

# Comportamiento informativo de estudiantes en Bibliotecología: la satisfacción de necesidades de información

Martha Sabelli\*  
Ingrid Bercovich\*

*Artículo recibido:*  
26 de abril de 2016  
*Artículo aceptado:*  
28 de octubre de 2016

## RESUMEN

La investigación presentada forma parte de una nueva línea de investigación en Uruguay sobre el comportamiento informativo de los estudiantes de las licenciaturas en Bibliotecología y Archivología del Instituto de Información de la Facultad de Información y Comunicación (FIC) de la Universidad de la República (Udelar). El punto de partida ha sido la participación en el macroproyecto “Las necesidades de información de la comunidad bibliotecológica a nivel de las Licenciaturas en México, España, Brasil y Uruguay” (2014-2016), centrado en un estudio comparativo entre México, España, Brasil y Uruguay. La población corresponde a los alumnos de Bibliotecología en el primero y último

\* Universidad de la República, Uruguay marthasabelli@fic.edu.uy

año de la carrera. Esta comunicación refiere a la investigación en Uruguay sobre una de las fases del fenómeno de las necesidades de investigación, la satisfacción, última etapa del modelo. El enfoque toma en cuenta los principales referentes teórico-metodológicos de investigación sobre comportamiento informativo desarrollados en Uruguay durante un largo lapso por equipos interdisciplinarios de Udelar (1992-2016) y por tanto emergen en el estudio.

**Palabras clave:** Comportamiento Informativo; Estudiantes de Bibliotecología; Satisfacción; Necesidades de Información

### **Information behavior of students in Librarianship: satisfaction of the information needs**

*Martha Sabelli and Ingrid Bercovich*

#### **ABSTRACT**

This research report is part of a new line of research underway in Uruguay examining information behavior of students in the Library Science and Archival Information Degree Programs of the Institute of Information of the Faculty of Information and Communication (FIC) of the University of the Republic (Udelar). The research participates in the *Macro Project* titled "Information needs of the Library Science students enrolled in undergraduate degree programs in Mexico, Spain, Brazil and Uruguay" (2014-2016); and performs a comparative study of the programs offered in Mexico, Spain, Brazil and Uruguay. The target population is first- and final-year Library Science majors. This research report examines one of the phases carried out in Uruguay on the phenomena of needs satisfaction, which is the final stage of the model. Our approach takes into account the main theoretical-methodological benchmarks associated with information behavior research developed in Uruguay over the years by Udelar's interdisciplinary teams (1992-2016); consequently, this background is addressed in the study.

**Keywords:** Information behavior; Students of Librarianship; Satisfaction, Information needs

## INTRODUCCIÓN

La investigación inicia una línea de estudio en Uruguay sobre el comportamiento informativo de los estudiantes de las licenciaturas en Bibliotecología y Archivología del Instituto de Información de la Facultad de Información y Comunicación (FIC) de la Universidad de la República. El punto de partida ha sido la participación en el macroproyecto “Las necesidades de información de la comunidad bibliotecológica a nivel de las Licenciaturas en México, España, Brasil y Uruguay” (2014-2016), coordinado por Juan José Calva González del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información –IIBI– de la Universidad Nacional Autónoma de México –UNAM–. Es un estudio comparativo entre México, España, Brasil y Uruguay en una universidad de los cuatro países: UNAM, Universidad Complutense de Madrid, Universidad de Brasilia y Universidad de la República, Uruguay (Udelar). La población corresponde a los alumnos de Bibliotecología de cada universidad seleccionada en el primero y último año de la carrera de grado (licenciatura).

El Modelo NEIN (Modelo sobre las Necesidades de Información) de Calva González (2009, 2011, 2013, 2015), diseñado, propuesto e implementado en diversas investigaciones del Seminario de Usuarios de la Información. El fenómeno de las necesidades de información en diferentes comunidades, organizado por el IIBI y reunido anualmente, sustenta teórica y metodológicamente la investigación comparada compartida por Uruguay.

En este país se complementó con otros enfoques teóricos insertos en el paradigma social del comportamiento humano informativo (*human information behaviour*), como también en una ampliación de la encuesta al incorporar un incidente crítico y una profundización del análisis identificando algunas variables, entre ellas la edad y otra formación de los estudiantes, esta última aquí presentada.

Por tanto, los objetivos están anclados en los del seminario, buscando favorecer tanto la investigación sobre usuarios de información y el fenómeno de las necesidades y el comportamiento informativo en sus distintas facetas, como la formación y la consolidación de recursos humanos en nuevos proyectos de investigación. El macroproyecto brinda la posibilidad en sus dos etapas (encuesta y grupos de discusión) de comparar resultados entre los países, analizar diferencias y similitudes de las comunidades estudiadas e incorporar preguntas sobre las fases que conforman el fenómeno de la información, en este caso sobre la tercera fase del modelo NEIN, la satisfacción de las necesidades de información.

## MARCO TEÓRICO-METODOLÓGICO

El fenómeno de las necesidades de información en diferentes comunidades ha sido propuesto y analizado en todas sus características en el Modelo NEIN, en forma explicativa y exhaustiva en la tesis doctoral de su autor, Calva González (2004). Las fases que intervienen en el fenómeno se resumen en tres partes fundamentales que se presentan en forma consecutiva: surgimiento de las necesidades de información, manifestación de las necesidades de información a través del comportamiento informativo y la satisfacción de dichas necesidades de información (Calva González, 2004: 23-24). Nuestro artículo enfoca la tercera fase, la satisfacción, lo que implica una importante complejidad al intervenir multiplicidad de aspectos de la persona como ser individual y social inserto en un contexto social, cultural e histórico.

Desde nuestra mirada percibimos a la satisfacción de necesidades de información como una fase escasamente indagada bajo este término o probablemente no identificada como tal. Participamos y nos adherimos a los enfoques teórico-metodológicos de la investigación en estudios de usuarios (1992-2002) y comportamiento informativo (2008-2016) en Udelar: Pérez y Sabelli (2010); Sabelli y Rodríguez Lopater (2012); Sabelli y Rasner (2015). Esta línea de investigación se ha sustentado desde sus inicios, entre otros, en la teoría del *Sense-making* (Dervin, 2005), los modelos de Wilson (1981, 1999, 2005), los aportes del ASK de Belkin (1980; Belkin, Oddy y Brooks, 1982), incorporando desde mediados de los años 90 los aportes de la teoría del análisis del dominio de Hjørland (2004) y el construccionismo de los nórdicos, en especial el ELIS (*everyday information seeking*) de Savolainen (2004, 2005, 2008) y sus colegas.

Puede constatar que algunos de los más relevantes teóricos de *information behavior* del ámbito anglosajón, en textos que son referentes en la literatura internacional, no profundizan en el concepto *satisfacción*. A manera de ejemplo, citamos a Donald O. Case,<sup>1</sup> quien lo relaciona con necesidades suficientemente satisfechas por el buscador; un tipo de comportamiento llamado *satisficing*, cuando una persona llega a una etapa tal en que puede terminar la tarea con una sensación de cierre. Por su parte, Marcia Bates, en su excelente introducción a las metateorías, teorías y modelos en el libro *Theories of information behavior*, al definir estos conceptos e intentar exponer cómo

1 “[...] The results of most searches, although incomplete and perhaps even resulting in failure [...] were, at the time, good enough to satisfy the needs of the seeker, a type of behavior that is called satisficing. [...] the seekers of information did not make every possible attempt to attain the most complete, accurate, and detailed information available (optimizing) but rather gathered just enough data, opinions, and impressions to feel satisfied with the process. When a person reaches such a stage, he or she may end the task with a feeling of closure” (Case, 2012: 9).

un modelo puede convertirse en una teoría, elige como ejemplo el Principio de Mínimo Esfuerzo y formula cuatro hipótesis. La primera<sup>2</sup> refiere a la satisfacción de la gente en todos los ámbitos de la vida, incluyendo la búsqueda de información. Como Case, Bates menciona la noción de decisiones suficientemente buenas (*good enough decision*) para satisfacer las necesidades que no toman en cuenta necesariamente todas las opciones posibles o conocibles. Y ante su pregunta<sup>3</sup> ¿por qué la gente se satisface? a la luz del Principio del Mínimo Esfuerzo, pone sobre la mesa una cuestión no menor: las explicaciones posibles en distintos enfoques investigativos. En síntesis, acordamos con los “maestros” la inserción de la satisfacción según las diversas teorías, desde el cognitivismo del estado anómalo del conocimiento (ASK) y el poder salir de sus incoherencias y problemas, atravesando junto al constructivismo los *gaps-bridging* del *Sense-making* construyendo el sentido y alcanzando los objetivos y obteniendo placer (¿satisfacción es la creación de nuevo sentido a la realidad?) a través de puentes y nuevas situaciones, llegando a las maneras de ver las satisfacciones en el entorno de la fenomenología y el construccionismo, en las necesidades de la vida cotidiana del ELIS, en el deseo de controlar la vida y mantener el orden de las cosas (“*mastery of life*”) no solamente con lo cognitivo, sino también con las emociones (Savolainen, 2004, 2005 y 2008).

Al centrarnos en una investigación sobre estudiantes universitarios e incluir un estado de la cuestión, es difícil poder sintetizar los numerosos trabajos en la literatura del área y afines, pero que mayormente han enfocado los sistemas, recursos y tecnologías de información y, específicamente, actividades o tareas desde la perspectiva de los servicios. Son escasos los estudios que han tomado en cuenta la multiplicidad de factores que actúan en el comportamiento informativo de los estudiantes. En este sentido destacamos los aportes de Given (2002a, 2002b) y la revisión de literatura sobre comportamiento informativo de estudiantes de grado incluidas en el artículo de Jee Yeon Lee, Woojin Paik y Soohyung Joo (2012).

- 2 “People ‘satisfice’ in all realms of life, including information seeking. The idea of satisficing comes from Simon (1976), who argued that in decision making, people make a good enough decision to meet their needs, and do not necessarily consider all possible, or knowable, options. Translated to the language of LIS, for example, using Dervin’s concept of ‘Sense-Making’ (Dervin, 1983, 1999), we could hypothesize that people make sense of their situations based on what they know and can learn easily. Their Sense-Making need only be adequate to continue with life; it does not need to be so perfect or extensive as to enable them to make sense of everything” (Bates, 2005: 4-5)
- 3 “For instance, why do people satisfice? However, if we were to test this satisficing hypothesis and we learned that people do satisfice in information seeking, we would have an explanation that tells us more than just the observed fact of least effort. We would then be able to place this result in the context of all the other research to develop tentative explanations (tentative theories) that go deeper than the satisficing explanation alone” (Bates, 2005: 4-5).

## ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

La estrategia de investigación consta de dos partes, una primera centrada en una encuesta y una segunda en grupos de discusión. El cuestionario utilizado es el diseñado por el seminario, consta de 21 preguntas que incluyen, en una primera parte: a) datos socio-demográficos y formación académica; b) acceso a las tecnologías de la información y comunicación (TIC); c) idiomas. Una segunda parte está centrada en d) las necesidades de información para desarrollar las actividades en la vida cotidiana académicas y no académicas; e) las fuentes y los recursos de información a los que acude para buscar lo que necesita; f) los buscadores, las redes sociales y sitios utilizados en internet; la tercera parte se centra en el estudio de la satisfacción.

La encuesta ha sido aplicada a 44 estudiantes al inicio de la licenciatura (mayo 2014) y a 27 estudiantes (junio 2014) hacia el final del séptimo semestre de la Licenciatura en Bibliotecología del Instituto de Información, en forma exhaustiva y con carácter censal en el aula.

La creación de la base de datos y su procesamiento estuvo a cargo de la socióloga Ingrid Bercovich. Se utilizó el software SPSS que permitió obtener frecuencias y cruzamientos de variables independientes y dependientes, como también comparar las respuestas de los sujetos encuestados de los dos semestres seleccionados con un análisis cuantitativo y cuali-cuantitativo.

### *Caracterización socio-demográfica*

Para una mejor comprensión de los resultados presentamos algunos datos dirigidos a conocer el contexto social, económico y cultural de los encuestados.

	Hombres	Mujeres	Total
Primer semestre	4	40	44
Séptimo semestre	3	24	27
Total	7	64	71

Tabla 1. Encuestados por sexo según semestre

Con respecto a la edad hay un 44 % de encuestados entre 18 y 25 años y un 18 % entre 26 y 30 años, lo que significa un 62 % por debajo de 30 años. El 100 % de los estudiantes tienen acceso a internet en casa, un 97 % utilizan dispositivos electrónicos y un 99 % acceden a internet en Udelar. Estos datos están directamente relacionados con los indicadores sobre la penetración de computadores y de internet en los hogares de Uruguay. Su lugar destacado en

América Latina se debe a las políticas de inclusión digital, especialmente por el Plan Ceibal<sup>4</sup> y la extensión de la fibra óptica a los hogares por parte del Estado.

Una variable importante para nuestro análisis es el tener o no otra formación académica. Una de nuestras hipótesis refiere a la influencia de otra formación del estudiante en distintos aspectos del proceso educativo. Sin duda, indagar su incidencia en el comportamiento informativo y en el grado de satisfacción, a través de una comparación entre los alumnos que tienen otra formación académica de nivel terciario y aquellos que no la tienen, es un aporte al conocimiento de este tema. Los datos nos muestran un 30 % de los estudiantes que además tienen otra formación académica (3 de cada 10), frente a un 56 % que no la tiene (14 % sin datos).

### *Algunos resultados sobre las necesidades de información para desarrollar las actividades en la vida cotidiana académicas y no académicas*

En una síntesis de los resultados sobre las necesidades de información para desarrollar las actividades en la vida cotidiana académicas y no académicas, se destaca la confusión en la identificación de necesidades específicas con fuentes y medios:

- las más mencionadas por los encuestados son internet, informativos y noticias en periódicos, seguidas de los libros y bibliotecas;
- la radio, la televisión, amigos y familiares son solamente mencionados al inicio de la carrera;
- al inicio de la carrera 4 cada 10 encuestados identifica internet como una necesidad/medio, en relación a 1 cada 10 en el séptimo semestre y en proporciones similares a los libros y manuales y la biblioteca.

Al comparar algunos resultados sobre los niveles de preferencia en el uso de fuentes y recursos de información entre el universo estudiado al inicio y al final de la licenciatura, podemos observar algunas tendencias:

- todos los encuestados seleccionan internet como frecuentemente utilizada;
- 3 de cada 4 eligen a la biblioteca de la universidad;
- en general se manifiesta un bajo uso de los centros de documentación, los repositorios, los archivos, las videotecas y las bibliotecas públicas;

4 El Plan Ceibal (Conectividad Educativa de Informática Básica para el Aprendizaje en Línea) se basa en “una computadora portátil por niño”, en el 2013 ha abarcado a todos los niños y jóvenes de enseñanza primaria y primer ciclo de enseñanza secundaria pública del país.

- un bajo uso de sitios como LISTA y LISA para buscar información;
- en el primer semestre: los encuestados muestran un bajo nivel de preferencia en el uso de archivos, centros de documentación, repositorios, catálogos y videotecas, mientras que en el séptimo semestre se observa un crecimiento significativo en el uso de las bases de datos y de los catálogos;
- al mismo tiempo, se señala el bajo porcentaje de algunas fuentes estudiadas en las asignaturas ya cursadas de Bibliotecología, como los índices y *abstracts*, las memorias y directorios, las guías y las bibliografías.

SATISFACCIÓN EN EL USO DE FUENTES Y RECURSOS INFORMATIVOS:  
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El estudio de la satisfacción es abordado en la pregunta N°21 (“De la lista de fuentes y recursos informativos que utilizas para cubrir tus necesidades de información ¿Qué tan satisfecho estás con cada uno de ellos?”). Se incluyen 31 fuentes y recursos informativos, para seleccionar en cada caso las siguientes opciones: Muy satisfactorio, Satisfactorio, Indeciso, Insatisfecho, Muy insatisfecho.

A continuación agrupamos los resultados de Muy satisfecho y Satisfecho mostrando una categoría única de satisfacción para los 71 encuestados. En cuanto al grado de satisfacción con las fuentes, los libros (70 menciones), diccionarios (62 menciones), la biblioteca de la universidad (61 menciones), internet (61 menciones), los buscadores (59 menciones), los profesores (56 menciones), los compañeros (52 menciones), los videos-películas (50 menciones), las enciclopedias (50 menciones) y bibliografías (49 menciones) están en los primeros 10 lugares según lo manifiestan los encuestados. Esto se puede observar en la *Tabla 2*.

Fuentes y recursos informativos	Muy satisfechos y satisfechos
Libros	99 %
Diccionarios	87 %
Bibliotecas de tu universidad	86 %
Internet	86 %
Buscadores (Google, Yahoo, etc.)	83 %
Profesores	79 %
Compañeros	73 %



Videos/películas	70 %
Enciclopedias	70 %
Bibliografías	69 %
Revistas	65 %
Redes sociales (blogs, wiki, etc.)	62 %
Familiares	61 %
Bases de datos	58 %
Manuales	54 %
Bibliotecas públicas	52 %
Periódicos	51 %
Sitios (LISA, LISTA, etc.)	49 %
Catálogos	41 %
Colecciones particulares	39 %
Tutoriales	38 %
Guías	38 %
Reglamentos	37 %
Memorias, congresos, etc.	34 %
Centros de documentación/inf.	34 %
Archivos	31 %
Repositorios	31 %
Videotecas	18 %
Directorios	11 %
Indices/ <i>Abstracts</i>	10 %
Otros	1 %

Tabla 2. Grado de satisfacción con las fuentes y recursos informativos

Con el fin de observar y analizar en forma comparativa las percepciones de la satisfacción (opciones Muy satisfecho y Satisfecho) con respecto al uso de las fuentes y recursos de información listados entre los alumnos al inicio y final de la licenciatura, se presentan en la *Tabla 3* los porcentajes obtenidos ordenados por el primer semestre.

Fuentes y recursos de información	Primer semestre	Séptimo semestre
Libros	98 %	100 %
Diccionarios	91 %	81 %

Buscadores (Google, Yahoo, etc.)	91 %	70 %
Bibliotecas de tu universidad	89 %	81 %
Profesores	89 %	63 %
Internet	86 %	85 %
Enciclopedias	80 %	56 %
Compañeros	77 %	67 %
Videos/películas	75 %	63 %
Bibliografías	68 %	67 %
Redes sociales (blogs, wikis, etc.)	68 %	52 %
Familiares	66 %	52 %
Bases de datos	66 %	74 %
Bibliotecas públicas	64 %	33 %
Revistas	59 %	78 %
Manuales	57 %	48 %
Periódicos	48 %	56 %
Colecciones particulares	39 %	41 %
Guías	39 %	37 %
Memorias, congresos, etc.	39 %	26 %
Sitios (LISA, LISTA, etc.)	36 %	70 %
Archivos	36 %	22 %
Tutoriales	34 %	44 %
Reglamentos	34 %	41 %
Centros de documentación/inf.	32 %	37 %
Catálogos	20 %	70 %
Repositorios	20 %	48 %
Indices/Abstracts	20 %	30 %
Directorios	18 %	37 %
Videotecas	16 %	22 %

Tabla 3. Grado de satisfacción con las fuentes y recursos informativos según semestre

Las fuentes y recursos que conservan un grado de percepción similar entre el inicio y el final de los estudios son los libros (98-100 %), internet (86-85 %), las bibliografías (68-67 %) y las guías (39-37 %).

Se observa un marcado aumento en catálogos (20 a 70 %), sitios (36 a 70 %), repositorios (20 a 48 %), revistas (59 a 78 %) y directorios (18 a 37 %), como también un descenso apreciable en bibliotecas públicas (64 a 33 %), profesores (89 a 63 %), enciclopedias (80 a 56 %) y buscadores (91 a 70 %).

Ahora veamos la categoría de insatisfacción creada con Indeciso, Insatisfecho y Muy insatisfecho. La *Tabla 4* indica los porcentajes sobre el total de encuestados (71=100 %).

Fuentes y recursos informativos	Frecuencia	%
Videotecas	27	38 %
Directorios	26	37 %
Repositorios	26	37 %
Indices/ <i>Abstracts</i>	25	35 %
Periódicos	23	32 %
Archivos	23	32 %
Centros de documentación/inf.	23	32 %
Reglamentos	22	31 %
Tutoriales	21	31 %
Colecciones particulares	22	31 %
Guías	22	30 %
Memorias, congresos, etc.	20	28 %
Catálogos	19	27 %
Redes sociales (blogs, wiki, etc.)	18	25 %
Bibliotecas públicas	17	24 %
Manuales	16	23 %
Familiares	15	21 %
Sitios (LISA, LISTA, etc.)	15	21 %
Revistas	14	20 %
Bases de datos	13	18 %
Videos/películas	10	14 %
Internet	7	14 %
Bibliografías	9	13 %
Buscadores (Google, Yahoo, etc.)	9	13 %
Enciclopedias	7	10 %
Profesores	7	10 %
Compañeros	6	8 %
Bibliotecas de tu universidad	4	6 %
Diccionarios	3	4 %
Libros	0	0 %

*Tabla 4.* Grado de insatisfacción con las fuentes y recursos informativos

En forma consistente con los datos obtenidos sobre satisfacción, los correspondientes a los grados de insatisfacción ubican en los primeros lugares (un tercio de los estudiantes) a las videotecas (muy escasas en Uruguay), directo- rios, repositorios e índices/*abstracts*.

SATISFACCIÓN EN EL USO DE FUENTES Y RECURSOS INFORMATIVOS SEGÚN SI LOS ESTUDIANTES TIENEN OTRA FORMACIÓN O NO: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Los estudiantes de la Licenciatura en Bibliotecología inician la carrera en una desigual situación con relación a si tienen o no otras formaciones terciarias, en especial universitarias.

Como apreciamos en la caracterización socio-demográfica, un porcentaje apreciable de encuestados tiene otra formación académica. Ésta se convierte en una variable importante a considerar en las percepciones sobre la satisfac- ción en el uso de fuentes y recursos por parte de los estudiantes, al inicio y en los semestres finales de sus estudios.

Los resultados nos aportan información sobre los cambios eventuales que se pueden dar en un proceso de “nivelación” a lo largo de la carrera, o sea, los impactos del proceso educativo en la capacidad y habilidades de los estudiantes en sus comportamientos informativos.

Analizando el grado de satisfacción (sumando Muy satisfecho y Satisfe- cho) de los encuestados del primer semestre ordenados según si tienen otra formación, y tomando en cuenta únicamente las 7 fuentes y recursos más mencionados, se construye la *Tabla 5*.

Fuentes y recursos	Tiene otra formación %	No tiene otra formación %
Libros	34 %	59 %
Diccionarios	34 %	52 %
Buscadores (Google, Yahoo, etc.)	32 %	55 %
Profesores	32 %	52 %
Bibliotecas de tu universidad	30 %	55 %
Enciclopedias	30 %	48 %
Compañeros	30 %	45 %

Tabla 5. Grado de satisfacción según si tiene otra formación en el primer semestre

De la tabla se desprende que algo más de la mitad de los encuestados sin otra formación del primer semestre han seleccionado los libros, buscadores, la biblioteca de su universidad, internet, los diccionarios y los profesores como las fuentes con que están más satisfechos. Por otro lado, aproximadamente un tercio de los que tienen otra formación eligen los libros, diccionarios, buscadores, profesores, biblioteca de su universidad, enciclopedias y compañeros. Estos últimos presentan como máximo un 34 % de satisfacción frente a un 59 % de los que no tienen formación. En suma, disminuye de manera importante el grado de Muy satisfecho y Satisfecho en los estudiantes que ingresan con otra formación académica.

Al comparar las fuentes y recursos se detecta una coincidencia en el orden de preferencia (no así los porcentajes) por los libros y una marcada diferencia en la mención de internet (cuarto lugar en los encuestados sin otra formación y no presente en los 7 más mencionados por los que tienen otra formación). O sea, los estudiantes sin otra formación están más satisfechos en su proceso de búsqueda de información con buscadores e internet que sus compañeros que tienen otra formación. Es posible que éstos tengan un mayor grado de exigencia y diversidad en el uso de las fuentes y recursos por sus capacidades y habilidades adquiridas en otros cursos de nivel terciario. Pero es una hipótesis a profundizar en la segunda etapa de la investigación.

La categoría de insatisfechos (Muy insatisfecho, Insatisfecho) del primer semestre fueron ordenados por las 7 fuentes y recursos de información más mencionadas por los encuestados que tienen otra formación en la *Tabla 6*.

Fuentes y recursos	Tiene otra formación %	No tiene otra formación %
Videotecas	8 %	11 %
Tutoriales	7 %	8 %
Repositorios	7 %	12 %
Guías	6 %	9 %
Catálogos	6 %	12 %
Bases de datos	6 %	6 %
Sitios (LISA, LISTA, etc.)	6 %	7 %

*Tabla 6.* Grado de insatisfacción según si tiene otra formación en el primer semestre

Las respuestas recogidas expresan un mayor grado de insatisfacción de los encuestados sin otra formación, alcanzan un máximo de 12 % frente a un

8 % de los que tienen otra formación. También se observa una diversidad de la selección, los que no tienen otra formación seleccionan con un 12 % a los periódicos, índices/*abstracts* y directorios que no son mencionados en los 7 primeros lugares por los que tienen otra formación.

Al analizar el séptimo semestre los datos correspondientes a la categoría Muy satisfecho y Satisfecho ordenados por las 7 fuentes y recursos más mencionados por los encuestados que tienen otra formación se presentan en la *Tabla 7*.

Fuentes y recursos	Tiene otra formación %	No tiene otra formación %
Libros	48 %	52 %
Revistas	44 %	33 %
Diccionarios	41 %	41 %
Bibliotecas de tu universidad	41 %	41 %
Internet	41 %	44 %
Videos/películas	37 %	26 %
Bibliografías	37 %	33 %

*Tabla 7.* Grado de satisfacción según si tiene otra formación en el séptimo semestre

Al analizar los resultados de los encuestados que tienen otra formación se detecta un mayor grado de satisfacción con los libros, los diccionarios y la biblioteca de su universidad que en el primer semestre. Se destacan las revistas, internet, bibliografías y los videos/películas no presentes en la *Tabla 5*.

Finalmente, al comparar se observan las mayores diferencias entre los dos tipos de estudiantes en las revistas y los videos/películas con un mayor porcentaje de los que tienen otra formación y los sitios y manuales con menor porcentaje en éstos.

Al analizar los datos recogidos del séptimo semestre sobre los insatisfechos, se obtienen cifras pequeñas, por tanto consideraremos las diferencias en el orden entre los que tienen o no tienen otra formación.

Los manuales (5 menciones) y las guías (4 menciones) fueron las fuentes y recursos con mayor grado de insatisfacción entre los que tienen otra formación, mientras que los archivos (7 menciones) y los reglamentos, directorios, bibliotecas públicas, centros de documentación/información y videotecas (6 menciones cada uno) lo fueron entre los que no tienen otra formación.

## EL INCIDENTE CRÍTICO

El incidente crítico incorporado en la encuesta aplicada en Uruguay permite profundizar el análisis de la satisfacción de las necesidades en el relato de un proceso de búsqueda de información relativo a una situación identificada por el encuestado. Las preguntas se ubicaron después de terminar el formulario del macroproyecto comparativo con el fin de poder analizar los datos en forma separada al resto de los países. Según nuestra experiencia en otras investigaciones, el uso y aplicación de esta técnica para describir una situación problema recientemente ocurrida frente a una necesidad de información tiene mejores resultados en entrevistas. En las encuestas autoadministradas, que es nuestro caso, el encuestado responde escuetamente y a veces no lo hace, mientras que un entrevistador puede profundizar la narración del suceso a través de la percepción del evento observable por el entrevistado. El fin es obtener una narración para interpretarla con técnicas de análisis del discurso.

En este sentido, nuestra investigación buscó un equilibrio en el método cuantitativo diseñado por el proyecto mayor, incorporando una técnica que permitiera recoger parcialmente algún aspecto cuali-cuantitativo dentro de las limitaciones que le impusieron las posibilidades reales del sondeo de una encuesta autoadministrada a aplicarse en cuatro países; asimismo, que hiciera posible visualizar al estudiante en una situación real de uso en tiempo y espacios diferentes.

En primer lugar se plantean dos preguntas sobre las necesidades en la vida académica: “En la preparación de la última prueba ¿cómo resolviste las necesidades de información que implicaba su preparación? ¿Te resultó útil? ¿Pudiste resolver tus necesidades?”. Se trata de una situación real relacionada con el comportamiento de búsqueda y uso de información en el contexto de la vida del estudiante sobre una necesidad de información específica (prueba de evaluación).

Las respuestas recogidas se agruparon según las fuentes y recursos mencionados y se compararon entre ambos semestres (*Tabla 8*), como en el resto de la encuesta. Las siete más frecuentes son, según el porcentaje de estudiantes del primer y séptimo semestre:

Apuntes de clase, diapositivas presentadas por el docente 47.7 % y 33.3 %  
 Biblioteca de la Facultad 31.8 % y 18.5 %  
 Bibliografía del curso 31.8 % y 44.4 %  
 Libros 13.6 % y 33.3 %  
 Internet 20.4 % y 33.3 %

EVA<sup>5</sup> 20.4 % y 33.3 %

Artículos de revistas y “repartidos” (artículos fotocopiados disponibles para los estudiantes) 27.2 % y 11.1 %

Estos resultados nos muestran que una gran parte de los estudiantes al inicio de la carrera optan por las fuentes más accesibles para su estudio: los apuntes, las diapositivas presentadas por el docente durante los cursos y materiales preparados para los estudiantes (“repartidos”) a partir de la bibliografía del curso. Si los comparamos con los porcentajes hacia el final de la carrera, se observa un crecimiento del rol de la bibliografía, los libros, internet y de la plataforma EVA. También los compañeros ocupan un lugar importante en las menciones al inicio de la carrera (11.4 %). Es apreciable y explicable el índice de frecuencia (14.8 %) de los artículos de revistas en línea al final de la carrera en relación con el 2.3 % al inicio.

Tipología de las necesidades de información en la vida académica <i>En la preparación de tu última prueba, ¿cómo resolviste las necesidades de información que implicaba su preparación?</i>	Encuestados Primer semestre Nº de menciones	Encuestados Séptimo semestre Nº de menciones
Apuntes de clase, diapositivas presentadas por el docente	21 encuestados: EA1, EA4, EA8, EA9, EA10, EA12, EA19, EA21, EA24, A25, EA26, EA27, EA28, A29, EA31, EA33, EA38, A39, EA42, EA43, EA44	9 encuestados: EB1, EB3, EB5, EB12, EB15, EB16, EB18, EB21, EB23
Biblioteca de la Facultad	14 encuestados: EA3, EA7, EA13, EA14, EA15, EA17, EA20, EA22, EA24, EA28, EA33, EA35, A38, EA44	5 encuestados: EB2, EB5, EB7, EB17, EB22
Bibliografía del curso	14 encuestados: EA9, EA16, EA23, EA25, EA26, EA27, EA29, EA30, A31, EA34, EA36, EA37, A40, EA43	12 encuestados: EB1, EB4, EB8, EB10, B12, EB14, EB15, EB17, EB18, EB20, EB21, EB24
Libros	6 encuestados: EA10, EA17, EA19, EA20, EA28, A37	9 encuestados: EB2, EB10, EB11, EB16, EB22, EB23, EB24, EB26, EB27
Internet	9 encuestados: EA3, EA12, EA13, EA17, EA19, A20, EA21, EA23, EA33	9 encuestados: EB2, EB5, EB7, EB8, EB10, EB11, EB25, EB26, EB27



Plataforma virtual de Udelar (EVA)	9 encuestados: EA7, EA9, EA14, EA20, EA 22, EA24, EA31, EA35, EA38	3 encuestados: EB9, EB19, EB25
Artículos de revistas (incluye "repartidos" de la bibliografía del curso)	16 encuestados: EA10, EA14, EA19, EA25, EA26, EA27, EA28, EA29, EA30, EA31, EA32, EA34, EA36, EA37, EA43, EA44	3 encuestados: EB10, EB22, EB23
Artículos de revistas en línea	1 encuestado: EA38,	4 encuestados: EB2, EB9, EB16, EB27
Memorias de congresos	1 entrevistado: EA37	
Compañeros	5 encuestados: EA2, EA7, EA10, EA12, EA20	2 encuestados EB6, EB21
Catálogo BIUR	1 encuestado: EA14	1 encuestado: EB19
Bases de datos		1 encuestado: EB19
Diccionario	1 encuestado: EA6	
"La información está por todos lados"	1 encuestado: EA5	
Sin determinar	2 encuestados: EA18, EA41	
Sin datos	1 encuestado: EA11	1 encuestado: EB13

Tabla 8. Incidente crítico sobre las necesidades y satisfacción en la búsqueda de la información en la vida académica - Tipología de fuentes y recursos utilizados

En respuesta a la pregunta que concentra el mayor interés de este análisis referido a la satisfacción, "¿Te resultó útil? ¿Pudiste resolver tus necesidades?" (Tabla 9), los índices de frecuencia son muy altos: el 72.7 % de los estudiantes del primer semestre y el 77.7 % del séptimo contestaron Sí, al que se suma en estos últimos un 14.8 % que optaron por indicar Mucho, Ampliamente, Muy útil.

Grado de satisfacción ¿Te resultó útil? ¿Pudiste resolver tus necesidades?	Encuestados Primer semestre	Encuestados Séptimo semestre
Sí, mucho, ampliamente, muy útil	3 encuestados: EA25, EA32, EA39	4 encuestados: EB14, EB16, EB22, EB25

Sí	32 encuestados: EA1, EA2, EA3, EA4, EA5, EA6, EA7, EA8, EA9, EA10, EA12, EA13, EA14, EA15, EA17, EA18, EA19, EA22, EA24, EA25, EA26, EA28, EA29, EA30, EA33, EA34, EA35, EA36, EA37, EA40, EA4, EA44	21 encuestados: EB1, EB2, EB3, EB4, EB5, EB6, EB7, EB8, EB9, EB10, EB11, EB12, EB15, EB17, EB18, EB19, EB20, EB21, EB23, EB24, EB26
No del todo; me hubiera gustado profundizar más; mayoritariamente; no completamente; bastante, no todas, pero la mayoría; más o menos	5 encuestados: EA16, EA20, EA21, EA23, EA38	
No	2 encuestados: EA27, EA32	
Sin determinar	1 encuestado: EA31	
Sin datos	1 encuestado: EA1	2 encuestado: EB13, EB27
TOTALES	44 encuestados	27 encuestados

Tabla 9. Incidente crítico sobre las necesidades y satisfacción en la búsqueda de información en la vida académica - Grado de satisfacción

En síntesis, los estudiantes optan por las fuentes y recursos más accesibles y se muestran ampliamente satisfechos con su uso en las últimas pruebas de sus cursos. El principio del mínimo esfuerzo es claramente aplicable en los procesos de enseñanza aprendizaje, lo que es una señal para los docentes y sus propuestas didácticas en pos de alcanzar mayores niveles de estudio y reflexión por parte de sus educandos. No es un hecho menor para esta comunidad estudiada el significado que tienen los procesos de acceso y transferencia de la información en su capacitación actual y futuro ejercicio profesional. EA5 expresa: “Me fue fácil, la información está por todos lados”, por tanto el docente y los programas de estudio universitarios en Bibliotecología deben promover la curiosidad intelectual, el rigor científico y la creatividad para que “todos los lados”, léase artículos científicos, memorias de congresos, bases de datos de revistas de nuestra área, se incorporen al *habitus* de la vida académica, sus “*ways of life*” (“orden de las cosas”) al decir de Savolainen (2005). Varias interrogantes emergen de estos resultados, sobre ellos volveremos en las conclusiones finales.

En segundo lugar se plantean preguntas sobre las necesidades en la vida cotidiana: ¿cuándo fue la última vez que tuviste una necesidad de información para resolver algún aspecto de tu vida cotidiana? ¿En qué consistía

la necesidad? ¿Te resultó útil? La incorporación de indagación de las necesidades de información para desarrollar las actividades cotidianas es un importante aporte del modelo NEIN, frecuentemente ignoradas en estudios del comportamiento informativo de comunidades académicas en América Latina.

La inclusión de la cotidianidad del sujeto de investigación es esencial para tener una visión holística de su comportamiento y, por tanto, de la satisfacción de sus necesidades informativas. Sin duda Wilson (1981) incursionó tempranamente en la relevancia del contexto, o más precisamente contextos, donde se dan las diversas barreras y facilitadores en el flujo de información.

Nuestros estudiantes viven en sus mundos y sus lugares conformados por la familia, el hábitat, vecinos, pero también por su historia de vida, cultura y, en especial, un capital social que los asemeja o diferencia de sus pares en el aula. En suma, han tenido y tienen distintos grados de empoderamiento, cada vez más visibles en las realidades latinoamericanas de las universidades públicas. El aproximarse a esos mundos y lugares es una aspiración y un compromiso universitario en la búsqueda de una formación más inclusiva y democratizadora.

Ante el requerimiento “¿Cuándo fue la última vez que tuviste una necesidad de información para resolver algún aspecto de tu vida cotidiana?” los encuestados del primer semestre evidenciaron una percepción mayor no solamente en el lapso mencionado, sino también al expresar la necesidad como una constante en sus vidas (22.7 %) y una proximidad del suceso (ahora, hoy, ayer, hace 1 o 2 semanas, 32 %). Por el contrario, sus pares hacia el final de la carrera no lo señalan o no presentan datos sobre este ítem (40.7 % y 25.9 %).

<b>Ubicación en el tiempo de la necesidad de información en la vida cotidiana</b> <i>¿Cuándo fue la última vez que tuviste una necesidad de información para resolver algún aspecto de tu vida cotidiana?</i>	<b>Encuestados Primer semestre</b>	<b>Encuestados Séptimo semestre</b>
Siempre, todo el tiempo, diariamente, todos los días, constantemente	10 encuestados: EA2, EA5, EA9, EA13, EA16, EA19, EA23, EA33, EA39, EA44	3 encuestados: EB6, EB10, EB19
En este momento, ahora	2 encuestados: EA30, EA36	1 encuestado: EB15
Hoy	2 encuestados: EA14, EA29	1 encuestado: EB16
Ayer	6 encuestados: EA6, EA7, EA15, EA17, EA22, EA26	1 encuestado: E17

Hace 1 o 2 semanas	4 encuestados: EA3, EA3, EA12, EA20	2 encuestados: EB9, EB20
Hace 1 a 3 meses	4 encuestados: EA10, EA24, EA34, EA38	
Año anterior	1 encuestado: EA35	1 encuestado: EB24
Sin determinar	7 encuestados: EA8, EA21, EA25, EA32, EA40, EA41, EA43	11 encuestados: EB2, EB3, EB4, EB5, EB11, EB12, EB12, EB14, EB21, EB25, EB26
Sin datos	8 encuestados: EA1, EA11, EA18, EA27, EA28, EA31, EA37, EA42	7 encuestados: EB1, EB7, EB8, EB13, EB18, EB22, EB27
<b>TOTALES</b>	<b>44 encuestados</b>	<b>27 encuestados</b>

Tabla 10. Incidente crítico sobre las necesidades y satisfacción en la búsqueda de información en la vida - Ubicación en el tiempo de la necesidad de la información en la vida cotidiana

Las necesidades de información manifestadas en su vida cotidiana se categorizaron en varios grupos emergentes del corpus de las respuestas (Tabla 10). En relación con investigaciones ya mencionadas sobre el comportamiento informativo de diversas comunidades llevadas a cabo en Uruguay, hay semejanzas en las temáticas: trámites, salud y estado del tiempo atmosférico, tanto con los estudiantes del primer como del séptimo semestre. Pero es observable varios tipos de necesidades relacionadas al hogar (problemas de vivienda, economía doméstica, uso de aparatos, información para los hijos, entre otras) hacia el final de la carrera, coincidente con el mayor compromiso familiar de los estudiantes.

Tipología de las necesidades de información en la vida cotidiana <i>¿En qué consistía la necesidad?</i>	Encuestados Primer semestre	Encuestados Séptimo semestre
Trámites	6 encuestados: EA8, EA12, EA15, EA24, EA30, EA36	3 encuestados: EB3, EB9, EB17
Temas culturales y conocimiento en general	5 encuestados: EA2, EA7, EA23, EA25, EA38	
Salud	5 encuestados: EA4, EA5, EA10, EA34, EA40	3 encuestados: EB10, EB23, EB24
Tiempo (estado del tiempo atmosférico)	3 encuestados: EA17, EA19, EA29	2 encuestados: EB4, EB16

Transporte (rutas, horarios)	3 encuestados: EA3, EA16, EA22	
Normativas, reglamentos	3 encuestados: EA33, EA35, EA44	
Información para el público en los lugares de trabajo	2 encuestados: EA21, EA32	2 encuestados: EB2, EB14
Deportes	2 encuestados: EA20, EA41	
Empleo	1 encuestado: EA43	
Recetas de cocina	1 encuestado: EA26	1 encuestado: EB25
Comunicación personal por correo electrónico	1 encuestado: EA14	
Información para los hijos	1 encuestado: EA13	
Problemas en la vivienda		2 encuestados: EB5, EB15
Elecciones		1 encuestado: EB12
Economía doméstica		2 encuestados: EB19, EB21
Uso de aparatos (doméstico y PC)		2 encuestados: EB20, EB26
Información para una prueba	1 encuestado: EA6	
Sin determinar	2 encuestados: EA9, EA39	1 encuestado: EB6
Sin datos	8 encuestados: EA1, EA11, EA18, EA27, EA28, EA31, EA37, EA42	8 encuestado: EB1, EB7, EB8, EB11, EB13, EB18, EB22, EB27
<b>TOTALES</b>	<b>44 encuestados</b>	<b>27 encuestados</b>

*Tabla 11.* Incidente crítico sobre las necesidades y satisfacción en la búsqueda de información en la vida cotidiana - Tipología de las necesidades identificadas

Visualizar la percepción del sujeto investigado sobre el camino emprendido para resolver la necesidad es relevante para conocer e interpretar su satisfacción. En la *Tabla 12* se detallan las necesidades y sus porcentajes según la totalidad de estudiantes del semestre. Los datos recogidos expresan la presencia de internet en los hogares y su uso para resolver necesidades de información en forma aproximada entre los estudiantes. Aunque el alto número de encuestados sin datos en el séptimo semestre (33.3 %) no permite una comparación rigurosa.

<b>Resolución de la necesidad de información</b> <i>¿Cómo la resolviste?</i>	<b>Encuestados</b> <b>Primer semestre</b>	<b>Encuestados</b> <b>Séptimo semestre</b>
Internet, Google	9 encuestados: EA3, EA7, EA9, EA10, EA17, EA25, EA 26, EA40, EA43 20.4 %	9 encuestados: EB4, EB5, EB9, EB10, EB16, EB21, EB23, EB25, EB26 33.3 %
Web institucional	3 encuestados: EA12, EA22, EA38 6.8 %	2 encuestados: EB17, EB19 7.4 %
Internet y enciclopedias o diccionarios	2 encuestados: EA5, EA19 4.5 %	
Bases de datos y Google		1 encuestado: EB24 3.7 %
Internet y libros	2 encuestados: EA2, EA23 4.5 %	
Internet y compañeros	1 encuestado: EA21 2.3 %	
Internet, compañeros y revistas	1 encuestado: EA32 2.3 %	
YouTube y enciclopedia	1 encuestado: EA 13 2.3 %	
Internet e informativos	1 encuestado: EA 16 2.3 %	
Correo electrónico	1 encuestado: EA 14 2.3 %	1 encuestado: EB3 3.7 %
Teléfono de la institución proveedora de información	2 encuestados: EA24, EA 36 4.5 %	
Centro de información		1 encuestado: EB2 3.7 %
Tutoriales en video		1 encuestado: EB20 3.7 %
Periódicos, radio, informativos		1 encuestado: EB12 3.7 %

Su propio conocimiento		1 encuestado: EB14 3.7 %
Ir personalmente a la institución proveedora de información	2 encuestados: EA15, EA20 4.5 %	1 encuestado: EB15 3.7 %
Buscó la ley o reglamentación	3 encuestados: EA33, EA35, EA44 6.8 %	
Familiares	1 encuestado: EA8 2.3 %	
Compañeros	1 encuestado: EA30 2.3 %	
Radio	1 encuestado: EA 29 2.3 %	
Profesional	1 encuestado : EA4 2.3 %	
Sin determinar	4 encuestados: EA6, EA34, EA39, EA41 9.1 %	
Sin datos	8 encuestados: EA1, EA11, EA18, EA27, EA28, EA31, EA37, EA42 18.2 %	9 encuestados: EB1, EB6, EB7, EB8, EB11, EB13, EB18, EB22, EB27 33.3 %
TOTALES	44 encuestados (100%)	27 encuestados (100%)

*Tabla 12.* Incidente crítico sobre las necesidades y satisfacción en la búsqueda de información en la vida cotidiana - Resolución de la necesidad

Para terminar, se pregunta directamente sobre la satisfacción de la búsqueda de información. Al igual que en las necesidades en la vida académica, aparece un alto porcentaje del Sí en la percepción del encuestado de ambos semestres (68.1 % y 70.4 %). Pero como se constata en la *Tabla 13* aparecen dos encuestados que expresan su disconformidad con el resultado. Una limitación de esta indagación es el alto porcentaje de respuestas sin datos tanto en el primer semestre (20.5 %) como en el séptimo (25.9 %).

Grado de satisfacción <i>¿Te resultó útil?</i>	Encuestados Primer semestre	Encuestados Séptimo semestre
Sí, mucho, ampliamente, muy útil	3 encuestados: EA25, EA32, EA39	
Sí	30 encuestados: EA2, A3, EA4, EA5, EA6, EA7, A8, EA9, EA10, EA12, EA13, EA14, EA15, EA16, A17, EA19, EA20, EA21, A22, EA23, EA24, EA26, A29, EA30, EA33, EA36, A38, EA40, EA4, EA44	19 encuestados: EB2, EB3, EB4, EB5, EB6, EB9, EB10, EB11, EB12, EB14, EB15, EB16, EB19, EB20, EB21, EB23, EB24, EB25, EB26
No del todo	1 encuestado: EA43	
No		1 encuestado: EB17
Sin determinar	1 encuestado: EA34	
Sin datos	9 encuestados: EA1, EA11, EA18, EA27, EA28, EA31, EA35, EA37, EA42	7 encuestados: EB1, EB7, EB8, EB13, EB18, EB22, EB27
<b>TOTALES</b>	44 encuestados	27 encuestados

Tabla 13. Incidente crítico sobre las necesidades y satisfacción en la búsqueda de información en la vida cotidiana - Grado de satisfacción

El análisis del incidente crítico confirma algunos resultados que se pueden triangular con el resto de la encuesta que no es el objeto de esta presentación. La satisfacción de las necesidades de información surge directa y espontáneamente por los encuestados, pero ofrecen muchas dudas e incertidumbres sobre el proceso y los factores del contexto que intervienen en el mismo. Sin duda amerita la utilización de otras técnicas, en especial las entrevistas en profundidad, la observación y los diarios.

Como se señaló en la introducción, la investigación está en sus comienzos y es una línea a desarrollar en forma longitudinal y comparativa en Udelar, en especial entre generaciones de estudiantes de las distintas carreras de la Facultad de Información y Comunicación. Es un proceso de aprendizaje a llevar a cabo por el equipo de investigación, incorporando otras técnicas de recolección de datos que nutran el conocimiento e interpretación de todos los ámbitos del fenómeno de la información en que están insertos los estudiantes, en su doble perfil de usuarios y de agentes de información en su futuro profesional.



## SEGUNDA ETAPA DE LA INVESTIGACIÓN: LOS GRUPOS DE DISCUSIÓN

El macroproyecto diseñó una segunda etapa centrada en un método cualitativo, a implementar en el año 2015 pero finalmente ejecutado en el año 2016 por los cuatro países. La técnica elegida es la del grupo de discusión. Las pautas diseñadas desde la coordinación y con la participación de los responsables de los proyectos en cada país (España, Brasil, México y Uruguay) fueron las siguientes:<sup>6</sup>

Sobre las necesidades de información que tienen tanto en su vida cotidiana como en su vida académica o escolar.

- a) El tipo de fuentes y recursos que utilizan para cubrir esas necesidades
- b) Si al usar esas fuentes y recursos se satisfacen sus necesidades de información

Guión de discusión en el grupo focal:

¿Cómo satisfaces tus necesidades de información en tu vida cotidiana (personal) y académica?

Desde el marco teórico-metodológico inserto en las investigaciones en Uruguay, los grupos de discusión son entendidos como un proyecto de conversación socializada de la experiencia compartida, donde se da una comunicación grupal que nos sirve para captar y analizar los discursos de los estudiantes sobre su recreación (2015). Las vivencias como estudiantes y, en especial, sus satisfacciones e insatisfacciones en el proceso informativo estuvieron ancladas en el intercambio de las percepciones acerca de sus comportamientos informativos en su vida cotidiana y en el ámbito académico del Instituto de Información donde se dicta la Licenciatura en Bibliotecología. Las dimensiones abordadas y concentración de consensos y disensos se estructuraron a partir de los resultados de las encuestas correspondientes a la primera etapa de la investigación, presentados anteriormente.

Se aplicó la técnica de grupos de discusión en la segunda etapa del proyecto en el año 2016 como se determinó en el macroproyecto. El grupo de estudiantes del primer semestre de la Licenciatura en Bibliotecología estuvo integrado por 8 participantes (6 mujeres y 2 varones), 5 entre 22 y 24 años y tres mayores de 33 años (33, 35 y 47 años). El grupo correspondiente a los últimos semestres en el año 2014 pudo integrarse por tres estudiantes, por lo cual tomó la

6 Tuvo lugar en el Seminario interno del XI Seminario de Investigación sobre Usuarios sobre Usuarios de la Información: El fenómeno de las necesidades de información en diferentes comunidades, 18 al 22 de abril de 2016.

forma de una entrevista grupal que buscó un intercambio de percepciones sobre la temática investigada en la dinámica de una conversación orientada por la moderadora.

El primer grupo se reunió el 28 de junio, la reunión duró una hora y media y fue moderado por la profesora Jimena Nuñez, integrante del Departamento Información y Sociedad, quien también transcribió la grabación. Las pautas fueron flexibles y abiertas, abarcando las temáticas acordadas por el macroproyecto: las necesidades de información que tienen tanto en su vida cotidiana como en su vida académica, el tipo de fuentes y recursos que utilizan para cubrir esas necesidades y si al usar esas fuentes y recursos se satisfacen sus necesidades de información.

El segundo grupo se reunió el 14 de septiembre, la sesión duró una hora y fue moderada por la responsable del proyecto, quien transcribió la grabación. Estuvo integrada por 2 estudiantes mujeres y 1 varón entre 25 y 32 años, pertenecientes a la generación de estudiantes del séptimo semestre que fue encuestado en el 2014.

En ambos grupos los diálogos estuvieron pautados por las preguntas y comentarios de las moderadoras, quienes buscaron motivar la participación, creando un clima animado, distendido y afable según experiencias en Uruguay de la aplicación de estas técnicas en varios proyectos de investigación en comportamiento informativo.

Ambos textos fueron analizados aplicando análisis del discurso, seleccionando categorías emergentes de los núcleos de interés identificados; a partir de ellos se codificaron las conversaciones.

Los textos citados en el análisis presentan un código asignado a cada participante, para preservar el anonimato: GA para el primer grupo y GB para el segundo.

### ***Las necesidades de información y su satisfacción en la vida académica de los estudiantes al inicio de su carrera***

#### *El comportamiento en la búsqueda de información y su satisfacción*

Es claro el predominio de una actitud orientada por los docentes y un contacto personal con las fuentes y recursos de información disponibles en la biblioteca. Algunos manifiestan, como GA4, “[...] he mejorado muchísimo mi capacidad de búsqueda. Ha sido muy útil la formación de acá”:

[...] Yo prefiero todo personalmente. Venir a Bedelía y sacarme las dudas. A la Biblioteca también prefiero venir. Pero también tengo poco tiempo por lo que estoy intentando familiarizarme con la página de la Biblioteca [...].

[...] Creo que eso también va en cómo te atiendan y la información que quieres. Porque yo siempre prefiero desde mi comodidad y el tema del tiempo. Prefiero llamar. Yo siempre busco la comodidad y agilizar, aprovechar el tiempo para otra cosa [...] el ambiente universitario donde uno busca, bah, busca, en realidad se guía por lo que dicen los profesores (GA2).

[...] si es algo académico para acá, bueno, veo la bibliografía o lo que dice el profesor o la biblioteca. O sea, combino, porque por ejemplo para buscar en el catálogo de la biblioteca de acá hacerlo por internet es mucho más fácil. Eso depende lo que sirva o no (GA3).

### *Internet*

El acceso y uso de internet es considerado con ciertas incertidumbres e inseguridades al inicio de la carrera, como lo manifiestan algunos textos:

[...] Yo recurro a Internet pero sobre todo si es de algo académico lo que me importa, me fijo es de qué página lo saco. Nada de Wikipedia, todo bien con Wikipedia pero no. Y sobre todo los textos, si tienen el autor del texto [...] soy de fijarme cuál es la trayectoria académica de la persona que lo escribió [...] (GA5).

[...] A mí no me agrada que esté la opción únicamente virtual. Pero cuando la solución es sólo virtual he tenido malas experiencias. También porque yo me voy quedando un poco para atrás. Tengo que actualizarme muchísimo más. El año pasado me pasó que en el primer semestre no me anoté porque no tenía conocimientos de cómo hacerlo por Internet. No sabía los horarios, no sabía la contraseña, me faltaba pila de información. Y era solo por internet [...] (GA4).

[...] Yo también sigo prefiriendo las fuentes tradicionales. Sobre todo en lo académico. Creo que internet es un primer acercamiento, pero ahí está el tema de la calidad de lo que puedes encontrar, como que uno a lo largo del camino tienes que saber perfeccionar la

búsqueda. Ir adquiriendo, saber distinguir qué puede ser útil y qué no. Porque puedes encontrar absolutamente de todo [...]. (GA6).

[...] Pero cuando dimos sumerios en clase, poner “sumerios” en Google y sale los Annunaki y la teoría conspirativa, es lo primero que sale. Ese es un claro ejemplo de cómo uno usa palabras clave que se utilizan muy a menudo en otros contextos, pero no es el que nosotros deseamos. Entonces tienes que cambiar el lugar de búsqueda por otros servicios de búsqueda más específicos o especializados. Y no te sirve tanto el Google, es una herramienta más diversificada (GA7).

[...] a veces busco en Google [...] busco por ahí, no visito páginas y eso. He tenido malas experiencias con eso (GA1).

Pero hay consenso entre los participantes del imprescindible acceso y uso de internet como medio de información y comunicación en la vida académica. GA4 afirma: “si no prendes la computadora o no tienes grupo de Facebook, estás excluido. Entonces, quieras o no, tienes que seguir la corriente porque si no te quedas”. Lo que es confirmado por GA5: “Hay que abrir el mail todos los días”. Cuando la moderadora insiste sobre sus búsquedas el inicio de la carrera, GA6 expresa: “[...] Sí, sobre todo en el hecho de recurrir a páginas de diferentes instituciones, en caso de bibliotecas, el caso de repositorios que hemos estudiado, ir a sitios específicos, a revistas académicas [...] En realidad recurrías a la primera página que aparecía, en Google, a las más visitadas[...]”.

### *La biblioteca*

Se aprecia como satisfactoria la capacitación realizada por la biblioteca a los estudiantes en las primeras semanas después del ingreso a la licenciatura. Se compara con otras bibliotecas de nivel terciario, GA3 lo expresa claramente: “Falta la capacitación que te obligan a hacer acá, por ejemplo, que la Biblioteca te exige que hagas un curso” y luego acota:

[...] En [instituto de enseñanza de nivel terciario] cuando pusieron el sistema de computadoras para buscar en la biblioteca, faltaba ahí que estuviera el bibliotecólogo ayudándote. Muchas veces no pude encontrar el libro porque me salía cualquier cosa en la pantalla. Y dale otra vez y nada. Pero no había voluntad del bibliotecólogo de preguntar qué estaba buscando. La ayuda humana me hubiera facilitado el acceso al libro que no lo pude tener. Porque me dio vergüenza también

preguntar. La vergüenza del momento, el ‘no puedo’, y te quedas sin acceso por la falta de esa vinculación, del recurso humano. El recurso humano tiene que estar porque es el que se va a dar cuenta si vos estás pudiendo o no llegar a la información. La máquina siempre te va a saltar con la misma pantalla. No me va a decir “¿estás complicada?”, está programada. Una persona te puede dar mucho más [...]

En este discurso es muy apreciable la relevancia de tomar en cuenta las diferentes capacidades emocionales y afectivas de los estudiantes como seres humanos con sentimientos y emociones, tan bien analizadas teóricamente por Savolainen (2008); GA3 habla claramente de “vergüenza del momento”, “el ‘no puedo’”.

#### *Aparece en la conversación el rol de un mediador*

Emerge en la conversación el necesario rol de un mediador, como lo expresa GA7 reforzando ideas latentes de los participantes:

[...] La necesidad de la información y el ejemplo de ella, me parece que en un futuro muy cercano puede aparecer en esta carrera la figura de un mediador en línea. Es decir, puede pertenecer a una institución o ser independiente. Pero haciendo ese rol. Sea en comunidades, dentro de las redes sociales. Hay mucha oportunidad. Lo que veo yo personalmente es que en las redes sociales me ha pasado, muchas veces me preguntan cómo buscar algo. Me ha pasado. No porque sepan que estudio esto, hace tiempo que me viene pasando. La gente no sabe utilizar el buscador, hay que explicarle el tema de las palabras clave. Lo que veo es la necesidad de buscar determinadas cosas fuera de lo común, lo que se imponga a la información basura que abunda [...].

Finalmente GA7 define con gran certeza esta figura: “La gente busca ese tipo de figura, de alguien que pueda ser una especie de barquero en la red, el Caronte que te lleva para el otro lado. Por eso para mí puede ser una oportunidad dentro del tema virtual”. Así, la satisfacción estaría relacionada por este entrevistado con la ayuda de un mediador.

Ante la pregunta de la moderadora “Con respecto a los tipos de fuentes ustedes fueron como intercalando cosas, aquella prefería más el libro, aquella es pro internet. Pero los demás, ¿cómo armarían su valijita de recursos, qué tipo de fuentes y recursos tienen como herramientas personales?”, GA1 manifiesta:

[...] No me ato a ninguno. De tener preferencia prefiero el papel, pero después internet. Acá en facultad está bueno, porque te dan hasta cierto punto, te dan un artículo de un libro, y vos tienes que leer, pero después si a vos te interesa eso, te abre la puerta a que busques el libro. Pero te da un pantallazo general y si a vos te interesa seguís por ahí, también te dan páginas de internet. Yo utilizo las dos [...]

Y profundizando sobre el rol del libro como recurso añade: “Algo bueno de los profesores es que siempre están diciendo en qué libro se puede encontrar: ‘Si ustedes van a tal libro...’ Y si te interesa lo vas a buscar”.

### *Los profesores y el EVA*

Triangulando con la encuesta y el incidente crítico, se confirma el papel que cumplen los profesores y los materiales que ponen disponibles en el EVA. El grupo de discusión lo enfatiza y explica como inciden en sus satisfacciones e insatisfacciones en la búsqueda y acceso a la información:

[...] a nivel académico nosotros tenemos un cuerpo docente y la plataforma [EVA]. Entonces a partir de ahí después si no entendemos un material, porque a mí me ha pasado de que algo me resulte inaccesible. Entonces lo que hago es bajar el nivel y ya tener una base, cuál es el modelo, o cuáles son los aspectos que necesito ver, y luego ir a páginas que realmente tengan respaldo. (GA8)

[...] lo primero que habría que buscar es ponerlo en el EVA. Ya que estamos adaptados a poner información en el EVA de los cursos de la facultad... por lo menos que figure en el EVA, cosa que vos entres y veas cuándo tendrás clase, dónde va a estar el programa, el texto [...]. (GA4)

[...] se debe establecer de antemano cuáles son los mecanismos de comunicación y bueno, si hay que crearse un Facebook se hace. O mirar la plataforma, porque vinimos a clase, y el profesor a las 23 horas comunicó que al otro día a las ocho no había clase. Es solucionable porque todo eso se conviene: el mecanismo es este, nos vamos a manejar de esta manera. (GA8)

### *Las carteleras*

Hay una insatisfacción general sobre las carteleras donde se colocan los anuncios de cursos, programas y eventos. Se cuestionan como canal y soporte de información para los estudiantes. GA8 señala: “[...] es un mecanismo que a veces no se usa bien. No hay cosa más fea que tengas que ver una cartelera llena de papeles que están desactualizados, atosigadas de papeles que están desde el año pasado”. GA5 sintetiza la opinión del grupo: “Desactualizadas o repletas de cosas. No solo eso sino que, a veces, esa información no está actualizada. No solo se publica, sino que se publica mal” y GA4 agrega: “Seguramente, la página web esté más actualizada que la cartelera”.

### *Los amigos y los compañeros como fuente de información satisfactoria*

EA1, después de buscar en Google como primera fuente, menciona: “recorro a contactos de amigos, tengo muchos amigos que estudian filosofía”. En el caso de GA4 expresa su confianza en un referente: “una guía de alguien que sí ya tiene la base y te dice ‘este tiene una investigación seria, este también, esto léelo, esto considéralo’. Ahí sí, pero sin tener idea, basarte en lo que dice internet yo no lo recomiendo, ni para mí ni para otros”.

El Facebook creado entre los compañeros es percibido como un canal de comunicación y fuente de recursos de información muy satisfactorios. Respondiendo a otro participante sobre la ausencia de información sobre un curso, GA5 dice: “Yo lo subí en el Facebook (risas). Hay un grupo. Bibliotecología 2016”. Y GA8 señala: “Por lo menos entre nosotros estar comunicados. Hay que ser solidarios. A cualquiera de nosotros nos puede pasar, de encontrarnos desinformados, es un problema que hay. La idea es evitarlo y tenemos cómo corregirlo de esa manera”. GA5 no duda en acudir a los compañeros frente a la falta de tiempo: “pedir a un compañero a ver si te lo escanea o le saca fotos”. A continuación nos detenemos en esta problemática.

### *El tiempo como problemática en la satisfacción de las necesidades de información*

Al igual que en el diálogo sobre las necesidades de información y su satisfacción para la vida cotidiana, en la vida académica la falta de tiempo del estudiante es una barrera tangible. GA8 lo expresa claramente: “Hoy en día tenemos una vida muy sobrecargada de responsabilidades y actividades y a veces no te da el día para todo” y GA5 “Cómo incide en el acceso a la información el tiempo que tenemos!.... No poder ir a la biblioteca. Ver si el texto está en la web para ver si podemos descargarlo”.

*Comentarios sobre el fenómeno de la información y las insatisfacciones al inicio de la carrera*

Finalmente nos referimos a algunos comentarios sobre la percepción del acceso y uso de la información al inicio de la carrera: “¡Cómo nos facilita la vida el acceso a la información! Tener un buen acceso a la información te facilita muchísimo la vida” (GA4). Responde GA6 con un enfoque crítico:

Pero también es algo múltiple. Porque está por un lado nuestra necesidad de información pero también está la información que se impone. Pienso por ejemplo en el poder, la incidencia que tiene la televisión, los noticieros, cómo plantean una determinada agenda, cómo imponen determinados temas, una forma de ver esos temas. E instalan nuevas necesidades en nosotros, que antes no existían. [...] Modifica completamente lo que hacemos y lo que no. Cambia comportamientos.

Ante este comentario GA4 replica:

Pero eso va también en quien lo ve, qué tan crítico es. Cuando yo miro el informativo sé distinguir qué me están imponiendo y qué es algo que sé que realmente pasó... Y siempre estar atentos a que sabes que siempre por detrás está latente, esa maraña entretejida de intenciones de poder y de todo lo demás. Pero tienes que ser consciente de eso. No vas a dejar de mirar tele...

En síntesis, GA1 dice: “Es gracioso que estemos en la Facultad de Información y Comunicación y nos pasen estas cosas (risas de todos)”.

***Las necesidades de información y su satisfacción en la vida cotidiana de los estudiantes al inicio de su carrera***

La categorización emergente del discurso del grupo sobre las necesidades de información y las satisfacciones e insatisfacciones en su resolución en la vida cotidiana se concretaron en los siguientes temáticas.

*Lectura en papel: satisfacción relacionada a la comodidad*

En la conversación aparece rápidamente el tema de la lectura en papel, el acceso al material que denominan *tradicional* y el sentimiento de comodidad.



[...] Acceso al material, al texto fuente, a los libros [...] imprimo, en formato borrador para no gastar tanta tinta, prefiero tenerlo en papel. (GA1)

[...] Es más cómodo [...] la información sobre otras cosas, textos literarios, cosas de entretenimiento, me gusta el libro papel. No, no, ni ebooks, ni ningún tipo de lectura electrónica, también por un tema de comodidad, incluso física. Me parece que como que te contraturas todo leyendo la pantalla, hay gente que le resulta muy cómodo pero a mí no me convence, y la vista también. (GA5)

[...] Es más cómodo sí, para subrayar, o para anotar las ideas que sobresalen las anoto en la misma página que imprimí, con lapicera, con mi letra, y después yo voy al papel. (GA4)

GA1 parece concretar la postura de gran parte del grupo al inicio de la carrera: “Nos quedamos en otra época (risas de todos)”.

#### *Internet: la accesibilidad desde el hogar y la imposición a estar conectado*

Los hábitos de los estudiantes en el hogar son muy semejantes al resto de los ciudadanos uruguayos, las facilidades de acceso y uso de internet forma parte de la cotidianidad:

[... ] Es más fácil el acceso a Internet. La comodidad de la casa, la computadora y encontrarlo. Sigo prefiriendo el contacto con lo específico [...] manejarme con la información más material, más directa. Sí, recorro también a internet pero si tengo la oportunidad de ir directo al material voy directo al material. A veces cuesta un poco el adaptarse a esa modalidad tan virtual de tener la constancia de entrar a la computadora para no quedarte sin información para tu vida cotidiana. (GA4)

[... ] busco en Google, por ejemplo el tema y si me salta el nombre del libro o de los autores principales, busco tener el libro [...] a veces me siento forzada a acceder a internet, ya sea a las redes o a alguna página en especial. (GA1)

[... ] por lo general busco todo en internet. Pero depende, si busco un trámite voy a buscar ahí porque es súper fácil [...] A mí me parece mucho más práctico desde casa, en cualquier horario, entrar y hacer clic clic clic [*sic*], que, en cambio, tener que ir a la institución [...]. (GA3)

Los participantes del grupo son conscientes y hay consenso sobre la obligación real y tangible de estar conectado, la computadora tiene una presencia cotidiana en el ciudadano uruguayo. Así lo exhiben los indicadores latinoamericanos, colocando al país en los primeros lugares en penetración de la computadora y de internet en el hogar. E inclusive se considera como una vía de comunicaciones formales sin la necesaria respuesta del involucrado. GA4 dice: “La computadora está adoptada cada vez más como vía válida de información. En el trabajo sucede, si te mando un correo te doy por notificado, aunque yo nunca haya contestado el correo que recibí. Igualmente se da como válido” (GA4). Como señala GA5, “Estás obligado a estar conectado”.

En resumen, como dice AE4, hay consenso en: “Estás obligado a estar conectado. Quieras o no, la corriente te lleva, si no te dejas llevar te quedas afuera”; AE 5 comenta: “Tienes que estar conectado sí o sí, no te queda otra”.

#### *Trámites en servicios públicos: entre insatisfacciones e incertidumbres*

Los trámites en servicios públicos del Estado uruguayo aparecen como una problemática central, consciente y claramente explicitada por los estudiantes, al igual que lo expusieron los ciudadanos comunes investigados en proyectos sobre comportamiento informativo en nuestro país (Sabelli y Rodríguez Lopater, 2012; Sabelli y Rasner, 2015). Así surgen las insatisfacciones en relación con la búsqueda de información sobre diferentes organismos, por ejemplo, los responsables de recaudar impuestos o empresas públicas que administran servicios como el abastecimiento de agua.

[...] Cuando tienes que averiguar la diferencia de IRPF [Impuesto a la Renta de las Personas Física], te hacen la liquidación anual y sabes si hay que pagar o no. Vas a los locales de IRPF y los mismos funcionarios te pueden decir dos o tres montos distintos de los que debes y vos si no tienes noción te quedas con la primera [...] a veces te informan mal y te dicen cosas que tampoco tienen coherencia. (GA4)

[...] Lo que pasa es que a veces no es solo que no es la correcta, sino que no está completa. A mí me ha pasado con organismos, llamé para hacer

cambio de nombre. Una muchacha me dice que precisaba tal cosa. Cuando llamo de vuelta otra muchacha me dice otra cosa diferente. (GA5)  
 [...] muchas veces te informan mal o vas con una persona que te hace hacer un procedimiento que te ocasiona pérdida de tiempo, costos, y resulta que tampoco es fidedigno. Entonces no sé, es medio complejo, creo que depende de la responsabilidad que tenemos cada uno. (GA8)

Ante la pregunta de la moderadora “¿Y en la vida cotidiana, también les afecta dónde buscar, si hay que llamar, sacar hora para el médico? ¿A qué fuentes recurrentes?”:

[...] Molestar gente es una, porque muchas veces te dicen el horario (aunque ahora hay bastante online), pero es entre las 9 y las 15, es un horario totalmente laboral que te queda en la mitad de un horario cualquiera que vayas, o de mañana o de tarde. (GA8)

[...] En cuanto a los trámites, en mi trabajo me enteré de la página *tramites.gub.uy*. Si yo no me enteraba en mi trabajo de esa página seguiría llamando a la institución. En ese lugar se centraliza todo lo del Estado [...] a mí me ayudó bastante. [...] Hay preguntas que son muy mecánicas, se pueden contestar por la página: requisitos, horarios, costo, y está, no hay que ir. Y a veces uno llama por teléfono, inter-no tanto, das vueltas, y cuando en la web lo tienes en dos minutos. (GA2)

En resumen, para cumplir con el ciclo de transferencia de información y el logro de la satisfacción de las necesidades de información provista por los servicios públicos GA8 recomienda: “me parece que a nivel legal tendría que estar establecido que se publique en los distintos medios, hasta en la radio porque aún hoy se sigue usando en las radios de afuera, de campaña [zonas rurales del interior del país] se dan mensajes. A nosotros nos parece gracioso, pero ellos escuchan la radio. Lo único que tienen es la radio, no hablemos de celulares”.

### *Los amigos y los compañeros como fuente de información satisfactoria*

Se corrobora los resultados de la encuesta que mostraron a los amigos y compañeros como fuente de información. A manera de ejemplo, EA2 considera que en “el ámbito privado donde uno se contacta con gente. Es por el tema de contactos, la gente. Si vos te acercas a gente que vos consideras intelectual

o que te gusta su pensamiento, vos de ahí puedes llegar a algo que leyó, de dónde lo sacó. Y de ahí te interesas un poco y vas a buscar”.

### ***Las necesidades de información y su satisfacción de los estudiantes hacia el final de la carrera***

El grupo de discusión reducido a tres participantes, lo que puede ser identificado como una entrevista grupal, logró una conversación dinámica y rica de contenidos. El moderador procuró anclar el intercambio en la percepción sobre las satisfacciones e insatisfacciones relacionadas a las necesidades y búsqueda de información hacia el final de la carrera.

El punto de partida motivador se presenta por el moderador: “Recordando a los compañeros, las satisfacciones y las dificultades que tenían los compañeros a lo largo de la carrera, al principio y al final, cuáles son vuestras percepciones”. GB1 identifica con gran seguridad el idioma como la dificultad más destacada de los compañeros: “Yo siempre percibí el problema de los idiomas, toda la carrera, siempre, al inicio y al final”. Por su parte, GB2 recuerda las palabras de un profesor: “cómo no hacen el esfuerzo de leer en otros idiomas”. GB1 insiste en la gravedad de esta dificultad: “muchas gente está en la cómoda, las cosas maravillosas que hay, las cosas maravillosas que te estás perdiendo, por ni siguiera ayudarse, aunque sea con el traductor de Google, herramientas que no son tan complicadas, yo siempre percibí el problema del idioma y como pueda me voy arrimando, que no sepas el idioma”.

Ante el requerimiento del moderador: “¿Qué otras dificultades encontraron?, barreras, obstáculos tuvieron para satisfacer sus necesidades de información, compañeros, grupos que formaron, que trabajaron juntos”, surge el tema del intercambio entre los compañeros de documentos escaneados, entre ellos manuales de catalogación y normas de clasificación. En este sentido los tres afirman: “las reglas, todo, tenemos todo, yo tengo todo”. Evidentemente existe una satisfacción de necesidades por canales informales entre compañeros.

El moderador insiste: “Tratando del mundo que vivieron en las clases, en los grupos, tú dijiste el idioma, ¿en qué otra cuestión pueden encontrar dificultades o también que pudieron encontrar muy fáciles, con satisfacción?”. GB3 menciona la dificultad de encontrar un libro esencial para un curso en la biblioteca pues estaba prestado a un centro universitario del interior del país donde se dicta también la carrera.

Aprovechando la mención de la biblioteca, el moderador introduce este tema: “Con respecto a la biblioteca, en la encuesta ha sido nombrada como

una facilitadora de recursos de información al principio de la carrera”. Los participantes acuerdan sobre el rol fundamental de la biblioteca: “El vínculo con la biblioteca es permanente, se va generando un vínculo que es básico” (GB2) y GB1 exclama: “Hay material muy rico, y que a la vez es muy caro, hay tremendos libros”.

A continuación el moderador instala el tema TIC y satisfacción: “Las TIC, ¿cómo las han ido manejando, son obstáculos, facilitadoras?, ¿cuál es la relación con ellas?, vamos a conversar sobre ellas, ¿cómo ven las TIC?”.

[...] Son facilitadoras, gracias a ellas tenemos la capacidad de acceder los materiales de manera prácticamente instantánea la mayoría de las veces, posibilidad de intercambio con las personas, solicitar los materiales, acceder comunicarnos, son facilitadoras. Facilitan desde lo más básico, entrar en la biblioteca si está en el OPAC, ver la disponibilidad, es maravilloso (GB1).

El moderador introduce el tema siguiente: “Con respecto a las redes sociales”.

[...] Tenemos un grupo de Facebook del grupo, compartimos con los compañeros, no solamente de la clase, información de libros, de bajar libros, seminarios [...]. (GB3)

[...] Por el Facebook sigo IFLA, Library Congress, ALA, todo lo que me interesa, todas las novedades, bibliotecas populares, que tienen que ver con bibliotecas, es buenísimo Me resulta muy fácil, me entero de muchas cosas, a partir de un post de una página me entero de otra, yo que soy muy bibliofan [*sic*], pero entero por ahí, está buenísimo en realidad fotos de bibliotecas de no sé donde, por ejemplo yo no me siento a buscarlo pero me topo con eso y a partir de eso me enganchó y busco otra información. (GB1)

En síntesis, el pequeño grupo de estudiantes mostró acuerdos y disensos en sus percepciones. Se destaca GB1 como una diestra y experta usuaria de recursos de información y con satisfacción en sus necesidades, así como crítica sobre barreras que enfrentan gran parte de sus excompañeros. Sin duda, estos escasos pero valiosos resultados deben ser profundizados, aplicando, en próximas recogidas de datos en el estudio comparativo hacia fuera y longitudinal en la FIC, entrevistas en profundidad y observaciones.

## CONCLUSIONES Y PERSPECTIVAS

Los diferentes comportamientos informativos identificados en este trabajo entre los estudiantes al inicio y al final de la Licenciatura en Bibliotecología, enfatizando la satisfacción en sus necesidades de información, deben ser confrontados con otros métodos y técnicas complementarias de índole cualitativa que permitan articular, verificar y profundizar los resultados obtenidos. Es decir, aplicar un enfoque interpretativo y holístico. Asimismo permitirá ampliar el análisis comparativo de las investigaciones en curso entre las universidades de México, España, Brasil y Uruguay.

Este estudio nos brinda los datos e información básica, por un lado, para los estudios comparativos a emprender entre los países del macroproyecto coordinado por el IIBI de la UNAM, y por otro, ejecutar una línea de investigación en la Facultad de Información y Comunicación - FIC desde el Departamento Información y Sociedad del Instituto de Información, que tenga como sujetos de investigación a estudiantes de otras carreras (Archivología y Comunicación) dentro de la FIC. De este modo, se crean valiosas contribuciones para un mejor conocimiento de los estudiantes, una comparación en su trayectoria educativa y una evaluación de los planes y programas en ejecución desde los estudios del comportamiento informativo insertos en perspectivas contemporáneas.

## REFERENCIAS

- Bates, Marcia J. 2005. "An introduction to methatheories, theories, and models", en *Theories of information behaviour*, Karen E. Fisher, Sanda Erdelez y Lynne McKechnie (eds.), 1-24. Medford NJ: Information Today.
- Belkin, Nicholas. 1980. "Anomalous states of knowledge as a bases for information retrieval". *Canadian Journal of Information Science* 5:133-143.
- Belkin, Nicholas, R. N. Oddy y H. M. Brooks. 1982. "ASK for information retrieval : Part I. Background and theory". *Journal of Documentation* 38 (2):61-71.
- Calva González, Juan José. 2004. *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, CUIB.
- Calva González, Juan José. 2009. *La investigación sobre las necesidades de información en diferentes comunidades. Memoria del III Seminario de Usuarios de la Información*. México: UNAM, CUIB.
- Calva González, Juan José. 2011. *Investigaciones sobre las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción en diferentes comunidades: proyectos, avances y resultados*. México: UNAM, CUIB.
- Calva González, Juan José. 2013. *Usuarios de la información en diferentes comunidades académicas y sociales: investigaciones*. México: UNAM, IIBI.

- Calva González, Juan José. 2015. *Comunidades de usuarios, necesidades de información y servicios bibliotecarios*, México: UNAM, IIBI.
- Case, Donald O. 2012. *Looking for information: a survey of research on information seeking, needs, and behavior*, 3a. ed. Bingley, UK: Emerald Group Publishing.
- Dervin, Brenda. 2005. "What methodology does to theory: Sense making methodology as exemplar", en *Theories of information behaviour*, Karen E. Fisher, Sanda Erdelez y Lynne McKechnie (eds.), 25-30. Medford NJ: Information Today.
- Given, Lisa M. 2002a. "Discursive constructions in the university context: social positioning theory & mature undergraduates' information behaviours". *The new review of information behavior research* 3:127-142.
- Given, Lisa M. 2002b. "The academic and the everyday: investigating the overlap in mature undergraduates' information-seeking behaviors". *Library & Information Science Research* 24: 17-29.
- Hjørland, Birger. 2004. "Domain analysis: a social-cognitive orientation for information science research". *Bulletin of American Society for Information Science* 30 (3): 1-11.
- Lee, Jee Yeon, Woojin Paik y Soohyung Joo. 2012. "Information resource selection of undergraduate students in academic search tasks". *Information Research: An International Electronic Journal* 17 (1).
- Pérez, María Cristina y Martha Sabelli. 2010. *Los estudios de usuarios de información: construcción de una línea de investigación y docencia en el Uruguay*. Montevideo: Udelar, EUBCA.
- Sabelli, Martha. 2015. "Los adolescentes y el acceso y uso de un sitio web sobre salud diseñado desde la investigación universitaria", en *Estrategias de información y comunicación en salud centradas en adolescentes*, Martha Sabelli y Jorge Rasner (comp.), 215-241. Montevideo: Udelar, CSIC. Fecha de consulta: 5 de febrero de 2016 [https://www.colibri.udelar.edu.uy/bitstream/123456789/6304/1/sabelli\\_pdf\\_liccom.pdf](https://www.colibri.udelar.edu.uy/bitstream/123456789/6304/1/sabelli_pdf_liccom.pdf)
- Sabelli, Martha y Jorge Rasner (comp.). 2015. *Estrategias de información y comunicación en salud centradas en adolescentes*. Montevideo: Udelar. CSIC. Fecha de consulta: 5 de febrero de 2016 [https://www.colibri.udelar.edu.uy/bitstream/123456789/6304/1/sabelli\\_pdf\\_liccom.pdf](https://www.colibri.udelar.edu.uy/bitstream/123456789/6304/1/sabelli_pdf_liccom.pdf)
- Sabelli, Martha y Verónica Rodríguez Lopater (comp.). 2012. *La información y las jóvenes en contextos desfavorables: construyendo puentes para la inclusión social desde la investigación*. Montevideo: Udelar. CSIC. Fecha de consulta: 5 de febrero de 2016 [https://www.colibri.udelar.edu.uy/bitstream/123456789/6302/1/EUBCA-01\\_Sabelli\\_2012-12-10-webO.pdf](https://www.colibri.udelar.edu.uy/bitstream/123456789/6302/1/EUBCA-01_Sabelli_2012-12-10-webO.pdf)
- Savolainen, Reijo. 2004. "Enthusiastic, realistic and critical: discourses of Internet use in the context of everyday life information seeking". *Information Research* 10 (1): paper 198. Fecha de consulta: 5 de febrero de 2016 <http://InformationR.net/ir/10-1/paper198.html>
- Savolainen, Reijo. 2005. "Everyday life information seeking", en *Theories of information behaviour*, Karen E. Fisher, Sanda Erdelez y Lynne McKechnie (eds.), 143-148. Medford, NJ: Information Today.
- Savolainen, Reijo. 2008. *Everyday information practices: a social phenomenological perspective*. Lanham, MD: Scarecrow Press.
- Wilson, Tom D. 1981. "On user studies and information needs". *Journal of Documentation* 37 (1): 3-15.

Wilson, Tom D. 1999. "Models in information behaviour research". *Journal of Documentation* 55 (3): 249-270.

Wilson, Tom D. 2005. "Evolution in information behavior modeling: Wilson's models", en *Theories of information behaviour*, Karen E. Fisher, Sanda Erdelez y Lynne McKechnie (eds.), 31-36. Medford, NJ: Information Today.

*Para citar este texto:*

Sabelli, Martha e Ingrid Bercovich. 2018. "Comportamiento informativo de estudiantes en Bibliotecología: la satisfacción de necesidades de información". *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información* 32 (75): 183-222.

<http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2018.75.57968>