

A manera de conclusión

MIGUEL ÁNGEL RENDÓN ROJAS

*Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información
Universidad Nacional Autónoma de México, México*

Sin duda alguna, uno de los temas centrales dentro del campo de la información documental, junto con otros como información y documento, es el de usuarios. Prueba de ello es el número de investigaciones, publicaciones, seminarios, congresos y demás actividades académicas dedicadas a su estudio. Resulta demasiado pretencioso querer abarcar en una definición última el contenido de ese concepto y poner punto final a su análisis.

Muchos pensadores han insistido en la imposibilidad de querer encerrar, “poner límites” (*de-finis*) absolutos a las cosas y a los conceptos. Hace ya 24 siglos Aristóteles nos advertía que “sobre el ente se dice en varios sentidos” (*Metafísica*, IV, 2, 1003), y Gadamer indicaba que la interpretación dependía del “horizonte” (tradiciones, conocimientos, cultura, lenguaje, historia, etc.) desde donde el intérprete la realizaba (Gadamer 1997). Asimismo, con la elaboración de la dialéctica como forma de ser y de conocimiento, Hegel (2004) y Marx junto con Engels (2014 y 2017) insistieron en el continuo movimiento, coexistencia e interrelación de atributos algunas veces contrarios e interconexión de los fenómenos. Morin (2011) con su propuesta del pensamiento complejo nos previene de tener una visión reduccionista de la realidad al captarla de forma aislada e individual fuera de su relación con el todo; así como Bertalanffy (2006) propone el análisis sistémico para una mejor comprensión de la realidad.

Lo anterior no implica caer en el relativismo y aceptar que “todo se vale” y que cada uno pueda tener su idea, interpretación,

definición. También ya Popper (2008) indicó que, aunque no se pueda tener una verdad última de lo que es una cosa, sí es posible conocer con absoluta certeza lo que no es. Además, que las verdades contextualizadas, aunque no dicen “toda” la verdad, sí dicen “algo” de esa realidad, por lo que siempre se exigirá justificar las afirmaciones en los contextos o relaciones que se realizan. Existe una diferencia clara entre una verdad relativa y el error (Rendón 2021).

Dicho lo anterior como marco teórico, podemos indicar que el análisis aquí presentado es eminentemente teórico y metodológico. En un primer momento cabe resaltar las recomendaciones que se hacen para aproximarse al estudio de los usuarios desde una perspectiva más general partiendo de la disciplina misma. Antes que nada, alejarse de las tentaciones empíricas pragmatistas y aventurarse a reflexiones metateóricas en las que la disciplina se convierta en objeto de estudio, en el caso de los archivos y sus usuarios, ver a los primeros no sólo como fuentes de información, sino como objetos de estudio (Cruz Domínguez). El acercamiento durante ese estudio debe ser sistémico y holístico (Ribeiro); crítico, sin temor a cuestionar principios medulares aceptados tradicionalmente como lo son en Archivística el principio de procedencia, unido a éste, el concepto de documento archivístico, y la teoría de las tres edades por las que transita linealmente éste último (Ávila), o la de-construcción de la pretendida neutralidad objetiva de los fondos para mostrar el control que se ejerce en la memoria social desde un lugar de poder mediante la conservación o destrucción de documentos (Cruz Domínguez). Asimismo, es necesario en ese estudio tener una perspectiva integradora que conjunte todos los actores participantes y un compromiso social que mueva a insertarse en decisiones de políticas públicas en materia de información (Sabelli); comprenderse dentro de un proceso informacional (Silva) y finalmente con una visión dialéctica que introduzca la interconectividad, lo sistémico, el movimiento libre entre contrarios sin absolutizar alguno de ellos (Rendón), cuestión que es posible constatar en las relaciones entre lo teórico y práctico (Ribeiro) y lo histórico y teórico (Cruz Domínguez).

En un segundo momento podemos destacar unas nuevas formas de concebir al usuario. Éste deja de ser visto como un ente pasivo al cual el profesional de la información atiende para satisfacer sus necesidades de información porque sabe, incluso mejor que él, lo que necesita. Gracias a las posibilidades tecnológicas, el usuario se convierte en emisor de mensajes, productor de información y servicios de información, al mismo tiempo que no deja de ser consumidor, por lo que se le denomina “prosumidor” (Silva).

Por otro lado, el usuario puede ser visto desde una óptica ontológica universalista que sustenta su ser mismo y la existencia del campo informativo documental: como ser informacional; pero como el ser es el concepto más general también es el más vacío de contenido, por lo que se tiene que precisar con un movimiento posterior. Ese ser abstracto tiene una existencia concreta dentro de una comunidad que puede ser científica, de estudiantes, de profesionales, política, militar, religiosa, o de minorías, de reclusos privados de libertad, entre otras muchas. Esa pertenencia a una comunidad se convierte en el horizonte desde donde van a nacer sus necesidades de información, es el sujeto informacional. Pero ese sujeto que aparece como usuario tiene una vivencia personal única que lo convierte en un individuo informacional.

Una vez comprendidas esas nuevas realidades, es indispensable no perderlas de vista para, con base en planteamientos teóricos, replantearse las relaciones del profesional de la información con sus usuarios.

REFERENCIAS

- Aristóteles. 1998. *Metafísica*. Edición trilingüe por Valentín García Yebra. Segunda Edición. Madrid: Gredos.
- Bertalanffy, Ludwig von. 2006. *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. Ciudad de México: FCE.

- Engels, Federico. 2017. *Dialéctica de la naturaleza*. Madrid: Ediciones Akal.
- Gadamer, Hans-George. 1997. *Verdad y método I*. Fundamentos de una hermenéutica filosófica. Salamanca: Sígueme.
- Hegel, Georg Wilhelm Friedrich. 2004. *Enciclopedia de las ciencias filosóficas*. México: Porrúa.
- Marx, Karl. 2014. *La ideología alemana*. Madrid: Ediciones Akal.
- Morín, Edgar. 2011. *Introducción al pensamiento complejo*. Barcelona: Editorial Gedisa.
- Popper, Karl. 2008. *La lógica de la investigación científica*. Madrid: Tecnos.
- Rendón Rojas, M. A. Una epistemología dialéctica para el análisis de la ciencia. *Palabra Clave* (La Plata), 2021: 10(2), e121. <https://doi.org/10.24215/18539912e121>.