

BÚSQUEDA, USO Y CONFIANZA EN LAS FUENTES DE INFORMACIÓN EN ENTORNOS DIGITALES: EVIDENCIAS DE UNA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Débora Gomes de Gomes
Angélica Conceição Dias Miranda
Universidade Federal do Rio Grande (FURG)

RESUMEN

Este estudio analizó el comportamiento informacional de la comunidad universitaria de la Universidade Federal do Rio Grande (FURG) en relación con las prácticas de búsqueda, uso y confianza en las fuentes de información en entornos digitales. Se realizó una encuesta (*survey*) con 111 participantes, cuyos datos fueron analizados mediante estadística descriptiva. Los resultados evidenciaron que los motores de búsqueda constituyen la principal puerta de acceso a la información, mientras que las bases de datos académicas, las bibliotecas, los portales institucionales y el profesorado concentran los mayores niveles de confianza. Las redes sociales y las herramientas de inteligencia artificial son ampliamente utilizadas, aunque se valoran con mayor cautela en cuanto a su credibilidad. Se concluye que el comportamiento informacional de los participantes se caracteriza por el uso intensivo de recursos digitales, asociado a la evaluación y validación de la información.

1. INTRODUCCIÓN

Los estudios de usuarios constituyen un área tradicional de la Biblioteconomía y la Ciencia de la Información dedicada a la comprensión de las necesidades, los comportamientos y las prácticas informacionales de los individuos. A lo largo de su evolución, este campo ha ampliado su foco desde las bibliotecas hacia diferentes entornos informacionales, pasando a investigar cómo los usuarios identifican sus necesidades de información, seleccionan fuentes, desarrollan estrategias de búsqueda y utilizan la información en distintos contextos (Siatri, 1999; Tenopir, 2003; Beaulieu, 2003; Wilson, 2006).

En los últimos años, las transformaciones tecnológicas han modificado profundamente el entorno informacional. La expansión de Internet, de los medios digitales y de las redes sociales ha ampliado las posibilidades de acceso, producción e intercambio de información. Durante la pandemia de la COVID-19, este proceso se intensificó, poniendo de manifiesto tanto la creciente dependencia de las tecnologías digitales como los desafíos relacionados con la sobrecarga informativa y la fiabilidad de la información (Lloyd & Hicks, 2021; Rogers, Trubey, & Oard, 2022; Howard, Bochenek, & Mayhook, 2023).

En este contexto, las redes sociales han pasado a desempeñar un papel central en la mediación informacional, influyendo no solo en el acceso a la información, sino también en las respuestas emocionales y conductuales de los individuos (Yang, 2021). Asimismo, en situaciones de incertidumbre, los usuarios tienden a recurrir a múltiples fuentes, incluidos los canales oficiales, los medios digitales y las redes interpersonales, en procesos de validación y construcción de significado de la información (Al-Nabhani & Al-Suqri, 2022).

Aunque la literatura muestra avances en la comprensión del comportamiento informacional en

entornos digitales, siguen siendo escasos los estudios realizados en el contexto brasileño que analicen de forma integrada las prácticas de búsqueda, uso y confianza en las fuentes de información dentro de las comunidades universitarias. En este contexto, se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿cómo se caracteriza el comportamiento informacional de la comunidad universitaria en relación con la búsqueda, el uso y la confianza en las fuentes de información en entornos digitales? En consonancia con esta cuestión, el objetivo general de este estudio es analizar el comportamiento informacional de la comunidad universitaria en relación con las prácticas de búsqueda, uso y confianza en las fuentes de información en entornos digitales.

Los estudios de usuarios proporcionan información valiosa para la planificación de productos, servicios y estrategias de mediación en las unidades de información, al permitir comprender las necesidades, los hábitos y las prácticas informacionales de los usuarios (Cunha, Amaral, & Dantas, 2015). En este sentido, analizar el comportamiento informacional de la comunidad universitaria resulta especialmente relevante ante la creciente digitalización de las prácticas de búsqueda, uso y evaluación de la información.

Esta investigación contribuye al campo de la Ciencia de la Información al ampliar la comprensión del comportamiento informacional en entornos digitales, aportando evidencias empíricas sobre las prácticas de búsqueda, uso y confianza en las fuentes de información dentro de una comunidad universitaria. Asimismo, sus resultados pueden servir de base para el diseño de acciones de mediación, alfabetización informacional y desarrollo de servicios más acordes con las necesidades de los usuarios.

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 Estudios de usuarios y comportamiento informacional

Los estudios de usuarios constituyen un área consolidada de la Biblioteconomía y la Ciencia de la Información dedicada a comprender las necesidades informacionales, los comportamientos de búsqueda y el uso de la información en diferentes contextos (Siatry, 1999; Tenopir, 2003). Se trata de un campo interdisciplinario que integra aportaciones de diversas áreas del conocimiento con el fin de comprender las relaciones que se establecen entre los usuarios, la información y los sistemas de información (Cunha, Amaral, & Dantas, 2015).

Desde esta perspectiva, el comportamiento informacional se entiende como el conjunto de actividades relacionadas con la identificación de las necesidades de información, la búsqueda, el acceso, el uso y el intercambio de información (Wilson, 2006). Estas prácticas están condicionadas por factores cognitivos, sociales, tecnológicos e institucionales, lo que pone de manifiesto que la interacción de los individuos con la información tiene lugar en contextos dinámicos y multifacéticos (Beaulieu, 2003).

En los entornos digitales, la expansión del acceso a Internet, a las redes sociales y a las plataformas de información ha transformado significativamente las prácticas informacionales. Además de ampliar las posibilidades de acceso e intercambio de contenidos, estos entornos exigen el desarrollo de competencias para localizar, seleccionar y evaluar críticamente la información disponible (Cunha, Amaral, & Dantas, 2015).

En este contexto, las redes sociales desempeñan un papel relevante en la circulación de la información e influyen en los comportamientos de búsqueda, consumo e intercambio de contenidos. Diversos estudios indican que estas plataformas favorecen el acceso rápido a la información, pero también intensifican los desafíos relacionados con la sobrecarga informativa, la desinformación y la necesidad de validar las fuentes (Yang, 2021; Montemayor, Ibáñez, & Rodríguez, 2023). En consecuencia, comprender el comportamiento informacional en los entornos digitales resulta fundamental para orientar acciones de mediación de la información y de alfabetización informacional.

2.2 Fuentes de información, confianza e integridad de la información

En contextos de incertidumbre, los individuos recurren a múltiples fuentes de información para comprender situaciones complejas y orientar sus decisiones. Este comportamiento implica la consulta de fuentes oficiales, medios digitales y redes interpersonales, poniendo de manifiesto estrategias de validación basadas en la comparación entre diferentes fuentes (Al-Nabhani & Al-Suqri, 2022).

La confianza constituye un elemento central del comportamiento informacional y deriva de la evaluación de la credibilidad de las fuentes, estando influida por experiencias previas, relaciones sociales y contextos de uso. En los entornos digitales, este proceso se vuelve más complejo debido a la diversidad de fuentes y a la rapidez con la que circula la información.

En este contexto, cobra especial relevancia el concepto de integridad de la información, entendido como la garantía de que la información sea producida, compartida y utilizada de manera precisa, coherente y fiable (Araújo, 2024). La multiplicidad de fuentes, la mediación algorítmica y la difusión de la desinformación incrementan los desafíos relacionados con la evaluación crítica de la información disponible, reforzando la importancia del desarrollo de competencias informacionales.

Ante este escenario, se amplía el papel de los profesionales de la información en la mediación del conocimiento y en la promoción de un uso crítico, ético y responsable de la información, contribuyendo a la construcción de entornos informacionales más seguros y fiables (Araújo, 2025).

3. METODOLOGÍA

Esta investigación se caracteriza por ser un estudio descriptivo, con enfoque cuantitativo-cualitativo, desarrollado mediante una encuesta (*survey*) aplicada a la comunidad universitaria. No obstante, este artículo presenta únicamente los resultados cuantitativos derivados de las preguntas cerradas, quedando el análisis cualitativo reservado para un estudio específico. Los estudios descriptivos permiten identificar características y patrones de comportamiento de una población determinada, siendo ampliamente utilizados en investigaciones sobre comportamiento informacional (Gil, 2008).

Participaron en el estudio estudiantes, profesorado, personal técnico-administrativo y personal subcontratado de la comunidad universitaria, pertenecientes a las áreas de Biblioteconomía, Administración y Contabilidad. La diversidad de este colectivo permitió analizar diferentes prácticas de búsqueda, uso y confianza en las fuentes de información en entornos digitales.

Los datos se recogieron mediante un cuestionario estructurado, elaborado a partir de la literatura sobre comportamiento informacional y estudios de usuarios. El instrumento incluyó preguntas cerradas, basadas en escalas de frecuencia y escalas tipo Likert, así como preguntas abiertas fundamentadas en la Técnica del Incidente Crítico (*Critical Incident Technique* – CIT), propuesta por Gremler (2004), lo que permitió integrar evidencias cuantitativas y cualitativas sobre las prácticas informacionales de los participantes. En este artículo se presentan únicamente los resultados correspondientes a las preguntas cerradas, reservándose el análisis de las preguntas abiertas para un estudio específico.

Los datos cuantitativos se analizaron mediante estadística descriptiva, utilizando frecuencias absolutas y relativas. Las preguntas del instrumento abordaron dimensiones relacionadas con el perfil de los participantes, las fuentes de información utilizadas, la frecuencia de búsqueda y consumo de información, el uso de los medios digitales y el nivel de confianza atribuido a las diferentes fuentes.

Antes de su aplicación definitiva, el instrumento fue sometido a una prueba piloto con tres docentes del área de Ciencia de la Información, lo que permitió introducir mejoras en la redacción y en la claridad de las preguntas. Asimismo, la investigación fue aprobada por el Comité de Ética en Investigación, conforme al Dictamen n.º 8.480.985, de acuerdo con la Resolución n.º 510/2016 del Consejo Nacional de Salud de Brasil.

4. RESULTADOS

4.1 Perfil de los participantes

En la investigación participaron 111 integrantes de la comunidad universitaria, con edades comprendidas entre los 18 y los 61 años. La muestra estuvo compuesta por participantes con diferentes vínculos institucionales y niveles de formación académica, tal como se presenta en la Tabla 1.

Tabla 1. Perfil de los participantes (n = 111).

Variable	Categoría	n	%
Grupo de edad	18 a 29 años	24	21,6
	30 a 39 años	20	18,0
	40 a 49 años	37	33,3
	50 a 61 años	30	27,0
Vinculación institucional	Estudiante de grado	35	31,5
	Estudiante de posgrado	33	29,7
	Personal técnico-administrativo, de educación y de laboratorio	24	21,6
	Profesorado	18	16,2
	Personal subcontratado	1	0,9
Nivel de formación	Educación secundaria*	26	23,4
	Grado	16	14,4
	Especialización/MBA	18	16,2
	Máster	31	27,9
	Doctorado	20	18

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la investigación.

La muestra se caracteriza por la diversidad de grupos de edad, vínculos institucionales y niveles de formación, reuniendo a estudiantes, profesorado, personal técnico-administrativo y personal subcontratado. Esta heterogeneidad es coherente con el contexto universitario analizado y refleja la diversidad de perfiles de usuarios presentes en la comunidad académica.

La diversidad de perfiles constituye un aspecto relevante en los estudios de usuarios, ya que las necesidades, las prácticas y los comportamientos informacionales pueden variar en función de las características individuales y de los contextos de actuación (Cunha, Amaral, & Dantas, 2015). En este sentido, la composición de la muestra proporciona una base adecuada para comprender el comportamiento informacional de la comunidad universitaria objeto de estudio.

4.2 Principales fuentes de información utilizadas por la comunidad universitaria

Las fuentes de información constituyen elementos centrales del comportamiento informacional, ya que reflejan las estrategias adoptadas por los individuos para localizar, acceder y utilizar la información en diferentes contextos. La Tabla 2 presenta las principales fuentes de información utilizadas por los participantes, considerando tanto la primera fuente consultada ante una necesidad de información como aquellas empleadas habitualmente en la vida cotidiana.

Tabla 2. Fuentes de información utilizadas por los participantes.

Fuente	Primera fuente consultada n (%)	Uso cotidiano (menciones)
Google u otros motores de búsqueda	73 (65,8)	85
Redes sociales	1 (0,9)	69
Sitios web de noticias	4 (3,6)	59
Bases de datos académicas	15 (13,5)	33

Herramientas de inteligencia artificial	9 (8,1)	33
Portales institucionales	7 (6,3)	-
Televisión	-	36
Radio	-	17
WhatsApp	-	16
Profesorado	1 (0,9)	18
Compañeros	0 (0,0)	22
Biblioteca	0 (0,0)	8
YouTube	-	2
Otra	1 (0,9)	-

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la investigación.

Cuando necesitan información considerada importante, los participantes recurren principalmente a Google u otros motores de búsqueda (65,8 %), seguidos de las bases de datos académicas (13,5 %) y de las herramientas de inteligencia artificial (8,1 %). En la vida cotidiana, Google también destacó como la fuente de información más utilizada, seguido de las redes sociales y de los sitios web de noticias, mientras que las bibliotecas, el profesorado y los compañeros registraron una menor frecuencia de uso.

Además de las fuentes de información utilizadas, se analizó la frecuencia de uso de los motores de búsqueda (P6, Apéndice 1), considerando su papel como principal mecanismo de acceso a la información en los entornos digitales. Los resultados muestran que los motores de búsqueda ocupan una posición central en el comportamiento informacional de los participantes. Más de la mitad de los encuestados (51,4 %) afirmó utilizarlos siempre, mientras que el 42,3 % declaró hacerlo con frecuencia, lo que evidencia su amplia incorporación a las prácticas de búsqueda de información de la comunidad universitaria.

Los resultados ponen de manifiesto el predominio de las fuentes digitales en el comportamiento informacional de los participantes, especialmente de los motores de búsqueda, que se consolidan como la principal puerta de acceso a la información. Este patrón es coherente con el modelo propuesto por Wilson (2006), según el cual la selección de las fuentes está relacionada con las necesidades de información y con las estrategias adoptadas durante el proceso de búsqueda. Del mismo modo, los hallazgos coinciden con Connaway et al. (2008), al mostrar que los usuarios tienden a iniciar sus búsquedas en fuentes de acceso rápido y familiar antes de recurrir a recursos más especializados.

El uso significativo de bases de datos académicas y el creciente empleo de herramientas de inteligencia artificial indican que la comunidad universitaria ha incorporado nuevos recursos digitales a sus prácticas informacionales. Este resultado coincide con los hallazgos de Al-Nabhani y Al-Suqri (2022) y de Montemayor, Ibáñez y Rodríguez (2023), quienes destacan la diversificación de las fuentes utilizadas por los usuarios en los entornos digitales y la expansión del ecosistema informacional contemporáneo.

4.3 Frecuencia de uso de los diferentes canales de información

La búsqueda de información en Internet (P4, Apéndice 1) constituye una práctica habitual entre los participantes: el 66,7 % afirmó realizar búsquedas varias veces al día y el 30,6 % diariamente. Solo el 2,7 % indicó hacerlo algunas veces por semana, sin registrarse respuestas que reflejaran una frecuencia de uso inferior. Estos resultados ponen de manifiesto la centralidad de Internet en las prácticas informacionales de la comunidad universitaria analizada.

Las redes sociales (P7, Apéndice 1) también ocupan una posición relevante en el consumo de información. Más de la mitad de los participantes (52,2 %) declaró utilizarlas con frecuencia o siempre para mantenerse informados sobre la actualidad, mientras que el 47,7 % afirmó hacerlo rara vez o solo ocasionalmente. En cuanto al tiempo diario dedicado al consumo de información (P10, Apéndice 1), el

80,2 % de los encuestados indicó dedicar una hora o más al día a esta actividad, de los cuales el 15,3 % invierte cinco horas o más diariamente.

Los resultados evidencian que la búsqueda y el consumo de información forman parte de la rutina de los participantes, caracterizándose por el uso frecuente de Internet y por la presencia constante de los canales digitales en su vida cotidiana. Este comportamiento es coherente con el modelo de Wilson (2006), según el cual la búsqueda de información constituye un proceso continuo, motivado por diferentes necesidades informacionales y mediado por las oportunidades de acceso disponibles para los individuos.

La elevada frecuencia de uso de Internet, unida al empleo recurrente de las redes sociales y al tiempo considerable dedicado al consumo de información, coincide con los hallazgos de Yang (2021), quien señala la creciente integración de las tecnologías digitales en las rutinas personales, académicas y profesionales. Del mismo modo, Montemayor, Ibáñez y Rodríguez (2023) destacan que el comportamiento informacional contemporáneo se caracteriza por el uso complementario de diferentes canales digitales para acceder a la información. No obstante, aunque estos entornos se encuentran ampliamente incorporados a las prácticas informacionales de los participantes, la intensidad de uso no implica necesariamente elevados niveles de confianza en las distintas fuentes, aspecto que se analiza en la sección siguiente.

4.4 Confianza en las diferentes fuentes de información

Con el fin de comprender la credibilidad atribuida a las diferentes fuentes de información, se preguntó a los participantes por su nivel de confianza en diversos canales informacionales. Los resultados se presentan en la Tabla 3.

Tabla 3. Nivel de confianza en las fuentes de información (%).

Fonte	Confio muito	Confio	Neutro	Desconfio	Desconfio muito
Google ou buscadores	18	51,4	19,8	9,9	0
Redes sociais	0	12,8	33,9	42,2	11
WhatsApp	0,9	12,6	27,9	37,8	19,8
Sites de notícias	16,2	45,9	22,5	12,6	1,8
Portais institucionais	57,7	34,2	8,1	0	0
Bases acadêmicas	68,5	28,8	1,8	0,9	0
Ferramentas de IA	0,9	23,4	35,1	32,4	7,2
Professores	33,3	49,5	17,1	0	0
Colegas	6,4	46,8	42,2	3,7	1,8
Biblioteca	58,6	30,6	9,9	0	0,9

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la investigación.

Se observan diferencias significativas en los niveles de confianza atribuidos a las distintas fuentes de información. Las bases de datos académicas, las bibliotecas, los portales institucionales y el profesorado registraron los mayores niveles de credibilidad, lo que indica una elevada confianza en fuentes asociadas a la producción, mediación y validación del conocimiento. En cambio, las redes sociales, WhatsApp y las herramientas de inteligencia artificial fueron valoradas con mayor cautela. Google y los demás motores de búsqueda ocuparon una posición intermedia, lo que sugiere que los participantes distinguen el mecanismo de recuperación de la información de las fuentes efectivamente consultadas.

En relación con las redes sociales (P13, Apéndice 1), el 62,2 % de los participantes afirmó encontrar con frecuencia o siempre información considerada poco fiable, mientras que solo el 7,2 % señaló que ello ocurre rara vez. Asimismo, la verificación de la información en otras fuentes (P14,

Apéndice 1) constituye una práctica habitual: el 73,8 % de los encuestados declaró contrastar con frecuencia o siempre la información antes de considerarla fiable. Estos resultados evidencian una actitud crítica frente a los contenidos consumidos en los entornos digitales y refuerzan la percepción de que la facilidad de acceso no está necesariamente asociada a la credibilidad de la información.

Los hallazgos coinciden con Araújo (2024), al indicar que el comportamiento informacional contemporáneo implica procesos continuos de evaluación crítica y validación de la información. Del mismo modo, Al-Nabhani y Al-Suqri (2022) destacan que la diversidad de fuentes disponibles exige que los usuarios desarrollen competencias para identificar contenidos fiables y evaluar su calidad. En este contexto, la elevada frecuencia de verificación de la información observada en esta investigación demuestra que los participantes recurren a estrategias de confirmación antes de utilizar la información.

Asimismo, los resultados corroboran lo señalado por Khanina, Zimovets y Maksimenko (2021), al poner de manifiesto que la confianza constituye un elemento central del comportamiento informacional e influye directamente en la selección de las fuentes utilizadas para fundamentar decisiones académicas, profesionales y personales. Así, aunque los participantes utilizan intensivamente los entornos digitales para localizar información, su uso sigue estando estrechamente vinculado a la credibilidad de las fuentes y a los procesos de validación realizados en entornos reconocidos por su autoridad científica, institucional y educativa.

4.5 Papel de los medios digitales y las redes sociales en el comportamiento informacional

Los resultados presentados anteriormente pusieron de manifiesto la relevancia de los medios digitales y de las redes sociales en las prácticas informacionales de los participantes. En esta sección se analizan el intercambio de información en estos entornos y las principales finalidades asociadas a la búsqueda de información.

En cuanto al intercambio de información en las redes sociales (P11, Apéndice 1), se observó que la mayoría de los participantes comparte contenidos rara vez (44,1 %) o solo ocasionalmente (30,6 %). En cambio, únicamente el 15,3 % declaró compartir información con frecuencia o siempre, mientras que el 9,9 % afirmó no realizar nunca esta práctica. Estos resultados sugieren que los participantes actúan predominantemente como consumidores, más que como difusores de información en los entornos digitales.

Además de la frecuencia con la que comparten información, se analizaron las principales finalidades asociadas a la búsqueda de información por parte de los participantes, tal como se presenta en la Tabla 4.

*Tabla 4. Finalidades de la búsqueda de información**

Finalidad	Frecuencia
Estudio	96
Trabajo	92
Noticias	71
Entretenimiento	64
Toma de decisiones	42
Comunicación	40
Outra	3
*Pregunta de respuesta múltiple	

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la investigación.

Los resultados ponen de manifiesto que la búsqueda de información está orientada principalmente a las actividades de estudio y trabajo, lo que evidencia la importancia de la información para el desarrollo académico y profesional de los participantes. No obstante, la elevada frecuencia de

búsquedas relacionadas con noticias y entretenimiento demuestra que el comportamiento informacional también responde a necesidades cotidianas, trascendiendo el ámbito estrictamente educativo.

Estos resultados coinciden con Yang (2021), quien señala que los entornos digitales se han integrado de forma permanente en las prácticas informacionales de los individuos, ampliando las posibilidades de acceso a la información en diferentes contextos. Del mismo modo, Dabija, Băbuț y Lugojan (2016) destacan que las redes sociales han transformado las formas de interacción y circulación de la información. Sin embargo, los hallazgos de esta investigación indican que, aunque estas plataformas son ampliamente utilizadas para mantenerse informados sobre la actualidad y localizar información, el intercambio de contenidos se produce con menor frecuencia, lo que revela una actitud más cautelosa por parte de los participantes.

Asimismo, el predominio de las finalidades relacionadas con el estudio y el trabajo coincide con lo señalado por Sardi (2022), al demostrar que los entornos digitales desempeñan un papel cada vez más relevante en el aprendizaje, la construcción del conocimiento y las actividades profesionales. De forma complementaria, Milani y Pereira (2024) señalan que el comportamiento informacional contemporáneo se caracteriza por la articulación de múltiples necesidades de información, atendidas mediante diferentes recursos digitales en función de los objetivos de los usuarios. En este sentido, los resultados muestran que los medios digitales constituyen importantes espacios de acceso a la información y de apoyo a las actividades académicas, profesionales y cotidianas de la comunidad universitaria.

5. CONCLUSIONES

El presente estudio tuvo como objetivo analizar el comportamiento informacional de la comunidad universitaria en relación con las prácticas de búsqueda, uso y confianza en las fuentes de información en entornos digitales. Los resultados evidenciaron que los recursos digitales están ampliamente incorporados a las prácticas informacionales de los participantes, especialmente los motores de búsqueda, que se consolidan como el principal punto de acceso a la información.

Aunque Internet, las redes sociales y otras plataformas digitales se utilizan de forma intensiva para la búsqueda y el consumo de información, se observó que la confianza atribuida a las diferentes fuentes varía en función de la percepción de su credibilidad. Las bases de datos académicas, las bibliotecas, los portales institucionales y el profesorado fueron reconocidos como las fuentes más fiables, mientras que las redes sociales, WhatsApp y las herramientas de inteligencia artificial fueron valorados con mayor cautela. Además, la frecuente verificación de la información en múltiples fuentes pone de manifiesto una actitud crítica frente a la información disponible en los entornos digitales.

Los resultados también mostraron que los medios digitales desempeñan un papel relevante en la vida cotidiana de la comunidad universitaria, apoyando principalmente las actividades de estudio, trabajo y actualización informativa. No obstante, se constató que los participantes utilizan estos entornos predominantemente para el consumo de información, mientras que el intercambio de contenidos se produce con menor frecuencia.

Como contribución teórica, este estudio amplía la comprensión del comportamiento informacional en entornos digitales al demostrar que el uso intensivo de recursos tecnológicos no implica una aceptación acrítica de la información recuperada. Los hallazgos refuerzan la importancia de la confianza, la evaluación de las fuentes y la competencia informacional como elementos centrales del comportamiento informacional contemporáneo.

Desde una perspectiva práctica, los resultados pueden servir de base para el diseño de acciones de alfabetización y competencia informacional dirigidas a la comunidad universitaria, especialmente aquellas orientadas a la evaluación crítica de las fuentes digitales, al uso responsable de herramientas de inteligencia artificial y al fortalecimiento de las competencias necesarias para hacer frente a la desinformación.

Entre las limitaciones del estudio cabe señalar que la investigación se realizó en una única institución de educación superior y se basó en una muestra no probabilística, lo que limita la generalización de los resultados. Futuras investigaciones podrán ampliar la diversidad de los contextos analizados, explorar otras comunidades universitarias y profundizar en la influencia de las herramientas de inteligencia artificial sobre las prácticas de búsqueda, evaluación y uso de la información.

6. REFERENCIAS

- Al-Nabhani, M. S., & Al-Suqri, M. N. (2022). Information behaviors during the COVID-19 pandemic. In M. Al-Suqri, J. Alsalmi, & O. Al-Shaqsi (Eds.), *Mass communication and the influence of information during times of crisis* (pp. 17–42). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-7503-1.ch002>
- Araújo, C. A. Á. (2024). Integridade da informação: Um possível novo conceito para o estudo da desinformação. *Comunicação Midiática*, 19(1), 207–226.
- Araújo, C. A. Á. (2025). Os bibliotecários como promotores da integridade da informação. In *Anais do 23º Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU)*. Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições (FEBAB).
- Beaulieu, M. (2003). Approaches to user-based studies in information seeking and retrieval: A Sheffield perspective. *Journal of Information Science*, 29(4), 239–248. <https://doi.org/10.1177/01655515030294002>
- Connaway, L. S., Radford, M. L., Dickey, T. J., Williams, J. A., & Confer, P. (2008). Information-seeking behavior in the digital age: Differences across generations. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 59(11), 1793–1806.
- Cunha, M. B., Amaral, S. A., & Dantas, E. B. (2015). *Manual de estudo de usuários da informação*. Atlas.
- Dabija, D.-C., Băbuț, R., & Lugoian, M. (2016). Social media in the communication of information: Generational perspectives. *Transformations in Business & Economics*, 15(2), 47–64.
- Gil, A. C. (2008). *Métodos e técnicas de pesquisa social* (6ª ed.). Atlas.
- Gremler, D. D. (2004). The critical incident technique in service research. *Journal of Service Research*, 7(1), 65–89. <https://doi.org/10.1177/1094670504266138>
- Howard, A., Bochenek, A., Mayhook, Z., Trowbridge, T., & Lux, S. (2023). Student information use during the COVID-19 pandemic. *The Journal of Academic Librarianship*, 49(3), Article 102696. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2023.102696>
- Khanina, A., Zimovets, A., & Maksimenko, T. (2021). The role of media and information literacy during the COVID-19 pandemic and post-pandemic period. *International Journal of Media and Information Literacy*, 6(1), 111–118. <https://doi.org/10.13187/IJMIL.2021.1.111>
- Liu, H., Liu, W., Yoganathan, V., & Osburg, V.-S. (2021). COVID-19 information overload and Generation Z's social media discontinuance intention during the pandemic lockdown. *Technological Forecasting and Social Change*, 166, Article 120600. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120600>
- Lloyd, A., & Hicks, A. (2021). Contextualizing risk: The unfolding information work of emergency workers during the COVID-19 pandemic. *Journal of Documentation*, 77(6), 1352–1367. <https://doi.org/10.1108/JD-11-2020-0203>
- Milani, S. O., & Pereira, I. H. L. (2024). Interlocução entre estudo de usuários da informação e organização do conhecimento. In *Anais do 24º Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (ENANCIB)*. Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação (ANCIB).
- Montemayor, D. J. D. L. G., Ibáñez, D. B., & Rodríguez, M. E. B. (2023). Digital habits of users in the post-pandemic context: A study on the transition of Mexican internet and media users from the Monterrey metropolitan area. *Societies*, 13(3), Article 72. <https://doi.org/10.3390/soc13030072>
- Rogers, K. M., Trubey, E. E., & Oard, D. W. (2022). Digital media and information practices in times of crisis. *Proceedings of the Association for Information Science and Technology*, 59(1), 785–787. <https://doi.org/10.1002/pa2.726>

- Sardi, L. (2022). Information behavior and generational differences in digital environments. *Information Research*, 27(3). DOI: <https://doi.org/10.33701/ijolib.v3i2.2820>
- Siatry, R. (1999). The evolution of user studies. *Libri*, 49(3), 132–141. <https://doi.org/10.1515/libr.1999.49.3.132>
- Tenopir, C. (2003). Use and users of electronic library resources: An overview and analysis of recent research studies. *Aslib Proceedings*, 55(1/2), 13–17. <https://doi.org/10.1108/00012530310462661>
- Wilson, T. D. (2006). On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, 62(6), 658–670.
- Yang, J. (2021). Fighting the pandemic: An exploration of social media users' risk information seeking during the COVID-19 outbreak. *Journal of Risk Research*, 25(10), 1190–1212. <https://doi.org/10.1080/13669877.2021.1990112>

APÉNDICE 1. Instrumento de investigación

Preguntas/Objetivo Opciones de respuesta Autores de referencia
Bloque 1. Perfil de los participantes
1. ¿Cuál es su edad? Identificar el grupo de edad del participante. Respuesta numérica abierta. Autores de referencia: Cunha, Amaral y Dantas (2015).
2. ¿Cuál es su vinculación con la universidad? Identificar la vinculación institucional del participante. Estudiante de grado; Estudiante de posgrado; Profesorado; Personal técnico, administrativo, educativo o de laboratorio; Personal subcontratado; Otro. Cunha, Amaral y Dantas (2015).
3. ¿Cuál es su nivel de formación? Caracterizar el perfil educativo de los participantes. Educación primaria; Educación secundaria; Grado en curso; Grado; Especialización; Máster; Doctorado. Cunha, Amaral y Dantas (2015).
Bloque 2. Búsqueda y uso de la información
4. ¿Con qué frecuencia busca información en Internet? Investigar la frecuencia del comportamiento de búsqueda. Varias veces al día; Diariamente; Algunas veces por semana; Algunas veces al mes; Rara vez; Nunca. (Wilson, 2006; Montemayor, Ibáñez y Rodríguez, 2023)
5. Cuando necesita una información importante, ¿cuál es la primera fuente que suele consultar? Identificar la estrategia inicial de búsqueda. Google (u otros motores de búsqueda); Redes sociales (Facebook, Instagram, TikTok, etc.); WhatsApp; Sitios web de noticias; Portales institucionales (universidad, gobierno, etc.); Bases de datos académicas (Google Scholar, SciELO, etc.); Herramientas de inteligencia artificial (ChatGPT, Gemini, Copilot, etc.); Compañeros; Profesorado; Biblioteca; Otra. (Wilson, 2006; Connaway et al., 2008; Montemayor, Ibáñez y Rodríguez, 2023)
6. ¿Con qué frecuencia utiliza motores de búsqueda (Google, Bing, etc.) para encontrar información? Analizar el uso de los motores de búsqueda. Nunca; Rara vez; A veces; Frecuentemente; Siempre. (Connaway et al., 2008; Sardi, 2022)
7. ¿Con qué frecuencia utiliza las redes sociales para informarse sobre la actualidad? Evaluar el uso informacional de las redes sociales. Nunca; Rara vez; A veces; Frecuentemente; Siempre. (Yang, 2021; Dabija, Băbuț y Lugojan, 2016)
8. ¿Qué fuentes utiliza para obtener información en la vida cotidiana? Identificar las fuentes de información utilizadas. Respuesta múltiple: Google; Redes sociales; Sitios web de noticias; Televisión; Radio; WhatsApp; Biblioteca; Profesorado; Compañeros; Bases de datos académicas; Herramientas de inteligencia artificial (ChatGPT, Gemini, Copilot, etc.); Otra. (Al-Nabhani y Al-Suqri, 2022; Cunha, Amaral y Dantas, 2015)
Bloque 4. Incidente crítico
15. Describa una situación reciente en la que necesitó buscar una información importante. ¿Qué fuentes utilizó? Aplicar la Técnica del Incidente Crítico. Respuesta abierta. (Wilson, 2006; Milani y Pereira, 2024)
16. En la situación descrita, ¿qué fuente le resultó más útil y por qué? Identificar la fuente considerada más eficaz por el participante. Respuesta abierta. (Wilson, 2006; Milani y Pereira, 2024)

Fuente: Elaboración propia a partir de la literatura citada.