

## Los adolescentes son de Neptuno, los bibliotecarios de Plutón

Candela Ollé

Universitat Oberta de Catalunya  
Estudis de Ciències de la Informació i la  
Comunicació  
candela.olle@gmail.com

**Ollé, Candela** (2016). "Los adolescentes son de Neptuno, los bibliotecarios de Plutón". *Anuario ThinkEPI*, v. 10, pp. 125-126.

<http://dx.doi.org/10.3145/thinkepi.2016.25>

Publicado en *Blok de BiD* el 9 de diciembre de 2015



Desengañémonos y tengamos presente que fuera de nuestra órbita (la informativa-documental) mucha gente no usa la biblioteca para buscar y recuperar información, sino que para ello se sirve de su entorno cercano y de internet. Por lo tanto, sea cual sea

nuestro papel -como académicos, bibliotecarios, usuarios u otros- la pregunta es: ¿la biblioteca encaja en la vida de las personas?

El informe que reseñamos se estructura en 10 artículos que corresponden a una década de investigación con el objetivo de conocer mejor el comportamiento de los usuarios.

Las investigaciones realizadas combinan metodologías cuantitativas y cualitativas; y los cuestionarios, las entrevistas, los *focus groups* y los chats han sido las técnicas empleadas para recoger la información por parte de usuarios y no usuarios de bibliotecas.

Destacar que en el informe se habla de manera reiterada de la generación *millennials* (nacidos después de 1980) y, más en concreto, los *screenagers* (entre 12-18 años) porque han crecido rodeados de pantallas y su comportamiento a la hora de buscar y recuperar información es totalmente diferente. Son los usuarios, no usuarios y bibliotecarios del futuro inmediato.

He intentado destacar lo más relevante de las 200 páginas del informe, pero merece ser leído con calma y en su totalidad, por la relevancia, solidez y aplicabilidad de los resultados. En el *Blok de BiD* ya hemos reseñado unos veinte informes de *OCLC Research*, que se pueden consultar en: <http://goo.gl/XEOJtb>

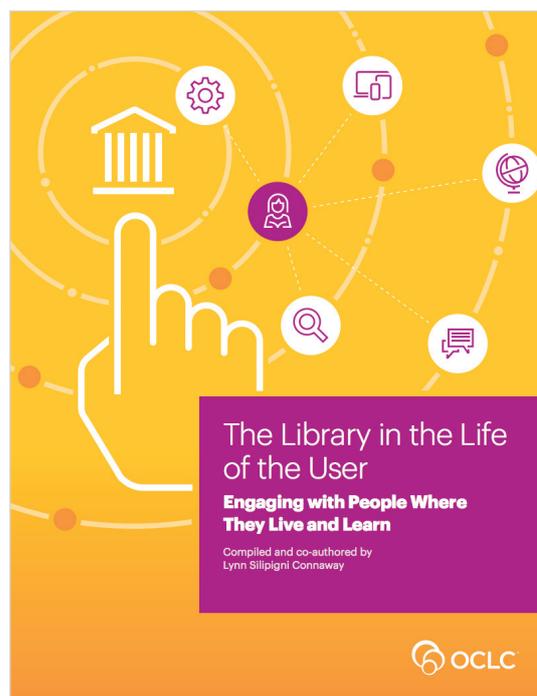
Capítulo 1. Ayuda a reinterpretar las cinco leyes de Ranganathan -aún vigentes-. En el contexto actual de abundancia de información, la

disponibilidad de recursos y de servicios deben resultar atractivos para los usuarios, y las bibliotecas y los bibliotecarios deberían poder conectar mejor con los jóvenes.

Capítulo 2. Se quiere conocer en el proceso de búsqueda y recuperación de información cómo y cuándo decidimos qué y cuánta información es suficiente para satisfacer nuestros objetivos o necesidades. La respuesta se intenta conseguir con la aplicación de la teoría de los roles y la teoría de la elección racional.

Capítulo 3. Se centra en los usuarios del presente y del futuro, los *millennials* y los *screenagers*, y tiene carácter internacional -a diferencia de las anteriores que era sólo estadounidense-. Se les entrevista y se analizan más de 400 transcripciones de chat. Para los *millennials*, los servicios virtuales de referencia son más atractivos vía chat o mensajería instantánea que por email, por ejemplo. Una recomendación es incorporarles en los procesos de desarrollo y evaluación de los servicios.

Capítulo 4. Tiene como punto de partida el gran reto de la biblioteca (digital o presencial): desarrollar y actualizar las colecciones y servicios con el fin de servir a las diferentes generaciones de usuarios. Se apunta la idea de que los bibliotecarios deberían crear diferentes espacios para las diversas necesidades de los usuarios, así como promover el perfil de bibliotecario como guía o ayudante, pero nunca como filtro/seleccionador de información.



Capítulo 5. Se selecciona una docena de proyectos de comportamiento de usuarios (OCLC, RIN y JISC) con la voluntad de ofrecer una síntesis, tanto de los resultados contradictorios como de los de consenso. Los resultados compartidos, en líneas generales, dicen que existen diferencias por disciplina; se confirma un incremento de la importancia de las revistas electrónicas; la centralidad de *Google* y los motores de búsqueda; y enumera las implicaciones para las bibliotecas -que traduzco a continuación:

- "la biblioteca sirve a muchos grupos, con diferentes necesidades y comportamientos;
- los sistemas de biblioteca deben mejorar el acceso transparente a los recursos;
- los bibliotecarios deben tener en cuenta una mayor variedad de formatos y contenidos digitales;
- los sistemas bibliotecarios y bases de datos deben estar preparados para el cambio de comportamiento de los usuarios;
- los sistemas de biblioteca deben parecer y funcionar más como motores de búsqueda (*Google* y *Yahoo*), y servicios web (*Amazon.com*) ya que éstos son familiares para los usuarios, que se sienten cómodos y confiados en su uso;
- los metadatos de alta calidad son cada vez más importantes para el descubrimiento de los recursos apropiados;
- la biblioteca debe dar una mejor publicidad a su marca, su valor, y sus recursos a la comunidad».

Capítulo 6: Los autores se preguntan: ¿por qué la gente elige una fuente de información en lugar de otra? ¿Qué factores contribuyen a su selección de fuentes de información? La respuesta: la conveniencia. Es un factor para la toma de decisiones en todas las situaciones, y los resultados dicen que se sacrifica el contenido por la conveniencia. Con el fin de atraer a la gente, las interfaces y los sistemas bibliotecarios deben parecer más familiares, accesibles y populares, sin que haya necesidad de formación previa para usarlas.

Capítulo 7. Toma como referente un nuevo modelo de desarrollo de servicios y sistemas bibliotecarios: el usuario como centro de la toma de decisiones.

Capítulo 8. Encontramos *The digital visitors and residents project* (también de alcance internacional: Reino Unido, Estados Unidos y también en España, entre otros países). Quiere profundizar en las motivaciones y maneras que tiene la

población de conectar con la tecnología a la hora de obtener información.

Capítulo 9. Profundiza en dónde buscamos la información, qué buscamos y por qué. Cabe destacar la nomenclatura de las 4 etapas/perfiles en la vida académica de los usuarios:

- *emerging* (iniciarse);
- *establishing* (establecer contacto);
- *embedding* (absorber la información);
- *experiencing* (experimentar).

---

**"Los millennials (nacidos después de 1980) y los screenagers (entre 12-18 años) son los usuarios, no usuarios y bibliotecarios del futuro inmediato"**

---

Capítulo 10. Se centra en lo que habría que hacer para que en 2020 las bibliotecas siguieran siendo relevantes. Aparte de seguir adaptándose de manera constante y ofrecer servicios a la gente, será necesario que:

"involucren y motiven los investigadores, académicos y empresarios para contribuir, compartir y reutilizar el contenido", por ejemplo. Además, deberán "desarrollar alianzas con los individuos que crean, recopilan y analizan conjuntos de datos a fin de proporcionar las políticas, sistemas y servicios para el almacenamiento, acceso, conservación y reutilización".

---

**Connaway, Lynn-Silipigni** (compiler) (2015). *The library in the life of the user: Engaging with people where they live and learn*. Dublin, Ohio: OCLC Research.  
<http://www.oclc.org/research/publications/2015/oclcresearch-library-in-life-of-user.html>

---

Nota original completa en *Blok de BiD*:  
<http://www.ub.edu/blokdebid/es/node/663>

\* \* \*