

Fundamentación teórica del fenómeno usuarios de la información

PATRICIA HERNÁNDEZ SALAZAR
Universidad Nacional Autónoma de México

*La palabra permite adquirir los
saberes sobre la subjetividad
acumulados por la humanidad
durante siglos.*

INTRODUCCIÓN

En general el tema usuarios se ha estudiado desde una perspectiva práctica y en algunas investigaciones se han generado conceptos aislados que desafortunadamente no se han retomado. Se requiere resolver esta situación mediante el desarrollo de un proyecto de investigación que aborde la generación de marcos teóricos.

Esta ponencia tiene por objetivo explicar el proyecto de investigación titulado *Fundamentación teórica del fenómeno usuarios de la información*. Para cubrir este objetivo se abordarán cuatro aspectos básicos: antecedentes, objetivos, ejes de investigación, y avances.

La consecución de proyectos de esta índole requiere introducirse en la epistemología de la disciplina bibliotecológica, por lo que se han estudiado a profundidad aspectos teóricos y metodológicos con el fin de crear y/o recrear conocimientos que establezcan, refuercen o cuestionen sus bases o fundamentos teóricos.

ANTECEDENTES

El interés por abordar los fundamentos del fenómeno usuarios se desprende de causas que están comprendidas en tres vertientes principales: a) desarrollo de investigaciones dentro de la línea formación de usuarios; b) Seminario Usuarios de la Información, y c) análisis de varios documentos sobre fundamentos teóricos.

a) *Desarrollo de investigaciones dentro de la línea formación de usuarios*

Las investigaciones realizadas en este campo han debido precisar conceptos que tienen que ver con diferentes temas bibliotecológicos como son: estudios de usuarios (definiciones, métodos, técnicas, perfiles); servicios, y tecnologías de información. Desafortunadamente algunos términos tales como información, usuarios, comportamiento en la búsqueda y estudios de usuarios, entre otros, no están suficientemente explicados y en algunos documentos se caracterizan de una forma y en otros de una diferente, de tal manera que no se crea univocidad al interior de las comunidades epistémicas pero sí la consiguiente carencia de marcos teóricos definidos.

Más aún, para determinar el concepto de formación de usuarios y ante la imposibilidad de encontrarlo dentro de la bibliotecología, se tuvo la necesidad de profundizar en otras disciplinas:

- Pedagogía, para comprender la formación y las maneras de enseñar o comunicar aprendizajes.
- Psicología, para entender el proceso de aprendizaje y sus tendencias.
- Epistemología, para discernir asuntos relacionados con la evolución y producción del conocimiento.

b) *Seminario Usuarios de la Información*

En el año 2002 se estableció el Seminario Usuarios de la Información, cuyo propósito es generar los supuestos teóricos en este campo. El seminario es permanente y de carácter regional latinoamericano.

Como primer evento se llevó a cabo la “Mesa redonda usuarios

de la información”, lo que permitió tener un acercamiento con estudiosos del tema para establecer las bases del Seminario y determinar la problemática que habría de irse resolviendo. Para desarrollar la mesa se elaboró un documento base que expresaba la necesidad de generar los marcos teórico y metodológico de este fenómeno; los participantes estuvieron de acuerdo con este planteamiento y precisaron las causas que han originado esta necesidad, entre las cuales destacan.¹

- Falta de dominio de referentes teóricos, métodos, técnicas e instrumentos de investigación tanto en lo general como en lo particular para abordar el tema usuarios.
- Falta de aceptación de los conceptos generados al interior de la comunidad epistémica.

c) *Análisis de varios documentos sobre fundamentos teóricos.*

De acuerdo con el panorama que sobre la formación de usuarios se tenía; esto es, la carencia de marcos teóricos, se estableció el supuesto de que el tema más general, usuarios, se comportaba de igual manera. El supuesto fue ampliamente comprobado mediante una búsqueda en la base de datos INFOBILA, (Información y Bibliotecología Latinoamericana), en la cual se utilizaron como descriptores los términos usuarios, estudios de usuarios y formación de usuarios. El resultado ascendió a 1306 registros de un total de 17,000 (aproximadamente) que posee la base, lo que representa sólo el 7.6 % de ella.

Se analizaron los trabajos que se consideraron más relevantes, este análisis arrojó las siguientes consideraciones.²

- Básicamente los trabajos son de dos tipos: descripciones de experiencias específicas y análisis bibliográficos de la obra de autores anglosajones.
- La mayor parte de los trabajos no precisan el camino que recorrieron; es decir, metodología, método, técnica e instrumento de trabajo.

1 *Mesa Redonda. Usuarios de la información (2002: México, D.F.)* México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2003, p. 18.

2 *Mesa Redonda ... op. cit.*, pp. 6-7.

- No existe consistencia en la conceptualización de términos fundamentales, como información, usuario, estudios, formación de usuarios.

De las causas anteriormente presentadas se estableció como problemática la siguiente:

- La bibliotecología ha sido considerada como una actividad profesional y no como una disciplina que posea un campus teórico y metodológico establecidos.
- La disciplina presenta una gran debilidad en sus fundamentos teóricos en general y en particular en lo relativo al fenómeno usuarios.
- Existen pocas investigaciones sobre aspectos teóricos.

Para aliviar esta situación problemática se consideró necesario realizar una investigación que abordara aspectos teóricos del campo denominado usuarios de la información.

OBJETIVOS

- *General:* Generar la estructura teórica del fenómeno denominado usuarios de la información.
- *Particulares:*
 - Delimitar los conceptos que integran el fenómeno.
 - Distinguir sus significados.
 - Definir esos conceptos.
 - Establecer las relaciones que se dan entre los conceptos.

El análisis somero de estos objetivos nos lleva a identificar tres términos que son relevantes para establecer tanto los ejes de la investigación como el método: estructura, concepto y definición.

A la estructura se la concibe como la composición de elementos articulados que siguen un patrón de relaciones, de aquí que se generará la estructura teórica, puesto que una teoría está compuesta por elementos (conceptos, definiciones, ideas, procesos), y éstos deben

estar relacionados entre sí.³ El concepto y la definición serán tratados a continuación.

EJES DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación tiene tres ejes básicos, el concepto, la definición y el método que se seguirá para identificar los conceptos y delimitar sus definiciones. Si bien pudiera considerarse que concepto y definición son sinónimos, tienen características que los diferencian perfectamente.

Concepto

Este término puede ser entendido de dos maneras, como proceso mental y como producto de ese proceso. En tanto que proceso mental, el concepto es la acción de concebir, es la síntesis producida por el entendimiento, es una reconstrucción racional de los datos conocidos, los cuales son ordenados, organizados, entrelazados y constituidos en una representación unitaria. Este proceso nos permite analizar el contenido inteligible (lo cognoscible mediante el intelecto) de una representación sensible, y así poder aislar y hacer objetiva su parte más genérica.⁴

Cabe ampliar un poco la idea de inteligible. Este término es básico para esta investigación, pues además de asociarlo a la idea de concepto está relacionado con el método que se eligió para resolver el problema de la fundamentación teórica. Lo inteligible es el aspecto pensable y racional de la realidad, un modo de comprender lo real en su verdadera realidad. Es aquello que es racionalmente comprensible, lo pensable de la realidad. Las cosas inteligibles son objeto del pensamiento, de la inteligencia, de la razón.⁵

3 José Ferrater Mora. *Diccionario de filosofía: tomo II (e-j)*. Barcelona: Ariel, 2001. pp. 1125-1127.

4 *Compendio de epistemología*. Jacobo Muñoz y Julián Velarde. Madrid: Ed. Trotta, c2000. pp. 129-133.

5 José Ferrater... *Op. Cit.* pp. 1876-1877.

Como producto, el concepto es la esencia de un objeto, lo que éste es, la naturaleza de la cosa o entidad. Es la representación del conjunto de las notas esenciales de un objeto, simboliza la unidad mínima de esa representación intelectual; es la idea inmediata que nos viene a la mente al hacer referencia a un objeto. Un concepto nos sirve para entender mejor los datos conocidos, nos posibilita la descripción, la clasificación y la precisión de objetos cognoscibles. Una característica muy importante del concepto es que es susceptible de ser comunicado, la idea que se tiene del objeto puede ser acotada y comunicada mediante su definición.

Definición

Aparece aquí el segundo eje de este estudio, la definición, la cual es concebida como la delimitación del contenido de un concepto, esta delimitación tiene que ser comunicable, de aquí que la definición es la explicación nominal de un concepto. Si entendemos al concepto como un proceso y producto del pensamiento, la definición es su formulación verbal;⁶ su función es determinar y designar conceptos de idea inequívoca, lo que nos permite identificar los equívocos provocados por el lenguaje.

La definición consta de dos partes, género y diferencia. El género se refiere a la esencia, a la naturaleza del objeto y la diferencia designa el modo particular en que se presenta dicha esencia.

Existe una condición esencial para generar una definición, tal condición establece que para definir un término o frase, se deben haber generado las definiciones de cada una de las palabras que se incluyan en dicha definición.

Método

Toda vez que tenemos claras las ideas de concepto y definición surge la pregunta ¿cómo se pueden generar? La respuesta nos refiere directamente al tercer eje de la investigación, el método.

6 Jacobo Muñoz... *Op. Cit.* pp. 129-133.

La elección del método requirió precisar las características del fenómeno, estamos hablando de un fenómeno/sujeto, que debe ser estudiado y entendido en todas sus dimensiones, por lo que tiene que ser abordado en una forma holística. Con esta caracterización mínima se pensó que el método tendría que seguir un paradigma humanístico y una tendencia cualitativa, lo que nos llevó a elegir el método de la hermenéutica. Se darán aquí algunas características generales de esta tendencia metodológica.

La hermenéutica es un método de interpretación correcta y objetiva de un texto, ya sea oral o escrito, dicha interpretación debe hacerse dentro del contexto del autor y del texto. Se requiere captar la intencionalidad significativa del autor, de aquí que se involucran tres actores: el autor, el texto, y el intérprete o lector, el cual utilizará un código para interpretar.⁷ Mediante la interpretación se traducen los sentidos extraños de las palabras para hacerlas comprensibles, se delimita un concepto y se hace referencia a un objeto particular; la hermenéutica permite que un hecho sea inteligible, entendible.⁸

Este método intenta responder a la pregunta ¿qué quiere decirnos este texto?, y se refiere siempre a asuntos humanos.

La interpretación de un texto requiere seguir un proceso, que consta de las siguientes etapas:

- *Percibir al objeto en cuestión.* Tener ante sí el signo o texto que es el portador del mensaje o significado. Se requiere pensar y mirar la concepción lingüística, es decir, aprehender la lengua de base. No es posible interpretar en una lengua que no entendamos puesto que no es válido inferir sentidos, de lo que se trata es de comprender el sentido de un texto, no de crearlo.
- *Identificar los elementos que componen un texto,* los cuales son básicamente dos el sentido y la referencia; el sentido, es lo que puede ser entendido o comprendido, y la referencia apunta al mundo real o ficticio producido por el texto.

7 Mauricio Beuchot, *Tratado de hermenéutica analógica: hacia un nuevo modelo de interpretación.* México: UNAM, Facultad de Filosofía y Letras, 2000. p. 17.

8 Emerich Coreth, *Cuestiones fundamentales de hermenéutica,* Barcelona: Herder, 1972. P. 31.

- *Comprender el sentido de cada elemento.* Se analizan varios aspectos estructurales y sus interrelaciones significativas, y se desentrañan los lenguajes regionales o las palabras incoherentes.
- *Realizar la interpretación.* Se genera la argumentación hermenéutica, la cual debe consistir en un “relato” paradigmático, re-constructivo y explicativo que siga un eje de coordinación, dicho eje les dará a los acontecimientos o hechos explicados relación y racionalidad. Para que una argumentación persuada o convenza debe tener las siguientes características: apelar a lo razonable; cuidar que las premisas se cumplan; tener claridad en sus nociones; y contar con fuerza de evidencia; esto se logra apuntalando el argumento en datos confiables.⁹

Si analizamos detenidamente la hermenéutica nos damos cuenta que tiene implícita la presencia constante del lenguaje. Términos como inteligible, comunicable, interpretación, autor, texto, intérprete/lector, sentido, significado, nos refieren directamente al lenguaje, con lo que se justifica la elección de este método para resolver esta investigación. Ya que se pretende producir una estructura teórica, lo cual implica generar términos que tengan significados unívocos, para que sean comunicados o entendidos y retomados por la comunidad epistémica de nuestra disciplina.

AVANCES

Básicamente se han realizado las siguientes acciones: a) determinación de la tendencia teórica; b) identificación de los objetos/términos a conceptuar/definir; y c) selección de los textos de trabajo.

- a) *Determinación de la tendencia teórica.* De acuerdo con la última etapa del proceso hermenéutico, la interpretación dará como resultado un relato paradigmático, es decir, habrá de

9 Andrés Ortiz-Osés. *Mundo, hombre y lenguaje crítico: estudios de filosofía hermenéutica*. Salamanca : Ediciones Sígueme, 1976. pp. 130-133.

seguir una línea que identifique la estructura coherente del argumento. En este caso se refiere a la perspectiva teórica que será la base de esa argumentación, el hilo con el que se tejerá toda la argumentación corresponde a la perspectiva cognoscitivista. Actualmente existe un grupo de estudiosos que han seguido esta tendencia, entre quienes se cuentan sobretodo aquéllos que están abordando el fenómeno del uso de la información: desde la noción de necesidad de información hasta el comportamiento durante la búsqueda. La perspectiva cognoscitivista considera que los sujetos poseen una estructura de conocimientos tal que los hace percibir, entender y actuar de cierta manera ante el fenómeno de la información. El cognoscitivismo plantea que un sujeto percibirá y planteará una necesidad de información de acuerdo con el acervo de conocimientos que posea en el momento que surja esa necesidad, y sostiene que las acciones que realice para cubrirla se basarán, también, en este acervo.

La explicación que se dará del fenómeno usuarios de la información estará basada en esta tendencia.

b) *Identificación de los objetos/términos a conceptualizar/definir.*

La redacción de los binomios que se presentan (objetos/términos; conceptualizar/definir) corresponde a la descripción de los ejes de la investigación, de ésta se desprende que el objeto que corresponde a un concepto es el término que corresponde a una definición, y al cual se le dará sentido en el texto de un determinado autor. El sentido de un texto implica delimitar los significados de cada término, de tal manera que los objeto/términos que se han identificado hasta este momento son:

- Información
- Uso
- Usuario
- Usuario de la información
- Necesidad
- Necesidad de información
- Comportamiento
- Comportamiento informativo

- Búsqueda
- Comportamiento en la búsqueda de información
- Recuperación
- Recuperación de información
- Satisfacción
- Satisfacción de usuarios
- Formación
- Formación de usuarios
- Estudios de usuarios

Es necesario hacer notar que el listado corresponde a los términos que se van incluyendo en las frases, y que cada término o frase corresponde a un subcampo dentro del campo fenoménico denominado usuarios de la información y no sólo a una acotación lingüística del término.

- c) *Selección de los textos de trabajo.* Como se apuntó en párrafos anteriores una característica del trabajo hermenéutico es que se debe tener un manejo absoluto de la lengua en la que el texto esté escrito; de acuerdo con esto, los textos que se analizarán deberán estar escritos en español, inglés o portugués. La zona geográfica abarcará América Latina, Estados Unidos de Norteamérica, y el Reino Unido.

Es importante aclarar que España quedó fuera porque en ese país se ha estudiado principalmente al documento y al proceso para describirlo y organizarlo, dejando de lado el acceso al mismo, y lo que tiene que ver con el sujeto que quiere tener acceso. Por este motivo el estudio del fenómeno usuarios es reciente en ese país.

Los textos que se emplearán serán básicamente del área de bibliotecología y estudios de la información. Pero se considerarán de vital importancia los textos de otras disciplinas que traten sobre los términos a conceptuar. Por ejemplo, textos de psicología para ubicar, por ejemplo, la definición de comportamiento, y toda vez que se tenga delimitada esta definición se trasladará al comportamiento en la búsqueda de información, se harán las relaciones necesarias y se generará la definición de este proceso.

CONCLUSIONES

Como la bibliotecología está tratando de consolidarse como una disciplina, para que esto suceda es básico que la comunidad que está trabajando en ella, dirija sus esfuerzos a generar estructuras conceptuales que le den una base sólida y bien sustentada.

El establecimiento de marcos conceptuales debe precisar las nociones de concepto y definición, y el proceso que se debe seguir para generarlos. De aquí que resulte importante elegir un método que nos permita identificar/generar un concepto, delimitar su contenido y formular su definición.

Los métodos que se usan comúnmente para establecer teorías en las ciencias sociales y humanas son aquellos que siguen una tendencia cualitativa. Entre éstos destaca la hermenéutica, mediante ello se interpretan textos dentro de un contexto determinado, se le da sentido a los términos y se genera una argumentación para precisar su significado y generar la estructura conceptual requerida.

Existe una relación muy estrecha entre la mayoría de los elementos que conforman los ejes de la investigación: esencia, palabra, formulación verbal, significado, sentido, comprensión y contexto. Estos elementos nos llevan a situar el fenómeno de investigación en un contexto lingüístico.

Como se puede apreciar aún queda mucho por realizar en esta investigación, sin embargo se ha avanzado considerablemente si tenemos en cuenta que la determinación de los ejes de la investigación ha debido profundizar en disciplinas que no están directamente relacionadas con la bibliotecología, como son la epistemología, la filosofía y la psicología. En cuanto a la elección del método, el desarrollo de la investigación ha permitido incursionar en alternativas metodológicas cualitativas, las cuales han sido poco usadas en bibliotecología.

OBRAS DE REFERENCIA

Beuchot, Mauricio, *Tratado de hermenéutica analógica: hacia un nuevo modelo de interpretación*, México: UNAM, Facultad de Filosofía y Letras, 2000. 204 p.

Bochenski, I.M., *Los métodos actuales del pensamiento*, Madrid: Ediciones Rialp, S.A., 1965. 278 p.

Compendio de epistemología, Ed. a cargo de Jacobo Muñoz y Julián Valverde. Madrid: Trotta, 2000. 636 p.

Coreth, Emerich, *Cuestiones fundamentales de hermenéutica*. Barcelona: Herder, 1972. 263 p.

Ferrater Mora, José, *Diccionario de Filosofía*, Barcelona: Editorial Ariel, 2001. 4t.

Mesa Redonda. *Usuarios de la información* (2002 : México, D.F.), México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2003. 30 p.

Ortiz-Osés, Andrés, *Mundo, hombre y lenguaje crítico: estudios de filosofía hermenéutica*, Salamanca, España: Ediciones Sígueme, 1976. 240 p.