

The user's view of the Internet / Harry Bruce. Lanham, Md.: Scarecrow Press, 2002. x, 221 p. ISBN 0-8108-4366-8.

Internet está en todas partes. Aun donde no está efectivamente presente, su existencia es conocida de alguna manera e influye en las percepciones de las personas sobre la información, la comunicación, y otros aspectos que impactan sobre su vida. Se ha convertido en tema de estudio e investigación de particular interés entre los especialistas en áreas relacionadas con la información, y también en materia de opinión, más o menos informada según el caso, entre quienes no lo son.

Al nutrido cuerpo de bibliografía existente sobre múltiples aspectos de Internet, Harry Bruce agrega en esta obra un análisis de la visión del usuario. Todos tenemos una visión de lo que es Internet, dice Bruce. Cómo se construye esa visión en el caso del usuario, y qué impacto tiene su existencia, son los ejes fundamentales de este estudio.

Harry Bruce es Decano Asociado para Investigación de la Information School, University of Washington. Ha investigado extensamente en temas de comportamiento informativo y usos de Internet, y sus trabajos han aparecido en diversas publicaciones académicas. Su interés por el punto de vista del usuario se inicia junto con su primer contacto con la Internet misma, e incluso su tesis doctoral estuvo dedicada a "*Una visión orientada al usuario de Internet como infraestructura de información*".

Para estudiar la visión que el usuario tiene de Internet, Bruce se basa en los mínimos elementos que la componen: los "micromomentos" de uso, "los usos" que el usuario hace de Internet. La visión que el usuario tiene de Internet es un compuesto de esos "usos". A su vez, éstos son los que van marcando el desarrollo de las trayectorias de innovación que sigue el avance de Internet. No puede afirmarse que siempre, dice Bruce, pero sí que en una gran mayoría de casos, la demanda de nuevos usos por parte de los usuarios es la que impulsa los avances tecnológicos, y no los avances los que generan nuevos usos. Por ello es importante conocer cuál es la visión del usuario sobre Internet, puesto que será la que guíe en última instancia su desarrollo.

The user's view of the Internet está estructurado en cinco capítulos, cuatro de los cuales presentan el marco teórico y los datos que Bruce utiliza para desarrollar el tema. El último capítulo es la presentación de lo que para el autor constituye la visión del usuario sobre Internet.

En el primer capítulo, Bruce historia la aparición y desarrollo de Internet desde un punto de vista no habitual, pero totalmente consustanciado con la temática de la obra. Desde su óptica, vemos a la red de redes surgir y desarrollarse no tanto desde la perspectiva de las tecnologías, sino desde la perspectiva de sus usuarios. Nos muestra así al pequeño grupo de investigadores que comienzan a tomar ventaja de las nuevas posibilidades que se les ofrece, aplicándolas

en principio a sus tareas habituales, pero buscando luego nuevas aplicaciones. La ampliación de ese pequeño grupo a círculos cada vez mayores que ya no sólo incluyen investigadores, sino también académicos, estudiantes, funcionarios gubernamentales, para llegar finalmente hasta el público general, va marcando la aparición de nuevos usos, y también de nuevas demandas, que van determinando el desarrollo de la red. Así, las necesidades de intercambio de información gráfica y visual entre investigadores del Conseil Européen pour la Recherche Nucleaire fueron el motor de uno de los desarrollos más revolucionarios en Internet: la World Wide Web. En una obra cuyo tono marcadamente académico la recomienda a un público especializado, este primer capítulo se destaca por el ritmo casi narrativo en el desarrollo del tema, por lo que seguramente interesaría a un sector mucho más amplio.

Luego de presentar el desarrollo histórico de Internet, Bruce utiliza los siguientes dos capítulos para discutir los supuestos teóricos que sostienen su trabajo. Para entender cuáles son las relaciones entre Internet y los conocimientos, actitudes y creencias de las personas que la utilizan, en el capítulo 2 examina las relaciones entre la gente, la innovación y la difusión de innovaciones, utilizando las teorías de la difusión de innovaciones y de comportamiento planificado como marco para analizar la tendencia personal a la innovación. En el capítulo 3, Bruce justifica la importancia del estudio enfocado en el usuario como medio legítimo para una mejor comprensión del fenómeno de Internet, a través de un examen del paradigma centrado en el usuario que ha guiado a diversas disciplinas en el último cuarto de siglo. El traslado del énfasis anteriormente puesto en productos, resultados, tecnología hacia servicios, procesos, personas es analizado a través de los cambios ocurridos en las áreas de marketing y administración (marketing centrado en el cliente, administración participativa), la educación (educación centrada en el aprendizaje), la tecnología (diseño centrado en el usuario, ingeniería cognitiva), ciencia de la información (paradigma orientado al usuario). Asumiendo que es relevante conocer la visión del usuario, es necesario todavía establecer cómo se forma esa visión. Bruce sostiene que la visión de los usuarios sobre Internet se construye a través de los “usos”: la intersección de contexto, usuarios y sistemas como momentos de real significación, y cuya acumulación conforma la visión que el usuario tiene de la red. Por lo tanto, para conocer esa visión es necesario estudiar los “usos”, más que a los “usuarios”.

El capítulo 4 está dedicado al examen de un importante número de investigaciones existentes sobre usuarios de Internet, con particular atención a las formas en que usan la red y los factores que influyen en ese uso. Los usuarios son categorizados en: académicos, bibliotecarios, estudiantes universitarios, docentes, niños y jóvenes, usuarios de información gubernamental, usuarios de comercio electrónico, público general. Para cada grupo se analizan diversos factores, como frecuencia de uso, su duración y sus formas, aprendizaje, facto-

res que favorecen o dificultan el uso, etc. La longitud de las secciones es desigual: a una extensa y detallada descripción de los usos de los académicos, se contraponen una revisión más breve y panorámica de los usos del público general. Esto puede deberse a que los académicos constituyen el grupo de usuarios más antiguo de Internet y, por lo tanto, sobre el que más estudios se han hecho, mientras que el público general es el participante más reciente de este fenómeno. De todas maneras, el desarrollo de los capítulos previos lleva a esperar y desear más profundidad en el análisis de ese grupo más indefinido, pero por ello con mayor potencial para encontrar nuevos usos que puedan dirigir el rumbo de las innovaciones tecnológicas en Internet.

Finalmente, en el capítulo 5, Bruce presenta la visión del usuario sobre Internet. Esta, afirma, existe no sólo como un conjunto de tecnologías, protocolos y normas sino también como una construcción mental de las personas, como una representación construida a partir de sus percepciones, que se generan como consecuencia de los “usos” que hace de Internet. Esas representaciones son individuales y, por tanto, Internet es diferente para cada persona. La visión del usuario está formada, para Bruce, por tres componentes: el espacio de los usos habituales y exitosos que el usuario percibe como la esfera en la cual tiene influencia y control sobre lo que sucede; las competencias de uso que cada usuario adquiere y utiliza para interactuar con Internet; y el espacio de Internet, que el usuario percibe como el amplio territorio sobre el que no hay control individual. La interacción de estas tres esferas, que no son fijas sino que se encuentran en constante movimiento, constituye la realidad de Internet para cada usuario. Esta visión, afirma, es de vital importancia para quienes, de variadas formas, dirigen o participan activamente en el desarrollo de Internet: la comprensión de cuál es la percepción del usuario, de cómo sus usos influyen en la red de redes y son influidos por ella, son imprescindibles para encarar el desarrollo de nuevos productos, servicios o innovaciones tecnológicas.

Los bibliotecarios aparecen, particularmente en los capítulos 4 y 5, como actores prominentes, no sólo como usuarios –son uno de los grupos presentados como más consustanciados con el uso de Internet–, sino también como destinatarios de algunas advertencias y recomendaciones del autor. El papel de los bibliotecarios como formadores en las competencias necesarias para el uso de Internet se contrasta con la evidencia presentada por un buen número de investigaciones sobre la baja incidencia del entrenamiento formal en la adquisición de esas habilidades entre usuarios de diversos grupos. Los usuarios buscan esa experticia a través de otras fuentes (sus pares, por ejemplo, o a través de ensayo y error), antes que en la participación en cursos formales. Más aún, las competencias que los usuarios estiman adecuadas y exitosas son, para los bibliotecarios, deficientes. Esta situación es un interesante punto de partida para repensar la participación de los bibliotecarios en la formación de usuarios: está claro que las competencias informativas que pueden transmitir son de gran valor e impor-

tancia, lo que no es tan claro es que lo estén haciendo de manera adecuada, ni que el usuario sea consciente de la importancia de lograr un mayor nivel de competencia. Por otra parte, el hecho de que los usuarios se acostumbren a localizar información a través de Internet con lo que les parece un esfuerzo menor, los lleva a prestar poca o ninguna atención a las acciones que implica la organización de la información para hacer posible su localización en la propia Internet. Así, la labor de los especialistas en información que trabajan para facilitar el acceso a la información, entre ellos los propios bibliotecarios, se vuelve para los usuarios invisible e irrelevante. En este aspecto, Bruce afirma la necesidad de una actitud proactiva de los profesionales que haga que el usuario conozca y valore las tareas que le facilitan el acceso a la información.

La bibliografía que nutre y acompaña *The User's View of the Internet* es sumamente extensa y abarcadora. La que corresponde particularmente al capítulo 4, constituye una impresionante recopilación de investigaciones sobre el uso de Internet, con más de cuatrocientas citas.

El tono de la obra, como ya se ha dicho, es eminentemente académico; por momentos, la lectura se hace complicada. Los destinatarios a los que explícitamente se dirige el autor son quienes tienen un rol en el desarrollo de la Internet; por el tratamiento dado al tema, particularmente en los capítulos 2 y 3, se asume que se trata de una audiencia con un cierto grado de especialización y conocimientos tanto teóricos como técnicos.

El enfoque de analizar Internet desde sus “usos” es novedoso, y la visión del usuario que propone Bruce aporta elementos para ayudarnos a comprender este fenómeno desde la que probablemente sea la perspectiva más interesante de todas: la de la gente.

Graciela Spedalieri
Departamento de Bibliotecología y Ciencia de la Información
Facultad de Filosofía y Letras – UBA