contexto marcadamente tecnológico que le permite crear, aportar, difundir, compartir y colaborar. No importa tanto lo que sabe o deja de saber sino cómo lo comunica en su afán por contribuir a la generación de conocimiento colectivo. Se trata de un usuario que actúa, siendo él quien tiene la capacidad de elegir entre la diversidad de posibilidades que existen, y que aporta, crea, informa y difunde. Pero también se constituye en una parte de un todo que le afecta, con el que está vinculado, perdiendo parte de su individualidad, hasta el punto de dejarse influir (consciente o inconscientemente) por las opiniones, informaciones o acciones que aporten los demás, en un contagio que posibilitan las redes sociales al jugar un importante papel en la propagación de emociones. De cualquier forma, el usuario 2.0 forma parte de una o varias comunidades porque es un ser sociable y se reconoce como individuo en la sociedad, deseando interactuar para satisfacer sus necesidades o llevar a cabo roles específicos, compartiendo un proyecto determinado que constituye la razón de ser de su grupo, utilizando una tecnología que le facilita su propósito (personal o profesional) y actuando en un ámbito que siente como propio y al que pertenece.

La importancia de la existencia de este usuario 2.0 hace que nos planteemos la necesidad de conocerle mejor y de una manera sistemática. Para ello, pueden utilizarse distintas metodologías. Barbosa, Vázquez, Seco y Jiménez (2010) proponen la aplicación de la metodología “clásica” de ciencias sociales como la Antropología, la

Etnografía y la Sociología al ciberespacio, justificando por qué la Antropología ha de ocuparse del estudio de éste y cuestionando si las técnicas tradicionales de la Etnografía son aplicables a este nuevo entorno inmaterial. Para ello, hablan de la Ciberantropología, subdisciplina de la Antropología que se ocupa del estudio etnográfico de las relaciones entre los hombres y las máquinas a finales del siglo XX en el que las nuevas tecnologías sirven como agentes de producción social y cultural. Estos estudios crecen y se reorientan a investigar las comunidades electrónicas tanto desde la perspectiva de los contextos donde las tecnologías del ordenador se desarrollan, la interacción entre los diseñadores y los usuarios y las comunidades que resultan de esa interacción, a veces imaginadas e inventadas, pero capaces de crear nuevas identidades, los ciborgs o vecinos electrónicos, así como a vivir en regiones y comunidades que resultan de esa interacción. Crece y aborda cada vez más facetas y dimensiones de los entornos digitales, cubriendo los diversos grupos de población implicados y las innovaciones, tanto tecnológicas como sociales, que surgen a una velocidad vertiginosa. La consideración de que la *cultura 2.0* es prolongación necesaria de la *cultura 0.0* para comprendernos y seguir existiendo en la realidad, resulta de gran novedad ya que se asegura la igualdad de ambas. Por otra parte, los autores defienden la Etnografía como "viejo" método de trabajo e investigación antropológico perfectamente válido para aproximarnos a las nuevas tecnologías, una vez adaptado a las peculiaridades concretas con las que lo ciborg nos desafía. La Antropología nos permite descubrir el ordenamiento intrínseco de la sociedad, y ese descubrimiento nos permite comprender, y esa comprensión nos llevará a mejorar la calidad de vida de los miembros de este nuevo sistema. Entre las técnicas a utilizar proponen, entre otras, las entrevistas en profundidad, los grupos de discusión, las encuestas en la red, el análisis de contenido de mensajes escritos u orales, las "historias de vidas", la observación participante, las técnicas audiovisuales, etc.

#### **Un ejemplo de comunidad de usuarios 2.0: la comunidad académica**

De las comunidades de usuarios 2.0 estudiadas en el proyecto de investigación mencionado- la de los medios de comunicación televisivos, la indígena o la académica y científica-, queremos centrarnos en ésta última, por ser la que puede resultar de mayor interés para el público al que nos dirigimos. En este sentido, el informe de la Red de bibliotecas universitarias española titulado *Ciencia 2.0: aplicación de la web social a la investigación*, utiliza el término *Ciencia 2.0* para referirse a la aplicación de las tecnologías de la web social al proceso científico y define la red social académica como la "comunidad científica que emplea tecnologías participativas para el intercambio de información" (REBIUN, 2011). Es evidente que la ciencia es comunicación y colaboración, luego la nueva cultura, la 2.0, se presenta como una herramienta que ofrece un gran aprovechamiento en este entorno, pudiéndose aplicar tanto en el ámbito de la docencia (aulas virtuales) como de la investigación, donde los *colegios invisibles* (comunidad informal de científicos que trabajan en un mismo tema y que intercambian información) la utilizan como red de comunicación e intercambio y como foro de educación y socialización de los nuevos científicos. Por eso, son muchos los beneficios que aporta la *cultura 2.0* al ámbito de las redes sociales académicas. Entre ellos, se encuentran los que siguen:

- Promoción de investigaciones y publicaciones (visibilidad de las mismas, divulgación científica)
- Mejora de posibilidades de colaboración (grupos de trabajo, trabajo en equipo)
- Relación e intercambio de ideas y documentos de forma rápida y simultánea
- Compartir recursos de información y documentación, hipótesis, resultados, etc.
- Disfrute de los servicios que un grupo de investigación demanda: sistemas de comunicación, medios para compartir recursos, almacén de documentos y foros de discusión

Pero el éxito no está en el mejor de los servicios en línea, sino en el interés y la fidelidad duradera de un buen número de personas.

Por otro lado, podría decirse que, de las herramientas señaladas anteriormente como propias de la *cultura 2.0*, los usuarios de las redes sociales académicas utilizan (y pueden utilizar para su mayor aprovechamiento) las siguientes:

- Correo electrónico
- Listas de distribución
- Blogs
- Wikis (también en su desarrollo docente)
- Repositorios de e-prints
- Redes sociales (tanto las generalistas como las especializadas)
- Foros de discusión
- Publicaciones en acceso abierto
- Aplicaciones propias de las redes generalistas tales como perfil, búsquedas, grupos, mensajes, herramientas para compartir/colaborar
- Aplicaciones específicas de las redes sociales académicas tales como gestión documental (gestor personal, consulta a bases de datos, búsqueda semántica)
- Plataformas ofimáticas para compartir archivos, como por ejemplo GoogleDocs o Dropbox
- Servicios de noticias científicas
- Publicación/edición en línea

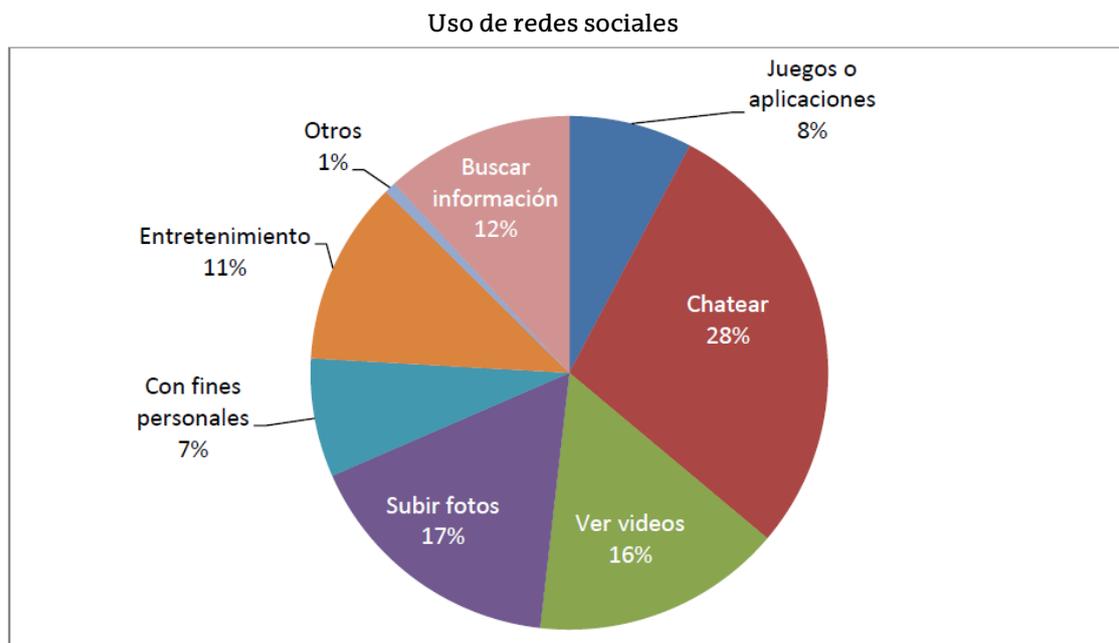
Uno de los recursos tradicionales que sigue utilizándose hoy en día en el ámbito académico es el de la biblioteca universitaria. La biblioteca en general es un servicio de información que ha tenido que adaptarse a estos nuevos usuarios, hasta el punto de que, desde hace algunos años, ya se habla con profusión de y sobre *biblioteca 2.0*. En este ámbito se da, también, una nueva relación entre el usuario y la biblioteca basada en dos grandes cambios: una comunicación de carácter bidireccional entre ellos y un nuevo usuario creador de contenidos (Orera, 2015, p. 86). Muy poco a poco, las bibliotecas universitarias van incorporando las herramientas 2.0 para el desarrollo de sus servicios y van permitiendo la participación de sus usuarios a través de blogs, wikis, etiquetado, compartir archivos, redes sociales, etc. Los usuarios tradicionales de las bibliotecas, ya sean universitarias o públicas, y de otras unidades de información similares, acuden a ellas para obtener la información que necesitan. Pero, ¿qué ocurre con los usuarios 2.0? Éstos, desde una conexión con Internet, donde quiera que se dé, necesitan acceder a la información y para ello pueden utilizar las herramientas de la web 2.0 o, posiblemente, si ya están ligados a una *biblioteca 2.0*, pues quizá sea ahí donde encontrarán la información que están necesitando.

Pero dentro del ámbito académico encontramos otros sectores, además del universitario. Las nuevas generaciones de hombres y mujeres ya están rodeadas de esta tecnología y a ella tienen acceso con mayor facilidad y con un costo no tan elevado. Esto ha permitido que la web 2.0 y, por lo tanto, el usuario 2.0, se desarrolle rápidamente. Así es como se observa que los jóvenes de educación preparatoria, secundaria e, inclusive, primaria, cuentan con un teléfono móvil que puede conectarse a Internet casi desde cualquier punto (sobre todo si el wifi es público) o una tableta que ya tiene muchas funciones para la utilización de redes sociales y otras herramientas de la web 2.0. Estos dispositivos móviles abrieron una amplia gama de posibilidades de comunicación. Es decir, los jóvenes están en constante comunicación con otros jóvenes y no sólo es utilizado este medio para decir cosas triviales, sino que también es utilizado para intercambiar información académica, información escolar e información de tipo general, que es la que fluye por este medio siguiendo los caminos de una red, ya que un joven está conectado con muchos otros más. Las herramientas de la web 2.0 también pueden ser utilizadas por ellos como buscadores de información y, por lo tanto, estar interconectados con profesores, escuelas, bibliotecas y otro tipo de académicos e instituciones gubernamentales y de investigación. Es ahora posible que esta tecnología pueda estar conectada en tiempo real y por lo tanto las búsquedas,

intercambio y acceso de información sean en el momento. Por lo tanto, diferentes tipos de comunidades sociales tienen acceso a la información que está fluyendo en la web; solo es cuestión de buscar la conexión a la misma para poder tenerla.

Las diferentes comunidades de usuarios de la información que usan la web 2.0 desde cualquiera de los dispositivos fijos o móviles entran en la interacción y flujos de información que hay en la red. Asimismo, accediendo a las redes sociales, por ejemplo, tienen posibilidad de buscar la información que necesitan y obtenerla por este mismo medio. Podría pensarse que esto sólo es posible en los niveles académicos superiores, mas no así en los niveles educativos básicos como podría ser el nivel de educación secundaria o preparatoria o los alumnos de licenciatura. Pero a través de una investigación que forma parte de este proyecto se puede ver cómo las redes sociales y otras herramientas de la web 2.0 son utilizadas para la obtención de información y permitir los flujos de la misma.

Véase, por ejemplo, lo que acontece con los alumnos de educación secundaria en cuanto al acceso a las redes sociales y la búsqueda de información (Guzmán, 2012). En cuanto a las redes sociales a las que pertenecen los alumnos de secundaria, se encuentra en primera preferencia el Facebook, seguida de Twitter y YouTube, es decir que están utilizando las herramienta de la web 2.0 no solo para comunicarse con sus amigos o tener contacto con otras personas, sino que, al profundizar en lo que respecta a la búsqueda de información o, en su caso, el intercambio de información de un sujeto a otro por medio de estas redes sociales, se encuentra que en un porcentaje, hasta ahora moderado, lo usa. Véase la figura siguiente:



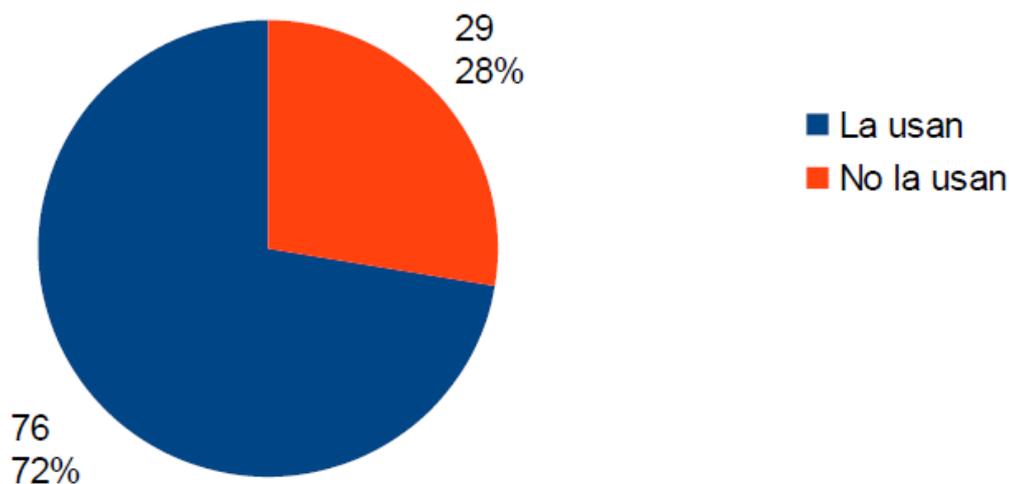
Fuente: Guzmán Prieto, Edgar. El uso de las redes sociales para la búsqueda de información escolar de los alumnos de educación básica en el pueblo de San Gregorio Atlapulco y San Luis Tlaxialtemalco en Xochimilco. México: EGP, 2012, p.52.

La observación de los siguientes resultados lleva a ver que el 12 % de los alumnos encuestados contestaron que usan las redes sociales para buscar información. Esto puede dar luz acerca del gran potencial que pueden tener las redes sociales para poder buscar y obtener información que necesitan los miembros de dicha red, y no sólo ser utilizadas para mantener una comunicación con otras personas. Aunque todavía se puede ver que las usan para chatear. ¿Por qué llama la atención ese 12% de uso de estas redes sociales para la búsqueda de información? La respuesta es que estas herramientas de la web 2.0 tienen un potencial elevado para ser utilizadas como un medio de flujo de información académica, es decir, para la búsqueda de información y para el intercambio de la misma. Asimismo, bibliotecas con plataformas en la web 2.0 pueden ser utilizadas para que en ellas busquen información los alumnos de

diferentes niveles (educación secundaria, bachillerato y licenciatura) y la obtengan por el mismo medio. Así, las bibliotecas estarán enlazadas e interconectadas con estas redes sociales y bajo un nuevo esquema podrán hacer uso de la información académica y de investigación generada por las universidades e instituciones dedicadas a la investigación y la docencia. Lo anterior es solo un ejemplo de lo que puede lograr la integración de toda una red de bibliotecas con las redes sociales y, por tanto, con los usuarios de dichas redes.

Por otro lado, si se toma el caso de una herramienta 2.0 como es la wiki, y, en específico, el de Wikipedia, el uso que le dan los alumnos de la licenciatura en Física puede ser observado en la siguiente gráfica:

Uso de Wikipedia por los alumnos de la licenciatura en Física.



Fuente: Sales Ortega, Iván Santiago. *El uso de Wikipedia por los alumnos de la licenciatura en Física de la UNAM*. México: ISSO, 2014, p. 34.

Se puede observar que esta herramienta de la web 2.0 es utilizada con bastante frecuencia y ahí es donde buscan y obtienen la información los alumnos de licenciatura. Otra cosa es indagar con mayor profundidad si es citada en los trabajos escolares que entregan a los maestros, por la confiabilidad de la información que contiene, ya que todos pueden participar en subir la información que consideren incluir en cada artículo de Wikipedia. Pero, no obstante lo anterior, el uso de esta wiki y de otras da luz a que no sólo se busca información y se obtiene información, sino, además, se puede participar aportando información a este tipo de herramienta de la web 2.0, con lo cual los perfiles de los usuarios han cambiado en este nuevo ambiente 2.0.

Entonces, los alumnos de licenciatura ven bastante utilidad a las redes sociales no sólo para la comunicación sino para la búsqueda y obtención de información académica la cual es producto de la docencia y la investigación. Lo anterior se debe al incremento del uso de las nuevas tecnologías, así como al aumento de usuarios de Internet, lo cual ha propiciado que los estudiantes de varios niveles, entre ellos, por ejemplo, los estudiantes de educación básica y media básica (primaria y secundaria), hagan uso de las redes sociales no sólo como un medio de comunicación (aunque este fin sea el de mayor peso), sino también para la búsqueda de información para la elaboración de los trabajos escolares.

Siguiendo la utilización de las redes sociales y su fácil acceso, se tiene, por ejemplo, a Facebook, el cual se coloca en primer lugar en varios de los resultados presentados. El segundo sitio lo ocupa YouTube, siendo también un sitio muy popular para los estudiantes para escuchar música, ver vídeos y opinar acerca de los mismos, además de que éste último no requiere registro de usuario para tener acceso. Pero también esta herramienta de la web 2.0 se utiliza para obtener información visual y auditiva como, por ejemplo, un video histórico sobre la vida de Platón, o sobre la historia de la Grecia clásica, de modo que el profesor de bachillerato les proporciona, por correo

electrónico o en el muro de Facebook, la dirección electrónica dentro de YouTube para ver el vídeo sobre el que posteriormente pregunta o discute con ellos en clase. Incluso, se podría discutir por el mismo medio, ya que lo permite.

### Conclusiones

Por lo expuesto hasta el momento y como conclusiones obtenidas del proyecto "Usuarios 2.0 de la información audiovisual y textual", resulta difícil definir un perfil único del usuario 2.0 de la información audiovisual y textual porque podría decirse que existen tantos como individuos navegando por Internet. A pesar de ello, se pueden destacar algunos rasgos que tienen en común y que se pasan a exponer:

- En primer lugar, cabe decir que el usuario 2.0 de la información audiovisual y textual responde a las características propias de un nuevo individuo producto de la actual etapa de la modernidad. Se trata del hombre posmoderno, con un ritmo acelerado de vida, caracterizado, entre otras cosas, por la indiferencia o incapacidad de profundización, el nomadismo o la inclusión en nuevas formas de agrupamientos sociales cotidianos y empáticos y, también, por el consumismo. Un individuo propio de lo que Bauman (2012) ha llamado la "modernidad líquida".
- Por otra parte, en segundo lugar, se puede decir que este usuario de la información tiene un rasgo definitorio: formar parte de lo que algunos han dado en llamar *cultura 2.0*, que se caracteriza, fundamentalmente, porque se sostiene en una nueva concepción social del ser humano que tiene que ver con el deseo de compartir, estar informado y comunicarse. Pero no de cualquier forma sino utilizando las nuevas tecnologías de la información, que han llegado a casi todos y permiten desarrollar ese deseo.
- En tercer lugar, el usuario 2.0 de la información audiovisual y textual utiliza, con mayor o menor destreza y conocimiento, las herramientas propias de la web 2.0 o web social para compartir contenidos de todo tipo, confiando en los demás y convirtiéndose en una fuente de información de gran valor para los otros.
- Con base en lo anterior, en cuarto lugar, se puede afirmar que el usuario 2.0 de la información audiovisual y textual no sólo es consumidor de información sino, también, productor, y con la característica de que siempre se encuentra poniendo en común lo que hace o lo que sabe, cultivando así una inteligencia colectiva manifiestamente democrática donde todos pueden declarar sus opiniones y compartir sus conocimientos.
- En quinto lugar, resulta tan importante el hecho de que forme parte de una o varias comunidades, porque es un ser sociable y se reconoce como individuo en la sociedad, deseando interactuar para satisfacer sus necesidades, compartiendo un proyecto determinado que constituye la razón de ser de su grupo, utilizando una tecnología que le facilita su propósito (personal o profesional) y actuando en un ámbito que siente como propio y al que pertenece.
- Como sexto lugar, se puede decir que la web 2.0 que ha sido adoptada por la comunidad de usuarios (ahora usuario 2.0) se está introduciendo rápidamente como medio para acceder a la información académica producto de la docencia y la investigación, en diferentes ámbitos no solo a nivel licenciatura y posgrado, sino en los niveles de educación básica y también media superior.
- Cada vez son más utilizadas todas las herramientas de la web 2.0 para que los alumnos tengan acceso a la información en diferentes formatos electrónicos, como vídeos, textos, multimedia, fotos, etc., estableciendo un vínculo entre la enseñanza en las escuelas de diferentes órdenes, la información que apoya esta enseñanza y los servicios que puede brindar la biblioteca para que los usuarios tengan este acceso de forma expedita.

- Asimismo, en octavo lugar, se puede decir que las comunidades de diferente orden, como las indígenas, pueden romper la brecha digital que las separa de acceder a la información y no sólo volverse consumidores utilizando esta tecnología sino también volverse productores de información propia de su comunidad indígena mostrando al mundo (por el alcance de Internet y la web) su identidad.

A partir de las aportaciones ofrecidas en el presente trabajo se puede ver que estos rasgos se dan no sólo en usuarios de información de bibliotecas universitarias sino también de contenidos audiovisuales. En ambos contextos se ha experimentado un cambio a partir del uso de herramientas web 2.0 y, también, una adaptación a la nueva situación, estableciéndose una nueva relación entre los pares que es de carácter bidireccional en cuanto que el usuario no sólo consume sino que también crea.

## Referencias

**Barbosa, D.; Vázquez, A.; Seco, J.; Jiménez J. M.** (2010). *Cultura 2.0. Técnicas de investigación en entornos digitales* Barcelona: U.O.C.

**Bauman, Z.** (2012). *Modernidad líquida*. México: F.C.E.

**Christakis, N. A., Fowler, J. H.** (2010). *Conectados: El sorprendente poder de las redes sociales y cómo nos afectan*. Barcelona: Taurus

**Figueroa Alcántara, H. A.** (2011). "La importancia de los bienes comunes de información para una sociedad y cultura libres". *Memoria del 7º Seminario Hispano-Mexicano de Investigación en Bibliotecología y Documentación: 7, 8 y 9 de abril de 2010*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, pp. 597-629

**Fumero, A.; Roca, G.** (2007). Con la colaboración especial de F. Sáez Vacas. *Web 2.0*. Madrid: Fundación Orange España.

**Guzmán Prieto, E.** (2012). *El uso de las redes sociales para la búsqueda de información escolar de los alumnos de educación básica en el pueblo de San Gregorio Atlapulco y San Luis Tlaxialtemalco en Xochimilco*. México: EGP

**Orera Orera, L.** (2015). "Relación del usuario 2.0 con las bibliotecas universitarias". *Usuarios 2.0 de la información audiovisual y textual*. México: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, Universidad Nacional Autónoma de México, pp. 83-99

REBIUN. (2011). *Ciencia 2.0: aplicación de la web social a la investigación*. Ed. rev. y act. Madrid: Red de Bibliotecas Universitarias. Disponible en: <http://www.rebiun.org> [Consulta: junio, 2015]

**Sales Ortega, I. S.** (2014). *El uso de Wikipedia por los alumnos de la licenciatura en Física de la UNAM*. México: ISSO

**Ugarte, D. de** (2007). *El poder de las redes. Manual ilustrado para personas, colectivos y empresas abocadas al ciberactivismo*. Barcelona: El Cobre Ediciones