

NUEVOS USUARIOS, NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Lic. Daniel Sanabria, MIK

Presentador: Lic. Edgar Moreno Mtz.

Tecnológico de Monterrey



XII Jornadas Mexicanas
de Biblioteconomía
9 al 11 de septiembre de 2009 Acapulco, Gro.

Objetivos.

- Establecer algunos elementos del contexto que atañe particularmente a los usuarios de las Bibliotecas académicas en México.
- Delinear el nuevo tipo de usuario al que las bibliotecas de hoy deben de responder.
- Expresar – de manera fermental- nuevos elementos que creemos pueden responder efectivamente al nuevo contexto, tanto a nivel de concepto como de estructura y productos/servicios.

Contexto Internet.

- Mientras en 2005 habían 17.3 millones de usuarios de Internet en el país, en 2008 ya habían 27.6 millones.
- 63 % de adolescentes y jóvenes de 12 a 19 años son internautas.
- 7 de cada 10 internautas utilizan correo electrónico, 6 de cada 10 mensajería instantánea y 4 de cada 10 "chatean".
- El 22% lee periódicos por Internet, el 11% escucha radio, el 8% ve TV y el 6% lee revistas.

Fuente: Asociación Mexicana de Internet, AMIPCI, 2009.

Contexto telefonía celular.

- 80.4 millones de líneas celulares en México en junio de 2009 (73.45 millones en junio de 2008). (El Semanario, 31/07/2009).
- 37 % de los mexicanos prefieren hablar por teléfono, mientras el 33% prefiere usar mensajes de texto. (Telam, 2009).
- El 54% de los mexicanos consideraba ya en 2006 que el celular había mejorado el desempeño en su trabajo, concentrados sobre todo en la franja de los 18 a los 25 años. En ese mismo año un 41% de los mexicanos consideraba que el celular había mejorado su vida personal (Abundis, 2006).

Nuevos usuarios.

- Howe y Strauss hablan de los Millennials por primera vez en su obra: *Generations: The History of America's Future, 1584 to 2069* (1991).
- En su obra *Millennials Rising: The Next Great Generation* (2000), describen las características de quienes integran la misma.
- Los Millennials son aquellos nacidos entre 1984 y 1995, aunque algunos los consideran parte de la generación Y (los nacidos entre 1982 y 1993) (Naranjo, 2008).

Características.

- Sobre estimulados.
- Saturados de actividades.
- Buscan la satisfacción inmediata.
- Optimistas y colaboradores.
- Inmediatistas y facilistas.
- Lidian con la inseguridad y el hiperconsumo.
- Cuestionadores, más no rebeldes.
- Buscan un balance entre lo individual y lo grupal.
- Se insertan en redes sociales virtuales más que en reales.
- Diversos y multiculturales.

Sociedad de la información y NTIC's.

- Hacen muchas cosas a la vez (multitasking) en un ambiente virtual (chatean, hacen tareas escolares, buscan información, etc.).
- La computadora es parte de su vida, al igual que el celular.
- Las NTIC's son herramientas; la mayoría no se siente atraído por las mismas aunque las usen mucho.
- No se concentran en algo; son propensos a la dispersión.
- Manejan un lenguaje muy acotado, influido por la forma de comunicación breve.

Bibliotecas académicas.

- Ya en 2004 se reporta el ‘impacto’ de este tipo de usuarios en las universidades (Muntz, 2004), y comienza a verse esto en las universidades mexicanas (Treviño Espinosa y Millán Orozco, 2007).
- Su presencia motiva a priori repensar políticas, servicios y espacios en bibliotecas académicas (Sweeney, 2005).
- Algunas investigaciones se han realizado estudiando su comportamiento específico en las bibliotecas.
- En una muy reciente investigación Moore y Wells (2009) reportan su preferencia por los servicios face to face, en un contexto de servicios de 24 hs.

Ruptura paradigmática: Un antes.

USUARIOS

- Necesidades concentradas en impresos.
- El material electrónico es menor.

BIBLIOTECAS

- Material impreso, mayormente.
- Servicios basados en impresos.

TAREAS E INVESTIGACIONES

- Productos realizados en base a textos impresos, mayormente.

Ruptura paradigmática: Un después.

Nuevos usuarios

- Usuarios con bases naturalmente digitales, inespaciales, asincrónicos.

Nuevas bibliotecas

- Bibliotecas (o infotecas, o multitecas) con espacios y servicios virtuales y físicos.
- Bibliotecas (o infotecas, o multitecas) dinámicas en el uso y desarrollos con TIC's

Productos de acuerdo al nuevo contexto

- Tareas e investigaciones sin importar el soporte base (sí la calidad) de la información usada.
- Tareas e investigaciones presentadas en realidades virtuales o físicas.

Lo ya hecho... en algunos lados...

- Masificación de la presencia de computadoras y OPAC's en las bibliotecas.
- Construcción de portales y servicios virtuales, incluyendo el chat y el correo electrónico.
- Desarrollo de colecciones digitales, así como de colecciones de DVD's y uso de recursos como los podcasts.
- Entrenamiento en habilidades de búsqueda y uso de información en ambientes virtuales.
- Sitios o ambientes de trabajo durante las 24 horas, con servicios básicos añadidos.

Lo que debemos hacer para hoy y mañana.

- Profesionalizar puntos de contacto presenciales: Pocos, pero altamente efectivos y enriquecidos.
- Nuevos servicios virtuales: SMS prepactado con el usuario; utilización ágil y sencilla de, por ejemplo, Twitter y Facebook.
- Sistemas de información diversificados: Metadatos para recursos virtuales y páginas web de calidad.
- Incorporación del audio y video (por ejemplo uso de Webcams y Skype con usuarios individuales y/o grupos).
- Ante la falta de espacio real, evaluar acudir al espacio virtual (por ejemplo, Second Life).

Lo que debemos hacer para hoy y mañana.

- Servicios ágiles y cambiantes.
- Estudios de tendencias para anticipar las necesidades de las nuevas generaciones.
- Combinar productos y servicios con los buscadores populares (Yahoo, Google).
- Estructura matricial que apueste al cambio y la innovación constantes.
- Desburocratización, servicios móviles, servicios en redes sociales.
- Cambiar perfiles de puestos; formación continua.
- Mediciones escasas pero sustanciales.
- Métodos de retroalimentación ágil con los usuarios .

Referencias.

- Abundis, Francisco (2006). Celulares, ¿quién los usa y cómo?. *Revista AMAI*, 7, 38-42. Recuperado el 25 de agosto de 2009, de la base de datos de la Asociación Mexicana de Agencias de Investigación de Mercado y Opinión Pública, A.C., en la World Wide Web http://www.amai.org/pdfs/revista-amai/revista_9_art7.pdf .
- Aguilar, María Luisa. (2009, 31 de julio) México rebasa 80 millones de usuarios de celulares . *El Semanario*. Recuperado el 25 de agosto de 2009, de la base de datos http://www.elsemanario.com.mx/news/news_display.php?story_id=23488
- AMIPCI (2009). *Hábitos de los usuarios de Internet en México: Resumen ejecutivo*. Recuperado el 25 de agosto de 2009, de la base de datos de la Asociación Mexicana de Internet en la World Wide Web <http://amipci.org.mx/estudios/temp/RESUMENEJECUTIVOEstudioAMIPCI2009UsuariosdeinternetFINAL-0334725001245691260OB.pdf> .
- Moore, A., & Wells, K. (2009). Connecting 24/5 to Millennials: Providing Academic Support Services from a Learning Commons. *Journal of Academic Librarianship*, 35(1), 75-85. Recuperado el 26 de agosto de 2009, de la base de datos Business Source Premier.
- Muntz, Palmer (2004, Apr.). Millennials Go to College. Rev. of: *Millenials Go to College*. *Journal of College Admission* (183): 26-27. Recuperado el 26 de agosto de 2009, de la base de datos ProQuest Education Journals, ProQuest.
- Naranjo, María (2008, 18 de junio). Millennials : la generación del futuro. *La Nación*. Recuperado el 26 de agosto de 2009, de la base de datos del periódico en la World Wide Web: http://www.lanacion.com.ar/nota.asp?nota_id=1020257.
- Sweeney, Richard T. (2005). Reinventing Library Buildings and Services for the Millennial Generation. *Library Administration & Management*, 19(4), 165-175. Recuperado el 26 de agosto de 2009, de la base de datos Academic Research Library, ProQuest.
- TELAM (2009). Argentina, líder en el uso de celulares y SMS. 23 de agosto de 2009. Recuperado el 25 de agosto de 2009, de la base de datos de la Agencia de Noticias de la República Argentina en la World Wide Web: <http://www.telam.com.ar/vernota.php?tipo=N&idPub=158664&id=309090&dis=1&sec=1> .
- Treviño Espinosa, Fernando y Millán Orozco, Arely (2007). La influencia de la telefonía celular en el entorno social de los jóvenes universitarios de Tampico, Tamaulipas (México). En: Luis Álvarez Pousa, Joám Evans Pim, Óscar Crespo Argibay (Eds.), *Comunicación e xuventude: Actas do Foro Internacional*. (pp. 211-228).[S.l.] : Colexio Profesional de Xornalistas de Galicia. Recuperado el 26 de agosto de 2009 de la base de datos Dialnet.



**¡Muchas
gracias!**

sanabria@itesm.mx