

Aspectos psicológicos útiles para comprender la evaluación de las fuentes de información según expertos

Lic. Rubén Cañedo Andalia

Resumen

Se exponen un conjunto de elementos básicos de carácter teórico, útiles para comprender, sobre todo, desde el punto de vista psicológico las evaluaciones de expertos, una de las formas más empleadas para la selección de publicaciones seriadas en el entorno de las bibliotecas médicas. Se estudian los procesos cognoscitivos, afectivos y de la actividad con el fin de explicar su influencia en los resultados de las evaluaciones emitidas por los especialistas en un área determinada del conocimiento, así como las formas de reducir los efectos negativos producidos por los defectos inherentes a los propios procesos psicológicos que intervienen en la actividad de evaluación.

DeCS: PUBLICACIONES SERIADAS; EVALUACIÓN; BIBLIOTECAS MEDICAS

Si bien se han utilizado múltiples métodos y medios para la valoración de las publicaciones científicas: los estudios de productividad, los análisis de citación, las estadísticas bibliotecarias, el grado de solapamiento de los títulos y otros, existe una forma que, a pesar de las críticas recibidas durante los últimos años, es imposible de evadir, cuando se trata de valorar recursos de información, esta es la llamada “evaluación de expertos”. Ellos son los únicos capaces de determinar la veracidad y utilidad real de los contenidos expuestos, de ahí que la evaluación permanece como el mecanismo fundamental en el que se basan muchas bibliotecas para evaluar las publicaciones y sus fondos.

La valoración de las fuentes de información según expertos agrupa una amplia variedad de modalidades de evaluación cuyo soporte son las opiniones o criterios emitidos por personalidades, instituciones, grupos de investigadores, docentes o técnicos generalmente de alto nivel científico y reconocido prestigio, los que a solicitud de una institución particular enuncian o enumeran las publicaciones que consideran más importantes o significativas para sus respectivas disciplinas de referencia o el cumplimiento de sus tareas de investigación, docencia, etc.

La utilización de especialistas, muchas veces clientes o miembros de las mismas organizaciones que realizan las evaluaciones, en la identificación de los títulos más relevantes y útiles dentro de una o varias disciplinas, ha constituido tradicionalmente la forma más utilizada para la evaluación de las publicaciones y en particular, de las revistas científicas en las instituciones de información.

La evaluación de expertos muestra, de manera general, los conocimientos que posee un especialista sobre las publicaciones de mayor calidad, utilidad o significación, según disciplina, actividad o tarea donde se enmarque la valoración. La opinión de los usuarios de un servicio sobre sus productos -por ejemplo, revistas- constituye un elemento decisivo para la dirección, la distribución de recursos y el perfeccionamiento del sistema para satisfacer las necesidades de la comunidad que atiende.

El consumo de los productos que brinda un servicio bibliotecario es la condición esencial de su existencia.

La acción de consumir un producto es el resultado de una valoración, realizada a partir de ciertos criterios que el cliente emplea en circunstancias concretas para su evaluación. Conocer, apropiarse y trabajar sobre la base de estos criterios es una estrategia importante para dominar determinado mercado (comunidad de usuarios). Los usuarios de las instituciones de información son, a la vez, expertos en las distintas materias que esta atiende y sus valoraciones acerca de los productos que ofrece cada servicio promoverán o inhibirán su consumo, sin embargo, diferentes estudios realizados sobre los procesos tradicionales de evaluación, donde se involucran expertos, muestran un conjunto importante de limitaciones. En un estudio, que comprendió 432 médicos prácticos y 88 líderes de sociedades científicas, miembros de comités de certificación y distintas editoriales, ante la pregunta de cuándo usted lee un artículo de investigación original, cuán a menudo usted hace lo siguiente para asegurarse de su validez científica; indicó, entre una serie de alternativas -por ejemplo, discusión informal con los colegas, discusión con los expertos en métodos de investigación, etc.- que en el 89 % de las ocasiones, los médicos prácticos y, en el 90 % entre los líderes, se aseguraban de la validez de los resultados mediante la comparación de estos contra su propia experiencia. Sólo el 31 % de los médicos prácticos y el 59 % de los líderes examinaban, en estas ocasiones, los métodos o técnicas estadísticas utilizadas; asimismo, los primeros sólo consultaban, en el 8 % de las situaciones, con expertos en métodos de investigación, mientras los segundos lo hacían en el 26 % de las veces.²

Los resultados expuestos indican lo poco seguro que pueden estar los médicos de la validez científica de la información que consultan y aplican, si bien es conocido que los resultados de un trabajo de investigación dependen en gran medida de la metodología seguida.

Ante otra pregunta de cómo usted toma la decisión para introducir un avance clínico en su práctica; se reconoce que el 63 % de los médicos asistentes respondió que lo discutía informalmente con sus colegas, esta misma vía la empleaban los líderes en el 84 % de las veces. Sólo el 18 % de los prácticos y el 40 % de los líderes realizaba una búsqueda en la literatura.²

Los resultados anteriores evidencian la carencia entre los propios expertos de los medios y métodos adecuados para validar la información consultada y obtener información probada, a partir de las innovaciones que se producen constantemente en el campo médico. Como la evaluación de los especialistas se basa fundamentalmente en la comparación de los resultados de las investigaciones contra sus propios conocimientos y experiencias, y estos son en grado superlativo variables y desconocidos, su resultado final a menudo es una simple apreciación, subjetiva por demás, de algo que frecuentemente es imposible de desentrañar y reproducir de forma científica.

Debe considerarse además que, como sucede con algunos centros académicos, las publicaciones tienden a establecer un prestigio que se fortalece en detrimento de su mérito. Una vez posesionadas en una escala de valores entre los expertos de una disciplina tienden a retener su lugar, porque su reputación se acepta a primera vista y no se reevalúa continuamente a la luz de las cambiantes circunstancias que caracterizan a la ciencia moderna. Así es que revistas tradicionalmente establecidas, pueden desplazar, según la evaluación de expertos, a nuevas revistas en términos de prestigio, aunque en términos profesionales las segundas publiquen artículos más importantes. La reputación de la revista se justifica incorrectamente.

Los múltiples elementos subjetivos incontrolables presentes en la evaluación tradicional de expertos indican la necesidad de establecer formas o mecanismos de evaluación en la que los especialistas valoren de forma adecuada, objetiva y transparente los artículos y las publicaciones científicas.

Si bien la correcta utilización de los expertos en la evaluación del grado de adecuación de las publicaciones disponibles puede incidir favorablemente en la relación institución-usuario y en la satisfacción de sus necesidades, sin embargo, su uso, como ha sucedido históricamente en muchas instituciones, ha generado fondos con expresiones caprichosas e individuales de criterios, valoraciones, intereses y actitudes incomprensibles e impredecibles cuando cambian las circunstancias, las necesidades, etc. Todo esto hace pensar en la necesidad de introducir nuevas formas y mecanismos en la realización de las evaluaciones por parte de los expertos que aseguren su objetividad y transparencia para las instituciones de información.

Para esto se hace necesario, en primer lugar, “desenmarañar una verdadera madeja” de factores confluente de muy distintos orígenes y realmente complejos. Los conocimientos resultantes ubicarán en una mejor posición a las instituciones de información para comprender y predecir, en cierta medida, las aparentemente caprichosas actitudes y formas de comportamiento de muchos usuarios.

Influencia de los aspectos psicológicos del individuo en la evaluación de las publicaciones científicas por parte de los expertos

El hombre constituye una entidad total y armónicamente integrada, sin embargo, con frecuencia, debido a la complejidad de su estudio exige de sucesivas divisiones artificiales. La primera de estas, es aquella que lo separa en dos esferas muy bien delimitadas: la material o física y la espiritual o psicológica.

Ahora bien, en esta última y por razones de comodidad, se distinguen habitualmente tres planos: el intelectual o cognoscitivo, el afectivo y el de la actividad. Si bien en cada uno de estos conjuntos de procesos subyace como denominador común su carácter reflejo de la realidad objetiva, en cada esfera toma particularidades propias. En el plano cognoscitivo, el reflejo se orienta a los objetos y fenómenos, las estructuras y las relaciones; en el afectivo, el centro de la reflexión se ubica en los vínculos que mantiene el hombre con su medio y las influencias que producen en el campo espiritual estas relaciones. Por su parte, el plano de la actividad centra sus mecanismos reflectores en los estados, sobre todo de carencia del organismo y en la orientación de la relación del ser vivo con su medio.

De manera general, el reflejo psíquico surge como resultado de la incidencia de la realidad objetiva sobre el aparato sensorial, de su reelaboración en los distintos procesos psíquicos y del empleo de los productos reelaborados en calidad de sustitutos, representaciones o modelos de los objetos y fenómenos.³

El reflejo es una propiedad de toda la materia, todos los fenómenos en el mundo están relacionados entre sí, toda acción sobre algo es interacción, toda modificación de un fenómeno se refleja en los demás y ello constituye una respuesta al cambio que han experimentado otros fenómenos.⁴

El hombre se encuentra situado en medio de un mundo de objetos y fenómenos con los cuales se relaciona o no, cada individuo acumulará por tanto, una u otra variedad de experiencias, fruto de esas relaciones; su reflejo de la realidad se encontrará fuertemente matizado por dichas experiencias, que actúan como un cristal a través del cual se refracta la imagen del mundo real. Cada refracción estará condicionada, tanto por las características individuales del sujeto como por la experiencia que este atesora.

A continuación se estudiarán cada uno de los conjuntos de procesos, los que se estiman como los más importantes por su efecto en las evaluaciones y juicios emitidos por expertos acerca de las publicaciones o cualesquiera de sus atributos.

Los procesos cognitivos

La percepción

Aún cuando la sensación es el primer proceso que se estudia habitualmente dentro de esta variedad de procesos, su carácter de reflejo elemental sobre cualidades aisladas de objetos (sabor, olor, color, etc.) indica que dicho nivel resulta inadecuado para comenzar el estudio propuesto.

El análisis se inicia, entonces, con el proceso de la percepción, en el cual es acertado estudiar sus características esenciales y determinar su influencia en los procesos de evaluación. La percepción es el proceso que refleja el conjunto de cualidades y partes de los objetos y fenómenos,⁵ así como las relaciones entre esas cualidades y partes.

La percepción constituye el primer proceso cognitivo, en ella los individuos seleccionan e interpretan las sensaciones, las convierten en imágenes dotadas de significado,⁶ sin embargo, como primer proceso cognitivo importante que es, constituye a su vez un reflejo inmediato y sumario del objeto y sus interacciones como un todo único, en el que se incluye la acción recíproca que se establece entre el objeto y el sujeto a la luz de su experiencia, intereses, necesidades, etc. En su resultado, se observa claramente un entretelado de lo objetivo y lo subjetivo, que hace muy probable que la percepción de un mismo objeto por dos sujetos diferentes resulte bien distinta.

La percepción de un estímulo comprende cuatro etapas diferentes:⁶

- *Exposición*; el sujeto debe exponerse al estímulo para que actúe sobre él.
- *Atención*; cuando el estímulo que parece más adecuado a la satisfacción de las exigencias de las necesidades del individuo toma posesión de su mente.
- *Comprensión*; cuando el estímulo se interpreta a la luz de las estructuras de conocimiento del sujeto, cuando el estímulo se refleja en función de las creencias que posee el individuo, acerca del objeto o categoría de objetos similares; es en esta categorización donde puede ocurrir una distorsión de la información externa captada, porque simplemente puede existir un atributo en el objeto con un significado negativo para el grupo de referencia al que pertenece el individuo que invalide de antemano la imparcialidad de la percepción o la valoración.
- *Retención*; cuando se almacenan ciertos estímulos significativos en la memoria.

Un mismo objeto puede percibirse de distinta manera, según la tarea que el sujeto se plantea realizar, de ahí la importancia de la actividad en la que se sitúa el sujeto para determinar el punto de referencia a partir del cual se realiza la percepción.

Un estímulo complejo actúa como un todo íntegro y único, pero sus distintos componentes tienen una importancia diferente en la reacción que determinan.⁵ Existen componentes fuertes y débiles en el estímulo complejo. La fortaleza o fuerza de los componentes depende fundamentalmente de la significación que concede el sujeto de la percepción a cada uno de ellos, es decir, de lo que representan para él o para el grupo.

Las diferencias entre los componentes fuertes y débiles tienen gran importancia en la comparación de objetos.⁵ Al comparar dos objetos, si los componentes fuertes (los que poseen un significado alto para el sujeto de la percepción) son semejantes, incluso cuando los débiles sean diferentes, parecerán iguales al sujeto.

Cada objeto o fenómeno posee un conjunto de cualidades o propiedades, cada sujeto posee, a su vez, una serie de necesidades donde cada propiedad -de contenido, de forma, etc.- del objeto puede tomar una determinada significación, en dependencia de la correspondencia que exista entre el objeto y sus cualidades, las necesidades y sus características, requerimientos y exigencias del individuo.

La significación es el producto de una generalización más o menos compleja abstraída de un número infinito de propiedades variables de las cosas.⁶ A su vez, constituye una representación que se produce en el objeto de las necesidades del individuo, es una huella, rasgo o marca que coloca el sujeto sobre el objeto, según este represente o no la satisfacción de sus necesidades. Según el significado que posee el objeto o cualidad para la satisfacción de las necesidades del sujeto, será la fuerza de la relación positiva o negativa que se establecerá y actuará como elemento de tensión u orientación en el individuo.

Es necesario diferenciar la significación de un objeto de su valor real en el proceso de la actividad.⁷ El valor real del objeto se determina por la relación que existe entre este y los fines y tareas de las actividades que realizan los individuos o grupos. La significación es la representación del sujeto (su creencia) de las aptitudes que posee el objeto para satisfacer sus necesidades.

La significación puede ser estable o situacional según el carácter de las necesidades. La significación situacional es la representación en el objeto de las necesidades de la personalidad en un momento específico. Las propiedades funcionales que en unas condiciones concretas adquieren un significado especial y se presentan en primer plano, pueden pasar a un segundo plano al variar las condiciones anteriores, determinado por la significación que en las nuevas circunstancias han tomado esas propiedades anteriormente relegadas.

Al modificarse la relación entre el hombre y las cosas, en el desarrollo de la vida y del hacer, se desplaza el centro de gravedad de la percepción de unas propiedades a otras y por lo tanto, se modifica también la imagen del objeto, es decir, se modela de otro modo su representación, según las nuevas necesidades, las nuevas condiciones, exigencias, etc.⁴ Las cosas (objetos) poseen multiformes propiedades, susceptibles de influir en la vida del hombre y de servirle de instrumento para su actividad.⁴ La significación adquirida por determinadas propiedades de los objetos en el pasado pueden conducir a equivocaciones en la valoración de las propiedades de las cosas en el presente.

Por otra parte, una de las propiedades principales del proceso de percepción es la selectividad; la que se

manifiesta, tanto en la captación de unos objetos entre los muchos alcanzables como en unas propiedades entre la totalidad de los que presenta el objeto, la capacidad de percibir es limitada. La actividad está determinada tanto por las necesidades, tareas y fines del sujeto en un momento preciso, como por la significación de los objetos, fenómenos y componentes.

Algunos de los elementos expuestos, permiten considerar que la percepción que realizan dos sujetos con actividades, fines, necesidades e incluso con diferentes estados emocionales de un mismo objeto o de un panorama de ellos, puede resultar bien diferente, al menos inicialmente, la valoración emitida por expertos distintos puede ser tan variada como tan válida, atiende a cada individuo y a cada uno de sus requerimientos. Esto indica la necesidad de implementar en los procedimientos de evaluación en los que las instituciones de información utilizan especialistas en las diferentes materias, técnicas de muestreo que aseguren la representatividad de todos los sectores y necesidades consideradas por la institución para su servicio en las muestras seleccionadas, no deberán emplearse entonces individuos elegidos caprichosamente como árbitros o jueces para estas valoraciones.

La percepción constituye la base de otros procesos psicológicos importantes, como la memorización y el pensamiento. Ella radica en el centro del proceso de observación que, a su vez, constituye un componente elemental en el desarrollo de otras formas del conocimiento científico más complejas y de utilización frecuente.

La observación es la percepción voluntaria premeditada y planificada de los objetos y fenómenos del mundo circundante.⁷ Está condicionada, en gran medida, por los objetivos, metas y curso de la actividad, por la conciencia de los resultados, por las necesidades de los individuos, por la actitud emocional que motivan los objetos para los sujetos, etc. Es indiscutible el condicionamiento que ejercen las necesidades y condiciones particulares de actividad de los individuos en los resultados de las valoraciones emitidas, cuando estas son el producto de un proceso psicológico elemental como la percepción, pero que a su vez, resulta la base de otros procesos más complejos y objetivos, de los que son imposibles abstraerse. Se impone la necesidad de hallar mecanismos que reduzcan y compensen las diferencias individuales y que ofrezcan objetividad a sus resultados.

Resulta de gran importancia, en la observación científica, la repetición de las observaciones por distintos sujetos, sin el conocimiento entre sí de lo que ha observado cada uno, de manera que se elimine la influencia que puede ejercer la opinión de otro sujeto en el curso de la observación que realiza el individuo en el momento.

El pensamiento

El pensamiento constituye un proceso cognoscitivo cualitativamente superior a la percepción. Es el reflejo generalizado de la realidad a través de la palabra, así como de los conocimientos que posee el individuo. El pensamiento resuelve los problemas por caminos indirectos, a partir de conclusiones derivadas de los conocimientos adquiridos anteriormente.⁵

El pensamiento se apoya en las leyes que rigen el mundo objetivo y en su aplicación a cada hecho aislado o concreto. Las leyes de la realidad representan generalizaciones de los hechos, expresan la conexión interna y esencial de los fenómenos que condicionan su desarrollo necesario y regular.⁸

Las leyes son la premisa indispensable para realizar cualquier actividad, con un fin determinado, ellas disponen un orden de conexión causal necesaria y estable entre los fenómenos, propiedades y relaciones de los objetos materiales. Establecen, por lo tanto, que el cambio en alguna propiedad, relación, etc., de un objeto o fenómeno provocará un cambio en los otros objetos y fenómenos con los que se encuentra conectado internamente.

El pensamiento permite conocer con profundidad la realidad. La misión fundamental del conocimiento es la separación o diferenciación del entrelazado de lo objetivo y lo subjetivo, como se percibe inicialmente, en fin, es el conocimiento de la realidad objetiva, tal como esta existe, independientemente de los procedimientos por los que se entre en conocimiento de ella.⁴

En los distintos niveles o grados del proceso de cognición, los fenómenos u objetos se presentan de diferente manera. En las etapas iniciales, aparecen como “envoltura” externa, como efecto sumario de

interacciones no conocidas, no descubiertas; sin embargo, el pensamiento como proceso superior trata de hallar aquellas conexiones estables entre los fenómenos, aquellas estructuras esenciales en los objetos, aquellas propiedades inherentes a una categoría de objetos o fenómenos que los diferencia de los demás, de manera tal de poder dominar la realidad mediante “hilos conductores” cuyo descubrimiento es el producto más auténtico del pensamiento.

Algunas operaciones básicas del pensamiento

Análisis y síntesis

Constituye la división o unificación mental del todo en sus partes, o la desagregación o combinación de las cualidades, aspectos o partes de los objetos y fenómenos respectivamente.⁵

En el proceso de cognición, el análisis descompone, destaca y desecha lo que no es esencial a la luz de los fines del pensamiento en un momento determinado. El análisis y la síntesis como operaciones básicas del pensamiento permiten a un experto “viajar” de la “envoltura exterior” del objeto a sus aspectos y propiedades esenciales, separar estos de lo no esencial y “regresar” con un “mapa” mental acerca de la estructura, propiedades o relaciones fundamentales del objeto o fenómeno. Este mapa mental es el resultado de la síntesis.

La repetición de las operaciones de análisis y síntesis sobre una misma categoría de objetos permite descubrir y establecer la estructura, propiedades y relaciones esenciales que presentan un carácter estable en dicha categoría de objetos o fenómenos. Estas operaciones se facilitan cuando se posee una experiencia anterior con los mismos objetos o se posee un mapa acerca de sus elementos fundamentales.

La construcción de una guía para el estudio de la estructura del objeto, por ejemplo de una revista o de un artículo, simplifica la operación de análisis, al reducir esta, en ocasiones, a la verificación de la existencia en el objeto estudiado de los aspectos, partes o propiedades mencionadas en la guía con lo que se facilitan los procesos de evaluación. De ahí la importancia de elaborar algoritmos apropiados para el examen de las publicaciones, según las características o propiedades de cada una de ellas.

Generalización

Se denomina generalización a la “separación mental de lo que es general”⁵ en una categoría de objetos. Se entiende por general aquello que siendo esencial para un conjunto de objetos de una categoría se repite entre ellos sistemáticamente. Es necesario diferenciar lo general de lo común, como aquello que no siendo esencial también se repite regularmente en una categoría de objetos o fenómenos.

Abstracción

Es una etapa superior al análisis, donde se separa lo general y se hace caso omiso de otras cualidades.

Comparación

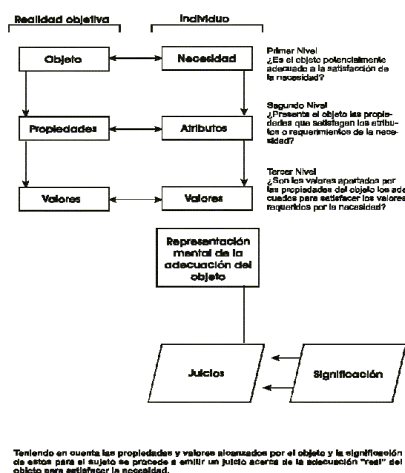
La separación mental de distintas partes o cualidades de los objetos, permite comparar unos con otros⁵ y establecer semejanzas o diferencias (cuantitativas y cualitativas) entre ellos. Para comparar dos o más objetos es necesario separar aspectos determinados de ellos. Sólo a partir de esta operación y estableciendo cómo están representados dichos aspectos en cada uno de los objetos que se comparan, pueden determinarse las semejanzas y diferencias existentes entre unos y otros⁵ y hallar un orden entre ellos, de acuerdo con la existencia y el nivel de presencia o ausencia de las cualidades y parámetros comparados (figura 1).

En la comparación, el análisis, la generalización y la abstracción, son partes constituyentes e indispensables; es a partir de estas operaciones que en un objeto pueden separarse o aislarse aspectos de interés para su estudio posterior.

La comparación permite establecer una relación determinada entre los objetos o entre las cualidades o partes de estos, esenciales y significativas. El hombre, sólo cuando compara objetos y fenómenos, puede orientarse en el mundo que lo rodea, puede reaccionar de la misma manera ante objetos semejantes y actuar en forma distinta según sus diferencias.⁵ La comparación permite hallar la adecuación de los objetos y de sus propiedades para la satisfacción de las necesidades del individuo, así como seleccionar entre los objetos a su alcance, aquel que parece más apropiado a la satisfacción de sus necesidades.

La comparación permite valorar cuán adecuado resulta un objeto y sus propiedades a las necesidades y requerimientos del sujeto y ordenar dichos objetos según su grado de correspondencia y aptitud para satisfacer las necesidades y exigencias de un individuo en particular o de un grupo social.

Como en todos los objetos y en todas las necesidades existe un conjunto de propiedades y exigencias respectivamente, esenciales y estables en ambos, la comparación puede efectuarse lo más objetivamente posible siempre que se expongan explícitamente, tanto los requerimientos del individuo como las propiedades de los objetos.



Los componentes y propiedades esenciales que requieren los individuos de los objetos pueden variar extensamente entre estos, por lo que resulta necesario, en primera instancia, conocer los puntos de vista o de referencia, los parámetros, la significación de cada uno de ellos en particular y los valores que deben alcanzar las propiedades esenciales.

Es bueno destacar que una gran parte de las profundas diferencias que presentan los resultados de evaluación de un mismo objeto por sujetos diferentes, obedecen generalmente a la utilización de parámetros diferentes de comparación y sobre todo a la significación que poseen estos parámetros para la satisfacción de sus necesidades.

La comparación termina con la sistematización y clasificación, esto es, la distribución mental en grupos y subgrupos, según las semejanzas y diferencias que existen entre los objetos y los fenómenos.⁵ La comparación resulta una premisa fundamental. La clasificación permite categorizar a los objetos según sus cualidades en diferentes grupos y ponderar estos grupos según su grado de adecuación o cumplimiento de los requisitos establecidos por los individuos o grupos.

Para finalizar este acápite, se destacarán algunos aspectos esenciales de una función psíquica muy importante que subyace en muchos procesos psicológicos, se refiere a la atención, la cual se entiende por el reflejo selectivo de los objetos y fenómenos que implica prescindir simultáneamente de todo lo demás.⁵ Para la calidad de la atención tiene gran importancia la significación de la tarea, lo que obedece generalmente al valor que poseen sus posibles resultados para la satisfacción de las necesidades del individuo. Incluso, cuando los resultados de la propia actividad (por ejemplo de evaluación) pueden ser indiferentes, si aquello a lo que conduce posteriormente es de gran interés (obtención de las fuentes más adecuadas a sus necesidades), esto ejercerá una extraordinaria influencia positiva en la ejecución de la

actividad y lo incitará a estar atento. Cuanto más importante y clara es la significación de la tarea y más fuerte es el deseo de realizarla, más llamará la atención todo aquello que es indispensable para desarrollarla. Sirve de apoyo a la atención, el planteamiento de preguntas cuyas respuestas exigen una percepción atenta de aquello que garantiza el éxito de las acciones. Lo esencial para lograr una atención voluntaria firme es la estructuración y organización de la actividad.⁵

Los elementos expuestos pertenecen al orden de los procesos cognitivos, a continuación se tratará acerca de las influencias de los procesos del orden afectivo en las valoraciones individuales, es decir, a los procesos afectivos.

Al conocer la realidad y transformarla con su trabajo, el hombre reacciona de una forma u otra ante los objetos y fenómenos reales. A estas reacciones que provocan los objetos y fenómenos de la realidad en el hombre se les denomina vivencias emocionales, sin embargo, sólo motiva una actitud emocional aquello que directa o indirectamente satisface sus necesidades y está ligado a las exigencias sociales. Las emociones y los sentimientos no son, como en las funciones cognitivas, el reflejo de los objetos y fenómenos reales, sino de la relación existente entre ellos, sus propiedades y las necesidades, las exigencias y los motivos de la actividad del sujeto.⁵

Las emociones y los sentimientos son las vivencias de que los objetos y fenómenos reales corresponden, o no, a las necesidades del hombre y a los patrones sociales. Los objetos y fenómenos que permiten satisfacer las necesidades o que corresponden a las exigencias sociales, causan vivencias emocionales positivas (satisfacción, alegría, etc.). Por el contrario, aquello que dificulta la satisfacción de las necesidades o no está de acuerdo con los requerimientos o patrones sociales motiva vivencias emocionales negativas (insatisfacción, tristeza, etc.). Las emociones y los sentimientos regulan fuertemente la conducta y actividad del sujeto. Sólo aquellos fines hacia los cuales el sujeto posee una actitud emocional positiva, pueden motivar una actividad creadora e intensa. El individuo huirá de relacionarse o evitará aquellas actividades que le produzcan vivencias emocionales negativas. La intensidad de las emociones y sentimientos dependerá, en primer lugar, del significado que tienen para los hombres, los objetos y fenómenos que los motivan, lo que, a su vez, depende del nivel de importancia que tienen para él, las necesidades dominantes, sus motivos y fines para la actividad.⁵

Las emociones son vivencias afectivas más simples y relacionadas con la satisfacción o insatisfacción de las necesidades orgánicas, de alimento, de calor, etc. Los sentimientos están relacionados con las necesidades que han aparecido en el curso del desarrollo histórico de la humanidad, ejemplo, necesidad de relaciones sociales, de reconocimiento o aprecio, de cumplimiento del deber, etc.⁵ Ambas son vivencias que el hombre experimenta en su relación con la realidad circundante -con otros hombres y sus actos, con fenómenos y consigo mismo. Las vivencias de corta duración y con un carácter eminentemente circunstancial se denominan genéricamente emociones a diferencia de los sentimientos, en tanto que constituyen vivencias estables y de larga duración.

La significación de unos u otros acontecimientos para el individuo (ejemplo, los éxitos o fracasos de gran trascendencia o en forma repetida) pueden generar estados emocionales más o menos prolongados que dan un colorido determinado a todas las demás vivencias del individuo, denominados estados de ánimo. Cuando el sujeto tiene un estado de ánimo alegre, por ejemplo, tiende a percibirlo todo con un colorido positivo.⁵

De manera general, las emociones y los sentimientos que producen los objetos y fenómenos en los individuos condicionan los resultados de las valoraciones que estos ofrecen acerca de ellos. Aquellos objetos que satisfacen sus necesidades o que simplemente se cree que las satisfacen, provocarán vivencias afectivas agradables, ellos se buscarán y utilizarán sistemática-mente. La simple incertidumbre acerca de la aptitud de un objeto novedoso para satisfacer las necesidades del sujeto producirá, sin dudas, una vivencia afectiva desagradable.

Esto explica, en cierta medida, la actitud conservadora de muchos individuos ante la evaluación y el posible cambio a la utilización de otras publicaciones, aun cuando estas puedan ser más adecuadas.

Las vivencias afectivas del hombre con los objetos se mezclan en forma indeterminada con los fundamentos objetivos (datos, conocimientos) que posee el sujeto acerca de ellos, por lo que las instituciones de información, al utilizar expertos en las evaluaciones, deberán idear los mecanismos que les permitan separar el componente afectivo del conocimiento objetivo que un especialista posee acerca de las publicaciones.

Los procesos pulsacionales o de la actividad

La actividad es el nexo específico del organismo vivo con lo que le rodea. Es provocada por las necesidades y tiene como fin satisfacerlas.⁹

Las necesidades y los motivos de la actividad

Las necesidades se manifiestan en el organismo como un estado de carencia, insuficiencia o insatisfacción de las exigencias o requerimientos del ser. El rasgo distintivo de la necesidad es que esta tiene “un algo” que la satisface. Dicha satisfacción causa un impulso hacia la actividad de búsqueda de “ese algo”. Cuando “ese algo” se refleja en el cerebro del hombre, se constituye en motivo de la actividad y su consecución lo incita y dirige en la actuación, encaminada a satisfacer sus necesidades. Tal representación ideal de las aptitudes de los objetos para satisfacer sus necesidades, con frecuencia, constituyen simples creencias que el sujeto posee acerca de las propiedades del objeto que ha idealizado. La presencia, a la vez, tanto de la necesidad como de la representación en la mente de la adecuación de un objeto en específico para satisfacerla, promueve la actividad del hombre.

Los intereses

Para el hombre, existe la necesidad ineludible de conocer el mundo que le rodea. El sometimiento de la naturaleza o su transformación requiere del conocimiento de la estructura de los objetos del descubrimiento, de las dependencias entre los elementos en forma de leyes. Cuando estas necesidades de conocimiento se concretan en un objetivo o en un fenómeno determinado, y despiertan en el hombre los deseos de conocerlos, ellos se convierten en motivos de la actividad cognoscitiva a los cuales se le denomina intereses.

Los intereses reflejan la significación alcanzada por el objeto para el sujeto. Esta significación depende, tanto de su impacto en las necesidades del individuo, como de la importancia que cobran estas necesidades. El interés constituye, a su vez, una manifestación emocional de la atracción o el rechazo que produce en el individuo el conocimiento del objeto. El rechazo se denomina “desinterés”, y constituye un impedimento considerable en cualquier proceso de aprendizaje. Se expresa en el tono emocional negativo que matiza el aprendizaje o actividad, cuyos resultados generalmente son pobres.

El estudio de los componentes impulsores y reguladores de la actividad del hombre permite a las instituciones de información conocer los mecanismos promotores o inhibidores de sus acciones. Al pretender la utilización de individuos o grupos de usuarios en los procesos de evaluación de la literatura científica, resultará necesario concientizar en ellos la necesidad de valorar las publicaciones que emplearán para informarse como condición necesaria que determina la confiabilidad, exactitud, credibilidad y validez de los resultados o conocimientos que se incorporarán a la práctica clínica o al desarrollo de las investigaciones.

Despertar el interés por los procesos de evaluación de la literatura conducirá a la realización de un esfuerzo sistemático y consciente por parte de los individuos seleccionados, lo que incrementará las probabilidades de obtener mejores resultados en los procesos.

Los impulsos inconscientes

Los procesos anteriormente expuestos requieren de un grado de concientización diferente para su realización, sin embargo, existen algunos procesos de importancia, producto de la actividad no consciente del hombre en la emisión de juicios de valoración, se refiere a los procesos de la orientación.

La orientación es un estado no consciente de preparación para realizar determinada actividad,⁷ para emitir determinado juicio o valoración. Es una tendencia a responder de determinada forma ante un estímulo específico (un objeto, un fenómeno, un atributo, etc.). Como contrapartida, también inconsciente, “dirigida a

contrarrestar las conclusiones apresuradas e insuficientemente fundamentadas en hechos propios de la experiencia del hombre y con frecuencia el resultado de una asimilación no crítica de estereotipos del pensamiento (juicios estandarizados adoptados en determinado grupo social)”⁷ se encuentra la prevención.

Otro impulso importante que se desarrolla en el nivel inconsciente es la disposición. Esta constituye una actitud del individuo en relación con diferentes hechos de la vida social, como sucesos, personas, etc. Cuando adquiere el carácter de predisposición, puede ser positiva o negativa, cuando el sujeto está predispuesto analiza y justifica los resultados de su conducta como la consecuencia de la apreciación de algunos hechos que él conoce. Una forma especial de disposición lo constituye la sugestión en el interior del grupo, la disposición inconsciente se determina por la opinión del grupo en el que participa el sujeto. El grado de sugestión en las personas varía ampliamente.⁷ Otros impulsos inconscientes como las atracciones, inclinan al sujeto a una actividad en la que se desconocen los fines.

El conocimiento de las influencias que ejercen los grupos en que participan los individuos, en sus opiniones, obliga a las instituciones de información, cuando utilizan expertos en las evaluaciones, a desarrollar procedimientos en los que el sujeto exprese sus opiniones con independencia y sin conocer las de los demás, así como a eliminar de las entidades evaluadas (como son los artículos científicos) todos los vestigios de orientación posibles (por ejemplo, los autores del trabajo, las instituciones que los generan, el país, la fuente, etc.) en aras de obtener evaluaciones más confiables, objetivas y personales.

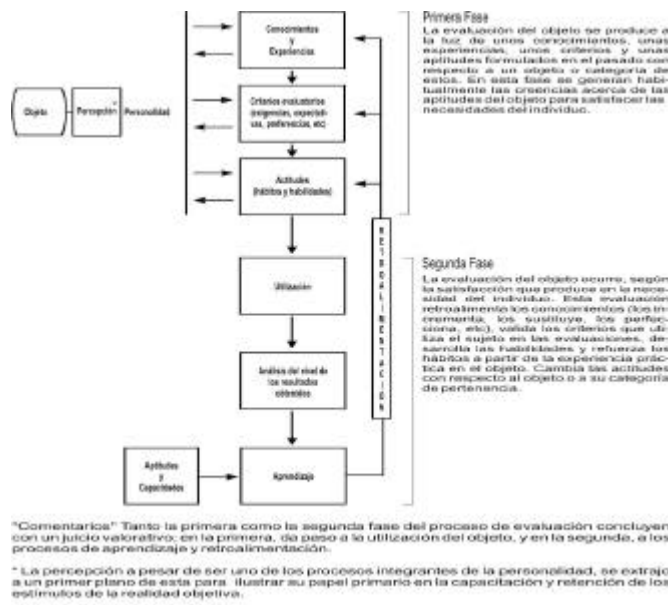
La personalidad

Una vez estudiados los principales tipos de procesos psicológicos que tienen lugar en el hombre y que, a su vez, tienen mayor importancia en la comprensión de los procesos de valoración, se estudiará la personalidad.

Se entiende por personalidad la organización dinámica de los procesos psicológicos (cognitivos, afectivos, pulsionales, etc.) y biológicos (fisiológicos y morfológicos) que caracterizan a cada persona y la distinguen de otras.¹⁰ Si las actitudes hacia la realidad y las formas de conducta correspondientes no son casuales para un individuo en específico, sino más o menos firmes y constantes, y caracterizan a la persona desde sus facetas más importantes, eso significa que se han hecho cualidades de la personalidad.⁵

Estas particularidades o cualidades siempre forman una cierta combinación original que no representa una simple suma de cualidades aisladas, sino una unidad característica. Esto es lo que constituye el carácter o rasgo del individuo. El carácter es una combinación original e individual de cualidades fundamentales de la personalidad que distinguen a un sujeto de otro como miembro de la sociedad, expresa su actitud hacia el mundo que le rodea el cual se manifiesta en su conducta y en los actos que realiza.⁵

La personalidad es por lo tanto, la integración de todos los rasgos y características que determinan una forma de comportamiento particular,⁶ y es el resultado específico de la acción entre el hombre y su medio. En el reflejo de la realidad objetiva, la personalidad actúa como el filtro a través del cual pasan los estímulos, la imagen resultante de dicho reflejo es única e irreplicable entre dos individuos diferentes. (figura 2)



Los procesos de evaluación

Comprender, explicar y predecir el comportamiento de los individuos en el consumo, permite a las instituciones de información elevar la efectividad de su trabajo y el grado de correspondencia entre la oferta de publicaciones y su demanda por parte de sus usuarios. Ahora bien, resulta que la explicación del comportamiento del individuo y sus actitudes, incluidas las de consumo o utilización dependen, en gran medida, de la comprensión de los mecanismos de evaluación del sujeto.

La evaluación es el proceso de juzgar que ejecutan los humanos, ocurre en el reino de la mente e inicialmente no es observable. Juzgar implica la emisión de juicios.¹¹ Los juicios son el reflejo de las conexiones entre los objetos o fenómenos o entre algunas de sus cualidades; el juicio es una “enunciación de algo acerca de algo, en el que se afirma o niega algo” con respecto a uno, varios o todos los objetos o fenómenos de una categoría.⁵

Los juicios pueden ser el resultado de un proceso empírico espontáneo del conocimiento, la expresión de la significación particular que tiene para el sujeto el objeto, el resultado de una relación positiva o negativa, estable o temporal con un objeto o fenómeno con una o varias de sus cualidades o partes, el resultado de una generalización cognitiva o afectiva inapropiada o simplemente de un estado emocional, así como el producto de cualquiera de los niveles del conocimiento o procesos cognitivos, e incluso afectivos.

Sucede, con frecuencia, que el convencimiento que expresan los individuos en sus juicios carece de datos objetivos que los sustenten. Como puede observarse, el resultado de la valoración o juicio, tomado de esta forma, aporta un producto de escaso valor y origen dudoso, lo suficientemente limitado como para considerarse por las instituciones de información en sus decisiones de selección e implementación de servicios.

Si a estos planteamientos se añade que los juicios, a menudo, encierran la evaluación de la propia actividad de valoración, del contexto en que se realizan, así como un conjunto de suposiciones que se hace el sujeto acerca del objeto y de los propósitos con que se realiza la evaluación, así como que frecuentemente las personas no pueden explicar el procedimiento por el cual ellos llegan o arriban a un juicio, será fácil darse cuenta del carácter complejo y subjetivo de estos productos de la actividad psicológica humana. Aun considerando el carácter complejo y subjetivo de los juicios, determinado por los muchos factores que influyen y se integran en sus resultados, estos pueden ser simplificados o al menos hechos visibles, si los elementos que contribuyen a ellos pueden identificarse y transformarse del estado subjetivo al objetivo.

El primer paso para realizar dicha tarea es la determinación de los requerimientos y expectativas que posee el sujeto acerca del objeto que evaluará. Las expectativas son las previsiones de los resultados buenos o malos que rendirán los objetos o fenómenos para la satisfacción de las necesidades,¹¹ tienen gran importancia para promover o impedir las acciones.

Cuando las exigencias y expectativas del sujeto con respecto al objeto no pueden hacerse públicas, observables o medibles ninguna metodología sofisticada podrá salvar tales evaluaciones. Parece razonable afirmar que hasta que los valores puedan revelarse, hacerse explícitos, no podrá esperarse que las evaluaciones posean resultados confiables y reproducibles.¹¹ Dicha exteriorización debe contemplar las exigencias, parámetros o criterios que se considerarán para emitir el juicio, los propósitos que con respecto al objeto tiene el sujeto, la actividad o contexto en que pretenden emplearse; la importancia o peso de los distintos criterios considerados o su significación particular y cuyo resultado es el ordenamiento de los criterios de acuerdo con su prioridad, así como el procedimiento para asignar los valores que expresan el cumplimiento de cada condición y las razones de las prioridades establecidas.

Los valores son comúnmente considerados como expresiones de preferencia acerca de un objeto, situación, evento o suceso. Ellos varían frecuentemente con el cambio de situación en la que se encuentra el sujeto, así como las necesidades y sus requerimientos, los propósitos, y por tanto, sus preferencias y valores. Los valores son más que una expresión simple de las preferencias y estos responden a una situación concreta. A esto se le denomina “valor situación”. Cuando la situación varía, cambian los valores, las relaciones propositivas, los requerimientos en las propiedades y los objetos necesarios. Estos detalles contribuyen a determinar los fundamentos de las valoraciones emitidas por el individuo y los procedimientos empleados para hacer sus juicios. Sin el conocimiento de estos detalles, el investigador no podrá comprender o interpretar los juicios de valor. Estas referencias aseguran o intentan asegurar la consistencia en el proceso de valoración.¹¹

Cada uno de los patrones de evaluación debe definirse, delimitarse, lo que constituye en sí mismo, es decir, expresarse explícitamente cuáles son las manifestaciones que deben aparecer en el objeto y con cuál intensidad (valores) como para determinar su presencia o ausencia. A su vez, deben conocerse las reglas para la toma de decisiones en cada una de las situaciones que pueda presentar la tarea de evaluación. Las reglas también aseguran o intentan asegurar la consistencia en el proceso de la evaluación. Habitualmente en estas valoraciones surgen diferencias individuales. La variedad de diferencias no impide el estudio de evaluación, pero previene de la generalización de sus resultados. Las recomendaciones anteriores no previenen que, en muchas ocasiones, el proceso de evaluación pueda revelarse completamente. Muchas expectativas y preferencias pueden ser instintivas e innatas y el individuo puede eludir el esfuerzo de describirlas y justificarlas, sin embargo, en las evaluaciones hechas sobre productos o servicios de información, generalmente es posible determinar los valores y las reglas de procedimiento seguidas para realizar las apreciaciones, ellas pueden exteriorizarse y especificarse lo suficiente como para que los resultados sean válidos, confiables y reproducibles.¹¹

Las evaluaciones generalmente buscan determinar en que medida se cumplen o satisfacen los requerimientos, expectativas y valores exigidos por el individuo al objeto.

La utilización de expertos en las evaluaciones también se ve influenciada o sesgada por las intenciones del investigador que sistemáticamente escoge individuos de forma premeditada y sin atender a muestreos aleatorios y representativos de los distintos sectores que conforman la comunidad de usuarios que atiende la institución de información.

Los criterios de evaluación

Es necesario conocer cuáles son los criterios de evaluación que permiten a los individuos discernir, por ejemplo, entre diferentes publicaciones en una temática, aquella que más se adecua a sus exigencias. Los criterios son, en general, expectativas de cumplimiento o desempeño o preferencias en términos de los cuales son hechos los juicios de valor.¹¹ Una publicación, una institución o un autor representa una variedad de índices y atributos para un individuo.

Los atributos de la necesidad del sujeto o criterio de evaluación tienen gran importancia en la formación de las actitudes. Cuando se estudian las actitudes de un individuo, se hace en relación con ciertos atributos o características del objeto. Es por esta razón que el análisis, la delimitación y valoración de los atributos y criterios de evaluación utilizados por los usuarios en cada situación de elección, es un paso indispensable en el estudio posterior de las actitudes.

Una característica importante de los criterios es su carácter dinámico, es decir, no son estáticos, sino que se modifican en la medida en que el sujeto acumula una mayor experiencia y conocimiento.⁶ Los criterios de

evaluación dependen básicamente de las necesidades, los motivos y la experiencia acumulada por el sujeto de la evaluación. Es común a todos los autores la idea de que las actitudes son una función de las creencias que los individuos poseen acerca de los atributos de los objetos, más que de sus propios valores reales.

El primer paso, por tanto, es descubrir la verdad sobre los valores reales de los atributos de los objetos, y el segundo, con una prioridad explícita de criterios según su significado para el sujeto, proceder a valorar en qué medida una fuente posee esos atributos determinantes, de manera tal que sea posible a la institución prever no sólo las actitudes de los individuos o categorías de ellos hacia las publicaciones, sino también hacia las editoriales, las instituciones, los países, etc.

Cuando la valoración de los individuos se expresa mediante una simple opinión que solicita la institución de información a determinados usuarios, difícilmente podrán conocerse los criterios de evaluación, su importancia y prioridad, y en muchas ocasiones, los usuarios no podrán hallar diferencias reales entre las distintas publicaciones, que no sean más que el producto de sus propias creencias y la experiencia personal.

Los elementos fundamentales en las evaluaciones son los criterios a partir de los cuales pueden ser medidos los logros y las variables derivadas de los criterios que describen las características operacionales del objeto, fenómeno o actividad que se evalúa. Los criterios no son medidas de por sí, ellos son indicadores generales de cumplimiento o desempeño, que pueden transformarse a variables criterios. Es probable que las expectativas varíen entre cuantificables y no cuantificables, entre realizables a corto o a largo plazo.¹¹ Pueden pertenecer a diferentes niveles de operación del sistema, por ejemplo, un producto de información adecuada, temática y formalmente, depende de las tareas de selección y de los procesos en las áreas de servicio; incluso, los criterios pueden ser conflictivos. Muchos criterios requerirán de su transformación de no cuantificable a cuantificable para poder considerárseles y cada criterio necesitará de un conjunto de variables medibles para poder comprobar la presencia y los valores alcanzados por los requerimientos en el objeto.

El proceso de operacionalización de una variable

Cuando el nivel en el que se define una variable es abstracto o complejo, no permite la observación o medición, es necesario entonces su transformación en variables más concretas que permitan una medición real de los hechos. El proceso de llevar las variables de un nivel abstracto a uno operacional se denomina operacionalización y su función es concretar o precisar el significado o alcance que se le otorga a una variable,¹² por ejemplo, calidad de una revista para determinado estudio.

El antecedente necesario del proceso de operacionalización es la conceptualización de la variable o definición de que constituye. Estas definiciones, cuando las variables son complejas como en el caso de la "calidad" son abstractas y generales, y por lo tanto, no permiten la observación de los fenómenos o elementos involucrados. Es aquí donde nace la necesidad de realizar un proceso de operacionalización o de traducción de qué significa ese concepto o esa variable teórica y compleja en los términos del estudio que se ejecuta. Mediante este proceso se logra la transformación de las variables complejas en simples, con igual significado y susceptibles de medirse empíricamente. Para lograrlo las variables principales se descomponen en dimensiones y estas en indicadores.¹² La operacionalización puede producir uno o varios indicadores que contribuyan a la valoración.

Modificación de las evaluaciones y de los criterios de evaluación

Las evaluaciones y los criterios de evaluación no son rígidos, admiten cambio, pero su dinamismo es difícil, existe bastante estabilidad para una gran variedad de categorías de productos,⁶ por ejemplo, las revistas clínicas norteamericanas.

El rápido crecimiento sufrido por las esferas científico-tecnológicas, así como la importancia que revista para el buen desarrollo de cualquier sector de la sociedad, condujo inevitablemente a la necesidad de evaluar, tanto cualitativa como cuantitativamente sus resultados, con el fin de perfeccionar la inversión de los recursos disponibles en un país, una empresa u organización.

Los procesos de valoración comprenden generalmente una comparación entre un conjunto de exigencias o requisitos que presentan las necesidades de los individuos y las propiedades de los objetos. Para que exista una correspondencia entre los objetos y las necesidades, debe existir una correspondencia también entre los valores de las propiedades de los objetos y los valores o preferencias individuales. En la determinación de la adecuación del objeto a la necesidad tiene un gran peso la presencia en el objeto de las propiedades consideradas altamente significativas por el sujeto para la clase de los objetos evaluados. La sola presencia de un atributo de gran significación (fuerte) y su valor es suficiente para considerar adecuado al objeto, aun cuando los demás parámetros comparables sean negativos.

Ahora bien, cuando las evaluaciones que realiza el sujeto están dirigidas a determinar la presencia y el nivel que presentan ciertas propiedades y requerimientos considerados por él como inherentes a la clase de productos o procesos que evalúa, sin considerar sus necesidades particulares, con el conocimiento y la experiencia necesaria sobre las mejores condiciones para la obtención de resultados objetivos (exactos, reproducibles, etc.) confiables, como lo exige el proceso científico, generalmente se dice que se está en presencia de evaluaciones de la calidad de un objeto.

Las evaluaciones de calidad de un objeto, están indisolublemente unidas a las evaluaciones de utilidad. Se realiza una evaluación de utilidad cuando se determina la adecuación o aptitud que posee el objeto para satisfacer los requerimientos de unas necesidades específicas. Las evaluaciones de calidad y utilidad no conducen al mismo resultado en la acción de consumo, porque simplemente todo lo que posee calidad no es útil, ni todo lo útil posee calidad. La utilidad exige de la adecuación a las circunstancias en que desarrolla su actividad el sujeto y su aplicabilidad o utilización depende de la similitud entre las condiciones en las que se encontraba la fuente (por ejemplo, autor o institución en que se realizó la investigación) y el destinatario (usuario, lector, etc.); incluso cuando las valoraciones de costos no son un ingrediente en las valoraciones de calidad y utilidad propiamente dicho, sirven en una evaluación global para determinar la eficiencia (a qué costo se logra determinada calidad y utilidad) de los sistemas.

Se está en presencia de evaluaciones económicas cuando se analizan, tanto los costos como las consecuencias (recursos invertidos contra resultados obtenidos) de dos o más alternativas posibles, ejemplo, dos o más publicaciones de una misma disciplina. Las evaluaciones económicas permiten escoger entre dos revistas útiles o de calidad similar, aquella que resulta menos costosa.

Las evaluaciones de calidad y utilidad

El conocimiento de la calidad y utilidad de las fuentes y canales de información por parte de los expertos en sus respectivos campos de la actividad, resulta de gran beneficio a las instituciones de información porque existe una clara dependencia entre dichos juicios y la actitud que toman cada uno de ellos con respecto al conjunto de fuentes disponibles y su conducta de consumo.

Los juicios de calidad y utilidad constituyen el reflejo de la correspondencia y la adecuación de los objetos con ciertas normas o parámetros que el sujeto establece como requerimientos de cumplimiento o de aptitud para satisfacer determinadas exigencias de sus necesidades. Ocurre, frecuentemente, que la asociación de calidad a un objeto obedece a la utilidad de este para satisfacer determinadas necesidades en el individuo. A su vez, los requerimientos de calidad varían con el conocimiento y la experiencia alcanzada por el sujeto en sus relaciones con la categoría de objetos evaluados y los requerimientos de utilidad cambian de acuerdo con la modificación de las circunstancias y propósitos de la actividad del individuo. La asociación de calidad con un objeto es causa, generalmente, de la presencia en este de una o varias propiedades consideradas inherentes y significativas para esa clase de objetos en particular.

Cuando se pretende introducir un nuevo producto en el mercado las interrogantes iniciales de los usuarios serán si ese producto es para él y qué hay en el producto (por ejemplo, revista) que lo haga mejor que los otros para él. Por este hecho resulta importante que el promotor (bibliotecario, por ejemplo) haga un énfasis especial, desde el primer momento, en los niveles que incorpora el nuevo producto (por ejemplo, publicación desconocida para el usuario) respecto a los diferentes criterios de evaluación y la prioridad que estos presentan para los distintos individuos y grupos en la comunidad.⁶ El conocimiento de los valores que incorpora el producto nuevo con respecto a los de mayor utilización por parte de los usuarios, puede resultar una herramienta eficaz.

El conocimiento de los criterios de evaluación puede ser un instrumento importante para segmentar la comunidad de usuarios de acuerdo con las razones que ellos desean escuchar. El proceso de evaluación de un nuevo producto atraviesa por diferentes etapas: conocimiento, interés, evaluación, prueba y aceptación;6 y constituye a su vez, una transformación gradual de la indiferencia o rechazo en una actitud de aceptación y utilización del objeto.

Todavía más difícil resulta el cambio de los criterios de evaluación, lo que sucede sólo cuando la experiencia negativa con una variedad de objetos evaluados a la luz de un criterio, provoca una reacción en el individuo o cuando las fuentes promotoras del cambio son lo suficientemente influyentes y consistentes como para producir este cambio.

El aprendizaje

Se entiende por aprendizaje la instauración o “ el cambio relativamente permanente de una tendencia de la conducta del individuo que se da como efecto de una práctica reforzada.6 El proceso de aprendizaje está condicionado por la capacidad de comprensión y los conocimientos que posee el sujeto que entra en contacto con el estímulo. Este estímulo puede ser un objeto novedoso, una interrogante acerca del cómo funciona determinado mecanismo, o en el caso de las publicaciones, simplemente la condicionante de que si tendrá esta revista algo útil para mí. Lo expuesto expresa el interés causado por el objeto en el sujeto, el que procederá a evaluar sus aptitudes en función de unos requerimientos y unas expectativas que éste posee acerca del objeto ideal que resuelve o satisface sus exigencias. La prueba del producto –por ejemplo, la consulta de una revista desconocida en su especialidad- al ser positiva conducirá a un reforzamiento de la conducta en el consumo (utilización) en situaciones similares posteriores. Cada vez que la respuesta del sujeto a un objeto o estímulo es seguida de una recompensa, se incrementa la probabilidad de que este responda en forma semejante cuando se presente nuevamente el mismo objeto o estímulo.6

El aprendizaje resultará más rápido, es decir, será más corto el intervalo entre lo aprendido y el cambio en la conducta, cuanto más breve sea el tiempo transcurrido entre lo aprendido y la recompensa recibida o la satisfacción de su necesidad. Cuando no existe una necesidad que desencadene el aprendizaje, este se vuelve una actividad mecánica, pasiva e improductiva para el individuo.

Las evaluaciones de calidad

La apreciación de calidad puede relacionarse con la aparición de uno o varios atributos considerados significativos por individuos en particular o grupos sociales, reunidos en un paquete por uso establecido, mandato administrativo o preferencia personal.13 En realidad cada juicio de calidad puede ser el resultado de uno o varios de estos elementos. Descifrar cuáles atributos o propiedades, cuáles valores y significaciones se han concedido a cada atributo y a cada valor, se convierte en un punto indispensable para obtener un juicio de valor sólido y consistente. En cada individuo, grupo o contexto aparecerán criterios propios de valoración, valores y significaciones diferentes. Las evaluaciones siempre tendrán un valor en unas circunstancias, en un momento y para unos individuos en específico. Generalmente, sólo se puede hablar de calidad en el plano individual o grupal, determinado por el hecho de que los juicios de calidad consideran los deseos, las expectativas, las valoraciones de los individuos, y estos, como es de suponer, son muy diferentes entre distintos sujetos o grupos.

Obviamente los usuarios contribuyen individual o colectivamente de muchas maneras a la definición de calidad sobre todo con sus requerimientos, valores, expectativas, significaciones, etc. Los usuarios, en este dominio, definen cuáles serán los requisitos que deberán cumplir los productos de una clase (por ejemplo, los artículos o investigaciones acerca de la efectividad de un nuevo medicamento) como para considerársele de calidad.

El concepto más difícil de determinar es el de calidad científica,14 que puede ser calidad cognitiva, relacionada con la importancia del contenido específico de las ideas científicas (valor actual, integridad, exactitud, etc.); calidad metodológica, según sea la adecuación, la objetividad, la imparcialidad y la confiabilidad de los métodos y técnicas utilizadas, o bien, calidad de presentación, según el grado de atracción del estilo, de sus ilustraciones y tablas, de sus formulaciones, de su estructura, entre otros.

Cuando se habla de calidad cognitiva, se refiere al conjunto de normas o patrones que garantizan la solidez de las argumentaciones, la trascendencia, la actualidad. La calidad metodológica se refiere al conjunto de normas que garantizan la confiabilidad, certeza o validez de los resultados y su reproducibilidad. De la misma manera, los patrones de calidad de presentación pretenden asegurar la transmisión de los conocimientos entre los productores y destinatarios; su facilidad de asimilación y comprensión.

Los conjuntos de propiedades consideradas como patrones de calidad difieren en la evaluación de publicaciones y los artículos respectivamente. Por ejemplo, una medida de calidad de una revista primaria puede ser la presencia conjunta de artículos originales y de revisión, de cartas y anuncios; mientras, para un artículo original puede ser la presencia de un grupo de argumentos a favor y en contra de los resultados obtenidos, por ejemplo, un examen sistemático y sin sesgos de la literatura sobre el tema.

Los indicadores que permiten obtener la información sobre los aspectos de calidad se basan en las percepciones de los expertos que juzgan las publicaciones por su contenido, metodología y presentación. Se sustentan en su estimación y apreciación del proceso y los resultados de una investigación. El juicio humano es el único válido para discernir la calidad de un trabajo de investigación, interpretada esta como la integración de sus nuevos aportes,¹⁴ de igual forma ocurre con la valoración de su novedad y aplicabilidad; sin embargo, su descomposición en factores significativos resulta altamente compleja debido a su carácter eminentemente subjetivo.

Las evaluaciones de utilidad

Las evaluaciones de utilidad buscan determinar el grado de correspondencia o adecuación de las propiedades formales y de contenido de los objetos con los requerimientos de las necesidades de los individuos o grupos. Los juicios de utilidad contienen el reflejo de la aptitud del objeto para satisfacer determinadas necesidades, e incluso con mayor frecuencia que en las evaluaciones de calidad, sucede que la utilidad de un objeto o producto varía entre dos momentos o situaciones diferentes y entre dos individuos distintos, debido al carácter particular e irrepetible de las necesidades. No obstante, existen ciertos requerimientos de grupos o categorías de usuarios en específico (por ejemplo, plazos de entrega de la información, volumen, actualidad, tipos de trabajo). La acción de consumo o utilización es la que retroalimenta y perfecciona la evaluación y los criterios empleados por el individuo. Para determinar utilidad es necesario determinar antes los requisitos formales y de contenido que caracterizan a la necesidad del individuo o grupo y la significación particular de cada requerimiento.

Si bien las evaluaciones de calidad tienden a ser universales, las de utilidad tienden a particularizarse. En las evaluaciones de utilidad de las publicaciones, desempeñan una función importante los servicios de información; ellos deben ser capaces de adecuar sus entregas de información a las particularidades temáticas y formales de los individuos y grupos.

Un usuario no es totalmente capaz de percibir las diferencias entre los distintos productos objetiva y consecuentemente; su elección con frecuencia no se basa en esas diferencias, sino en sus creencias acerca de los valores y propiedades de los objetos.

La percepción del usuario sobre las características de un producto (que puede estar distorsionada), determinará su elección entre los distintos objetos, esto condicionará también su lealtad a ellos.⁶ Es función de las instituciones de información mostrar las diferencias reales y objetivas existentes entre distintas fuentes y canales, así como trabajar para que los usuarios cambien sus actitudes si resulta necesario, es decir, llevar a cabo una labor educativa.

El grado de satisfacción del usuario es una medida de importancia vital, por cuanto proporciona información acerca de la capacidad del sistema para reconocer las necesidades y cumplir con sus requerimientos, indica su éxito o derrota para alcanzar los valores y las expectativas de los usuarios; es por lo tanto, un instrumento valioso de administración y planeamiento. La satisfacción es el resultado del cumplimiento de una serie de exigencias planteadas por el usuario al producto u objeto, requisitos con un grado de significación particular que deben observarse para obtener un nivel de satisfacción adecuado. La diferencia percibida entre los requisitos del sujeto y los valores y propiedades del objeto, así como su significación particular determinan el grado de insatisfacción del individuo.

Finalmente, el balance entre lo beneficioso y lo perjudicial (lo válido y lo no válido, lo confiable y lo no confiable, lo comprensible y lo incomprensible, lo exacto y lo inexacto, lo redundante y lo novedoso, lo probablemente cierto y lo probablemente incierto, lo útil y lo inútil) puede que constituya el núcleo central de una evaluación. Cada uno de las fuentes analizadas puede aportar cantidades diferentes de información de uno u otro tipo, y en dependencia del balance final, podrá decirse que una fuente o un canal es de mayor o menor calidad y utilidad.

En el comportamiento de cada individuo hay una constante evaluación de las acciones que se van a emprender, de las alternativas, de los beneficios y riesgos posibles, en consecuencia, una toma de decisiones, que cuando produce un balance positivo, probablemente se repetirá en una situación similar. No sólo es decisivo el resultado propiamente dicho de una acción sino su significado. Si bien las evaluaciones de efectividad son un componente decisivo en las tareas de selección, en los últimos años, ha adquirido una importancia vital el componente económico, a causa de los recortes de presupuesto que han experimentado las instituciones de información y el alza de los precios de la adquisición.

Las evaluaciones de economía

El análisis económico de una actividad es un requisito indispensable para la correcta administración de los recursos a invertir. El incremento de los costos de la adquisición ha concretado la necesidad de mejorar la distribución de los recursos, esto ha provocado la aparición de novedosas técnicas de selección de documentos y el empleo de los análisis de costo y sus consecuencias en las diferentes alternativas disponibles en el mercado así como que sean consideradas útiles y de calidad por la comunidad de usuarios que se atiende.

Existen diferentes alternativas para realizar las evaluaciones económicas. En el más sencillo de los casos aparecen dos fuentes o canales de igual calidad o utilidad para una comunidad específica de usuarios las que como es presumible diferirán en sus costos. La evaluación de eficiencia busca la alternativa menos costosa.

Ahora bien, puede suceder que se encuentren dos publicaciones, por ejemplo, que difieran en cuanto a su efectividad, posean distintos números de artículos relevantes, distinto nivel de calidad o utilidad. En este caso, si sigue el enfoque tradicional de las evaluaciones económicas, se utilizaría el criterio "costo" o el componente económico como variable principal en la valoración, es decir, se dividiría en ambas variantes su precio por el número de artículos relevantes, útiles, etc. De esta forma, el componente efectividad pasa a un segundo plano. En la valoración de las publicaciones la efectividad es el criterio de más peso. Por el contrario, si se divide el número de artículos relevantes o útiles por el precio de la revista, se hallará el número o porción de artículos relevantes (medida de efectividad) adquiridos por unidad de dinero invertida. De esta forma, se obtiene una medida que refleja las unidades de efectividad alcanzadas por unidad de dinero gastado. Este valor ofrece una idea de la eficiencia en la inversión de recursos que presenta la institución de información.

Puede suceder también, que el grado de calidad o utilidad de dichas publicaciones sea diferente y se exprese mediante una puntuación. Los artículos, por ejemplo, pueden variar en su utilidad, desde imprescindibles hasta inútiles. Para cada fuente, se promediaría su utilidad y se dividiría por su precio, de manera tal que se expresen las unidades de utilidad (puntos) obtenidos por unidad de dinero invertida.

Otra forma útil para la evaluación de dos publicaciones diferentes puede ser mediante su balance precio-artículo relevante/ precio-artículo no relevante. Ocurre que cada revista aportará, en la mayoría de las ocasiones, una cantidad de artículos relevantes menor que el total de artículos publicados. Los artículos no relevantes representan el dinero desperdiciado. Las revistas pueden ordenarse según su balance precio-artículo relevante/ precio-artículo no relevante, o según los tantos por cientos que representan estas cantidades en el costo total.

Las evaluaciones de costo deben acompañar a las evaluaciones de calidad, utilidad o cualquiera otra que se realice con el objetivo de seleccionar las fuentes y canales más propicios. Sin embargo, las evaluaciones de precios no deben sacrificar las indicaciones de efectividad; comúnmente sucede que las publicaciones más relevantes, de más calidad, más útiles, también son las más costosas. En estos casos, no se debe subordinar calidad y utilidad a precios.

Los estudios económicos, suponen la calidad de lo que se estudia y los estudios de calidad toman por útil lo que se analiza. Los estudios de utilidad se realizan, en la secuencia, primero: son más baratos y decisivos, porque aunque una investigación presente una calidad excepcional, si esta no es útil, no se consultará o considerará y el tiempo y los recursos empleados en la evaluación se habrán perdido. Cualquier evaluación deberá conceder mayor importancia a la utilidad y a la calidad que a los precios.

Abstract

Psychological aspects useful to understand the evaluation of the information sources according to experts

Some basic elements of theoretical character that are useful to understand, above all, from the psychological point of view, the expert's evaluations, which are one of the most used forms to select serials in the setting of medical libraries, are approached. The cognitive and affective processes, as well as those of the activity are studied aimed at explaining their influence on the results of the evaluations given by the specialists in a specific area of knowledge and the ways to reduce the negative effects produced by the defects inherent to the own psychological processes intervening in the activity of evaluation.

Subject headings: SERIALS; EVALUATION; LIBRARIES, MEDICAL

Referencias bibliográficas

1. Evans G. Developing library collections. Colorado: Libraries Unlimited, 1987. p. 22.
2. Skinner EA. Health science information management and continuing education of physicians. *Ann Intern Med* 1989; 110(2):151.
3. Nuñez Paula I. Comp. Información. Aspectos socio-psicológicos. La Habana: IDICT; 1990. p.71.
4. Rubinstein SL. El ser y la conciencia. La Habana: Editora Universitaria; 1965. p.19, 137,141,137, 175.
5. Smirnov AA, Leontiev AN. Psicología. La Habana: Imprenta Nacional de Cuba; 1961. p.144- 7, 235, 232-9, 177, 183, 355-8, 462-3, 242, 436, 433.
6. Alonso J. El comportamiento del consumidor: una aproximación teórica con estudios empíricos. Madrid: Instituto Nacional de Consumo; 1983. p.167, 176, 169, 204-5, 108-9, 211, 159, 183, 185, 184, 262, 174.
7. Petrovski AV. Psicología general. La Habana: Ministerio de Educación; 1981. p.141, 335, 365, 153-5.
8. Rosental M, Iudin P. Diccionario filosófico. La Habana: Editora Política, 1973. p.307.
9. Diccionario de Filosofía. Moscú: Progreso; 1984. p.4.
10. Diccionario enciclopédico Salvat Universal. 15ta ed. Barcelona: Salvat; 1981. p. 2221, 1852, 2220.
11. Swanson RW. Performing evaluation studies in information sciences. *JASIS* 1979;26(3): 59-63.
12. Academia de Ciencias de la URSS. Metodología del conocimiento científico. La Habana: Editorial Pueblo y Educación; [s.a]. p. 240, 112.
13. Donabedian A. La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación. Mexico, D.F: Prensa Médica Mexicana; 1984. p.3.
14. Sancho R. Indicadores bibliométricos utilizados en la evaluación de la ciencia y la tecnología. *Rev Esp Doc Cient* 1990;13(3-4):845.

Recibido: 9 de abril de 2002. Aprobado: 25 de mayo de 2002

[Lic. Rubén Cañedo Andalia. Red Telemática de Salud en Cuba \(Infomed\). Calle 27 No. 110 e/n N y M, El Vedado. Plaza de la Revolución. Ciudad de La Habana. Cuba. \[ruben@infomed.sld.cu\]\(mailto:ruben@infomed.sld.cu\)](#)

acimed@infomed.sld.cu