

Comportamiento informativo en el ámbito universitario: estudio de caso en la Universidad Pedagógica Nacional

Informative behavior in the university: a case study at the National Pedagogical University

Biblioteca Universitaria, vol. 21, núm 2, julio-diciembre 2018, pp. 112-128.
DOI: <http://dx.doi.org/10.22201/dgb.0187750xp.2018.2.216>

**MARTHA LORENA IZQUIERDO DORANTES,
ROSARIO GLORIA JIMÉNEZ DÁVILA***

* Académicas de la Biblioteca "Gregorio Torres Quintero" de la Universidad Pedagógica Nacional (UPN), Carretera al Ajusco No. 24 Colonia Héroes de Padierna, C. P. 14200, Delegación Tlalpan, Ciudad de México. Correos electrónicos: mizquierdo@upn.mx; gjimenez@upn.mx

Palabras Clave:

Comportamiento informativo, estudio de usuarios, estudiantes universitarios, estudio de caso, Universidad Pedagógica Nacional.

Keywords:

Information behavior, user study, university students, case study, National Pedagogical University.

RESUMEN

Este documento presenta los resultados de un estudio de caso sobre el comportamiento de los alumnos en la búsqueda de información de cuatro grupos de dos licenciaturas: Pedagogía y Psicología Educativa, del 8° semestre en la Universidad Pedagógica Nacional (UPN), Unidad Ajusco. Los resultados obtenidos proporcionaron datos para identificar la fuente y el recurso informativo que emplean principalmente, así como idioma y actualidad de la información. Para realizar este trabajo se utilizó el método mixto, empleando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario para recopilar la información.

ABSTRACT

This paper presents the results of a case study on the information search behavior of four groups of two bachelor's degrees: Pedagogy and Educational Psychology of the eighth semester of the National Pedagogical University (UPN), Ajusco Campus. The results obtained provided data to identify the sources and the information resources that they mainly use, as well as the language and timeliness. To analyze this work, the mixed method was used, using the survey technique and, as an instrument, the questionnaire to collect the information.

Introducción

Los estudios de usuarios que se llevan a cabo en las bibliotecas o centros de documentación permiten identificar las necesidades de información de su comunidad, así como sus hábitos lectores, su conducta informativa y la satisfacción con relación a los materiales y servicios que requieren. En México se han realizado diversas investigaciones sobre estos aspectos, y uno de ellos es el comportamiento informativo en diferentes comunidades de usuarios (alumnos, profesores e investigadores), que corresponden a instituciones de educación superior de distintas áreas del conocimiento.

En la Universidad Pedagógica Nacional (UPN) existe un antecedente de este tipo de estudios: "Comportamiento informativo de los docentes de licenciatura de la Universidad Pedagógica Nacional", enfocado a los profesores de tres unidades UPN de la Ciudad de México, de Jiménez Dávila.¹ Este trabajo arrojó datos de gran utilidad para la Biblioteca "Gregorio Torres Quintero" (GTQ) de dicha institución, ya que permitió identificar el patrón del actuar informativo de esta comunidad del área de educación.

Justificación

Retomando algunos aspectos del trabajo anterior, el presente análisis se enfocó a la colectividad estudiantil presentando un estudio de caso de cuatro grupos de alumnos de dos licenciaturas: Pedagogía y Psicología Educativa de la UPN de la Unidad Ajusco. Esta reflexión representa un primer acercamiento a esta comunidad en dicha institución y, además, permitirá a la Biblioteca GTQ ofertar mejores productos y servicios de información a su comunidad.

Se seleccionó únicamente estudiantes de 8° semestre del ciclo escolar 2016-2017 porque se encuentran en fase terminal, en proceso de titulación y están vinculados a un programa que se implementó en la Biblioteca GTQ llamado Recursos para el Aprendizaje a través de tu Bi-

blioteca (RABI).² Este programa se inició con una prueba piloto de estos cuatro grupos de las carreras antes mencionadas porque tienen mayor demanda de servicios de información, de acuerdo a controles que lleva la biblioteca en el servicio de consulta. Para propósitos de este trabajo, el tener cautivos a este conjunto de alumnos facilitó la obtención de los datos de contacto de la población estudiada y por limitaciones de tiempo no se extendió al resto de las licenciaturas. Posteriormente se tiene planeado ampliar la investigación al resto de la comunidad.

Para realizar el presente trabajo se partió de las siguientes interrogantes:

- ¿Cuál es el comportamiento informativo de los estudiantes de 8° semestre de la licenciatura en Pedagogía y Psicología Educativa?
- ¿Cuáles son las fuentes principales de información que utilizan los estudiantes de 8° semestre de las licenciaturas estudiadas?
- ¿Cuál es el recurso informativo que utiliza principalmente dicha comunidad?
- ¿Cuál es el idioma que prefieren los estudiantes para obtener su información?
- ¿Cuál es la actualidad de la información que requieren?
- Como información adicional a la conducta informativa, otro cuestionamiento fue:
- ¿Para qué utilizan las fuentes de información?

Los objetivos principales para este estudio fueron los siguientes:

- Identificar el comportamiento informativo que manifiestan los estudiantes de 8° semestre de la licenciatura en Pedagogía y Psicología Educativa de la UPN, con respecto a la fuente más utilizada y el recurso informativo que requieren principalmente.

1 JIMÉNEZ DÁVILA, Rosario Gloria. Comportamiento informativo de los docentes de licenciatura de la Universidad Pedagógica Nacional. *Hemera*, 2003, vol.1, no. 2, p. 6-25.

2 El RABI proporciona a los estudiantes servicios de información documental personalizados, además de talleres de bases de datos, APA y gestores de información, tanto para su actividad académica como para el desarrollo de su proyecto de tesis con la finalidad de adquirir competencias informativas. *RABI: Recursos para el Aprendizaje a través de tu Biblioteca* México: UPN; Dirección de Biblioteca y Apoyo Académico, 2014. [Folleto]. 4 p.

- Identificar cuál es el idioma y la actualidad de la información solicitada para sus actividades académicas.
- Identificar para qué requieren las fuentes de información.

Para llevar a cabo esta investigación se utilizó el método mixto, empleando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario para recopilar la información. Dicho instrumento contó con preguntas cerradas y abiertas.

Comportamiento informativo y las comunidades universitarias

Calva González³ comenta que los estudios de usuarios se componen de tres fases: las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción de tales necesidades, además de la existencia de factores internos y externos que influyen en estas etapas. También interfieren los métodos de investigación para analizar estos aspectos.

Por lo tanto, el usuario debe presentar una necesidad de información y entonces manifiesta un comportamiento o conducta que lo lleva a la búsqueda de la misma, y esta necesidad solo será satisfecha si encuentra la información precisa que requiere. Hay trabajos sobre estudios de usuarios en diversas comunidades que abarcan una, dos o las tres fases de este fenómeno. Sin embargo, la presente investigación sólo abarcó la conducta informativa de algunos grupos de licenciatura de la UPN.

Patricia Hernández realizó un estudio donde identifica la delimitación conceptual del término analizando tres modelos fundamentales: el comportamiento en la búsqueda de información de James Krikelas, el proceso de búsqueda de información de Kuhlthau y el comportamiento informativo de Wilson, y concluye que:

“La definición de la palabra comportamiento nos lleva a determinar que es sinónimo de conducta, es decir, que podemos utilizar las frases comportamiento o conducta en la búsqueda de información. En cuanto al proceso, podemos decir que también es sinónimo, si retomamos sólo su esencia básica de actividad o acción humana”.⁴

Autores como Wilson,⁵ Cabrera, et. al.⁶ y Corda y Albornoz,⁷ entre otros, han definido el comportamiento informativo y básicamente coinciden en que éste es parte del fenómeno de las necesidades de información.

Son muchas las discusiones realizadas con relación al concepto de comportamiento informativo, aquí solo se han citado algunos autores como Sanz Casado,⁸ Núñez y Zayas⁹ y Calva González,¹⁰ los cuales muestran estados

3 CALVA GONZALEZ, Juan José. El fenómeno de las necesidades de información: su investigación desde diversas perspectivas. En: Estudios de usuarios en diferentes comunidades: necesidades de información y comportamiento informativo. Coord. Juan José Calva González. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2013. pp. 142-153. ISBN: 978-607-02-4352-3 pp.

4 HERNANDEZ SALAZAR, Patricia, IBAÑEZ MARMOLEJO, Martha, VALDEZ ANGELES, Yuriko Georgina, VILCHES MALAGON, Cecilia. Análisis de modelos de comportamiento en la búsqueda de la información. *Brasilia*, 2007, vol. 36, no.1, p. 136-146.

5 WILSON, Tom D. H. Human information behavior. *Information Science*, 2000, vol. 3, no. 2, p. 49-55; y Corda, María C., *Estudio sobre comportamiento informacional de alumnos y alumnas avanzados de la carrera de Bibliotecología de Universidad Nacional de La Plata, Argentina*. Disponible en: <<http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/libros/pm.358/pm.358.pdf>> [Consulta: mayo 2017].

6 El uso y valor de la información por los usuarios de la Biblioteca Samuel Ramos en la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM / Gina Ivonne Cabrera Becerra [et al]. *Zeta: revista de bibliotecología y estudios de la información*, 2016, no. 2, enero - junio, p. 6-26.

7 CORDA, María Cecilia, ALBORNOZ, Silvia Beatriz. Estudio sobre comportamiento informacional de alumnos y alumnas avanzados de la carrera de Bibliotecología de Universidad Nacional de La Plata, Argentina [en línea]. En: *Estudos de usuários da informação*. / Helen de Castro Silva Casarin, coord. Marília: Thesaurus. Versión preprint. En *Memoria Académica*. Disponible en: <<http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/libros/pm.358/pm.358.pdf>> [Consulta: mayo 2017].

8 SANZ CASADO, Elías. La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente. *Revista General de Información y Documentación*, 1993, vol. 3, no.1, p. 154-166

9 NÚÑEZ PAULA, Israel. A., ZAYAS CABALLERO, Irisleydis. Perspectiva histórica y metodológica del sistema conceptual relativo al Comportamiento Informacional. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 2012-13, no. 8-9, p. 50-75.

10 CALVA GONZALEZ, Juan José. La investigación sobre las necesidades de información en comunidades de usuarios. *Investiga-*



del conocimiento muy extensos tanto desde el punto de vista teórico de la discusión del término como del estado de la cuestión de los estudios que se han llevado a cabo de este tipo a nivel global, enfocados en diversos tipos de usuarios y en diferentes ámbitos.

Para efectos de este estudio se toma la definición previamente citada de Hernández, ya que se pretende determinar el comportamiento o conducta en la búsqueda de información de cuatro grupos de alumnos de licenciatura de Pedagogía y Psicología Educativa en fase terminal de la UPN. Santos y Calva mencionan que:

“Los usuarios de los centros de documentación presentan cierto comportamiento informativo como la tendencia a buscar y encontrar los datos, manejo de algunas estrategias, utilización de archivos, etc... y pueden explorarse por diferentes métodos. Entre, las fuentes de información documental que puede utilizar un usuario se encuentran las siguientes: monografías, publicaciones periódicas, obras de consulta, fuentes referenciales, materiales audiovisuales, documentos técnicos. Los recursos que utiliza son, entre otros: colegas, centros de documentación, bibliotecas, hemerotecas, etc., colecciones documentales propias, colecciones particulares de colegas y experiencia personal.”¹¹

ción Bibliotecológica, 2004, vol. 18, no. 37, p. 23-55.

11 SANTOS ROSAS, Antonia, CALVA GONZALEZ, Juan José. El comportamiento informativo de los investigadores en geografía: el Instituto de Geografía de la UNAM. *Revista general de información y documentación*, 2008, no. 18, p. 257-292.

Antecedentes

A continuación se mencionan algunos trabajos enfocados al comportamiento informativo en comunidades universitarias del área de las ciencias sociales.

Guevara Villanueva coordinó una investigación enfocada a identificar el comportamiento en la búsqueda de información y la satisfacción en el uso de la colección de la Biblioteca Samuel Ramos de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional Autónoma de México.¹² En este estudio se concluye que los entrevistados tienen preferencia por el material impreso y dentro de éstos el más consultado es el libro, sólo algunos hicieron mención de documentos electrónicos como artículos de revistas y bases de datos. Otro dato interesante fue que la mayoría de los encuestados desconocen cómo acceder a las bases de datos disponibles y no saben cuáles son los recursos electrónicos que la biblioteca puede ofrecerles. Con relación a la satisfacción del uso de la información comentan que regularmente encuentran lo que buscan. Se destaca la importancia de ofrecer cursos de formación de usuarios, para aprovechar al máximo los recursos y servicios que ofrece esta biblioteca.

Por su parte, Corda y Albornoz¹³ llevaron a cabo un trabajo cuyo propósito fue analizar el comportamiento informativo de alumnos de la carrera de Bibliotecología de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la

12 El uso y valor de la información por los usuarios. *Op cit.* p. 6-26.

13 CORDA, María Cecilia, *op. cit.*

Educación de la Universidad Nacional de la Plata, Argentina. El tipo de información que utilizan frecuentemente son los artículos originales, seguido de resúmenes y datos. Los formatos preferidos son el impreso y digital, en menor porcentaje el audiovisual y sonoro. El documento preferido es el libro y las revistas académicas, seguido de diccionarios y ponencias publicadas en actas de congresos y seminarios. El idioma preferido es el español, seguido del inglés y en menor proporción el portugués. Los sistemas y/o servicios que utilizan habitualmente para buscar información son el catálogo de la biblioteca principalmente, después las bases de datos de revistas internacionales y muy poco emplean los repositorios y las bibliotecas digitales. En poca proporción mencionan los *links* recomendados y otros catálogos. Las fuentes empleadas son la bibliografía recomendada, el Internet y los libros. Los métodos por los que obtienen información son básicamente dos: descargas de páginas web y correo electrónico.

En la tesis de Sánchez Soto¹⁴ se estudió el comportamiento informativo y las necesidades de información de los tesisistas de licenciatura en bibliotecología de tres instituciones: la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía (ENBA), el Colegio de Bibliotecología de la UNAM y la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM). Se aplicó como instrumento el cuestionario y se observó en términos generales que prefieren las fuentes impresas con actualidad de 1 a 5 años, en segundo lugar las publicaciones periódicas y en tercero el Internet.

Ramírez Trejo,¹⁵ con su tesina sobre las necesidades de información y comportamiento informativo de los alumnos del Colegio de Geografía de la UNAM, encontró que el recurso informativo más utilizado es el Internet, seguido de los profesores y la Biblioteca Central

de la UNAM. Las fuentes de información que más utilizan son las obras de consulta, seguidas de los mapas, monografías, bases de datos y recursos continuos. Los idiomas que más requieren son el español, inglés y francés. La actualidad de la información que necesitan oscila entre uno y cinco años.

Otros trabajos contemplan únicamente la satisfacción de las necesidades de información, como los mencionados a continuación:

- Un estudio realizado por Soria Vázquez,¹⁶ el cual está enfocado a la satisfacción de los usuarios en la recuperación de información en la base de datos SERIUNAM de la Biblioteca Central de la UNAM. Los encuestados fueron en su mayoría de licenciatura de distintas carreras e instituciones, no solo de la UNAM, y el resultado general se tradujo en que los usuarios se sienten satisfechos con el servicio de búsqueda y recuperación de la base de datos.
- El estudio de Pérez Díez¹⁷ refleja la satisfacción de los usuarios de la biblioteca de la Facultad de Geografía e Historia de la Universidad de Salamanca en el uso del OPAC, de acuerdo a diversos aspectos como: la dificultad en la búsqueda, número de equipos distribuidos, experiencia en la búsqueda, el apoyo del bibliotecario, entre otros.
- Pinto,¹⁸ en su tesis, realiza un análisis sobre las necesidades de información de estudiantes indígenas universitarios, quienes parten de las limitaciones que tienen en cuanto a la lengua, ya que en algunos casos aún es precario el uso del

14 SÁNCHEZ SOTO, Gil Armando. *Comportamiento informativo de los tesisistas de licenciatura en bibliotecología de la ENBA, el Colegio de Bibliotecología de la UNAM y la UAEM: causas que lo originan*. México, 2009. 209 h. Tesis (maestría) UNAM, Facultad de Filosofía y Letras, División de Estudios de Posgrado: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2009.

15 RAMÍREZ TREJO, Laura Miriam. *Análisis de las necesidades de información y comportamiento informativo de los alumnos del Colegio de Geografía*. México, 2013. 106 h. Tesina (licenciatura). UNAM, Facultad de Filosofía y Letras, Colegio de Bibliotecología, 2013.

16 SORIA VÁZQUEZ, Juan. La satisfacción de los usuarios en la recuperación de información en la Base de Datos SERIUNAM, en la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Autónoma de México. *Líber: revista de bibliotecología*, 2002, vol. 4, no. 3, p. 5-15.

17 PÉREZ DÍEZ, Amalia. Vicenta. *Perfil y nivel de satisfacción de los usuarios del OPAC de una biblioteca universitaria*. Madrid: Centro de Información y Documentación Científica, CINDOC; Universidad de Salamanca, 1996. p. 53-74.

18 PINTO LÓPEZ, Delmi Marcela. *Necesidades y comportamiento informativo de los universitarios indígenas*. México, 2011. p. 85-87. Tesis (maestría) UNAM, Facultad de Filosofía y Letras: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2011.

español y esto redonda en la escasa comprensión de lectura de las fuentes de información que utilizan, así como en la interacción con las TIC. Este trabajo reflejó que los usuarios tienen necesidades de información de índole personal que requieren para su formación como ciudadanos, además de la necesidad académica; se notó el uso constante de la biblioteca. El autor propone trabajar en el desarrollo de sus habilidades informativas para apoyarlos, y observó que el uso de la biblioteca y de las fuentes de información está en concordancia con el semestre que cursan y el currículo.

La Universidad Pedagógica Nacional y alumnos universitarios

La UPN es una institución pública de educación superior con carácter de organismo desconcentrado de la Secretaría de Educación Pública, creada por decreto presidencial el 25 de agosto de 1978.¹⁹

Tiene como finalidad formar profesionales de la educación y posgrado para atender las necesidades del Sistema Educativo Nacional y de la sociedad mexicana en general. Además, ofrece especializaciones y diplomados, realiza investigación en materia educativa y difunde la cultura pedagógica, la ciencia y las diversas expresiones artísticas y culturales del país. Cuenta con 76 unidades y 208 subsecciones académicas en todo el país, lo que conforma un Sistema Nacional de Unidades UPN.²⁰

Cuenta con cinco licenciaturas: Administración Educativa, Educación Indígena, Pedagogía, Psicología Educativa y Sociología de la Educación. También ofrece dos

licenciaturas en modalidad en línea: Educación e Innovación Pedagógica y Enseñanza del Francés. Oferta dos maestrías: Desarrollo Educativo y Gestión de la Convivencia en la Escuela; Violencia, Derechos Humanos y Cultura de Paz. También cuenta con dos doctorados: Educación y Política de los Procesos Socioeducativos.

La biblioteca universitaria "GTQ" forma parte de la Dirección de Biblioteca y Apoyo Académico (DBAA), la cual depende en orden jerárquico de la Secretaría Académica. Se le llamó así en honor del ilustre pedagogo mexicano Gregorio Torres Quintero, cuyo pensamiento contribuyó a instituir las bases de la pedagogía y las instituciones educativas del país.²¹

Metodología

Este trabajo es un estudio de caso, la población seleccionada fueron cuatro grupos de alumnos de 8º semestre del ciclo escolar 2016-2017, de las carreras de Pedagogía y Psicología Educativa de la UPN Ajusco, en proceso de titulación y vinculados al Programa RABI de la Biblioteca GTQ. El total de estudiantes a analizar fue de cien estudiantes (45 de Pedagogía y 55 de Psicología Educativa).

Para llevar a cabo esta investigación se optó por el método mixto, el cual combina el método cuantitativo y cualitativo como lo menciona Hernández Sampieri.²² Se utilizó la técnica de la encuesta, empleando como instrumento el cuestionario para recopilar la información. Dicho instrumento tomó como base el cuestionario elaborado en el estudio de Jiménez Dávila,²³ eliminando y agregando algunas interrogantes. Éste constó de 14 preguntas abiertas y cerradas de acuerdo a los objetivos perseguidos en este trabajo. Según Hernández

19 DOF: 29/08/1978. Decreto que crea la Universidad Pedagógica Nacional. [en línea]. En: *Diario Oficial de la Federación*. México: SEGOB, Martes 29 de agosto de 1978. p. 15-19. Disponible en: <http://normateca.upnvirtual.edu.mx/index.php?option=com_phocadownload&view=category&download=123:decreto-de-creaci%C3%B3n-de-la-universidad-pedag%C3%B3gica-nacional&id=5:decreto-de-creaci%C3%B3n&Itemid=218> [Consulta: mayo 2017].

20 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL. Conoce la UPN. [en línea]. México: UPN, 2017. Disponible en: <<http://www.upn.mx/index.php/conoce-la-upn/conoce-la-upn>> [Consulta: abril 2017]

21 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL. [Portal de la Biblioteca Gregorio Torres Quintero]. [en línea]. México: UPN, 2017. Disponible en: <<http://biblioteca.ajusco.upn.mx/>> [Consulta: abril 2017].

22 HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto, FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos, BAPTISTA LUCIO, Pilar. *Metodología de la investigación*. 3ª ed. México: McGraw-Hill, 2003. p. 330-334.

23 JIMÉNEZ, Rosario. *Op cit.* p. 6-25.

Sampieri,²⁴ hay interrogantes cerradas donde el encuestado puede seleccionar más de una opción, por lo que los resultados en algunas preguntas sobrepasan el 100% de respuestas. (Ver anexo 1).

El instrumento fue elaborado con un programa llamado E-Encuesta, el cual permite diseñar encuestas en línea. Se envió por correo electrónico la liga del enlace al cuestionario, dado que se tenían previamente los datos de contacto de los alumnos sondeados.

Se realizó una prueba piloto a 10 estudiantes de 8° semestre seleccionados al azar de la licenciatura en Psicología educativa, para reconocer posibles confusiones o interrogantes mal planteadas.

Una vez terminada la prueba piloto, se procedió a la aplicación de la encuesta en línea del 27 de marzo al 7 de abril del 2017. Una vez concluida esta fecha, se procedió a revisar si todos los alumnos respondieron. Del total de cien no respondieron treinta, por lo que a estos estudiantes se les visitó en sus salones de clase para completar la encuesta con el cuestionario impreso. Esto se realizó durante tres días (26, 27 y 28 de abril). Estas últimas encuestas se capturaron directamente en el programa E-Encuesta para sacar los resultados y gráficas respectivas.

Análisis de los resultados obtenidos

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la encuesta realizada en el programa E-Encuesta.

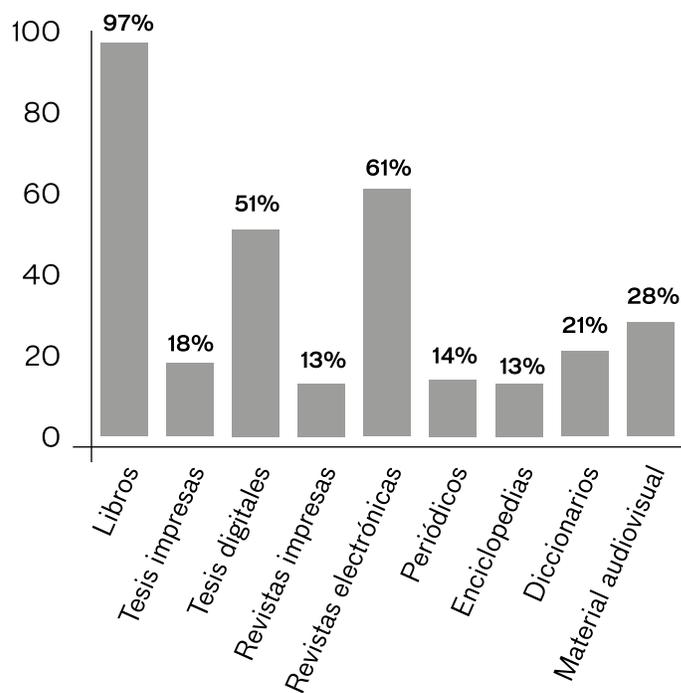
Género

Con relación a la primera pregunta sobre datos generales, se encontró que el 24% de los alumnos encuestados son del género masculino y el 76% es femenino. Cabe mencionar que la población estudiantil de la UPN está compuesta en su mayoría por mujeres, por lo que este dato sólo lo corrobora.

¿Cuáles son las fuentes de información que utilizas principalmente?

Con relación a este tema, las fuentes que emplean primordialmente cuando buscan su información los alumnos encuestados son: el libro con 97%, seguido de las revistas electrónicas con 61% y las tesis digitales con 51%. En menor porcentaje el material audiovisual y sólo pocos se inclinaron por el material en papel como tesis impresas, revistas impresas y periódicos, y casi nulo revistas impresas y enciclopedias (con 13 %; cada apartado ver gráfica 1: Fuentes de información utilizadas). Estos datos corroboran que el libro sigue siendo esencial para esta comunidad de estudiantes, así como para otras comunidades analizadas del área de ciencias sociales mencionadas anteriormente; además de las revistas consideradas como una fuente de información indispensable por la actualidad de la información que contienen. Esto reafirma lo encontrado en los trabajos realizados sobre conducta informativa, uno coordinado por Guevara Villanueva²⁵ y otro de Corda y Albornoz.²⁶

Gráfica 1. Fuentes de información utilizadas



²⁵ El uso y valor de la información por los usuarios. *Op cit.* p. 6-26.

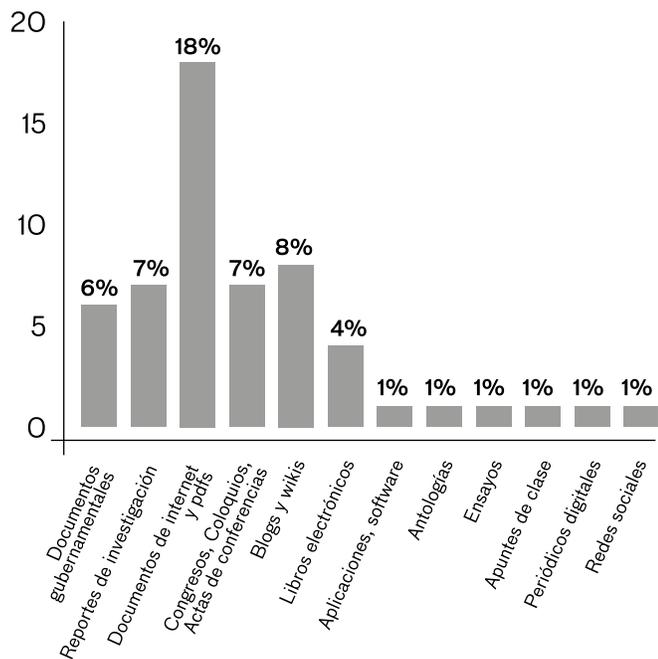
²⁶ CORDA, María Cecilia. *Op cit.* Disponible en: <<http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/libros/pm.358/pm.358.pdf>>

²⁴ HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto. *Op. cit.*, p. 393.

¿Qué otros tipos de documentos has utilizado?

Esta pregunta se dejó abierta para detectar otros ejemplos de documentos que buscan y que no fueron mencionados en la consulta anterior. De los cien encuestados sólo contestaron 56 estudiantes, de los cuales se destaca que 18 alumnos utilizan documentos de Internet y en pdf; 8 estudiantes consideran a los blogs y wikis; 7 emplean reportes de investigación, así como congresos, coloquios y actas; 6 han utilizado documentos gubernamentales, 5 libros electrónicos. Estas respuestas muestran la tendencia a usar cada vez más el formato digital que el impreso y el uso de las nuevas herramientas tecnológicas. En menor uso están las antologías, ensayos, apuntes de clase, periódicos digitales y un encuestado consideró aplicaciones y software como documento y uno más las redes sociales (ver gráfica 2: Otros tipos de documentos utilizados).

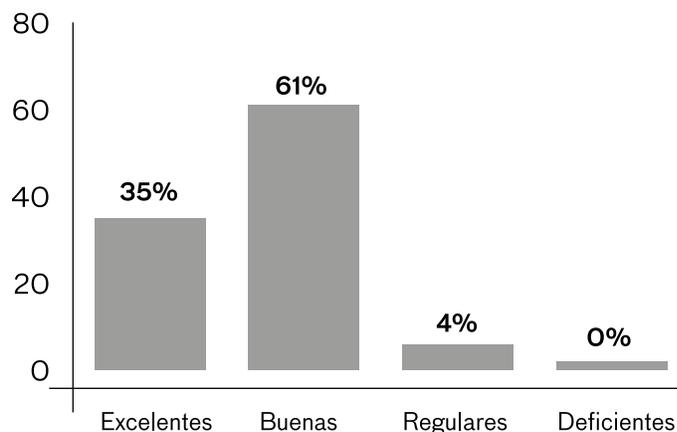
Gráfica 2. Otros tipos de documentos utilizados



¿Qué opinas de las fuentes documentales de tu biblioteca?

Esta pregunta se formuló como complemento de la anterior para conocer la opinión sobre las fuentes documentales que alberga su propia biblioteca. De los estudiantes sondeados, el 61% las consideró buenas; el 35% dijo que son excelentes; sólo el 4% las estimó regulares y ninguno opinó que fueran deficientes (ver gráfica 3: Opinión de las fuentes documentales de la Biblioteca GTQ). Este dato resulta confortante, porque en general los alumnos tienen buena opinión de los materiales documentales que ofrece la Biblioteca GTQ, para apoyarlos en sus diferentes actividades académicas.

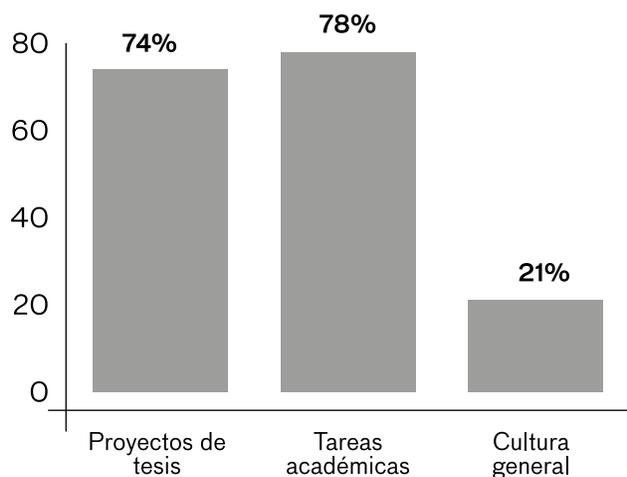
Gráfica 3. Opinión de las fuentes documentales de la Biblioteca GTQ



¿Para qué utilizas estas fuentes de información?

La pregunta planteada se agregó para obtener información adicional sobre los motivos que tiene el alumno al buscar su información. Se observa que el 78% de los consultados las emplea para sus tareas académicas; el 74 % para su proyecto de tesis y el 21 % para cultura general (ver gráfica 4: Para qué utilizas las fuentes de información). Cabe mencionar que lo alumnos tenían la oportunidad de marcar más de una opción. El alto porcentaje que obtuvieron las tareas académicas y el proyecto de tesis tiene que ver con el semestre que cursan, ya que se están preparando para terminar su licenciatura.

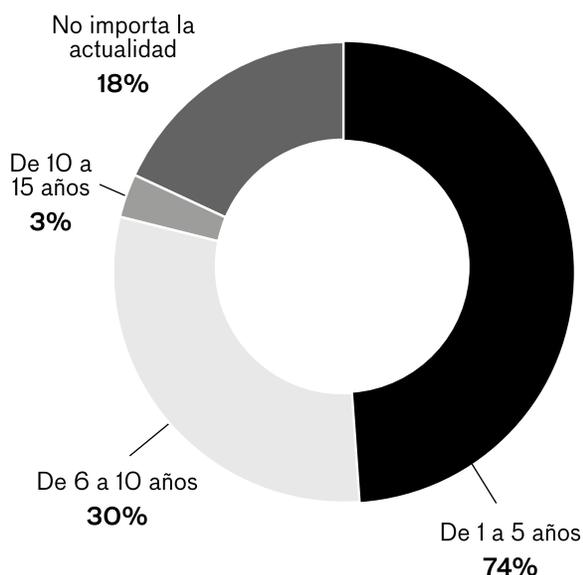
Gráfica 4. Para qué utilizan las fuentes de información



¿Qué tan actual necesitas la información?

Esta pregunta se enfocó en identificar qué tan importante es para los alumnos la actualidad cuando buscan información para las actividades académicas. 49% de los encuestados respondió que de 1 a 5 años, el 30% de 6 a 10 años, 18% no le importa la vigencia de la información y sólo un 3% de 10 a 15 años (ver gráfica 5: Actualidad de la información). Se observa que la oportunidad de la información no es determinante debido a que se trata de áreas de las ciencias sociales.

Gráfica 5. Actualidad de la información



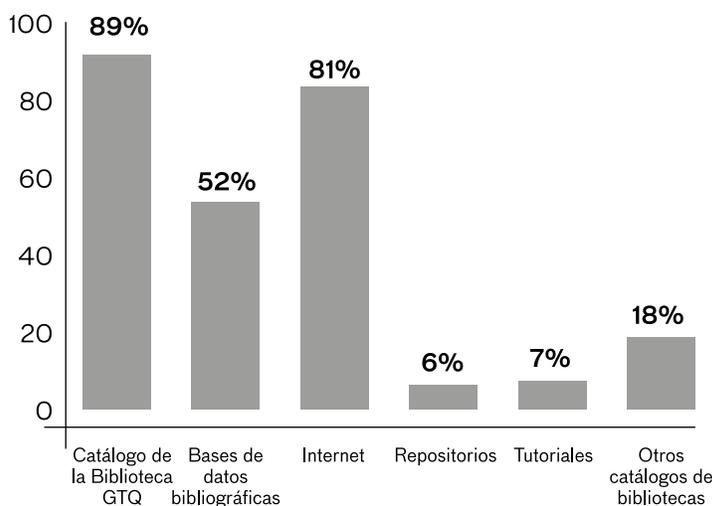
Otros (Específica)

Esta opción se dejó abierta para registrar otras fechas. Sólo se obtuvieron 5 respuestas: 2 estudiantes requerían de 1 a 10 años en la actualidad de la información, mientras que otros 2 que fuera histórica o retrospectiva y sólo 1 menor a 3 meses, lo que demuestra que la actualidad de la información no es relevante.

¿Qué recursos utilizas cuando necesitas información?

Acerca de los recursos que utilizan los estudiantes cuando buscan información: 89% de los encuestados utilizan el catálogo en línea, 81% ocupan Internet y 52% buscan en bases de datos bibliográficas, principalmente. En menor grado 18% de los alumnos consultan los catálogos de otras bibliotecas, mientras que 7% consultan tutoriales y 6% repositorios (ver gráfica 6: Consulta de recursos de información); cabe aclarar que la cantidad de respuestas excede al número de encuestados porque algunos marcaron más de una opción. Esto implica que los alumnos de 8° semestre localizan la mayor parte de la información que utilizan en los materiales existentes en la Biblioteca GTQ y en menor grado en Internet.

Gráfica 6. Consulta de recursos de información



En cuanto a la recuperación de información en las bases de datos, esto puede ser un indicador de que requieren mayor instrucción en el manejo de las mismas para la

búsqueda de información, o que sólo acuden a ellas una vez que no han localizado nada en las otras fuentes de la Biblioteca; por lo que habrá que reforzar los talleres de búsqueda de información en bases de datos y ofrecer talleres de bases de datos específicas y de recursos del portal web para que los conozcan mejor y vean que además de los materiales del catálogo en las bases de datos y en el portal hay otros recursos valiosos que les pueden apoyar en su actividad académica.

Otros (Específica)

Esta opción es complemento de la pregunta anterior, en donde sólo tres alumnos contestaron que además de los anteriores recursos 2% utilizan otras bibliotecas y 1% Youtube. Se observa que si juntamos los 18 alumnos de la pregunta anterior, que respondieron que utilizan otros catálogos de bibliotecas, con los dos usuarios de esta pregunta que dijeron que respondieron otras bibliotecas, tendríamos un total de 20 que utilizan este recurso. Esto, sólo en el caso de que no encuentren información en la Biblioteca GTQ es que acuden a otras bibliotecas. Sobre el estudiante que utiliza videos del Youtube, está implícito que además de los recursos tradicionales se acude cada vez más a las nuevas manifestaciones del conocimiento para complementar la información.

¿En qué idioma prefieres obtener la información que requieres?

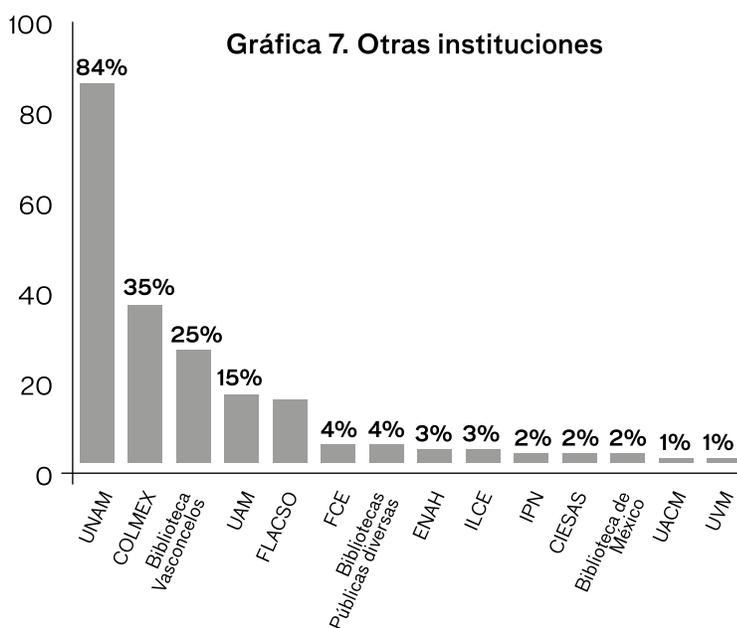
Con respecto al idioma por el que se inclinan para consultar la información, 100% de encuestados contestó que prefieren el español. De estos mismos, 14% además elige el inglés y por este motivo el número de respuestas fue de 114, excediendo el total de encuestados que son cien. La preferencia del idioma español obedece a que la mayoría presenta deficiencias para la lectura de otros idiomas y pocos prefieren el inglés.

Otro (Especifique)

Esta pregunta es una adición a la anterior para conocer con qué otros idiomas están familiarizados los alumnos; sin embargo, sólo una persona además del español elige el portugués

¿A qué otras bibliotecas o instituciones acudes regularmente para obtener tu información? (Menciona por orden de preferencia).

Cuando los estudiantes buscan información y no la localizan en la Biblioteca GTQ acuden a otras instituciones. La mayor parte de los encuestados (84%), contestaron que acuden a las bibliotecas de la UNAM, principalmente: Biblioteca Central, Biblioteca Samuel Ramos de la Facultad de Filosofía y Letras, Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación (IISUE), Facultad de Psicología, Colegio de Ciencias y Humanidades Sur (CCH SUR), Facultad de Estudios Superiores Acatlán (FES ACATLAN) y Facultad de Ciencias. Del total de los cien encuestados 35% acuden además a El Colegio de México (COLMEX), 25% a la Biblioteca José Vasconcelos, 15% a la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM), 14% a la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) y en menores cantidades 4% al Fondo de Cultura Económica (FCE) y 4% a Bibliotecas Públicas; 3% lo hace en la Escuela Nacional de Antropología e Historia (ENAH) y 3% en el Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa (ILCE). Un 2% va al Instituto Politécnico Nacional (IPN), 2% al Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social, 2% a la Biblioteca de México. Finalmente, con un usuario cada una acuden a la Universidad Autónoma de la Ciudad de México (UACM) y a la Universidad del Valle de México (UVM) (ver gráfica 7: Otras instituciones).



¿Cuándo requieres obtener información la buscas tú mismo o la solicitas a otra persona?

Con relación a la conducta informativa para localizar lo que necesitan, se puede apreciar que 60% del total de alumnos encuestados busca por sí mismo la información que precisa y sólo 40% manifestó que en caso de no encontrarla pide ayuda a otra persona o al bibliotecario (ver gráfica 8: A quién acuden cuando buscan la información).

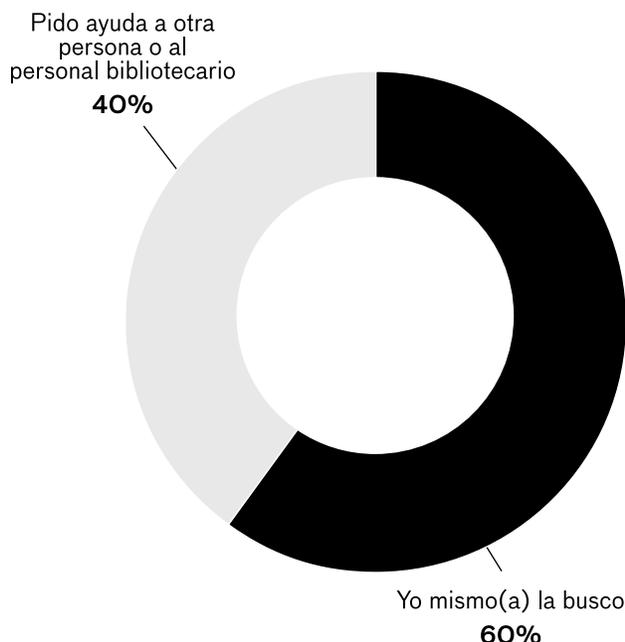
Considerando que son alumnos de octavo semestre, la mayoría ha recibido cursos y talleres de acceso a la información, no sólo derivados del programa RABI (mencionado con anterioridad), el cual incluye tres talleres para los que están en proceso de titulación: bases de datos, APA y gestores bibliográficos, sino que la mayoría de estos alumnos tomaron algunos de esos cursos desde los primeros semestres y ya tienen la experiencia y han desarrollado habilidades informativas a lo largo de sus estudios en la UPN. También está el hecho de que al contar con un referencistas del área de consulta pueden tener un seguimiento y apoyo para la búsqueda de información que coadyuve en sus proyectos de investigación y actividades académicas en general. Es decir, son alumnos con competencias

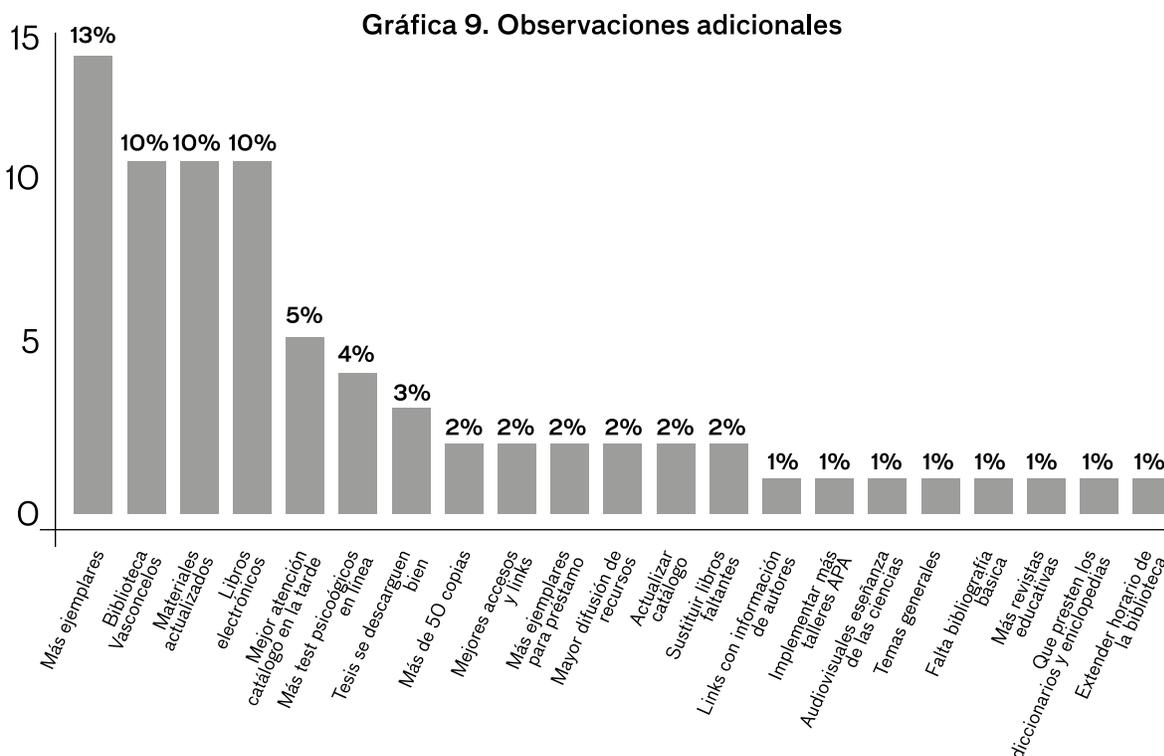
informativas desarrolladas, a diferencia de los que se encuentran en los primeros semestres que requieren más apoyo del bibliotecario, salvo cuando tienen dudas o necesitan asesoría para localizar algún recurso que no se encuentre en la biblioteca.

¿Te gustaría hacer algunas observaciones sobre el tipo de información que necesitas para tus actividades académicas?

Esta pregunta se realizó con la finalidad de obtener datos adicionales sobre otras fuentes o recursos informativos que requieran. Sólo contestaron 75% de los estudiantes, de los cuales 13% manifestaron que necesitan más ejemplares de los libros. En otras observaciones: 10% opinó que requieren temas educativos variados, otro 10% materiales más actualizados y otro 10% que haya libros electrónicos. 5% comentó que quieren una mejor atención en el catálogo público en el turno vespertino, 4% necesitan más pruebas psicológicas en línea, 3% de los alumnos se manifestaron porque las tesis deben descargar bien. En menor porcentaje, los estudiantes respondieron que se les permita sacar más de 50 copias por usuario, que haya accesos más directos y corregir *links* rotos en el portal de la biblioteca; que autoricen más ejemplares para préstamo a domicilio, más difusión de materiales de la biblioteca para los alumnos de nuevo ingreso; otros dijeron que actualizar la base de datos del catálogo porque hay materiales faltantes y sustituir o comprar libros que no se encuentren en la biblioteca. Por último, 8% externó diferentes observaciones, entre ellas: incluir *links* en el catálogo con información de los autores, implementar más talleres sobre citas textuales, adquirir materiales audiovisuales sobre enseñanza de las ciencias, más variedad de temas generales y no sólo educativos, adquirir libros que faltan de la bibliografía básica de los cursos, más variedad de revistas educativas, el préstamo de los diccionarios y enciclopedias y, por último, extender el horario de la biblioteca los sábados hasta las 9:00 p.m. (ver gráfica 9: Observaciones adicionales).

Gráfica 8. A quién acuden cuando buscan la información





Conclusiones

Lo estudios de usuarios son relevantes para cualquier biblioteca o centro de información, ya que permiten obtener datos sobre las demandas de información de su comunidad. Así, este trabajo dará pauta a la Biblioteca GTQ para orientar el desarrollo de las colecciones y servicios que ofrece a su comunidad. Cabe señalar que este documento es un estudio de caso, lo que representa una primera experiencia enfocada a alumnos universitarios de 8° semestre de las carreras de Pedagogía y Psicología Educativa. Estas disciplinas están estrechamente relacionadas con el campo educativo y sus necesidades de información son muy similares.

De acuerdo con los objetivos planteados para este estudio, se puede concluir que se cumplieron al poder identificar en las respuestas obtenidas la conducta informativa de alumnos encuestados.

Con relación al comportamiento informativo, se encontró que los alumnos estudiados emplean como fuente principal el libro impreso, seguido de las revistas electrónicas y en tercer lugar las tesis digitales. Esto confirma que el libro sigue siendo un material básico de consulta

como en otras comunidades analizadas del área de las ciencias sociales, que han llevado a cabo otros autores.

Por otro lado, las revistas en formato digital destacan como segunda opción, dado que la hemeroteca de la Biblioteca GTQ ha dispuesto a su comunidad la entrada a través de su portal a una gran cantidad de este tipo de publicaciones de acceso abierto, con el fin de atender sus demandas académicas.

Con respecto al punto de vista sobre las fuentes documentales que aloja la biblioteca, un alto porcentaje de los estudiantes tienen buena opinión de las mismas, lo que corrobora que dichos materiales sí están apoyando las diversas labores académicas, por lo que los usuarios buscan su información en los mismos.

Se observó que los motivos por los cuales emplean las fuentes de información son básicamente dos: en primer lugar para realizar sus tareas académicas y en segundo lugar para su proyecto de tesis. Esto denota la relación con el semestre que cursan y su proceso de titulación.

Con relación a la actualidad de la información, se puede decir que los alumnos encuestados al buscar su

información requieren una vigencia entre 1 a 10 años; dato que refleja que en el área de las ciencias sociales no es tan relevante la oportunidad de la información como lo es en las ciencias exactas y naturales.

Sobre el recurso informativo básico, los estudiantes analizados consideraron al catálogo en línea de la biblioteca como el primordial para buscar la información, lo que significa que este medio resulta ser una herramienta útil para conocer los fondos documentales de la Biblioteca GTQ. Otros recursos que utilizan los alumnos para localizar la información es la Internet y las bases de datos. Estas últimas se consultan debido a que se proporcionan talleres donde se les muestra el uso y alcance de las mismas. En menor proporción, ocupan repositorios, tutoriales y otros catálogos de bibliotecas.

Con respecto al idioma en que prefieren consultar su información, los estudiantes analizados manifestaron su preferencia por el idioma español. Se observó que el inglés es muy poco aceptado por la comunidad estudiada, dato que refleja la carencia de la comprensión lectora de otras lenguas extranjeras. Por lo tanto, se considera importante que la Universidad apoye a los alumnos en la comprensión lectora de otra lengua que preferentemente debe ser el inglés, ya que es en este idioma en el que se encuentra mucha de la información de utilidad para sus proyectos de investigación y actividades académicas.

Por otro lado, cuando los estudiantes buscan información y no la localizan en la Biblioteca GTQ acuden a otras instituciones, entre ellas están principalmente la UNAM y el COLMEX por su cercanía con la UPN, además de contar con colecciones completas en ciencias sociales y humanidades.

En cuanto a su conducta informativa y su relación con la localización de la información, se encontró que los alumnos son autosuficientes y sólo cuando se les dificulta la búsqueda de algún material o tienen dudas sobre los recursos y servicios de la biblioteca acuden al bibliotecario. Este hecho puede relacionarse con la capacitación que ofrece la Biblioteca GTQ a su comunidad y específicamente a los estudiantes adscritos al Programa RABI, el cual tiene la intención de desarrollar habilidades informativas en los alumnos.

Por último, los encuestados tuvieron la opción de hacer observaciones adicionales sobre el tipo de información que necesitan para sus actividades académicas, es decir, fuentes o recursos informativos adicionales que no cubre la Biblioteca GTQ. Se encontró que observaron la carencia de ejemplares suficientes de algunos títulos básicos para sus asignaturas. Además, no se encontró la bibliografía solicitada por sus profesores por diversos motivos, entre ellos porque no ha sido adquirida, o están extraviados o en encuadernación algunos materiales y existen faltantes que deben ser reemplazados. También manifestaron la necesidad de que los temas educativos sean más actuales en la colección general de libros impresos, y algunos más comentaron que debe haber compra de libros electrónicos o más recursos digitales de texto completo por la facilidad de la consulta en línea en acceso remoto.

Por otro lado, se deja abierta la posibilidad de llevar a cabo otras investigaciones enfocadas a abarcar al total de la población estudiantil tanto de licenciatura como de posgrado de la Unidad Ajusco y las otras unidades de la Ciudad de México. ■

OBRAS CONSULTADAS

- CALVA GONZÁLEZ, Juan José. El fenómeno de las necesidades de información: su investigación desde diversas perspectivas. En: *Estudios de usuarios en diferentes comunidades: necesidades de información y comportamiento informativo* / coord. Juan José Calva González. México: UNAM; Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2013. pp. 142-153. ISBN: 978-607-02-4352-3.
- CALVA GONZÁLEZ, Juan José. La investigación sobre las necesidades de información en comunidades de usuarios. *Investigación Bibliotecológica*, 2004, vol. 18, no. 37, p. 23-55.
- CALVA GONZÁLEZ, Juan José. *Las necesidades de información: Fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, 2001. 284 p. (Sistemas Bibliotecarios de Información y Sociedad). ISBN: 970-32-1798-2.
- CIRIGLIANO, G. F. J. *La conducta informativa en universitarios argentinos: investigación sobre la habilidad y capacidad de los jóvenes graduados universitarios para manejar y utilizar las fuentes de información bibliográficas*. Buenos Aires: Centro de Investigaciones Bibliotecológicas, Facultad de Filosofía y Letras, Universidad de Buenos Aires, 1971. [s.p.] (Investigaciones no. 1).
- CORDA, María Cecilia, ALBORNOZ, Silvia Beatriz. Estudio sobre comportamiento informacional de alumnos y alumnas avanzados de la carrera de Bibliotecología de Universidad Nacional de La Plata, Argentina [en línea]. En: CASARIN, Helen de Castro Silva (coord). *Estudos de usuários da informação*. Marilia: Thesaurus. Versión preprint. En *Memoria Académica*. Disponible en: <<http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/libros/pm.358/pm.358.pdf>> [Consulta: mayo 2017].
- DÍAZ ARIAS, Rafael, RODRÍGUEZ PASTORIZA, Francisco. Consumos y actitudes informativas de los estudiantes de periodismo [en línea]. En: *Periodismo en Red. Congreso Internacional, Madrid, 2012*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid, 2012. p. 436-474. Disponible en: <<http://eprints.ucm.es/14610/>> [Consulta: mayo 2017].
- DOF: 29/08/1978. Decreto que crea la Universidad Pedagógica Nacional [en línea]. En: *Diario Oficial de la Federación*. México: SEGOB, Martes 29 de agosto de 1978. p. 15-19. Disponible en: <http://normateca.upnvirtual.edu.mx/index.php?option=com_phocadownload&view=category&download=123:decreto-de-creaci%C3%B3n-de-la-universidad-pedag%C3%B3gica-nacional&id=5:decreto-de-creaci%C3%B3n&Itemid=218> [Consulta: mayo 2017].
- El uso y valor de la información por los usuarios de la Biblioteca Samuel Ramos en la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM por Gina Ivonne Cabrera Becerra [et al]. *Zeta: revista de bibliotecología y estudios de la información*, 2016, no. 2, enero – junio, p. 6-26.
- FUMAGALLO, Maria Paula, MARTIN, Sandra Gisela. *Comportamiento informativo en internet de usuarios especializados en ciencias agropecuarias: el caso de INTA, EEA General Villegas, Provincia de Buenos Aires*. Buenos Aires, 2014. 79 h. Tesis (licenciatura). Universidad Nacional del Litoral, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, 2014.
- GÓMEZ RESTREPO, Alexa Milley. Comportamiento en la búsqueda de información: el caso de los estudiantes de postgrado. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 2012, vol. 35, no.2, p. 133-148.
- GUEVARA VILLANUEVA, Angélica. La comunidad de matemáticos en México: su comportamiento en la búsqueda de información. En: *Anales de documentación*, 2007, no.10, p. 163-184.
- HERNÁNDEZ SALAZAR, Patricia, IBAÑEZ MARMOLERO, Martha, VALDEZ ANGELES, Yuriko Georgina, VILCHES MALAGON, Cecilia. Análisis de modelos de comportamiento en la búsqueda de la información. *Brasilia*, 2007, vol. 36, no.1, p. 136-146.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto, FERNANDEZ COLLADO, Carlos, BAPTISTA LUCIO, Pilar. *Metodología de la investigación*. 3ª. ed. México: McGraw-Hill, 2003. 705 p.
- HERRERA CORTÉS, Rocío, LOTERO MARÍN, Libia. *El comportamiento de los usuarios frente a la información en las bibliotecas de las instituciones de educación superior en Colombia*. Medellín: Universidad de Antioquia, Escuela Interamericana de Bibliotecología, 1985. [s.p.].
- HUITRÓN ROJAS, Belinda. *Necesidades de información y comportamiento informativo de los alumnos de licenciatura de la Facultad de Música de la UNAM*. México, 2016. 104 h. Tesina (licenciatura). UNAM, Facultad de Filosofía y Letras, Colegio de Bibliotecología, 2016.
- JIMÉNEZ DÁVILA, Rosario Gloria. Comportamiento informativo de los docentes de licenciatura de la Universidad Pedagógica Nacional. *Hemera*, 2003, vol.1, no. 2, p. 6-25.
- KRIKELAS, James. Information-seeking behavior: patterns and concepts. *Drexel Library Quarterly*, 1983, no.19, p. 5-20.

- KUHLTHAU, Carol C. Inside the search process: information seeking from the user's perspective. *Journal of the American Society for Information Science*, 1991, vol. 42, no.5, p. 361-371.
- LÓPEZ CHUNAB, Irma Noemi. *Comportamiento informativo de los estudiantes de las licenciaturas ofrecidas en el campus de ciencias biológicas y agropecuarias*. México, 2011. 127 h. Tesis (licenciatura). SEP, Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, 2011.
- MELO, L.G.C. *Hábitos e interesses dos usuários da Biblioteca Central da Universidade Federal de Pernambuco*. Rio de Janeiro: IBICT, 1978. 103 p. Dissertação de Mestrado; 29.
- NÚÑEZ PAULA, Israel. A., ZAYAS CABALLERO, Irisleydis. Perspectiva histórica y metodológica del sistema conceptual relativo al Comportamiento Informativo. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 2012-13, no. 8-9, p. 50-75.
- PÉREZ DÍEZ, Amalia. Vicenta. *Perfil y nivel de satisfacción de los usuarios del OPAC de una biblioteca universitaria*. Madrid: Centro de Información y Documentación Científica, CINDOC; Universidad de Salamanca, 1996. 80 p.
- PINTO LÓPEZ, Delmi Marcela. *Necesidades y comportamiento informativo de los universitarios indígenas*. México, 2011. 94 h. Tesis (maestría). UNAM, Facultad de Filosofía y Letras : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2011.
- RABI: *Recursos para el Aprendizaje a través de tu Biblioteca* México: UPN, Dirección de Biblioteca y Apoyo Académico, 2014. [Folleto]. 4 p.
- RAMÍREZ TREJO, Laura Miriam. *Análisis de las necesidades de información y comportamiento informativo de los alumnos del Colegio de Geografía*. México, 2013. 106 h. Tesina (icenciatura). UNAM, Facultad de Filosofía y Letras, Colegio de Bibliotecología, 2013.
- ROJAS SORIANO, Raúl. *Guía para realizar investigaciones sociales*. México: Plaza y Valdés, 2007. 437 p.
- SÁNCHEZ SOTO, Gil Armando. *Comportamiento informativo de los tesistas de licenciatura en bibliotecología de la ENBA, el Colegio de Bibliotecología de la UNAM y la UAEM: causas que lo originan*. México, 2009. 209 h. Tesis (maestría). UNAM, Facultad de Filosofía y Letras, División de Estudios de Posgrado : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2009.
- SANTIAGO PACHECO, Luis Ernesto. Necesidades y comportamiento informativo en usuarios externos de una biblioteca universitaria. *Hemera*, 2003, vol.1, no.1, p. 11-36.
- SANTOS ROSAS, Antonia, CALVA GONZALEZ, Juan José. El comportamiento informativo de los investigadores en geografía: el Instituto de Geografía de la UNAM. *Revista general de información y documentación*, 2008, no. 18, p. 257-292.
- SANZ CASADO, Elías. *Manual de estudio de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Rupérez, 1994. 288 p. ISBN: 9788486168933.
- SANZ CASADO, Elías. La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente. *Revista General de Información y Documentación*, 1993, vol. 3, no.1, p. 154-166.
- SORIA VÁZQUEZ, Juan. La satisfacción de los usuarios en la recuperación de información en la Base de Datos SERIUNAM, en la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Autónoma de México. *Liber: revista de bibliotecología*, 2002, vol. 4, no. 3, p. 5-15.
- UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL. Conoce la UPN. [en línea]. México: UPN, 2017. Disponible en: <<http://www.upn.mx/index.php/conoce-la-upn/conoce-la-upn>> [Consulta: abril 2017].
- UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL. [Portal de la Biblioteca Gregorio Torres Quintero]. [en línea]. México: UPN, 2017. Disponible en: <<http://biblioteca.ajusco.upn.mx/>> [Consulta: abril 2017].
- WILSON, Tom D. H. Human information behavior. *Information Science*, 2000, vol. 3, no. 2, p. 49-55.
- WILSON, Tom D. H. Information behavior: an interdisciplinary perspective. *Information Processing & Management*, 1997, vol. 33, no. 4, p. 551-572.
- WILSON, Tom D.H., Walsh, C. *Information behavior: an inter-disciplinary perspective*. [en línea]. Wetherby, West Yorkshire: British Library Research and Innovation Centre, 1996. (British Library research and innovation report, 10). Disponible en: <<http://informationr.net/tdw/publ/infbehav/prelims.html>> [Consulta: abril 2017].

ANEXO 1. CUESTIONARIO

Objetivo: Conocer la fuente y el recurso informativo que utilizan principalmente los alumnos de las Licenciaturas de Pedagogía y Psicología Educativa de la Universidad Pedagógica Nacional.

Marca con una X las respuestas que consideres pertinentes y completa lo que se pide en los espacios dispuestos.

1. Género

- a) Femenino b) Masculino

2. ¿Cuáles son las fuentes de información que utilizas principalmente?

- Libros
- Tesis impresas
- Tesis digitales
- Revistas impresas
- Revistas electrónicas
- Periódicos
- Enciclopedias
- Diccionarios
- Material Audiovisual

3. ¿Qué otros tipos de documentos has utilizado?

4. ¿Qué opinas de las fuentes documentales de tu biblioteca?

- a) Excelentes b) Buenas c) Regulares d) Deficientes

5. ¿Para qué utilizas estas fuentes de información?

- a) Proyecto de tesis b) Tareas académicas c) Cultura general

6. ¿Qué tan actual necesitas la información?

- De 1 a 5 años
- De 6 a 10 años
- De 10 a 15 años
- No importa la actualidad

7. Otros (Especifique) _____

8. ¿Qué recursos utilizas cuando necesitas información?

- Catálogo en línea de la Biblioteca "GTQ"
- Bases de datos bibliográficas
- Internet
- Repositorios
- Tutoriales
- Otros catálogos de bibliotecas

9. Otros (Especifique) _____

10. ¿En qué idioma prefieres obtener la información que requieres?

- Español
- Inglés
- Francés
- Portugués

11. Otro (Especifique cuales) _____

12. ¿A qué otras bibliotecas o instituciones acudes regularmente para obtener tu información? Menciona por orden de preferencia.

- 1.
- 2.
- 3.

13. Cuando requieres obtener información ¿la buscas tú mismo o la solicitas a otra persona?

14. Te gustaría hacer algunas observaciones sobre el tipo de información que necesitas para tus actividades académicas

Gracias por tu participación