

# La organización y recuperación de la información de acuerdo con el contexto del usuario

NYDIA ROJAS MORALES

*Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información,  
Universidad Nacional de Costa Rica.*

## 1. INTRODUCCIÓN:

La causa de la insatisfacción de los usuarios con los servicios bibliotecarios es una problemática que debe ser objeto de estudio en todas las instituciones informacionales.

Las unidades de información han tratado de resolver el problema incorporando diversos recursos de información con tratamientos más profundos para ofrecer servicios más especializados. No obstante, aunque se mejoran los servicios y se enfatiza en el usuario como el centro de la unidad de información, existe una percepción general que los métodos utilizados y las acciones emprendidas para satisfacer sus necesidades no concuerdan con esa premisa.

Por otra parte se ha promovido desde muchas décadas atrás que el trabajo de las bibliotecas inicia con el conocimiento de las necesidades de información de los usuarios, sin embargo, aún se enseña en muchas de nuestras universidades que el ciclo de trabajo de la unidad de información inicia con la selección y adquisición del material documental.

Se sigue percibiendo una imposición en las bibliotecas. Por ejemplo, cuando se ajusta a estrictos y complicados regímenes internos pa-

ra brindar servicios y atender al usuario o cuando organiza los recursos de información para que sean recuperados como lo establece una regla universal y no como lo buscaría un usuario con características socio-psicológicas, socio-demográficas y socio-económicas particulares.

Por tanto, en este trabajo se intenta establecer y poner en discusión los procesos de las actividades bibliotecarias esenciales para la recuperación de la información, sus bases epistemológicas y los métodos. Se proponen los siguientes objetivos:

- Establecer los procesos involucrados en la recuperación de la información,
- describir las bases epistemológicas en las que se fundamentan estos procesos y
- proponer los métodos para la ejecución de los procesos.

La investigación documental es el método empleado en este trabajo. Se consultaron diversas publicaciones relacionadas con aspectos epistemológicos y metodológicos de la bibliotecología, así como las relacionadas con la descripción de los procesos, para conocer las perspectivas teóricas de diferentes autores sobre la temática. A partir de esta información se elaboró la propuesta de procesos para la discusión.

## **2. LOS PROCESOS DE LA ACTIVIDAD BIBLIOTECARIA:**

Actualmente las unidades de información deben integrar procesos básicos que históricamente han sido relegados. Como lo expresa Cañedo (2004 p.128) “los niveles de exigencia de este nuevo estadio de desarrollo social requieren no solo de la entrega de información útil, sólida, es decir, valorada y significativa, sino que además es imprescindible que las bibliotecas participen activamente en el proceso de percepción, comprensión e introducción en la actividad del usuario...” Es decir, que para cumplir con esta exigencia, es necesario reestructurar la forma de trabajo para ocuparse de actividades fundamentales como: - el estudio y comprensión de las necesidades de información de

los usuarios y – la valoración y selección de la información que eventualmente resolvería esas necesidades.

Desde esta perspectiva, la actividad bibliotecaria se puede resumir en cinco grandes procesos:

1. La comprensión del usuario y sus necesidades de información.
2. La selección y valoración de los recursos de información para presentarlos de manera que su mensaje sea comprendido por el usuario y que le permita crear nuevo conocimiento.
3. La organización de los recursos de información tomando en cuenta los resultados de los procesos anteriores.
4. La suministración de los recursos de información.
5. La evaluación interna y externa.

A continuación se analizan los tres primeros procesos, siendo estos los que tienen más relación con el objeto de discusión de este Simposio.

## 2.1 La comprensión del usuario y sus necesidades de información

Para la ejecución del primer proceso es fundamental la investigación del usuario, es decir, el estudio de sus necesidades de información. Entendiendo que, de acuerdo con la definición que ofrece Núñez (2004), “Las necesidades peculiares de información son necesidades de carácter objetivo, que para cada usuario o lector, en un momento particular están determinadas por: El contenido semántico de la actividad que realiza el usuario o lector, lo que define la temática de la información que se necesita para la realización de dicha actividad —aspecto semántico— la estructura de la actividad (de estudio, de recreación, creadora, etc.), las condiciones objetivas y subjetivas, materiales y sociales para su realización, y las características socio-psicológico-culturales del usuario, lector, categoría (segmento) o comunidad de ellos”.

Tradicionalmente los estudios de necesidades de usuarios se han amparado bajo el paradigma físico, definido como “aquel que centra

su atención exclusivamente por aquello que puede ser observado” (Castillo y Leal, 2006). Por ejemplo, las características sociodemográficas y socioeconómicas del usuario.

También, existen muchas propuestas que consideran fundamental incluir variables psicológicas. Estas propuestas surgen bajo el paradigma cognitivo en el que se reconoce la importancia del incluir el aspecto subjetivo en la investigación.

Sin embargo, actualmente se enfatiza en la variable del entorno social, cultural e histórico del usuario ya que es considerada esencial en el estudio de las necesidades. Este nuevo enfoque es el denominado paradigma socio-cognitivo.

Los estudios de necesidades de usuarios sustentados en el paradigma socio-cognitivo investigan factores individuales y contextuales. Los factores individuales comprenden lo interno de cada persona, sus experiencias, personalidad, estilos de aprendizaje, habilidades, valores, actitudes, factores semánticos, entre otros. Los factores contextuales involucran los aspectos del entorno en el que el usuario se desenvuelve, que influyen en el comportamiento de la búsqueda de información, tales como, los precedentes históricos, la vida social, la influencia de la comunidad y la cultura.

Bajo esta premisa los estudios de usuarios enfocan su atención en entender los procesos mentales de los usuarios para determinar como asimila, comprende e interpreta la información. De este modo se conoce cual es la necesidad de información y “¿qué factores individuales, sociales, económicos y políticos les condiciona la búsqueda de información?” (González, 2005 p.23). Ya que el objetivo del estudio de usuarios, de acuerdo con la misma autora, es “averiguar qué información es la más apropiada para que este usuario resuelva los problemas informativos que le surgen en su entorno laboral, social, económico, político, etc.” (p.25).

La metodología propuesta para los estudios socio-cognitivos de los usuarios se fundamenta en el enfoque hermenéutico. Flores, R. y Tobón, A. (2001 p. 185-186) apoyados en otros autores como Gadamer, Ricoeur y Dewey hacen referencia al significado de la hermenéutica, lo que se sintetiza a continuación: La hermenéutica hace una interpretación global y holística sobre cosas o acontecimientos esencialmente

ligados a su contexto. Se interpreta el texto a una escala superior a la lingüística, como integrante de una realidad más amplia y de mayor complejidad. Focaliza un problema pero sin aislarlo de su contexto. Por su parte, el hermeneuta activa su experiencia previa, su mundo, su subjetividad, su propio horizonte conceptual para poder orientarse hacia el objeto de su indagación.

El estudio socio-cognitivo del usuario es un proceso en el que intervienen dos actores principales: El usuario con sus distintos horizontes de precomprensión compartidos socialmente y el entrevistador u observador con su propio horizonte de precomprensión. El resultado de este proceso es lo que Gadamer denomina una “fusión de horizontes”, que permite la interpretación holística de las necesidades de información del usuario.

El uso de técnicas como la observación participativa y la entrevista en profundidad facilitan el desarrollo de este proceso. El bibliotecólogo se pone de acuerdo con el usuario mediante el diálogo. Como lo expresan Flores, R. y Tobón, A. (2001, p 181) “La conversación es una elaboración del lenguaje común en tanto los interlocutores van entrando en la verdad de la misma cosa que los reúne”.

De este modo, el profesional valora los recursos de información y selecciona los más apropiados según el perfil del usuario. Esto corresponde al segundo de los procesos de la actividad bibliotecaria, antes mencionado, que se describe a continuación.

## 2.2. La valoración y selección de los recursos de información

Igualmente, en la valoración de la información, se parte de la hermenéutica para establecer el enfoque metodológico. El objetivo de aplicar este enfoque es interpretar adecuadamente el mensaje explícito e implícito que el autor del documento ha pretendido transmitir. Como en el proceso anterior, se da aquí una “fusión de horizontes” entre el profesional y el autor del documento. Así, el bibliotecólogo puede comprender y transformar ese mensaje de manera que sea recibido, interiorizado y convertido en conocimiento por un usuario con las características socio-cognitivas que le fueron identificadas en el estudio de necesidades.

En esta etapa, se considera el papel protagonista del profesional de la información como el elemento más importante del proceso. Es un profesional con las habilidades y competencias intelectuales idóneas para valorar la información y transformarla o adecuarla a la necesidad de quien la recibe. Es un trabajo que se desarrolla con el apoyo de otros especialistas quienes facilitan la comprensión del mensaje, su evaluación, la elaboración de comentarios y resúmenes, y otros, “para no quedar sólo en la mera recopilación de datos, sin crear o recrear saber” (Morales, 2005 p.104) y para apoyar fuertemente el proceso de asimilación del mensaje por parte del receptor.

El proceso intelectual realizado por el profesional de la información fundamentado en necesidades de información bien identificadas, y considerado de alto valor agregado, crea las condiciones para la satisfacción de estas necesidades. Como lo expresa Cañedo (2006), “los servicios diseñados a la medida, con alto valor agregado y orientados al conocimiento conforman un precedente básico en la obtención de un alto impacto en la comunidad de usuarios en la sociedad en general. El impacto de los servicios de información en la solución de los problemas de la sociedad, la razón de ser de estos servicios, depende de su adecuación a los requerimientos de quienes los reciben”.

Es así como a través de una interpretación adecuada y pertinente de los mensajes documentales, el profesional puede seleccionar los recursos de información apropiados para resolver las necesidades de información de los usuarios.

A partir de la selección, el trabajo bibliotecario inicia el proceso de organización, para un acceso eficiente y oportuno de estos recursos.

### 2.3 La organización de la información

La organización de la información es un proceso que comprende una gama extensa de actividades tales como el análisis documental (catalogación, indización, resúmenes), la clasificación, la formación de colecciones, la elaboración de bases de datos, entre otros.

Es uno de los procesos más estudiados y practicados en la actividad bibliotecaria. Esto se puede confirmar con revisión de la cantidad de cursos pertenecientes a esta área en los planes de estudio univer-

sitarios y la estimación del tiempo dedicado a estas actividades en las unidades de información. Probablemente superarán las demás áreas.

Esta situación debe ser objeto de análisis. Es común leer o escuchar que las bibliotecas han centrado su trabajo en la gestión de las colecciones y no en las necesidades y prioridades del usuario. Por ejemplo, Fernández Molina, citada por González (2005 p.64), opina que en la actividad bibliotecaria “se dejan al margen los aspectos humanos del proceso de búsqueda de información para centrarse casi exclusivamente en los aspectos técnicos del sistema sin tener en cuenta que este proceso, como en cualquier fenómeno social, intervienen diversos factores de carácter subjetivo”. Por lo tanto, se puede suponer que al dejar de lado estos factores será difícil satisfacer la necesidad de información de un usuario.

Entonces, necesariamente en el proceso de organización es fundamental basarse en el concepto subjetivo de la información, tomando en cuenta que la misma “no trasmite un significado constante y donde los usuarios la interpretan y le dan sentido o significado según la imagen única e individual que cada uno de ellos tiene en el mundo” (González, 2005 p.64) y según el contexto donde se desenvuelva, su entorno social, cultural e histórico. Es implica que el proceso de organización de la información también debe ser una actividad fundamentada en el paradigma socio-cognitivo.

Una actividad fundamental del proceso de organización de la información y que para efectos de esta investigación, es el punto central de análisis en este apartado, es la indización. La indización es la operación que busca representar tanto a los documentos como a las preguntas de los usuarios mediante los conceptos más relevantes de su contenido (Moreira, 2004 p.4). En otras palabras, el fin de esta actividad es guiar al usuario, a través de la comunicación de los contenidos que conforman el discurso científico, social y artístico del documento, hasta la ubicación exacta de la información que necesita.

Para lograr este fin es indispensable la realización de una indización profunda y exhaustiva. El enfoque hermenéutico se posiciona, también en la indización, como el punto de partida de este proceso, recomendada por las posturas más recientes como el paradigma socio-cognitivo.

No obstante, al utilizar este enfoque, es necesario el análisis del uso de los lenguajes documentales que hasta la fecha han sido, para esta tarea, las herramientas de trabajo por excelencia. Se conocen los lenguajes controlados y los codificados que tienen entre sus objetivos que la representación del contenido esté normalizada. Por otra parte están los lenguajes libres cuyas palabras o términos se escogen libremente desde los criterios del analista.

Surge entonces un gran cuestionamiento: ¿cuál es la herramienta más apropiada para el trabajo de indización bajo este enfoque? Capurro (2003) dice que una consecuencia práctica al asumir el paradigma socio-cognitivo, al que él denomina paradigma social, “es el abandonar la búsqueda de un lenguaje ideal para representar el conocimiento, o de un algoritmo ideal para modelar la recuperación de la información a lo aspiran el paradigma físico y el cognitivo”. Ya que la selección de cada término utilizado en la indización depende de la comprensión de su significado desde el contexto de donde se origina el mensaje y de la relación de este significado con la necesidad peculiar de información identificada en el usuario. Como lo expone Rendón (2004 p.180), “el código del sistema de información documental no solamente es recuperar o no información, sino recuperarla en función de un sujeto que se acerca a ese sistema para satisfacer necesidades de información”. Es decir, de acuerdo con el mismo autor, que el auténtico código de la bibliotecología es “satisfacer necesidades de información documental o no satisfacer necesidades de información documental”.

Por lo tanto, se puede afirmar que en la bibliotecología, el valor de satisfacer necesidades de información, está por encima de reglas, normas, herramientas y demás instrumentos utilizados para la organización de los recursos de información.

### 3. CONCLUSIONES

Existen dos procesos fundamentales que deben incluirse o reestructurarse en el trabajo bibliotecario, antes de iniciar las actividades de organización de los recursos de información. Estos son: La comprensión del usuario y la identificación de las necesidades de información,

así como la valoración y selección de los recursos de información que permitan resolver estas necesidades.

La teoría socio-cognitiva y la hermenéutica son los principales enfoques en los que se fundamentan los procesos descritos.

Basados en estos enfoques, los métodos aplicados en el desarrollo de los tres procesos analizados son esencialmente cualitativos. La identificación de las necesidades de información se realiza a través de la comprensión de los factores cognitivos y contextuales del usuario, utilizando técnicas como la entrevista en profundidad y la observación participativa.

Con respecto a la valoración y selección de los recursos de información, el profesional realiza una investigación documental con la que pretende comprender el mensaje explícito e implícito y su contexto, para determinar su pertinencia con las necesidades del usuario.

Igualmente en el proceso de organización de la información de los recursos de información, particularmente en la indización, el profesional realiza la investigación documental para comprender el texto, relacionarlo con el perfil del usuario y encontrar los términos propios para recuperar la información necesitada.

Queda para discusión y análisis, la selección de las herramientas idóneas para la indización bajo el enfoque socio-cognitivo.

#### 4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS CITADAS Y COMPLEMENTARIAS

Camaraza, A. (2005). Recuperación de la información: reflexiones epistémicas de una ciencia en su estado embrionario. *ACIMED*, 13(6). Disponible en [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13\\_5\\_05/aci01505.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_5_05/aci01505.htm) Consultado 09/11/06.

Cañedo, R. (2006). Algunas aproximaciones teóricas a los servicios de alto valor agregado, diseñados a la medida y orientados al conocimiento. *ACIMED*, 14(1). Disponible en [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14\\_1\\_06/aci01106.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_1_06/aci01106.htm) Consultado 09/11/06.

***Primer Simposio Internacional sobre Organización...***

- Capurro, R. (2000). La hermenéutica y el fenómeno de la información. En: Carl Mitcham, ed.: *Mataphysics, Epistemology and Technology. Research in Philosophy and Technology*. JAI/Elsevier. 19: 79-85 (Traducción de la versión inglesa actualizada) Disponible en: <http://www.capurro.de> Consultado: 18/01/07
- Capurro R. (2003). Epistemología y Ciencia de la Información. Conferencia presentada en al V Encontro Nacional de Pesquisa em Ciencia da Informacão, Belo Horizonte (Brasil). Disponible en: <http://www.capurro.de> Consultado: 18/01/07
- Castillo, L. y Leal, O. (2006). Bibliotecología: ¿Ciencia o técnica? Hacia un nuevo debate. *ACIMED*, 14(2). Disponible en [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14\\_2\\_06/aci07206.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_2_06/aci07206.htm) Consultado 15/11/06.
- Flores, R.; Tobón, A. (2001). *Investigación educativa y pedagógica*. Bogotá: McGraw Hill. 212 p.
- Fox, V. (2005). *Análisis documental de contenido*. Argentina: Alfagrama. 251 p.
- Gadamer, G. (1973). *Verdad y Método*. Barcelona: Sígame. 2 Vol.
- González, A. (2005). *Los estudios de las necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón, Asturias: Trea. 181p.
- Hjørland, B.; Albrechtsen, H. (1995). Toward a new horizon in Information Science: Domain-Analysis. *Journal of the American Society for Information Science*. 46(6):400-425
- Morales, V. (2005). ¿Una o varias ciencias encargadas del estudio de la información registrada y organizada? *Documentación de las Ciencias de la Información*. 28: 197-210

- Morales, V. (2005). *Metodología en la bibliotecología*. Buenos Aires: Alfagrama. 128 p.
- Moreira, J.A. (2004). *El contenido de los documentos textuales: su análisis y representación mediante el lenguaje natural*. España: Trea. 291 p.
- Núñez, I. (2004). Las necesidades de información y formación: perspectivas socio-psicológica e informacional. ACIMED 12(5) Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352004000500004&Ing=es&nrm=iso&tIng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000500004&Ing=es&nrm=iso&tIng=es) Consultado 09/03/06.
- Peña, V. (2005). Vinculación del constructivismo con el enfoque socio-psicológico para el estudio de usuarios de unidades de información: un primer acercamiento teórico. *Investigación Bibliotecológica*, 19(39): 48-72
- Rendón, M. (2004). Axiología y ciencia bibliotecológica: los valores en el mundo de la información documental. *Investigación Bibliotecológica*. 18(36): 170-184
- Rendón, M. (1998). *Bases teóricas y filosóficas de la bibliotecología*. México: UNAM, Centro de Investigaciones Bibliotecológicas. 148 p.