

Ansiedad bibliotecaria en estudiantes universitarios

Resumen

Esta investigación buscó responder a la pregunta sobre cuál es el nivel de ansiedad bibliotecaria de los alumnos de una universidad privada del noreste de México según su género, nivel académico, y edad. El estudio estuvo basado en el enfoque cuantitativo y se utilizó para la recolección de datos la Escala Multidimensional de Ansiedad Bibliotecaria. La muestra estuvo constituida por 391 estudiantes y los resultados indicaron que el nivel de ansiedad general bibliotecaria de los estudiantes de la universidad donde se llevó a cabo el estudio es bajo. Las tres dimensiones que mayor impacto tuvieron en la ansiedad bibliotecaria general fueron: comodidad con la tecnología y el acceso en línea; ansiedad general a la biblioteca y a la investigación y servicio bibliotecario. Por último, se encontró que no existió diferencia significativa en los niveles de ansiedad bibliotecaria de los estudiantes de acuerdo al género; los estudiantes de posgrado mostraron un menor nivel de ansiedad bibliotecaria que los de pregrado, y los estudiantes menores de 25 años presentaron un mayor nivel de ansiedad bibliotecaria que los estudiantes de 25 años o más.

Palabras clave: ansiedad bibliotecaria, estudiantes universitarios, usuarios de la información, bibliotecas universitarias, servicios bibliotecarios, estudios de usuarios.

University Students' Library Anxiety

Abstract

This research aimed to respond a question regarding the level of Anxiety of university students at a private University in the northeast of Mexico based on gender, academic level and age. The study is based on a quantitative approach and used multidimensional library anxiety scale data collection. The sample included 391 students, and results indicated that the level of students' general library anxiety at the university where this research was conducted is low. The three dimensions

Néstor Holmes Ramírez,
Maestría en Ciencias de la información
Universidad TecVirtual del Tecnológico
de Monterrey 2013, Bibliotecólogo,
neraz@um.edu.mx

Recibido: 26/06/2014 **Aceptado:** 12/01/2015

Cómo citar este artículo: Ramírez, N. (2015). Ansiedad bibliotecaria en estudiantes universitarios. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 38(3), 227-236. doi: 10.17533/udea.rib.v38n3a07

that had the greatest impact on general library anxiety were the convenience of technology and online access, general library anxiety and research, and library service. Finally, we found no significant difference in students' library anxiety levels based on gender; postgraduate students had lower library anxiety levels than undergraduates, and students under 25 had a higher level of library anxiety than 25-year-old students or older.

Key words: library anxiety, university students, data users, college libraries, library services, studies of users.

1. Introducción

Las actividades que se llevan a cabo en una biblioteca académica o universitaria apuntan a lograr un propósito: la satisfacción de los usuarios. Los usuarios constituyen la razón de ser de todo sistema bibliotecario. Hernández Salazar (1993) señala que “el usuario es el personaje principal de la trama informativa, es el principio y fin del ciclo de transferencia de la información: él solicita, analiza, evalúa, y recrea la información” (p. 16). De allí que los temas de reflexión, análisis y estudio alrededor de la relación biblioteca-usuario tienen un lugar importante en la literatura bibliotecológica y es planteada desde diferentes perspectivas. Al respecto, Ceretta Soria (2002) comenta que “el relacionamiento biblioteca-usuario comienza a visualizarse desde enfoques psicológicos y sociológicos, enfatizándose especialmente en la necesidad de crear entre el usuario y la biblioteca el contexto apropiado para generar entre ambos un vínculo de relacionamiento interactivo” (p. 2). Uno de los enfoques psicológicos de esta relación es abordado desde el tema de la *ansiedad bibliotecaria*.

El tema de la ansiedad bibliotecaria (AB) llegó a ser planteado formalmente por Mellon (1986) a través de un artículo en el cual se presentaron los resultados de una investigación de tipo cualitativa llevada a cabo sobre 6000 estudiantes de *Southern University* en donde se les indagó acerca de sus sentimientos al llegar por primera vez a una biblioteca universitaria. En esta se encontró que entre el 75 % y el 80 % de los estudiantes describían sus experiencias iniciales de investigación bajo expresiones relacionadas con confusión y temor. Específicamente ellos manifestaron “sentirse perdidos” por 4 razones: el tamaño de la biblioteca, la falta de conocimiento sobre dónde están localizadas las cosas, cómo comenzar y qué hacer.

A partir del trabajo de Mellon, Bostick (1992) basó su tesis doctoral en el desarrollo y validación de un instrumento cuantitativo llamado escala de ansiedad bibliotecaria: *LAS – Library Anxiety Scale*. Esta escala mide 5 dimensiones de ansiedad bibliotecaria: 1) Barreras con el personal, 2) Barreras afectivas, 3) Comodidad con la biblioteca, 4) Conocimiento de la biblioteca y 5) Barreras mecánicas. Uno de los hallazgos obtenidos al aplicar este instrumento a 53 estudiantes de pregrado y 16 de posgrado fue que los alumnos de posgrado estaban más preocupados por las barreras mecánicas. Este grupo manifestó estar muy dependiente de equipos de la biblioteca como las impresoras y las copadoras, y cuando había fallas en estas áreas les generaba estrés.

Posteriormente, Van Kampen (2004) publicó un artículo sobre el desarrollo y validación de una Escala Multidimensional de Ansiedad Bibliotecaria (*MLAS*, por sus siglas en inglés), a partir de ajustes a la Escala de Ansiedad Bibliotecaria (*LAS*, por sus siglas en inglés) propuesta por Bostick en 1992. Específicamente se agregaron elementos que están relacionados con el nuevo entorno de la virtualidad y el uso de recursos electrónicos. Este instrumento está compuesto de seis dimensiones: 1) Comodidad y confianza al usar la biblioteca, 2) Proceso de búsqueda de información y ansiedad bibliotecaria general, 3) Barreras percibidas con respecto al personal, 4) Importancia percibida de entender cómo funciona la biblioteca, 5) Nivel de confianza percibida con la tecnología y sus aplicaciones a la biblioteca y 6) Nivel de confort cuando se está dentro del edificio de la biblioteca.

El panorama de la investigación sobre AB no ha sido estático. En una revisión hecha por Carlile (2007) que abarca el período de 20 años (1986-2006) se puede obtener una perspectiva de algunos tipos de estudio y los aspectos abordados (ver Tabla 1). Un buen número de las investigaciones llevadas a cabo en esta temática se relacionan con la comprensión del fenómeno en términos de quiénes son los afectados, cómo los afecta y demostrar que la ansiedad bibliotecaria es real y perjudicial. Algunos pocos se han enfocado en identificar cuál es la mejor aproximación para tratarla y reducirla (Malvasi, Rudowsky & Valencia, 2009).

Tabla 1. Número total y tipos de estudio sobre ansiedad bibliotecaria (1986-2006)

Punto principal de la literatura	Artículos de Discusión y Revisión	Investigación Cualitativa	Escala de Ansiedad Bibliotecaria de Bostick	Investigación cuantitativa otras escalas/ encuestas	Métodos mixtos
Barreras psicológicas para uso de la biblioteca	11	10		2	
Características de los estudiantes con ansiedad bibliotecaria			20	1	1*
Efectos de Instrucción bibliotecaria	1	3	4	3	1
¿Es la ansiedad bibliotecaria diferente de la ansiedad general?			1	2	
Relación entre ansiedad bibliotecaria y otras ansiedades académicas			5		1*
Mediciones**			2	6	
Total	12	13	32	14	3

* Incluye estudios usando una versión modificada de la escala de Bostick para medir la ansiedad bibliotecaria.

** Estudios que evalúan los instrumentos usados para medir la ansiedad bibliotecaria.

Fuente: Carlile, 2007.

Aunque Mellon, Kuhlthau y Bostick han proporcionado los estudios de referencia para el estudio de la AB, Qun G. Jiao y Anthony J. Onwuegbuezi han sido investigadores claves para el desarrollo de este constructo. Cleveland (2004) señala que estos últimos “han sido unos tremendos contribuyentes para la comprensión de la ansiedad bibliotecaria” (p. 183) y han tenido el propósito de descubrir características asociadas a la AB.

En los últimos años se han identificado los estudios de Ansari (2009) en la Universidad Internacional Islámica de Malasia, Abusin y Zainab (2010) entre estudiantes universitarios de pregrado sudaneses y finalmente Bowers (2010) y Efermanesh (2011) que usaron la Escala Multidimensional de Ansiedad Bibliotecaria (MLAS) propuesta por Van Kampen (2003). Bowers (2010) la utilizó en estudiantes de leyes en Estados Unidos y Efermanesh (2011) en estudiantes de maestría de educación y psicología en Irán.

Así, desde 1986 con el trabajo de Constance Mellon hasta épocas recientes (Lawless, 2011), se deja ver en la literatura que la investigación en torno a la AB se ha estado posicionando en los círculos de las ciencias de la

información, especialmente en Estados Unidos. Sin embargo, se trata de un fenómeno que no es muy conocido, aún entre los bibliotecarios (Harnett, 2005) y, para el caso específico de Latinoamérica, el autor de este artículo no encontró investigaciones al respecto. Es por ello que este trabajo investigativo es una novedad para la comunidad bibliotecaria de la región y un aporte para caracterizar este fenómeno en el contexto de los servicios bibliotecarios en México y Latinoamérica.

1.1. Definición de ansiedad bibliotecaria

La autora pionera en el desarrollo teórico de la ansiedad bibliotecaria (AB) señala que este fenómeno se refiere a la ansiedad que un estudiante siente al conocer que él o ella tiene que entrar a una biblioteca para realizar una investigación o buscar información para un proyecto (Mellon, 1988). Esta declaración pone en perspectiva que el solo hecho de que un usuario piense en hacer uso de la biblioteca y esto le genera reacciones o síntomas de connotaciones negativas, corresponde a lo conocido como AB.

Anwar, Al-Kandari and Al-Qallaf (2004, citado por Abdul Karim & Afaq Ansari, 2011) advierten que se trata

de una barrera psicológica para el éxito académico entre estudiantes que dificulta el uso óptimo de los sistemas, recursos y servicios bibliotecarios. Jiao y Onwuegbuzie (1996) también usan la frase “barrera psicológica para muchos estudiantes universitarios” (p. 3) al hablar de la AB que impide usar la biblioteca. Con estas últimas declaraciones se presenta la comprensión del fenómeno como un obstáculo de tipo mental que imposibilita usar de manera adecuada los espacios y servicios de información disponibles en la biblioteca.

Otros autores, Jacobson y Mark (1995, citado por Ansari, 2009) se refieren a la AB como una condición caracterizada por una aversión para ingresar a la biblioteca y solicitar ayuda, usar fuentes de información o evaluar la información que ofrece la biblioteca. Por su parte, Jiao y Onwuegbuzie (1997) la declaran como una “emoción desagradable o incómoda caracterizada por la preocupación, confusión, tensión e impotencia, que ocurre cuando un estudiante está en el entorno de una biblioteca” (p. 374). Y agregan que “estas emociones tienen repercusiones cognitivas, afectivas, fisiológicas y de conducta”. Dentro de las definiciones halladas, esta última se podría considerar como la más completa ya que presenta la AB desde su naturaleza, caracterización y consecuencias.

Ahora bien, al abordar este fenómeno se reconoce que se está avocando a una temática relacionada con las ciencias psicológicas y es importante entonces examinar la relación que se presenta entre ansiedad bibliotecaria y el concepto convencional de ansiedad.

1.2. Ansiedad y ansiedad bibliotecaria

Gaudry y Spielberg (1971) mencionan que se debe distinguir la ansiedad como estado transitorio o como un rasgo relativamente estable de la personalidad. Explican que la ansiedad estado (*anxiety state*) se caracteriza por sentimientos subjetivos conscientemente percibidos de tensión y aprensión (síntomas subjetivos), y por una elevada actividad del sistema nervioso autónomo. Por otro lado, define la tendencia ansiosa o ansiedad rasgo (*trait anxiety*) como una diferencia individual, relativamente estable en la predisposición ansiosa. Por lo mencionado, se puede deducir que la ansiedad rasgo corresponde a una tendencia de largo plazo que es persistente en la personalidad, mientras que la ansiedad

estado es una respuesta de corto plazo que se presenta en un momento específico ante una situación generada por circunstancias particulares.

En concordancia con lo anterior, Jiao y Onwuegbuzie (1997) mencionan que la AB corresponde más a la ansiedad estado que a la ansiedad rasgo. En respaldo a esta postura, Mech y Brooks (1995), al llevar a cabo un estudio sobre estudiantes de pregrado, llegaron a la conclusión de que la AB es una condición independiente del rasgo de ansiedad general.

Es importante también señalar que en el ambiente educativo se presentan situaciones específicas que generan algunos tipos de ansiedad relacionada con actividades propias del entorno académico. Diversas investigaciones han presentado que los estados de ansiedad afectan negativamente el aprendizaje y el desempeño (Contreras, Espinosa, Esguerra, Haikal, Polanía & Rodríguez, 2005). Esto incluye, por ejemplo, ansiedad a la computadora, ansiedad a la investigación, ansiedad a la estadística, ansiedad matemática y la ansiedad a los exámenes. Cada uno de estos constructos se han posicionado en la literatura científica como áreas independientes de análisis y estudio al concepto de ansiedad general. Así que no debe resultar extraño considerar la AB como otro constructo independiente a la ansiedad general en el contexto del ambiente educativo. De hecho, Onwuegbuzie y Jiao (2004) se refieren a la AB como una de las manifestaciones de ansiedad que más predomina dentro de las ansiedades de tipo académico. Esto se explicaría porque la mayoría de los estudiantes son presionados a usar la biblioteca en algún momento dentro de su programa de estudios.

1.3. Fuentes o causas de ansiedad bibliotecaria

Se han señalado varias causas que dan origen a la AB. Mellon (1986) identificó 4 fuentes: (a) el tamaño de la biblioteca, (b) la falta de conocimiento sobre dónde están localizada las cosas, (c) cómo comenzar y (d) qué hacer. Un elemento que destaca Mellon (1986) es que “una y otra vez los estudiantes mencionaron el ‘gran tamaño’ de la biblioteca” (p. 162). Y aunque por el contexto se hace referencia al edificio como tal, este factor está ligado a otro elemento: el tamaño de la colección. En este aspecto, Ansari (2009) dice que “los estudiantes que perciben la colección de la biblioteca como gran-

de, experimentan más ansiedad y menos confort en la biblioteca y se enfrentan a más barreras con los proveedores del servicio” (p. 425).

Kuhlthau (1991) planteó un modelo de seis etapas de búsqueda de información bibliotecaria que son: (a) iniciación, (b) selección, (c) exploración, (d) formulación, (e) colección y (f) presentación. El autor afirma que la ansiedad prevalece mayormente en los estados iniciales del proceso de búsqueda de información por la falta de familiaridad con las fuentes y la tecnología. Esto sugiere que la AB está relacionada con la experiencia particular de un principiante en la búsqueda de información.

También se ha dicho que el personal de la biblioteca es uno de los que mayormente contribuye a la AB (Bostick, 1992), lo que está relacionado con la naturaleza de la interacción que se presenta con los usuarios. Es decir, si el bibliotecario hace sentir al usuario como ignorante, imprudente, o hasta una persona inoportuna que interrumpe alguna actividad que él está desarrollando, afectará su nivel de AB. Otros aspectos que contribuyen al incremento de los niveles de AB entre estudiantes universitarios son el no comprender los esquemas de clasificación, la confusión con la ubicación de los estantes y la jerga desconocida que utilizan los bibliotecarios (Lawless, 2011).

En este aspecto de las fuentes o causas de la AB hay que incluir algunos imaginarios en torno a la biblioteca universitaria que pueden influir en crear, mantener y elevar los niveles de este fenómeno. Por ejemplo, algunos estudiantes consideran que la biblioteca es un lugar para “estudiar” y no un lugar dinámico para la “investigación”, o piensan que los bibliotecarios son “guardadores del conocimiento” y que este es un tesoro exclusivo para unos pocos, por lo tanto, él o ella no deben ir allí a perturbar o interrumpir (Onwuegbuzie, Jiao & Bostick, 2004). Finalmente, desde la perspectiva de formación de usuarios, Jiao, Onwuegbuzie y Bostick (2004) advierten que un usuario que ha recibido poca o ninguna instrucción bibliotecaria tiende a manifestar este fenómeno.

2. Método

El presente estudio se consideró correlacional ya que en él se pretendió conocer la relación que existe entre

la ansiedad bibliotecaria y el género, el nivel académico y la edad, en una muestra de estudiantes universitarios. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, por cuanto se hizo uso de la recolección y el análisis estadístico de datos que fueron capturados inicialmente en el programa Excel y luego analizados en el software SPSS (*Statistical package for the social sciences*) versión 20. Con relación al tiempo, este estudio fue transversal o transeccional, puesto que la recolección y el análisis de la información tuvo lugar en un tiempo específico; en el mes de septiembre del año 2012.

2.1. Población y muestra

La población estuvo constituida por 1515 estudiantes presenciales de pregrado (1466) y posgrado (49) de una universidad privada del noreste de México, inscritos en el segundo semestre del año 2012. La muestra final fue de 391 estudiantes, de los cuales 347 fueron estudiantes de pregrado y 44 de posgrado. De ellos, 164 fueron varones y 223 fueron mujeres. 4 personas no reportaron el dato sobre el género.

2.2. Instrumento

Se administró la Escala Multidimensional de Ansiedad Bibliotecaria (MLAS - *Multidimensional Library Anxiety Scale*) que fue desarrollada y validada por Van Kampen (2003) bajo un cuestionario de 53 preguntas diseñadas para contestar en el formato de Likert. Este estudio pretende medir en forma general la ansiedad bibliotecaria a partir de factores que dan cuenta de la percepción individual sobre la biblioteca universitaria.

Para la interpretación de los resultados se utilizó una escala de acuerdo a los siguientes rangos: (a) 1 a 1.5 = ansiedad muy alta, (b) 1.6 a 2.5 = ansiedad alta, (c) 2.6 a 3.5 = ansiedad media, (d) 3.6 a 4.5 = ansiedad baja y (e) 4.6 a 5.0 = ansiedad muy baja. Van Kampen (2003) señala que el instrumento en su totalidad tiene una confiabilidad de .88, de acuerdo al Alfa de Cronbach.

3. Resultados

En cuanto a la validez y confiabilidad del instrumento, se practicó el análisis factorial confirmatorio (CFA) de

la Escala Multidimensional de Ansiedad Bibliotecaria aplicada en esta investigación. El CFA logró explicar el 52.31 % de la varianza. Se aplicó el índice KMO de Kaiser-Meyer-Olkin, que es una medida de adecuación de la muestra al análisis factorial. Kaiser (1974, citado por Visauta, 1998) establece que valores cercanos a 0.9 indican que las variables están altamente correlacionadas entre ellas, mientras que valores cercanos a 0.5, las variables no son aceptables para ser utilizadas como muestra en el análisis factorial. Para este caso el KMO tuvo un valor .826, lo que significa un resultado meritorio para el análisis factorial. También se utilizó la prueba de esfericidad de Bartlett que resultó significativa ($\chi^2_{(990)} = 4704.66, p < .000$). La esfericidad de Bartlett corrobora que el modelo factorial es adecuado para explicar los datos de la muestra, indicando que existen relaciones significativas entre las variables.

Estos resultados confirman que en el instrumento usado para este estudio sí es posible encontrar dimensiones a partir de la agrupación de ítems relacionados y que pretenden medir lo mismo. La confiabilidad del instrumento medida con alfa de Cronbach fue de .866.

Se utilizó el método de rotación Varimax para obtener la matriz de componentes rotados que resultó en un modelo de siete factores. Estos factores se identificaron de la siguiente forma: 1) Comodidad con la biblioteca como un lugar físico, 2) Ansiedad general a la biblioteca y a la investigación, 3) Comodidad con el personal de la biblioteca, 4) Importancia (valor) percibida sobre el conocimiento de cómo usar la biblioteca 5) Comodidad con la tecnología y el acceso en línea, 6) Servicio bibliotecario y 7) Habilidad en el uso de los recursos bibliotecarios.

Se encontró que la media general de ansiedad bibliotecaria en los estudiantes fue de 3.73, considerada baja. Sin embargo, los tres factores que más contribuyeron para no estar en el nivel más deseable (ansiedad muy baja) fueron: (a) comodidad con la tecnología y el acceso en línea ($M = 3.4$), (b) ansiedad general a la biblioteca y a la investigación ($M = 3.5$) y (c) servicio bibliotecario ($M = 3.5$).

Se utilizó la prueba estadística *t de Student* para determinar si existió diferencia significativa en los niveles de ansiedad bibliotecaria de los estudiantes de acuerdo al

género. Los resultados mostraron que no existió diferencia de media en la ansiedad bibliotecaria general, ni en sus factores, de acuerdo al género.

Se utilizó la prueba estadística *t de Student* para comparar si existió diferencia significativa de ansiedad bibliotecaria de acuerdo al nivel de estudios. Los resultados mostraron que existió diferencia significativa en la ansiedad bibliotecaria general ($t(63.921) = -3.812, p = .000$) de acuerdo al nivel de estudios. Los estudiantes de posgrado mostraron un menor nivel de ansiedad bibliotecaria ($M = 3.94$) que los de pregrado ($M = 3.70$). Con estos resultados, es necesario recordar que a mayor media en la escala significa menor nivel de ansiedad bibliotecaria.

Los factores que presentaron diferencias significativas en cuanto al nivel de estudios son las que se describen a continuación: (a) comodidad con el personal de la biblioteca ($t(67.503) = -3.549, p = .001$), (b) valor percibido sobre el conocimiento de cómo usar la biblioteca ($t(70.380) = -3.033, p = .003$), (c) comodidad con la tecnología y el acceso en línea ($t(58.784) = -3.637, p = .001$) y (d) ansiedad general a la biblioteca y a la investigación ($t(60.619) = -2.419, p = .019$). En todos los casos la media de los estudiantes de posgrado fue mayor a los de pregrado.

Se buscó determinar si existió diferencia significativa de ansiedad bibliotecaria y sus dimensiones de acuerdo a la edad. Para ello, se reagrupó la muestra en dos grupos; el primer grupo estuvo formado por estudiantes menores de 25 años ($n=321$) y el segundo por estudiantes de 25 años o más ($n = 64$). Se aplicó la prueba *t de Student* y los resultados mostraron que existió una diferencia significativa entre ambos grupos ($t(91.972) = -2.716, p = .008$). Los estudiantes menores de 25 años presentaron un mayor nivel de ansiedad bibliotecaria ($M = 3.69$) que los estudiantes de 25 años o más ($M = 3.86$).

La prueba *t de Student* mostró cuáles fueron las dimensiones que presentaron diferencias significativas en cuanto a la edad, que se describen a continuación: (a) comodidad con la biblioteca como un lugar físico ($t(98.033) = -2.120, p = .037$), (b) valor percibido sobre el conocimiento de cómo usar la biblioteca ($t(115.874) = -4.228, p = .000$) y (c) comodidad con la tecnología y el acceso en línea ($t(88.378) = -2.935, p = .004$).

En todos los casos, la media de los estudiantes del grupo menor a 25 años fue menor al grupo mayor a 25 años, lo que indica una mayor ansiedad.

3.1. Otros resultados

Los siguientes resultados corresponden a aspectos relacionados con antigüedad en la universidad, frecuencia de uso de la biblioteca y frecuencia de visita a la página web de la biblioteca, datos que aportan a la comprensión de la ansiedad bibliotecaria.

El ANOVA de un factor mostró que existía diferencia significativa de ansiedad bibliotecaria total entre los grupos determinados por el tiempo de antigüedad en la universidad ($F(386) = 2.702, p = .014$). El grupo de 2 años de antigüedad en la universidad tuvo mayor ansiedad bibliotecaria general ($M = 3.59$) que el grupo de 5 años ($M = 3.92$).

El ANOVA mostró que existía diferencia significativa de la dimensión *comodidad con la tecnología y el acceso en línea* entre los grupos determinados por la antigüedad en la universidad ($F(386) = 3.716, p = .001$). Se observó diferencia significativa entre el grupo de 2 años ($M = 3.21, DE = 0.78$) con respecto al grupo de 3 años ($M=3.57, DE=0.68$), al grupo de 4 años ($M = 3.60, DE = 0.62$) y al grupo de más de 5 años ($M=3.68, DE = 0.84$).

Se halló diferencias significativas en la dimensión *habilidad en el uso de los recursos bibliotecarios* de acuerdo a la frecuencia de visita a la biblioteca ($F(4, 379) = 4.653, p = .001$). Los estudiantes que usaron los recursos una o más veces por semana tuvieron una mayor habilidad en el uso de los recursos bibliotecarios ($M = 3.77, DE = 0.62$) que el grupo que la frecuentó pocas veces en el semestre ($M = 3.44, DE = 0.62$). También, se encontró diferencias significativas entre los que asistieron una vez cada 2 o 3 semanas ($M = 3.71, DE = 0.62$) y los que asistieron una vez al mes ($M = 4.13, DE = 0.62$); esto significa que el grupo que asistió cada 2 o 3 semanas a la biblioteca tiene una mayor habilidad bibliotecaria que el grupo que asistió una vez al mes. Otra diferencia significativa se observó entre los que asistieron unas pocas veces al semestre ($M = 3.44, DE = 0.62$) y los que asistieron una vez al mes ($M = 4.13, DE = 0.62$); de esto se entiende que los que asistieron pocas veces al semestre tiene menor habili-

dad en el uso de los recursos bibliotecarios que los que asistieron una vez al mes.

Finalmente, el ANOVA mostró que existe diferencia significativa de AB de acuerdo a la frecuencia de visita a la página web de la biblioteca ($F(367) = 5.670, p = .000$). En síntesis, los resultados apuntan a que las personas que manifiestan un mayor nivel de AB visitan con menor frecuencia la página web de la biblioteca.

4. Discusión

Dentro de los principales hallazgos de esta investigación, se encuentra que la ansiedad bibliotecaria es un fenómeno particular que puede ser medido en un contexto latinoamericano; en este caso específico a través de la aplicación de la Escala Multidimensional de Ansiedad Bibliotecaria entre los estudiantes de pregrado y posgrado en una universidad del noreste de México.

El comportamiento de la muestra en este estudio mostró una media de ansiedad bibliotecaria de 3.73, levemente menor al resultado obtenido por Bowers (2010), que fue de 3.74. Este resultado constituye un elemento positivo ya que deriva en que los estudiantes presenciales de la universidad en donde se aplicó el instrumento tuvieron poca aversión, temor, o incomodidad al ingresar a la biblioteca y al hacer uso de los recursos que ofrece. Este resultado también indicaría que, dentro de las ansiedades de tipo académico en la institución donde se llevó a cabo el estudio, la ansiedad bibliotecaria no constituyó un factor de impacto negativo en el bienestar y el desempeño académico de los estudiantes. Este factor de impacto se toma en cuenta a partir de lo sugerido por Malvasi et al. (2009) acerca de las consecuencias en el desempeño de los estudiantes con niveles altos de ansiedad bibliotecaria y el impacto negativo en su rendimiento académico.

En cuanto al género, los resultados mostraron que no existió diferencia de media en la ansiedad bibliotecaria general ni en ninguna de las siete dimensiones del instrumento. Esto concuerda con los hallazgos de estudios como el de Bostick (1992), Mech y Brooks (1995), Ben Omran (2001), Bowers (2010) y Lawless (2011), que fueron realizados en Estados Unidos y Canadá y en donde no se encontró diferencia en los niveles de

ansiedad bibliotecaria entre hombres y mujeres. Lo que llevaría a considerar que en contextos culturales y geográficos diferentes se presentan resultados similares en la variable género al aplicar la Escala Multidimensional de Ansiedad Bibliotecaria. Además, si en algún momento se aplicaran estrategias para prevenir o tratar la ansiedad bibliotecaria, estas no deberían segmentarse con base en el género.

Esta investigación es la primera que se conoce después de 20 años en el análisis comparativo en un mismo estudio de la ansiedad bibliotecaria entre estudiantes de posgrado y pregrado. La primera fue realizada dentro de un estudio piloto con el propósito de validar la escala inicial de medición propuesta por Bostick (1992); en ese estudio piloto los resultados fueron similares en la ansiedad total entre los estudiantes de pregrado y posgrado. En este estudio, la AB de los estudiantes de pregrado fue mayor que la AB de los estudiantes de posgrado. Esto puede deberse, entre otras cosas, a que los estudiantes de posgrado fueron solo el 3.23 % del total de la muestra, lo que pudo haber favorecido una mayor cercanía y acompañamiento de los maestros y bibliotecarios en las actividades relacionadas con el uso de la biblioteca de los estudiantes de este nivel.

Sobre este hallazgo también es conveniente señalar que contradice lo dicho por Kohrman (2002) quién había afirmado que los estudiantes de posgrado no están preparados para los altos niveles de tecnología encontrados en las bibliotecas y requieren aprender tanto habilidades de investigación como el saber usar los recursos electrónicos que la biblioteca ofrece. En un primer momento también se objetaría a Van Kampen (2003), quién había indicado que los estudiantes de posgrado experimentan altos niveles de ansiedad bibliotecaria al llevar a cabo su proceso de tesis (Van Kampen, 2003), aunque hay que reconocer que esta investigación no tuvo como objetivo identificar específicamente a los estudiantes de posgrado que estaban en proceso de tesis.

En esta investigación se encontró que la media de AB de los estudiantes del grupo menor a 25 años fue mayor que el grupo de más edad. Estos resultados son similares a los obtenidos por Shoham y Mizrachi (2001), en donde se halló que los jóvenes estudiantes de 18 a 24 años tenían mayor ansiedad bibliotecaria que el grupo de 25 a 55 años. También confirma la tendencia general

hallada en la revisión de literatura de los estudios en este campo que apuntan a que, en la población estudiantil universitaria, los más jóvenes son quienes habitualmente presentan más AB.

Con respecto a la antigüedad en la universidad, los resultados mostraron diferencias significativas de AB entre los estudiantes con una antigüedad de 5 años o más con respecto a los de 2 años de antigüedad. Esto de alguna manera sería natural, en el sentido de que el estudiante que pasó más tiempo en la universidad tuvo más oportunidades de conocer y ambientarse a los servicios bibliotecarios. Esto difiere de los resultados obtenidos por Bowers (2010), en donde los años de permanencia en la universidad no generaron diferencias en la AB.

Por otro lado, una mayor comodidad con la tecnología y el acceso en línea mejora la frecuencia de visita a la página web de la biblioteca, lo cual es afín con lo hallado por Bowers (2010). En definitiva se trata en este aspecto de que los recursos disponibles en la página web de la biblioteca pueden contribuir a mejorar la comodidad del estudiante con la tecnología y el acceso en línea, generando un aumento en los índices de frecuencia de visita a la página web de la biblioteca, lo cual puede ayudar a la reducción de su AB.

5. Recomendaciones para futuros estudios

En este estudio el resultado general de la ansiedad bibliotecaria fue bajo, lo que aludiría a que hay un efecto positivo sobre el rendimiento académico. Sin embargo, este estudio no incluyó constructos que permitieran recolectar datos para confirmar la relación de estas variables en la población estudiada. Así que, con la idea de aportar a la construcción teórica de este fenómeno en un contexto latinoamericano, convendría, a partir de los resultados obtenidos, hacer un estudio que confirme o niegue la relación ansiedad bibliotecaria y su impacto sobre el rendimiento académico.

Además, sería útil investigar la ansiedad bibliotecaria desde la perspectiva de las áreas de conocimiento en las que están involucrados los estudiantes universitarios. Es decir, evaluar si el hecho de estar en las ciencias humanas o del espíritu (en el que se presume hay mayor actividad relacionada con la lectura) se presenta un

menor nivel de ansiedad bibliotecaria que al estar en el área de ciencias aplicadas o tecnológicas.

Este estudio tuvo un enfoque cuantitativo. Se sugiere complementarlo con uno de naturaleza cualitativa que brinde detalles adicionales sobre los resultados obtenidos. Así mismo, al observar los estudios realizados sobre este tema se observa que estos han estado enfocados sobre las bibliotecas universitarias también conocidas como bibliotecas académicas. Por lo que constituiría un aporte novedoso abarcar también el fenómeno de la ansiedad bibliotecaria a otros tipos de bibliotecas o centros de información como las bibliotecas públicas o especializadas. Esto conlleva de manera específica abordar los perfiles de usuarios implicados en cada servicio de información y cómo en cada grupo se manifiesta este tipo de ansiedad.

De igual forma, hay que recordar que el propósito principal de reflexionar e investigar en torno a este fenómeno es prevenir o reducir los niveles altos de ansiedad bibliotecaria que se pudieran presentar, así que es importante sistematizar planes de prevención de la ansiedad bibliotecaria y también el de identificar elementos que se deberían considerar en un programa que tenga como propósito tratarla y reducirla.

Finalmente, se recomienda replicar este estudio en otros grupos de estudiantes universitarios latinoamericanos y dar a conocer los resultados y la teoría que gira alrededor de este fenómeno en eventos académicos de bibliotecarios.

Referencias

1. Abdul-Karim, N. H., & Afaq Ansari, N. (2011). Examining the effects of gender, nationality and bibliographic instruction on library anxiety. *Malaysian Journal of Library and Information Science*, 16(2), 141-154.
2. Ansari, N. (2009). The relationship between perceived size of library collection and library anxiety among undergraduate students at International Islamic University Malaysia. En *International Conference on Academic Libraries. Management Models and Framework* (pp. 422-426). Recuperado de http://crl.du.ac.in/ical09/papers/index_files/ical-72_34_160_2_RV.pdf
3. Ben-Omran, A. I. (2001). *Library anxiety and internet anxiety among graduate students of a major research university* (Tesis

Doctoral). Recuperado de la base de datos ProQuest Dissertations and Theses (UMI No. 3013234).

4. Bostick, S. L. (1992). *The development and validation of the library anxiety scale* (Tesis doctoral). Recuperado de la base de datos ProQuest Dissertations and Theses. (UMI No. 9310624).
5. Bowers, S. L. (2010). *Library anxiety of law students: A study utilizing the multidimensional library anxiety scale* (Tesis doctoral). Recuperado de la base de datos ProQuest Dissertations and Theses. (UMI No. 3411940).
6. Carlile, H. (2007). The implications of library anxiety for academic reference services: A review of the literature. *Australian Academic & Research Libraries*, 38(2), 129-147. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/94416588/Library-Anxiety>
7. Ceretta-Soria, M. G. (2002). El vínculo interactivo biblioteca universitaria-usuario en el siglo XXI: algunas consideraciones para fortalecer este relacionamiento. *Encontros Bibli*, 7(13), 1-12. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/147/14701302.pdf>
8. Cleveland, A. (2004). Library anxiety: a decade of empirical research. *Library Review*, 53(3), 177-185. Recuperado de <http://0-search.proquest.com/millennium.itesm.mx/docview/218296693?accountid=150554>
9. Contreras, F., Espinosa, J. C., Esguerra, G., Haikal, A., Polanía, A., & Rodríguez, A. (2005). Auto-eficacia, ansiedad y rendimiento académico en adolescentes. *Diversitas*, 1(2), 183-194.
10. Efermanesh, (2011). Use of Multidimensional Library Anxiety Scale on Education and Psychology Students in Iran. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, paper 563. Recuperado de <http://www.webpages.uidaho.edu/~mbolin/erfanmanesh.pdf>
11. Gaudry, E., & Spielberg, C. D. (1971). *Anxiety and educational achievement*. New York: Wiley.
12. Harnett, M. (2005). "Did You Say Library Anxiety?" - Part One. *BiblioTech*. Recuperado de <http://isobibliotech.blogspot.com/2005/03/did-you-say-library-anxiety-part-one.html>
13. Hernández-Salazar, P. (1993). El perfil del usuario de información. *Investigación bibliotecológica*, 7(15), 16-22. Recuperado de <http://www.ejournal.unam.mx/ibi/vol0715/IBI000701502.pdf>
14. Jiao, Q. G., & Onwuegbuzie, A. J. (1996). *Library anxiety: Characteristics of "At-Risk" college students*. Trabajo presentado en el Annual Mid-South Educational Research Association Conference, Biloxi, MS.

- Recuperado de <http://www.eric.ed.gov/contentdelivery/servlet/ERICServlet?accno=ED416896>
15. Jiao, Q. G., & Onwuegbuzie, A. J. (1997). Antecedents of library anxiety. *The Library Quarterly*, 67(4), 372-389.
 16. Jiao, Q. G., Onwuegbuzie, A. J., & Lichtenstein, A. A. (1996). Library anxiety : characteristics of "at-risk" college students. *Library & Information Science Research*, 18(2), 151-163.
 17. Jiao, Q. G., Onwuegbuzie, A. J. & Bostick, S. L. (2004). Racial differences in library anxiety among graduate students. *Library Review*, 53(4), 228-235.
 18. Kohrman, R. A. (2002). *When you aren't in Kansas anymore: Computer, research, and library anxieties* (Tesis de maestría). Recuperado de la base de datos de ProQuest Dissertations and Theses (UMI No. 1411122).
 19. Kuhlthau, C. C. (1991). Inside the search process: Information seeking from the user's perspective. *Journal of the American Society for Information Science*, 42(5), 361-371.
 20. Lawless, L. J. (2011). An examination of library anxiety at Cape Breton University. *Evidence Based Library and Information Practice*, 6(3), 16-27.
 21. Malvasi, M., Rudowsky, C., & Valencia, J. M. (2009). *Library Rx: Measuring and treating library anxiety. A research study*. Chicago: American Library Association.
 22. Mech, T. F., & Brooks, H. (1995). Library anxiety among college students: An exploratory study. En la Association of College and Research Libraries, *Conference Proceedings of the ACRL 7th National Conference* (pp. 173-180). Pittsburg, PA: American Library Association.
 23. Mellon, C. A. (1986). Library anxiety: A grounded theory and its development. *College and Research Libraries*, 47(2), 160-165.
 24. Mellon, C. A. (1988). Attitudes: The forgotten dimension in library instruction. *Library Journal*, 113(14), 137-139.
 25. Onwuegbuzie, A. J., & Jiao, Q. G. (2004). Information search performance and research achievement: An empirical test of the anxiety-expectation mediation model of library anxiety. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 55(1), 41-54.
 26. Onwuegbuzie, A. J., Jiao, Q. G., & Bostick, S. L. (2004). *Library anxiety: Theory, research, and applications*. Lanham, Maryland: The Scarecrow Press.
 27. Shoham, S., & Mizrachi, D. (2001). Library anxiety among undergraduates: A study of Israeli B. Ed students. *The Journal of Academic Librarianship*, 27(4), 305-319.
 28. Van Kampen, D. J. (2003). *Library anxiety, the information search process and doctoral use of the library* (Tesis doctoral). Recuperado de la base de datos ProQuest Dissertations and Theses. (UMI No. 3094823).
 29. Van Kampen, D. J. (2004). Development and validation of the Multidimensional Library Anxiety Scale. *College and Research Libraries*, 65(1), 28-34. Recuperado de <http://0-search.ebscohost.com/millennium.itesm.mx/login.aspx?direct=true&db=eft&AN=502917350&site=ehost-live>
 30. Visauta, B. (1998). *Análisis estadístico con SPSS para Windows*. Madrid: McGraw-Hill.