

## Bloque 2

### Del "Sense making", de Brenda Dervin

La concepción de *Brenda Dervin*, puede clasificarse como orientada a un subjetivismo; ella la lleva al análisis de que la información no tiene existencia propia sino que es sólo sentido, el sentido que le da el individuo o el grupo. *Sueli Mara Soares*, citó a Dervin en la siguiente forma: "... el uso de la información lo determina el propio individuo". Definió el *Sense making* como la estrategia de interpretar la realidad y hacerla lógica, comprensible y significativa para los individuos. La propia *Dervin* declaró: "La información es conceptuada como el sentido creado en un momento específico del tiempo y del espacio, por uno o más individuos"

El trabajo de *Dervin* no aborda la perspectiva organizacional, mientras resuelve el inevitable nivel de las relaciones interpersonales con la definición del nivel intersubjetivo de existencia de las necesidades de información. En tal sentido, expresa:

"Aunque las personas tengan sus propias experiencias subjetivas y únicas, debido a que se mueven en el tiempo y en el espacio, existe también una gran similitud entre las situaciones encontradas por los diferentes individuos. Por tanto, necesidad de información no es un concepto subjetivo y relativo, existente sólo en la mente de un individuo. Al contrario, representa un concepto intersubjetivo, con significados, valores, objetivos, etc., que pueden compartirse lo que permite la identificación y generalización de patrones de comportamiento de búsqueda y uso de la información en el tiempo y en el espacio, sobre la óptica del usuario (*Dervin y Nilan, 1986*)"

Obsérvese que la actividad grupal o social del hombre, la fórmula sujeto-sujeto-objeto, no se coloca en primer plano. Es la relación sujeto-objeto de cada individuo la que, al ser ese objeto espacio-temporal similar al de otros individuos, produce que el reflejo en cada uno sea similar y que lo intersubjetivo surja como efecto de la interacción de los sentidos individuales cuando estos se comparten y así se producen patrones de comportamiento similares. Esta valoración puede verse más claramente, si se analiza el siguiente párrafo de *Soares Pinto Ferreira*, quien desarrolló su tesis doctoral aplicando las teorías de *Dervin*: "Se hacen análisis sobre las características únicas de cada usuario, para llegar a las características comunes a la mayoría de ellos."

Esta autora reconoce, aunque sin darles el mismo peso, los determinantes que se han analizado para las necesidades de formación e información; en tal sentido, declaró:

"...la información sólo tiene sentido integrada a algún contexto. Ella es un dato incompleto al que el individuo atribuye un sentido a partir de la intervención de sus esquemas interiores... (el usuario) ... persona con necesidades cognitivas, afectivas y fisiológicas, fundamentales, propias que operan dentro de esquemas que son partes de un ambiente con restricciones

socioculturales, políticas y económicas. Esas necesidades propias, los esquemas y el ambiente, forman la base del contexto de comportamiento de búsqueda de información."

De este párrafo conviene resaltar, primero, el reconocimiento del carácter condicionante del contexto; segundo, que las condiciones socioculturales, políticas y económicas se observan como restricciones inherentes a un ambiente que establece los límites a los esquemas dentro de los que pueden tomar forma las necesidades originales del individuo. Como puede verse, las condiciones objetivas, materiales y sociales del entorno o el ambiente están sugeridas, y también las características socio-psicológicas del individuo, aún cuando resulta evidente que no se les otorga el mismo peso. La ausencia de la perspectiva organizacional en la teoría de *Dervin* se refleja en los planteamientos de *Soares*, porque la existencia de los problemas o actividades socialmente diseñados y los papeles que en ellos debe desempeñar el sujeto no se consideran, al menos explícitamente.

Esta autora también reconoce el carácter dinámico de las necesidades, aunque de manera coherente con su enfoque derviniano: "Un punto bastante revelador a considerarse... es el hecho de que las necesidades cambian en el tiempo y dependen del individuo... por eso los sistemas de información deben ser lo suficientemente flexibles para permitir al usuario adaptar el proceso de búsqueda de información a su necesidad". Si bien se apunta como cualidad de las necesidades su carácter dinámico, no se remite al entorno socio económico, cultural, científico, tecnológico, cambiante, sino que se le atribuye a los cambios internos del sujeto, pero además, como la información sólo tiene sentido para el sujeto, los servicios de información no se proponen como proactivos para interpretar y asumir la formación e información de los usuarios sino como flexibles para permitirle a éste adaptar su propio proceso de búsqueda a partir de los recursos de información que se colocan a su disposición.

No obstante, las características que la autora describe como tendencias de los nuevos estudios de comportamiento, bajo cierta óptica, pueden aceptarse desde las posiciones que se asumen en este trabajo:

- "1) Observar al ser humano como ser constructivo y activo.
- 2) Considerar al individuo como orientado situacionalmente.
- 3) Revelar holísticamente las experiencias del individuo.
- 4) Focalizar los aspectos cognitivos contemplados.
- 5) Analizar sistemáticamente la individualidad de las personas.
- 6) Emplear mayor orientación cualitativa".

En una investigación realizada por *Cheuk Bonnie Wai-Yi*, sobre la base de las ideas de *Dervin*, se seleccionaron dos grupos para su estudio, con las siguientes características:

"Los dos grupos de participantes fueron ocho auditores y ocho ingenieros... Ellos tenían entre uno y cinco años de experiencia profesional... Se escogieron primeramente auditores e ingenieros, debido a que se han reconocido ampliamente como `trabajadores del conocimiento´ que tienen que acceder, usar, evaluar y generar gran cantidad de información en su trabajo... Este estudio se centró en cómo los auditores e ingenieros buscan y usan la información para contestar las preguntas que ellos tienen en mente durante sus `encargos de auditoría´ y `proyectos de ingeniería´. Esto se basó en el supuesto de que las preguntas que las personas se hacen, pueden reflejar sus necesidades en un momento particular en el tiempo."

El método empleado para obtener los datos fue un protocolo verbal que empleó una entrevista no estructurada, individual con cada participante, que comenzaba con solicitarle al participante que pensara en uno o más proyectos específicos que hubiesen terminado y que después, explicara al investigador las distintas fases que habían sucedido en ellos. Obviamente, se trabajó en la descripción de la estructura de la actividad del usuario, que es lo que se pretende determinar. La investigadora planteó que este método de entrevista se definió por Dervin en 1983 como "*Micro-Moment Time-Line Interview*", el que se ha utilizado en la aplicación del enfoque del Sense making para estudiar las necesidades y usos de la información. El método es similar al empleado en las llamadas "entrevistas de ingeniería del conocimiento" y que fuera empleado por el autor de este trabajo en ciertas investigaciones donde se utilizó el enfoque teórico-metodológico para la determinación dinámica de las necesidades de formación e información, como patrón para evaluar la calidad de un servicio de información en el sentido de su ajuste a diferentes parámetros de satisfacción de las necesidades de los clientes del servicio. Es importante notar que el resultado final descriptivo de la actividad del consultor en estos casos, se obtuvo por la integración de los protocolos verbales obtenidos de varios consultores, buscando el nivel intersubjetivo más que el estilo personal de cada consultor.

### **La metodología del *Sense making* (SMM)**

Se considera a la metodología del *Sense making* como una aproximación/perspectiva (approach) al pensamiento y a la investigación y práctica de la comunicación y al diseño de los sistemas y actividades basados en la comunicación. La SMM consiste de un grupo de supuestos filosóficos, contextos metodológicos y métodos. Se ha aplicado en **diversos escenarios** en bibliotecas, sistemas de información, sitios webs, campañas de información pública, salones de clases, entre otros, en **diversos niveles** tal es el caso de intrapersonal, interpersonal, grupos pequeños, organizaciones nacionales, mundiales, globales y dentro de

las **diversas perspectivas** tal es el caso de la perspectiva constructivista, crítica, cultural, feminista, posmoderno, comunitario, etc.

Esta perspectiva ha sido desarrollada por Brenda Dervin a partir del año 1972 y se ha expandido, transformado y enriquecido diariamente en el mundo por numerosas personas desde académicos, docentes, alumnos.

De mi 3t. y para finalizar, el modelo *cognitivo* que se centra en el comportamiento del usuario frente a la demanda de información y en el que encontramos a autores del fuste de Belkin y Cool (1990) quienes han estudiado la relevancia desde la perspectiva del usuario a fin de determinar cómo representarla y estructurarla en los sistemas de indización y a Brenda Dervin (1992) cuyas investigaciones resultan relevantes desde su concepción del *Sense Making* o dar sentido en este caso, a la información –definido como la estrategia de interpretar la realidad y hacerla lógica, comprensible y significativa para los individuos- a partir del cual la información no tiene sentido ni significado por sí misma, sino que éste le es dado y determinado por el usuario; en otras palabras, insiste en la importancia de estudiar la relevancia de la recuperación de información desde la perspectiva del usuario.

## De las necesidades

Se considera al usuario con necesidades **afectivas, cognitivas, psicológicas y fisiológicas**.

Las necesidades psicológicas son quizás las de más importancia ya que deben satisfacerse a fin de preservar la salud mental. Maslow mencionó las siguientes **necesidades** psicológicas básicas: de seguridad, integridad y estabilidad; de amor y de sentido de pertenencia; de estima y respeto a sí mismo. Las necesidades psicológicas más importantes son la necesidad de afecto y amor, necesidad de pertenencia y necesidad de reconocimiento; ya que como hemos dicho el ser humano siempre está en una lucha constante por el afecto, el amor, reconocimiento y la pertenencia, y al no verse satisfechas éstas llevarán al individuo a conductas desadaptadas y antisociales.

### Ejemplos de necesidades:

- 1) Cómo el usuario interpreta y supera el momento?
- 2) Cuál/es estrategias utilizó para solucionar una situación que enfrentó de ausencias y lagunas?
- 3) Cómo interpreta ese problema y las posibilidades de resolverlo?
- 4) Cómo se mueve tácticamente para éso?
- 5) Como reinicia su jornada?

## Bibliografía

**Dervin, B., Nilan, M.** (1986). Information needs and uses. *Annual Review of Information Science and Technology* (ARIST), 21:3-33.

**Dervin, B.** (1992) From the mind's eye of the user: The sense-making qualitative-quantitative methodology. In: Glazier JD, Powel JD. *Qualitative Research in Information Management*. Englewood: Libraries Unlimited, p65.

**Wai, B., Cheuk, Y. Dervin, B.**(1999) A qualitative sense-making study of the information seeking situations faced by professionals in three workplace contexts. *The Electronic Journal of Communication*, 9 (2)..