

## REFORMA SIGLO XXI

# Información y sociedad: una reflexión desde los estudios de usuarios

■ ■ Ramsés Jabín Oviedo Pérez\*

### I

Es un tópico neoliberal decir que la información es el “nuevo petróleo” de la época contemporánea. Se pronuncia esa expresión en un contexto marcado por la era de la información, donde las cada vez más crecientes industrias de la información y la comunicación juegan un rol crucial en la economía y sociedad actual. Por ello es que la tendencia a caracterizar la dinámica del mundo *hasta el presente* toma de referencia una variable intersectorial y omnipresente: la información. En nuestros tiempos, como señalaba Gutiérrez Vega (1974), “la información es una necesidad cotidiana, una exigencia impuesta por el vertiginoso crecimiento de las actividades humanas” (p. 43). Bajo esos términos, si se acepta la metáfora petrolera, se tendrá que atener a las consecuencias en los ámbitos informativos, de investigación e innovación.

Así, convendría reflexionar acerca del sentido y alcance de los estudios de usuarios, tomando en consideración el corpus bibliográfico alcanzado hasta principios de siglo XXI. Fundamentalmente, la evidencia documental de estos estudios, sus arranques de autonomización disciplinaria, su búsqueda de rango epistemológico en las ciencias de la información documental, entre otros temas, son fuentes atinadas de reflexión. Pues, ¿para qué sirven los estudios de usuarios? Tal es la cuestión que nuestra inestable e insegura época nos plantea. Justamente como es difícil desembarazarse de las profundas transformaciones

que ha tenido la sociedad post-industrial (Bell, 1977), devenida en sociedad del riesgo (Beck, 2008), las demandas de información viven en un vasto universo de incógnitas.

### II

Para comenzar, hay que tener en cuenta que las actuales demandas sociales coinciden con una búsqueda y productividad de información efímera (Sanz Casado, 1993), cada vez más veloz. El avance de las ciencias modernas, tal cual fue estudiado por Dereck Price (1963), se ha constituido desde un ángulo bibliográfico y documental determinado, tendente al crecimiento exponencial de la información científica. A criterio de Price, y bajo la observancia bibliométrica, es posible postular que existe una tendencia logística y logarítmica en la producción científica. La ley enunciada bajo su nombre sugiere que el crecimiento de la información crece a un ritmo tan rápido que cada 15 años el volumen documental alcanzado se duplica. Es decir, la cantidad de documentos recogidos de la fecha de investigación de Price (1956) hasta nuestros días por lo menos ha crecido 4.5 veces.

En ese contexto, intervienen variables sociales, culturales, económicas, etcétera, de distinto valor y alcance histórico. Las demandas de información que surgieron a raíz de la Segunda Guerra Mundial hicieron posible, entre otras cosas, la aparición de la Ciencia de la información. Si se toman en cuenta los intereses sobre los bienes y recursos de información en momentos de ruda efervescencia bélica, se hace necesario optimizar los avances científicos y tecnológicos. Por eso muchas de las aportaciones informáticas inmersas en el entorno de la mitad del siglo pasado permearon en distintos sectores, marcadamente el industrial e ideológico.

A nivel de desarrollos tecnológicos, si se quiere sobrevivir en un medio de feroz competencia, es importante identificar las necesidades concretas e inmediatas de los individuos. Hay momentos donde esa

\* Licenciado en Filosofía por la UAQ. Ha publicado poesía, cuento, ensayo creativo y artículo académico en diversos medios nacionales e internacionales. Además, es maestrando en Ciencias de la Información Documental por la UASLP. Fue becario del Proyecto-Cultura-UAQ (2017) y responsable del Acervo Histórico Fondo del Tesoro de la Facultad de Filosofía de la UAQ (2018). Colaboró con el Fondo Editorial Universitario de la UAQ en diversas actividades de gestión y difusión (2019). De 2018 a 2021 fue editor de la revista *Diseminaciones* (Facultad de Lenguas y Letras, UAQ). Coordinó dos antologías literarias publicadas por Freire Ediciones (2020-2021). Actualmente es consultor de revistas científicas en la UAQ y coordinador del sello Infame Turba Editorial.



Lapso de tiempo de personas caminando por el carril peatonal. Fuente: Pexels.com

información es una especie de tablilla de salvación empresarial. Una de las razones por las que los estudios de usuarios penetraron el sector industrial fue la forma de entender el problema y la solución; una afirma que el profesional de la información toma parte activa en la gestión de un recurso en función de que sus prácticas y saberes disminuyen tiempos en las líneas de investigación y se ajustan a los objetivos empresariales de crecimiento.

La importancia de los estudios de usuarios, por tanto, comenzó a fraguarse dentro de necesidades macrosociales (que son capaces de incidir en el campo disciplinario de las ciencias de la información). Hubo una serie de causas que marcaron la pauta en el surgimiento y consolidación disciplinario de este tipo de estudios. A partir de la falta de estudios empíricos sobre temas de información, se tornó necesario conocer las necesidades de información y sus relaciones con las comunidades de usuarios. Calva González (2004), al respecto, comenta que una investigación sobre este fenómeno de las necesidades informativas tiene como objetivo, por lo menos:

- a). Explicar el fenómeno de las necesidades de información.
- b). Conocer las necesidades de información de una comunidad determinada.
- c). Predecir las necesidades de información de un grupo determinado.
- d). Predecir el comportamiento informativo.
- e). Medir el nivel de satisfacción de las necesidades de información de una comunidad determinada.
- f). Controlar la información que será utilizada para satisfacción de necesidades de información.

Por su parte, en su artículo ya citado, Sanz Casado (1993) añade que los objetivos de los estudios son cinco:

- 1). Conocer los hábitos y necesidades de información de los usuarios.
- 2). Aprovechar al máximo los recursos de los centros de información, mediante análisis y evaluaciones pertinentes.
- 3). Formar a los usuarios.
- 4). Evaluar los sistemas nacionales de información, a fin de identificar sus puntos débiles y mejorables.
- 5). Conocer la estructura y dinámica de los colectivos de investigación.



Tecnología de ordenador portátil. Fuente: Pexels.com

Ambas propuestas de inteligibilidad ofrecen componentes descriptivos y orientadores sobre los objetivos de los estudios de usuarios, y a su vez sobre los objetos de interés de dichos estudios. Individuos, necesidades, información, comunidades, comportamiento y hábitos informativos, etcétera, son los términos clave hacia donde se orienta el fin de estos estudios. A su modo, son caminos de su campo científico.

A partir de esta aproximación teleológica, podríamos traducir la importancia de estos estudios para la sociedad civil y política. Pero aquí habría que hacer una mínima consideración lexicográfica y conceptual. Luego, es preciso considerar la etimología de la palabra: “sociedad” viene del latín *societas*, a su vez formado por el radical *socius* (aliado) y el sufijo -tas, que indica cualidad. Lo que significa que sociedad es la cualidad o propiedad de determinados individuos que se reúnen con determinado fin. De donde podríamos tomar la idea de “sociedad” a dos sentidos, el mundano y el académico (que retomamos de la mirada

metodología de I. Kant). El primer sentido traduce los usos cotidianos y del lenguaje estándar, del día a día, coloquial, desembarazado de matices. En cambio, el sentido académico acarrea sendas tradiciones académicas. Según Martuccelli y Santiago (2017), existen dos grandes tradiciones en sociología, a saber:

- A). Concepción cultural o institucional, con Émile Durkheim y Talcott Parsons.
- B). Concepción estructural, desde Karl Marx hasta Pierre Bourdieu.

Con estas propuestas, únicamente quisiéramos señalar que la “sociedad” se torna objeto de estudio contextual desde una óptica macro que ve en el individuo sus problemas en la estructura social de su tiempo. Asimismo, podemos decir que existe un nexo fundamental entre sociedad e información. Es el propio contexto antropológico el que condiciona la aparición de la conciencia de ser, informar y estar en común. Esta esfera de convivencia es la que le sirve de base operatoria y etológica a “la sociedad”. No

existe sociedad sin interacción informativa (simbólica, técnica, etc.). Lo social es nuestra relación concreta con el otro, que interpela y modifica nuestro *status quo* para bien o para mal, en diferentes soportes documentales y tecnológicos muy variables.

Entre otros puntos, cabe destacar que la información, acorde a las prácticas culturales de la modernidad, es un insumo fundamental de las sociedades. La imprenta, la computadora, el celular, el internet son medios que, a su paso, han transformado la sociedad en su conjunto. Por ello, habría que procesar cómo la información modifica el *habitus* social de nuestro tiempo (que por lo demás continúa en crisis sanitaria y bélica). Se dice *habitus* entendido como un principio generador y unificador que condiciona el estilo de vida de personas y prácticas (Bourdieu, 2007). Así, habría que pensar en las nuevas dinámicas de la información rebobinan el sentido y significado de sociedad. Una de las que ha condicionado el capital simbólico de miles de personas son las TIC, a través de sus políticas de información y socialización de masas. Para evitar el colapso sociotécnico hay que reconocer que uno de los rasgos distintivos de la “sociedad” son sus necesidades de información, que ocurren todo el tiempo, en cualquier lugar. Porque en esa esfera de lo social es donde se toma de referencia empírica para generar enfoques y modelos sobre el comportamiento informativo de los individuos y grupos.

Así, se puede tomar en cuenta que las aportaciones al análisis de la información son, más que presumiblemente, de gran valor social. La evolución de los estudios de usuarios ha tenido diferentes etapas. De haber surgido en la primera mitad del siglo XX con investigaciones rudimentarias basadas en gran parte en objetivos, metodologías y resultados de carácter más bien bibliométricas, centradas en el usuario científico, se fue abriendo paso a estudios de necesidades y usos de información de humanistas, con gran influencia de las ciencias sociales; para ir asimismo consolidando instituciones (entre otras, CRUS), y dialogismos adecuados (como el informe INISS) al estudio de servicios de información. En la década de los ochenta, esta evolución demandó más atención a los aspectos teóricos y metodológicos (González, 2005). Por lo que la última década del siglo pasado tuvo una considerable cristalización de modelos teóricos sobre el comportamiento informativo y, más aún, con

la irrupción de la internet a gran escala los estudios sobre estos usuarios demandaron más atención.

Con ello topamos una cualidad digna de reflexión: los estudios de usuarios, en último término, son estudios sobre una dimensión humana muy específica, relativa al conocer, estar e informar. Pero ya hemos mencionado la interrelación entre sociedad e información. Sin información, se ha dicho, no hay sociedad. ¿Pero cómo entender la sociedad sin estudios sobre las necesidades informativas de ella misma? Sólo mostrando y ubicando la evolución de estos estudios es como se puede dimensionar *a fortiori* el alcance social (e internacional) de los estudios de usuarios. Si bien el estudio de las necesidades y usos de información, dentro de la bibliotecología y la documentación son áreas con fuerte espíritu teórico (González, 2005), es cierto que aún quedan áreas y territorios por explorar y estudiar. Aspecto que la formación profesional debería tomar en cuenta.

### III

La necesidad de comprender el contexto actual obliga a repensar la noción tan polifacética de “información”. Con ello, como vimos en este ensayo, se tiene que poner sobre la mesa la idea de “sociedad”. Gracias al interés disciplinario de las ciencias de la información, en colaboración con otras áreas de investigación afines, se ha trabajado en entender las necesidades de información de las sociedades contemporáneas. Esta vía desde luego no ha sido simple, sino que se ha enfrentado al desafío de entender a los usuarios de diversas comunidades informativas. Para apoyar estas indagaciones los profesionales de la información han utilizado toda suerte de perspectivas y enfoques. Desde entonces, para encarar los avatares conceptuales que impone el consumo y producción de información, se han convertido los estudios de información en medios idóneos de análisis. Y, por lo demás, cabe poner atención al porvenir de estos estudios. Pues, como lo avizora con marcado optimismo académico Elías Casado (1994), todos los trabajos sobre el consumo de información han sido de gran ayuda para “definir los sistemas y servicios de información más adecuados para satisfacer sus necesidades”.

## Bibliografía

- Beck, U. (2008). *La sociedad del riesgo mundial*. Barcelona: Paidós.
- Bell, D. (1977). *Las contradicciones culturales del capitalismo*. Madrid: Alianza Editorial.
- Bourdieu, P. (2007). *Capital cultural, escuela y espacio social*. México: Siglo XXI.
- Calva González, J. J. (2004). La investigación sobre las necesidades de información en comunidades de usuarios. *Investigación Bibliotecológica*, 18 (37), 23-55.
- González Turuel, A. (2005). *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Asturias: Ediciones Trea.
- Gutiérrez Vega, H. (1974). *Información y sociedad*. México D.F.: Fondo de Cultura Económico.
- Martuccelli, D.; Santiago, J. (2017). *El desafío sociológico hoy: individuos y sociedades*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Price, D. S. (1963). *Little science, big science*. New York: Columbia University Press.
- Sanz Casado, E. (1993). La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente. *Revista General de Información y Documentación*, 3 (1), 154-166.
- Sanz Casado, E. (1994). *Manual de estudios de usuario*. Madrid: Pirámide.

