

El sentido de la información: un enfoque centrado en el usuario

PATRICIA HERNÁNDEZ SALAZAR
Universidad Nacional Autónoma de México

INTRODUCCIÓN

Un componente esencial de los fundamentos teóricos de diversas disciplinas, como la psicología, la informática, la comunicación, la bibliotecología y las ciencias de la información, es la información, por lo que existe una gran necesidad de delimitarla conceptualmente. Esta necesidad se vuelve acuciosa en las dos últimas, afirmación que se comprueba con la identificación de su objeto de estudio: la relación entre la información y el usuario. Se han generado definiciones de información basadas en diversas dimensiones; lo que interesa es distinguirla como detonante de significados e interpretaciones, y el sujeto en esta dimensión se ubica como el constructor de dichos significados desde su percepción y representación del mundo: sistemas de creencias, valores, principios, modelos del entorno, que se ven afectados por la incorporación de la información.

La tendencia de entender la información vinculada al usuario aparece al inicio de la década de los ochenta del si-

glo pasado, y se denomina *enfoque centrado en el usuario*. La información no es sin el sujeto que la utiliza: su contenido existe hasta que alguien lo lee, analiza, sintetiza, asimila y lo incorpora a su acervo de conocimientos (Hernández Salazar, 2013).

Para sostener esta idea, el capítulo tiene por objetivo examinar los conceptos y definiciones de información a partir del enfoque centrado en el sujeto que la usa y el sentido que le da. El texto está conformado por dos grandes apartados: el primero se refiere a la delimitación conceptual de la información y el uso de información como el fenómeno en el que se enclavan la significación e interpretación de la misma por el sujeto; el segundo apartado se presenta en dos perspectivas de aprehensión e interpretación de significados: una el sujeto como ente individual y otra como sujeto social.

Cabe aclarar que el uso de la información se entiende como un proceso cognitivo de transformación, generado en el sujeto mediante la lectura, análisis y aprehensión de los contenidos de recursos primarios, y no como la explotación de recursos secundarios reflejado en el comportamiento en la búsqueda y recuperación de la información. La premisa es concebirlo como un proceso mental conformado por diferentes estadios cognitivos, como percepción, análisis, síntesis, aprehensión e interpretación, que permiten construir su sentido.

DELIMITACIÓN CONCEPTUAL DE LA INFORMACIÓN

Una etapa esencial de este trabajo es analizar las definiciones de información que se han generado de acuerdo con la tendencia centrada en el usuario. Se abordan tres perspec-

tivas: el enfoque cognitivo, el sense-making y la toma de decisiones.

Enfoque cognitivo

En un afán por crear los fundamentos de las ciencias de la información, varios estudiosos se dan a la tarea de establecer definiciones de información, tomando como sustento teórico el cognoscitivismo o enfoque cognitivo, el cual plantea que se debe considerar el acervo de conocimientos que un sujeto posee al momento de incorporar lo contenido en un recurso informativo.

Uno de los precursores más citados cuando se trata de definir la información en este campo disciplinar es B. C. Brookes, quien al inicio de la década de los setenta empezó a delimitar una ecuación que mostrara la relación entre la información y el sujeto, y que culmina con la llamada Ecuación Fundamental. En una serie de cuatro artículos plantea la fundamentación teórica de la disciplina, cuyo elemento primordial es precisamente la información. En el primero explica los aspectos filosóficos que tomó como base, el esquema ontológico del conocimiento humano de Karl Popper, conformado por tres mundos:

Mundo 1. El mundo físico, el cosmos en el cual la Tierra, aunque vital para nosotros, no es más que una insignificante mota en la inmensidad del universo de la radiación y la materia.

Mundo 2. El mundo del conocimiento subjetivo humano o “estados mentales”.

Mundo 3. El mundo del conocimiento objetivo, los productos de la mente humana registrados en lenguajes, las artes, las ciencias, las tecnologías —en todos los artefactos humanos que han sido almacenados o diseminados alrededor de la Tierra. (Brookes, 1980: 121)

Significados e interpretaciones de la información desde el usuario

Su referente principal para desarrollar su ecuación son los Mundos 2 y 3; el 2 porque son los estados mentales humanos básicos para el 3, los productos de la mente humana no existen sin el mundo del conocimiento subjetivo humano.

Relaciona la información con la estructura de conocimiento de los sujetos, y su ecuación fundamental quedó de la siguiente manera:

$$K [S] + \Delta I = K [S+\Delta S]$$

Donde:

$K [S]$ = Estructura de conocimiento

ΔI = Información (efecto de modificación)

$K [S+\Delta S]$ = Nueva estructura modificada por la información

Fuente: Brookes, B.C. (1980: 128).

Es evidente que la información se subordina al usuario, específicamente a su estructura de conocimiento, y la explicación de la ecuación es bastante clara. Un individuo posee una estructura de conocimiento ($K [S]$), la cual, al ser expuesta (o sumada) a una información que es entendida e interpretada por un sujeto, modifica o transforma su estructura de conocimiento ($K [S+\Delta S]$). Esto se refleja en el símbolo de la información asociado a la estructura (ΔS). Es decisión del sujeto exponerse a la información, toda vez expuesto su acervo cognitivo cambiará.

Considera que la información y el conocimiento son entidades de la misma clase, en el sentido de que ambas son definidas a partir del acervo de conocimientos de los sujetos. La definición de información depende del conocimiento; el conocimiento es una estructura de conceptos enlazada por sus relaciones, y *la información es una pequeña parte del conocimiento* (Brookes, 1980: 131). Se evidencia que la información depende de su aprehensión, asimilación y aco-

modo en el acervo cognitivo de un sujeto. Considera como un factor importante el entorno y el efecto que ejerce en la relación información-sujeto, “En la vida diaria dependemos grandemente de la información absorbida de nuestro entorno.” (Brookes, 1980: 131). Genera cuatro tipos contrarios de información:

Verbal y no verbal. Además del conocimiento objetivo (verbal, lingüístico) existe un conocimiento subjetivo, asociado con la percepción de los sujetos, que no siempre tiene expresiones observables u objetivas. Vincula esta clasificación con que la información puede ser potencial y está en cualquier parte, y que no siempre estamos conscientes de todos los recursos de información que ayudarían a resolver un problema.

Objetiva y subjetiva. De acuerdo con los mundos de Popper, existe conocimiento objetivo y subjetivo; si la información y el conocimiento son interdependientes, entonces existe información objetiva y subjetiva. La objetiva corresponde a la materialidad de los productos de la mente humana, y la subjetiva a la significación que tanto el generador de la información como el receptor le dan. Esta tipología no se sostiene; la información como producto de la mente humana y representación del conocimiento objetivo es esencialmente objetiva, tangible; el significado y la interpretación de sus contenidos dependen de los usuarios; no es que haya información subjetiva: lo subjetivo es su transformación en las mentes humanas.

Si bien la información es un elemento fundamental para la ecuación, Brookes no la define puntualmente, es decir, no establece su esencia, sólo la caracteriza como parte del conocimiento.

Otro estudioso de la ciencia de la información y del tema ha sido N. J. Belkin, quien apoya la idea de Brookes en

el sentido de que la consolidación de la disciplina precisaba la definición de su elemento primigenio, la información, siempre vista desde el usuario, concretamente de su acervo cognitivo. Él sí la define como “[...] datos estructurados los cuales actúan para transformar un estado de conocimiento o estructura de conocimiento” (Belkin, 1975: 53); los datos son “[...] símbolos físicos que de alguna forma representan un mensaje.” (Belkin, 1975: 54)

Puntualiza que “[...] el cambio de la estructura de conocimiento indica la adquisición de la información, o una asimilación más efectiva de la información.” (Belkin, 1975: 54)

Entiende este proceso de asimilación como una matriz algebraica, en la que la información representa los valores, y el estado de conocimiento las variables, las cuales cambiarán de acuerdo con los valores que otorgue la información. Si bien la transformación es un asunto individual, las representaciones pueden ser compartidas, socializadas:

[...] los seres humanos se construyen internamente, con representaciones estructuradas del mundo y de ellos; que la estructura básica de estas representaciones es común al menos a las sociedades; que el comportamiento depende de esta representación; que lo común en lo cognitivo y lo común en las experiencias permiten la comunicación; que el significado de la comunicación cambia la representación; y que la estructura del conocimiento objetivo organizado está basada en los mismos principios que el conocimiento interno subjetivo. (Belkin, 1975: 56)

Es posible apreciar que refuerza la idea de la clasificación del conocimiento en objetivo y subjetivo; de suyo, el conocimiento es subjetivo pues es un proceso/producto privativo del ser humano que se realiza/genera al interior del cerebro, y su representación, manifestación y percepción por el otro es absolutamente subjetiva. No es válida la afirmación de que el producto de la mente humana es el co-

nocimiento objetivo. En realidad, estaríamos hablando de información, de acuerdo con la propia definición de Belkin.

La acepción de información está vinculada a un sujeto, y su posible relación con otros se basa en los siguientes aspectos fundamentales:

- a) La información deberá ser requerida o necesitada.
- b) El efecto de la información en un sujeto estará representado por un cambio en el estado de conocimiento o en su representación del mundo, es decir, eventualmente será observable. (Belkin, 1975)

Y lo observable se circunscribe a:

- a) Las diferencias en las respuestas de cada individuo a los mismos datos.
- b) Las diferencias de respuesta de un mismo individuo a los mismos datos en diversos momentos y circunstancias (entendidas como contextos).
- c) Las diferencias de respuesta del mismo individuo a los mismos datos presentados en formas variadas (nos referiremos aquí a los tipos de recursos de información: primarias, secundarias y terciarias).

De lo anterior se rescatan varios elementos que conforman el sentido de la información:

- La importancia de las representaciones del mundo (estructuras cognitivas) de los sujetos para delimitar su concepto.
- Las representaciones cognitivas reflejan las experiencias del ser humano.

Significados e interpretaciones de la información desde el usuario

- Las representaciones son personales, pero compartidas con otros sujetos; mediante éstas se establece la comunicación y le dan un carácter de común.

En un estudio posterior, Belkin (1977) relaciona el significado de la información y los modelos de estado de conocimiento con la lingüística. Esto apuntala la propuesta de comunicación de representaciones (lo comunal), y la introducción de lo lingüístico le permite vincular tres elementos: el contenido de la información de los textos (ya no es sólo la estructura); el significado de este contenido; y el estado de conocimiento del usuario. Aumenta dos elementos a su definición de información: el contenido (los datos estructurados representan o poseen un contenido), y el significado, que resulta del lenguaje de lo sintáctico y lo semántico.

En esta perspectiva incorpora en el proceso a la memoria. El sujeto recibe la nueva información de los contenidos de un texto, la retrotrae de su entramado conceptual, mediante la memoria, busca si existe un significado y, en caso que no, se lo concede de acuerdo con la cadena de sentidos que ya posee (visión del mundo), la transforma, la acomoda en su cadena conceptual, lo que se conoce como interpretación y la comunica nuevamente ya transformada. Los aspectos lingüísticos crean los conceptos; sin lenguaje no hay conceptos, ni interacción social mediante estos conceptos expresados verbalmente, principios ya abordados por Vygotsky en su obra *Pensamiento y lenguaje*, publicada en 1934.

En la década de los ochenta, Belkin, Oddy y Brookes (1982) crean una forma asociativa para analizar y representar los textos. Miden la coocurrencia de las palabras que *a priori* un especialista o indizador ha elegido como claves en algún campo de conocimiento; las comparan con las que eligen los sujetos cuando pretenden cubrir una necesidad

de información para determinar si las considera al buscarla. Con este estudio, se critica la forma en que se diseñaban los sistemas de recuperación de información (SRI), al casar los términos de búsqueda con los términos integrados arbitrariamente en las bases de datos. Derivado de estos estudios, se establece el diseño de los sistemas de búsqueda y recuperación de información centrados en el usuario. Deben basarse en las necesidades de información de los sujetos, a las que Belkin en 1980 denominó Estados Irregulares de Conocimiento (ASK, por sus siglas en inglés: Anomalous State of Knowledge), propuesta que se ha seguido hasta nuestros días.

Crea un modelo para diseñar SRI, denominado Sistema Cognitivo de Comunicación para la Recuperación de Información. El modelo está conformado por dos grandes partes, dispuestas de lado derecho e izquierdo. El lado derecho representa a:

[...] un generador, como el autor, decide comunicar por alguna razón y para determinada audiencia algún aspecto de su estado de conocimiento o “imagen” del mundo. Lo que el autor conoce acerca de este tópico es modificado por sus creencias, intenciones, valores, etc., y específicamente por el conocimiento de la audiencia meta y el contexto de comunicación. (Belkin, 1980: 135)

Y el izquierdo a:

[...] un usuario quien decide investigar o usar alguna parte de su estado de conocimiento o imagen, [...] el usuario percibe que hay una anomalía en su estado de conocimiento con respecto al problema que enfrenta. Esta percepción, [...] lo dirige a un estado irregular de conocimiento (ASK [anomalous state of knowledge]) reconocido, el cual más adelante [...] se convierte en un requerimiento para el sistema de IR [Information Retrieval-Recuperación de Información]. (Belkin, 1980: 135)

Significados e interpretaciones de la información desde el usuario

La interrelación entre el generador (autor) y el usuario está mediada por transformaciones producidas por aspectos lingüísticos y pragmáticos. Este modelo enfatiza el papel del usuario y sus necesidades, y las considera más importantes que los textos para diseñar SRI.

Profundiza en esta idea y declara que el concepto de información debe estar directamente relacionado con las necesidades de información de los sujetos, como representación de una situación problemática identificada por el sujeto. Este individuo identifica que carece del conocimiento para resolverla; lo irregular se refiere a brechas o carencias cognitivas, a incertidumbres e incoherencias.

El modelo arriba explicado se basa en el conocimiento de varios aspectos del usuario:

1. El estado del usuario en el proceso del tratamiento del problema.
2. El tópico y el tipo de problema que el usuario está enfrentando.
3. El estado de conocimiento del usuario acerca del problema.
4. Las metas, intenciones y antecedentes del usuario.
5. Qué tan bien interactúa con el sistema para obtener conocimiento. (Belkin, 1984: 117)

Idea con la que se está totalmente de acuerdo, y que ha llevado a crear folksonomías y maneras nuevas de recuperar información en las redes sociales digitales.

De los autores anteriores, se retoman y modifican algunos elementos para definir a la información como un conjunto de datos organizados que representan contenidos y transforman las estructuras de conocimiento de los sujetos al conferirles significado.

El sentido de la información: un enfoque centrado en el usuario

- a) Características:
 - Contiene significado para un determinado usuario o comunidad de usuarios. En su aspecto lingüístico, el receptor percibe y acomoda en sus estructuras de conocimiento el contenido de la información.
 - Promueve la interpretación. Toda vez que el sujeto concede significado a la información, la interpreta, asimila y acomoda en su estructura de conocimientos.
- b) Funciones. La función más genérica es transformar el estado de conocimientos de un sujeto. Sin embargo, cabe aclarar que esta transformación depende de los objetivos que dichos sujetos persiguen al buscarla, recuperarla y eventualmente utilizarla, por lo que las funciones serán tantas como problemas o actividades existan.
- c) Tipos de información. Igual que en el apartado anterior, es posible crearlas de acuerdo con el contexto de la investigación.

Sense-making o dar sentido

Brenda Dervin sigue también el enfoque cognitivo —no declarado cabalmente por ella— y desarrolla un modelo que denomina sense-making. Este modelo ha servido para estudiar diversos aspectos de la relación entre los sujetos y la información, sus necesidades de información, el comportamiento en la búsqueda y recuperación y el uso. La base teórica de su modelo es la comunicación de las brechas que existen entre un estado de conocimiento y otro, ubicados en el tiempo y el espacio; un sujeto varía de un momento a otro de acuerdo con su actividad cognitiva.

El sense-making estudia desde una perspectiva holística y compleja el proceso de comunicación de los usuarios con la información; cómo éstos conceptualizan sus movimientos a través del tiempo y espacio y los puentes que crean para acercarse a ella; lo que predicen para darle o no sentido. Cuestiona sobre todo el proceso para cubrir sus brechas de conocimiento (se identifican como la desestabilización del acervo cognitivo del sujeto): pasos, sentimientos, resultados, o micro-momentos específicos, y dudas. Registra el proceso desde cualquier perspectiva humana, no “sólo la cognitiva”, afirmación que de acuerdo con la neurociencia no tiene fundamento, puesto que lo cognitivo produce lo emocional y sentimental. El trabajo atiende tres premisas: “1) humanos y realidad algunas veces son ordenados y otras caóticos; 2) existe una necesidad humana para crear significado, y el conocimiento es algo que siempre está entre la mediación y la disputa; y que 3) existen diferencias humanas en la experiencia y en la observación”. (Dervin, 2003: 7)

Está conformado por tres elementos principales: la situación, que incluye las experiencias e historias de los sujetos, atiende al pasado, se retrotrae al presente y se proyecta al futuro; la brecha reflejada en preguntas, confusiones y angustia; y los resultados, entendidos como horizontes futuros, consecuencias, efectos e impactos. La intención es acompañar al sujeto en todo el camino desde que se plantea una situación problemática hasta que logra las metas planteadas para resolverla.

En las múltiples explicaciones que se encuentran sobre el sense-making siempre aparece la importancia de la información. Sin embargo, no se establece una delimitación conceptual como tal; va de entenderse como proceso a percibirla como el producto del proceso; lo que importa es el sentido dinámico que tiene; se concibe como un verbo, una

acción, no como sustantivo estático; es un término en constante movimiento, un *continuum* de significados imposible de asir como un concepto estático.

Es posible afirmar que cualquier modelo consolidado debiera definir los términos que se manejan para explicarlo; se hace necesario comprometerse con un significado para que nuestro hacer en la investigación sea consistente y podamos generar una suerte de marco teórico o conceptual que defina nuestra disciplina. Es difícil obtener resultados en un escenario pantanoso terminológicamente hablando.

Una de las características del sense-making que lo hace propicio para abonar en la idea de significación e interpretación de la información, es la técnica de recogida de datos; se hace siempre con entrevistas a profundidad, promueven que el sujeto se exprese ampliamente desde su perspectiva y visión del mundo para dar sentido a los problemas que enfrenta y cómo los resuelve con el apoyo de la información, desde que tiene la necesidad de buscar y recuperar información, las barreras que encuentra y cómo las derriba, mediante la consideración de las experiencias y tomas de decisiones pasadas, es decir, el conocimiento previo. Importan las formas (los cómo) más que la causas (por qué) o los objetivos (para qué), los procesos y las acciones que realiza un sujeto para enfrentarse ante la información.

El análisis de las entrevistas se hace desde la semántica; otorga figuras semánticas a las palabras expresadas por los entrevistados que le permiten hacer un análisis más profundo, generar patrones y múltiples conectividades para entender la relación entre un sujeto y la información. Resalta la interpretación de las situaciones, no existe una realidad absoluta, depende de la percepción y significación que los individuos les dan, siempre dentro de un plano temporal, por lo que retoma el pasado, el presente y el futuro del

Significados e interpretaciones de la información desde el usuario

sujeto en circunstancia, actúa así ahora por el ayer y para prever el futuro.

Concede gran importancia a darle sentido a dicha información dentro de un contexto determinado. Si bien trae y lleva el término *contexto*, no es posible identificar en sus textos una definición puntual; lo vuelve subjetivo y lo ubica como algo cambiante de acuerdo con el tiempo y el espacio en el que se mueva el sujeto. Incluso, lo refiere como un elemento que tiene implicaciones en la metodología para investigar y generar nuevo conocimiento, el investigador dentro de un contexto de interpretación de lo recogido.

Construye un conjunto de categorías que representan la forma en la que los sujetos enfrentan la situación, basados en los conceptos tiempo, espacio, movimiento, brecha, represión. Codifica los movimientos del usuario en un momento en el tiempo-espacio como parada:

1. Dos o más caminos aparecen al frente (decisión).
2. Algo bloquea el camino (barrera).
3. El camino ha desaparecido (derrumbado).
4. Alguien o algo está empujando al usuario bajo el camino (problemática).
5. El camino tuerce en espiral y no tiene dirección (prolongación).
6. El usuario lo reprimió (hizo un alto).

Dependiendo de las formas de mirar y enfrentar una situación, los usuarios se moverán de diferente manera. De esas categorías, los sujetos evalúan la interacción con los sistemas de información (Dervin, 1998).

El sentido de la información: un enfoque centrado en el usuario

- 1. Encuentran los caminos o dirección.
 - 2. Permiten tener una nueva manera de mirar las cosas.
 - 3. Obtienen conexión con la información.
 - 4. Obtienen compañía y soporte.
 - 5. Logran evitar un mal lugar.
 - 6. Obtienen placer y júbilo.
 - 7. Llegan al lugar que querían.
- } Acciones y sentimientos al interactuar con un SRI, cuando buscan y recuperan información

El acto de dar o no dar sentido varía si el usuario trabaja solo o en forma colaborativa, si está relacionado:

1. Con él mismo.
2. Con otro.
3. Con una colectividad.
4. En una colectividad relacionado con otro.
5. En una colectividad relacionado con otra colectividad.

Es posible apreciar que el sense-making no da respuestas; promueve la búsqueda de las mismas, de las interacciones de sujetos e información, el sentido de la información deviene del sentido que le dan a sus vidas y actividades cotidianas, es por eso que se considera como una metodología. Si bien Dervin apunta que su modelo es una metateoría, su análisis puntual arroja que es un proceso heurístico (para profundizar en el tema revisar Rendón Rojas y Hernández Salazar, 2010).

También podemos percibir, de acuerdo con las propias categorías que se expresaron, que este modelo es propicio para entender la generación y expresión de necesidades de información, y el comportamiento que siguen para cubrirlas, no así para identificar el uso de la información, aunque esté expresado puntualmente por la propia autora. La justificación es que en toda su obra no delimita lo que entiende por

uso de la información, y circunscribe sus estudios a lo que pasa en el sujeto cuando se enfrenta al proceso de resolver un problema relacionado con la información, cómo hace para darle sentido al proceso que realizó para encontrar lo buscado, los puentes que crea para enfrentar las barreras o las brechas que la realidad le impone para buscar y encontrar información. Por lo que no se retoma en el apartado relacionado con el uso de la información como fenómeno clave para dar significado e interpretar a la información.

Con el análisis de las aportaciones de Brookes, Belkin y Dervin, es posible afirmar que sus ideas adelantan las investigaciones sobre el uso de la información, el sujeto aprehende, asimila y transforma la información en relación con su estructura cognitiva y el objetivo que le cubrirá, es decir, la significa e interpreta.

Toma de decisiones

Una de las perspectivas que han surgido para definir la información es la relacionada con la toma de decisiones. Yovits y Foulk (1985) realizan una serie de experimentos para validar el supuesto de que cada sujeto crea un modelo mental de toma de decisiones que se va perfeccionando conforme encadena las mejores decisiones o cursos de acción (COA, por sus siglas en inglés: Course of Action) de los resultados. Es evidente que su referente teórico es el enfoque cognitivo, ya que el estado de conocimiento del sujeto sobre un problema le permitirá ser un Tomador de Decisiones.

Consideran el término *incertidumbre* para representar la toma de decisiones como matrices de probabilidad; su intención fue crear y validar un modelo conceptual del flujo de información y su relación con la toma de decisiones. Concretamente afirman:

El sentido de la información: un enfoque centrado en el usuario

La palabra “información” tiene una variedad de significados, la mayoría de ellos imprecisos, depende del contexto en el que se use. Nuestra aproximación relaciona a la información con su efectividad es decir su uso y valor [...] la manera en que la información, toda vez que es transmitida y recibida, es utilizada por un tomador de decisiones. Específicamente, tratamos a la información como datos de valor en la toma de decisiones. (Yovitz & Foulk, 1985: 63)

Es posible apreciar que la información es un conjunto de datos que pretendidamente serán transformados en parámetros y variables para ser medidos, y así establecer el valor que los sujetos le dan de acuerdo con la toma de decisiones. Idea que fue presentada por Belkin en 1975 y que desafortunadamente en este texto no es referida.

EL USO DE LA INFORMACIÓN COMO BASE PARA GENERAR SIGNIFICADOS E INTERPRETACIONES

Para la bibliotecología la idea *uso de la información* generalmente ha estado relacionada con el manejo de recursos secundarios (catálogos, índices, resúmenes, bibliografías y bases de datos), herramientas que permiten la búsqueda y recuperación de información.

En la década de los noventa surgió la inquietud de delimitar puntualmente el sentido del uso de la información. Este fenómeno se ha abordado desde diversas perspectivas, y aquí lo examinaremos en relación con los significados e interpretaciones que el sujeto le da a la información, primero como ente individual y, enseguida, como ente social, y dentro de éstas las tendencias teóricas que se han seguido.

El sujeto como ente individual

En este apartado se aborda el uso de la información a partir de un solo sujeto, quien le da sentido a la información, la generación de constructos cognitivos, significados e interpretaciones se mira como un proceso individual.

Enfoque cognitivo

El sujeto percibe y acomoda la nueva información de acuerdo con la representación mental que tiene del mundo. Estos procesos de percepción y acomodo llevan al uso cabal de la información, ¿cómo se entiende este uso? Para una adecuada delimitación, partiremos de lo que no es:

- Búsqueda y recuperación de datos en recursos secundarios acerca de los recursos primarios que resuelven una necesidad de información.
- Recuperación física de recursos primarios.

Uno de los autores que inicia con el estudio formal del uso de la información es Ross J. Todd (1996, 1999a, y 1999b). Cabe aclarar que T. D. Wilson, en la década anterior, hizo alusión al procesamiento y uso de la información como parte de su modelo de comportamiento informativo, sin abundar en él por considerarlo muy subjetivo.

Todd analiza el fenómeno desde el enfoque cognitivo y toma como base las ideas de Brookes y Belkin antes expuestas; habla del cambio de paradigma del orientado en el sistema al orientado en el usuario; aunque él le adjudica este cambio a Dervin & Nilan (1986), en realidad (como se expuso en el primer apartado), el precursor del cambio de paradigma fue Belkin, con el establecimiento del marco teó-

rico construido a partir del concepto de información desde la década de los setenta, y que se consolida con su modelo del Estado Irregular de Conocimiento (EIC – ASK, por sus siglas en inglés: Anomalous State of Knowledge).

Inicia con la explicación de la Ecuación Fundamental de Brookes, con el fin de delimitar conceptualmente el fenómeno, establece nueve proposiciones en las que se percibe la importancia del significado e interpretación de la información para un sujeto:

- (a) La información tiene el potencial de hacer una diferencia, y los individuos involucrados en la utilización de la información tendrían que actuar o pensar en forma diferente ante la ausencia de información;
- (b) La información necesita ser conocida para ser utilizada y esto implica un proceso de comunicación;
- (c) La utilización de la información es interpretativa, interpretada por varios interesados en el tema de acuerdo con sus propios marcos de referencia;
- (d) La utilización de la información está socialmente limitada por marcos de referencia y las realidades situadas que generan;
- (e) La utilización de la información es sistemática, raramente separable en partes discretas;
- (f) La utilización de la información es transactiva, más que intercambiable o transmisible en su totalidad;
- (g) La utilización de la información implica cogniciones y comportamientos en relación con la información que resulta en efectos cognitivos como preludios de resolución al problema o necesidad de información;
- (h) La información no siempre evoca una respuesta discernible; dar la información disponible no es suficiente para asegurar su utilización. (Todd, 1996: 355-356)

La declaración de estas suposiciones le requirió establecer los conceptos de información, conocimiento, cognición, y estructura de conocimiento, los cuales deriva de Brookes, dado que información y conocimiento ya fueron abordados en el apartado de este autor, no se requiere regresar a

ellos. Por lo que vamos directo a la cognición. De acuerdo con Brookes, “[...] es la conciencia mental de cualquier signo recibido y lo resultante de la interpretación subjetiva de estos signos.” (Todd, 1996: 357) En cuanto a la estructura de conocimientos es definida como la relación entre conocimientos. Cohesiona todos estos elementos y se pregunta:

- ¿cómo pueden medirse las estructuras de conocimiento?
- ¿qué se conoce sobre la relación entre las estructuras de información y conocimiento?
- ¿cuáles son los efectos de la exposición a la información?
- ¿cómo cambia la estructura de conocimiento a diferentes exposiciones? (Todd, 1996: 356)

Al dar respuesta a estas interrogantes, genera su marco teórico sobre la utilización de la información. Como punto de partida, contesta la primera pregunta y establece las formas en las que se ha entendido y medido el uso de la información; destaca básicamente tres: instrumental, simbólica, y conceptual. (Todd, 1999a)

Ubica la instrumental en un ambiente organizacional, en el que se miden los resultados, impactos, estados-finales y cambios físicos dentro de la práctica y los procesos de la organización. Los sujetos que pertenecen a determinada entidad producen elementos observables con los que se generan indicadores para valorar la utilización de la información. Es posible inferir que esta acepción se refiere a estudios métricos de la información, análisis de citas, cienciometría y otros campos que no están centrados en el sujeto que usa, sino en la información usada. Se privilegia la información por sobre el individuo, y es aplicable en la generación de perfiles de necesidades y comportamiento en la búsqueda de información.

La información se utiliza de manera simbólica cuando la intención es “[...] legitimar o sostener posiciones prede-

terminadas, tales como elegir información selectivamente o tergiversarla para justificar acciones realizadas por otras razones” (Todd, 1999a: 855), permite generar argumentos que sostengan cualquier idea preconcebida y que se requiere sostenerla o justificarla.

Por su parte, la utilización conceptual la entiende como “[...] lo que está pasando en las mentes de la gente cuando hace algo con la información [...]: actividad en la que uno procesa información, la construye y razona [...] sedimentación gradual de introspecciones, teorías, conceptos y formas de mirar el mundo” (Todd, 1999a: 854). Son “[...] procesos cognitivos y cambio; [...] procesos mentales transformativos y formativos en los que la información es incorporada al acervo de conocimientos de una persona, en éste es traducida y entonces aplicada a una situación de trabajo [...]” (Todd, 1999a: 854).

De la utilización conceptual derivan varios atributos que le servirán de base para generar su definición. Estos atributos se pueden resumir de la siguiente manera: se enfoca en lo que gente piensa activamente; es interna, cognitiva y se relaciona con el conocimiento que las personas poseen. Concretamente, define el uso de la información como “[...] un proceso holístico a lo largo del tiempo que involucra procesos cognitivos y transformaciones que ocurren dentro de la mente del individuo cuando trabaja con la información.” (Todd, 1999a: 856) Las transformaciones cognitivas que él establece para percibir el uso de la información se basan en los efectos que tiene la información en la imagen que cada sujeto posee de un tema en particular, y las declara de la siguiente manera: (1) obtener una imagen completa; (2) obtener un cambio en la imagen; (3) obtener una imagen más clara; (4) obtener una imagen verificada, y (5) obtener una posición sobre la imagen. (Todd, 1999a: 866)

Significados e interpretaciones de la información desde el usuario

Estos efectos responden a las tres preguntas restantes. Relaciona esas categorías y las hace más específicas, en un estudio sobre el uso de información sobre heroína por adolescentes del género femenino (Todd, 1999b).

Es posible apreciar que la utilización de la información implica procesos mentales de lectura, comprensión, análisis, síntesis, aprehensión, asimilación y acomodo de la nueva información en la cadena de conocimientos de un sujeto. Este proceso inicia y termina con la delimitación de significados de lo que se lee y se acomoda.

Estos atributos retoman mucho de las ciencias cognitivas y del cognoscitivismo propuesto por Ausubel para la psicología del aprendizaje: una nueva información tendrá sentido para un sujeto si y sólo si es acomodada en el acervo de conocimientos que ya posee de forma significativa y no arbitrariamente.

De lo expuesto en los párrafos anteriores, podemos desprender las siguientes afirmaciones:

- Existe un vínculo entre los términos información-individuo-cognición-interpretación-utilización.
- La cognición se refiere a la transformación por procesos de pensamiento.
- Si un sujeto desconoce la existencia de ciertos recursos de información no los buscará y utilizará, por lo que alguien debe comunicarle que existen.
- Hay un nexo entre utilización e interpretación por un sujeto específico.
- La interpretación requiere procesos de pensamiento previos, como la percepción, significación y asimilación.
- La utilización-interpretación depende de los marcos de referencia y realidades del sujeto/sujetos, es decir, del contexto.

En la línea de investigación, del uso de la información desde una perspectiva cognitiva, Jarkko (2007) retoma a Todd y propone una nueva forma de abordar el tema al entenderlo como resultados de la información en los sujetos. Enfatiza la confusión que existe en el concepto de uso de la información, al considerarla como búsqueda de información. Critica a los estudiosos que incluyen elementos afectivos para dar nuevos significados a la información.

Para enmarcar el estudio de los resultados del uso de la información, parte de entenderlo como proceso y efecto. La utilidad que se obtiene con dicho proceso define los resultados de la información como “[...] un constructo analítico que sintetiza los diferentes significados del uso de la información.” (Disponible en: <http://www.informationr.net/ir/12-2/paper292.html> p. 1) Para Jarkko la información, más que un sustantivo, es un verbo/acción o proceso continuo (a la manera de Dervin), pues sólo de esta manera “[...] el ‘resultado de la información’ se convierte en un término lo suficientemente legítimo y preciso” (p. 3). En realidad, esta percepción es contradictoria; si es proceso no puede ser resultado. Incluso concluye que el uso de la información “[...] es lo que pasa después que la persona ha convertido una entidad de información en conocimiento [...]” (Jarkko, 2007: 3) y lo lleva hasta verlo como “un resultado activo de la información” (Jarkko, 2007: 4). En el más puro estilo de análisis lógico de este discurso, podríamos apuntar que lo que está pasando no puede ser, y lo que es ya pasó.

Por otro lado, considera que existen dos categorías del uso de información, la mental y la física, y las explica de forma separada. Idea difícil de sostener, puesto que sintéticamente lo que sucede en el cerebro, que sería el aspecto mental, determina el hacer físico. Todas las órdenes para que un órgano funcione vienen del cerebro, es decir, ningun-

na actividad fisiológica se realiza si no es mediante los procesos neurológicos o de orden superior. El cerebro genera una serie de tipologías de uso de la información que se empatan con todos los procesos cognitivos que se realizan, por ejemplo, analizar, responder, evitar, aclarar, consolidar, decidir, entre otros; equipara estos procesos con los resultados del uso de la información, lo que nos regresa a lo planteado por Brookes, Belkin y Todd en cuanto al enfoque cognitivo. El resultado del uso de la información es la transformación de la misma por el sujeto de acuerdo con su acervo de conocimientos.

Otro autor que ha trabajado sobre este tema es Reijo Savolainen, y lo ha hecho desde varias perspectivas, una de las cuales fue considerar el modelo del sense-making para delimitar el concepto de uso de información (2006). Como se comentó en párrafos anteriores, este modelo se acerca al sujeto mediante la metáfora de crear puentes para cubrir brechas. El autor aclara que si bien este modelo no se genera para estudiar cabalmente el uso de la información — afirmación con la que se está de acuerdo—, él lo retoma para completarlo.

La dificultad de la aplicación radica en qué está pensado para entender la generación de necesidades de información y el comportamiento que realizan los sujetos para cubrirlas, paso a paso; incluso, el uso de información es concebido como “los pasos que los seres humanos emprenden para construir sentido a sus mundos” (Dervin, 1992: 65, citado por Savolainen, 2006: 1122) no al sentido que se le ha dado al proceso, como la transformación cognitiva toda vez que los sujetos han recuperado, leído y aprehendido la información. La base argumentativa de Savolainen es que el modelo refiere al contexto, argumento que tampoco se sostiene, puesto que, como ya quedó asentado, el sense-making en-

tiende el contexto como la experiencia o trayectoria de una persona y no su entorno.

Uso como conocimiento/acción

En otro trabajo, Savolainen realizó el análisis de las conceptualizaciones del uso de la información desde el conocimiento y el conocer, sólo que los une directamente a la acción. Retoma los trabajos de estudiosos que establecen que el uso de la información es la construcción y reconstrucción de lo cognoscible en un espacio de acción.

Concretamente alude al uso de información “[...] como un proceso que está contextualizado en acción o práctica” (Savolainen, 2009: 3, disponible en: <http://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ837279.pdf>)

Desde la filosofía esto resulta paradójico, pues conocer lo cognoscible o el conocimiento no son aspectos que se puedan acomodar dentro de una acción. Vamos directamente al sentido de ambos términos. Según la teoría del conocimiento o epistemología (de aquí seguramente el título del artículo del autor), conocer es: “[...] ‘aprehender’, es decir, el acto por el cual un sujeto aprehende un objeto. El objeto debe ser, pues, por lo menos gnoseológicamente, trascendente al sujeto, pues de lo contrario no habría ‘aprehensión’ de algo exterior”. (Ferrater Mora, 2001: 658)

Esta autor abunda y nos dice que “Hay acuerdo hoy en que conocer no es aunque así se la siga llamando una actividad” (Ferrater Mora, 2001: 656), o una acción es más un proceso neurofisiológico.

Por su parte: “[...] se tiende a emplear ‘acción’ en estrecha relación con ‘acto’, ‘actividad’, ‘operación’, ‘producción’, ‘práctica’, etc.; en todo caso, se suele restringir la noción de acción a la operación de un agente”. (Ferrater Mora, 2001: 41)

El concepto de uso como proceso/acción/práctica resulta totalmente ecléctico. Ferrater inicia hablando del conocer, saber y conocimiento como términos filosóficos que nos refieren a un sujeto (ser cognoscente) que aprehende o hace suyo un objeto (de conocimiento), más cercano a la tendencia gnoseológica de aprehensión del objeto cognoscible para insertarlo en la cadena de conocimientos de un sujeto. Finalmente, aterriza el uso de la información como una práctica, actividad o acción, con un producto específico. No se percibe el enfoque cognitivo en el cual la utilización es un proceso de transformación. Esta propuesta se acerca al sentido instrumental.

Es posible apreciar que existen análisis y aseveraciones acerca del uso de la información poco sólidos. La creación epistemológica no es un asunto sencillo que se deba tomar a la ligera.

El sujeto como ente social

El entendimiento del sentido que le da el individuo a la información como parte de una práctica social nos implica situar al sujeto dentro de un contexto o entorno específico: mirarlo como un ente en relación con otros sujetos. Acomodarlo como parte de una comunidad específica, lo que precisa establecer si esta pertenencia modifica sus apreciaciones de la información, si existe un cambio al transitar de un plano individual a uno social, y de un contexto a otro.

Para esta tendencia, el aspecto individual cognitivo se traslada a uno social. Las construcciones mentales parten no sólo del sujeto sino del sujeto entre otros, que comparten visiones del mundo semejantes y que a partir de esta compartición le dan significado e interpretan la información de manera diferente. Este entendimiento va acompañado

siempre de los contextos dentro de los que los sujetos hacen elecciones acerca de la utilidad de la información. Aparecen reiteradamente términos como: contexto o entorno, y comunidad.

El contexto para este trabajo se refiere a los factores que rodean al sujeto: históricos, sociales y culturales; todos los hechos y fenómenos dentro de los que actúa, lo que permite entender su relación con la información.

Construccionismo social

Este enfoque teórico nace en la sociología del conocimiento, y se refiere en esencia a que “la realidad se construye socialmente” (Berger y Luckman, 1966: 11). Depende de la unión de varias ideas compartidas dentro de un contexto social hasta consolidarse como un constructo compartido por varios sujetos. La realidad no se produce en la mente del sujeto, sino en la percepción de la mente del sujeto como parte de una comunidad o colectividad.

Interviene la realidad de la vida cotidiana. En la vida cotidiana nos enfrentamos a sujetos, a colectivos. De ahí la importancia, para la teoría sociológica del conocimiento, el nosotros, el varios. Para forjar un entendimiento común de los fenómenos que conforman la vida cotidiana, varía la aprehensión de éstos, pues pareciera que existen sin que el sujeto los perciba y aprehenda. El primer contacto para construir el conocimiento y la realidad de la vida cotidiana es cara a cara con otros; lo que dice el otro me permite integrarlo a una categoría de sujeto.

El lenguaje aparece como el vínculo para percibir, aprehender, y construir la realidad/conocimiento de los otros para conmigo y de mí para los otros, importa lo que se dice, lo que se lee; el intercambio de signos, símbolos y significa-

dos, se acomoda a los sujetos en categorías, tipos o estereotipos. Se generan los llamados “roles” sociales, entendidos como los tipos de actuación que realizan los sujetos dentro de un contexto determinado, y pueden generarse por escalas económicas, sociales, culturales y religiosas. Se refieren a representaciones de estatus sociales, la mayoría de las veces establecidas por instituciones u organizaciones sociales, más que por comunidades. La precisión de roles depende de la forma en como los individuos se relacionan con la colectividad dentro de la comunidad y el contexto en el que transcurre su vida cotidiana.

El construccionismo social no es la suma de las percepciones individuales. Existe cuando el individuo asume o se asume como parte de un colectivo, comprende el mundo que le rodea y lo hace suyo; su percepción de la realidad/mundo es como la de los otros. Asumirse como parte de una sociedad no se da de facto; el sujeto no pertenece a una sociedad porque le sea cercana o haya nacido dentro de ella, sino por la predisposición a pertenecer a la misma.

Los autores que han trabajado el uso de la información tomando como base el construccionismo social son (entre otros) Kimmo Tuominen y Reijo Savolainen (1996). Ellos no establecen el antecedente del construccionismo social con Berger y Luckman, lo relacionan con el análisis del discurso y generan la idea de construccionismo discursivo, aunque lo denominan construccionismo social entendido como:

[...] la naturaleza constructiva del uso del lenguaje. Cuando hablamos y escribimos, producimos y organizamos nuestra realidad social. Aquí, el lenguaje no es concebido como una ventana a través de la cual el mundo se muestra ni como un espejo que refleje directamente nuestras observaciones.

Porque el construccionismo social enfatiza el proceso de negociación de significados, la atención primaria está puesta en la

El sentido de la información: un enfoque centrado en el usuario

construcción de la realidad mediante el discurso. (Tuominen y Savolainen, 1996: 82)

Comprenden el fenómeno uso de la información como una acción discursiva organizada “sobre qué pasa ‘entre’, no ‘dentro’ de los hablantes” (Tuominen y Savolanen, 1996: 87), el vínculo de los sujetos se establece por lo que se dice y se interpreta de manera colectiva.

Desde esta perspectiva, la información es un constructo que se forma a partir de un acto comunicativo dentro de un contexto social. Este contexto determina la interacción y la argumentación entre los hablantes; por consiguiente, el uso de información “[...] es visto como una acción constructiva que puede ser estudiada como un fenómeno del mundo real más que una abstracción teórica” (Tuominen y Savolainen, 1996: 92).

Regresamos a entender la utilización como una acción perfectamente delimitada y perceptible a primera vista. Es notoria la crítica tácita que hacen a la concepción del uso como un proceso cognitivo de transformación para dar significado e interpretar la información, ya que aparecen frases como “fenómeno del mundo real y no una abstracción teórica”. Este proceso es tan real, que permite entender lo expresado en la información, interpretarlo, generar nuevo conocimiento y plasmarlo en un recurso informativo (si fuera el caso).

Enfoque instrumental de la utilización de la información

Si bien los autores que se examinan a continuación no le llaman de esta manera a la perspectiva que siguen, se consideró conveniente retomarla y encuadrarlos aquí, puesto que circunscriben sus modelos a los resultados del uso de

la información y los ubican en entornos organizacionales; miden los efectos y productos de dicho uso en las personas adscritas a ciertas entidades o pertenecientes a diversas comunidades para generar sus perfiles.

Un concepto ampliamente desarrollado en la década de los noventa es el de los *entornos o ambientes de información*. El precursor de esta tendencia fue R. S. Taylor (1991), que parte del principio de Dervin para caracterizar la información. La asocia con una función de utilidad para el sujeto dentro de un contexto de problemas o preocupaciones. La información que a él le interesa es la formal, entendida como aquella que resuelve un problema, la asocia al sujeto y conceptualiza el vínculo entre ambos a partir de “lo que la información hace para o por el receptor y para su problema o situación” (Taylor, 1991: 221), y no lo que el sujeto hace con la información, es decir, la importancia recae en la información y no en el sujeto.

Taylor crea la frase ambientes de uso de la información (IUE, por sus siglas en inglés de Information Use Environments), y los define como “[...] el conjunto de aquellos elementos que (a) afectan el flujo y uso de los mensajes de información hacia adentro, dentro, y fuera de cualquier entidad definible; y (b) determinan los criterios por los cuales el valor de los mensajes de información serán juzgados”. (Taylor, 1986, citado por Taylor, 1991: 218)

Aclara que para realizar los estudios de usuarios, las comunidades que le interesan son “[...] aquellos grupos o clases de personas que son usuarios de información activos, experimentados y críticos.” (Taylor, 1991: 219) Su objetivo es encontrar semejanzas y diferencias entre las comunidades para diseñar sistemas de información útiles. Sostiene que la información y el sujeto sólo pueden estar vinculados dentro de un contexto inmediato y limitado a la informa-

ción, llamado contexto informativo: ¿cómo es la información? ¿En qué recurso está contenida? ¿Cómo se tiene acceso a ella? ¿Cómo se mueve el usuario dentro de este contexto informativo?

En sentido estricto, podría entenderse como el sistema de información, su procesamiento, organización, almacenamiento, formas de búsqueda y recuperación. Esto es el Entorno Informativo; de ahí que el uso se circunscriba al comportamiento en la búsqueda y recuperación de información en herramientas secundarias, más que la utilización. Si lo esquematizamos queda de la siguiente manera:

Sujeto – necesidades de información – sistemas de información – recursos secundarios de información – instituciones que proveen recursos o servicios de información

Este esquema representa el contexto informativo del sujeto y no el contexto social en el que se inserta y que genera, eventualmente, las necesidades de información y el modo como las resuelve.

El paradigma sigue centrado en la información, aunque afirme que es en el sujeto. Pareciera que el contenido de la información tiene sentido en sí mismo, y no a partir de que algún sujeto la lea, asimile, aprehenda, le dé un significado e interprete, que es el núcleo central de nuestra tesis.

Lamb, King y Kling (2003) retoman los ambientes informativos dentro de las organizaciones para analizar el uso de información en línea. De acuerdo con estos autores, existen tres causas por las que las organizaciones reúnen información: “[...] el deseo de reducir la incertidumbre, la necesidad de aumentar el conocimiento nuclear, y el deseo de disminuir la ansiedad acerca de las decisiones hechas bajo incertidumbre”. (Lamb, King y Kling, 2003: 98)

Es fácil identificar que estas causas en realidad son de los sujetos que trabajan en una organización. Esto hace que sea casi imposible delimitar el momento en que pasa de hablarse de una perspectiva individual a una social. Se plantean estas causales como organizacionales, y en realidad son de categorías de usuarios (profesionales, administradores y tomadores de decisiones). Tal vez la variación sea el tipo de información que requieren, en términos del origen de la misma, interna (producida por la propia organización) y externa. Lo que evidencia este documento es que, al interior de las organizaciones, generalmente no se utiliza la información impresa o electrónica que ofrecen los proveedores o las unidades de información (si es que las hubiere) o se usa en una baja proporción. La toma de decisiones se hace con base en la experiencia y en la consulta con compañeros de trabajo o mandos superiores.

Si bien los autores expresan que será un estudio sobre el uso de la información en tres organizaciones (leyes, bienes raíces, y biotecnología/farmacéutica), en realidad corresponde a uno sobre el comportamiento en la búsqueda y recuperación de información (prácticas de recogida de información) aplicado a tres comunidades, para determinar “[...] si los ambientes industriales constituyen medios informativos que influyan en las infraestructuras y prácticas informativas” (Lamb, King y Kling, 2003: 100) de las organizaciones. La muestra estuvo conformada por individuos que respondieron como tales y no como representantes de organizaciones que hablaran como entidad: gerentes; miembros del staff; corredores de bolsa o de bienes raíces; agentes comerciales, entre otros.

El enlace se hizo al relacionar las preferencias individuales y sostener que existen interacciones interorganizacionales, las cuales se encaminan, más que a trabajar conjuntamente,

a recoger paquetes de información para generar perfiles sobre las agencias que podrían ser la competencia, los nichos de mercado o los futuros socios. Cabe enfatizar que el uso no crea interacción entre organizaciones; cada organización utiliza lo que requiere —siempre desde un sujeto que escala para toma de decisiones dentro de una entidad— para identificar las características de alguna otra y establecer (o no) relaciones con ellas.

Regresamos al lugar común de confundir el uso de información con los perfiles de necesidades de información o comportamientos en la búsqueda de información que pueden ser coincidentes de acuerdo con dichos perfiles. El uso se circunscribe a la explotación de herramientas secundarias y los servicios de información. En este caso las soportadas en Internet o recursos en línea, y no a la transformación cognitiva que hemos considerado como la verdadera utilización de la información.

El ambiente informativo está conformado por dos dimensiones, institucional y técnica, y las variables que interesan son: utilidades, relación con instituciones o agencias bancarias, escuelas, iglesias, hospitales y clientes.

Otra definición de uso de información desde una perspectiva instrumental y organizacional es la que generan Choo, Bergeron, Detlor y Heaton (2008). Ellos estudian el vínculo entre la cultura de información y el uso de la información, con la intención de establecer que la primera afecta a la segunda. A la cultura de información la delimitan como “[...] aquellos elementos de la cultura de una organización que influyen en su administración y en el uso de información. Así, la cultura de la información se manifiesta en los valores, normas y prácticas e impactan en cómo es percibida, creada y utilizada la información”. (Choo, Bergeron, Detlor y Heaton, 2008: 793)

Esto permite que la institución sea una basada en el conocimiento. El uso de la información representa “[...] los resultados de aplicar y trabajar con la información tal como es percibida y experimentada por los miembros de una organización.” (Choo, Bergeron, Detlor y Heaton, 2008: 792) Este uso permite construir nuevo conocimiento y nuevos significados, tomar decisiones, intercambiar ideas e influir en los sujetos que trabajan dentro de una organización. El logro de una cultura de información en una organización requiere infraestructura tecnológica, prácticas de administración de información y comportamientos con valores positivos hacia la información.

De acuerdo con lo anterior, es claro determinar que existe una relación directa y que no era necesario hacer un estudio para probar dicha idea. La aportación es que identifican la falta de cultura informativa en las organizaciones, lo que redundaría en pérdida de ganancias o productos deficientes.

En términos generales, el uso de la información es un proceso individual, y la suma de las interpretaciones podría considerarse como uno social. Sólo el construccionismo social promueve una idea de construcción social de significados.

CONCLUSIONES

Las definiciones de información se han enmarcado por diversas tendencias. La que se reconoce como válida es el enfoque centrado en el usuario, la información vinculada directamente al sujeto. Esta base permite delimitarla de varias formas:

- Entidad de la misma clase que el conocimiento; es una parte del conocimiento (Brookes).

El sentido de la información: un enfoque centrado en el usuario

- Datos estructurados que actúan en la transformación del estado de conocimientos de un sujeto (Belkin).
- En un sentido dinámico verbo, acción, proceso y producto (Dervin).
- Se relaciona con su efectividad, su uso y valor para tomar decisiones (Yovits y Foulk).
- Conjunto de datos organizados, que representan contenidos y transforman las estructuras de conocimiento de los sujetos al conferirles significado (propia).

El enfoque centrado en el usuario permite afirmar que el sentido de la información se percibe cabalmente en el proceso, uso o utilización de la información. Este fenómeno se ha estudiado a partir de la década de los noventa, y se define como un proceso holístico que ocurre dentro de la mente de un sujeto cuando hace algo con la información. Es una transformación cognitiva mediante la cual se da significado e interpretación a la información. La información se convierte en el insumo y producto de este proceso; al exponer a un sujeto a ella, la imagen que tiene de un tema o situación cambia.

Los términos y frases que aparecen como constantes en el análisis de los documentos son: procesos cognitivos, transformaciones, percepciones del mundo (personales y compartidas con otros sujetos), contexto, entorno informativo, comunicación, intercambio, construcción de significados, e interpretación.

Todos estos elementos conforman el sentido de la información, como definición y como constructo mental a partir de los sujetos que la utilizan.

BIBLIOGRAFÍA

- Ausubel, D. P. (1983). *Psicología educativa: Un punto de vista cognoscitivo*. México: Ed. Trillas.
- Belkin, N. J. (1975). Towards a definition of information for informatics. En: V. Horsnell (Ed.), *Informatics 2 : proceedings of a conference held by ASLIB Co-ordinate Indexing Group on 25-27 March 1974 at New College Oxford* (pp. 50-56). London: Aslib.
- _____. (1977). *Linguistic and cognitive models of information and state of knowledge: Final Report arising from a Study Visit Overseas made to the USA 21 September – 20 October 1976*. S. L.: Centre for Information Science.
- _____. (1978). Information concepts for Information Science. *The Journal of Documentation*, 34(1), 55-85.
- _____. (1980). Anomalous States of Knowledge as a Basis for Information Retrieval. *The Canadian Journal of Information Science*, 5, 133-143.
- _____. (1984). Cognitive models and information transfer. *Social Science Information Studies*, 4(2-3), 111-129.
- Belkin, N. J., Oddy, R. N., y Brookes, H. M. (1982). ASK for information retrieval. Part I: Background and theory; Part II: Results of a design study. *Journal of Information Science*, 38(2 y 3), 61-71; 145-164.
- Berger, P. L., y Luckman, T. (1966). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrurtu.
- Brookes, B.C. (1980). The foundations of information science. Part I: philosophical aspects: classes of things and the challenge of human individuality. *Journal of Information Science*, 2, 125-133.

El sentido de la información: un enfoque centrado en el usuario

- Choo, C. W., Bergeron, P., Detlor, B., y Heaton, L. (2008). Information culture and information use: an exploratory study of three organizations. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 59(5), 792-804.
- Dervin, B. (1998). Sense-Making theory and practice: An overview of user interests in knowledge seeking and use. *Journal of Knowledge Management*, 2(2), 36-46.
- Dervin, B., y Foreman-Wernet, L. (2003). *Sense-making methodology reader: selected writings of Brenda Dervin*. Cresskill, New Jersey: Hampton Press.
- Dervin, B., y Nilan, M. (1986). Information needs and uses. *Annual Review of Information Science and Technology*, 21, 3-33.
- Ferrater Mora, J. (2001). *Diccionario de filosofía*. Barcelona: Editorial Ariel. 4 t.
- Hernández Salazar, P. (2013). Transformación de la metodología para estudiar a los usuarios de la información. En Jaime Ríos Ortega y César Augusto Ramírez Velázquez (Coord.), *Naturalidad y método de la investigación bibliotecológica y de la información* (pp. 209-252). México: UNAM / Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Jarkko, K. (2007). Conceptualizing the personal outcomes of information. *iRinformation research*, 12(2). Disponible en: <http://www.informationr.net/ir/12-2/paper292.html>
- Lamb, R., King, J. L., & Kling, R. (2003). Informational Environments: organizational contexts of online information use. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 54(2), 1116-1125.
- Rendón Rojas, M. A; y Hernández Salazar, P. (2010). Sense-making: ¿metateoría, metodología o heurística? *Investigación Bibliotecológica*, 24(50), 61-81.

Significados e interpretaciones de la información desde el usuario

- Savolainen, R. (2006). Information Use as Gap-Bridging: The Viewpoint of Sense-Making Methodology. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 57(8), 97-114.
- Savolainen, R. (2009). Epistemic work and knowing in practice as conceptualizations of information use. *iRinformation research*, 14(1). Disponible en: <http://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ837279.pdf>
- Taylor, R. S. (1991). Information Use Environments. En Dervin, B. (Ed.) *Progress in Communications Sciences*, 10 (pp. 217-225). Norwood, N. J.: Ablex.
- Todd, R. J. (1996). Information Utilization: A Cognitive Analysis of how Girls Utilise Drug Information Based on Brookes' Fundamental Equation $[K[S] + \Delta I = K[S + \Delta S]$. En: P. Vakkari; R. Savolainen, y B. Dervin, *Information seeking in context: proceedings of an International Conference on research in information needs, seeking and use in different context 14-16 August, 1996, Tampere, Finland* (pp. 351-370). London: Taylor Graham.
- _____. (1999a). Back to our beginnings: information utilization, Bertram Brookes and the fundamental equation of information science. *Information Processing and Management*, 35, 851-870.
- _____. (1999b). Utilization of Heroin Information by Adolescent Girls in Australia: A Cognitive Analysis. *Journal of the American Society for Information Science*, 50(1), 10-23.
- Tuominen, K., y Savolainen, R. (1996). A Social Constructionist approach to the study of information use as discursive action. En P. Vakkari; R. Savolainen, y B. Dervin, B. *Information seeking in context: proceedings of an International Conference on research in information needs, seeking and use in different context 14-16 August, 1996, Tampere, Finland* (pp.81-96). London: Taylor Graham.

El sentido de la información: un enfoque centrado en el usuario

- Vygotskii, L. S. (1996). *Pensamiento y lenguaje: teoría del desarrollo cultural de las funciones psíquicas*. México: Quinto Sol.
- Wilson, T. D. (2000). Human information behavior. *Information Science*, 3(2), 49-55.
- Yovits, M. C., y Foulk, C. R. (1985). Experiments and analysis of information use and value in a decision-making context. *Journal of the American Society for Information Science*, 36(2), 63-81.