



**INVESTIGACIONES EN COMPORTAMIENTO INFORMATIVO DE ADOLESCENTES Y PERSONAS
MAYORES DE CONTEXTOS DESFAVORABLES EN URUGUAY:
HACIA UNA INFORMACIÓN INCLUSIVA EN SALUD**

*RESEARCH ON INFORMATIONAL BEHAVIOR OF ADOLESCENTS AND ELDERLY PEOPLE FROM
UNFAVORABLE CONTEXTS IN URUGUAY: TOWARDS INCLUSIVE INFORMATION IN HEALTH*

Martha Sabelli

Instituto de Información. Facultad de Información y Comunicación - Universidad de la República del Uruguay. Instituto de Profesores Artigas, Universidad de Alcalá de Henares, Universidad de Alcalá de Henares Facultad de Filosofía y Letras, Universidad de la República Uruguay Facultad de Información y Comunicación. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-4130-0312>.

RESUMEN: Se presentan tres proyectos de investigación desarrollados en Uruguay en el lapso 2008-2019. Se abordó por equipos interdisciplinarios el comportamiento informativo de jóvenes mujeres, adolescentes y mujeres mayores de contextos desfavorables y su acceso a la información para su vida cotidiana, específicamente en salud. La metodología de la investigación recurrió a técnicas cualitativas: entrevistas en profundidad, cuestionarios, observaciones, grupos focales y análisis de documentos. El rol de los mediadores sociales de información, en especial el personal de los servicios de salud es relevante y emergen como un puente esencial para el fenómeno de la transferencia e internalización de la información.

Palabras-Claves: Información en Salud; Comportamiento Informativo; Información inclusiva.

ABSTRACT: Three research projects developed in Uruguay in the 2008-2019 periods are presented. The informational behavior of young women, adolescents and older women from unfavorable contexts and their access to information for their daily life, specifically in health, were addressed by interdisciplinary teams. The research methodology used qualitative techniques: in-depth interviews, questionnaires, observations, focus groups, and document analysis. The role of social mediators of information, especially health services personnel, is relevant and they emerge as an essential bridge for the phenomenon of the transfer and internalization of information.

Keywords: Health information; Information behavior; Inclusive information.

1 INTRODUCCIÓN

“La promoción de la salud se centra en alcanzar la equidad sanitaria. Su acción se dirige a reducir las diferencias en el estado actual de la salud y a asegurar la igualdad de oportunidades y proporcionar los medios que permitan a toda la población desarrollar al máximo su salud potencial. Esto implica una base firme en un medio que la apoye, acceso a la información y poseer las aptitudes y oportunidades que la lleven a hacer sus opciones

en términos de salud”“La promoción de salud favorece el desarrollo personal y social en tanto que proporcione información, educación sanitaria y perfeccione las aptitudes indispensables para la vida”. Carta de Ottawa para la Promoción de la Salud. Primera Conferencia Internacional sobre la Promoción de la Salud. Ottawa, 21 de noviembre de 1986.

1.1 INFORMACIÓN EN SALUD Y EL SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE SALUD EN URUGUAY

La temática *Información en Salud y Sociedad* se ha insertado en la línea de investigación desarrollada en el Departamento Información y Sociedad del Instituto de Información de la Facultad de Información y Comunicación – FIC de la Universidad de la República, Uruguay – Udelar, en los últimos doce años (2008-2019)¹ por equipos de investigación interdisciplinarios, coordinador por nosotros, desde la perspectiva de la Ciencia de la Información.

El **Sistema Nacional Integrado de Salud (SNIS)** y el Seguro **Nacional de Salud implementado en el Uruguay** desde el año 2008, constituyen cambios trascendentales en las políticas públicas sociales en el área de la salud. Le acompañan políticas y acciones orientadas a la implantación de un modelo de atención centrado en las personas con integralidad, calidad y dignificación del espacio asistencial y laboral. En este sentido se busca consolidar un Primer Nivel de Atención continente y resolutivo que permita realizar la promoción, prevención específica, detección precoz, atención de los problemas de salud, rehabilitación y cuidados paliativos para la población del departamento de Montevideo.

En este marco, desde nuestro equipo de investigación se observó un modelo carente de canales de información adecuados, accesibles y amigables para los/as ciudadanos/as. El lograr hacerlos partícipes de “comunidades de práctica” en nuevos comportamientos en el acceso, uso y apropiación de información sanitaria, conlleva un imprescindible reconocimiento de sus habilidades, hábitos y competencias en su universo de referencia. Se consideró la necesidad de crear estrategias de intervención que implicaran mejorar la relación de la ciudadanía de contextos desfavorables con las fuentes de información y producir servicios y productos informativos, léase, recursos de información de diversas e innovadoras tipologías y soportes.

¹ La FIC se creó a partir del 2013 uniendo la EUBCA conformando el Instituto de Información y la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación - LICCOM conformando el Instituto de Comunicación.

En este sentido, las comunidades estudiadas, jóvenes mujeres, adolescentes y mujeres mayores, se caracterizaron por su situación desfavorable y vulnerabilidad. El propósito principal ha sido investigar sus comportamientos informativos con el fin de conocer, interpretar y concluir sobre las necesidades de información, acceso, obstáculos y barreras en el flujo de información en sus vidas cotidianas, con el fin de facilitar el acceso y apropiación de información inclusiva e integradora. La información inclusiva en salud ha sido un hilo conductor y guía de los estudios, su abordaje ha sido esencial como también la identificación de los actores del ámbito de la salud como mediadores sociales de la información.

1.2 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN INTERDISCIPLINARIA Y PROYECTOS (2008-2019)

Los proyectos de investigación fueron seleccionados y financiados por Udelar en tres convocatorias (Comisión Sectorial de Investigación Científica - CSIC 2007 y 2016, **Programa de Desarrollo Académico de la Información y la Comunicación**-Prodic 2010), lo que permitió conformar los equipos y ejecutarlos cada uno durante dos años. Los tres están estrechamente vinculados a *Informacao em Saude*, el primero titulado “*Hacia la construcción de Servicios de Información a la Comunidad: estudio del acceso y uso de información por las mujeres de contextos desfavorables (Zona 9 de Montevideo)*”, apoyado por CSIC (convocatoria 2007 a Proyecto de Inclusión Social), coordinado por nosotros, 2008-2010 desde la ex EUBCA (actual Instituto de Información de la FIC). El informe final del proyecto fue difundido en la colección Biblioteca Plural de CSIC (Sabelli y Rodríguez Lopater, comp. 2012). Se centró en los obstáculos, barreras y facilitadores en el acceso, uso y apropiación de la información por las jóvenes y adolescentes en condiciones de pobreza, enfatizando los problemas en el flujo y acceso a las fuentes más pertinentes de información registrada relacionadas con temáticas expresadas como relevantes por la sociedad civil. Para su ejecución se integró un equipo multidisciplinario (bibliotecólogas, socióloga, educadora social, profesora de educación media y maestra) conformado por docentes y estudiantes de las Licenciaturas de Bibliotecología y Ciencias de la Comunicación.² Se articularon las distintas etapas investigativas con los actores de los servicios de la Zona (Centros de salud, Policlínicas de Medicina Familiar, Servicios de

² El equipo de investigación estuvo integrado por: Prof. Agr. Dra. Martha Sabelli, responsable y coordinadora del Proyecto; Prof. Ay. Mag. Paulina Szafran Maiche, investigadora asistente; Mag. Verónica Rodríguez Lopater, especialista en Género, investigadora asociada; Soc. Ingrid Bercovich, investigadora asociada, y los becarios estudiantes de la Licenciatura de Bibliotecología: Liliana Chávez, Maestra Graciela Mallet, Prof. Jimena Núñez, Ed. Social Lucía Valeta y de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación: Diego Aguirre.

Orientación Consulta y Articulación Territorial-SOCAT, Centros de Atención a la Infancia y la Familia - CAIF, Comisiones de Fomento, Escuelas, Liceos y una *Casa Joven*) así como con técnicos y profesionales integrantes de la *Red Camino Nordeste*.³

A continuación (2010-2012), el segundo, diseñó e implementó el proyecto titulado *Las estrategias de información y comunicación centradas en los jóvenes y adolescentes en el ámbito de la salud: análisis y propuestas (RAP-ASSE, Zona 9 de Montevideo)*, que fue uno de los cinco proyectos de investigación seleccionados por el programa Prodic de Udelar, en la convocatoria de 2010. Ha sido una propuesta interdisciplinaria e interinstitucional de la ex EUBCA Y la ex LIICOM y el Instituto de Computación – InCo de la Facultad de Ingeniería, bajo nuestra responsabilidad y Jorge Rasner de Comunicación.⁴ La problemática abordada involucra varias dimensiones; se centra en los ciudadanos adolescentes y jóvenes en situación vulnerable, como usuarios reales y potenciales de información en salud, y en los mediadores en el flujo de comunicación e información, especialmente el personal de salud. Los problemas de flujo y acceso a fuentes pertinentes de información han sido identificados como prioritarios por los distintos actores de la comunidad y los servicios de salud en la Zona 9 de Montevideo. Desde un abordaje multi e interdisciplinario se buscó conocer sus comportamientos y necesidades en relación a la información y a las TIC, la disponibilidad y acceso a recursos tecnológicos personales, el contexto de uso (la comunidad, la vida cotidiana, las instituciones), el proceso de interacción entre distintos actores sociales del sector y el flujo comunicacional en la cultura organizacional de los servicios de salud. El fin ha sido ofrecer modelos sobre los que diseñar recursos electrónicos de información acordes con las necesidades detectadas. En este sentido la investigación no se acotó a estudios sobre el comportamiento informativo, sino que también incluyó como propuesta el diseño de recursos

³ La *Red Camino Nordeste* se creó en forma informal y espontánea en el año 2002 en el marco de la peor crisis económico – financiera de la historia uruguaya, por integrantes de organizaciones públicas y privadas de una de las zonas más pobres de Montevideo. Entre ellas se destacaron médicas, enfermeras, maestras, trabajadoras sociales, psicólogas, educadores sociales de los servicios sociales de la zona, mayormente mujeres profesionales quienes se reúnen desde aquel año una vez por mes y articulan acciones.

⁴ El equipo de investigación estuvo integrado por: Prof. Agda. Dra. Martha Sabelli (Coresponsable del Proyecto y coordinadora del subequipo de EUBCA), Prof. Agda. María Cristina Pérez Giffoni, Prof. Adj. Mag. Paulina Szafran Maiche, Socióloga Ingrid Bercovich, estudiantes de Bibliotecología Profesora Jimena Núñez Ansuas, Educadora Social Lucía Valeta y Maestra Graciela Mallet; Prof. Adj. Mag. Jorge Rasner (coresponsable del Proyecto y coordinador del equipo de Liccom), Prof. Adj. Dr. Eduardo Álvarez Pedrosian, Prof. As. Mag. Victoria Cuadrado, Licenciados en Comunicación Gonzalo Cortizo y Pamela Viera; Prof. Adj. Mag. Ing. Laura González y Prof. Titular Dr. Ing. Raúl Ruggia (coordinadores del equipo Inco), Prof. As. Ing. Flavia Serra y estudiantes de la carrera Ingeniería en Computación Ana Inés Bertone, Gabriela Peluffo y Ronit Katz (proyecto de fin de carrera).

electrónicos de información y una evaluación de su impacto, tendiendo a la construcción de un servicio de información a la comunidad en base a las tecnologías y sistemas disponibles en los organismos del Sistema Nacional Integrado de Salud – SNIS, la Plataforma de Gobierno Electrónico – Agesic y el Plan Ceibal.

La estructura del *Informe final* del proyecto, publicado en la Biblioteca Plural de CSIC (Sabelli y Rasner 2015), es ilustrativa de los enfoques que convergen en las diversas actividades investigativas, complementarias y en interacción llevadas a cabo.

La investigación más reciente, la tercera, centrada en el Proyecto *La vejez y perspectiva de género en sectores desfavorables: hacia estrategias de información y comunicación inclusivas, el Plan Ibirapitá y el Sistema de Cuidados en Uruguay*, seleccionado en la convocatoria de CSIC de proyecto I+D (2016), abre un espacio en las investigaciones en comportamiento informativo centrado en la vejez con perspectiva de género y la información/comunicación inclusiva, con especial interés en el Sistema de Cuidados estrechamente vinculado al SNIS⁵.

A continuación exponemos brevemente los referentes teóricos y metodológicos comunes a toda la línea de investigación y los específicos relacionados a la información en salud y a los tipos de comunidades elegidas se expondrán en la presentación completa.

2 REFERENTES TEÓRICO – METODOLÓGICOS

La información sanitaria o información en salud es fundamental para muchos grupos de personas diferenciados por Robinson (2010) en: 1. los profesionales de la salud, con un fuerte crecimiento de los requerimientos por un uso efectivo de recursos de información y conocimiento; 2. el público en general, porque la salud es un asunto importante para todos, se ofrecen portales en salud, donde se pone énfasis sobre pacientes que se convierten en “informados” o aún en “expertos”; 3. los especialistas en salud; 4. los profesionales de información (bibliotecólogos), siendo esta área de salud frecuentemente la líder en

⁵ El equipo de investigación estuvo integrado por la coordinadora y responsable del proyecto Dra. Martha Sabelli, las investigadoras asociadas Magíster en Sociología Verónica Rodríguez Lopater (Licenciada en Bibliotecología), especialista en Género y la Socióloga Ingrid Bercovich. Participó como investigadora Magíster Paulina Szafran (Licenciada en Bibliotecología), y como becarios del proyecto, las estudiantes de la Licenciatura de Bibliotecología: Bachiller Liliana Chávez, Maestra Graciela Mallet, Profesora Jimena Núñez, Educadora Social Lucía Valeta. También integró el equipo el estudiante de la Licenciatura de Ciencias de la Comunicación Bachiller Diego Aguirre.

innovación de fuentes, servicios y técnicas y un ejemplo de buenas prácticas para el resto de las bibliotecas; 5. los docentes en Bibliotecología y Ciencia de la Información.

Sin duda, el grupo 2, el público en general y más específicamente mujeres jóvenes, adolescentes y mujeres mayores en contextos desfavorables es el priorizado por la línea de investigación que detectó la carencia de portales en salud u otros recursos de información que facilitarían ser “informados”. El grupo 1 ha sido considerado como un mediador social de la información en relación al grupo 2. Y los grupos 4 y 5 son los responsables, en este caso, de las investigaciones.

Los referentes teóricos – metodológicos del campo de comportamiento informativo de la Ciencia de la Información que guían nuestros estudios, son muy amplios y complementarios. Por ello remitimos a los libros, ya citados, que recogen los informes de los proyectos. La mayor parte de ellos se ubican en enfoques contemporáneos e interpretativos que visualizan a las personas como sujetos informativos, en interacción y diálogo con los contextos en que viven. En ellos construyen la información a partir de fuentes y recursos brindados por distintos canales formales e informales. Los mediadores sociales de información, en este caso en salud, ocupan un rol fundamental, al estar involucrados en el territorio donde habitan los sujetos investigados. De allí la importancia dada a la mediación social y la figura del mediador de información en salud en la vida cotidiana de la comunidad.

Por mencionar algunos, se destacan el concepto de pobreza en información y del rol de los *mediadores de información* de Elfreda A. Chatman (1988, 1996, 1999). El modelo ELIS (everyday life information seeking) de Reijo Savolainen y sus colegas (1999, 2002, 2004, 2005, 2008) y los aportes del construccionismo social de Talja et al (2005, 2007, 2015), También el rol de los mediadores de información y la noción de *information ground* de Karen E. Fisher y sus coautoras (Fisher et al 2005, 2006, 2007).

3 METODOLOGÍA

Son proyectos exploratorios que han tratado de esbozar una cartografía de los procesos, dimensiones y problemáticas que definen la escena donde esta problemática se sitúa. La metodología de la investigación recurrió a técnicas cualitativas de interpretación y comprensión del significado y sentido de la información, el conocimiento y los otros elementos cognoscentes puestos en juego. Se utilizaron las técnicas de recolección de datos a

detallar a continuación y diseño, en dos de los proyectos de REI – recursos electrónicos de información. Las técnicas de recolección fueron las entrevistas en profundidad, cuestionarios, observaciones, grupos focales y análisis de documentos.

Los datos de las entrevistas en profundidad a informantes calificados, los cuestionarios con preguntas cerradas y abiertas, incluyendo un incidente crítico, las observaciones, los grupos focales integrados por un lado, con las sujetos-objeto de investigación y , por otro, los mediadores y las transcripciones de las entrevistas fueron procesados y analizados triangulando los resultados. Los análisis de los corpus en algunos de los proyectos utilizaron software y en otros se codificó y analizó las categorías con planillas excel.

En el segundo proyecto (adolescentes y el sistema de salud) y en el tercero (mujeres mayores y tablets) se diseñaron productos digitales, por el equipo del Instituto de Computación de la Facultad de Ingeniería, una web sobre Sexualidad para adolescentes Tu Sitio Salud para los adolescentes y un el prototipo – solución tecnológica (recurso electrónico de información), Mi Lugar para las tabletas de dos regiones del Uruguay con información local, entre ellas se priorizó información en salud y el Sistema de Cuidados. En ambos casos el diseño se realizó en forma participativa en talleres con los destinatarios en dos etapas de validación y reformulación de los productos digitales.

4 DISCUSIÓN

El análisis e interpretación de los resultados de cada etapa, la convivencia con los mediadores, los espacios de aproximación compartidos con las adolescentes y jóvenes, y por último con las mujeres mayores y sus tablets del Plan Ibirapitá, fueron la base de la discusión e interpelación del proceso investigativo. Ellos dieron lugar a una reflexión sobre políticas públicas sociales del país, principalmente las referidas al SNIS, las políticas de la Administración de los Servicios de Salud del Estado (ASSE) - Red de Atención del Primer Nivel (RAP) y el Sistema Nacional de Cuidados. El diálogo con el personal de las policlínicas y centro de salud de las zonas y las comunidades fue creciendo en forma espiral e interdisciplinariamente, lo que enriqueció a sus participantes y permitió compartir su experiencia de trabajo en forma participativa.

CONCLUSIONES

Los resultados y conclusiones de los tres proyectos fueron consistentes con los principales conceptos de los referentes teóricos y los objetivos específicos planteados por cada proyecto. La respuesta entusiasta y altamente participativa tanto de las jóvenes mujeres, los adolescentes y las usuarias de las tabletas, permitió confirmar con certeza que habían sido interpretadas sus necesidades y prácticas de información y adaptadas a las aplicaciones. Las percepciones de los entrevistados, los talleres y los grupos focales confirmaron la validez de la propuesta y los métodos utilizados.

El rol de los mediadores sociales de información, en especial el personal de los servicios de salud (Centros de salud y policlínicas barriales) en los tres proyectos es relevante y puede considerarse como un puente esencial para el fenómeno de la transferencia e internalización de la información por personas comunes, en especial, aquellas en situación de vulnerabilidad como están un sector importante de las mujeres jóvenes, adolescentes y mujeres mayores. Finalmente, es relevante señalar que en todas las actividades el equipo trabajó en forma interdisciplinaria, en un continuo intercambio de saberes y experiencias. Por tanto, se generó conocimiento genuino, con limitaciones y desafíos, sobre el fenómeno informativo de ciudadanas desfavorecidas y vulnerables y la información en salud a discutir en este evento.

REFERENCIAS

CHATMAN, E. A. Opinion leadership, poverty and information sharing. **Reference Quarterly**, v.26, n.3, p.341-353, 1988.

CHATMAN, E. A. The impoverished life-world of outsiders. **Journal of the American Society for Information Science**, v.47, n.3, p.193-206,1996

CHATMAN, E. A. A theory of life in the round. **Journal of the American Society for Information Science**, v.50, n.3, p.207-217, 1999.

FISHER, K. E.; ERDELEZ, S.; MCKECHNIE, L. (Eds. **Theories of information behavior**. Medford, New Jersey: Information Today, 2005.

FISHER, K.E.; LANDRY, C.F.; NAUMER, C. Social spaces, casual interactions, meaningful exchanges: “information grounds” characteristics based on the college student experience. **Information Research**, v.12, n.2, 2007, paper 291, Disponible en: <http://InformationR.net/ir/12-2/paper291.html> (Archived by WebCite® at <http://www.webcitation.org/6CK74WxQj>)

FISHER, K. E.; NAUMER, C. M. Information grounds: theoretical basis and empirical findings on information flow in social settings. En: A. Spink & C. Cole (Eds.), **New directions in human information behaviour** (pp. 93-111). Amsterdam: Kluwe, 2006.

FISHER, K.E.; NAUMER, C.; DURRANCE, J.; STROMSKI, L. ; CHRISTIANSEN, T. Something old, something new: preliminary findings from an exploratory study about people's information habits and information grounds. **Information Research**, v.10, n.2, 2005. paper 223. Disponible en: <http://InformationR.net/ir/10-2/paper223.html>. (Archived by WebCite® at <http://www.webcitation.org/6CK79Y8OT>)

ROBINSON L. **Understanding healthcare information**. London, England: Facet Publishing, 2010.

SABELLI, M. ; RASNER, J., comp. **Estrategias de información y comunicación en salud centradas en adolescentes**. Montevideo, CSIC, Udelar. Biblioteca Plural, 2015.

SABELLI, M. ; RODRÍGUEZ LOPATER, V. (Comp.) **La información y las jóvenes en contextos desfavorables: construyendo puentes para la inclusión social desde la investigación**. Montevideo, EUBCA, CSIC. Udelar. Biblioteca Plural, 2012.

SAVOLAINEN, R. The role of the Internet in information seeking in context. **Information Processing & Management**, v.35, n.6, p. 765-782. 1999.

SAVOLAINEN, R. Network competence and information seeking on the Internet: from definitions towards a social cognitive model. **Journal of Documentation**, v.58, p.211-226, 2002.

SAVOLAINEN, R. Enthusiastic, realistic and critical: discourses of Internet use in the context of everyday life information seeking. **Information Research**, v.10, n.1, paper 198. Disponible en: <http://InformationR.net/ir/10-1/paper198.html> (Archived by WebCite® at <http://www.webcitation.org/6CK8HrrwL>)

SAVOLAINEN, R. Everyday life information seeking. En: K. E. Fisher, S. Erdelez, L. McKechnie (Eds.). **Theories of information behaviour**, (pp.143-148). Medford, NJ: Information Today, 2005

SAVOLAINEN, R. Source preferences in the context of seeking problem-specific information. **Information Processing and Management**, v.44, n1, p.274, 2008.

TALJA, S.; HARTEL, J. Revisiting the user-centred turn in information science research: an intellectual history perspective. **Information Research**, v.12, n.4, 2007, paper colis04. Disponible en: <http://InformationR.net/ir/12-4/colis/colis04.html>

TALJA, S. ; NYCE, J.M. The problem with problematic situations: Differences between practices, tasks, and situations as units of analysis. **Library & Information Science Research**, v.37, p.61-67, 2015.

TALJA, S.; TUOMINEN, K.; SALVORAINEN, R. "Isms" in information science: constructivism, collectivism and constructionism", **Journal of Documentation**, v.61, n.1, p.79-101, 2005.

Recebido/ Received: 18/08/2020

Aceito/ Accepted: 09/09/2020

Publicado/ Published: 25/10/2020