

Aplicación del paradigma alternativo a un estudio de usuarios en el área de la información en Ciencias Sociales en el Uruguay: un aporte metodológico

María Cristina Pérez¹
Martha Sabelli²

Resumen: se presenta una síntesis teórico-metodológica de la investigación sobre necesidades y comportamientos de uso de información de los especialistas del área Ciencias Sociales, aplicada como primera etapa del estudio internacional de los usuarios reales y potenciales de la Red IDIN. Se enmarca en el paradigma alternativo de los Estudios de Usuarios, ubicando al usuario en tiempo y espacio, analizando su comportamiento en relación a canales, tipos de información, fuentes, tecnologías en diversos contextos. Mediante la Encuesta con entrevista y aplicando la técnica de “incidente crítico”, el usuario puede describir individualmente y desde su percepción sus propias experiencias reales en relación con la información. Los resultados obtenidos, a través de un análisis cuantitativo y cualitativo, son insumo básico para el diseño de productos y servicios de “valor agregado”.

1. Marco conceptual de la investigación: un enfoque orientado al usuario

Este artículo tiene como finalidad presentar una síntesis teórico-metodológica de la investigación realizada desde Uruguay en cinco regiones a miembros de una red internacional para el desarrollo. Se concretará a la primera etapa del estudio en Uruguay y busca aportar una experiencia en esta área de la Ciencia de la Información.

El tema uso y usuarios de información constituyen uno de los pilares de la Ciencia de la Información y puede tener distintos abordajes.

Aún sosteniendo que el usuario es “eje”, “razón de ser”, “principio y fin del sistema” desde un enfoque tradicional, se lo estudia centrandolo en los sistemas y unidades de información. Es decir, el comportamiento del usuario es analizado en su relación con un determinado sistema y se describe el uso de una o más unidades de información; se trata de estudios de usuario “orientados a los sistemas”.

El presente estudio se inserta en el marco conceptual del *enfoque alternativo u orientado al usuario*, en contraposición al tradicional. Partiendo de la base que el usuario final definido sintéticamente como potencial beneficiario de los sistemas, es

¹ Licenciada en Bibliotecología. Coordinadora Docente de la Escuela Universitaria de Bibliotecología. Profesora Encargada de Curso de la materia "Bibliografía Especializada". Co-responsable de la materia optativa "Estudio de Usuarios". perezmc@eubca.edu.uy.

² Licenciada en Bibliotecología. Profesora Encargada de Curso de la materia "Introducción a la Bibliotecología y Ciencia de la Información". Co-responsable de la materia optativa "Estudio de Usuarios". Directora del Centro de Documentación del CIESU. Responsable de proyectos y asesoramiento a Redes de Información. msabelli@chasque.apc.org// msabelli@eubca.edu.uy.

generador-procesador-consumidor de información/conocimiento y núcleo del sistema al que retroalimenta, el enfoque «orientado al usuario» se centra en la problemática de sus necesidades y en su comportamiento para satisfacerlas, pero no sólo en su inserción con el sistema, sino teniendo en cuenta todos los elementos del ciclo de información/comunicación, desde su generación a su uso y efectos.

El usuario es visto independientemente de los límites del sistema, en su relación con todos los recursos y canales formales e informales. Se lo aborda en su contexto y en relación a su marco cognitivo: se trata de un individuo, su estructura de conocimiento, sus creencias, valores, experiencias y sus situaciones de uso. Se lo ve en un proceso de búsqueda de información que parte de una necesidad de información, que no siempre logra traducir en una demanda y deriva en una situación-problema.

Los aspectos más significativos tomados en cuenta por los *paradigmas alternativos* desarrollados a posteriori de 1978 y que orientan el estudio realizado en el área de las Ciencias Sociales en el Uruguay, se sintetizan en los siguientes puntos:

- el usuario, elemento activo en el proceso de flujo de información, es visto en continuo proceso de construcción de conocimiento (enfoque cognitivo);
- su comportamiento ante una necesidad de información se examina dentro y fuera del contexto del sistema de información, por lo tanto se lo estudia en su comunicación con colegas u otras modalidades interpersonales (enfoque holístico);
- es ubicado y analizado en tiempo y espacio: se trata de una persona que enfrenta una situación problemática a resolver a través de un proceso, que como tal tendrá lugar en un período de tiempo y en un “ambiente de información”;
- ese usuario es analizado en su individualidad y en su contexto: diferentes sistemas lo afectan y condicionan en su relación e interacción con el medio (sus marcos cognitivos, su grupo de referencia, su marco institucional, etc.);
- además de los aspectos cuantitativos de la necesidad, búsqueda y uso de información (¿qué? ¿cuánto?), se aborda lo cualitativo: ¿cómo? ¿por qué? ¿para qué?, o sea, las motivaciones y consecuencias;
- la información no tiene valor intrínseco; de acuerdo con Taylor, R.S. (1982) y A.J. (1989) la información tiene un "valor en uso" y éste varía en diferentes situaciones y contextos; depende del uso que de ella se haga, de la opinión subjetiva del usuario y de su efecto de uso.

Por lo tanto, la relevancia, concebida tradicionalmente como el contacto efectivo sistema-usuario, en el paradigma alternativo es un concepto dinámico, subjetivo, que depende de un juicio individual del usuario sobre “la calidad de la relación información necesidad de información.” (Schamber, L., 1990), en cierto momento en el tiempo y en una situación real de uso.

Entre las metodologías alternativas más relevantes se ubica la del *sense-making approach*, desarrollada por Brenda Dervin desde la década del 70 y aplicada por ella y sus colegas, en especial Michael Nilan (1987, 1988, 1989, 1991), en diversos estudios de necesidades y usos de información en diferentes contextos. El modelo utilizado es “situation-gap-use”; se elige una situación de necesidad de información en la cual el “internal sense” del individuo haya sido agotado y la persona debe crear un nuevo “sense”. Ante la laguna o brecha, el entrevistado debe construir puentes cognitivos, estrategias para enfrentarlas, o sea para construir caminos. Este modelo metodológico como los propuestos por la *teoría del ASK (anomalous states of knowledge)* (Belkin, 1980), apuntan a identificar lo que el usuario ve como las dimensiones fundamentales

de las situaciones que se relacionan con los diferentes tipos de estrategias cognitivas empleadas para definir qué tipo de información usar.

En resumen, el *Estudio de usuarios de información en Ciencias Sociales en Uruguay* ubica al usuario en su problemática, en una situación dinámica de búsqueda y uso de información que involucra una secuencia de eventos que se dan en un contexto.

2. Presentación y objetivos del estudio de usuario

Durante el año 1993 las autoras de este artículo desarrollaron el Proyecto de Investigación: *Estudio de Usuarios de la Red IDIN (International Development Information Network)*. El estudio fue encomendado al *Centro de Documentación del CIESU (Centro de Informaciones y Estudios del Uruguay)* por la Coordinación de la Red IDIN con sede en *CLACSO (Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales)*, Buenos Aires.

Se enmarca en la *Fase II del Proyecto IDIN (1993-1995)*, que busca “estimular el flujo de información entre las asociaciones e instituciones del IDIN dedicadas a la investigación, capacitación y comunicación sobre el desarrollo y, en especial, sobre la investigación interregional (Sur-Sur y Norte-Sur), en apoyo al proceso de desarrollo”. (Durrant, F., 1992)

A partir del diagnóstico realizado por el Ing. Julio Cubillos (1991) en las distintas regiones, previo al realizado por las autoras, se consideró prioritario “evaluar las necesidades de información, los comportamientos de quienes buscan información y las características del uso de información por los investigadores y otros actores en el área del desarrollo en las regiones del IDIN”.

Por lo tanto, el estudio realizado apunta a los objetivos señalados por el Proyecto IDIN y a colaborar en el cumplimiento del desarrollo e implementación de procedimientos para estudiar las necesidades de información de los investigadores y otros miembros de la comunidad y, específicamente, brindar datos sobre las necesidades de información y los tipos de servicios de información requeridos por los usuarios.

En este sentido, se busca abordar el conocimiento del usuario objetivamente, mediante un método científico que permite perfilar una comunidad y evaluar el comportamiento informacional de los diferentes actores que la integran. Este constituye un insumo básico para optimizar la elaboración, gestión y uso de los productos y servicios de información con alto valor agregado; es decir en términos de actualidad, crear un “ambiente rico en información”.

La Red IDIN pertenece al *ICCDA (Inter-Regional Coordinating Committee of Development Associations)* que abarca cinco asociaciones de las siguientes regiones: África (CODESRIA), América Latina (CLACSO), Asia y el Pacífico (ADIPA), Europa (EADI) y Países Árabes (AICARDES). Cada región tiene nodos regionales y la *Red REDINCO (Red de Información y Comunicación)* de CLACSO desempeña este rol en América Latina. La Red IDIN recibe el apoyo, al igual que la investigación aquí presentada, de la *División Ciencias de la Información del International Development Research Center (IDRC)*, Ottawa. En consecuencia, el estudio abarcó investigadores y otros miembros del IDIN de las cinco regiones, trabajando con una muestra final de 145 encuestados.

La fase preliminar del Proyecto -cuya metodología es el motivo de este artículo- consistió en un *Estudio de usuarios de información en Ciencias Sociales en el Uruguay*, sus resultados cumplieron una doble función: 1. ser un diagnóstico de necesidades y propuestas de servicios y productos del usuario de la Red REDINCO en el Uruguay; 2.

servir de documento preparatorio del Informe Final del Estudio de Usuario de las cinco regiones del IDIN. Los propósitos de la investigación se resumen en los siguientes términos: obtener un conocimiento objetivo de las necesidades, comportamientos y características de consumidores/generadores de información; cómo se satisfacen las necesidades ya existentes, canales y fuentes formales e informales que utiliza, problemas encontrados en el uso de la información, necesidades no satisfechas y formas posibles de mejorar la situación. Por otra parte también se identifican los productos y servicios más adecuados a características y necesidades del sector Ciencias Sociales.

Esta etapa del Proyecto se desarrolló en el lapso noviembre 1992 abril 1993 y contó con el asesoramiento en el área de la metodología en Ciencias Sociales de la Socióloga Constanza Moreira³ y del Ing. Julio Caffera en el área de procesamiento automático de datos.

3. Metodología empleada

El diseño de la metodología y técnicas empleadas en la investigación, se orienta en los parámetros sintetizados en el punto anterior. Se aplica a la luz del proceso comunicacional y en conocimiento de los elementos que componen y caracterizan la transferencia de información, en tanto sistema en que los científicos interactúan en forma dinámica con las fuentes del conocimiento y los mecanismos intermediarios (canales formales e informales o interpersonales).

El relevamiento de datos se realizó sobre una muestra de científicos sociales del Uruguay en el período enero-marzo de 1993; los 32 encuestados son en su mayoría usuarios/generadores de información en los centros integrantes de CLACSO y se ubican en el ámbito de las ONGs (CIEDUR, CIEP, CIESU, CLAEH, GRECMU) y la Universidad de la República (Facultad de Ciencias Sociales e Instituto de Economía). Para definir la muestra se tuvieron en cuenta criterios de relevancia Institucional y de visibilidad pública. Se entrevistaron a usuarios de 10 profesiones o áreas disciplinarias y tres niveles de formación académica (nivel de grado, nivel de maestría y nivel de doctorado). La distribución es la siguiente:

11 sociólogos, 10 economistas, 3 historiadores, 2 ingenieros agrónomos, 1 arquitecto (especialista en urbanismo), 1 antropólogo, 1 ingeniero (especialista en tecnología y sociedad), 1 demógrafo, 1 científico político, 1 especialista en ciencias de la educación. En relación a los niveles de formación académica: el nivel de profesionales o licenciatura agrupa un 56%, el nivel de maestría un 34,5% y el nivel de doctorado un 9,5%.

De acuerdo con los modelos metodológicos alternativos, que utilizan técnicas de entrevistas en profundidad no estructuradas o semiestructuradas, esta investigación -en Uruguay- realizó una encuesta con entrevista, lo que permitió profundizar aspectos cualitativos, mediante el desarrollo de conceptos y puntos relevantes, más que de aplicación de conceptos predefinidos. De allí que el formulario diseñado fue un referente guía para la entrevista que, realizada en profundidad, posibilitó un diálogo a través de preguntas y respuestas espontáneas.

En el encuentro entrevistado-entrevistador, donde ambos actores conocen desde diferentes perspectivas el área de referencia, se buscó facilitar la descripción de situaciones que llevan a la búsqueda de información y la ubicación en el ambiente de

³ Master en Ciencia Política (IUPERJ, Rio de Janeiro). Investigadora del CIESU y del Instituto de Ciencia Política de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de la República.

uso, en la vida del usuario y en su contexto profesional. Sin duda, la experiencia de trabajo directa de las autoras, en el área de la Información en Ciencias Sociales, permitió abordar el estudio con una orientación básica sobre tendencias en el uso y comportamiento del usuario, así como en relación a las características generales de oferta y demanda.

La duración de la entrevista osciló entre 45 y 60 minutos. Los científicos se mostraron receptivos y interesados en el cuestionario, al que elogiaron desde el punto de vista de ser ellos también diseñadores de encuestas. Sin embargo, como encuestados demostraron sentirse “acorralados” y presionados en algunas preguntas que calificaron de “muy afinadas”. La experiencia concreta demostró que superada la etapa de incertidumbre y resistencia, este modelo de investigación involucra directamente al usuario con el proceso, “comprometiéndolo” desde el relevamiento de datos, en la realización de aportes y en el análisis de los resultados.

Con respecto al *formulario de la encuesta* se optó por uno estructurado, teniendo en cuenta las posibilidades reales de sondeo a nivel internacional: una encuesta autoadministrada salvo en Uruguay y Argentina. Obviamente, en el caso en que no hay entrevista, el encuestado está sólo ante las Interrogantes, las brechas o lagunas no pueden ser profundizadas ni guiadas por un interlocutor, quedando librado a su interpretación individual y su buena voluntad de contestar. Sin duda, diseñar un formulario que contemplara esta circunstancia, y a la vez no “presionara” en demasía, fue un desafío.

Las variables e indicadores se definieron en base a cuatro aspectos fundamentales: datos demográficos del usuario y perfil en relación al contexto profesional y laboral; la descripción general de necesidades y uso de información y en su relación con el IDIN; el comportamiento en la búsqueda de información frente a una situación problema real y a necesidades específicas de información; propuestas de servicios y productos de información-comunicación en base a necesidades y preferencias.

El formulario fue sometido a un *pretest* que consistió en un sondeo de opinión sobre su versión en español e inglés, entre personalidades altamente calificadas dentro del IDIN (responsables de nodos regionales, directores de Secretarías regionales, etc.) y se aplicó además en una muestra en cada región (aproximadamente tres por región). En base a sugerencias, revisiones y ampliaciones aportadas por éstos, se reformuló y se llegó a la versión final.

Este se estructuró en las siguientes secciones: 1. Datos identificatorios; 2. Usos y necesidades de información; 3. Usos y necesidades de información en una experiencia personal; 4. Propuestas de cambio.

Perfilados los aspectos identificatorios del usuario y de su ambiente mediante parámetros cuantitativos y cualitativos, se definen comportamientos en relación a fuentes, canales, categorías de información y soportes, tecnologías, interacción con sistemas formales e informales en diferentes etapas y circunstancias. Esto permite la construcción de un modelo de uso, lo que condiciona la conformación de sistemas formales y productos y servicios de valor agregado.

El usuario es ubicado también en sus actividades de comunicación focalizando especialmente la comunicación personal con colegas (su grupo inmediato y grupos externos). Este aspecto se visualiza en relación a uso de fuentes, diversas categorías de información y soportes, acceso y uso de nuevas tecnologías (computador, correo electrónico, etc.) y se complementa con un ítem clave: “indique la frecuencia de comunicación personal en el último mes y los canales preferentemente utilizados”.

Teniendo en cuenta que se trata de un modelo dinámico interactivo, el usuario en la entrevista es visto en distintos tipos de actividades, en las diferentes etapas de su trabajo. Sus necesidades cambian en función de las diversas motivaciones y expectativas, lo que supone diferente selección, uso y valorización de los recursos. Desde un enfoque cognitivo se trata de un individuo que busca mejorar su “estado de conocimiento”, tendiendo “puentes” que le permitan superar sus “lagunas” cognitivas.

4. El usuario en una situación real de uso

Recapitulando, en el marco metodológico descrito se inserta al entrevistado en una *situación real*. En el proceso de la entrevista el usuario se fue perfilando y contextualizando a través de opiniones, planteo de su experiencia individual, manifestación de comportamientos, actitudes y aptitudes. Pero lo hizo mediante la descripción de aspectos generales del comportamiento. Recordemos que el paradigma alternativo de los estudios de usuario supone la aplicación de métodos que permitan describir individualmente y desde su percepción sus propias experiencias reales en relación con la información.

Una alternativa válida para resolver estos aspectos es la aplicación de la técnica del “incidente crítico”, a través de la cual se puede analizar y describir un evento observable por el entrevistado, lo que complementa y hace más precisa la descripción de los aspectos generales. El usuario es enfrentado a problemas que surgen en relación a la comunicación e información en el curso de sus propias actividades, que en última instancia son problemas vinculados al proceso de Investigación, al ejercicio profesional, y a la toma de decisiones. En consecuencia, el encuestado es enmarcado en su tarea y tiempo real; se le invita a pensar en una situación vivida y a describir paso a paso los eventos e “incidentes críticos” que positiva o negativamente acontecieron.

Para el *Estudio de usuarios en Ciencias Sociales en Uruguay* se adecuó y aplicó esta técnica en la tercera parte del cuestionario: “Uso y necesidades de información en una experiencia personal”. Se solicita al encuestado "analizar sus necesidades de información en los últimos seis meses en una situación o trabajo real a elección”.

Se parte de la identificación del tema o asunto de su interés en el contexto de una determinada situación y/o trabajo. En el siguiente paso determina la información que necesitó en esa situación definida y los canales a los que recurrió para obtener información. Se tiene en cuenta medios y contenidos de información. Luego pasa a identificar obstáculos y barreras encontrados en el proceso y las actividades emprendidas para resolverlas (satisfactorias o no).

De este modo, el usuario es ubicado en su ambiente de información en un proceso interactivo, moviéndose entre recursos formales e informales, oportunidades y alternativas que lo van ayudando a mejorar su situación o “estado de conocimiento”. Ese movimiento se detiene frente a barreras que deben identificarse y analizarse en función del contexto e infraestructura de esa situación real.

Mediante esta técnica el usuario es capaz de definir sus reales necesidades que no siempre, en la práctica, logra traducir en una demanda. Se focaliza su comportamiento real, sus incertidumbres y acciones, lo que además de brindar un modelo de comunicación e información, es indicador de cómo investiga, genera nuevos conocimientos y actúa en la práctica. En definitiva, ese especialista está aportando un modelo de su estilo de trabajo.

Se detectaron en esta etapa de la encuesta momentos de resistencia a la respuesta, que lograron superarse en función de la confidencialidad de la misma y del compromiso demostrado por los investigadores con la propuesta del proyecto.

De acuerdo con el abordaje alternativo del estudio, esta metodología hizo posible ver al usuario en tiempo real, conocer no sólo qué y cuánto necesita, busca y usa, sino cómo, con qué propósito y resultados.

Esta reflexión individual le permite explicitar cómo concibe el recurso información, el conocimiento que tiene y qué papel le otorga a los canales y fuentes formales e informales, su relación real con la tecnología, por qué evalúa como satisfactoria o insatisfactoria una determinada respuesta a una demanda. Es decir, cómo percibe la información relativa a su situación de necesidad. Nos enfrentamos así al concepto “valor en uso” de información.

Taylor, R. S. (1982) plantea concebir el sistema de información como un proceso con “valor agregado”, a diseñar con criterios derivados del usuario y su medio, que respondan a las variadas necesidades y problemas que estos presentan.

El concepto de valor agregado supone una estrategia de productos y servicios que tiene en cuenta qué se necesita, por qué, para qué y en qué forma, enmarcado en la situación, percepción, individualidad y contexto del usuario.

Por lo tanto, ese usuario que mediante la entrevista ha sido inmerso en su propia experiencia real, está en condiciones de sugerir posibles servicios y productos que crea potencialmente satisfactorios para sus necesidades y preferencias. La encuesta recogió estos datos bajo el rótulo “propuestas de cambio”.

Cabe señalar que analizados e interpretados los datos, surgió un alto nivel de coherencia entre la problemática real descrita por el encuestado y los productos y servicios que sugiere como posibles factores de cambios favorables para el sector información en el área de las Ciencias Sociales en el Uruguay.

5. Algunas respuestas a modo de ejemplo

Si bien una respuesta descontextualizada no puede ser tenida en cuenta para interpretar y concluir sobre los resultados de una investigación, transcribiremos algunas opiniones y descripciones de usuarios que entendemos ilustrativas de la metodología aplicada.

Investigadora

Actualmente se desempeña como responsable de! diseño e implementación de proyectos. Demuestra apego a los sistemas formales de información (usa Unidades de Información y delega las búsquedas en el Bibliotecólogo). Sobre el uso de canales informales plantea: “la comunicación interpersonal complementa el uso de canales y fuentes formales, pero no lo sustituyen”. En relación a sus necesidades de información, las vincula con las actividades y posición que ocupa en la institución. Compara las situaciones que ha vivido “ocupé cargos de dirección en una institución de investigación, en ese período mis necesidades de información fueron casi exclusivamente de tipo referencial, no bibliográfica (...) datos de especialistas, instituciones financiadoras...”. En la actualidad no requiere esa información para su tarea; le preocupa el acceso al documento primario y contar con bibliografías especializadas selectivas. Destaca como barrera u obstáculo para el uso de información

la “saturación de información; en ciertos tópicos hubo un exceso de información y la imposibilidad de detectar la adecuada por la falta de análisis de la misma”.

Investigador con cargo de Dirección

Necesita fundamentalmente: fuentes de financiamiento, datos sobre especialistas e información sobre proyectos de investigación en curso en el país y en el exterior. Ubicado en una situación real de uso plantea como obstáculo “la imposibilidad de ubicar las fuentes adecuadas a las necesidades”. Busca las soluciones a través de contactos personales pero no logra satisfacer su demanda. Al analizar los pasos seguidos y sus alternativas en el intercambio de ideas con el entrevistador, reconoce falta de método en su actuación y desconocimiento de la oferta de fuentes.

Resume la situación en estos términos: “la información es deficiente y en muchos casos no existe; la información está pensada, en general, para los investigadores; el perfil del consultor es distinto, se necesita el dato en el momento, que permita hacer una propuesta y tomar decisiones ante alternativas”.

Investigador. Diseña y desarrolla proyectos

Describe una situación real de uso en que necesitó datos estadísticos nacionales: 1a. etapa: recurre a servicios de información del país. Llega a la conclusión que los datos estadísticos que necesita no están publicados ni existen en bases de datos (obstáculo); 2a. etapa: para superar el obstáculo se dirige a la “oficina de gobierno”, que genera los datos, pero éstos están procesados sólo en parte y no logra acceder a ellos (obstáculo); 3a. etapa: contactos personales dentro de la “oficina de gobierno” le facilitan el acceso. Supera las barreras preparando su propia información estadística. El proceso de búsqueda y acceso a la información le llevó cuatro meses.

En varios casos, el usuario enfrentado a obstáculos plantea: “rechacé la búsqueda de otras alternativas por costoso en tiempo y dinero”; “renuncié a la información y continué con la ‘laguna’ y sus consecuencias”; “ignorarlos y continuar”. También es interesante destacar el caso de usuarios entrevistados que están en condiciones de comparar una situación de búsqueda en el país con una similar en el exterior (en países desarrollados). A modo de ejemplo: “acá necesito recurrir más a los colegas, para la elaboración de una tesis de doctorado consulté bibliotecas universitarias en Europa y no se presentaron problemas; acá mi comportamiento en relación a la información cambia porque faltan publicaciones y datos.”

6. Etapa de análisis e interpretación de los resultados

Los datos recogidos en el formulario de encuesta se codificaron y tabularon para su procesamiento automático con el paquete utilitario SPSS (Statistical Package for the Social Science). Los puntos claves en relación a los datos obtenidos son los «por qué», “cómo” y “para qué”, sin descuidar los “cuánto”. Teniendo en cuenta el marco alternativo y la propuesta de investigación, se privilegiaron los aspectos cualitativos que caracterizan al usuario y su contexto, de modo de analizar y comprender la realidad en su complejidad.

7. Conclusiones sobre la metodología

Concluyendo, el enfoque alternativo inserto en nuevos paradigmas que orientan las ciencias sociales -de las cuales nuestra investigación recibió importantes aportes- y, en especial, las ciencias de la educación con una fuerte incidencia de las ciencias cognoscitivas, es una propuesta centrada en la dimensión humana del usuario, en el rasgo innato, esencial y distintivo del hombre en el mundo, desde sus antepasados homínidos a la actualidad. Es decir, un ser pensante que elabora y reelabora continuamente ideas, conceptos y, por ende, su marco referencial. Y lo hace dentro de un contexto que es individual y grupal, en una sociedad determinada por el tiempo y el lugar. Pero, el “ahora y aquí” son dinámicos y en consecuencia, los significados asignados por “el usuario-ser pensante”, a su visión del mundo -léase a la información sobre ese mundo- no tienen vida propia, sino que cambian como lo hace su marco cognitivo, sus afectos y emociones.

Estas afirmaciones, a pesar de ser evidentes, no parecen estar presentes en numerosos diseños y ajustes de los servicios al usuario de información. A pesar de existir consensos en el rol primordial de las actitudes y comportamientos del usuario en relación al valor de la información, no es frecuente que se busque comprenderlo y contextualizarlo en su mundo con el fin de visualizar sus necesidades e intereses. Por el contrario no se le hace participar y se le margina en el proceso de análisis y estudio.

Con el método alternativo, el entrevistado (usuario) pasa a ser un elemento participativo en el proceso de investigación, más que un objeto de estudio.

Sin duda, el ubicar al usuario en situaciones-problema, aplicando una metodología cualitativa -cuya profundización requiere la participación de especialistas del área de la psicología- facilita un acercamiento en forma desprejuiciada e intenta “con él” y “para él” dilucidar las brechas y percibir los puentes construidos o por construir.

En este sentido, el recorrer caminos ya transitados por el usuario, permite construir nuevos y mejores “puentes” que posibiliten que la información a brindar sea la “apropiada” por el usuario, es decir, que le incorpore significado y se convierta en real conocimiento. En suma, le ayude a solucionar sus problemas de información.

Por lo señalado el enfoque alternativo al utilizar situaciones problema y cotejarlas a la luz de un perfil general y contextual del usuario, es una apuesta innovadora en lo teórico y se enlaza con antiguas y muy rescatables prácticas de la profesión de trabajar no sólo “para” sino “al lado” del usuario. Así, una vez más comprobamos la necesidad de desentrañar la esencia de la disciplina bibliotecología/ciencia de la información en sus permanencias y cambios.

Bibliografía

- Belkin, Nicholas (1980), “Anomalous states of knowledge as a base for information retrieval”. *Canadian Journal of Information Science*, 5: 133-143.
- Cubillo, Julio (1991), *Projections for the International Development Information Network (IDIN): an analysis of strategic option*, Santiago de Chile, IDRC.
- Durrant, Fay (1992), *Proyecto: International Development Information Network of Research in Progress (IDIN) Phase II*, Montevideo, IDRC.
- Nilan, Michael (1987), “Information behaviors in the preparation of research proposals: a case study”. *ASIS*, 24.

- Nilan, Michael, et. al. (1988), "A methodology for tapping user evaluation behaviors: an exploration of user's strategy, source and information evaluating". *ASIS*, 25.
- Nilan, Michael, et. al. (1989), "User-oriented interfaces for computer systems: a user-defined online help system for desktop publishing". *ASIS*, 26.
- Nilan, Michael, et. al. (1991), "Toward a reassessment of individual differences for information systems: the power of user based situational predictors". *ASIS*, 28.
- Repo, A.J. (1989), "The value of information: approaches in economics, accounting and management science. *JASIS*, 40 (2): 68-85.
- Schamber, L.; Eisenberg, M.B.; Nilan, M.S. (1990), A re-examination of relevance: toward a dynamic situational definition". *Information Processing & Management*, 26 (6): 755-776.
- Taylor, Robert S. (1982), "Value-Added processes in the information life cycle". *JASIS*, sept. 1982.