

# Grupo focal: acceso y políticas de información\*

Focus Group: Access and Information Policies

*Egbert John Sánchez Vanderkast\*\**

## Resumen

El acceso a la información puede ser visto desde perspectivas diferentes. MaCreadie y Rice argumentan que a partir de la conceptualización de la información se podría definir el acceso a esta. De acuerdo con estos autores, el acceso puede verse como acceso al conocimiento, a la tecnología, a la comunicación, al bien o comodidad, al control y a la participación. Para los fines de este estudio se aplicó la técnica de grupo focal a dos grupos (uno de nueve participantes y otro de dieciséis), para conocer qué visualizaba el acceso a la información. Los resultados de estos grupos focales podrían ayudar a concebir mejores políticas de servicios bibliotecarios y una mejor planeación institucional.

**Palabras clave:** grupo focal, investigación cualitativa, acceso a la información, políticas de información.

## Abstract

Access to information can be seen from different perspectives. MaCreadie and Rice argue that it could be defined based on the conceptualization of information. According to these authors, access can be seen as access to knowledge, technology, communication, goods or comfort, control and participation. For the purposes of this study, the focus group technique was applied to a couple of groups (one of them made of nine participants and the other one made of sixteen), in order to know what access to information visualized. The results of these focus groups could help to develop better policies on library services and an improved institutional planning.

**Keywords:** Focus group, qualitative research, access to information, information policies.

**Recibido:** 5 de diciembre del 2011 **Aprobado:** 23 de febrero del 2012

\* Artículo de reflexión.

\*\* Doctorado en Bibliotecología y Estudios de la Información, Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Investigador del Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM. Correo electrónico: [egbert@unam.mx](mailto:egbert@unam.mx).

## Introducción

**E**l proceso de investigación conduce a reflexiones propias. Las maneras de llevarlas a cabo, por tanto, pueden encaminar al uso indiscriminado de términos como método, metodología, técnica, instrumentos y aproximaciones, entre otros. Tener claridad en cuanto al uso de los términos mencionados, así como sobre el proceso de investigación, nos lleva a conseguir los objetivos propuestos en tiempo y forma.

Pickard (2007) a este efecto traza una ruta crítica en el diseño de la investigación bibliotecológica y propone el uso de cinco términos estándares: paradigma, metodología, método, técnica e instrumento. Además, sostiene que se deben construir relaciones entre ellos.

Desde una perspectiva interpretativa, el mundo es conocido a través de los ojos de los sujetos. Esto concuerda con Corbetta en “que no existe una realidad social universal o absoluta válida para todos los hombres, sino que existen múltiples realidades, en tanto que múltiples y diversas son las perspectivas con las que los hombres ven e interpretan los hechos sociales” (2003, p. 26). Este paradigma, por lo anteriormente expresado, persigue una metodología propia que deja entrever hacia dónde el investigador desea encaminar el proceso de investigación.

Realizar las preguntas ¿por qué?, ¿cómo?, o ¿cómo te sientes?, tiende a seguir una metodología cualitativa, mientras que la metodología cuantitativa tiende más hacia las preguntas sumativas: ¿cuánto?, ¿cuándo?, ¿cuán seguido? El método de investigación, de acuerdo con Pickard (2007), tiene como propósito destacar el estudio, mas no la técnica usada que en su momento puede definir la investigación.

En ocasiones es utilizada la técnica de recolección de datos individuales del cuestionario como sinónimo de encuesta. Sin embargo, una encuesta puede incluir una gran variedad de técnicas de recolección de datos.

Harvey, por su parte, asevera que “una técnica de recolección de datos en ocasiones es equiparable a un método de investigación, por otro lado condiciona el uso de la técnica a un solo método”

(Williamson, 2000, p. 7). El instrumento para la recolección de datos, visto desde una perspectiva particular como lo es la interpretativa, es el humano.

En el ámbito de la bibliotecología y de los estudios de la información, los usuarios son los sujetos que aportan los elementos principales para llevar a cabo una investigación. Su percepción sobre la gran variedad de aristas de la propia disciplina los convierte en instrumentos que arrojan datos de índole diversa.

Harvey (2000) considera que la investigación ayuda a los profesionales de la información a agregar valor a su trabajo y a la práctica bibliotecaria. A la vez, hace una distinción entre los profesionales que realizan la praxis sin reflexión, de aquellos que persiguen su desarrollo a través de evaluaciones continuas y de la investigación.

En este orden de ideas, la percepción sobre el acceso a la información es de mucha utilidad para crear nuevos servicios y establecer nuevas políticas de servicios bibliotecarios e información. Poner en práctica la técnica de grupo de discusión, en particular el grupo focal, es de mucha utilidad para obtener datos de primera fuente y saber cómo piensa una comunidad.

.....  
"la percepción sobre el acceso a la información es de mucha utilidad para crear nuevos servicios y establecer nueva políticas de servicios bibliotecarios e información. Poner en práctica la técnica de grupo de discusión, en particular el grupo focal, es de mucha utilidad para obtener datos de primera fuente y saber cómo piensa una comunidad".  
.....

## La investigación cualitativa

El método cualitativo es utilizado a fin de recolectar datos empíricos para los proyectos de investigación. Estos métodos tienen que ver con escuchar, preguntar y observar. Las técnicas utilizadas son las entrevistas a profundidad, la investigación/observación en el sitio, las historias de vida, los diarios y las narrativas.

Por ello cada palabra pronunciada o escrita, cada impresión que se observa, expresa emociones y experiencias vividas y puede ofrecer nuevos conocimientos de primera mano que, al analizarlos, pueden desarrollar nuevos supuestos o modificar los conocimientos existentes.

Por otro lado, los métodos cualitativos ponen el énfasis en la cantidad de conceptos u opiniones para posteriormente describirlos utilizando procedimientos sistemáticos y estandarizados en la recolección de datos.

Estos, a su vez, son utilizados para denegar o no lo que se había tomado como hecho. Aquí las fórmulas matemáticas y las estadísticas son utilizadas para comparar y representar los datos cuantitativos que fundamentan la investigación.

La técnica de grupo focal o focalizado, como parte de la metodología cualitativa, tiene tres aproximaciones. Acerca de los grupos focales y sus perspectivas, Glitz (1998) y Calder (1977) concuerdan en lo siguiente:

- Exploratoria: se utiliza para pilotear o desarrollar hipótesis o teorías que a su vez son contrastadas con otros métodos cuantitativos y u otras técnicas.
- Clínica: estudia la motivación psicológica, la conducta y las actitudes de los sujetos.
- Fenomenológica: se usa para explorar las opiniones y las experiencias de los participantes en el grupo, como establecer un vínculo entre el proveedor y el usuario del producto o servicio de información, que es nuestro caso.

Cada una de las perspectivas mencionadas puede ser utilizada por los bibliotecarios y por la disciplina bibliotecológica, dependiendo de los objetivos de la investigación y de los resultados que se desee obtener.

Krueger y Cassey (2000) sostienen que cuando se realiza un grupo focal o focalizado para recabar información antes de la implementación de un plan o un programa, aquel también es conocido como necesidad de desempeño (*needs assessment*); un proceso sistemático para determinar o señalar las necesidades actuales o identificar las condiciones actuales y diferenciarlas de las condiciones deseadas; análisis de desempeño (*asset analysis*); principalmente basado en los recursos económicos para el buen funcionamiento de las organizaciones; estudio del clima social (*climate survey*); sondeo del clima social en las organizaciones para recoger opiniones de los actores sobre las divisiones de las áreas y de ellos mismos y propuestas como la de potenciar las nuevas acciones que pudieran ser de interés en general (planeación y prueba piloto, entre otras).

Cuando el proyecto se encuentra en la fase de implementación y se realiza un grupo focal, se conoce como evaluación formativa, evaluación de los procesos, retroalimentación o monitoreo.

La toma de decisiones se realiza después de ejecutar el proyecto y se llama evaluación sumativa, evaluación de las consecuencias (*outcome*) o retroalimentación en cada uno de los estadios en que se encuentra la investigación. Esta técnica ayuda a construir la realidad social de los sujetos.

A partir de lo mencionado se da el proceso para obtener una mejor comprensión de la situación humana, a través de un entendimiento sistemático donde el investigador recoge los datos de las acciones e interacciones, lo que representa el sentido de ellos, con la finalidad de llegar a las interpretaciones de estas, las evaluaciones y sus conclusiones.

.....  
"Un grupo focal es una técnica de entrevista para recopilar datos sobre opiniones, conocimiento, percepciones y preocupaciones de individuos o de un grupo de individuos sobre un tema particular".  
.....

## El grupo focal

Un grupo focal es una técnica de entrevista para recopilar datos sobre opiniones, conocimiento, percepciones y preocupaciones de individuos o de un grupo de individuos sobre un tema particular. Morgan (1988) considera el grupo focal como un ejercicio en las dinámicas de grupo, por lo que la interpretación de resultados debe ser entendida dentro del contexto de la interacción de grupo.

Al analizar los datos de una discusión, el investigador puede conocer cómo el grupo percibe el producto, el servicio, una actitud o un proyecto de investigación. Además, un grupo focal puede ser definido como un procedimiento para generar datos o información en un grupo pequeño (utilizando la dinámica de grupo); para la toma de decisiones, crear consenso o resolver conflictos; auxiliar en la planeación, en la evaluación de programas, de productos o servicios; para desarrollar modelos o teorías que enriquezcan los hallazgos de otros métodos y presentar los datos que permiten más adelante la construcción de un cuestionario.

Por lo general, los integrantes de un grupo focal están interactuando de tal manera que intercambian de rol, por las opiniones que vierten los otros, y en esa misma interacción ejercen cierta influencia en el grupo. La dinámica grupal de la entrevista

focalizada da inicio a un proceso secuencial donde el grupo atraviesa por distintas etapas (Tuckman, 1965):

1. Conformación (*forming*), que abarca orientación, aclimatación y dependencia; exploración de la situación, del entorno de las relaciones interpersonales y puesta a prueba del conductor.
2. Crisis (*storming*), donde afloran los conflictos (celos, tensión, autodefensa y competencia) intergrupales.
3. Cohesión de grupo (*norming*), donde se percibe el apoyo grupal, la unidad en la exposición de ideas y la libertad de comunicación.
4. Desempeño: como grupo se están construyendo acciones/ ideas concretas.
5. Clausura (romper el contacto).

Según Glitz (1998), los grupos focales por lo general han sido utilizados para tener una mejor visión sobre:

- El desarrollo de colecciones
- La educación continua del personal
- Cambios organizacionales que afectan el desempeño del personal
- Patrones de uso de Internet
- Planeación estratégica
- Patrones de evaluación de los servicios bibliotecarios
- Patrones de conductas en general
- Reacciones a los nuevos servicios
- Instrucción y evaluación de programas bibliotecarios

De acuerdo con Stewart y Shamdasani (1990), esta técnica es utilizada para obtener información general sobre un tema de interés. Así mismo, el grupo focal como técnica cualitativa es utilizado para generar hipótesis de investigación que posteriormente puedan conducir a profundizar en estudios sobre una temática o probar algunas perspectivas de corte cuantitativo. Por lo general, aplicar este tipo de técnica cualitativa podría llevar a estimular nuevas ideas y explorar conceptos novedosos. Por otro lado, su uso podría ayudar a conocer las impresiones de las personas sobre

los productos, programas, servicios e instituciones sobre un tema de interés como lo es el acceso a la información. En este sentido, las sesiones se convierten en un laboratorio y, por consiguiente, ayudan a comprender, a través de la dinámica de grupo, cómo los participantes se expresan de un fenómeno bajo estudio, que a lo largo tendría como resultado facilitar el diseño de cuestionarios de otro tipo de instrumentos cualitativos aplicables conjuntamente con técnicas de corte cuantitativo.

La convergencia de las ideas de Glitz (1998), Steward y Shandani (1990) ha motivado a retomar esta técnica cualitativa de encuesta para conocer el sentir de la población seleccionada sobre *el acceso a la información*.

McCreadi y Rice (1999) manifestaron sus inquietudes acerca de la investigación sobre acceso a la información y coincidieron en que la información puede ser percibida de manera distinta, dependiendo del enfoque de las disciplinas y de las áreas de investigación. La información puede ser vista como:

- Un recurso o comodidad; un mensaje; algo que puede ser producido, comprado, distribuido, vendido, comercializado, manipulado o controlado.
- Datos en un entorno, objetos, fenómenos de la naturaleza, eventos o actividades.
- Representación del conocimiento, como lo son los documentos, los libros, los periódicos, las representaciones visuales y radiofónicas, o síntesis de información como las citas.
- Parte de un proceso de comunicación donde la conducta de las personas —en tiempo y espacio— tiene como finalidad dar sentido al mundo en el que se encuentran.

Los mencionados autores también categorizaron el *acceso a la información* en seis grandes áreas de investigación:

1. Acceso al conocimiento
2. Acceso a la tecnología
3. Acceso a la comunicación
4. Acceso al control
5. Acceso a los bienes o comodidades
6. Acceso a la participación

La categorización utilizada por Mcreadie y Rice (1999) tiene mucha amplitud; por lo tanto, la socialización del término *acceso a la información* es indispensable y qué mejor forma de intercambiar conocimiento, ideas, opiniones que un grupo focal.

Un primer momento de la recopilación de datos a través de la mencionada técnica, se dedicó a conocer qué es acceso a la información para los participantes, saber cómo lo describen y, por último, obtener ejemplos de viva voz al respecto.

La composición de un grupo focal depende del autor. Glitz (1998) dice que puede estar compuesto por entre seis y diez participantes. Wilson (1997), al igual que Von Seggern y Young (2003), considera que un grupo focal debe estar integrado por un mínimo de cuatro y máximo doce personas.

Stewart y Shamdasini (1990) opinan sobre lo anterior de manera distinta: entre ocho y doce personas sería lo ideal. Krueger y Casey (2000) se pronuncian a favor de un grupo de seis a ocho personas; sin embargo, también hablan de un grupo focal típico compuesto por entre cinco y diez participantes y consideran, además, los minigrupos focales, compuestos por cuatro a cinco personas.

La invitación a los estudiantes a participar en un grupo focal fue hecha a través de los profesores de las siguientes facultades:

- Medicina (Historia de la Medicina y Farmacología)
- Contaduría y Administración (Mercadotecnia)
- Bibliotecología (Recursos Digitales y Metodología)
- Química (Química de Alimentos)

Posteriormente, se establecieron cuatro días, al igual que cuatro grupos, como puede observarse en la tabla 1.

Barbour y Kitzinger (1999) toman en cuenta los grupos con tres a trece personas. Se decidió no tomar en cuenta grupos con un mínimo de cinco personas y permanecer en el rango de un grupo focal típico.

**Tabla 1.** Participantes en grupos focales

Grupo	Lugar	Cantidad de participantes	Facultades	Semestre
1	CUIB	3	Medicina Historia de la Medicina	7/8
2	CUIB	16	Bibliotecología	4 y 8
			Contaduría y Administración	6
3	CUIB	3	Bibliotecología	7
			Medicina	3/4
4	CUIB	9	Medicina	3/4
			Bibliotecología	2 y 4

## La dinámica de grupo

Se describieron las características de un grupo focal y se explicó que el motivo de aplicar esta técnica era recabar opiniones cualitativas sobre *acceso a la información*. Se establecieron las normas de conducta del grupo. La forma de sentarse fue en semicírculo o en u. Cada uno de los participantes se identificó con su nombre, la facultad de procedencia y el semestre o año que cursaba.

### *Grupo focal 2*

La primera pregunta fue: ¿Qué entienden ustedes por *acceso*? Las primeras ideas que los participantes aportaron al respecto estuvieron totalmente inclinadas a la información documental: “Obtener la información sobre determinado tema sin solicitar al usuario tantos requisitos y darle el acceso”. Salió a flote la palabra “facilidad”, que indicaba la facilidad de poner los documentos al servicio para su utilización o no; la facilidad de acceso, es decir, llegar a la información.

Además de esa información a la que se tiene acceso, esta debería tener alguna utilidad. El tener acceso a la información sobre determinado tema no necesariamente significa que esa

.....  
“El Internet proporciona la facilidad para llegar a cierta información; sin embargo, de antemano “no sabemos si nos es útil, [o si] nos es funcional para satisfacer cabalmente nuestras necesidades de información”.  
.....

información sea útil y llene las expectativas de los usuarios; la utilidad de la información es lo que busca el usuario.

“El acceso a la información [...] tiene que ser útil siempre”. La facilidad llevó al grupo a reflexionar sobre la *funcionalidad de la información*, que fue otro punto importante al abordar la temática de acceso, y se consideró que el acceso era una vía para llegar a... algo, a la información, al documento, etc.

El Internet proporciona la facilidad para llegar a cierta información; sin embargo, de antemano “no sabemos si nos es útil, [o si] nos es funcional para satisfacer cabalmente nuestras necesidades de información”.

Los participantes hicieron alusión a los documentos y su disponibilidad, la utilidad y la funcionalidad de la información, así como su recuperación. En este sentido resaltaron que “La idea de disponibilidad de la información [es] que esté disponible. Independientemente si es fácil. [Resalta] la idea de que [la información] puede costar o puede ser gratuita. Hay muchos adjetivos que se puede poner a la disponibilidad de la información [...] en los diferentes medios... libros, revistas, la misma televisión o la radio”.

Así mismo, empezaron a hablar de medios, canales de información como Internet, radio, TV, medios impresos. Una pregunta que se destacó después de escuchar a los participantes, vinculada con el Internet, fue: *¿Hay un vínculo con otros instrumentos?*

“Las bibliotecas también son canales de acceso y pueden ser usadas como instrumento de acceso”. La biblioteca es vista como un canal de transmisión de conocimiento y de información. Las bibliotecas de las instituciones puede ser las “difusoras o informantes” de lo que una institución en particular tiene y a través de ella transmitir o dar a conocer el conocimiento o información que genera. Los participantes consideraron también los catálogos de bibliotecas, los materiales impresos, electrónicos, audiovisuales, revistas, CD, etc.

## Definición de acceso a la información

El *acceso a la información* suele ser visto como:

- “La posibilidad de obtener información de acuerdo a las posibilidades (económicas y de infraestructura de cómputo o de información) y necesidades”.
- “Poner a disposición de los que la soliciten la información por medio de diferentes métodos, ya que el acceso a la información puede ser a cambio de algo, ya que tiene un valor dependiendo de la utilidad. A mayor utilidad, mayor costo”.
- Hay grupos de personas que tiene a su disposición la información requerida en fuentes distintas. A este respecto un ejemplo: “los estudiantes de la UNAM tenemos acceso [...] a la *biblioteca digital*, lo que personas externas no tienen”. Los participantes destacaron “los procesos y actividades que se realizan para poner a disposición la información a las personas”, por ejemplo “cuando los catalogadores están haciendo el análisis de los libros [...], el objetivo principal es hacer que la información llegue o sea, que este localizable para las personas”.
- “Una potencial, un derecho para todos, es un derecho humano de la libertad tanto para informarse como de saber”.
- “Con [los cambios de diversos índole que ocurren últimamente en los países dan sentido a los términos] sociedades de la información y del conocimiento [...] ya que la información no está limitada [...] [Debido a que las personas] que tenían acceso al conocimiento o a la información eran muy pocas. Con los cambios socioculturales, políticos, económicos y todo [...] está más abierto el espectro de la información”.

Otros asuntos que resaltaron en esta sesión sobre una definición de acceso a la información fueron los siguientes:

- Puede ser gratuito o por medio de un pago.
- El ser humano es transmisor de información.

- El acceso depende de la disposición del documento y de las necesidades de información de los usuarios.
- Hay acceso real y potencial.
- El acceso a la biblioteca digital y la oportunidad de utilizar el sistema de la institución.
- El tener acceso o no, depende del interés de los usuarios o de la promoción de los servicios de la institución.
- El acceso a la información es acceso al conocimiento, ya que ambos van de la mano. La información sirve para llegar al conocimiento o la sapiencia.
- ¿Con qué palabra se puede vincular el término acceso la información?
  - Conocimiento
  - Libertad
  - Necesidad
  - Gratuidad
  - Facilidad
  - Utilidad
  - Ansiedad
  - Disponibilidad
  - Comunicación
  - Sobrevivencia
  - Permisibilidad
  - Derecho

#### *Grupo focal 4*

La primera pregunta fue: ¿Qué entienden ustedes por “acceso”? Las primeras ideas que los participantes aportaron se dirigieron a los objetos.

- “Una puerta que facilite la entrada (dependiendo) del tema se abre”. Varios estuvieron de acuerdo en ver en el acceso una puerta que facilita la entrada (*gateway*), o también como flechas que van indicando una ruta, un lugar o un camino.

- El acceso también es visto como un objetivo que seguir, una oportunidad para encontrar lo que se está buscando.
- “Acceso [...] lleva a buscar una información cuando hay una duda [...] es un a puerta, es un objeto que permite acceder a la información”.
- “Acceso es tener una oportunidad de llegar a la información y de acuerdo con lo que estás buscando o necesitando”. El acceso es visto como algo personal: “acceso es algo que te va a interesar, un fin (personal), un objetivo (personal)”.
- “Acceso [...] es la oportunidad de llegar a esa información [...] de acuerdo a lo que quieras. Una oportunidad o una ayuda para poder llegar a lo que estas buscando, un objetivo. Una ayuda [...] ya que te va a ayudar a cumplir con tu objetivos”.
- “El acceso en sí va a ayudar a cumplir con los objetivos planteados. Además, visto como disponibilidad, en otras palabras, está ahí, por si lo quieres usar”. “Habrán cosas que estén disponibles sin embargo debe de cumplir con algunas características”.
- El acceso puede ser la oportunidad de encontrar algo o una solución.
- La posibilidad de encontrar algo.
- Hubo una fuerte vinculación de acceso con la información, los textos, el conocimiento y las tecnologías de información y comunicación

Otros asuntos que resaltaron en esta sesión sobre una definición de acceso a la información fueron:

- El uso de la información para aclarar dudas o informarse sobre un tema.
- Cuestiones económicas que están implícitas en el acceso a la información.
- Utilización de herramientas.
- Generación de nuevas ideas; abrirse a otras perspectivas.
- Los medios de comunicación como guía para cumplir objetivos.

- El acceso para todos y la dicotomía que existe: no todos tienen derecho al acceso, por condiciones educativas, sociales, económicas.
- La biblioteca como una institución de acceso a la información.

### La definición de acceso a la información

*El acceso a la información es visto como:*

- “La libertad total de buscar y encontrar”.
- “Utilizar las herramientas buscar y tener acceso sin problema alguno”.
- “La posibilidad de conocer cosas nuevas y abrirte a un poder tener acceso a él”.
- “La posibilidad de encontrar nueva información, nuevo conocimiento y aclarar dudas”.
- “Cualquier medio de comunicación que te va a guiar para cumplir con tus objetivos”.
- “La libertad de explorar varias áreas de conocimiento”.
- “La oportunidad que se les da a las personas para incrementar su nivel intelectual, es decir convertir la información en conocimiento”.
- “Es visto como un bien, un bien para todos sin embargo no todos tienen el derecho de poder tener acceso a ella por cuestiones de índole económico”.

¿Con qué palabra(s) vinculan el acceso a la información?

- Poder
- Conocimiento
- Querer
- Libro
- Comunicación
- Tecnología
- Libertad
- Desarrollo
- Libertad
- Cultura

## Discusión de los resultados

Los participantes en los dos grupos focales realizaron algunas reflexiones para tomar en cuenta. El grupo 2 tuvo una perspectiva dirigida hacia la información documental y el grupo 4 concibió el acceso como un objeto (una puerta o un instrumento) para llegar al conocimiento.

Tener “acceso a la información” fue entendido como la facilidad de llegar a la información, lo cual debe cumplir con dos requisitos imprescindibles: uno es la utilidad de la información y el otro su disponibilidad.

Una característica del “acceso a la información” es la condición personal del que lo está solicitando o buscando, ya que está persiguiendo un objetivo personal, diferente de los objetivos de los otros. Resalta también la estrecha relación que existe entre acceso e información, texto, conocimiento, tecnologías de la información y medios de comunicación.

Hubo coincidencia en las palabras que según los grupos focales están vinculadas al “acceso a la información” que son: conocimiento, libertad y comunicación. De acuerdo con lo anterior, mencionado en una definición de *acceso a la información*, este supone la posibilidad de:

1. Conocer cosas nuevas y además tener acceso a ellas.
2. Encontrar nueva información, nuevo conocimiento y aclarar dudas.
3. Obtener información de acuerdo con las posibilidades (económicas y de infraestructura de cómputo o de información) y las necesidades.
4. Tener a su disposición la información y los datos que en cierto momento requiere un grupo de personas o individuos, de acuerdo con sus necesidades.
5. Además, el acceso a la información es visto como una actividad: “los procesos y actividades que se realizan para poner a disposición la información a las personas”.

De las discusiones resultantes de los grupos focales se percibe una tendencia hacia las tres primeras conceptualizaciones de McCreadie y Rice, que son:

1. Acceso al conocimiento: “la manera más común de categorizar la información es como el acceso al conocimiento y su representación. En el contexto de la bibliotecología y de los estudios de la información los ejemplos más familiarizados son los documentos impresos, los libros, las publicaciones seriadas, las citas a los documentos, las referencias de bases de datos y los datos en general. El acceso a las pruebas por lo general podría obtenerse a través de la observación y la experiencia a través del uso del conocimiento depositado en los materiales impresos y otras representaciones del conocimiento” (McCreadie y Rice, 1999, p. 49).
2. Acceso a la tecnología: “el acceso a la información requiere necesariamente del acceso a la tecnología o implica tener acceso a un punto de red a través de un sistema tecnológico. Acceso a la tecnología a veces significa tener acceso a una amplia gama de medios como película, periódicos [electrónicos], libros [electrónicos], revistas [electrónicas], música, el desempeño académico, la televisión e internet [...] la tecnología sirve como un sistema que facilita la entrega de la información. Algunas personas se refieren de manera explícita al acceso de la información como el acceso a los sistemas de información para generar, el almacenar, distribuir o representar esta en las oficinas, bibliotecas, agencias gubernamentales etc. El usuario debería de tener acceso a la tecnología, a los equipos de cómputo, a los programas de comunicación, a una cuenta de internet y al conocimiento para navegar en la Red” (McCreadie y Rice, 1999, pp. 51-53).
3. Acceso a la comunicación: “el acceso a la información es visto en ocasiones como el acceso a la comunicación en particular cuando las comunicaciones le dan sentido (*sense-making*) a esta. Acceso a la información incluye acceso a los contenidos, la comprensión de los mismos y la retención del saber puesto en esos contenidos. La obtención del acceso a tal entendimiento ocurre cuando se da un proceso de comunicación y este es relevante para el usuario. Visto desde una manera más amplia, la relevancia incluye factores que hacen posible el uso de la información a través de un proceso que le da sentido. Acceso a la información también implica

acceso a la conectividad a través de redes interpersonales. La competencia comunicativa se adquiere a través del acceso y participación en prácticas de comunicación. Aquellos quienes obtienen acceso y participan de manera regular en los procesos y sistemas de comunicación adquieren experiencia, de ese modo, incrementan su competencia comunicativa es como las oportunidades y habilidades para obtener acceso en un futuro” (McCreadie y Rice, 1999, pp. 53-54).

Tomando en cuenta las reflexiones que emanaron de las discusiones con los grupos y la contrastación con la postura de McCreadie y Rice, sería necesario revisar las políticas de información de servicios bibliotecarios y de información que tenemos establecidas en nuestras bibliotecas o unidades de información.

## A manera de conclusión

La vivencia y las experiencias de los estudiantes de las facultades de Contaduría y Administración, Filosofía y Letras y Medicina han sido de utilidad para la recolección de datos, y queda de manifiesto la realidad múltiple, las perspectivas con las que cada individuo ve e interpreta los hechos o una temática.

La aproximación de los dos grupos focales fue de índole fenomenológica, ya que se trataba de explorar las opiniones y las experiencias de los participantes.

Resaltaron las inquietudes personales; sin embargo, hubo consenso en vincular el acceso a la información con palabras como conocimiento, libertad y necesidad.

Los mismos estudiantes establecieron los vínculos con el acceso a la información, que resumieron en acceso al conocimiento, acceso a la tecnología y acceso a la comunicación, de acuerdo con la conceptualización de McCreadie y Rice. Finalmente, queda mucho por explorar en cuanto a:

1. La utilidad de la información a que se tiene acceso y fue recuperada
2. El acceso real
3. Los vínculos con los instrumentos de acceso

.....  
“La vivencia y las experiencias de los estudiantes de las facultades de Contaduría y Administración, Filosofía y Letras y Medicina han sido de utilidad para la recolección de datos, y queda de manifiesto la realidad múltiple, las perspectivas con las que cada individuo ve e interpreta los hechos o una temática”.  
.....

Lo mencionado hasta aquí podría llevarnos hacia nuevas vetas de investigación en lo tocante al acceso a la información, como también a la relación existente entre conocimiento y tecnología, conocimiento y comunicación, y tecnología y comunicación, en un marco *de acceso a la información*.

Todas las palabras con que los participantes externaron y vincularon el “acceso a la información” servirán y se tomarán en cuenta para la elaboración de una encuesta de opinión que se aplicará a los usuarios de los sistemas bibliotecarios de siete universidades públicas estatales.

## Referencias

- Barbour, R. S. y Kitzinger, J. (1999). *Developing focus group research*. London: Sage.
- Calder, B. J. (1977). Focus groups and the nature of qualitative marketing research. *Journal on Marketing Research*, 14 (agosto), 353-364.
- Corbetta, P. (2003). *Metodología y técnicas de investigación social*. Madrid: McGraw-Hill.
- Glitz, B. (1998). *Focus groups for libraries and librarians*. Chicago: MLA; New York: Forbes.
- Harvey, R. (2000). Introduction. En K. Williamson, *Research methods for students and professionals* (pp. xiii-xvii). Wagga, Wagga, New South Wales: Centre for Information Study, Charles Sturt University.
- Krueger, R. A. y Casey, M. A. (2000). *Focus group: a practical guide for applied research* (3ª. ed.). Thousand Oaks: Sage.
- McCreadie, M. y Rice, R. E. (1999). Trends in analyzing access to information. Part I: cross-disciplinary conceptualization of access. *Information Processing and Management*, 35, 45-76.
- Morgan, D. L. (1988). *Focus group as qualitative research*. London: Sage.
- Pickard, A. J. (2007). *Research methods in information*. London: Facet Publishing.
- Schumann, S. P. (2001). Editors note. En B. W. Tuckman, Developmental sequence in small groups. *Group Facilitation: a Research and Application Journal*, Spring (3), 66-81.
- Stewart, D. W. y Shamdasani, P. N. (1990). *Focus groups: theory and practice*. Newbury Park: Sage.
- Tuckman, B. W. (1965). Developmental sequence in small groups. *Psychological Bulletin*, 63 (6), 384-399.

- Von Seggern, M. y Young, N. J. (2003). The focus group method in libraries: issues relating to process and analysis. *Reference Services Review*, 31 (3), 272-284.
- Wilson, V. (1997). Focus group: a useful qualitative method for educational research? *British Educational Research*, 23 (2), 209-224.