

La investigación y enseñanza de posgrado sobre comportamiento informativo en Uruguay: avances en el período 2011-2012

MARTHA SABELLI

Universidad de la República, Uruguay

INTRODUCCIÓN

La línea de investigación y docencia sobre el comportamiento informativo de comunidades desarrollada en el lapso 2011-2012 en la Escuela Universitaria de Bibliotecología y Ciencias Afines (EUBCA) de la Universidad de la República (Udelar) y en el nuevo espacio interdisciplinario, el Programa Académico de Desarrollo Académico de la Información y la Comunicación (Prodic) de Udelar, es presentada en este capítulo. Recoge la ponencia expuesta en el *VIII Seminario de Usuarios de la Información. El fenómeno de las necesidades de información en diferentes comunidades* (Tepic, marzo 2013), continuando la reflexión entre pares compartida en el año 2011 en el *VI Seminario* del año 2010 (Mérida, México), ambos organizados por el ex CUIB, actual

Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de Información (IIBI), de la UNAM.¹

En este sentido, el enfoque está centrado en los avances alcanzados entre ambos encuentros en Uruguay, lo que permite, en primer lugar, intercambiar y discutir el abordaje teórico-metodológico del proyecto de investigación concluido en agosto de 2012 titulado: *Las estrategias de información y comunicación centradas en los jóvenes y adolescentes en el ámbito de la salud: análisis y propuestas (RAP-ASSE², Zona 9 de Montevideo)*, Prodic-Udelar. Se exponen los aportes del trabajo inter y transdisciplinario entre los investigadores de diversos campos de estudio, la Ciencia de la Información (CI), las Ciencias de la Comunicación y la Ingeniería en Computación insertos en diferentes servicios universitarios (EUBCA, Licenciatura de Ciencias de la Comunicación – Liccom y el Instituto de Computación - Inco de la Facultad de Ingeniería de Udelar), en las distintas etapas del proyecto. Se hace referencia a las coincidencias y las contribuciones de cada disciplina a la investigación en comportamiento humano informativo y los procesos de información inclusiva.

En segundo lugar, se plantea la integración de la línea de investigación a la docencia de posgrado: el inicio de la enseñanza de esta temática en la Maestría en Información y Comunicación del Prodic.

Finalmente, se concluye sobre las perspectivas de la investigación hacia los años 2014-2015 en un Uruguay, que a pesar de los grandes cambios en las políticas públicas socia-

1 La ponencia de M. Sabelli se tituló “Investigaciones sobre el comportamiento informativo de adolescentes y jóvenes en situación vulnerable: hacia una información inclusiva en Uruguay” (pp.77-104), en Juan José Calva (coord.), *Usuarios de la información en diferentes comunidades académicas y sociales: investigaciones*, México, UNAM / Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2013.

2 Red de Atención del Primer Nivel (RAP) de la Administración de los Servicios de Salud del Estado (ASSE)

les llevadas a cabo a partir del 2005 tiene un difícil camino para transitar, definido por la marginalidad de un sector de la población a los bienes y servicios que hacen al bienestar y desarrollo individual y colectivo. De ahí que este equipo de investigación conformó en Udelar, a partir del 2012, el *Grupo de Investigación en Información y Comunicación para la Inclusión y la Integración Social*.

LA INVESTIGACIÓN INTERDISCIPLINARIA CENTRADA EN LAS ESTRATEGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE COMUNIDADES DESFAVORECIDAS

El proceso y los resultados de la investigación *Las estrategias de información y comunicación centradas en los jóvenes y adolescentes en el ámbito de la salud: análisis y propuestas (RAP-ASSE, Zona 9 de Montevideo)*³ tuvo lugar entre 2010 y 2012 y se ubica en el marco de las dos macro líneas de investigación impulsadas por el Prodic de la Udelar. La presentación de la fundamentación, los antecedentes, las preguntas y los métodos de investigación se incluyeron en la segunda parte del capítulo (pp. 77-104) de la publicación mencionada anteriormente (J. J. Calva, 2013, pp. 97-104).

3 El equipo de investigación estuvo integrado por: Prof. Agda. Dra. Martha Sabelli (coresponsable del Proyecto y coordinadora del subequipo de EUB-CA), Prof. Agda. María Cristina Pérez Giffoni, Prof. Adj. Mag. Paulina Szafran Maiche, Socióloga Ingrid Bercovich, estudiantes de Bibliotecología Profesora Jimena Núñez Ansuas, Educadora Social Lucía Valeta y Maestra Graciela Mallet; Prof. Adj. Mag. Jorge Rasner (coresponsable del Proyecto y coordinador del equipo de Liccom), Prof. Adj. Dr. Eduardo Álvarez Pedrosian, Prof. As. Mag. Victoria Cuadrado, Licenciados en Comunicación Gonzalo Cortizo y Pamela Viera; Prof. Adj. Mag. Ing. Laura González y Prof. Titular Dr. Ing. Raúl Ruggia (coordinadores del equipo Inco), Prof. As. Ing. Flavia Serra y estudiantes de la carrera Ingeniería en Computación Ana Inés Bertone, Gabriela Peluffo y Ronit Katz (proyecto de fin de carrera). El Dr. Juan José Calva del IIBI se desempeñó como referente internacional del proyecto.

La nueva etapa de la línea de investigación sobre el fenómeno de las necesidades de información y el comportamiento informativo de comunidades desfavorecidas ha recibido los aportes de un enfoque interdisciplinario. Las distintas miradas desde la CI, la Antropología social, las Ciencias de la Comunicación, la Ingeniería en Computación, la Sociología y las Ciencias de la Educación, han contribuido a un abordaje más amplio de los sujetos-objeto de investigación y los referentes teórico-metodológicos. Como decíamos en una presentación, la investigación:

[...] estaría de antemano condenada al fracaso si los distintos investigadores abocados a la tarea se confinaran exclusivamente en sus saberes específicos desatendiendo los estrechos vínculos entre comunicación e información por un lado y el diseño de instrumentos tecnológicos de información por otro que hacen al complejo proceso de circulación del flujo comunicacional.⁴

Las nuevas meta-teorías sobre comportamiento humano informativo del campo de CI, emergentes en las últimas dos décadas descritas en algunos libros colectivos,⁵ específicamente las centradas en comunidades en situación de pobreza de información, en la información para la vida cotidiana y el rol de los mediadores en el flujo de información, han sido el fundamento teórico-metodológico. Ellas facilitaron el trabajo interdisciplinario al estar en consonancia con las perspectivas etnográficas presentes en el equipo de investigación y evitó el confinamiento de los saberes, aun de

4 M. Sabelli, J. Rasner, E. Álvarez Pedrosian y L. González. "Investigando sobre información y comunicación para la inclusión y la integración social desde la interdisciplina: sus procesos, contextos y resultados", en Seminario *Enclave Inter 2012 "Procesos, contextos y resultados"*. Montevideo: Espacio Interdisciplinario de la Universidad de la República, 2013 (en prensa)

5 K. E. Fisher, S. Erdelez y L. McKechnie (eds.). *Theories of information behavior*.

A. Spink y C. Cole (eds.), *New directions in human information behavior*.

especialistas a veces distantes de las ciencias sociales, como los ingenieros en computación. En este sentido, la investigación sobre el comportamiento informativo de los jóvenes y los mediadores en el ámbito de la salud realizada por el equipo de especialistas en CI de la EUBCA pudo entrelazar, a partir de la visión socio-cognitiva y el construccionismo social, los análisis e interpretaciones de los resultados con el resto del grupo de investigadores.

La investigación centrada en las policlínicas de atención primaria de la Red ASSE del territorio seleccionado (Zona 9), llevada a cabo por los colegas de Liccom, contribuyó con sus experiencias investigativas en espacios de internación hospitalaria en el marco de la antropología de la salud y sus métodos etnográficos aplicados a través del ejercicio de la observación participante, metódicamente trabajada desde la reflexividad e interpretación comprensiva, con el fin de acceder —como afirma el investigador del equipo Eduardo Álvarez Pedrosian— a una visión comprensiva y crítica de aquellas otredades con las que nos enredamos.⁶

En consonancia con la perspectiva metodológica de la investigación en CI expuesta, el etnógrafo, como se mencionaba en la ponencia citada:

[...] se reconoce como un aprendiz de sus sujetos de investigación, siendo la disposición descentrada del sujeto cognoscente una de las condiciones generales para comprender los sentidos y valores que otros le otorgan a su existencia, desde una dialógica donde la implicancia es consustancial al fenómeno de objetivación.⁷

Los ingenieros en computación del proyecto trabajan en el diseño e implementación de plataformas de servicios,

6 E. Álvarez Pedrosian, *Etnografías de la subjetividad. Herramientas para la investigación*.

7 M. Sabelli, J. Rasner, E. Álvarez Pedrosian y L. González, *Op. cit.*

con experiencia en la generación de capacidades locales en las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en forma colaborativa en el Laboratorio de Integración de Sistemas (LINS) perteneciente al Inco de la Facultad de Ingeniería de Udelar. El LINS se interesa en tecnologías de middleware, interoperabilidad, conectividad e inclusión digital, entre otros.⁸ Este grupo de investigadores tampoco encapsuló su perspectiva; por el contrario, incorporó en un diálogo fecundo los datos recogidos del contexto uruguayo y los resultados de entrevistas y observaciones realizadas por los equipos de EUBCA y Liccom, lo que le permitió conocer la disponibilidad y acceso a recursos tecnológicos y las necesidades e intereses del público objetivo.

LOS SUJETOS-OBJETO DE INVESTIGACIÓN EN UN PAÍS
EMERGENTE INSERTO EN LA SOCIEDAD DE LA
INFORMACIÓN Y NUEVAS POLÍTICAS
PÚBLICAS DE SALUD

Las TIC en el Uruguay presentan indicadores auspiciosos. El último informe de *El perfil del internauta uruguayo*, 9ª edición del 2012,⁹ con base en datos recogidos en junio del 2012, indica las siguientes cifras de penetración de computadores en el hogar: 77% Montevideo, 74% Interior y 75% total del país. Pero se siguen detectando diferencias entre los niveles socioeconómicos; la penetración de computadores en los niveles bajos es de un 47%, mientras que en los altos alcanza el 97%. Cabe destacar la presencia de las com-

8 [En línea], <http://www.fing.edu.uy/inco/grupos/lins/>

9 Grupo Radar, *El perfil del internauta uruguayo* [en línea], http://www.gruporadar.com.uy/01/wp-content/uploads/2012/12/El-Perfil-del-Internauta-Uruguayo_2012.pdf

putadoras del Plan Ceibal¹⁰ en estos hogares: en el 51% de los hogares de niveles socio económicos bajos, la XO es la única computadora.

Con respecto a la penetración de Internet, se indica 68% Montevideo, 56% Interior y 61% total del país. En el segmento de 12 a 19 años, la penetración alcanzó su máximo posible (94%, manteniendo la cifra a la del 2010) y no crece más. El aumento mayor se produce en el rango de 6 a 11 años (55% a 88% entre 2007 y 2012) y 0 a 5 años (7% a 16%). Existen en el país unos 1.650.000 usuarios de Internet, es decir, casi la mitad de la población, incluyendo todas las edades y zonas geográficas, con un 68% radicados en Montevideo. En promedio, un usuario de Internet se conecta 10.1 horas semanales, el doble que hace cuatro años.

Las redes sociales son usadas por más de 1.2 millones de uruguayos; casi todos usuarios de Facebook; más de la mitad entra a ésta todos los días, el número de amigos o contactos crece muy fuertemente a menor edad, el promedio es de 400 amigos, pero entre los menores de 20 años asciende a 640.

Los datos confirman el impacto de la penetración de Internet y de las redes sociales entre los jóvenes uruguayos y, por tanto, la urgencia por generar conocimiento genuino sobre las necesidades de información y comportamientos de uso por parte del sector joven y adolescente en condiciones de vulnerabilidad social y cultural.

El Sistema Nacional Integrado de Salud (SNIS) implementado desde el año 2008 implica nuevas políticas sanitarias de promoción de salud desarrolladas desde la Red RAP-ASSE. Los usuarios reales y potenciales jóvenes y adolescentes de

10 El Plan Ceibal (*Conectividad Educativa de Informática Básica para el Aprendizaje en Línea*) se basa en “una computadora portátil por niño”; en el 2013 ha abarcado a todos los niños y jóvenes de enseñanza primaria y primer ciclo de enseñanza secundaria pública del país.

contextos desfavorables constituyen un sector particularmente importante en el proceso de las políticas y acciones del SNIS.

BREVE PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

El proceso de investigación estuvo pautado por métodos específicos de recogida de datos orientados a contestar las preguntas y principales dimensiones de los problemas a indagar, acompañado por reuniones periódicas del equipo de investigación, creándose ricos espacios de intercambio. Al inicio se ubicó y describió el territorio y su contexto socio-demográfico, se caracterizó la medicina familiar y comunitaria y se entrevistaron a informantes calificados; también se estudió el rol de las redes sociales de la zona. A partir de estos datos se diseñó y aplicó una encuesta a adolescentes en situación vulnerable de los barrios seleccionados. Utilizando los resultados obtenidos y otras fuentes específicas se diseñó y reformuló un portal web (*Tu Sitio Salud*) en sexualidad destinado a los sujetos-objeto de investigación y, en forma participativa y colaborativa, se exploró su acceso y uso en talleres integrado por adolescentes en situación vulnerable.

A continuación presentamos brevemente¹¹ los métodos y resultados alcanzados en las distintas etapas.

11 El equipo de investigación ha presentado el libro titulado *Estrategias de información y comunicación en salud centradas en adolescentes* compilado por Martha Sabelli y Jorge Rasner, centrado en el Informe Final del Proyecto, para ser publicado en el año 2014 (en proceso de evaluación y selección por la Comisión Sectorial de Investigación Científica-CSIC de Udelar, por la Convocatoria a Publicaciones 2013). En el libro se analizan en capítulos cada etapa, métodos y resultados de la investigación.

EL PERSONAL DE SALUD COMO MEDIADORES
EN EL FLUJO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

El proceso de usar y asimilar información por parte de una determinada comunidad de usuarios es un fenómeno de gran complejidad, donde actúan distintos actores *en situaciones* y *en lugares*. Entre ellos se destacan los mediadores sociales de instituciones ubicadas en comunidades específicas que trabajan en estrecho contacto con los vecinos de la localidad. Su rol es esencial pero escasamente estudiado por la CI, aunque en años recientes debemos referirnos a la relevante contribución de Karen E. Fisher y sus colegas en el proyecto de investigación IBEC - Information Behavior in Everyday Context en la Information School de la University of Washington. En este marco desarrollaron una línea de investigación sobre la denominada *Lay Information Mediatary Behavior* (LIMB), estrechamente vinculada a la figura de los mediadores sociales y resultan de especial interés los estudios en el dominio de la información en salud. Éstos han contribuido a esta investigación (Abrahamson *et al.*, 2008).¹² El valioso capítulo de Fisher y Naumer (2006)¹³ detalla la historia de la teoría sobre *the information ground* y aporta interpretaciones al valor del *lugar* en el desarrollo de la vida cotidiana.

El personal de salud de los servicios de la Red RAP-ASSE es considerado por la investigación como mediador real y potencial de información / comunicación de información sanitaria. Los distintos integrantes del personal de salud

12 J. A. Abrahamson; K. Fisher; A. G. Turner; J. C. Durrance, y T. Turner, "Lay Information Mediatary Behavior Uncovered: Exploring how Nonprofessionals Seek Health Information for Themselves and Others Online", pp. 310-323.

13 K. E. Fisher y C. M. Naumer, "Information Grounds: Theoretical Basis and Empirical Findings on Information Flow in Social Settings", en A. Spink y C. Cole (Eds.), *New directions in human information behavior*, pp. 93-111.

pueden ayudar en la construcción social implícita en todo proceso de uso y asimilación de información por parte de los participantes de la comunidad a la que sirven. Como miembros de una organización, en este caso perteneciente al SNIS, están insertos en un clima organizacional creado por un grupo de individuos que interactúan y comparten una cultura organizacional.

Cinco médicos/as, una enfermera, dos trabajadoras sociales, una psicóloga, un sociólogo, y una conserje/vigilante fueron estudiados como sujetos mediadores de información e informantes calificados en el primer semestre de la investigación. Se recogió su percepción a través de entrevistas en profundidad¹⁴ sobre: las estrategias de información y comunicación interinstitucional y comunicación interna; los recursos de información para los usuarios de los servicios; los comportamientos informativos de los usuarios jóvenes y adolescentes y sus expectativas sobre el proyecto de investigación. Los encuentros fueron grabados y se obtuvieron 180 páginas de transcripción, las que fueron analizadas en su contenido según las pautas previamente determinadas e interpretadas a la luz de las teorías que sustentan el proyecto.

En las entrevistas los mediadores reconocen como problemática, en primer lugar, al sector etario de jóvenes y adolescentes como el que menos consulta los servicios de salud, y dentro del sector las mujeres jóvenes y las adolescentes lo hacen con mayor frecuencia, especialmente las embarazadas y las madres; y en segundo lugar, la escasez de

14 Las entrevistas fueron realizadas por: Jorge Rasner y Martha Sabelli (E1, E.2 y E9), Eduardo Álvarez Pedrosian y Paulina Szafran Maiche (E3), Ingrid Bercovich (E4), Laura González y Cristina Pérez Giffoni (E5), Martha Sabelli (E6), Cristina Pérez Giffoni y Pamela Viera (E7), Eduardo Álvarez Pedrosian (E8), Jorge Rasner (E 10). Las desgrabaciones fueron realizadas por Graciela Mallet (E1, E2, E.3, E9), Jimena Núñez (E4), Gonzalo Cortizo (E5), Paulina Szafran (E6), Pamela Viera (E7), Eduardo Álvarez Pedrosian (E8) y Jorge Rasner (E10).

espacios formales de acogida y promoción de la integración social de adolescentes y jóvenes. Al ser preguntados sobre los mejores espacios para articular acciones y convocarlos, mencionaron: los *espacios adolescentes* de los servicios de salud, las aulas comunitarias, las casas jóvenes, los espacios públicos donde encontrar a los que no estudian ni trabaja: la esquina, la puerta del baile, las plazas, las canchas de fútbol; las redes sociales en Internet, los ciber, la radio local, los liceos y las parroquias.

Con respecto a las mejores estrategias para motivarlos, consideran la necesidad de involucrarlos, ir donde los adolescentes están, considerar sus necesidades y prioridades y preguntar sobre ellas. Expresan la necesidad de los adolescentes de ser escuchados y su receptividad cuando se entabla un buen diálogo. Recomiendan la realización de dinámicas grupales incorporando lo lúdico.

En los diálogos los mediadores coinciden en las dificultades de los jóvenes inherentes a la falta de proyectos de vida en un medio que no facilita su identidad con el barrio, el sentimiento de pertenencia y su autoestima.

Del análisis de las preguntas sobre los temas que concentran mayormente el interés y preocupación de los jóvenes, se mencionan: sexualidad, iniciación sexual, enfermedades de transmisión sexual, salud reproductiva, salud bucal, violencia doméstica y en otros ámbitos (conflictos intrafamiliares, manejo de conflictos, relacionamiento sin violencia), alimentación (sobrepeso, obesidad), comportamiento, relacionamiento con otros, drogadicción y temas de puericultura.

Se sugiere que la información a elaborar y difundir debe tomar en cuenta los temas referidos a los derechos de niños y adolescentes, derechos sexuales y reproductivos, derecho a la educación y prevención de la salud. Asimismo la información debe promover la confianza en el profesional médi-

Comunidades de usuarios, necesidades de información...

co y animar al uso de los servicios. Se aconseja la utilización de las TIC y otros medios: la telefonía móvil (celulares) que es el medio de comunicación por excelencia de los jóvenes, las computadoras del Plan Ceibal y el uso de las redes sociales (especialmente Facebook), videos, juegos, lo lúdico en general y la música (poner énfasis en las letras de las canciones) y que la cartelera sea vistosa, atractiva y con poco texto.

LA ENCUESTA A LOS JÓVENES Y ADOLESCENTES

Se entrevistaron 50 adolescentes y jóvenes de ambos sexos, entre 13 y 20 años. La encuesta fue aplicada por todos los integrantes del equipo de investigación, en las salas de espera de los servicios de salud, en dos Aulas Comunitarias (N° 13 y 14) y en espacios públicos en los barrios seleccionados: Flor de Maroñas, Jardines del Hipódromo, Bella Italia y Villa García.

El diseño del formulario aplicado contiene las siguientes pautas: caracterización del entrevistado (19 preguntas sobre edad, sexo, lugar de residencia, integración del hogar, nivel de educación, trabajo); el adolescente y los servicios de salud (8 preguntas sobre conocimiento, asistencia y motivos de uso de los servicios de salud, y relato de la última visita); la información y los temas de salud (9 preguntas sobre los temas de salud que le preocupan y fuentes de información utilizadas, canales preferidos, tipos de información utilizadas, relato de experiencia en el acceso y uso de información sanitaria); el ocio y la información/comunicación (10 preguntas sobre intereses y hábitos en el uso de la televisión, radio, lectura, música).

Una segunda parte de la entrevista está centrada en el acceso y uso de las TIC por el entrevistado (en especial Internet) y las preguntas refieren al uso de computadora, lugar de uso, forma de aprendizaje, uso del correo electrónico y chat. También enfocan los usos y hábitos del entrevistado en las redes sociales (Facebook y Twiter) y el acceso y uso de computadoras del Plan Ceibal. Se incluyen interrogantes que apuntan al conocimiento sobre su comportamiento en las búsquedas de información en Internet (hábitos de búsqueda y dificultades). Se aplica en el formulario la técnica de incidente crítico en el uso de Facebook, Twitter y búsquedas en Internet. Finalmente, se indaga sobre el uso de la telefonía móvil, específicamente el celular.

El análisis de los resultados fue brindado al equipo Inco como insumo para el diseño del portal web.

TU SITIO SALUD: UN PORTAL WEB DE INFORMACIÓN PARA ADOLESCENTES

El diseño de un Portal Web colaborativo por parte del equipo del Inco¹⁵ fue un proceso pautado, por un lado, a través de un exhaustivo relevamiento de propuestas internacionales que abordaban problemáticas similares a las tratadas en el proyecto a fin de aprovechar los resultados de las mismas; y por otro, la utilización de los resultados recogidos por las entrevistas a los mediadores, las encuestas a adolescentes y el análisis de documentos aportados por el resto del equipo.

Se caracteriza por estar basado en tecnologías web avanzadas y específicamente, en un Sistema de Administración

15 Ingenieros en computación: Laura González, Flavia Serra, Ana Inés Bertone, Gabriela Peluffo, Ronit Katz y Raúl Ruggia

Comunidades de usuarios, necesidades de información...

de Contenidos, el cual permite publicar información en la web sin tener conocimientos de programación ni de diseño de páginas web. Todos los detalles técnicos y administrativos son gestionados por el portal y se utilizaron conceptos de Medicina 2.0 y Salud 2.0.

Figura 1.
Área Temática Sexualidad



Fuente: Bertone, Peluffo y Katz, 2012.¹⁶

Las propuestas analizadas¹⁷ y los datos recogidos por el proyecto guiaron la selección de *sexualidad* como la temá-

16 A. I. Bertone, G. Peluffo, y R. Katz, *Sistema Colaborativo para la Integración de Información y Servicios en el Área Social y de la Salud: Tu Sitio Salud*.

17 The Teen Project (<http://theteenproject.com/>); Teen Source (<http://www.teensource.org/ts/>); ToHealth (<http://www.toronto.ca/health/sexualhealth/tohealth.htm>); Real Talk DC-RTDC (<http://www.realtalkdc.org/home/>); InSpot (<http://inspot.org/>); Sundhed.dk (<http://www.sundhed.dk>)

tica de salud. Las características a destacar, analizadas en profundidad en el trabajo de Bertone, A. I., Peluffo, G., & Katz, R,¹⁸ pueden resumirse en: inclusión de contenido audiovisual, utilización de herramientas Web 2.0, integración con Facebook, utilización de mensajes de texto (SMS) como canal de comunicación, integración de juegos y utilización de criterios de usabilidad. Las principales funcionalidades que aparecen en el portal son: *Mapas con puntos de interés; Preguntas frecuentes; Sitios de interés; Buscador; Encuestas; Videos y Pelis; VideoRespuestas; Jugá y Ganá; Conócete; La Data; Integración con Facebook; Etiquetado de Contenidos*. También incluye funcionalidades de chat, integración con Twitter y herramientas como blogs y foros.

A continuación se describe brevemente la metodología de validación empleada en forma interactiva con los destinatarios del producto: los sujetos-objeto de la investigación.

LOS TALLERES CON ADOLESCENTES: UN MÉTODO DE INVESTIGACIÓN PARTICIPATIVO PARA EL DISEÑO DE RECURSOS ELECTRÓNICOS DE INFORMACIÓN

En los Talleres se empleó una metodología cualitativa basada en observaciones, breves entrevistas en profundidad y grupos de discusión, focalizadas en las actitudes, acciones, expresiones y percepciones de los adolescentes en el acceso y uso del sitio web (*Tu Sitio Salud*). Las técnicas aspiraron a recoger miradas sociales de sus mundos y su reconstrucción e interpretación de lo sucedido. En estas “definiciones de situación” es destacable la favorable incidencia del ambiente natural logrado por las instituciones. Los Talleres pudieron realizarse en “lugares” donde los adolescentes se

18 *Op. cit.*

sienten uno más entre los pares, respetados y acompañados por los educadores; en definitiva, espacios en que pueden mostrarse según sus personalidades y las complejidades de su vida cotidiana.

Los “lugares” donde es posible encontrarlos y trabajar con ellos en forma grupal en la Zona 9, son los pocos creados para acoger, acompañar y formar a aquellos desvinculados o recientemente reinsertados en el sistema educativo. Nos referimos a las Aulas Comunitarias¹⁹ y las Casas Joven. Se trabajó en las primeras jornadas (Primer Taller, 29 y 30 de noviembre 2011) con el Aula Comunitaria N°13 en el barrio Villa García y con la ONG Casa Joven Rompecabezas en el barrio Flor de Maroñas, y con esta última, en la segunda jornada (Segundo Taller, 5 de junio de 2012). Ambas instituciones integran la Red Camino Nordeste, red social que fue un referente fundamental y colaborativo para el proyecto.

En las primeras jornadas en el Aula Comunitaria N° 13 y Casa Joven Rompecabezas²⁰ el equipo del Inco preparó actividades didácticas y juegos para introducir a los jóvenes en el uso de *Tu Sitio Salud*. Cada actividad pretendía evaluar un aspecto puntual del sitio buscando que todos participaran. En la Casa Joven participaron 5 adolescentes mujeres y 6 varones. Uno de 12 años, cuatro de 13 años, dos de 14, uno de 15, dos de 16 y uno de 17. Estuvieron presentes tres educadores. Había siete computadoras en total y en general trabajan de a dos. En el Aula Comunitaria N° 13 de Villa

19 Aulas Comunitarias es un programa educativo para adolescentes que hayan repetido primer año de enseñanza secundaria o habiendo culminado la escuela primaria no continuaron estudiando. En las Aulas pueden realizar el primer año del ciclo básico de enseñanza media para luego continuar segundo en un liceo o escuela técnica. Además es un espacio abierto a diferentes actividades y talleres.

20 Participaron como organizadores el equipo Inco (la tutora Laura González y las estudiantes Ana Inés Bertone, Gabriela Peluffo y Ronit Katz) y como observadoras Graciela Mallet, Jimena Núñez Ansuas, Martha Sabelli, Paulina Szafran, Lucía Valeta y Pamela Viera.

García 6 varones, tres de 15 y tres de 16 años, y seis adolescentes mujeres, tres de 14, dos de 15 y una de 16 años.

Por la metodología empleada en estas primeras jornadas, el equipo interdisciplinario dejó en manos de las autoras del Sitio y a su tutora (equipo Inco) la dinámica y la presentación, y se limitó a la organización del Taller y a contribuir a crear un buen clima y empatía entre los participantes. Las técnicas empleadas y los resultados obtenidos fueron evaluados en reuniones internas del equipo de investigación, donde se consideró e intercambió sobre otra metodología a emplear en la segunda jornada a realizar en el primer semestre del 2012. Este segundo taller aplicaría la reformulación del sitio web según la experiencia recogida por las autoras.

El segundo taller en la Casa Joven Rompecabezas²¹ fue enfocado y organizado con otros métodos de recogida de datos. Se pasó de una aplicación dirigida y sistematizada a una libre y sin guiones. La incorporación de una observación participante, breves entrevistas en profundidad y grupos de discusión, buscaron profundizar en la visualización y una interpretación más amplia y participativa de las percepciones de los distintos actores. El taller lo integraron seis varones (tres de 17, uno de 16, uno de 14 y otro de 13 años) y dos mujeres (una de 13 y otra de 17 años) adolescentes. Los ocho integrantes fueron divididos en grupos de dos con una computadora y un observador del equipo de investigación.

Las pautas de observación buscaron disminuir al máximo la intervención en las actividades de los adolescentes, priorizando la recogida de información sobre algunos aspectos:

21 Participó Martha Sabelli (organizadora de las actividades), equipo Inco (aplicando *Tu SitioSalud* la tutora Laura González y las estudiantes Ana Inés Bertone, Gabriela Peluffo y Ronit Katz), como observadores participantes y entrevistadores Gonzalo Cortizo, Graciela Mallet, Jimena Núñez Ansuas, Martha Sabelli.

navegabilidad, facilitadores y obstáculos al navegar en la web, la percepción de posibles ayudas necesarias (en base a la observación realizada y comentarios de los adolescentes), la identificación de las partes más atractivas, las preguntas que se derivan al equipo Inco, y todo aquello considerado de interés en el comportamiento de los adolescentes durante la actividad (actitudes, expresiones, ritmos).

Las entrevistas realizadas por cada observador a los dos adolescentes del grupo asignado duraron aproximadamente diez minutos, y se aplicaron inmediatamente después de finalizada la actividad en un espacio apartado del salón. La comunicación fue fluida, se pudo recoger las opiniones de los ocho participantes y se adaptaron a las observaciones realizadas y a aspectos que interesaron en el comportamiento observado durante el proceso de acceso y uso del sitio web.

La tercera actividad del taller consistió en un grupo de discusión de los ocho jóvenes, entendido como un proyecto de conversación socializada de la experiencia compartida, donde se da una comunicación grupal que nos sirve para captar y analizar los discursos de los jóvenes sobre su recreación. Esta vivencia estuvo anclada en el intercambio de las percepciones acerca del acceso, la navegación y el uso del *Tu Sitio Salud* y, en algunos casos, en la exteriorización de lo observado sobre las actividades desarrolladas por su compañero de grupo.

Las dimensiones abordadas y concentración de consensos y disensos reafirmaron las observaciones recogidas y lo manifestado en las mini-entrevistas.

El análisis de los resultados recogidos nos muestra algunos estrechamente interconectados entre sí: los adolescentes son percibidos como sujetos en un ambiente propicio para conformar una comunidad de práctica, la comunidad

La investigación y enseñanza de posgrado sobre comportamiento...

de práctica facilita el desarrollo de la capacidad para participar en la práctica planteada y el proceso de acceso y uso de información se da en un ambiente que permite compartir la información disponible en el sitio web. En suma, la práctica da forma a las posibles asimilaciones de la información promoviendo su internalización al conocimiento individual y grupal. La temática salud, y en este caso el tema sexualidad, se introduce en un entorno de pobreza de información y en un sector caracterizado por el desconocimiento de las fuentes y recursos de información existentes, como surgió en las entrevistas a los jóvenes y adolescentes.

Fotos 1 y 2.

Taller en Aula Comunitaria N° 13 Barrio Villa García (M. S.)



LA INVESTIGACIÓN DE LOS FLUJOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LAS SALAS DE ESPERA

El acercamiento etnográfico a la realidad de las policlínicas de atención de primer nivel, fue entendido “[...] en la cotidianidad de tales espacio-tiempos donde los procesos comunicacionales e informacionales estudiados se territorializan de forma, hasta ahora, más intensa y decisiva”.

Se identificaron tres tipos de policlínicas correspondientes a tres dimensiones cualitativamente diferentes según la población asistida, el número de territorios de procedencia de los integrantes, los servicios y especialidades ofrecidos, etcétera. Una es de escala micro (Policlínica El Monarca), ubicada en un asentamiento convertido en barrio y cercana al asentamiento precario La Rinconada. Una segunda dimensión es de tipo intermedio (Policlínica Covipro) que abarca una amplia zona donde “[...] se combinan las dinámicas típicamente próximas con las que denotan otras distancias sociales, desconocimientos y anonimatos casi imposibles de encontrar en los casos anteriores”.²² Y un tercer tipo está inserta en el tercer nivel de organización institucional y funcionamiento de ASSE de la zona estudiada (Centro de Salud Jardines del Hipódromo), servicio que coordina las policlínicas mencionadas.

A partir de las observaciones participantes se elaboró una interpretación y resultados.

22 E. Álvarez Pedrosian, “Mediaciones en el universo de las policlínicas de atención primaria. Un ejercicio etnográfico sobre los flujos de comunicación e información en el campo de la salud” [en línea], http://www.fics.edu.br/index.php/augusto_guzzo/article/view/156/220

CONCLUSIONES

El análisis e interpretación de los resultados detallados en el libro a publicarse²³ permite expresar un conjunto de conclusiones expuestas en su último capítulo. Resumirlas aquí no es posible, pero podemos confirmar que la investigación muestra la necesidad imperiosa de políticas de información y comunicación insertas en los servicios de atención primaria de salud y brinda recomendaciones y posibles recursos electrónicos de información.

La enseñanza en un nuevo posgrado: la Maestría en Información y Comunicación

El nuevo espacio académico creado por la innovadora Maestría en Información y Comunicación del Prodic de Udelar ha incorporado en su plan de estudio el curso: *Comportamiento humano informativo, enfoque teórico-metodológico desde la Ciencia de la Información* en el tercer semestre en el módulo temático *Sociedad de la Información e industrias creativas*. El curso tiene como objetivos: promover los principales conceptos, perspectivas, modelos y métodos de investigación de los estudios sobre comportamiento informativo, caracterizados por la diversidad e interdisciplinaridad de sus aportes; profundizar en las bases teóricas actuales y antecedentes de los estudios en el marco de la Sociedad de la Información; e indagar sobre sus contribuciones a las tesis de los maestrandos. El contenido básico está centrado en las dimensiones cognoscitivas, afectivas y situacionales según las meta-teorías cognitivas, constructivistas y socio-cognitivas del fenómeno de las necesidades de información; los comportamientos en relación con las

23 M. Sabelli y J. Rasner (comp.), *Op. cit.*

fuentes y canales en búsquedas activas y pasivas y el uso de la información por individuos, grupos, comunidades y organizaciones; y los estudios dirigidos a la búsqueda de información en la vida cotidiana.

Balance y perspectivas hacia los años 2014-2015

Finalmente, podemos considerar el lapso presentado aquí como un período de consolidación de la nueva etapa de investigación y enseñanza de posgrado en Uruguay del campo disciplinario compartido en el *Seminario de Usuarios de Información* coordinado por el doctor Juan José Calva, quien lidera un grupo de investigación en México y a nivel internacional, en el cual podemos intercambiar métodos y en forma fundamental su *Modelo sobre las Necesidades de Información (NEIN)*, que aportó de manera importante a la investigación. El *Seminario* hace posible anualmente compartir los resultados de investigaciones centradas en muy diversas comunidades de usuarios de México y otros países.

Desde una mirada de la integralidad de las funciones universitarias (investigación, enseñanza y extensión) seguiremos en el camino de contestar preguntas a los problemas sociales del flujo de la información y comunicación, acercando la academia a la investigación por una inclusión social de comunidades desfavorecidas.

BIBLIOGRAFÍA

- Abrahamson, J. A.; Fisher, K.; Turner, A. G.; Durrance, J. C. y Turner, T. "Lay Information Mediarly Behavior Uncovered: Exploring how Nonprofessionals Seek Health Information for Themselves and Others Online", *Journal of the Medical Library Association*, 96, 2008, pp. 310-323.

Álvarez Pedrosian, E., “Mediaciones en el universo de las policlínicas de atención primaria. Un ejercicio etnográfico sobre los flujos de comunicación e información en el campo de la salud”, *Augusto Guzzo Revista Acadêmica*, 11, 2013, pp. 105-123. Revista de las Facultades Integradas Campos Salles (FICS), São Paulo [en línea], http://www.fics.edu.br/index.php/augusto_guzzo/article/view/156/220

_____, *Etnografías de la subjetividad. Herramientas para la investigación*, Montevideo, Liccom, Udelar, 2011.

Bertone, A. I., Peluffo, G., y Katz, R., *Sistema Colaborativo para la integración de información y servicios en el área social y de la salud: Tu Sitio Salud* (Tesis de Grado - Ingeniería en Computación), Montevideo, Instituto de Computación, Facultad de Ingeniería, Universidad de la República, 2012.

Fisher, K. E. y Naumer, C. M., “Information Grounds: Theoretical Basis and Empirical Findings on Information Flow in Social Settings” (pp. 93-111), en A. Spink y C. Cole (Eds.), *New Directions in Human Information Behavior*, Amsterdam, Kluwe, 2006.

Fisher, K. E., S. Erdelez y L. McKechnie (Eds.), *Theories of Information Behavior*, Medford, New Jersey, Information Today, 2005.

Grupo Radar, *El perfil del internauta uruguayo*, 9ª ed., Montevideo, 2012 [en línea], http://www.gruporadar.com.uy/01/wp-content/uploads/2012/12/El-Perfil-del-Internauta-Uruguayo_2012.pdf

Sabelli, M.; Rasner, J.; Álvarez Pedrosian, E., y González, L., “Investigando sobre información y comunicación para la inclusión y la integración social desde la interdisciplina: sus procesos, contextos y resultados”, en Seminario *En clave Inter 2012 “Procesos, contextos y resultados”*, Montevideo, Espacio Interdisciplinario de la Universidad de la República, 2013.

Comunidades de usuarios, necesidades de información...

Sabelli, Martha, "Investigaciones sobre el comportamiento informativo de adolescentes y jóvenes en situación vulnerable: hacia una información inclusiva en Uruguay" (pp. 77-104), en Juan José Calva (coord.), *Usuarios de la información en diferentes comunidades académicas y sociales: investigaciones*, México, UNAM / Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2013.

Spink, A. y C. Cole (Eds.), *New directions in human information behavior*, Amsterdam, Kluwe, 2006.

The Teen Project (<http://theteenproject.com/>); Teen Source (<http://www.teensource.org/ts/>); ToHealth (<http://www.toronto.ca/health/sexualhealth/tohealth.htm>); Real Talk DC-RTDC (<http://www.realtalkdc.org/home/>); InSpot (<http://inspot.org/>); Sundhed.dk (<http://www.sundhed.dk>).