

PIL (Project in Information Literacy):
conclusiones y recomendaciones: informe 2012

La curva de aprendizaje: cómo resuelven sus problemas de información los graduados universitarios una vez que se integran en la actividad laboral

ALISON J. HEAD

Traducción de CRISTÓBAL PASADAS UREÑA

LEARNING CURVE: How College Graduates Solve Information Problems Once They Join the Workplace. (http://projectinfolit.org/pdfs/PIL_fall2012_workplaceStudy_FullReport.pdf.)

Hallazgos cualitativos sobre la conducta de búsqueda de información de los graduados universitarios de hoy en día en el momento en que realizan la transición desde la universidad al entorno laboral. Se incluyen las conclusiones obtenidas a partir de entrevistas a 23 empleadores estadounidenses y de grupos de discusión con 33 graduados recientes de cuatro universidades y colegios universitarios estadounidenses; se trata de un trabajo exploratorio para la serie de estudios sobre la transición de la universidad al entorno laboral dentro del Project Information Literacy (PIL).

La mayoría de los graduados que participaron en nuestros grupos de discusión afirmó haberse encontrado con dificultades a la hora de resolver problemas de información en su puesto de trabajo, donde, de forma diferente a lo que ocurre en el ámbito académico, lo que predomina es un sentido de urgencia, y donde los con-

Nº 103, Enero-Junio 2012, pp. 144-174



tactos personales a menudo ofrecen resultados más útiles que las búsquedas en línea. Estos graduados afirmaron que aplicaron con gran provecho las competencias informacionales básicas aprendidas en la universidad para extraer contenidos, además de desarrollar estrategias flexibles de búsqueda de información para colaborar con colegas de confianza para poder compensar los aspectos que no dominaban.

Al mismo tiempo, los empleadores afirmaron que reclutaban graduados universitarios, en parte por sus habilidades para la búsqueda en línea, pero que todavía seguían esperando y necesitando competencias de investigación más tradicionales, como hojear informes encuadernados, levantar el teléfono o interpretar los resultados de la investigación junto con los miembros del equipo. También comprobaban que sus nuevos empleados con titulación universitaria raramente demostraban tener estas competencias.

En general, nuestros resultados sugieren que existe una clara diferencia entre los graduados de hoy en día que demuestran lo rápido que son capaces de encontrar respuestas en línea y los empleadores experimentados que necesitan contratar graduados universitarios que sean capaces de usar una mezcla de métodos en línea y tradicionales para llevar a cabo indagaciones exhaustivas.

INTRODUCCIÓN

Es el día después de la graduación y aunque la mayoría de los estudiantes universitarios ya ha entregado su último trabajo de clase, ha hecho las maletas y está dejando atrás la universidad, sus días y necesidades de seguir investigando están lejos de haber pasado. Lo único que ha cambiado son los temas. Muchos graduados se descubrirán a si mismos rápidamente como ávidos buscadores de información en cuanto se pongan a buscar empleo, a aprender cómo funciona en la práctica la carrera elegida, a establecer nuevas comunidades, a atender a sus actividades personales y profesionales y a continuar el viaje de sus vidas. En un mundo en el que abunda la tecnología, las redes sociales zumban en los oídos y la conectividad es tan común como la misma electricidad, puede que los graduados publiquen su currículum en Monster, soliciten unas pocas y codiciadas prácticas que han encontrado en Vault, y se enrollen con algunos nuevos compañeros de piso a través de Craigslist. Como las opciones de contacto disminuyen después de la universidad, puede que se encuentren buscando perfiles en Okcupid.com.

Pero una vez que se establecen en una nueva ocupación, muchos de los graduados de hoy en día descubren muy pronto que las técnicas que les han funcionado tan bien a la hora de buscar información cuando estaban en la universidad ya no les resultan suficientes. Hay otros factores presentes en la ecuación para el éxito en el nuevo empleo, como el trabajo en equipo o la habilidad para conseguir información más allá de lo que les aparece en las pantallas de sus terminales de ordenador. Esta

transición constituye uno de los retos más importantes a los que se enfrentan los nuevos graduados universitarios en la era digital.

Project Information Literacy (PIL) es un proyecto de investigación de ámbito nacional [i]. Este informe es el primero de una nueva iniciativa de investigación dentro del PIL que se llama “Estudios sobre la transición” (“The passage Studies.”) [ii] La finalidad de este corpus único de investigación en progreso es la de indagar sobre las transiciones en el entorno informacional por las que pasan los jóvenes adultos en las encrucijadas críticas de sus vidas. Tratamos de comprender los retos a los que se enfrentan los estudiantes universitarios actuales, así como las competencias informacionales y las estrategias que adoptan y desarrollan según van pasando desde un panorama informacional complejo a otro. Al mismo tiempo, nos preguntamos qué clase de conclusiones podemos obtener del estudio de estos jóvenes adultos, con la esperanza de que ello nos lleve a mejoras en su enseñanza, formación y preparación para la vida en la era digital.

En este estudio nos preguntamos qué sucede con los hábitos de búsqueda de información de los estudiantes universitarios actuales una vez que se gradúan y entran en el mercado laboral. Hemos explorado esta cuestión desde dos perspectivas: la de los empresarios que emplean a titulados universitarios, y desde las experiencias de los propios titulados que se incorporan al trabajo. Durante el invierno y la primavera de 2012 hemos realizado 23 entrevistas en profundidad con empresarios sobre sus expectativas y valoraciones de los titulados universitarios que han contratado recientemente y de sus habilidades para resolver problemas de información en el puesto de trabajo. También moderamos cinco sesiones de grupos de discusión con 33 recién graduados sobre los retos a que se enfrentan y las prácticas de búsqueda de información que utilizan según hacen la transición desde la universidad al entorno laboral y profesional [iii].

-
- i Project Information Literacy (PIL) es un proyecto sin ánimo de lucro y para beneficio público dedicado a llevar a cabo investigaciones continuas sobre los adultos jóvenes y sus hábitos de investigación en la era digital. Alison J. Head, Ph.D. es la directora del PIL. También es miembro del Berkman Center for Internet and Society de la Universidad de Harvard <<http://cyber.law.harvard.edu/>> y del Harvard Library Innovation Lab <<http://librarylab.law.harvard.edu/>>. Comunicaciones sobre este informe de investigación deberán ser enviadas a la Dr^a. Alison J. Head en alison@projectinfofolit.org.
 - ii Este estudio PIL se ha llevado a cabo en colaboración con el Harvard’s Berkman Center for Internet and Society y ha sido financiado generosamente gracias a una ayuda federal (LG-52-11-0269-11) del Institute of Museum and Library Services (IMLS), para la creación de bibliotecas y museos potentes que conecten a las personas con la información y las ideas.
 - iii Agradecemos también el apoyo del equipo de investigación del PIL que realizó las entrevistas para este estudio: Elizabeth L. Black (Ohio State University), Jordan Eschler (University of Washington), Sean Fullerton (University of Washington), Sue Gilroy (Harvard University), and Michele Van Hoeck (California Maritime Academy).

PRINCIPALES CONCLUSIONES

La transición informacional desde la universidad al entorno laboral y profesional resulta abrumadora según los titulados que entrevistamos. Muchos de ellos afirmaron sentirse como si hubieran sido arrojados a un entorno nada familiar lleno de urgencias y de plazos constantes, así como de retos ante tareas de investigación definidas de forma muy vaga y con muy poca retroalimentación. A medida que se iban acostumbrando a sus jornadas de trabajo de más de 40 horas semanales, estos graduados universitarios se basaban en sus niveles de pericia con los ordenadores y aplicaban su nivel de competencias informacionales adquiridas en la universidad para resolver los problemas de información. Desgraciadamente, estas competencias solo llegaban hasta ahí. Los empleadores los necesitaban para aplicar unos planteamientos de investigación más completos y variados. En todo caso, nuestras conclusiones revelan las dos caras de la misma moneda. Las competencias básicas de búsqueda en línea que los recién licenciados aportan resultan suficientemente atractivas para ayudarles a encontrar empleo. Sin embargo, los empleadores descubrieron que, una vez en el puesto de trabajo, estos trabajadores jóvenes educados parecían atados a sus ordenadores. Se mostraban incapaces de incorporar métodos de búsqueda más básicos y de bajo perfil tecnológico que resultan tan esenciales como siempre dentro del entorno de trabajo contemporáneo.

Los principales hallazgos de nuestras entrevistas y grupos de discusión son los siguientes:

1. A la hora de contratar, los empresarios de nuestra muestra afirmaron que ellos buscaban competencias informacionales similares entre los titulados universitarios que seleccionaban. Otorgaban un gran valor a las habilidades de los titulados para hacer búsquedas en línea, encontrar información con herramientas distintas de los motores de búsqueda e identificar la mejor solución a partir de la información reunida.
2. Una vez incorporados al puesto de trabajo, muchos de estos contratados universitarios demostraban un saber hacer con los ordenadores que excedía claramente tanto las expectativas como las propias competencias de muchos de los empresarios. Y sin embargo descubrimos que estos niveles de competencia en realidad servían para oscurecer las técnicas de búsqueda requeridas a la hora de solucionar problemas de información, de acuerdo con las entrevistas a los empresarios.
3. Los empresarios afirmaron que la mayoría de estos contratados universitarios mostraba tendencia a aportar la respuesta más rápida que podía encontrar utilizando un motor de búsqueda, tecleando unas pocas palabras clave y echándole un vistazo a las dos primeras páginas de resultados, incluso a pesar de

que lo que los empresarios necesitaban era que los recién llegados aplicaran paciencia y persistencia a la hora de solucionar problemas de información en el entorno laboral y profesional.

4. Una mayoría de empleadores afirmó que les sorprendía que los nuevos contratados utilizaran en raras ocasiones cualquiera de las formas más tradicionales de búsqueda, como levantar el teléfono u hojear un informe anual en busca de perlas adicionales. Por el contrario, veían que muchos contratados universitarios –aunque no todos– se basaban muy considerablemente en lo que encontraban en línea y raramente iban más allá de sus pantallas de ordenador.
5. Al mismo tiempo, los titulados de nuestros grupos de discusión afirmaron que ellos aportaban sus competencias informacionales esenciales obtenidas en la universidad para ayudarles a lograr una ventaja y ahorrar tiempo en el trabajo a la hora de solucionar un problema de información. Muchos de ellos aplicaban técnicas para la evaluación de la calidad del contenido, lectura de textos en profundidad y síntesis de grandes cantidades de contenidos normalmente encontrados en línea.
6. Los titulados afirmaron que, para compensar las lagunas en sus bloques de competencias, ellos desarrollaban estrategias de adaptación para solucionar problemas de información en el puesto de trabajo, a menudo por el método de prueba y error. La mayor parte de estas estrategias implicaban cultivar relaciones con un colega de confianza que les ayudara a encontrar las respuestas rápidas, ahorrar tiempo y aprender los procesos de trabajo.

En las páginas que siguen presentamos los resultados detallados de nuestros análisis en dos partes:

Parte primera: las expectativas de los empleadores. Presentamos los hallazgos de nuestras entrevistas con empresarios sobre sus expectativas, necesidades y valoración de las competencias de sus contratados universitarios para solventar sus problemas de información.

Parte segunda: las experiencias de los graduados. Presentamos los resultados de nuestras sesiones de grupos de discusión con graduados recién salidos de la universidad en las que se discutieron los retos a los que se enfrentan y las prácticas informacionales que aplicaban en el tránsito desde el aula a la oficina.

Pretendemos que las conclusiones de este estudio exploratorio nos ofrezcan vías para entender la manera en que los graduados universitarios solucionan sus problemas de información una vez que salen de la universidad y entran en el mercado laboral. Dado el tamaño limitado de nuestra muestra y nuestra metodología cualitativa, estos resultados no pueden ser considerados como completos, sino más bien como exploratorios y como parte de una investigación en progreso. Nos plan-

teamos comprobar de forma más rigurosa estos resultados cualitativos mediante un nuevo estudio en el que aplicaremos encuestas a gran escala y métodos cuantitativos.

PLANTEAMIENTO

Nuestro estudio en progreso se basa en la investigación sobre la conducta de búsqueda de información. Como científicos de la información, analizamos las formas en que los estudiantes universitarios conciben y aplican en la práctica sus estrategias de búsqueda de información y se valen de procesos específicos. Estudiamos estos procesos a partir de los relatos, informes y experiencias de los participantes.

Tres grupos de preguntas enmarcan el estudio:

1. ¿Qué expectativas albergan los empleadores respecto de los graduados universitarios de hoy en día a la hora de encontrar y utilizar información? ¿Qué preparación tienen estos empleados universitarios para resolver problemas de información? ¿Qué competencias informacionales necesitan y esperan los empleadores de sus empleados con titulación universitaria?
2. ¿A qué retos se enfrentan los titulados universitarios en el puesto de trabajo en relación con el uso de la información y la solución de problemas de información? [iv] ¿Qué competencias informacionales propias de la experiencia de aprendizaje en la universidad resultan particularmente aplicables? ¿Qué estrategias de adaptación aplican los graduados cuando tienen que resolver problemas de información?
3. ¿Cuáles son las diferencias existentes entre las competencias informacionales que los empleadores exigen de sus empleados con titulación universitaria y los conjuntos de habilidades que poseen en la práctica estos recién llegados a la empresa?

Utilizamos las entrevistas a los empleadores y los grupos de discusión con los recién graduados para recoger datos cualitativos [v] Ambas metodologías permiten la realización de preguntas abiertas de forma que las discusiones pueden explorar

iv Definimos como recién graduados a quienes habían obtenido sus títulos universitarios entre 2005 y 2011 y no se encontraban matriculados en ningún tipo de programas de postgrado en la fecha de las entrevistas. Véase el Apéndice para más detalles sobre la metodología de investigación para este estudio. Además, véanse las páginas originales de este informe para una discusión sobre las entrevistas y sus limitaciones como método de investigación, así como para ver lo que hicimos para compensar estas cuestiones en nuestro diseño del estudio.

v Ninguno de los participantes en nuestras sesiones de discusión estaba empleado en cualquiera de las organizaciones donde se llevaron a cabo las entrevistas a los empleadores.

con total libertad nuevas zonas de investigación y examinar cuestiones complejas [vi]. Los datos se recogieron mediante entrevistas telefónicas con los empleadores entre el 25 de enero y el 22 de mayo de 2012. La fig. 1 ofrece el listado de las empresas incluidas en nuestra muestra para las entrevistas de empleadores (n = 23) [vii].

Definimos como *grupos de interés empresariales* a los directivos, gestores y/o jefes de proyectos que contratan, forman, supervisan y/o evalúan a recién titulados universitarios para puestos de entrada y/o prácticas remuneradas. Obtuvimos la muestra para las entrevistas mediante un correo electrónico de reclutamiento a participantes potenciales pidiéndoles su colaboración voluntaria para un estudio financiado por el gobierno federal sobre contrataciones recientes de graduados universitarios.

Un entrevistador del PIL realizó unas sesiones de grabación en audio en las que se plantearon preguntas sobre: 1) las expectativas de los empleadores sobre sus universitarios contratados en tanto que buscadores y usuarios de información, 2) las valoraciones de los empleadores sobre las fortalezas de sus contratados universitarios a la hora de solventar sus problemas de información en el puesto de trabajo, y 3) la valoración de los empleadores sobre las debilidades demostradas por sus contratados universitarios. Como parte de las entrevistas se recogió información demográfica sobre cada participante [viii].

Concluidas las sesiones, los entrevistadores aplicaron una metodología de codificación latente para la reducción analítica y la interpretación de patrones subyacentes en los datos. Nuestra guía de codificación se basó en las referencias a las normas ACRL de alfabetización informacional y en los *Habits of Mind*, 16 características formalizadas del pensamiento crítico. [ix]

vi Véase una discusión completa sobre las metodologías aplicadas en este estudio en el Apéndice (pp. 29-37 del original en inglés).

vii Para más detalles sobre las empresas y cómo se seleccionó a los entrevistados, véanse las páginas 33-35 del Apéndice citado. Modificamos las categorías de empresas del censo estadounidense como base para determinar las clasificaciones de las industrias en la figura 1.

viii Por término medio las entrevistas duraron 45 minutos y se celebraron en días laborables, en el puesto de trabajo del empleado y a una hora fijada previamente con el entrevistador mediante correos electrónicos de seguimiento en los que se aportaban los detalles y los procedimientos del estudio (e.g. garantía de confidencialidad). Se grabaron las entrevistas en audio para garantizar la corrección de los datos recogidos.

ix Las Normas ACRL de alfabetización informacional para la Educación Superior están disponibles en inglés en <http://www.ala.org/acrl/standards/informationliteracycompetency> (acceso: Junio 1, 2012); y en español en <http://www.aab.es/pdfs/baab60/60a6.pdf> (acceso: Enero, 18, 2013). La colección de las 16 características del pensamiento crítico, de Art Costa, están disponibles en <http://tinyurl.com/7hnp077> (acceso: Junio 1, 2012).

GRUPOS DE DISCUSIÓN CON GRADUADOS UNIVERSITARIOS

Para nuestro estudio hemos llevado a cabo cinco sesiones de grupos focales con una muestra total de 33 recién graduados voluntarios de cuatro universidades y colegios universitarios estadounidenses entre el 21 de abril y el 19 de mayo de 2012 [x]

Definimos a un *recién graduado* como alguien que se ha graduado con un BA o un BS entre 2005 y 2011. Obtuvimos una muestra aleatoria gracias a la estrecha colaboración con la biblioteca y la fundación universitaria de cada institución incluida en nuestra muestra. Enviamos un correo de reclutamiento a una muestra aleatoria de egresados recientes pidiéndoles su participación voluntaria en un estudio de financiación federal sobre la búsqueda y utilización de información en el puesto de trabajo. Para poder determinar la idoneidad recogimos datos sobre cada participante potencial gracias a una encuesta previa administrada en línea. Luego, en el momento de programar la entrevista, enviamos por correo electrónico la documentación con los detalles y procedimientos del estudio (i.e., garantía de confidencialidad). Posteriormente un moderador del proyecto PIL llevó a cabo una discusión grabada en audio sobre tres temas: 1) tipos de problemas de información que tenían que afrontar; 2) diferencias en la solución de problemas de información entre la universidad y el puesto de trabajo; y 3) competencias y estrategias aplicadas para solventar los problemas de información [xi]

SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE INFORMACIÓN

Para los fines de este estudio, el proceso de investigación consta de cuatro actividades: identificar un tema, buscar información sobre él, evaluar la información y, finalmente, aplicarla. [xii] Pedimos a los participantes –empleadores y graduados– que nos describiesen su proceso de investigación y las fuentes utilizadas para encontrar información, incluyendo la red, bases de datos de pago, documentos de la empresa, monografías, periódicos, bibliotecas, y/o contactos personales.

-
- x Alison Head actuó de moderadora con los graduados de Harvard College, Santa Rosa Junior College y la University of Puget Sound; y Jordan Eschler lo hizo con los graduados de la University of Texas at Austin.
- xi Estas sesiones se celebraron en sábado para ajustarnos a los diferentes horarios de trabajo de los participantes; duraron un promedio de 75 minutos, incluidas la información previa y las discusiones de seguimiento. Antes del comienzo de las sesiones se entregó a cada participante una tarjeta regalo de Amazon por valor de \$10 en agradecimiento por su tiempo. Las sesiones se celebraron en el campus de procedencia de los participantes, excepto en el caso de la University of Puget Sound,; en este caso se celebraron en la University of Washington, ya que en el área de Seattle vivían más participantes que en la comunidad rural de Puget Sound.
- xii Reconocemos que estas partes del proceso de investigación no son necesariamente secuenciales. La investigación es a menudo un proceso orgánico en el que inicialmente se encuentran unos resultados y luego hay que revisarlos a medida que se va aplicando la información obtenida.

También establecimos una distinción entre *competencias* y *estrategias*. Definimos *competencias* como las habilidades y el conocimiento necesarios para resolver un problema de información. Esto quiere decir que una persona comprende qué tipo de acciones hay que emprender para ejecutar las tareas y también cómo llevar a cabo esa acción. Por el contrario, las *estrategias* consisten en planes deliberados, a menudo altamente individualizados, que aplican estas competencias para lograr un objetivo, dependiendo del problema en sí y de otras limitaciones.

Presentar de forma operativa el concepto de alfabetización informacional a una muestra de empresarios ha resultado especialmente problemático en otros estudios anteriores [xiii]. Por consiguiente, lo que hicimos fue pedir a los empleadores que discutieran sobre el proceso de *solución de problemas de información* en el puesto de trabajo, en vez de pedirles una lista de sus normas y criterios para la alfabetización informacional [xiv].

Descubrimos que la utilización de esta frase casaba bien con los empleadores, quizás por dos razones. Casi todas las organizaciones incluidas en nuestra muestra de empleadores son “industrias de la información” y se encontraban implicadas principalmente en la creación, producción o diseminación de información. Más aún, las *tareas que tienen que ver con la información* se han convertido en el componente identificable y fundamental de la mayor parte de los empleos, independientemente del lugar que cada cual ocupe en el escalafón de la organización. Este fenómeno ha ido en aumento con el uso de teléfonos inteligentes, la computación en la nube y los medios sociales.

RESULTADOS

Parte primera: expectativas de los empleadores

¿Qué es lo que hace que los graduados de hoy en día sean empleables? Tradicionalmente los empleadores se han basado en los mismos criterios a la hora de tomar sus decisiones de selección de personal: capacidad de comunicación, trabajo en equipo, toma de decisiones y planificación [xv]. Para el año 2011 estos criterios ya

xiii Para una discusión y teoría en profundidad véase Annemarie Lloyd, *Information Literacy Landscapes: Information Literacy in Education, Workplace, and Everyday Contexts* (Oxford: Chandos Publishing, 2010).

xiv El modelo Big6 define la alfabetización informacional dentro del contexto de la definición y solución de problemas de información. Ver Michael B. Eisenberg y Robert E. Berkowitz, *Information Problem-Solving: The Big6™ Skills Approach to Library and Information Skills Instruction* (Norwood, NJ: Ablex, 1990).

xv National Association of Colleges and Employers (NACE) Research, *Job Outlook 2011* NACE Research Biannual Survey (NACE, Nov. 2011), <http://www.unco.edu/careers/family/pdf/NACEJobOutlookNov2011.pdf> (acceso: Junio 26, 2012).

habían cambiado. Por primera vez, el estudio bianual de la NACE sobre perspectivas de empleo incluyó una pregunta sobre la importancia de la obtención y proceso de información. Esta nueva categoría aparecía en el puesto número cuatro de una lista de diez competencias. Los participantes la valoraron como “muy importante” [xvi]. Puede que estos resultados de la encuesta nos estén describiendo una tendencia a que los empleadores ya concedan una importancia mayor a las competencias informacionales. Sin embargo, los resultados solo llegan hasta ahí a la hora de describir qué competencias informacionales resultan importantes en el puesto de trabajo y por qué [xvii].

Cuando entrevistamos a 23 empleadores para nuestro estudio les preguntamos una serie de cuestiones para explorar esas descripciones de las competencias informacionales hasta cierto punto limitadas. Por ejemplo, cuando los empleadores buscaban “buenos empleados” ¿qué competencias informacionales necesitaban y esperaban? ¿Cómo están preparados los empleados universitarios de hoy en día para resolver problemas de información en el trabajo, según los empleadores?

Encontramos ciertas cosas en común a la hora de discutir los empleadores sus expectativas en relación con los empleados universitarios como buscadores y usuarios de información –tanto si estos recién llegados trabajaban como investigadores, analistas de mercados, programadores, ingenieros, escritores, o diseñadores de webs–. Las similitudes afloraron primero en los adjetivos utilizados por los empleadores para descubrir sus intenciones de contratación. Afirmaron con frecuencia que buscaban contratar a aspirantes que fueran *ágiles, colaboradores, flexibles, diestros, pacientes, persistentes y capaces*.

En términos de competencias informacionales, casi todos los empleadores que entrevistamos afirmaron que esperaban que los candidatos tuvieran la *habilidad para buscar en línea*. Muy pronto aprendimos a reconocer que se trataba de una frase para llamar la atención que podía significar un gran número de cosas. Sin embargo, para la mayoría de los empleadores la frase significaba *saber cómo y dónde buscar en la web*. Para algunos empleadores también significaba saber cómo usar bases de datos internas hechas con Excel y/o acceder a dos o tres bases de datos de pago tales como *Lexis-Nexis y/o THOMAS*. Los empleadores daban por sentado que los graduados habían adquirido estas competencias en la universidad.

En otros casos, los empleadores afirmaron que ellos esperaban de los graduados contratados actuales bastante más que en el pasado. Buscaban personas destacadas –los candidatos más cualificados– que pudieran demostrar cómo son capaces de

xvi Ausente en el original (NT)

xvii Por *alfabetización informacional* entendemos aquellas competencias asociadas con la definición de una necesidad de información, así como la localización, evaluación y utilización de la información. Véase la ACRL y sus Normas de Alfabetización Informacional para la Educación Superior (2000).

sondear en las profundidades del vasto universo de la web, sonsacando y recopilando información de los hilos encontrados en bitácoras, wikis o Facebook.

Tomadas en conjunto, concluimos de nuestras entrevistas que casi todos los empleadores albergaban expectativas similares en relación con las competencias informacionales consideradas punto de arranque [xviii]. Aunque nuestros resultados sugieren que las expectativas de los empleadores en relación con las competencias informacionales iniciales en el momento de la contratación resultaban bastante rudimentarias, existe una explicación plausible. Aunque los empleadores afirmaban que pedían lo básico de las búsquedas a sus nuevos empleados universitarios, sin embargo daban por sentado que la formación adicional y el inevitable mentoring rellenarían las lagunas que pudieran tener –independientemente de que hubieran tenido periodos de prácticas en otra organización mientras estaban en la universidad–.

Los empleadores asumían que sus contratados necesitarían aprender los procesos reiterativos de solución de problemas en el puesto de trabajo, así como las diferencias con la investigación propia del trabajo de pregrado. Sugirieron que esta curva de aprendizaje ocuparía diferentes cantidades de tiempo, desembocarían en diferentes niveles de dominio y ocurrirían bajo muy diversas circunstancias. A resultados de ello descubrimos que la mayor parte de los empleadores valoraban mucho más a los candidatos que exhibieran mayor apertura y disposición al aprendizaje y a la curiosidad natural. Muy pocos, o incluso ninguno, esperaban que los contratados recién titulados llegasen al puesto de trabajo con un conocimiento ya completo de los recursos y/o procedimientos específicos del ramo.

La incorporación al puesto de trabajo

De acuerdo con nuestras entrevistas, los empleadores asignaban a sus recién empleados universitarios una gran variedad de tareas de búsqueda e indagación. Por ejemplo, les pedían que localizaran información sobre competidores industriales, regulaciones del Servicio de Impuestos Internos (IRS-US), planificación de conferencias, la cobertura mediática de un tema concreto; o revisar la literatura científica, identificar productos potencialmente defectuosos, y examinar sentencias judiciales y/o votaciones de políticos. En otros casos, se les pidió que encontraran información sobre materiales de formación en aplicaciones de software y/o sobre especificaciones técnicas de codificación. En conjunto, estas tareas variaban en complejidad y duración. Algunas se podían completar en diez minutos, pero otras se llevaban varios días e incluso mucho más tiempo.

Como era de esperar, los empleadores descubrieron que unos empleados universitarios recientes eran mejores que otros en las búsquedas. Cuando les preguntamos

xviii Para los fines de nuestro estudio, definimos reclutamiento como un proceso de contratación que incluye revisión de currículos y solicitudes de trabajo, así como entrevistas a potenciales empleados.

sobre las competencias informacionales valiosas que estos nuevos empleados aportaban al puesto de trabajo, los empleadores mencionaron con frecuencia su facilidad natural con los computadores. Muchos empleadores ligaban muy estrechamente el dominio en el manejo de ordenadores con la capacidad para encontrar y utilizar la información.

Para estos empleados jóvenes el uso de ordenadores ya es como una segunda naturaleza. Los manejan sin esfuerzo e intuitivamente de una gran cantidad de formas que sus compañeros mayores nunca se atreverían a hacer. Descubrimos que el hecho de que estos recién llegados hubieran aprendido estas competencias gracias a la educación formal o por sí mismos de manera independiente era algo que a la mayor parte de los empleadores al parecer no les importaba demasiado. Pero cuando pedimos específicamente a los empleadores que evaluaran el nivel de pericia de estos recién graduados a la hora de encontrar y utilizar la información, muchos hicieron hincapié en que la pericia en línea que tanto habían valorado en el momento de la selección y contratación en muchos casos había resultado ser abrumadoramente limitada. La mayoría de los empleadores necesitaba y esperaba más de sus recién contratados, incluyendo una investigación realizada con más rigurosidad y flexibilidad.

Tal y como se sugiere, moverse bien por el entorno de la red y tener competencias informáticas puede acentuar las habilidades de los graduados para obtener y procesar información –una competencia que los empleadores actuales dicen valorar mucho–. Pero, desgraciadamente, aunque estas pericias resultan necesarias, también resultan insuficientes. Los empleadores necesitan una extensa gama de competencias informacionales para la investigación en el puesto de trabajo, y puede que crean que los contratados ya las traen adquiridas. Pero nuestras conclusiones sugieren que algunos de los empleadores que entrevistamos muy bien podrían estar confundiendo la pericia tecnológica con la preparación para la indagación y la investigación.

Competencias informacionales óptimas

Cada nuevo empleo u ocupación posee su propia curva de aprendizaje. Sin embargo, nos quedamos asombrados ante una tendencia que fue tomando cuerpo durante nuestras entrevistas: muchos empleadores identificaban una brecha creciente entre ellos mismos y sus contratados con dominio de las tecnologías a la hora de solventar problemas de información. Nuestros hallazgos sugieren que el conjunto de competencias informacionales que los empleadores asumen que los nuevos contratados traerán consigo al puesto de trabajo –más allá de la mera búsqueda– resulta, en la práctica, profundamente incompleto. Más aún, la gran mayoría de empleadores afirmó que necesitaba empleados recién graduados que se hicieran cargo de los problemas de información con “paciencia” y “persistencia”, y que poseyeran “un elevado nivel de tolerancia con la ambigüedad” tanto en relación con las preguntas planteadas como con las respuestas obtenidas.

Como corolario a nuestras entrevistas con los empleadores, identificamos cuatro de las competencias informacionales discutidas con más frecuencia que los empleadores afirmaron necesitar de sus nuevos empleados recién graduados, pero que rara vez encontraron en ellos. Este conjunto de habilidades constituye una lente útil para comprender en profundidad las expectativas de los empleadores. Forman parte de las *competencias informacionales óptimas* [xix].

Descripción detallada: competencias óptimas

1) *Implicar a miembros del equipo durante el proceso de indagación* requiere capacidad de pensamiento interdependiente para compartir, discutir, interpretar y revisar resultados. Los empleadores entrevistados afirmaron que los contratados recién graduados tenían más problemas con las estrategias de comunicación con el equipo que con cualquier otro aspecto del proceso de indagación. Algunos empleadores explicaron que estos contratados simplemente pasaban por alto el capital social que los miembros del equipo, en particular, podrían aportar a la hora de enmarcar las cuestiones a indagar o los problemas a plantear. Otros afirmaron que estos recién contratados concebían la investigación como una tarea que no tenía por qué conducir a la colaboración. Al contrario; lo único que querían era “ir al punto A y luego seguir solos hasta el punto B”.

Para los empleadores, implicar a los miembros del equipo no tenía que ser únicamente una práctica del puesto de trabajo que había que aprender, sino también a menudo la fórmula más viable para solucionar problemas de información. Un empleador nos dijo que la investigación en el puesto de trabajo es altamente contextualizada y en colaboración, todo lo contrario que la investigación académica; por tanto, los factores de la experiencia importan tanto, si no más, que los hechos, las cifras o las teorías.

2) *Obtener información usando una serie de formatos* entraña ir más allá de lo que podemos encontrar en línea. De acuerdo con los empleadores entrevistados, esto quiere decir utilizar también los formatos tradicionales no digitalizados, como los informes de la empresa, manuales, monografías, listines telefónicos, fotografías antiguas, bibliotecas, así como el conocimiento institucional. Los empleadores se asombraban de que muy pocos de estos nuevos contratados incorporaban a su proceso de indagación las fuentes de información fuera de línea. Sugirieron que los contratados recién graduados a veces dan por sentado de forma errónea que pueden encontrar todo lo que necesitan en la red. Desgraciadamente, esta gente simplemente “no tenía la paciencia necesaria para lidiar con este tipo de material antiguo”.

xix Puede que haya otras competencias informacionales adicionales que los empleadores considerarían como óptimas pero que no están incluidas aquí. Esperamos llegar a identificarlas en nuestras futuras investigaciones.

Pero lo que más que nada descorazonaba a los empleadores era el fallo de estos contratados a la hora de reconocer a sus colegas como fuente importante de información. Según afirmaron, cada año que pasa resulta menos probable que se levanten de su ordenador de sobremesa. Para estos empleadores, la búsqueda en línea es un medio, no un fin, para solucionar problemas de información en el trabajo. Nos dijeron que los contratados recién graduados tenían que “salirse del guión”, “mostrarse habilidosos y buscar por todos lados” y “comprobar en múltiples fuentes”. Sobre todo, afirmaron que sus empleados necesitaban “construirse una red para acceder y sacar provecho del conocimiento tácito” de los demás miembros de la organización.

3) *Encontrar patrones y establecer conexiones* supone analizar lo que se ha encontrado y comparar los detalles relacionados que puedan estar incluidos en una gran gama de recursos. Sin embargo, pocos contratados recién graduados parecen estar preparados para comprometerse con este tipo de pensamiento de orden superior, de acuerdo con los empleadores que entrevistamos. Algunos nos hablaron de nuevos contratados incapaces de extraer información crítica de los materiales reunidos, o con dificultades para “distinguir entre ruido y material sólido”. Otros empleadores afirmaron que tenían dificultades con la capacidad de síntesis y, por eso, “se quedan clavados en el barro tratando de descubrir el significado”.

También descubrimos que los contratados recién graduados no estaban necesariamente habituados a encontrar patrones útiles con significado: los empleadores necesitaban que estos contratados identificaran ejemplos significativos y que fueran capaces de argumentar sobre su importancia o sobre el valor que podrían añadir a la hora de solucionar la tarea entre manos. Tal y como afirmó un empleador, “una cosa es ir a Internet y conseguir la información, y otra muy distinta es ver las conexiones potenciales, de forma que seas capaz de encontrar también lo que no es tan obvio”. Pero según confesión propia, durante el proceso de la entrevista de trabajo, los empleadores a menudo pasan de largo sobre las capacidades de un candidato para establecer conexiones entre elementos aparentemente dispares, con lo cual puede que esta competencia aparezca como de poco valor en el puesto de trabajo.

4) *Zambullirse en el “estanque de la información”* exige indagar sobre un tema de forma detallada. En nuestras entrevistas los empleadores declararon que los contratados recién graduados raramente llevaban a cabo la investigación completa que se les demandaba en el puesto de trabajo. Una crítica frecuente consistía en la importancia que le daban a encontrar la respuesta lo más rápido posible: la investigación para el puesto de trabajo exige una estrategia que imagina *todas* las respuestas posibles –en vez de ejecutar una búsqueda rápida para llegar a una conclusión todavía más rápida tras unos cuantos golpes de teclado–. Los empleadores quieren contratados recién graduados que sean capaces de “enfrascarse en las situaciones embrolladas”,

“revisar materiales que puede que no vuelvan a usar nunca más”, y aplicar la “persistencia testaruda” que la investigación en el entorno de trabajo exige. Tal y como explicó un empleador, un planteamiento exhaustivo de la investigación resulta esencial porque soluciona problemas de información inmediatos, pero también arroja luz sobre cuestiones relacionadas que resultarán críticas para el desempeño futuro –la savia de cualquier organización.

Grados de diferencia: Licenciados vs. Masters

Como secuela de nuestro estudio, pedimos a un subconjunto de empleadores de nuestra muestra que comparase las diferencias percibidas entre los contratados que llegaban al puesto con una licenciatura o con un master [xx]. Alrededor de un tercio de la muestra había trabajado con contratados que habían pasado por alguna escuela de postgrado antes de entrar en el puesto de trabajo. Estos empleadores consideraban que los contratados con un master se encontraban mejor preparados para solucionar problemas de información que los simples licenciados ¿Por qué? En nuestras sesiones, los empleadores afirmaron que había al menos tres beneficios. Los estudiantes que han pasado por una escuela de postgrado tienen más experiencia a la hora de definir y delinear un problema de información, redactar una revisión de la literatura y llevar a cabo una investigación primaria.

Intuitivamente, esto tiene sentido. Emprender una investigación original ayuda a aprender las claves de la investigación en el puesto de trabajo. Ambos tipos de indagación, según los empleadores a los que entrevistamos, exigen reflexionar sobre la investigación en tanto que proceso reiterativo de indagación crítica. Más aún, la redacción de trabajos de master y tesis aporta a estos contratados experiencia en la identificación de problemas originales, a veces inabordables, sobre los que se investiga mejor utilizando un planteamiento de aprendizaje profundo. Por *aprendizaje profundo* entendemos la clase de aprendizaje de orden superior en el que un individuo se deja llevar por la investigación y la comprensión de patrones, relaciones e implicaciones de un tema o cuestión específica. Los aprendices en profundidad se ocupan de las motivaciones intrínsecas mucho más que de las extrínsecas, como las calificaciones o el reconocimiento de cualquier tribunal [xxi]. Por supuesto, se sale de los fines de este estudio determinar hasta qué punto son aprendices en profundidad los contratados recién salidos de una escuela de postgrado.

xx En este estudio de seguimiento no se incluyeron postgraduados con formación especializada, por ej., en Derecho.

xxi Véase en el sitio web de PIL, en la serie “Smart Talk”, la entrevista de Octubre de 2012 con Ken Bain, autor y educador famoso, para una discusión sobre los estilos de aprendizaje en su libro *What the Best College Students Do* (Cambridge, MA: Harvard University Press, 2012)

Parte Segunda: Experiencias de los graduados

Hasta aquí hemos presentado los resultados de nuestras entrevistas con los empleadores, muchos de los cuales ya han estado en su esfera laboral por muchos años [xxii]. Y nuestras conclusiones sugieren que ellos tienen ciertas expectativas acerca de las competencias que los contratados recién graduados habrán de utilizar para solucionar problemas de información. Sin embargo, una vez que los contratados acuden a su puesto de trabajo los empleadores descubren que sus competencias informacionales a menudo resultan incompletas hasta extremos que ellos no se esperaban y, en algunos casos, ni se habían imaginado.

En esta sección dirigimos nuestra atención a esos contratados recién graduados que acaban de comenzar su transición desde la universidad al entorno laboral [xxiii]. ¿A qué se parece eso de ser un contratado recién graduado en un puesto de trabajo de hoy en día? En nuestras sesiones de grupos de discusión con 33 recién graduados de cuatro universidades y colegios universitarios preguntamos a los participantes cómo y en qué resultaba diferente la recogida y utilización de la información para los trabajos de clase de la solución de problemas de información en el entorno de trabajo. ¿A qué retos tuvieron que enfrentarse los participantes durante esta transición desde un paisaje informacional al otro? ¿Qué competencias informacionales, aprendidas y desarrolladas en la universidad, aplicaron para solucionar sus problemas de información en el entorno de trabajo? ¿Qué estrategias de adaptación desarrollaron los participantes para obtener ventajas en el entorno laboral?

Consumo intensivo de información

En 2012, universidades y colegios universitarios estadounidenses produjeron un número de graduados sin precedentes —una tendencia hacia arriba que se espera continúe [xxiv]—. A pesar de los elevados costes de la educación superior, una gran mayoría de graduados todavía sigue considerando su titulación universitaria como una buena inversión, la mayoría superará de dos a uno en ganancias a sus colegas de instituto si son capaces de aterrizar y mantener un “buen empleo”, y de eludir la última ronda de despidos [xxv].

xxii Casi dos tercios (64%) de los empleadores entrevistados habían trabajado en su organización durante cinco años o más; y la mayoría (56%) de la muestra había trabajado en su campo durante más de 15 años.

xxiii Cerca de dos tercios de la muestra (64%) de recién graduados en los grupos de discusión se habían graduado en los últimos tres años (2009 a 2011).

xxiv En el año académico 2011-2012, 833,000 graduados recibieron una diplomatura, y 1,725,000 recibieron una licenciatura de un colegio universitario o una universidad estadounidense —un 60% más que solo una década antes. Fuente: The US Department of Education, <http://nces.ed.gov/fastfacts/display.asp?id=372> (acceso: Junio 4, 2012).

xxv Pew Research Center, “College Graduation: Weighing the Cost ... and the Payoff,” (May 17, 2012). En el artículo se afirma: “Al preguntárseles si la universidad ha sido una buena inversión para ellos

Cerca de tres cuartos (73%) de los participantes en nuestras sesiones tenían empleos a tiempo completo. Ocupaban una gran variedad de puestos: contables, administrativos, abogados, camareros, maestros cerveceros, analistas de mercados, recaudador de fondos, maestros, diseñadores de interfaz, agentes de seguros, asistentes jurídicos y auxiliares legislativos. Otros trabajaban como coordinadores de marketing, técnicos sanitarios, músicos, enfermeros, directores de programa e investigadores. Algunos participantes estaban trabajando en las carreras elegidas, mientras que muchos más de ellos se sentían inseguros acerca del rumbo que tomaría su vida profesional.

Casi todos los participantes se mostraron de acuerdo en que una parte fundamental de sus empleos les exigía encontrar, evaluar y utilizar información para solución de problemas. Afirmaron que muchos de esos problemas parecían caerles encima de la mesa como al azar a lo largo de su jornada laboral. Por ejemplo, una enfermera discutía sobre cómo investigar nuevos métodos de intervención, un gestor de proyectos de una ONG peinaba la Web en busca de un conferenciante para un evento próximo, y un camarero necesitaba aprender cómo describir una selección de quesos artesanos incluida en el menú. En otras sesiones, un analista de investigación se zambullía en las bases de datos académicas para encontrar artículos sobre espiritualidad y salud, un músico buscaba detalles sobre la forma de tocar una floritura para un próximo concierto, y una profesora de enseñanzas medias buscaba estrategias ya bien establecidas necesarias para apoyar determinados métodos pedagógicos que pensaba presentar a los administradores y a los padres del instituto.

En conjunto, la mayoría de los participantes afirmó que se basaba en dos fuentes de información para resolver estos tipos de problemas de información: muchos declararon que lo primero que hacían era buscar en línea mediante un buscador, y otros dijeron que consultaban con un compañero de trabajo.

Pasaje oscuro

La mayoría de los participantes en nuestras sesiones utilizaron adjetivos semejantes para describir sus estrategias a la hora de solucionar problemas de información en sus puestos de trabajo. Describieron sus planteamientos como *consultivos*, *eficientes*, *basados en evidencias*, *rápidos*, *inmediatos*, *intuitivos* y *procedimentales*. Pero incluso aunque la mayoría de estos adjetivos sugiere que la solución de problemas de información no sería más que un proceso bien definido que los contratados recién graduados abordan con facilidad y confianza, sin embargo éste no es el caso en

personalmente, considerando lo que ellos mismos o sus familias han pagado por ella, un 86% de los graduados afirma que ha sido una buena inversión. Solo el 6% responde que la universidad no ha sido una buena inversión para ellos; y el 7% afirma no estar seguro” <http://pewresearch.org/pubs/2261/college-university-education-costsstudent-debt> (acceso: Julio 19, 2012).

absoluto. A pesar de sus planteamientos aparentemente claros y sencillos en relación con la investigación en el puesto de trabajo, los participantes en nuestras sesiones declararon que se sentían “confusos”, “distráidos” y “asustados”. Un participante admitió: “Me encuentro constantemente en el fondo de la curva de aprendizaje”

Una de las fuentes de ansiedad era el darse cuenta de que la investigación relacionada con las asignaturas que habían hecho hasta ahora durante el pregrado tenía mucho menos que ver con la investigación en el puesto de trabajo de lo que inicialmente hubieran podido esperarse o incluso imaginarse.

En realidad, y en un sentido más amplio, estos graduados se encontraban lidiando con esa fase crítica de transición informacional desde la universidad al entorno laboral, en términos tanto de cultura como de práctica. Y esto tendía a ser así tanto si habían tenido prácticas de empresa como si no. Puede que esto sea así porque cada organización es única, especialmente en términos del proceso reiterativo de solución de problemas que aplica y los recursos de información disponibles. Pero hay otra explicación plausible que tiene que ver con las diferencias entre metas y objetivos de una universidad y las de una organización y sus diferentes empleos. El paisaje informacional que nuestros participantes conocían de sus respectivas universidades servía para apoyo de sus propias metas de aprendizaje. Por el contrario, el paisaje informacional del puesto de trabajo sirve de apoyo a las metas de la organización.

Como tales, las tareas de investigación relacionadas con las asignaturas que ellos conocían tan bien no eran sino piezas más pequeñas del entramado que les ayudaba a adquirir conocimiento sobre un tema. En agudo contraste, la tarea de investigación en el puesto de trabajo tenía que ver con desarrollar un proceso para alcanzar unas metas organizacionales (e.g., beneficios, innovación, mantenimiento de ventajas competitivas). Las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de una organización conforman el arco de este tipo de construcción de conocimiento, algo totalmente diferente de lo que los participantes habían experimentado a lo largo de su vida como estudiantes universitarios. En el puesto de trabajo los graduados se encontraban totalmente desconectados de las riquezas de sus bibliotecas universitarias. Tanto si habían utilizado con frecuencia los servicios y recursos de la biblioteca para sus tareas de clase mientras eran estudiantes como si no, la biblioteca siempre había estado allí disponible [xxvi]. Además, no había horarios de tutorías de los profesores. No había hojas con detalles de los pasos necesarios para completar una tarea de investigación. No había programas de cursos y de asignaturas que determinaran cuál iba a ser la carga de trabajo de una semana para otra. Las tareas de investigación

xxvi Solo una participante de nuestros cuatro grupos recordó haberse valido de una intranet que su biblioteca especializada tenía montada, aunque esto había ocurrido en una organización para la que ya no trabajaba.

en el puesto de trabajo no tenían el final predeterminado de un semestre o de un cuarto de curso.

Y de todo ello lo que resultaba para la mayoría de los graduados de nuestras sesiones era un paso difícil desde la universidad al entorno laboral. Descubrimos que esta transición estaba repleta de quiebros y revueltas que podían incluso hacer que hasta los graduados con mejores calificaciones dudaran de sus capacidades. En nuestras sesiones, muy frecuentemente los participantes discutían sobre tres retos, los tres relacionados específicamente con sus habilidades para solventar problemas de información en el entorno de trabajo valiéndose de las competencias y estrategias que traían ya cuando fueron contratados y que muy bien podrían haber aprendido, desarrollado y utilizado en la universidad para investigaciones académicas.

Descripción detallada: retos de la transición universidad-empleo

1) *En el puesto de trabajo se respira una enorme sensación de urgencia.* Más que ninguna otra cosa, la investigación en el puesto de trabajo se veía a menudo entorpecida por plazos de entrega constantes, según nuestros participantes. La mayor parte de la investigación para trabajos de clase estaba diseñada para provocar el pensamiento a un ritmo más lento y en un periodo de tiempo mayor. En el puesto de trabajo las diferencias no podían ser más claras. Las presiones de los plazos obligaban a los participantes a sentirse cada vez más apresurados, vulnerables, reemplazables y, en algunos casos, a verse a sí mismos como unos manitas para todo y maestros de nada. Otros afirmaron que esas presiones de los plazos combinadas con lo que ellos consideraban como crecientes expectativas de sus jefes acababan por influir profundamente en su conducta de búsqueda de información. Como resultado, muchos de ellos admitieron que recortaban en sus estrategias de búsqueda y utilizaban atajos para encontrar la información. Tal y como explicó uno de los participantes: “Tienes que arreglar el problema o te echan a la calle –no es más que una cuestión de plazos”.

2) *Las tareas de investigación vienen asignadas con muy poca estructura o directrices.* Los participantes afirmaron que en el puesto de trabajo había muchas menos directrices para la solución de problemas de información. La investigación en el puesto de trabajo es el proceso de resolver problemas de información en un entorno organizacional altamente volátil, donde el cambio es un hecho. Según los participantes, la falta de dirección continua en sus nuevos empleos resultaba “desorientadora” y “temible”, incluso aunque hubieran recibido cierto grado de entrenamiento inicial al ser contratados. Tal y como explicó un participante, “las definiciones no están tan claramente establecidas, como las calificaciones académicas, donde esto es una ‘A’”. Otro sugirió: “Con las tareas en la universidad era eso de ‘Quiero tres fuentes de Internet y quiero que utilices dos monografías como mínimo’ –pero eso no ocurre en el puesto de trabajo”.

Sin embargo, algunos participantes afirmaron sentirse agradecidos por haberse librado de la estructura de los trabajos de clase. Ya no necesitaban seguir constreñidos por las normas de calificación dictadas por algunos profesores a la hora de buscar las “respuestas correctas”. Abandonados a sus propios recursos y estrategias, la mayoría de los participantes afirmó que prefería aplicar una estrategia lineal a la hora de llevar a cabo investigación para el puesto de trabajo. Tal y como uno de ellos explicó, se trata de “ir de A a B y luego que te paguen por ello”. En mucha menor medida los participantes declararon que la respuesta importaba mucho menos que el método de búsqueda que empleaban.

3) *La búsqueda y utilización de información es altamente contextual y fundamentalmente social.* El aspecto social de la investigación importaba en el entorno laboral mucho más que en el entorno universitario, siempre de acuerdo con los participantes. Y esta situación hacía que algunos participantes se sintieran confusos y desplazados. En palabras de uno de ellos, “el mayor obstáculo para mi fue conseguir acostumbrarme a hablar con extraños”. Aunque otros habían descubierto su propia pericia de los días universitarios con el uso de fuentes en línea, los libros y revistas –y basarse en los recursos impresos (tanto en línea como desconectados) de sus bibliotecas universitarias– solo les llegaron hasta ese punto en sus nuevos puestos de trabajo. La construcción de conocimiento en el puesto de trabajo requería sacar provecho a las fuentes mediadas por humanos, junto con las fuentes impresas. Inequívocamente, la vida personal de los graduados de nuestras sesiones estaba dirigida por la comunicación digital. Y, sin embargo, profesionalmente, esta generación de trabajadores para los que la investigación a menudo comienza tecleando palabras clave en la casilla de búsqueda, también discutieron sobre la forma en que habían aprendido que las vías tradicionales de investigación, como sacar provecho de la pericia y experiencia de un compañero de equipo leal y bien informado, podría resultar siendo más provechoso –y eficiente– de lo que ellos se habían podido nunca imaginar.

En conjunto, nuestros hallazgos a partir de las sesiones sugieren que los graduados universitarios se dan cuenta muy pronto de que deben cambiar sus hábitos de búsqueda de información para ajustarse a la cultura informacional de la organización y satisfacer las demandas de un entorno de trabajo vertiginoso. Descubrimos que los participantes se encontraban en estadios diferentes de este complejo proceso de transición. Algunos se hallaban más cerca de aportar el nivel de competencias informacionales óptimas que los empleadores decían necesitar, mientras que otros participantes todavía estaban muy lejos.

Competencias de larga resistencia

Los participantes en nuestras sesiones hablaron sobre las competencias informacionales basándose en sus experiencias de la universidad que podrían ser de aplicación beneficiosa en el entorno laboral. Con muchísima frecuencia estas com-

petencias giraban en torno a la extracción de información de calidad a partir de fuentes impresas. Pero en cualquier caso este amplio conjunto de habilidades les daba ventajas y les ahorra tiempo. En particular, los participantes discutieron sobre la aplicación de su habilidad para evaluar fuentes de investigación, leer textos con detalle y de forma crítica, manejar grandes cantidades de información y sintetizar los resultados, así como enmarcar las cuestiones a investigar para poder aplicar una estrategia reiterada de investigación.

Algunas de estas competencias las habían aprendido formalmente gracias a sus trabajos de curso y a sus interacciones con profesores y bibliotecarios. Otras competencias las habían aprendido también durante sus años de universidad, pero al parecer eran autoaprendidas o adquiridas gracias a la red informal de compañeros de clase y/o amigos:

1. Planteamiento de evaluación sistemática de las fuentes de información
2. Competencia para leer y analizar críticamente fuentes impresas
3. Competencia para sintetizar grandes volúmenes de contenido y extraer la información de calidad
4. Proceso de implementación de una estrategia reiterada de investigación enmarcando las cuestiones.

Más que para cualquier otra competencia, los participantes reconocieron a la formación recibida de sus universidades el haber hecho de ellos evaluadores críticos de la información. La mayoría de ellos se tomaba la información que encontraban con un poco de reserva. Los participantes en nuestras sesiones declararon cómo juzgaban las fuentes aplicando los estándares tradicionales de oportunidad y autoridad, derivados de la biblioteconomía y del mundo impreso académico. Cuando llevaban a cabo investigación para el puesto de trabajo se hacían las mismas preguntas. ¿Es actual la información? ¿Es este autor una fuente creíble? La habilidad para determinar la validez de los artículos científicos les vino muy bien a algunos de los participantes, que afirmaron saber analizar el tamaño de las muestras, cómo detectar sesgos en las conclusiones, o “descifrar de dónde venía el autor”. Otros participantes afirmaron que ellos se servían de sus competencias en “lectura minuciosa” de sus asignaturas de humanidades y de composición a la hora de solventar problemas de información en el puesto de trabajo. En sus mismas palabras, la educación formal les había enseñado a “leer activamente y a saber leer para retener la información” y “a cómo resumir y asimilar la información para pensar mejor”. Otros, en fin, habían aprendido el valor de sintetizar grandes cantidades de contenido, cosa que tuvieron necesidad de hacer a lo largo de su carrera independientemente de cuál hubiera sido su titulación. Las competencias perfeccionadas en los años de la universidad les habían servido para ahorrarse un tiempo precioso en el puesto de trabajo al cribar los resultados para encontrar el mejor material.

Mientras muchos participantes admitieron que eran curiosos por naturaleza antes de llegar a la universidad, la educación formal los había hecho todavía más inquisitivos. La universidad los había preparado para hacer las preguntas correctas y encontrar las respuestas en el puesto de trabajo. Tal y como dijo un participante, “el valor está en tener un proceso y mostrarse crítico de ese proceso, encontrar rutas alternativas, desarrollar opiniones e ideas y poner en cuestión las cosas”. A pesar del conjunto de competencias que los participantes pudieran haber traído consigo al puesto de trabajo, muchos de ellos tenían la sensación de encontrarse todavía en un periodo de transición de “adaptarse o morir”. Y habían descubierto muy pronto que las competencias que estaban acostumbrados a usar durante la universidad ahora les resultaban limitadas. En consecuencia, muchos participantes explicaron la necesidad que tenían de aprender la cultura y las prácticas de su nuevo paisaje informacional. Y si no se adaptaban, entonces fracasarían o, peor todavía, serían despedidos.

Estrategias de adaptación

La mayoría de participantes suscitaron el debate sobre un conjunto de estrategias de adaptación que habían desarrollado para salvar la brecha en su perfil de competencias informacionales. Algunas de tales estrategias habían sido aprendidas a través de canales formales, como entrenamiento y mentoring, aportados por el entorno del puesto de trabajo. Sin embargo, en muchos otros casos los participantes desarrollaron diferentes estrategias por sí mismos, a menudo a título individual “por intuición”, “prueba y error”, o “simplemente descubriendo las cosas por ti mismo, más que cualquier otra cosa”.

Los participantes discutieron sobre una serie de técnicas. Por ejemplo, confiaban en su supervisor como fuente de información. Consultaban con compañeros de trabajo de confianza en busca de respuestas y de guía. Participaban en foros en línea, especialmente a la hora de habérselas con problemas técnicos. E incluso aunque las técnicas variasen entre los participantes, hubo un hilo común en nuestras discusiones: las técnicas de adaptación descritas por muchos participantes implicaban el cultivo del capital social en el puesto de trabajo [xxvii]. Con esto queremos decir que los participantes desarrollaron relaciones con personas que podrían ser utilizadas como fuentes de información y, en un sentido más amplio, para construir conocimiento [xxviii]. Por ejemplo, una mayoría de participantes describieron cómo

xxvii Lloyd, Information Literacy Landscapes. Otros investigadores han abordado la importancia de la vertiente social de la investigación en sus estudios sobre la alfabetización informacional en el entorno de trabajo aplicando la teoría del constructivismo social.

xxviii Para los fines de este informe, “capital social tiene que ver con el valor de las redes sociales, entrelazando a gentes similares y estableciendo puentes entre diferentes, con normas de reciprocidad”. Fuente: The Social Capital Research Web Site, mantenida por Tristan Claridge, University of the Sunshine Coast, Mooloolaba, Queensland, Australia, <<http://www.socialcapitalresearch.com/contact-us.html>> (acceso: Agosto 8, 2012)

confiaban más en sus supervisores que en las búsquedas en línea. En sus propias palabras, el motivo era el de “protegerse” y/o ahorrar tiempo, puesto que era “el camino más rápido” para resolver un problema de información. En otros casos, los participantes afirmaron que se volvían a sus supervisores ya que Google no era lo bastante inteligente para encontrar la información altamente contextualizada que necesitaban para la investigación en el puesto de trabajo. Estos participantes dijeron que se quedaban asombrados al descubrir que una y otra vez las fuentes mediadas por humanos triunfaban sobre una búsqueda en la Web.

Algunos contratados recién graduados desarrollaban, a veces sí y a veces no, una relación informal de mentoring con un compañero de trabajo de confianza. Esta estrategia resultaba particularmente de ayuda para aprender terminología y ciertos procesos de trabajo, especialmente en el caso de participantes que trabajaban en un campo o disciplina muy diferente de su titulación académica principal. En menor grado, otros participantes confiaban en una estrategia de doble paso –comprobar primero en línea para tener una base y luego implicar a un compañero de trabajo–. Estos participantes afirmaron que necesitaban “sentirse seguros” antes de plantear preguntas a otras personas. Finalmente, había participantes que utilizaban los ordenadores y el conocimiento en red como vía de acceso a expertos de fuera. Estos participantes afirmaron que usaban foros en línea sobre todo al enfrentarse a problemas técnicos.

En conjunto, muchos participantes desarrollaron estrategias para cultivar relaciones en el trabajo para aumentar su eficiencia a la hora de encontrar información. En particular, desarrollaron relaciones con algún experto en el tema que les aportaba un cierto grado de contexto sobre los procesos, procedimientos, expectativas y circunstancias que rodeaban al puesto de trabajo, y sobre la forma de cubrir las necesidades de una tarea de investigación asignada [xxix]. Algunos participantes se mostraron sorprendidos al darse cuenta de que servirse de los compañeros de trabajo como fuentes de información a menudo tenía más valor que la típica estrategia de “Googlear”. No solo podían localizar información más rápidamente, sino también la información que recibían estaba contextualizada con las necesidades de sus entornos de trabajo de una manera que la información en línea no lo estaba. Y, sin embargo, curiosamente, encontramos a muy pocos participantes que llegaron hasta desarrollar una red social con los miembros del equipo.

Como tal, la competencia óptima que los empleadores de nuestras entrevistas afirmaron necesitar en mayor medida –acercamiento a los miembros del equipo–

xxix Para más detalles sobre el concepto de contexto situacional en el entorno universitario véase Alison J. Head y Michael B. Eisenberg “Lessons Learned: How College Students Seek Information in the Digital Age,” *Project Information Literacy*: 2009, 7 – 18 <http://projectinfo.org/pdfs/PIL_Fall2009_Year1Report_12_2009.pdf> (acceso: Agosto 9, 2012). (Ver trad. al español en: http://www.aab.es/aab/images/stories/Boletin/102/6_alison.pdf)

resultó ser la que menos participantes declararon estar desarrollando y/o aplicando. Por el contrario, nuestros hallazgos sugieren que los contratados universitarios pueden aprender a cultivar y utilizar el capital social en el puesto de trabajo con sus compañeros de trabajo, pero de uno en uno.

Soluciones aportadas desde el tajo

Como secuela a ambas partes de este informe, presentamos dos soluciones que escuchamos a algunos participantes del estudio. Una de las soluciones más intrigantes llegó de un empleador al describir el éxito que su departamento había conseguido cuando los nuevos contratados universitarios trabajaban en equipos por parejas para solucionar problemas de información mal estructurados en su organización compleja. Esta alquimia funcionó bien cuando un recién graduado formó pareja con otro empleado muy experimentado. El recién contratado universitario demostró un gran saber hacer con los ordenadores y con la navegación por los espacios digitales. Y el empleado más antiguo sabía cómo enmarcar y reenmarcar las cuestiones a investigar. Este empleado más antiguo también aportaba contenido y significado a los resultados, explicando el posible significado de los datos, sus implicaciones para la práctica del puesto de trabajo, y la forma en que el proceso de investigación podría ser revisado para hacer aflorar el significado profundo. Al final, si todo iba bien, el recién llegado a menudo aprendía el valor del pensamiento interdependiente y sería capaz de recrear el proceso en el futuro.

Otro relato sobre la adquisición de preparación para el puesto de trabajo vino de un graduado universitario que participaba en un grupo de discusión. Este participante describió cómo un profesor en un laboratorio de química de categoría superior puso una tarea pero dejando de lado los típicos pasos y procedimientos necesarios para resolver el problema. En vez de ello, el profesor pidió a los estudiantes que se plantearan cómo poder resolver el problema y determinar las máquinas que podrían utilizarse en la solución. Tal y como el graduado recordó, “me quedé deslumbrado. Nunca antes había vivido este tipo de experiencia, pero seguro que sirvió para deshacerse de aquellos de nosotros que se dedicaban a seguir los pasos preestablecidos, en comparación con los que si éramos capaces de encontrar y usar la información con eficacia”.

Otro participante en los grupos de discusión describió su implicación con actividades extracurriculares durante la universidad, resaltando la gestión de un grupo de teatro universitario. En este puesto, las tareas incluían búsqueda de información para preparar programas, descubrir dónde poder imprimirlos, trabajar con la gente para encontrar y reservar los locales para la representación, y encontrar información sobre normativa de impuestos y trabajar con contables para conseguir que los formularios se presentaran correctamente.

En ambos casos, estas experiencias supusieron utilizar competencias, información y planificación, lo que casaba con la experiencia del puesto que estos participantes

desempeñaban actualmente. Para estos graduados la plurifacética experiencia educativa les aportó una gran variedad de retos y un gusto por las experiencias que podrían ayudarles a prepararse para lo que tenían por delante.

CONCLUSIÓN

Desde 2008 hemos venido estudiando cómo llevan a cabo los estudiantes universitarios la investigación y encuentran información tanto para sus trabajos de clase como para suplir las demandas de la vida cotidiana en la era digital. Hemos encuestado a más de 11.000 estudiantes de pregrado de más de 60 colegios universitarios y universidades estadounidenses como parte de nuestra evaluación en marcha. En el transcurso de nuestros esfuerzos, la investigación se ha convertido en un estudio de las brechas que hemos descubierto entre la forma en que los estudiantes encuentran y usan información y las expectativas que los profesores y los bibliotecarios pudieran tener acerca de sus conductas de búsqueda de información.

En nuestro último proyecto, el primero de nuestros Estudios sobre la Transición, nos planteamos tratar de comprender qué sucede a los estudiantes universitarios una vez que se gradúan y hacen la transición crítica desde la universidad al entorno de trabajo. Entrevistamos a 23 empleadores con experiencia en la contratación y supervisión de graduados universitarios, y mantuvimos cinco sesiones de grupos de discusión con un total de 33 recién graduados.

En general, nuestros hallazgos a partir de este estudio exploratorio sugieren que hay una clara diferencia entre las competencias y estrategias informacionales que los graduados de hoy en día traen consigo al puesto de trabajo y el conjunto más amplio de habilidades que los empleadores más veteranos necesitan y esperan. Además, descubrimos que los planteamientos de respuesta rápida que muchos de estos contratados de nuestra muestra adoptaron para solucionar los problemas de información dificultaron su habilidad para demostrar las auténticas competencias de investigación que los empleadores entrevistados decían necesitar más en el puesto de trabajo.

En ninguna parte aparecía más clara esta brecha entre empleadores y contratados que cuando cada grupo dialogaba sobre sus mejores estrategias para solución de problemas de información en el trabajo. Los empleadores entrevistados afirmaron que esperaban que sus jóvenes contratados fueran investigadores pacientes y persistentes. Específicamente los empleadores declararon que necesitaban que fueran capaces de implicar a sus compañeros de trabajo en un proceso reiterativo de investigación, de recuperar información en una variedad de formatos, de identificar patrones en un conjunto de fuentes, y de zambullirse en las fuentes de información. Sin embargo, estas competencias informacionales raramente se demostraban, de acuerdo con los empleadores. La mayoría de los recién llegados, según decían, mostraba

tendencia a responder demasiado rápidamente con respuestas convenientemente entresacadas de la fuente más cercana. En el peor de los casos, decían, algunos contratados universitarios solucionaban los problemas de información con un pantallazo de búsqueda en Google, el escaneo de los dos primeros pares de páginas de resultados, y un abordaje lineal de encontrar respuesta.

El resto de la historia

Nuestros grupos de discusión con graduados aportaron una explicación plausible sobre las razones por las que se aplicaba esta estrategia y qué podrían significar para ellos unas competencias “óptimas”. En primer lugar, muchos recién graduados universitarios en nuestras sesiones se encontraban peleando por hacer su transición a un puesto de trabajo donde su búsqueda de información estaba dirigida por un ritmo de urgencia que les resultaba ajeno a muchos de ellos. Muy pronto descubrieron que ese ritmo del puesto de trabajo aumentaba más rápidamente y con menor previsibilidad que el calendario académico. Por ejemplo, las “tareas” de investigación para el puesto podían cambiar de dirección a cada instante según cambiaban las asignaciones de recursos, iban y venían los miembros del equipo, y otros factores externos impactaban en la toma de decisiones de la organización. En segundo lugar, los miembros de los grupos de discusión afirmaron que recibían pocas directrices de los empleadores acerca de las expectativas de investigación en el puesto de trabajo.

En consecuencia, los graduados de nuestras sesiones respondían a las restricciones de su nuevo entorno o bien googleando o bien preguntando a un compañero de trabajo próximo las respuestas a los problemas de información. ¿Por qué? Nuestros hallazgos sugieren que los graduados querían demostrar a los empleadores que ellos eran hiper-reactivos y capaces de solventar los problemas de información en un instante, respuesta que los empleadores les pedían, según su percepción, basada en sus entrevistas de trabajo y en lo maravillados que se quedaban algunos empleadores con sus habilidades con los ordenadores cuando se incorporaron por primera vez al puesto de trabajo.

Tal y como un graduado explicó, “Cuando empiezas a trabajar, la cosa va más de querer demostrar a la gente con la que trabajas y para la que trabajas que tú puedes generar esta información rápidamente, de manera que siempre que hay una necesidad tú te irás a la fuente más rápida, y a la más fiable”.

Los hallazgos ilustran las diferentes mentalidades que tanto empleadores como graduados pueden aportar para la solución de problemas. En otras palabras, los empleadores buscan contratados universitarios que sean investigadores completos pero a menudo toman las decisiones de selección basándose en una breve valoración de las habilidades de búsqueda de información de los graduados. Por su parte, los contratados universitarios se creen que han sido contratados por su habilidad para encontrar información con rapidez gracias a su puñado de habilidades con los

ordenadores, que es lo que a menudo les abrió la puerta a su puesto de trabajo en primer lugar. Además, estos resultados ayudan a explicar por qué tantos graduados en nuestras sesiones parecían asumir que cualquier pregunta podría ser respondida tan pronto con la fuente de información “correcta”. Sin embargo, los empleadores en nuestras entrevistas todavía seguían necesitando y esperando que los recién llegados efectuasen “juicios reflexivos”, construir conocimiento y nuevas interpretaciones a partir de todas las diferentes respuestas encontradas [xxx].

Tomados en su conjunto, estos hallazgos podrían explicar por qué los contratados universitarios pueden sentirse tan sorprendidos por las competencias informacionales necesarias como lo están igualmente los empleadores con las prácticas que la mayoría de los nuevos contratados dejan de traer consigo al puesto de trabajo.

Fases iniciales de la transición

Los detalles más relevantes, con mucho, sobre cómo se adaptaron los graduados de hoy en día durante el proceso de transición informacional se referían a su utilización del capital social en el puesto de trabajo. Estos hallazgos ofrecen una instantánea fascinante de una transición informacional crítica en el momento de su despliegue. Muchos de los graduados de nuestras sesiones dijeron que sacaron provecho de las competencias informacionales que habían perfeccionado en sus años de universidad según se iban aclimatando a su nuevo puesto de trabajo. Estas competencias resultaron útiles para extraer contenido de calidad, tales como evaluación crítica de materiales y/o síntesis de grandes cantidades de contenido.

Pero incluso aunque estas competencias tenían valor para los graduados, tenían un valor limitado en el puesto de trabajo. Los recién llegados tenían generalmente la sensación de estar quedándose cortos. En esta inestable curva de aprendizaje muchos participantes dijeron que ellos también necesitaban desarrollar estrategias de adaptación, que a menudo se inventaban ellos mismos mediante prueba y error. Estas estrategias consistían en ir más allá de sus ordenadores y cultivar el capital social. Con esto queremos decir que ellos obtenían ventaja de la experiencia de un compañero de trabajo cada vez para encontrar respuestas, ahorrar tiempo, aprender las tareas y protegerles de cometer errores o de ser despedidos.

Según los participantes de nuestras sesiones, esto era muy diferente del proceso de investigación en la universidad que ellos conocían tan bien –un proceso que

xxx Véase un debate sobre la investigación de Patricia King y Karen Kitchener acerca de las metodologías de pensamiento y solución de problemas en *What the Best College Students Do* (Cambridge, MA: Harvard University Press, 2012, p. 151-157) para una discusión mayor sobre los estilos de aprendizaje. El pensamiento reflexivo constituye el estadio superior de la solución de problemas, donde los individuos construyen su propio conocimiento sobre la base de la información y los datos que han encontrado y cuestionado críticamente, para llegar a decisiones sobre solución de problemas mal estructurados. Para el sitio web de King y Kitchener sobre los juicios reflexivos, ver: <<http://www.umich.edu/~refjudg/index.html>> (acceso: Agosto 23, 2012).

implicaba basarse en la palabra impresa (ya sea en línea o en papel) para la información y trabajar en solitario para completar los trabajos de clase. Muchos graduados explicaron que habían descubierto que dirigirse a un compañero de trabajo, a menudo el supervisor, como fuente de información triunfaba sobre el uso de una búsqueda en el ordenador.

A pesar de estos esfuerzos por desarrollar nuevas estrategias, los empleadores a los que entrevistamos tenían diferentes expectativas sobre cómo utilizar el lado social de la investigación. Esperaban que los graduados contratados desarrollaran y utilizaran las redes sociales con muchas partes interesadas, y no solo con un solo compañero leal de trabajo cada vez. Más que por ninguna otra cosa, los empleadores de nuestra muestra se mostraban desolados ante el hecho de que muchos de estos contratados universitarios llegaran a sus puestos de trabajo sin preparación para sentarse e implicar a los miembros de un equipo colaborador durante el proceso de investigación. Si los nuevos contratados hicieran esto más a menudo podrían tener mejores oportunidades de solución de los enmarañados problemas del puesto de trabajo. Pero, una vez más, esto exigía que los nuevos contratados “se salieran del guión” y que “se imaginaran todas las posibles respuestas existentes”, algo que pocos de ellos hicieron.

Los datos cualitativos que hemos reunido sientan la base para un modelo preliminar de las transiciones informacionales que los jóvenes adultos atraviesan cuando entran en el mercado laboral. Estos datos describen la forma en que los nuevos contratados pueden dar los primeros pasos hacia el aprendizaje de las necesarias competencias informacionales en el puesto de trabajo, y hasta dónde necesitan todavía llegar. Además, sugieren que muchos contratados universitarios aplican el método de prueba y error y, en mucha menor medida, la formación y el mentoring a la hora de desarrollar sus estrategias de adaptación.

Competencias en desaparición

Globalmente, nuestros hallazgos sugieren que se está desarrollando un cambio dramático en el puesto de trabajo en relación con la forma en que se encuentra y se usa la información. Descubrimos que las competencias tradicionales de investigación –la utilización de fuentes de información no digitalizadas– pueden estar desapareciendo con cada año que pasa a medida que una nueva remesa de contratados universitarios se incorpora al puesto de trabajo y los empleadores se hacen conjeturas sobre sus competencias informacionales.

Encontramos que muy pocos, por no decir ninguno, de los empleadores a los que entrevistamos afirmaron que ellos contrataban a los graduados universitarios únicamente porque pudieran resolver problemas de información en tiempo record. Por supuesto, los empleadores contrataban a gente con habilidades para realizar búsquedas en línea. Al mismo tiempo, sin embargo, otras cualidades también importaban.

En particular, los empleadores esperaban que los contratados también poseyeran competencias de investigación de bajo perfil tecnológico, como la habilidad para hacer una llamada telefónica, asomar la cabeza en la oficina de un compañero de trabajo para hacerle una pregunta, interpretar los resultados con un miembro del equipo, o explorar en un informe encuadernado. Sin embargo, a muchos graduados recién llegados de la universidad les faltaban por desgracia estas competencias tradicionales de investigación.

Estas habilidades informacionales de bajo perfil tecnológico resultan esenciales para la investigación en el puesto de trabajo puesto que gran parte de la información en el entorno laboral es contextual y altamente individualizado para el funcionamiento de la propia organización. Pero muchos de estos jóvenes adultos consideraban hojear el índice de un volumen impreso o levantar el teléfono para consultar a un colega tan anticuado como utilizar una máquina de sumar para cuadrar las nóminas. Estos hallazgos requieren más investigación, por supuesto, pero resultan ciertamente plausibles a medida que cada vez más y más información se convierte en digital, que cada nueva cosecha de graduados universitarios resulta más que probable que esté formada por “nativos digitales”, y que los empleadores continúan tomando sus decisiones de contratación basándose en las competencias para acopiar información en línea.

Advertencias

Considerados en bloque, nuestros hallazgos arrojaron luz sobre la brecha entre los contratados universitarios y sus empleadores en lo que se refiere a realizar investigaciones en el puesto de trabajo y a solucionar problemas de información. Enriquecen nuestra comprensión sobre las estrategias de búsqueda de información de los contratados graduados y las expectativas y necesidades de sus empleadores, dos grupos de interés separados en el sitio de trabajo y a menudo mundos aparte en el tiempo que pasan en la organización, fechas de graduación, y el número de horas enganchados a sus ordenadores.

Al mismo tiempo, es importante reconocer las limitaciones de este estudio exploratorio, el primero dentro de nuestra serie de indagaciones en progreso sobre las transiciones informacionales críticas que experimentan los adultos jóvenes. En primer lugar, la mayor parte de los empleadores que entrevistamos no se mostró insatisfecha con la última cosecha de contratados universitarios. Ellos sabían que estos jóvenes contratados necesitan tiempo para hacerse a su nueva posición, y que lo conseguirán en diferentes grados de dominio y a lo largo del tiempo. En segundo lugar, nuestros datos no nos dicen si los graduados de nuestra muestra han utilizado o no un planteamiento global y completo de investigación para las tareas de clase en la universidad.

Lo cual, por supuesto, suscita nuevas preguntas. Nuestros resultados anteriores de otros estudios PIL revelaron hallazgos relacionados con los de este estudio. En nuestros estudios anteriores descubrimos que un gran número de estudiantes aplicaba una estrategia de búsqueda de información regida por la eficiencia y la previsibilidad para la gestión y el control de toda la información disponible en la universidad [xxxi]. ¿Quiere esto decir que muchos graduados simplemente están aplicando más de lo mismo en el puesto de trabajo, y solo utilizando técnicas diferentes y trabajando bajo condiciones más apuradas para lograr niveles similares de eficiencia en la búsqueda de información?

Por último, nuestras conclusiones en este estudio exploratorio no son extensibles a una población mayor ni de empleadores ni de graduados, dada nuestra metodología y nuestro tamaño de muestra. Nos planteamos comprobar rigurosamente los hallazgos cualitativos de los que rendimos cuenta aquí mediante un estudio futuro para el que utilizaremos una encuesta a gran escala y métodos cuantitativos. Según vamos afinando las preguntas que haremos en nuestra investigación futura nos damos cuenta de que aún nos queda mucho por aprender. Las percepciones obtenidas en este estudio resultan particularmente relevantes para quienes tengan a su cargo preparar y enseñar a los jóvenes a convertirse en unos buscadores de información eficaces en la era digital.

Investigaciones futuras

Este informe PIL es una extensión de nuestro trabajo previo sobre las bibliotecas, su utilización en las universidades y las prácticas y técnicas de búsqueda de información que aplican los estudiantes universitarios. En estas páginas nos hemos centrado en la conducta de búsqueda de información de los graduados universitarios actuales, su preparación y sus estrategias de adaptación en el momento en el que atraviesan encrucijadas críticas en sus vidas. Nuestra investigación se ha desarrollado en un momento crítico de la universidad, en el que más estudiantes que nunca han llegado a ver la educación universitaria como un producto del mercado que los hace más competitivos en el mercado laboral actual. Al mismo tiempo nuestro informe pretende ofrecer a los lectores una comprensión más profunda sobre las diferentes clases de estrategias de investigación que los estudiantes necesitan y se espera que posean más allá de la universidad, especialmente como aprendices a lo largo de la vida. La alfabetización informacional ha sido ligada al aprendizaje a lo largo de la vida, y los investigadores universitarios han tenido que plantearse la forma en que hay que medir la consecución de esta elevada meta. Comparativamente pocos investigadores

xxxi Alison J. Head and Michael B. Eisenberg, "Truth Be Told: How College Students Evaluate and Use Information in the Digital Age," Project Information Literacy, 2010. <http://projectinfolit.org/pdfs/PIL_Fall2009_Year1Report_12_2009.pdf> (acceso Agosto 9, 2012). (Ver trad. al español en: http://www.aab.es/aab/images/stories/Boletin/102/6_alison.pdf).

de biblioteconomía y ciencias de la información han profundizado en el estudio de la alfabetización informacional en el entorno de trabajo, especialmente en lo se refiere a su posible aplicación a través de una gran gama de trabajadores en diferentes tipos de organizaciones [xxxii].

Dentro de este espíritu esperamos que nuestros descubrimientos enriquezcan nuestra comprensión de estos temas y estimulen la discusión, el debate y las ideas innovadoras. Más aún, esperamos que nuestros hallazgos ayuden a bibliotecarios y educadores en sus permanentes esfuerzos por integrar verdaderamente la formación en referencia y en alfabetización informacional dentro de los procesos de aprendizaje de los estudiantes. Esto resulta particularmente relevante para preparar a los estudiantes tanto para la investigación en el estadio universitario como para el aprendizaje a lo largo de la vida.

En consecuencia, este informe suscita para los bibliotecarios más preguntas de las que responde. ¿A qué debería parecerse un planteamiento holístico para la enseñanza de la alfabetización informacional en los entornos educativos? En los términos del proceso de búsqueda, ¿cómo podrían abordar los bibliotecarios el aspecto social de la investigación? ¿Cómo se podría volver a plantear la referencia para aportar a los estudiantes una mayor experiencia en el proceso de pensamiento interdependiente a medida que el proceso de investigación se va desplegando y revisando?

Según vaya progresando nuestra investigación sobre el día después de la graduación se nos irán presentando nuevas preguntas adicionales que planeamos explorar por medio de una encuesta a gran escala y métodos cuantitativos. También esperamos estudiar cómo leen los graduados las pistas del paisaje informacional del puesto de trabajo. ¿Qué influye en los graduados para que adopten determinadas estrategias de información en los puestos de trabajo? ¿A qué fuentes se dirigen una vez que ya no tienen a su disposición las ricas colecciones de las bibliotecas universitarias? ¿Son los motores de búsqueda la primera opción para la investigación en el puesto de trabajo, o son los compañeros de trabajo? ¿Qué papel juegan –si es que juegan alguno– las bibliotecas públicas en el proceso de investigación tanto para el puesto de trabajo como para la vida cotidiana de las personas en tanto que aprendices a lo largo de la vida?.

Finalmente, la meta de nuestra futura investigación consiste en utilizar estas preguntas para establecer unas recomendaciones bien informadas para los grupos de interés –bibliotecarios, educadores, empleadores y estudiantes– sobre la mejor manera de preparar a los graduados para adaptarse a sus nuevos entornos como solucionadores de problemas de información en la era digital.

xxxii Para una discusión más profunda de estos temas, véase Annmarie Lloyd y Kirsty Williamson, "Towards an Understanding of Information Literacy in Context: Implications for Research," *Journal of Librarianship and Information Science*, 40:1 (2008), 3 - 12.

25 años

fabricando mobiliario
para bibliotecas.

Póngase en contacto con nosotros.

Nuestro equipo técnico desarrollará el proyecto para el mejor aprovechamiento de su biblioteca. Adaptamos nuestro mobiliario a su espacio y fabricamos muebles para sus necesidades específicas.

Visite nuestra web y descargue nuestro catalogo completo.



ER-0526/2007



metalundia®
bibliotecas e instalaciones

C/ ANTONIO MACHADO, 5
18510 BENALUA (GRANADA)
TLF.: 958 676 030 FAX.: 958 696 239
@.: metalundia@metalundia.es
www.metalundia.es