

**UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA
DEPARTAMENTO DE DOCUMENTACIÓN Y BIBLIOTECA**

**ESTUDIO DE USUARIOS 2023
INFORME DE RESULTADOS**

**Lic. Beatriz Celiberti
Directora**

**Colaboradoras
Lic. Flavia Muñiz
Lic. Mariela Ruiz**

**MONTEVIDEO
2024**

CONTENIDO

- 1.- INTRODUCCIÓN**
- 2.- FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS**
- 3.- OBJETIVOS**
- 4.- MARCO TEÓRICO**
 - 4.1.- Concepto y evolución histórica**
 - 4.2.- Antecedentes en la Biblioteca**
- 5.- METODOLOGÍA**
 - 5.1.- Técnicas de recolección de información**
 - 5.1.- Plan de recolección y análisis de la información**
- 6.- ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**
 - 6.1.- Encuesta aplicada a estudiantes**
 - 6.2.- Encuesta aplicada a docentes**
- 7.- CONCLUSIONES**
- 8.- RECOMENDACIONES**
- 9.- REFERENCIAS**
- 10.- ANEXOS**

1.- INTRODUCCIÓN

Una de las líneas de investigación más importantes en la esfera de la bibliotecología y la documentación la constituyen los estudios de usuarios, que analizan el uso, necesidades, comportamientos y satisfacción de los usuarios frente a la información, productos y servicios. Los resultados ofrecen una valiosa herramienta de gestión que permite la toma de decisiones para una mejor planificación de los servicios de información.

Es así que desde hace varios años la Biblioteca de la Facultad ha estudiado a su comunidad de usuarios comprobando que los estudiantes y docentes poseen bajo conocimiento de los recursos disponibles al mismo tiempo que presentan dificultades en el manejo de la información. Esta situación repercute en la presentación de los trabajos académicos y las publicaciones con la consiguiente baja inserción académica de la Facultad en la Universidad.

La mayoría de los estudiantes y de los docentes desarrollan toda su actividad universitaria presentando trabajos sin cumplir con las etapas de la investigación bibliográfica, sin tener un manejo fluido de las fuentes y servicios disponibles, tanto generales como especializadas en el área salud, y sin ajustarse a las normas de presentación de trabajos académicos establecidas por el estilo Vancouver.

Para formular propuestas de solución es que se definió la realización de un estudio de usuarios que detecte necesidades de información y mida niveles de satisfacción con los productos y servicios ofrecidos por la Biblioteca.

2.- FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

- 1.- Los usuarios poseen una buena opinión de la Biblioteca y se manifiestan satisfechos con los productos y servicios ofrecidos.
- 2.- Los talleres de Alfin son bien valorados por los docentes, favorecen la calidad de los trabajos presentados por los estudiantes.
- 3.- Los usuarios conocen poco sobre los recursos disponibles en internet (bases de datos y portales especializados en la disciplina).
- 4- Los usuarios presentan dificultades en el manejo de la información y en la elaboración de las referencias bibliográficas.

3.- OBJETIVOS

- 1.- Conocer los hábitos y necesidades de información de los estudiantes y docentes de la Facultad de Enfermería-Udelar.
- 2.- Recabar la opinión de los docentes en tanto informantes calificados respecto del impacto de los talleres de Alfin en los estudiantes.

3.- Obtener datos sobre satisfacción e insatisfacción respecto de los productos y servicios ofrecidos por la Biblioteca.

4.- Releva sugerencias de mejora propuestas por los usuarios.

4.- MARCO TEÓRICO

4.1.- Concepto y evolución histórica

El término “estudios de usuarios” ha evolucionado a través del tiempo respondiendo a los objetivos con que se realizan y a las metodologías empleadas. Según la literatura consultada, desde comienzos del siglo xx, existen diferentes perspectivas de abordaje, la centrada en el sistema relevando datos demográficos y actividades que se desarrollan, y las orientadas en el propio usuario donde, además, se releva información sobre la relación del usuario con el sistema, su estructura de conocimiento. Esta última perspectiva pretende establecer grupos de variables relacionadas con aspectos cognitivos, emocionales, psicológicos y afectivos¹.

Estos estudios se utilizan como herramienta de diagnóstico que permiten evaluar los servicios y las colecciones de una unidad de información, y posteriormente se utilizan como insumos para la toma de decisiones en la planificación y gestión de las bibliotecas y la mejora de la calidad de los servicios¹.

Hacia finales del siglo xx, los estudios de usuarios toman otro giro dando lugar al desarrollo de nuevas perspectivas. Tom Wilson, bibliotecario inglés, en la década de 1980 comienza a promover los estudios centrados en el usuario y su comportamiento informacional¹. Con el cambio de paradigma los estudios de usuarios se desarrollan otorgándole mayor importancia al “factor humano”, con una visión integrada y holística contemplando el contexto social y cultural del usuario².

Actualmente existen nuevas tendencias de los estudios de usuarios en Latinoamérica. Algunas a destacar tienen relación con el ambiente digital, y el uso que realizan las personas de las redes sociales. Se ha comprobado la construcción de un ecosistema colmado de datos y opiniones que en muchos casos se publican sin verificar su veracidad. Otros estudios de usuarios están vinculados con aspectos étnicos y antropológicos. Esta tendencia se origina a partir de movimientos sociales y grupos socialmente discriminados como las comunidades afrodescendientes, LGTBQIA+, entre otros¹.

Por último es importante mencionar que se han realizado numerosos estudios de usuarios vinculados a la situación sanitaria por Covid-19. En ese momento se originan situaciones de manejo de la información en forma sesgada y malintencionada. Así la OMS acuñó el término “infodemia” para definir la práctica de difundir noticias falsas o maliciosas sobre la pandemia. Al mismo tiempo se produce una infoxicación o superabundancia de información lo que ha presentado dificultades en la identificación de fuentes confiables respecto de la veracidad de la información publicada¹.

Estos fenómenos de infoxicación y de infodemia producidos a nivel internacional han provocado que la OMS y varias instituciones de salud de diferentes países hayan tenido

que desmentir informaciones falsas publicadas especialmente en redes sociales, para lo cual han propuesto un trabajo conjunto entre científicos y profesionales tanto del ámbito académico como gubernamental. Es en este punto donde también se involucran los profesionales de la información integrando estos grupos para la planificación de actividades de “alfabetización informacional” en todos los niveles que permita combatir la desinformación³.

4.2.- Antecedentes en la Biblioteca

El Departamento de Documentación y Biblioteca de la Facultad de Enfermería desarrolla una línea de trabajo sustentada en la investigación bibliotecológica desde hace varios años. Al respecto, periódicamente se realizan estudios de usuarios, evaluación de la colección, informes de autoevaluación del servicio, así como la elaboración y presentación de todos los informes solicitados durante cada proceso de evaluación institucional y acreditación a nivel regional por los que atraviesa la Facultad.

Específicamente se han realizado dos estudios de usuarios. El primero en el año 2006, cuando se detectó la necesidad de conocer la percepción que la comunidad de usuarios poseía sobre la biblioteca y sus servicios. Comunidad ésta que nunca antes había sido estudiada.

Luego de realizar una revisión bibliográfica se procedió a la elaboración del protocolo, diseño del estudio y los instrumentos de recolección de datos; también se formularon hipótesis y objetivos y finalmente se procedió al análisis de los resultados.

En el año 2015 se realizó el segundo estudio de usuarios que pretendió actualizar el anterior. En esa instancia también se siguió el proceso de investigación científica: revisión bibliográfica, definición de hipótesis y objetivos así como el diseño de los instrumentos de recolección de información para su posterior análisis.

Las variables estudiadas se agruparon en cinco categorías: formación de usuarios, concurrencia a la biblioteca, búsqueda de información, acceso a bases de datos y apreciación de los usuarios sobre los productos y servicios ofrecidos.

Esta última investigación constituyó un insumo en el proceso de evaluación institucional y acreditación a nivel regional, en especial, para la formulación de propuestas de mejora para satisfacer las necesidades de los usuarios.

5.- METODOLOGIA

Para este tercer estudio de usuarios, en primer lugar se realizó una revisión bibliográfica para la elaboración del marco teórico mediante la consulta a diferentes fuentes en línea. Se empleó el término “estudios de usuarios”, para su conceptualización y evolución histórica. Se utilizó la búsqueda avanzada y el diseño de estrategias con operadores booleanos y de truncamiento, aplicando los filtros que ofrece cada uno de los recursos seleccionados para la consulta: Lilacs, Scielo, Dialnet, Redalyc y Ebsco.

5.1.- Técnicas de recolección de información

El estudio de usuarios se implementó durante el segundo semestre de 2023. Para el diseño de los instrumentos utilizados se contó con la orientación de docentes del Departamento de Información y Sociedad de la Facultad de Información y Comunicación de la Udelar especializados en esta temática y que dictan la asignatura Estudios de Usuarios. En el diseño de las encuestas, en el proceso de distribución y en el análisis e interpretación de los datos se involucró al personal de Biblioteca.

Para el estudio se tomaron en cuenta las comunidades de estudiantes y docentes de la Sede Montevideo. Según información proporcionada por Sección Bedelía, la población estudiantil asciende a 5000 estudiantes. Según cifras obtenidas del último informe sobre evaluación institucional, la Facultad cuenta con un total de 208 docentes (coordinadores, responsables de cursos y colaboradores), también de la sede Montevideo.

Para determinar la muestra de estudiantes se utilizó una herramienta de cálculo de muestreo automático disponible en internet que permite obtener resultados representativos de la población objetivo con la precisión necesaria. Para estudiantes se realizó un estudio con muestreo probabilístico, fijando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%; el cálculo obtenido fue de 357 estudiantes. En el caso de los docentes no se aplicó muestreo, alcanzando a todo el plantel docente.

Las encuestas a docentes y estudiantes fueron diseñadas en forma automatizada para lo cual se utilizaron los formularios de Google (Google Forms), herramienta de administración de encuestas que permite crear y publicar los formularios a la vez que visualizar de forma inmediata los resultados de forma gráfica. Esto permitió un ahorro de tiempo y costos, mejorando los procesos de distribución, obteniendo tiempos de respuesta rápida, reducción de errores y aumento de la eficiencia.

El cuestionario aplicado a los estudiantes, consistió en 19 preguntas relativas al uso de la biblioteca, hábitos, capacitaciones recibidas, conocimientos y habilidades en el manejo de las bases y portales, así como de otras herramientas, como lengua y tecnologías, dificultades que se les presentaron en su manejo y en la elaboración de trabajos, satisfacción con los productos y servicios, opiniones y sugerencias (Anexo 1).

El formulario dirigido a los docentes, se diseñó con características similares, se basó en 21 preguntas, mediante las que, además, se relevó la evaluación que ellos han podido realizar respecto de la incidencia que consideran tienen los talleres de capacitación en el estudiantado. También se relevaron sus intereses en relación con la necesidad de información para publicar artículos (Anexo 2).

Ambos cuestionarios fueron autoadministrados, con preguntas abiertas y cerradas, que midieron sus necesidades de información y el grado de satisfacción con los productos y servicios ofrecidos.

5.2.- Plan de recolección y análisis de la información

La recolección fue digital, los formularios fueron distribuidos durante dos meses vía electrónica. En el caso de los estudiantes, se contó con la colaboración de los docentes

responsables de cada unidad académica quienes mantienen comunicación a través de varias vías como la Plataforma EVA, e-mail y grupos de WhatsApp.

Para la distribución del enlace al formulario de encuesta a los docentes se utilizó el correo electrónico, previa comunicación personal con los responsables de las unidades académicas para informar sobre el proyecto de estudio.

Las vías de difusión fueron agotadas. También se difundió a través de los medios que posee la Biblioteca, como su blog, su web, y personalmente, contando con la colaboración de los responsables de las unidades académicas, quienes, en reuniones de coordinación, informaron sobre el estudio solicitando la colaboración de todos los docentes.

El estudio fue de corte longitudinal y con enfoque mixto, por lo que se obtuvieron datos cuantitativos y cualitativos. Se realizó un análisis cuantitativo, descriptivo y de carácter exploratorio aplicando el software SPSS (Statistical Package for Social Science). El procesamiento automático de la información recabada permitió la elaboración de tablas de las respuestas a las preguntas cerradas y que arrojaron resultados cuantitativos. Las respuestas a las preguntas abiertas fueron tabuladas manualmente y se elaboraron listados con todas las sugerencias y comentarios.

6.- ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

A continuación, se presenta un análisis cuantitativo de los datos más relevantes obtenidos a partir de la aplicación de los formularios de encuesta autoadministrados a docentes y estudiantes de la Facultad.

La información obtenida no alcanzó a conformar la muestra prevista por lo que los datos que resultan de este análisis no se consideran representativos del colectivo de estudiantes y docentes de la Facultad, por lo que no pueden extrapolarse ni generalizarse.

Sin embargo, se considera que este trabajo constituye un interesante estudio de carácter exploratorio, que permitió detectar algunas limitaciones que serán abordadas para modificar y explorar en próximos estudios, tanto en lo metodológico, en el diseño del instrumento de recogida de datos, así como en la técnica de aplicación, la forma de abordaje a los usuarios, su alcance, y la extensión de tiempo necesaria hasta completar la muestra de casos establecida.

La información que aquí se presenta da cuenta del uso y de las experiencias relacionadas con la Biblioteca de la Facultad de Enfermería, la capacitación ofrecida por la misma, el conocimiento y nivel de dominio de las fuentes de información, habilidades y dificultades en el manejo de la tecnología y en la elaboración de trabajos académicos, el grado de satisfacción con los productos y servicios ofrecidos, y las opiniones y sugerencias de estos dos grupos de usuarios.

Con esto se pretende profundizar sobre todas las cuestiones planteadas, marcando tendencias y líneas de análisis para futuros estudios que, cumpliendo con los requerimientos metodológicos necesarios, podrán aportar valiosa información sobre el

comportamiento, usos y necesidades de la población docente y estudiantil de la Facultad.

El esquema de presentación responde a cada una de las poblaciones estudiadas y a las áreas de estudio definidas en los instrumentos de recolección de datos, ilustrando con las tablas estadísticas los resultados más relevantes.

6.1. Encuesta aplicada a estudiantes

6.1.1. Área: Identificación del usuario

Al caracterizar a los estudiantes encuestados con la información disponible, se observó que más de la mitad pertenece a la generación 2020 y que, en forma agregada, el 80 % pertenece a la generación 2020 y siguientes (Tabla 1 Anexo 3).

Con respecto a la edad, como se aprecia en la Tabla 1, casi la mitad de las respuestas provienen de estudiantes que tienen entre 18 y 25 años (44,8 %), y las tres cuartas partes del total de los encuestados tiene menos de 36 años (75,8 %).

Tabla 1.

Distribución de estudiantes encuestados según grupos etarios.

Grupos de edad	Cantidad	Porcentaje
18 a 25 años	65	44,8 %
26 a 35 años	45	31 %
36 a 45 años	26	17,9 %
46 a 55 años	7	4,8 %
56 o más años	2	1,4 %
Total	145	100 %

6.1.2. Área: Hábitos de asistencia a Biblioteca

Respecto de la frecuencia en la asistencia a Biblioteca, los resultados obtenidos mostraron que aproximadamente uno de cada cuatro estudiantes encuestados (22,1 %) utiliza los servicios de la biblioteca con una periodicidad mensual o semanal. De este grupo, la mitad (16 encuestados) tiene entre 18 y 25 años (Tabla 4 Anexo 3).

En cuanto a los motivos por los que acude, esta pregunta brindaba la posibilidad de varias respuestas, por esta razón, se realizó un análisis considerando, por un lado, la cantidad total de menciones de los motivos por los que el estudiante asistía a la biblioteca (en total fueron 215 respuestas) y, por otro, considerando el total de encuestados (145 estudiantes) (Tabla 2).

En este sentido, el motivo que fue mencionado más veces fue el de “Solicitar o buscar información o datos concretos”, que representó el 16,3 % del total de respuestas.

La concurrencia a efectos del uso de los servicios básicos, “Devolver, renovar, reservar o solicitar materiales en préstamo” y “Utilizar la Sala de Lectura...” (en sus tres formulaciones: para estudiar con materiales de Biblioteca, para estudiar con materiales propios y para trabajos en grupo), presentó similares guarismos, entre un 13 % y un 14 % de las menciones.

Desde el punto de vista de los encuestados, el solicitar o buscar información o datos concretos fue el motivo más mencionado (por el 24,1 %).

El bajo porcentaje de menciones en la asistencia a la biblioteca para consultar revistas o libros (6,5 %) y tesis de grado y posgrado (2,8 %) se explica a partir de la disponibilidad de producción científica en línea, por ejemplo, los artículos de revistas se encuentran indizados en bases de datos como Scielo, Lilacs y Medline, y los textos completos de las tesis se encuentran disponibles en la BIUR (Base Unificada de las Bibliotecas de la Udelar).

La utilización de la Sala de Lectura (con sus tres usos principales) obtuvo el 39,5 % de las menciones en forma agregada. Este resultado se considera significativo dado que la biblioteca no posee una infraestructura edilicia acorde, ya que no ofrece las condiciones y los espacios más adecuados para que los estudiantes puedan realizar trabajos en grupo, lo que implica intercambio de ideas, sin obstaculizar el estudio de quienes prefieren estudiar y realizar sus tareas en forma individual.

Cabe resaltar también que un 10 % de los encuestados especificó (al marcar la opción “Otros: Especificar”) que no asistieron a la biblioteca. (En dos de los casos, las respuestas fueron: “por motivos de tiempo porque trabajo de tarde, no acudo mucho a la biblioteca”, y “no voy casi nunca”. Dado que no marcaron frecuencia, sino que lo aclararon en “Otros”, se los consideró en la categoría de “No asistencia”).

Tabla 2.

Distribución de estudiantes encuestados según motivos por los que acude a la biblioteca.

Motivos para acudir a Biblioteca	Cantidad de menciones	Porcentaje sobre menciones	Porcentaje sobre encuestados
Devolver, renovar, reservar o solicitar materiales en préstamo	30	14 %	20,7 %
Consultar una revista o libro en Sala de Lectura	14	6,5 %	9,7 %
Consultar las tesis de grado o postgrado	6	2,8 %	4,1 %
Consultar obras de referencia	12	5,6 %	8,3 %
Solicitar o buscar información o datos concretos	35	16,3 %	24,1 %
Estudiar en Sala de Lectura con materiales de Biblioteca	28	13 %	19,3 %
Estudiar en Sala de Lectura con materiales propios	29	13,5 %	20 %
Utilizar la Sala de Lectura para trabajos en grupo	28	13 %	19,3 %
Utilizar la conexión a WiFi con dispositivo propio	15	7 %	10,3 %
Acceder a Internet desde los pc de Biblioteca	4	1,9 %	2,8 %
No asiste a la Biblioteca	14	6,5 %	9,7 %
Total	215	100 %	

Respecto a cuándo ha solicitado información en la biblioteca, en el 61 % de los casos (88), el encuestado encontró lo que buscaba y esto le resultó suficiente (Tabla 3). Sin embargo, en las respuestas se observó que a veces el estudiante consideró “Suficiente” la información, aunque no era lo que buscaba (Tablas 6-8 Anexo 3).

En otras oportunidades, encontró lo que buscaba pero no le resultó suficiente. Esto genera que el punto de encuentro de ambas variables tiene un porcentaje menor (61 %) que el cumplimiento de ambas por separado (64,1 % y 69,7 %, respectivamente).

Tabla 3.

Distribución de estudiantes encuestados según si encontró o no lo que buscaba, y si esto le resultó o no suficiente.

Encontró la información	La información fue suficiente			
	Si	No	A veces	Total
Si	88	1	4	93
No	0	10	0	10
A veces	13	1	28	42
Total	101	12	32	145

6.1.3. Área: Capacitación, conocimiento de bases de datos y servicios. Opiniones y dificultades

En relación con la asistencia al taller obligatorio para registrarse en Biblioteca, se comprobó que un bajo porcentaje acudió: 17,2 % (Tabla 10 Anexo 3).

Al ser una pregunta con respuesta múltiple, se hizo un análisis de las menciones de los talleres a los que los estudiantes habían asistido, y se comprobó que la opción más mencionada fue “Ninguno”, que corresponde al 74,1 % de las menciones (Tabla 4).

Tabla 4.

Distribución de estudiantes encuestados según la realización de orientaciones o talleres en el manejo de la información que brinda la biblioteca.

Orientaciones o Talleres	Cantidad de menciones	Porcentaje sobre menciones
Curso Materno Infantil	21	14,3 %
Elaboración TFI	2	1,4 %
Cursos de Posgrado (Maestrías o Especialidades)	0	0
Otros*	15	10,2 %
Ninguno	109	74,1 %
Total	147	100 %

*En otros cursos, se mencionan: Plagio, Derechos de Autor y Licenciamientos (10 menciones), Curso Adulto y Anciano (3), Curso Niño, Niña y Adolescente (1), y Enfermería fundamental (1).

En cuanto a si conoce la base de datos y/o portal y, de ser afirmativa la respuesta, con qué frecuencia la consulta, al hacerse solo una pregunta que incluía ambas cuestiones, no fue posible conocer si aquellos que respondieron “Nunca” lo hicieron porque conocen la base y/o portal y nunca la usaron, o no la conocen y, por lo tanto, no la usaron.

Igual consideración se presenta ante la pregunta que indaga sobre el nivel de dominio de la base de datos y/o los portales. Como se observa en cada una de los Tablas 12-35 Anexo 3, todos los encuestados (aun los que respondieron que nunca la utilizaron) respondieron acerca del nivel de dominio de estas (ya sea principiante, intermedio o avanzado).

Este señalamiento se aprecia con relación a todas las bases de datos y portales indagados, pues incluso en las más usadas —como se aprecia en las Tablas 5 y 6—, que son Scielo (donde un 53,8 % de los encuestados afirmó haberla consultado al menos una vez) y Medline (un 42,7 %), es de destacar que casi la mitad de los encuestados nunca las usaron y respondieron acerca del nivel de manejo de estas (con unos cuantos casos de nivel intermedio e incluso avanzado) (Tablas 27 y 33 Anexo 3).

Respecto del uso de las bases Scielo y Medline, cabe destacar que ambas bases son de las más recomendadas por los docentes para la realización de todos los trabajos académicos que son exigencia en el currículo, como ser la presentación de trabajos pasaje de cursos o el Trabajo Final de Investigación (TFI).

Para las bases de datos y portales restantes, entre un 60 % y un 80 % de los encuestados afirmó no haberlas consultado nunca (Tablas 12-35 Anexo 3).

No se comprende entonces a qué hace referencia la respuesta acerca del nivel de dominio. ¿Es posible que, al responder, se refieran a consultas realizadas en un ámbito que no es la biblioteca? Queda planteada la duda.

Tabla 5.

Distribución de estudiantes encuestados según frecuencia de consulta de Scielo.

Consulta	Cantidad	Porcentaje
Frecuentemente	34	23,4 %
Esporádicamente	30	20,7 %
Una vez la consulté	14	9,7 %
Nunca	67	46,2 %
Total	145	100 %

Tabla 6.

Distribución de estudiantes encuestados según frecuencia de consulta de Medline.

Consulta	Cantidad	Porcentaje
Frecuentemente	25	17,2 %
Esporádicamente	22	15,2 %
Una vez la consulté	15	10,3 %
Nunca	83	57,2 %
Total	145	100 %

En relación con las franjas etarias de los estudiantes, se comprobó que de los que manifestaron poseer nivel intermedio en el manejo de las bases de datos (Scielo y Medline como las más usadas), entre el 71 % y el 79,2 % tienen menos de 36 años (Tablas 8 y 11 Anexo 5).

En contraposición al uso de las bases de datos especializadas en el área Salud en general y Enfermería en particular, respecto de la consulta sobre el uso de buscadores como Google y Google Académico se observó que un alto porcentaje de los estudiantes utilizan estas fuentes (96,5 % y 86,8 %, respectivamente) (Tablas 36-37 Anexo 3).

En cuanto a la consulta sobre las vías por las cuales el estudiante se mantiene informado, el sitio web de la biblioteca es la vía por la cual poco más de la mitad de los encuestados (55,9 %) se mantiene informado de las novedades y servicios de la biblioteca (Tabla 38 Anexo 3).

Además, aproximadamente uno de cada tres estudiantes encuestados (31 %) se informa en consulta directa en el mostrador de biblioteca, con lo que se puede inferir que son las dos vías más confiables para mantenerse informado de las novedades de la biblioteca.

Cabe recordar que esta pregunta es de respuesta múltiple, por ende, las categorías no son mutuamente excluyentes y los encuestados mencionaron una o varias vías.

Resulta oportuno mencionar que desde el Departamento de Educación y las diferentes unidades académicas de la Facultad se exhorta al uso de la web en busca de la información necesaria para el cursado, para lo cual el sitio de la biblioteca se mantiene actualizado permanentemente.

En relación con la frecuencia con que utiliza las fuentes de información el 11 % de los estudiantes declararon consultar fuentes impresas varias veces al día (Tabla 7), mientras que las fuentes digitales texto, un 26,9 % (Tabla 8).

Del análisis por edad se observó que el 44,8 % de los estudiantes encuestados (65) utilizan fuentes digitales texto con una frecuencia diaria y tienen entre 18 y 35 años. Esto puede deberse al acceso de las nuevas generaciones y las habilidades que poseen en el manejo de la tecnología (Tabla 14 Anexo 5).

Tabla 7.*Distribución de estudiantes encuestados según utilización de fuentes impresas.*

Utilización	Cantidad	Porcentaje
Una vez al día	42	29 %
Varias veces al día	16	11 %
Una vez a la semana	35	24,1 %
Varias veces a la semana	32	22,1 %
Nunca	20	13,8 %
Total	145	100 %

Tabla 8.*Distribución de estudiantes encuestados según utilización de fuentes digitales: texto.*

Utilización	Cantidad	Porcentaje
Una vez al día	44	30,3 %
Varias veces al día	39	26,9 %
Una vez a la semana	24	16,6 %
Varias veces a la semana	29	20 %
Nunca	9	6,2 %
Total	145	100 %

Respecto a la consulta sobre el lugar donde realiza su lectura, esta pregunta ofrecía múltiples respuestas, por lo que se hizo un análisis de las menciones. Se comprobó que el 91,7 % de los encuestados lo hace desde su domicilio, lo que corresponde al 74,7 % de las menciones (Tabla 44 Anexo 3). Este aspecto es comprensible dado que la Sala de Lectura no ofrece las condiciones más adecuadas de calefacción y silencio, pues no posee salas de estudio en grupo. Los estudiantes que desean estudiar en forma individual o grupal deben convivir con el resto, hecho que produce una importante contaminación sonora, impidiendo la concentración necesaria.

6.1.4. Área: Habilidades en el manejo de herramientas (lengua y tecnologías)

En cuanto a las habilidades en el manejo de herramientas como lengua y tecnologías, esta pregunta —al igual que otras preguntas— ofreció varias opciones de respuesta, por lo tanto, las categorías no son mutuamente excluyentes y los encuestados mencionan una o varias opciones.

En ese sentido, se observó que el inglés es el idioma que más leen, representa el 47,1 % de las menciones, mientras que el 22,1 % manifiesta no leer en otro idioma (Tabla 9).

Se destaca que tanto desde la academia como desde Biblioteca se exhorta al estudio y manejo del idioma inglés —especialmente el inglés técnico—, dado que gran cantidad de la producción científica de calidad se publica en ese idioma.

Tabla 9.*Distribución de estudiantes encuestados según idiomas que lee.*

Idiomas	Cantidad de menciones	Porcentaje sobre menciones	Porcentaje sobre encuestados
Inglés	81	47,1 %	55,9 %
Portugués	43	25 %	29,7 %
Otro*	10	5,8 %	6,9 %
Ninguno	38	22,1 %	26,2 %
Total	172	100 %	

*Otros idiomas mencionados: italiano, francés, LSU (Lengua de Señas Uruguaya).

En relación con la disponibilidad de herramientas tecnológicas para desarrollar sus actividades, el 100 % de los estudiantes declararon poseer uno o más dispositivos con un grado intermedio de dominio de la tecnología (61,4 %) (Tabla 10). Esto se explica dadas las facilidades que ofrece el mercado para la adquisición de herramientas tecnológicas.

De estos, el 73 % tiene menos de 36 años. Esto reafirma la tendencia de los jóvenes a manejarse con mayor fluidez con las nuevas tecnologías (Tabla 18 Anexo 5).

Tabla 10.*Distribución de estudiantes encuestados según grado de dominio de la tecnología.*

Nivel	Cantidad	Porcentaje
Principiante	14	9,7 %
Intermedio	89	61,4 %
Avanzado	42	29 %
Total	145	100 %

6.1.5. Área: Hábitos, habilidades y dificultades en la elaboración de trabajos académicos

Sobre los hábitos y habilidades en la elaboración de trabajos académicos, los resultados demostraron que las tres cuartas partes de los encuestados tienen hábitos de extraer párrafos textuales de otros autores (75,2 %), no reconociendo la autoría mediante la cita y la referencia solo un 6,2 % (Tablas 11-12). En tanto, el 90,3 % de los encuestados manifestaron tomar en cuenta la legislación sobre derechos de autor y el 55,1 % utilizan las licencias Creative Commons (Tablas 51-52 Anexo 3).

Tabla 11.

Distribución de estudiantes encuestados según la frecuencia en la que, cuando elabora textos académicos, extrae párrafos textuales de otros autores.

Frecuencia	Cantidad	Porcentaje
A veces	70	48,3 %
Frecuentemente	32	22,1 %
Siempre	7	4,8 %
Nunca	36	24,8 %
Total	145	100 %

Tabla 12.

Distribución de estudiantes encuestados según la frecuencia en la que, cuando elabora textos académicos, reconoce mediante la cita y la referencia la autoría del párrafo.

Frecuencia	Cantidad	Porcentaje
A veces	37	25,5 %
Frecuentemente	50	34,5 %
Siempre	49	33,8 %
Nunca	9	6,2 %
Total	145	100 %

Respecto del uso de gestores bibliográficos, de las respuestas obtenidas se comprobó que, a pesar de la promoción que se realiza desde Biblioteca, el 52,4 % no los utiliza (Tabla 13), mientras que en algunos casos se evidenció una confusión al mencionar como gestores a buscadores, estilos de escritura científica y videos en YouTube (Tabla 54 Anexo 3).

Esta confusión puede deberse a la falta de conocimiento y manejo de los instrumentos y herramientas que complementan el aprendizaje sobre métodos de investigación y elaboración de trabajos académicos y científicos.

Tabla 13.

Distribución de estudiantes encuestados según la frecuencia en la que, cuando elabora textos académicos, utiliza algún gestor bibliográfico.

Frecuencia	Cantidad	Porcentaje
A veces	31	21,4 %
Frecuentemente	13	9 %
Siempre	25	17,2 %
Nunca	76	52,4 %
Total	145	100 %

En cuanto a las dificultades planteadas para la elaboración de los trabajos, esta respuesta también ofrecía múltiples opciones. La mayor dificultad mencionada se relaciona con la redacción de la referencia bibliográfica (45,5 % de los encuestados). Le sigue la identificación de fuentes confiables (31 %); evaluar la información, organizar la información y el desarrollo de estrategias de búsqueda obtuvieron entre el 15 % y el 22 % aproximadamente (Tabla 14).

Aquí también se comprobó la falta de manejo de las herramientas de construcción automática de referencias bibliográficas que le aportarían mayor calidad al trabajo. Este resultado coincidió con lo planteado por los docentes que evaluaron la incidencia de los talleres en los estudiantes.

Tabla 14.

Distribución de dificultades mencionadas por los estudiantes encuestados.

Dificultades	Cantidad de menciones	Porcentaje sobre menciones	Porcentaje sobre encuestados
Reconocer que la información precisa y detallada es la base para una buena toma de decisiones	24	7,5 %	16,6 %
Reconocer la necesidad de información	10	3,1 %	6,9 %
Formular preguntas basadas en una determinada necesidad de información	28	8,8 %	19,3 %
Identificar las fuentes potenciales de información	26	8,2 %	17,9 %
Identificar las fuentes confiables	45	14,2 %	31 %
Desarrollar estrategias de búsqueda con éxito	32	10,1 %	22,1 %
Acceder a fuentes de información que incluyen tecnología informática y otras	17	5,3 %	11,7 %
Evaluar la información	22	6,9 %	15,2 %
Organizar la información de cara a una aplicación práctica	28	8,8 %	19,3 %
Utilizar la información en la resolución de problemas	12	3,8 %	8,3 %
Redactar la referencia bibliográfica	66	20,8 %	45,5 %
No tuvo dificultades*	8	2,5 %	5,5 %
Total	318	100 %	

*Esta opción fue agregada por los encuestados en forma de texto.

6.1.6. Área: Satisfacción con productos y servicios de Biblioteca

En el segmento que consultó sobre la satisfacción con servicios y productos de la biblioteca, se introdujo una escala de Lickert para medir las apreciaciones de los usuarios. La afirmación que recoge mayor porcentaje de respuestas positivas (“Totalmente de acuerdo” y “De acuerdo”) es la referida a la confiabilidad de la

información recibida (“Confío en toda la información que me brindaron”), con un 57,2 % de aprobación (Tabla 15).

Le sigue un 53,8 % de los estudiantes encuestados que aprueba la atención del personal de la biblioteca (“La atención que ofrece el personal es muy buena”) (Tabla 62 Anexo 3). En el otro extremo, se halla la afirmación con mayor cantidad de desaprobación (“Desacuerdo” y “Totalmente en desacuerdo”), con un 14,5 %, que refiere a la disponibilidad de materiales (“Los materiales son suficientes”) (Tabla 61 Anexo 3).

Tabla 15.

Distribución de estudiantes encuestados según grado de satisfacción con la afirmación: “Confío en toda la información que me brindaron”.

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	36	24,8 %
De acuerdo	47	32,4 %
Neutral	46	31,7 %
Desacuerdo	10	6,9 %
Totalmente en desacuerdo	6	4,1 %
Total	145	100 %

6.1.7. Área: Sugerencias y comentarios - listado

Ante la “solicitud de sugerencia de otro/s servicio/s que considere necesario implementar”, 54 estudiantes respondieron con comentarios y/o sugerencias, lo que corresponde a un 37 % del total de 145 encuestados.

Se recogen comentarios vinculados con la disponibilidad horaria, la solicitud de una biblioteca digital, mayor cantidad de ejemplares en Biblioteca, textos actualizados, entre otros. Varias respuestas aprueban el funcionamiento actual de la biblioteca y no realizarían cambios.

Las respuestas, listadas en forma textual (solo se hicieron correcciones ortográficas), que se presentan a continuación responden a las relacionadas con la necesidad de implementar instancias de ALFIN.

- Biblioteca digital.
- Biblioteca web interactiva, con guías de estudio recomendadas.
- Estaría bueno implementar más talleres con información acerca por ej. de las reglas bibliográficas ya que muchos estudiantes que somos principiantes no contamos con esa información.
- Estaría bueno un curso para saber el funcionamiento de la biblioteca y cómo acceder a fuentes confiables.
- Guía de manejo para la biblioteca virtual.
- Links Virtuales.
- Poder identificar bien las fuentes confiables.
- Promocionar la disponibilidad de la biblioteca.
- Talleres en la biblioteca.

Apartado Comentarios y sugerencias

Ante esta solicitud respondieron 49 estudiantes, lo que representa un 34 % del total de encuestados.

Las respuestas, listadas en forma textual (solo se hicieron correcciones ortográficas), que se presentan a continuación también responden a la necesidad de implementación de instancias de capacitación.

- Considero que la biblioteca es buen lugar. Sencillamente no lo uso por lejanía y vía web honestamente no sé. Capaz que sugiero de hacer un curso introductorio de cómo utilizarla sería genial.
- Implementar más el uso de la biblioteca a la generación.
- Más difusión del material que tiene la biblioteca para brindar a los estudiantes!
- Mayor difusión en forma de usos y acceso.
- No utilizo la biblioteca porque no tengo información a cómo acceder a ella.
- Realizar jornadas donde se pueda exponer mejor el lugar y explicar el funcionamiento. Promover el uso de servicios.
- Talleres en la biblioteca.
- Una pequeña charla sobre los servicios de la biblioteca, cómo acceder y cómo utilizar los buscadores confiables.
- Utilizar medios audiovisuales para comprender mejor temas.

6.2. Encuesta aplicada a docentes

6.2.1. Área: Identificación del usuario

Caracterizando la población docente encuestada, se observó que el 61,9 % poseen grado 3 a 5 (Tabla 1 Anexo 4), mientras que el ingreso a la carrera docente puede dividirse en tercios entre el 2010 y el 2022, correspondiendo el 31 % a los últimos cinco años (Tabla 3 Anexo 4).

Con respecto a la franja etaria, el porcentaje más alto corresponde a docentes con entre 31 y 40 años (38,1 %) (Tabla 16).

Tabla 16.

Distribución de docentes encuestados según grupos de edad.

Grupos de edad	Cantidad	Porcentaje
22 a 30 años	2	4,8 %
31 a 40 años	16	38,1 %
41 a 50 años	8	19 %
51 a 60 años	10	23,8 %
61 o más años	6	14,3 %
Total	42	100 %

6.2.2. Área: Hábitos de asistencia a Biblioteca

Con relación a la frecuencia en la asistencia a la biblioteca, los resultados obtenidos mostraron que menos de un tercio de los docentes encuestados (28,6 %) utiliza los servicios de la biblioteca con una periodicidad mensual o semanal (Tabla 5).

En cuanto a los motivos por los que acude, dado que esta pregunta ofrecía respuestas múltiples, se realizó un análisis considerando la cantidad de encuestados (42) y la cantidad de menciones (76) de los motivos por los cuales asistía a Biblioteca (Tabla 17)

En este sentido, el motivo que fue mencionado más veces fue el de “Devolver, renovar, reservar o solicitar materiales en préstamo”, y representó el 22,4 % del total de respuestas.

“Consultar obras de referencia” y “Solicitar o buscar información o datos concretos” presentaron guarismos similares, entre un 18 % y un 19,7 % de las menciones.

Desde el punto de vista de los encuestados, el “Devolver, renovar, reservar o solicitar materiales en préstamo” fue el motivo más mencionado, 40,5 % de los encuestados.

La consulta a diferentes tipos de materiales obtuvo, en forma agregada, el 38,1 % de las menciones, lo que representó entre el 14,3 % y el 33,3 % de los docentes encuestados.

Cabe resaltar también que un 14,3 % de los encuestados marcó la opción “Otros”, sin especificar, por lo que no se los pudo considerar en ninguna categoría específica.

Tabla 17.

Distribución de docentes encuestados según motivos por los que acude a la biblioteca.

Motivos para acudir a Biblioteca	Cantidad de menciones	Porcentaje sobre menciones	Porcentaje sobre encuestados
Devolver, renovar, reservar o solicitar materiales en préstamo	17	22,4 %	40,5 %
Consultar una revista o libro en Sala de Lectura	6	7,9 %	14,3 %
Consultar las tesis de grado o postgrado	9	11,8 %	21,4 %
Consultar obras de referencia	14	18,4 %	33,3 %
Solicitar o buscar información o datos concretos	15	19,7 %	35,7 %
Estudiar en Sala de Lectura con materiales de Biblioteca	2	2,6 %	4,8 %
Estudiar en Sala de Lectura con materiales propios	1	1,3 %	2,4 %
Utilizar la Sala de Lectura para trabajos en grupo	1	1,3 %	2,4 %
Utilizar la conexión a WiFi con dispositivo propio	3	3,9 %	7,1 %
Acceder a Internet desde los pc de Biblioteca	2	2,6 %	4,8 %
Otros	6	7,9 %	14,3 %
Total	76	100 %	

Respecto a la consulta de cuándo ha solicitado información en Biblioteca, en las respuestas obtenidas se observó que a veces el docente consideró “Suficiente” la información, aunque no era lo que buscaba (81 %) (Tabla 7 Anexo 4).

En otras oportunidades, encontró lo que buscaba pero no le resultó suficiente (71,4 %). (Tabla 8 Anexo 4).

Al igual que en el caso de los estudiantes, genera que el punto de encuentro de ambas variables tiene un porcentaje menor que el cumplimiento de ambas por separado. Es decir, como se aprecia en la Tabla 18, respecto a cuándo ha solicitado información en la biblioteca, encontró lo que buscaba y le resultó suficiente, en el 69 % de los casos (29), el encuestado afirma este resultado.

Tabla 18.

Distribución de docentes encuestados según si encontró o no lo que buscaba, y si esto le resultó o no suficiente.

Encontró la información	La información fue suficiente			
	Si	No	A veces	Total
Si	29	1	4	34
No	0	1	0	1
A veces	1	1	5	7
Total	30	3	9	42

6.2.3. Área: Capacitación, conocimiento de bases de datos y servicios. Opiniones y dificultades

Frente a la pregunta sobre la asistencia al taller obligatorio para registrarse en la biblioteca, se observó que un alto porcentaje de docentes respondió positivamente (71,4 %) (Tabla 10 Anexo 4). Al ser una pregunta con varias opciones de respuesta, se analizaron las menciones. En la Tabla 19 se observa que solo un 13,6 % de las menciones corresponden a la opción “Ninguno”.

Tabla 19.

Distribución de docentes encuestados según la realización de orientaciones o talleres en el manejo de la información que brinda la biblioteca.

Orientaciones o Talleres	Cantidad de menciones	Porcentaje sobre menciones	Porcentaje sobre encuestados
Curso específico para docentes	1	1,5 %	2,4 %
Elaboración TFI (Estudiantes y Tutores)	20	30,3 %	47,6 %
Cursos de Posgrado (Maestrías o Especialidades)	22	33,3 %	52,4 %
Plagio, Derechos de Autor y Licenciamientos	12	18,2 %	28,6 %
Ninguno	9	13,6 %	21,4 %
Otro*	2	3,1 %	4,8 %
Total	66	100 %	

*Elaboración de publicaciones propias, Trabajo de extensión.

En relación con la pregunta “¿Ha podido evaluar de qué manera inciden las orientaciones o talleres en el manejo de la bibliografía por parte de sus estudiantes?”, el 64,3 % de los docentes afirmaron haber realizado la evaluación (Tabla 20). A propósito, las opiniones fueron muy positivas, las calificaron de excelentes, aunque unos pocos sostuvieron que los estudiantes continúan cometiendo errores en los trabajos finales de investigación (TFI), sobre todo en la elaboración de las referencias bibliográficas, seguramente por el hecho de que las instancias no son obligatorias para todos los integrantes de los grupos.

Algunos docentes resaltaron la notoria diferencia luego de la asistencia a los talleres. Esto se evidencia en la búsqueda bibliográfica, el manejo fluido y actualizado de las fuentes, y la elaboración de las referencias. Otros destacaron la influencia que tienen los talleres en las revisiones bibliográficas y en la construcción del marco teórico.

Mencionaron también que el estudiante accede a fuentes confiables y realiza búsquedas adecuadas y oportunas a sus intereses, elabora mejor las referencias bibliográficas y posee conocimiento de temas legales como el plagio.

Los docentes manifestaron, además, la necesidad de organizar más orientaciones a lo largo del año y las calificaron como fortalecedoras del proceso por contemplar las necesidades del estudiante, ya que les otorga orientación, habilidades y herramientas muy buenas para la búsqueda bibliográfica y son colaborativas con la función del docente tutor.

Tabla 20.

Distribución de docentes encuestados según realización de evaluación de incidencia de orientaciones/talleres.

	Cantidad	Porcentaje
Si	27	64,3 %
No	15	35,7 %
Total	42	100 %

Al ser consultados si conoce las bases de datos y portales a las que ofrece acceso la biblioteca y con qué frecuencia las consulta, se observó la misma situación que en el caso de los estudiantes: al tratarse de un solo enunciado que incluye ambas preguntas, no fue posible conocer si aquellos que respondieron “Nunca” lo hicieron porque conocían la base y nunca la consultaron, o no la conocían y, por lo tanto, no la utilizaron.

Igual consideración se presentó ante la pregunta que indagaba sobre el nivel de dominio de la base de datos. Se observó que todos los encuestados (aun los que respondieron que nunca la utilizaron) respondieron acerca del dominio de ellas (ya sea principiante, intermedio o avanzado) (Tablas 13-36 Anexo 4).

Este señalamiento se aprecia con relación a todas las bases de datos mencionadas, pues aun en las más usadas, que son Timbó, Scielo y Medline (donde un 97,6 % de los encuestados afirmó haberla consultado al menos una vez), hay encuestados que nunca las consultaron y respondieron acerca del nivel de manejo de estas (Tablas 21-23).

Las bases de datos más consultadas por los docentes (Timbó, Scielo y Medline) son las que mayormente utilizan para la elaboración de sus trabajos académicos, artículos y documentos para publicar. Además, coinciden con las recomendaciones que ellos mismos hacen a sus estudiantes para la elaboración de los trabajos exigidos en currículo.

Acerca de las restantes bases, todos los encuestados que afirmaron que nunca las consultaron igualmente respondieron a la pregunta del nivel de dominio. Nuevamente, no se comprende entonces a qué hace referencia la respuesta acerca del nivel de dominio. Al igual que en el caso de los estudiantes, se plantea la duda de si es posible que, al responder, se refirieran a consultas realizadas en un ámbito que no es la biblioteca.

Tabla 21.

Distribución de docentes encuestados según frecuencia de consulta de Timbó.

Consulta	Cantidad	Porcentaje
Frecuentemente	23	54,8 %
Esporádicamente	16	38,1 %
Una vez la consulté	2	4,8 %
Nunca	1	2,4 %
Total	42	100 %

Tabla 22.

Distribución de docentes encuestados según frecuencia de consulta de Scielo.

Consulta	Cantidad	Porcentaje
Frecuentemente	31	73,8 %
Esporádicamente	10	23,8 %
Una vez la consulté	0	0 %
Nunca	1	2,4 %
Total	42	100 %

Tabla 23.

Distribución de docentes encuestados según frecuencia de consulta de Medline.

Consulta	Cantidad	Porcentaje
Frecuentemente	25	59,5 %
Esporádicamente	12	28,6 %
Una vez la consulté	4	9,5 %
Nunca	1	2,4 %
Total	42	100 %

Sobre las franjas etarias de los docentes se comprobó que de los que manifestaron poseer nivel intermedio en el manejo de las bases de datos (Timbó, Scielo y Medline como las más usadas), entre el 64 % y el 69,6 % tienen menos de 36 años (Tablas 7-8, 11 Anexo 6).

Con relación al uso del buscador Google, el 90,5 % de los docentes declaró utilizarlo con alguna frecuencia, y el 100 % de los encuestados manifestó consultar Google Académico (Tablas 37-38 Anexo 4).

Al igual que en el caso de los estudiantes, la consulta a estos buscadores queda en un plano de igualdad con respecto a la consulta a bases de datos y portales especializados en el área específica de interés (enfermería) y que además cuentan con controles de calidad y arbitraje como Timbó, Scielo y Medline.

La consulta sobre las vías por las que se mantienen informados tenía varias opciones de respuesta, por lo que las categorías no son mutuamente excluyentes y los encuestados mencionan una o varias vías de información. Más de la mitad de los docentes encuestados (59,5 %) mencionaron que el sitio web de la biblioteca es la vía por la cual se mantienen informados de las novedades y servicios de la biblioteca. Además, aproximadamente uno de cada tres docentes se informa en consulta directa en el mostrador de atención al público (31 %), le sigue el blog de Biblioteca con un 23 % de las menciones realizadas (Tabla 39 Anexo 4).

Aquí es importante recordar que es política de la Facultad exhortar a todos los actores el uso del sitio web para informarse de las actividades, así como la publicación de la

información necesaria para que los estudiantes se mantengan informados durante el cursado. Para esto los responsables mantienen el sitio actualizado en forma permanente.

Respecto de la preferencia de fuentes para estudiar y la frecuencia en su uso, se comprobó que el 9,5 % de los docentes consultan fuentes impresas una vez al día, mientras que el 26,2 % consultan fuentes digitales texto con la misma frecuencia (Tablas 24-25).

Del análisis de la franja etaria se observó que 16,7 % de los docentes encuestados (7) utiliza fuentes impresas con una frecuencia diaria y que tienen menos de 50 años. Mientras que el 33,3 % (14) utilizan fuentes digitales texto con la misma frecuencia y pertenecen a la misma franja etaria (Tablas 13-14 Anexo 6).

Se puede inferir un cambio en los hábitos de uso y manejo de fuentes impresas y digitales en docentes menores de 50 años, que forzosamente deben buscar su actualización permanente a través del dominio de las nuevas tecnologías.

Tabla 24.

Distribución de docentes encuestados según utilización de fuentes impresas.

Utilización	Cantidad	Porcentaje
Una vez al día	4	9,5 %
Varias veces al día	5	11,9 %
Una vez a la semana	15	35,7 %
Varias veces a la semana	10	23,8 %
Nunca	8	19 %
Total	42	100 %

Tabla 25.

Distribución de docentes encuestados según utilización de fuentes digitales: texto.

Utilización	Cantidad	Porcentaje
Una vez al día	11	26,2 %
Varias veces al día	10	23,8 %
Una vez a la semana	12	28,6 %
Varias veces a la semana	7	16,7 %
Nunca	2	4,8 %
Total	42	100 %

Sobre la pregunta que indagaba acerca de los lugares donde consultan las fuentes de información, se observó que el 90,5 % de los encuestados lo hace desde sus domicilios, lo que corresponde al 61,3 % de las menciones (Tabla 45 Anexo 4).

Se mantiene la misma tendencia que para los estudiantes en lo referente a las condiciones de la Sala de Lectura con relación a calefacción y silencio. Por otro lado, si bien los docentes cuentan con sus propias oficinas, las instalaciones tampoco ofrecen las mejores condiciones en tamaño y horarios de disponibilidad.

6.2.4. Área: Habilidades en el manejo de herramientas (lengua y tecnologías)

En cuanto a las habilidades en el manejo de herramientas como lengua y tecnologías, al igual que otras preguntas, esta consulta ofrecía varias opciones de respuesta, por lo que las categorías no son mutuamente excluyentes y se mencionan una o varias opciones por parte de los docentes.

Así se comprobó que el portugués es el idioma que más leen los docentes, representa el 46,2 % de las menciones. A pesar de que el inglés es considerado como el idioma de la ciencia, se encuentra ubicado en el segundo lugar con el 35,4 %, mientras que solo el 4,6 % de las menciones señalan no leer en ningún otro idioma (Tabla 26).

Esto puede explicarse dado que se consultan varias bases de datos como Scielo y los portales de Biblioteca Virtual en Salud de Enfermería que incluyen numerosos documentos en idioma portugués, considerado también de más fácil comprensión para los usuarios.

Tabla 26.

Distribución de docentes encuestados según idiomas que lee.

Idioma	Cantidad de menciones	Porcentaje sobre menciones	Porcentaje sobre encuestados
Inglés	23	35,4	54,8 %
Portugués	30	46,2	71,4 %
Otro*	8	12,3	19 %
Ninguno	3	4,6	7,1 %
Sin dato	1	1,5	2,4 %
Total	65	100	

*Otros idiomas mencionados: italiano, francés.

Con relación a la consulta sobre la disponibilidad de herramientas tecnológicas para el desempeño de sus actividades, al igual que en el caso de los estudiantes, se comprobó que el 100 % de los docentes encuestados declara poseer uno o más dispositivos con un nivel intermedio de dominio (66,7 %) (Tabla 27). Al respecto, se infiere la misma explicación relacionada con las facilidades para la adquisición de estos dispositivos.

Del análisis de edades se comprobó que el 53,6 % de los docentes con nivel intermedio de dominio tienen menos de 36 años (Tabla 18 Anexo 6).

Tabla 27.

Distribución de docentes encuestados según grado de dominio de la tecnología.

Nivel	Cantidad	Porcentaje
Principiante	0	0 %
Intermedio	28	66,7 %
Avanzado	14	33,3 %
Total	42	100 %

6.2.5. Área: Hábitos, habilidades y dificultades en la elaboración de trabajos académicos

Sobre la consulta relacionada con los hábitos y habilidades al elaborar documentos académicos, resultó que el 76,2 % de los docentes declaró que es una práctica habitual extraer párrafos textuales de otros autores, no reconociendo la autoría a través de la cita y la referencia sólo el 2,4 % (Tablas 49-50 Anexo 4). En tanto, el 90,5 % de los docentes encuestados declararon respetar la legislación relacionada con los derechos de autor y el 57,1 % utiliza las licencias Creative Commons en la elaboración de sus documentos (Tablas 28-29).

Esto se explica de dos maneras: por un lado, existe en la Udelar una normativa expresa y estricta referente al respeto por los derechos de autor y, por otro, la generación de conciencia estimulada desde las autoridades, así como desde los talleres de ALFIN organizados por la biblioteca desde hace larga data.

Con relación al uso de licenciamientos, el 42,9 % de los docentes encuestados manifiesta nunca utilizarlos. Esto podría explicarse dada la no obligatoriedad en su uso y el desconocimiento de esta forma de protección a los autores.

Tabla 28.

Distribución de docentes encuestados según la frecuencia en la que, cuando elabora textos académicos, tiene en cuenta la legislación sobre derechos de autor.

Frecuencia	Cantidad	Porcentaje
A veces	2	4,8 %
Frecuentemente	12	28,6 %
Siempre	24	57,1 %
Nunca	4	9,5 %
Total	42	100 %

Tabla 29.

Distribución de docentes encuestados según la frecuencia en la que, cuando elabora textos académicos, utiliza licencias Creative Commons en sus trabajos.

Frecuencia	Cantidad	Porcentaje
A veces	8	19 %
Frecuentemente	9	21,4 %
Siempre	7	16,7 %
Nunca	18	42,9 %
Total	42	100 %

A la pregunta sobre la frecuencia con que se utiliza algún gestor bibliográfico, un 47,6 % manifestó no utilizar ninguno (Tabla 30). Si bien 16 encuestados respondieron acerca de los gestores bibliográficos que utilizan y el nivel de dominio que poseen, hubo, además, 15 respuestas en la pregunta “Nivel de dominio” que no se corresponden con ningún gestor, es decir, no había ningún gestor mencionado (Tabla 56 Anexo 4).

Se advierte también una confusión al mencionar un estilo de escritura, incluso a la “inteligencia artificial” como gestores bibliográficos. Esto puede deberse a la no obligatoriedad en su uso o incluso a la falta de conocimiento de estas útiles herramientas.

También puede dar cuenta de la falta de comprensión de la pregunta (de un 35,7 % de los encuestados) o de cierta desatención a la hora de completar el formulario.

Tabla 30.

Distribución de docentes encuestados según la frecuencia en la que, cuando elabora textos académicos, utiliza algún gestor bibliográfico.

Frecuencia	Cantidad	Porcentaje
A veces	8	19 %
Frecuentemente	7	16,7 %
Siempre	7	16,7 %
Nunca	20	47,6 %
Total	42	100 %

Acerca de la pregunta que indagaba sobre las dificultades en la elaboración de trabajos académicos, al ser una pregunta de respuestas múltiples, también se hizo un análisis de las menciones. La dificultad más señalada tiene que ver con “Organizar la información de cara a una aplicación práctica” (40,5 % de los encuestados). La segunda dificultad marcada fue “Desarrollar estrategias de búsqueda con éxito” (38,1 %). Mientras que evaluar la información, identificar fuentes potenciales de información y confiables representaron entre el 23 % y el 31 % de los encuestados sobre las menciones aproximadamente (Tabla 31).

A partir de esta pregunta quedó de manifiesto las dificultades que poseen en el proceso de la investigación bibliográfica, lo que hace necesaria la intervención de la biblioteca como apoyo en la adquisición y desarrollo de capacidades informacionales.

Tabla 31.

Distribución de dificultades mencionadas por los docentes encuestados.

Dificultades	Cantidad de menciones	Porcentaje sobre menciones	Porcentaje sobre encuestados
Reconocer que la información precisa y detallada es la base para una buena toma de decisiones	8	8 %	19 %
Reconocer la necesidad de información	4	4 %	9,5 %
Formular preguntas basadas en una determinada necesidad de información	8	8 %	19 %
Identificar las fuentes potenciales de información	11	11 %	26,2 %
Identificar las fuentes confiables	13	13 %	31 %
Desarrollar estrategias de búsqueda con éxito	16	16 %	38,1 %
Acceder a fuentes de información que incluyen tecnología informática y otras	6	6 %	14,3 %
Evaluar la información	10	10 %	23,8 %
Organizar la información de cara a una aplicación práctica	17	17 %	40,5 %
Utilizar la información en la resolución de problemas	4	4 %	9,5 %
Redactar la referencia bibliográfica	1	1 %	2,4 %
No tuvo dificultades*	2	2 %	4,8 %
Total	100	100 %	

*Esta opción fue agregada por los encuestados en forma de texto.

6.2.6. Área: Satisfacción con productos y servicios de Biblioteca

El siguiente segmento de preguntas indagaba sobre la satisfacción de los docentes con los servicios y productos de la biblioteca. Para esto se utilizó una escala de Likert que permite medir las apreciaciones de los usuarios.

En ese sentido la afirmación que recoge mayor porcentaje de respuestas positivas entre los docentes encuestados (“Totalmente de acuerdo” y “De acuerdo”) es la referida a la atención del personal de la biblioteca (“La atención que ofrece el personal es muy buena”), aprobada por el 73,9 % (Tabla 32).

También alcanzó un alto grado de aprobación la confiabilidad de la información recibida (“Confío en toda la información que me brindaron”), con respuestas positivas de un 71,5 % de los docentes encuestados (Tabla 65 Anexo 4).

En el otro extremo, la afirmación con mayor cantidad de desaprobación (“Desacuerdo” y “Totalmente en desacuerdo”), con un 14,2 % refiere a la Sala de Lectura (“Las instalaciones de la Sala de Lectura son adecuadas”) (Tabla 67 Anexo 4).

Tabla 32.

Distribución de docentes encuestados según grado de satisfacción con la afirmación: “La atención que ofrece el personal es muy buena”.

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	18	42,9 %
De acuerdo	13	31 %
Neutral	9	21,4 %
Desacuerdo	2	4,8 %
Totalmente en desacuerdo	0	0 %
Total	42	100 %

6.2.7. Área: Intereses

Para los docentes se incluyeron dos preguntas que pretendieron relevar sus intereses sobre las normas de publicación y la información que deseaban recibir sobre alguna revista en particular.

Con relación a esto último, se realizó un análisis de las menciones, ya que existían varias opciones de respuesta. Como se observa en la Tabla 33, el resultado observado fue que un alto porcentaje de los encuestados desean recibir información sobre estilos de escritura científica y normas de referenciación (3,3%) (Tabla 33).

Tabla 33.

Distribución de docentes encuestados según tipo de información que desearía recibir sobre las revistas.

	Cantidad de menciones	Porcentaje sobre encuestados
Factor de impacto	13	30,9
Indización	10	23,8
Estilo de escritura científica y referenciación	35	83,3
Otra información*	1	2,4
Ninguna	3	7,1
Total	62	

*Se menciona “criterios de publicación”.

6.2.8. Área: Sugerencias y comentarios - listado

Ante la “solicitud de sugerencia de otro/s servicio/s que considere necesario implementar”, 26 docentes respondieron con comentarios y/o sugerencias, lo que corresponde a un 62% del total de 42 encuestados.

Las respuestas, listadas en forma textual (solo se hicieron correcciones ortográficas), que se presentan a continuación responden a las relacionadas con la necesidad de implementar instancias de ALFIN.

- Apoyo a los estudiantes para promover la publicación, incentivar a los docentes, acompañar en los procesos de investigación.
- Asistencia web.
- Búsquedas avanzadas para investigaciones. Dispositivos y espacios para realizar reuniones de trabajo en sala.
- Capacitación acerca del uso de gestores de bibliografía.
- Capacitación en uso de bases.
- Cursos.
- Desarrollo como Biblioteca virtual.
- Es necesario mantener actualizado el conocimiento sobre los servicios que brindan.
- Evaluación de plagio.
- Poder enviarnos revistas para publicar y tener reuniones con los equipos docentes.
- Revisión de bibliografía en normas APA.
- Siempre está bueno que nos actualicen en revistas donde podamos publicar.
- Talleres de búsqueda para docentes.
- Uso de la Inteligencia Artificial centrado en el nuevo concepto del eje bio-psico-social-virtual.

Apartado Comentarios y sugerencias

En este apartado respondieron 19 docentes, lo que representa un 45 % del total de encuestados. Las respuestas, listadas en forma textual (solo se hicieron correcciones ortográficas), que se presentan a continuación también responden a la necesidad de implementación de instancias de capacitación.

- Los puse arriba. (Apoyo a los estudiantes para promover la publicación, incentivar a los docentes, acompañar en los procesos de investigación).
- Cambios que impone la virtualidad.
- Capacitación permanente a docentes y estudiantes.
- Promover la información sobre el funcionamiento de la biblioteca.
- Tener acceso a bibliotecas virtuales.

7.- CONCLUSIONES

El estudio realizado proporcionó información que no es suficiente, de acuerdo a la muestra definida, por lo cual se considera que no es representativo de la población objeto de estudio. Sin embargo, permitió arribar a algunas conclusiones relativas a la satisfacción de los usuarios con relación a los productos y servicios ofrecidos.

A continuación se presentan las conclusiones a las que se han arribado luego del análisis de los resultados obtenidos. La estructura responde a una relación directa con las hipótesis formuladas al comienzo de este informe.

1.- En términos generales la Biblioteca está muy bien conceptuada por los usuarios de las dos poblaciones estudiadas. Las necesidades de información de los usuarios son cubiertas en forma satisfactoria desde la colección, los servicios ofrecidos y la asistencia del profesional, por lo que se entiende que la hipótesis 1 queda plenamente comprobada.

Comparando con los estudios de usuarios realizados en 2006 y 2015, se comprueba que se mantiene un alto porcentaje de estudiantes y docentes con una apreciación positiva respecto a la Biblioteca, los productos y servicios ofrecidos, y queda de manifiesto un alto grado de satisfacción.

2.- Los docentes manifestaron que las instancias de capacitación inciden de manera muy positiva en los estudiantes. Comprobaron un comportamiento notoriamente diferente luego de participar en estas instancias, especialmente en el manejo de fuentes más actualizadas y pertinentes para la elaboración del marco teórico de los trabajos.

Consideran que la capacitación ofrecida por Biblioteca fortalece el proceso de enseñanza-aprendizaje constituyendo un elemento colaborativo de la función del tutor, con lo que queda demostrada la veracidad de la hipótesis 2 del estudio.

3.- Respecto del conocimiento que los usuarios poseen de los recursos disponibles en internet especializados en la disciplina, planteo realizado en la hipótesis 3, también queda comprobada. Se constató que en el caso de los estudiantes desconocen los recursos y servicios de apoyo a las actividades académicas, como ser las bases de datos y los portales especializados en la disciplina.

En el caso de los docentes, si bien declararon conocer las bases de datos más prestigiosas, desconocen otros recursos especializados en el área que podrían potenciar la labor docente.

4.- La última hipótesis formulada tiene relación con las dificultades que poseen los usuarios en el manejo de la información. Esta hipótesis también quedó comprobada dado que los estudiantes manifestaron que las mayores dificultades que encuentran se relacionan con la identificación de fuentes confiables, el diseño de las estrategias de búsqueda y la elaboración de las referencias bibliográficas.

Mientras que los docentes manifestaron tener dificultades en lo relacionado con la organización de la información, la identificación de las fuentes confiables y el diseño de estrategias de búsqueda.

En suma: todas las hipótesis formuladas quedaron plenamente comprobadas en su veracidad. Esta investigación permitió, además, la caracterización de las poblaciones estudiadas respecto de las experiencias relacionadas con la Biblioteca, la capacitación recibida, el acceso, el conocimiento, el uso, las habilidades y dificultades en el manejo de las herramientas tecnológicas y recursos de información así como en la elaboración de trabajos académicos.

Los usuarios de la Biblioteca de la Facultad de Enfermería conforman un grupo heterogéneo en cuanto a su origen (interior o capital), franja etaria, extracción social, condición económica, hábitos de lectura, vínculos con unidades de información previos al ingreso a la Universidad. Mantienen características y necesidades propias, y que son únicas para cada integrante de la comunidad, que además van cambiando y evolucionando a lo largo de su trayectoria académica; por esta razón, deben ser tomadas en cuenta a la hora de diseñar actividades de capacitación.

En el caso de los estudiantes, sus hábitos en el manejo de la información se orientan hacia lo digital, aunque esto no garantiza que desarrollen competencias informativas para desempeñarse eficientemente en esos ámbitos. Por el contrario, a pesar de los esfuerzos de la Biblioteca en la organización de instancias de capacitación a lo largo de toda la carrera, desconocen los recursos y servicios de apoyo a las actividades académicas, como ser las bases de datos y los portales especializados en la disciplina.

Cuentan con dispositivos tecnológicos propios con un acceso y uso frecuentes —y tienen un buen dominio de estos—, prefieren el uso de fuentes digitales texto y manejan otras lenguas para la consulta de material bibliográfico. Las mayores dificultades que encuentran se relacionan con la identificación de fuentes confiables, el diseño de las estrategias de búsqueda y la elaboración de las referencias bibliográficas.

Los docentes han debido modificar los hábitos de consulta de las fuentes, migrando de las impresas a las digitales, buscando su actualización permanente y un ahorro de tiempo, lo que favorece el dominio de las tecnologías. Si bien conocen las bases de datos más prestigiosas, desconocen otros recursos especializados en el área que podrían potenciar la labor docente. Es así que manifiestan preferencia por el uso de buscadores generales que no ofrecen los más estrictos criterios y controles de calidad y pertinencia.

También manejan otras lenguas, que les permite acceder a bibliografía más actualizada, poseen tecnología propia y adecuada para el desarrollo de sus actividades académicas, con un buen dominio de ellas. Presentan dificultades en lo relacionado con la organización de la información, identificación de las fuentes confiables y el diseño de estrategias de búsqueda.

8.- RECOMENDACIONES

Los resultados de este estudio permiten formular propuestas de mejora. En ese sentido surge la necesidad de diseñar un programa de “Alfabetización Informativa” con el objetivo de ofertar una herramienta que contribuya al correcto manejo de la información por parte de los estudiantes y docentes de la Facultad.

Un programa de alfabetización informacional estructurado en módulos que contemplen la adquisición y desarrollo de las competencias informacionales necesarias que les permita incorporar habilidades, autonomía y buenas prácticas para el uso correcto y ético de la información. De esta forma podrán desarrollar el pensamiento crítico en la identificación, análisis de las diferentes alternativas de búsqueda, localización, evaluación, comunicación y uso responsable de la información, para alcanzar un mejor rendimiento académico y una mayor inserción universitaria.

El programa deberá incluir misión, visión, objetivo general y específicos, la definición de las competencia informacionales que se pretende que los usuarios adquieran, impacto, contenidos, habilidades a desarrollar, actividades específicas, métodos pedagógico-didácticos a emplear, recursos necesarios y resultados esperados.

9.- REFERENCIAS

- 1.- Araújo CAÁ. Los estudios de usuarios de la información en Latinoamérica. *Informatio* [Internet] 2023; 28(1):183-214. Disponible en: <https://doi.org/10.35643/Info.28.1.8> [consulta: 21 feb 2024].
- 2.- Sabelli M, Bercovich I. Comportamiento informativo de estudiantes en Bibliotecología: la satisfacción de necesidades de información. *Investigación Bibliotecológica* [Internet] 2018; 32(75): 183-222. Disponible en: <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2018.75.57968> [consulta: 26 feb 2024].
- 3.- Espinoza-Portilla E, Mazuelos-Cardoza C. Desinformación sobre temas de salud en las redes sociales. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud* [Internet] 2020; 31(2):e1498. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132020000200002 [consulta: 26 feb 2024].

10.- ANEXOS

- 1.- Formulario Encuesta Estudiantes**
- 2.- Formulario Encuesta Docentes**
- 3.- Resultados Estudiantes**
- 4.- Resultados Docentes**
- 5.- Cruce variable edades Estudiantes**
- 6.- Cruce variable edades Docentes**