

03870

3
2ej



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO**

**UNIDAD ACADEMICA DE LOS CICLOS PROFESIONAL
Y DE POSGRADO DEL COLEGIO DE CIENCIAS Y
HUMANIDADES**

Y

CENTRO DE ENSEÑANZA DE LENGUAS EXTRANJERAS

**APROVECHAMIENTO Y OPTIMIZACION DE LOS
RECURSOS TECNOLOGICOS EN LA BUSQUEDA Y
RECUPERACION DE INFORMACION EN CD-ROM
BASADOS EN ESTRATEGIAS LINGUISTICAS.**

T E S I S

**QUE PARA OBTENER EL GRADO DE :
MAESTRIA EN LINGUISTICA APLICADA**

P R E S E N T A :

RAFAEL / IBARRA CONTRERAS

0271153

MEXICO, D. F.

FEBRERO 1999

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

RECONOCIMIENTOS

**A mi asesora Mtra.
Diana Jenkins, por
su inacabable paciencia**

**A mis dilectos y brillantes
maestros: Phyllis, Natalia,
Fernando, Marisela y
Juan Voutsas con
sincera admiración**

**A todos mis maestros, sin excepción
y respetuosamente, por todo
lo que me enseñaron: lo mejor,
lo bueno
y
lo malo.**

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
Antecedentes	4
Planteamiento del problema	4
El contexto del problema	5
Justificación	6
Delimitación.....	8
Significado del estudio.....	9
Fondo del estudio.....	9
Propósitos del estudio	9
Procedimientos y etapas de la investigación.....	10
Los sujetos y la justificación de su selección.....	11
Las pruebas	13
1. Marco teórico: Aportaciones de la lingüística aplicada consideradas en esta tesis	15
2. Capítulo I: La interdisciplinariedad en las nuevas tecnologías de la información: bibliotecología, ingeniería y lingüística aplicada	17
2.01 La necesidad y utilidad de la lingüística aplicada para resolver problemas surgidos en la búsqueda de información en bases de datos en cd-rom.....	20
2.02 Resultados de entrevistas de exploración	24
2.03 Comentarios.....	28
2.04 La información y los idiomas inglés/español - español/inglés.....	29
3. Capítulo II: Interacción usuario - bibliotecario - y bases de datos en cd-rom	41
3.01 El procesamiento de información en el humano y en la máquina en cd-rom: Diferencias entre memoria humana y memoria artificial	42
3.02 Interacción usuario - bibliotecario - cd-rom	46
3.03 Diversos aportes lingüísticos considerados a propósito de la interacción verbal.....	48

3.04	Perspectivas de un modelo adecuado para el análisis de la interacción verbal	50
3.05	Aproximación al patrón de interacción: pedir - ofrecer información sobre la existencia de resúmenes de artículos y / o reseñas en CD-ROM	51
3.06	Participantes.....	53
3.07	Lineamientos.....	53
3.08	Resumen de la aproximación	54
3.09	Comentarios.....	58
3.10	Algunos aspectos sobre la discointeracción.....	59
3.11	Condiciones para la discointeracción.....	60
3.12	Cooperación ideal de los CD-ROM Silver Platter.....	64
3.13	Ejemplo de diálogo	64
3.14	La negociación de significado en humanos	69
3.15	Discusión	75
4.	Capítulo III: La arquitectura de la información en CD-ROM y la pragmática	79
4.01	La arquitectura de la información en CD-ROM.....	79
4.02	El sintagma lingüístico en la búsqueda de información: sintaxis y morfología	84
4.03	El lenguaje natural y la pragmática en la búsqueda de información	100
5.	Capítulo IV: Aprovechamiento y optimización de los recursos tecnológicos en la búsqueda y recuperación de información en cd-rom basados en estrategias lingüística	104
5.01	Circunstancias apropiadas para el funcionamiento exitoso de la búsqueda de información en CD-ROM	105
5.02	La lexicografía: de la lingüística teórica a la lexicografía práctica	107
5.03	Recursos de búsqueda y recuperación de información contenidas en las bases de datos Silver Platter en CD-ROM	111
5.04	Algoritmo lingüístico de transformación.....	120

5.05 Instrumento de planeación y conducción de búsquedas de información en CD-ROM.....	123
5.06 Recomendaciones.....	126
5.07 Comentarios.....	127
5.0 Analizador de Problemas de Búsqueda.....	128
5.09 Hoja de Plan de búsqueda.....	129
5.10 Ejemplos.....	130
5.11 Comentarios.....	132
6. Capítulo V: Conclusiones.....	133
Bibliografía.....	139
Apéndice.....	146
A.01 Entrevista a bibliotecario 1.....	147
A.02 Entrevista a bibliotecario 2.....	149
A.03 Entrevista a bibliotecario 3.....	153
A.04 Entrevista a bibliotecario 4.....	156
A.05 Entrevista a usuario 1.....	159
A.06 Entrevista a usuario 2.....	161
A.07 Entrevista a usuario 3.....	164
A.08 Guión de entrevista.....	167
A.09 Historia de búsqueda.....	169
Glosario.....	171

Índice de Tablas

1. Resultados de entrevistas	26
2. Historia de búsqueda 1	38
3. Relación de interacción oral y escrita.....	62
4. Historia de búsqueda 2	65
5. Historia de búsqueda 3, NH del inglés.....	77
6. Arquitectura de un registro.....	80
7. Descripción de un registro.....	83
8. Historia de búsqueda 4.....	86
9. Relación funcional de palabras	90
10. Historia de búsqueda 5	91
11. Historia de búsqueda 6	92
12. Historia de búsqueda 7	93
13. Historia de búsqueda 8	94
14. Historia de búsqueda 9	95
15. Historia de búsqueda 10	124

Índice de Gráficas

1. Referencias encontradas e impresas B1	26
2. Referencias encontradas e impresas B2	26
3. Referencias encontradas e impresas B3	26
4. Referencias encontradas e impresas B4	26
5. Referencias encontradas e impresas U3	27
6. Total de Referencias encontradas e impresas.....	27
7. Diagrama de procesamiento de información	45
8. Relación de producción lingüística	67
9. Diagrama de negociación de significado U-B-CD-ROM	68
10. Modelo de negociación de significado en humanos	74
11. Algoritmo lingüístico de transformación	121

SINOPSIS

La presente tesis ofrece algunas consideraciones sobre el aprovechamiento y optimización de los recursos tecnológicos en la búsqueda y recuperación de información en cd-roms (diseñados para su consulta en inglés), basados en estrategias lingüísticas, sustentadas en diferentes áreas y estudios teóricos de la lingüística. Se parte de la siguiente hipótesis: el usuario de los CD-ROM que desconoce el manejo adecuado del idioma inglés, en su forma escrita, sufre una gran pérdida de tiempo, que invierte en la lectura de resúmenes que no son de su interés, malgastando recursos materiales, además de no obtener la información que necesita. El propósito central de este trabajo es examinar la relación de las nuevas tecnologías educativas y las ventajas que ofrece la lingüística aplicada para que los interesados en el tema obtengan un aprovechamiento óptimo en tiempo y recursos materiales por medio de una aproximación etnográfica del problema, señalando la dimensión de la causa y efecto que implica la incompetencia lingüística en el manejo de las bases de datos en CD-ROM. Se analizan algunos problemas reales que ocurren durante la búsqueda biblio-hemerográfica y tesigráfica de información científica y humanística en el contexto bibliotecario de la Universidad Nacional Autónoma de México. Se consideran aspectos psicolingüísticos con relación al fenómeno del procesamiento de información de humanos y de las máquinas (inteligencia artificial). Se proporcionan las soluciones a los problemas expuestos desde una perspectiva lingüística. Así mismo, se establecen las condiciones ideales y el ambiente apropiado discursivos (discointeracción), que propicien resultados óptimos y útiles a los participantes involucrados en la tarea de búsqueda y recuperación de información y se plantea la necesidad de estrategias didácticas en base a una planeación adecuada del uso de la lengua inglesa para la consulta de las nuevas herramientas tecnológicas, bases de datos en cd-roms, en que se requiere de la aplicación teórica de la lingüística aplicada. Tal formulación razonada se describirá analíticamente como un sistema lingüístico, fundamentado en algunos lineamientos teóricos para distinguir los aspectos creativos de los puramente mecánicos evitando, así, caer en la doctrina de los infortunios y ejecutar las acciones apropiadas para tener éxito en la búsqueda y recuperación de información que sea de utilidad. Se ofrece una ruta estratégicamente metódica, basada en un algoritmo lingüístico, que ayudará a resolver los problemas suscitados con base en un par de instrumentos denominados Hoja de Plan de Búsqueda y Analizador de Problema de Búsqueda con sus correspondientes recomendaciones.

INTRODUCCIÓN

El fin de este siglo XX está caracterizado por las innumerables y revolucionarias aportaciones de los descubrimientos e invenciones de las nuevas tecnologías educativas. Tanto así que algunos autores de libros sobre literatura científica han llamado a esta etapa finisecular : la era de la información.

Es un hecho que el ser humano vive actualmente un mundo en que el desarrollo de la tecnología ha rebasado las expectativas de muchas áreas del conocimiento y que tal estado exige no sólo de conocimientos técnicos sino inclusive del pilar insustituible que representa el lenguaje humano. En la *ingeniería electrónica*, por ejemplo, ya se han desarrollado modelos electromecánicos en sistemas de computación que son capaces de ordenar, almacenar y procesar impresionantes cantidades de información en un espacio increíblemente reducido; en *bibliotecología* ya es posible la organización metodológica, sistematizada y automatizada del acervo cultural científico y tecnológico del producto intelectual gráfico, escrito y audiovisual del ser humano.

En el transcurso de los avances científicos y tecnológicos ha corrido de forma paralela el medio de comunicación del ser humano: el lenguaje, trayendo consigo el nacimiento y desarrollo de la *lingüística aplicada*, cuya definición es, según Widdowson (1996: 125) “An area of enquiry which seeks to establish the relevance of theoretical studies of language to everyday problems in which language is implicated”, y de la cual ha sido posible obtener una serie de conceptos, consideraciones y aspectos útiles, necesarios y fundamentales para la elaboración de esta tesis.

Entre las aportaciones e incidencia de la lingüística aplicada podemos mencionar el enriquecimiento o descubrimiento de los métodos y materiales para la enseñanza y el aprendizaje; para la adquisición y/o uso de las lenguas empleadas por los seres humanos, en cualquiera que sea el ámbito en que se desenvuelvan, como aquellos aspectos en relación con el uso de la lengua en la educación y transmisión de los conocimientos que surgen o se desarrollan en cualquier latitud de nuestro mundo, como ocurre con las actuales bases de datos de información científica y humanística.

De este modo, gracias a la lingüística aplicada, el conocimiento generado por estudiosos científicos y sociales hablantes de inglés, español, alemán, ruso o francés, entre otros, puede llegar a más gente con la aplicación apropiada de metodologías y materiales de enseñanza de lingüistas teóricos y aplicados con relación a las lenguas en que han sido escritos los artículos, reseñas, críticas, tesis, etc., que ellos producen. Es así como el ser humano tiene a su alcance la actualización, desarrollo y sistematización de las diferentes áreas de la ciencia y la tecnología, particularmente por el trinomio bibliotecología, informática y lingüística aplicada.

Lo anterior nos conduce a pensar que sería muy lamentable no aprovechar al máximo la velocidad de la informática, el acervo cultural que provee la bibliotecología además de la capacidad creativa y crítica que la lingüística aplicada activa si no se llevan a cabo algunas consideraciones elementales.

Resulta obvio y necesario subrayar que el conocimiento, experiencia y metodología invertidos por los humanos en cada una de estas disciplinas han sido transmitidos por la vía oral, y por la vía escrita. Sin duda alguna, estos dos factores han jugado un papel preponderante en la evolución de la especie humana. El propósito de esta tesis describirá la necesidad y utilidad de

la lingüística aplicada para resolver problemas surgidos en la búsqueda de información en bases de datos en CD-ROM¹, cuya capacidad de almacenamiento es de 250,000 páginas (cuartillas).

Para entrar en materia definiremos que una base de datos es la colección electrónica de datos que está organizada especialmente para su búsqueda y recuperación rápidas, generalmente mediante una computadora. Las bases de datos están organizadas e integradas de tal manera que facilitan el acceso, la manipulación y el borrado (no siempre) de datos en conjunción con otras operaciones más de procesamiento de datos. La información en muchas bases de datos consiste de textos de lenguaje natural de documentos, que en nuestro caso se trata de resúmenes de artículos aparecidos en diferentes revistas publicadas en diferentes partes del mundo.

La información requerida se recupera desde estos registros computarizados basados en la presencia de ellos en palabras o frases cortas que son idénticas a aquellas seleccionadas en la búsqueda por el usuario por medio de descriptores² u otras formas, que constituyen la información almacenada que describe la manera en que se encuentra almacenada otra información, por ejemplo, en una computadora, registro o fichero. Sin embargo, para obtener la ubicación rápida de información en la base de datos de que se trate podemos emplear otra forma, que es un tipo de palabras que se denominan “palabras clave”.

Una vez localizada la información deseada es necesario emplear un proceso por el cual esta sea impresa descargada en disquete, etc., para posteriormente se restaure la operación normal de la base de datos después de la selección determinada. Tal proceso recibe el nombre de recuperación de información. Sin embargo la descripción los procesos aquí mencionados no abarca la complejidad que existe para que la recuperación de información sea la adecuada para su

¹CD-ROM son las siglas correspondientes a Compact Disc Read Only Memory, aunque también emplearemos las siglas DC (Disco Compacto).

² En aras de la claridad, se aconseja consultar el glosario que aparece al final de este trabajo para este y otros términos.

óptimo aprovechamiento. Sobre todo porque el manejo y contenido de las bases de datos a que nos referimos están expresados en idioma inglés.

A continuación, enunciaremos las fases consideradas en que se llevará a cabo el desarrollo de esta tesis con el propósito de ilustrar un método sistemático atendiendo el orden jerárquico conveniente a nuestros intereses dada la naturaleza del tema que abordamos, además de apoyarnos en el *Instructivo para los alumnos* de la maestría en lingüística aplicada:

ANTECEDENTES

Desde la llegada de la tecnología de la información en formato CD-ROM e internet a nuestro país, no existe ningún tipo de recurso lingüística español/inglés -inglés/español que permita la explotación adecuada de las bases de datos que aquí tratamos. De ahí, la posibilidad de que la lingüística aplicada, cuyas aportaciones teóricas y prácticas en cada uno de sus campos de estudio como la sintaxis, semántica, lógica y pragmática, entre otros, facilite la búsqueda y recuperación de información en el uso de los CD-ROM de manera metódica y sistemática. En los siguientes dos apartados se enunciarán las ventajas que representa el uso de la lingüística aplicada para resolver los problemas surgidos en la búsqueda de información.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Qué tan efectiva es la obtención de información, en discos compactos científicos, para un usuario que no maneja bien el idioma inglés en su forma escrita? Esta pregunta conduce a pensar sobre una respuesta que deberá ser desglosada en dos niveles: 1) aspectos cuantitativos, como lo son las herramientas de investigación como la entrevista dirigida y sus resultados ilustrados en tablas numéricas desde una perspectiva etnográfica en un contexto específico y 2) los aspectos cualitativos, como el planteamiento esquemático de la deficiencia en la búsqueda de información

y la descripción de los aspectos discursivos que dificultan la búsqueda así como aquellos que la facilitan.

En este trabajo ambas clases de respuestas tienen un carácter etnolingüístico y se describirán mediante *un algoritmo lingüístico de transformación* además de algunas recomendaciones que conforman un paradigma lingüístico de información basado en el desarrollo de la siguiente hipótesis: El usuario de los DC que desconoce el manejo adecuado del idioma inglés, en su forma escrita, sufre una gran pérdida de tiempo, que invierte en la lectura de resúmenes que no son de su interés y malgasta los recursos materiales, además de no obtener la información que necesita.

Con el propósito de describir la hipótesis descrita, se ofrecerán algunos diagramas de flujo que reflejan 1) la relación intercomunicativa hombre - base de datos en DC; 2) los límites de negociación de significado entre hombre y base de datos en DC; y 3) los límites de percepción (acústicos visuales) de la base de datos en DC. Para llevar a cabo lo anterior, se ejemplificarán y solucionarán problemas surgidos en las búsquedas de información en cuatro bases de datos en DC en base a estrategias lingüísticas. Ahora, observemos el contexto en que se desarrolló el seguimiento de la presente investigación.

EL CONTEXTO DEL PROBLEMA

Ambiente bibliotecario universitario en la UNAM (Biblioteca Central y Biblioteca Stephen A. Bastien) en que concurren usuarios nativo-hablantes del español, principalmente, y que necesitan consultar bases de datos en DC diseñadas para su uso en el idioma inglés. A continuación describiremos el origen de esta situación.

JUSTIFICACIÓN

El presente estudio tiene como objetivos principales ilustrar uno de los problemas siempre presentes en el ámbito de la investigación: la búsqueda y obtención de la información rápida, precisa y actualizada; por otro lado, busca ofrecer una serie de sugerencias orientadas a intentar asegurar las características ideales de la información mencionadas con anterioridad y, finalmente, como otro objetivo de este estudio, ofrecer a los usuarios de las bases de datos, una serie de estrategias útiles para aprovechar, al máximo, la información en formato de DC.

Durante la búsqueda documental, el investigador se ve en la necesidad de acudir a todas las fuentes posibles para iniciar, desarrollar o concluir la tarea que lo ocupa. Cuando se trata de información publicada en revistas es inevitable el desplazamiento de una hemeroteca a otra, lo que exige un consumo de tiempo extraordinario, aparte del que pueda invertir hurgando en los ficheros y descubrir que estos no están actualizados o que están incompletos. Hasta hace algunos años, esto era considerado como uno de los "gajes del oficio" para el investigador. Actualmente, el investigador se ha ido transformando paulatinamente en un usuario permanente de las bases de datos en DC y/o internet.

Por un lado, tenemos que gracias a los DC de información, es posible que un investigador tenga a su alcance la revisión de más títulos de revistas especializadas en su área que las que pueda consultar en varias bibliotecas a la vez olvidándose así, de las antiguas excursiones enfrentando ficheros no actualizados o incompletos.

Por ejemplo, como se indica en The Silver Platter Directory 1996¹, en el DC ERIC (Educational Resources Information Center), el interesado puede consultar los archivos de Resources in Education (RIE) y el Current Index to Journals in Education (CIJE) y que cubren temas como: educación vocacional, de adultos, discapacitados, superdotados, infantil, superior, urbana y rural; lengua, lingüística; ciencia, matemáticas y medio ambiente; estudios sociales y ciencias sociales con una cobertura de 1966 hasta la fecha actual.

En el área de medicina, el usuario tiene acceso a citas hemerográficas con resúmenes de literatura médica mundial, biomédica, incluyendo investigaciones prácticas clínicas, administración, y servicios de emergencia. Incluye referencias de artículos de aproximadamente 3,4000 revistas publicadas en los Estados Unidos y setenta países más. Abarca el Index Medicus y una parte del Index to Dental Literature y el International Nursing Index.

Es de notar, sin embargo, que la nueva tecnología exige también sus condiciones. Entre ellas están: el manejo adecuado del idioma inglés, cuya importancia fundamental es la sintaxis y la semántica, cuya utilidad es fundamental para facilitar la recuperación precisa empleando la lógica booleana y sus operadores, la proximidad de términos, hipertexto, y aprovechar al máximo las características de "post-recuperación" para extraer, analizar o transformar la información recuperada.

A lo anterior hay que agregar que las estrategias de búsqueda en sus diferentes modalidades como la truncación, los descriptores, palabras clave, delimitación por campos como: encabezamiento de materia, ISSN, ISBN, título, autor, año, idioma, manejo del tesauro y diccionario son factores primordiales para permitir al interesado obtener información referencial rápida precisa y actualizada, de lo contrario los resultados serían pobres o definitivamente nulos.

¹ Catálogo impreso de todas las bases de datos en CD-ROM en que se describe el contenido, periodicidad, tipo de datos y frecuencia de cada una de ellas que ofrece el distribuidor Silver Platter. Véase el sitio <http://www.silverplatter.com>

No obstante, es necesario subrayar que la interacción verbal usuario - bibliotecario que se tratará en este estudio tiene su fundamento en mi experiencia de siete años de consultar bases de datos, y recolección de 120 historias de búsquedas de información de DC, y análisis lingüísticos y estadísticos de algunas de ellas en los que detecté recurrentes deficiencias en el manejo del idioma, tanto para introducir los términos requeridos palabras clave y descriptores - en el lenguaje de la ingeniería de bases de datos -, mal uso del diccionario, numerosas faltas de ortografía, incompetencia gramatical, entre otros.

Esta serie de defectos conlleva a la pérdida de tiempo de las partes involucradas, de recursos materiales, a la consecuente frustración del usuario y su rechazo a recurrir a las nuevas fuentes electrónicas de información. Naturalmente que existen varios y diferentes formatos en las herramientas electrónicas de información, por ello, señalaremos a cuáles de ellas nos referiremos en esta tesis.

DELIMITACIÓN

Limitaciones y Delimitaciones:

En la búsqueda de información en recursos electrónicos, no todo lo que se busca se encuentra: Ninguna base de datos en CD-ROM, o en cualquier otro formato, puede ser considerada como "la panacea" de la información.

No se considerarán problemas técnicos y/o mecánicos relativos al buen funcionamiento de las máquinas y accesorios empleados en la búsqueda de información: hardware y software (computadora personal, unidad "A", "B", "C", "D", o impresoras).

Tampoco se incluirá ningún aspecto relativo a la "post-recuperación", es decir, cómo y dónde obtener los textos completos a que hacen referencia los registros de las bases de datos.

No obstante, es necesario subrayar que la interacción verbal usuario - bibliotecario que se tratará en este estudio tiene su fundamento en mi experiencia de siete años de consultar bases de datos, y recolección de 120 historias de búsquedas de información de DC, y análisis lingüísticos y estadísticos de algunas de ellas en los que detecté recurrentes deficiencias en el manejo del idioma, tanto para introducir los términos requeridos palabras clave y descriptores - en el lenguaje de la ingeniería de bases de datos -, mal uso del diccionario, numerosas faltas de ortografía, incompetencia gramatical, entre otros.

Esta serie de defectos conlleva a la pérdida de tiempo de las partes involucradas, de recursos materiales, a la consecuente frustración del usuario y su rechazo a recurrir a las nuevas fuentes electrónicas de información. Naturalmente que existen varios y diferentes formatos en las herramientas electrónicas de información, por ello, señalaremos a cuáles de ellas nos referiremos en esta tesis.

DELIMITACIÓN

Limitaciones y Delimitaciones:

En la búsqueda de información en recursos electrónicos, no todo lo que se busca se encuentra: Ninguna base de datos en CD-ROM, o en cualquier otro formato, puede ser considerada como "la panacea" de la información.

No se considerarán problemas técnicos y/o mecánicos relativos al buen funcionamiento de las máquinas y accesorios empleados en la búsqueda de información: hardware y software (computadora personal, unidad "A", "B", "C", "D", o impresoras).

Tampoco se incluirá ningún aspecto relativo a la "post-recuperación", es decir, cómo y dónde obtener los textos completos a que hacen referencia los registros de las bases de datos.

Únicamente nos ocuparemos de CD-ROMs distribuidos por la compañía SilverPlatter y que pueden ser consultados en la Dirección General de Bibliotecas y la biblioteca Stephen A. Bastien del CELE, ambas dependencias de la UNAM. Una vez introducidas la justificación y la delimitación, toca el turno a plantear el problema que enfrentan los usuarios de las nuevas tecnologías de información.

SIGNIFICADO DEL ESTUDIO

La utilidad de la lingüística aplicada para resolver problemas surgidos en el empleo de las nuevas tecnologías de información representa una alternativa indispensable para que el usuario obtenga, de modo rápido y preciso, la información que requiere, aprovechando óptimamente los recursos tecnológicos con que cuenta nuestra universidad.

FONDO DEL ESTUDIO

A nivel más profundo, los beneficios que procura la lingüística aplicada a los usuarios de los CD-ROM repercuten directamente en el empleo racional de tiempo y recursos materiales, haciendo posibles la *actualización* y la *calidad* en la investigación. Por otro lado, es obvia la multidisciplinariedad en el fenómeno de información que aquí enunciamos, la bibliotecología, la informática y la articulación sin la cual no puede existir el funcionamiento adecuado de la interactividad no sólo entre hombres sino entre hombres y máquinas: el lenguaje.

PROPÓSITOS DEL ESTUDIO

Dada la *novedad* del uso de los CD-ROM y el impacto que han causado a nivel mundial, se hace necesario describir, desde una perspectiva lingüística y atendiendo una jerarquización lógica, las siguientes consideraciones a desarrollar en el presente trabajo:

- a) la naturaleza de los problemas que entraña la búsqueda y recuperación de información a quienes requirieren consultar bases de datos en DC elaboradas en idioma inglés.
- b) el establecimiento de las condiciones lingüísticas pertinentes y necesarias que procuren un ambiente propicio para lograr lo que se desea: información útil.
- c) el diseño y manejo de un instrumento lingüístico que permita, de modo objetivo, obtener la información que los usuarios (bibliotecarios, estudiantes e investigadores) requieran.
- d) las rutas lingüísticas recomendables que deben seguirse apoyándose en el instrumento lingüístico, mencionado previamente, para llevar a cabo la recuperación y búsquedas de información óptimas.

El siguiente apartado explica, de manera ilustrativa y mínimamente técnica, las etapas de los pasos empleados que constituyen la estructura del corpus total de este trabajo.

PROCEDIMIENTOS Y ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación referimos el orden y procedimientos de las etapas en que se desarrolló la presente investigación.

- 1) Recolección de datos: *historias de búsqueda*. - Se colectaron 120 listados impresos de solicitud de búsqueda denominados *historia de búsqueda*, que se llevaron a cabo en la biblioteca Central de la UNAM. Tales historias son el registro escrito de todas las palabras introducidas en la base de datos empleada por el usuario durante su búsqueda. Estas *historias de búsqueda* se obtienen una vez que el usuario ha finalizado la lectura de registros en pantalla y decide la impresión de algún registro solicitando al bibliotecario la impresión de ellas. Silver Platter cuenta con un comando de impresión tanto de los registros como de la *historia de búsqueda* de que se trate. En el caso que nos ocupa, decidí imprimir 120 historias de búsqueda y seleccioné aquellas que mejor reflejan las deficiencias en el manejo del idioma inglés.
- 2) Análisis lingüísticos de las *historias de búsqueda* de información. Se llevó a cabo una revisión ortográfica, semántica y pragmática desde una perspectiva sintagmática y paradigmática, además

de realizar una ilustración arbórea que, en su conjunto, evidencian las deficiencias en el manejo del idioma inglés. Además, se tomó nota del tiempo empleado por los usuarios para hacer una estimación del tiempo invertido.

3) Entrevistas a usuarios de bases de datos en DC (3 bibliotecarios de la biblioteca Stephen A. Bastien del CELE y 1 de la biblioteca Central; 3 estudiantes de la maestría en lingüística aplicada del CELE) grabadas en cinta magnetofónica. Esto como método empleado para la comprobación de la hipótesis es una entrevista dirigida en base a preguntas de finalidad abierta, basada en un guión de 30 preguntas, aplicada a los usuarios mencionados y de quienes referimos la siguiente sección.

4) Propuestas didácticas lingüísticas para la obtención de información en DC. En el capítulo IV de esta tesis observaremos el desarrollo de tres instrumentos fundamentales para la búsqueda exitosa de información. El primero de ellos es *un algoritmo lingüístico* y los otros dos son un para de hojas estructuradas, de modo tal, que siguen el conjunto de operaciones lingüísticas propuestas por el algoritmo lingüístico. Estos tres elementos son sencillos de comprender por cualquier lingüista y su enseñanza resultaría en gran beneficio para los usuarios, no sólo de los discos compactos sino de cualquier otra herramienta electrónica cuya función sea la búsqueda y recuperación de información como internet e internet2.

LOS SUJETOS Y LA JUSTIFICACIÓN DE SU SELECCIÓN

Los sujetos considerados en este estudio son usuarios estudiantes de la maestría en lingüística aplicada, en la fase de la entrevista, y estudiantes de diferentes carreras a nivel licenciatura, de

quienes se reportan los análisis presentados en este trabajo - que consultan los DC: LLBA⁴, ERIC, ISA⁵, MEDLINE⁶, FSTA⁷, LIFE SCIENCES⁸.

La selección de los sujetos de quienes se analizaron las búsquedas y pertenecen a la primera fase de la presente investigación, acudieron a la biblioteca Central, que es la dependencia en que se ofrece el servicio de consulta de manera abierta y directa a los interesados y porque quien esto escribe laboró y atendió personalmente sus solicitudes de búsqueda, de donde se derivó la necesidad de generar estrategias lingüísticas para obtener la información deseada.

Por otro lado, los sujetos correspondientes a la segunda fase de la investigación, usuarios y bibliotecarios de la biblioteca del CELE, representan un exponente revelador en cuanto a que, en primer lugar, los estudiantes de la maestría cuentan con grado de dominio de la lengua, según el requisito de ingreso a tal maestría y que, hipotéticamente, no tendrían grandes problemas en cuanto al manejo del idioma inglés. Por su parte, los bibliotecarios que laboran en la citada dependencia están, hipotéticamente, instruidos y acostumbrados en el tratamiento de literatura especializada que se publica en diferentes idiomas, no sólo en el inglés.

⁴ Linguistics and Language Behavior Abstracts, proporciona información relativa a las ciencias del lenguaje de aproximadamente 2,000 revistas publicadas al redor del mundo, además de reseñas de libros, monografías, reportes técnicos. Se agregan aproximadamente 12,000 registros anualmente.

⁵ Information Science Abstracts, proporciona información relacionada con la bibliotecología y ciencias de la información de más de 450 publicaciones que datan de 1966. Se agregan aproximadamente 9,000 registros anualmente.

⁶ Medline, proporciona información médica, odontológica, psiquiátrica, etc. de aproximadamente 3,700 revistas publicadas en 70 países, además de reseñas de libros, monografías, reportes técnicos. Se agregan aproximadamente 380,000 registros anualmente.

⁷ Food Science Technology Abstracts, proporciona información sobre las ciencias y tecnología en alimentos de 2,000 revistas publicadas al redor del mundo, además de libros, patentes, reportes técnicos, legislación y más. Se agregan aproximadamente 20,000 registros anualmente.

⁸ Life Sciences proporciona información sobre biología de aproximadamente 1.7 millones de citas en más de 20 disciplinas relativas a la biología y reúne el contenido de más de 20 revistas especializadas en resúmenes. Se agregan aproximadamente 120,000 registros anualmente.

Ahora bien, ¿por qué enfocarse a los DC de Silver Platter?, porque éstos son los que ofrecen más y mejores alternativas en la recuperación de información en comparación con discos de otras compañías como CAMBRIDGE, DIALOG y UMI.

A continuación presentamos el espacio que describe lo que sustenta la validez y confiabilidad del presente estudio.

LAS PRUEBAS

- a) Entrevistas a usuarios de DC
- b) análisis de las búsquedas de información en DC y,
- c) estadísticas gráficas.

Fases :

- i) Entrevista a bibliotecarios y usuarios de DC
- ii) Ilustración estadística y gráfica.
- iii) Colecta de historias de búsqueda en algunas bases de datos en DC
- iv) Análisis lingüístico de ellas

Esta parte comprende las entrevistas (transcritas y disponibles en el apéndice de este trabajo) a algunos usuarios de DC y tiene como objetivo explorar e identificar algunas de las variables y relaciones existentes entre el idioma inglés y el acceso a la tecnología de los DC para demostrar la necesidad y utilidad de la lingüística aplicada y conducir a otras fases de investigación. Con los resultados de estas entrevistas se realizarán estadísticas que comprobarán la hipótesis sobre la pérdida de tiempo, dinero y recursos materiales.

La colecta y los análisis de las búsquedas se harán considerando búsquedas reales y se llevarán a cabo con un enfoque lingüístico. Los aspectos sintácticos, semánticos y de traducción serán la base principal observando el siguiente apartado.

1. MARCO TEÓRICO

El desarrollo de las estrategias lingüísticas para optimizar el uso de los DC estará basado en los estudios de campo en el uso de DC que he realizado sobre la búsqueda de información además de apoyarme en las diferentes áreas y estudios teóricos de la lingüística y que serán tratados en detalle en cada capítulo que implique su tratamiento.

Con la finalidad de tener una visión panorámica de la presente tesis, aprovecharemos este apartado dedicado al marco teórico para señalar las diversas disciplinas, derivadas de la lingüística, que permiten fundamentar la investigación realizada para la presente tesis.

En el capítulo I, iniciamos con la interpretación, discusión y comentarios de los resultados arrojados con relación a una aproximación etnográfica del problema que nos atañe, ilustrando la dimensión de la causa y efecto que implica la incompetencia lingüística en el manejo de las bases de datos en CD-ROM.

En el capítulo II se abordan algunos aspectos sociolingüísticos que explican la hegemonía de la lengua inglesa, el estado del arte de la información a nivel mundial y las condiciones en que se encuentra nuestro país, según algunos investigadores mexicanos. En este mismo capítulo, el más nutrido con relación a las aportaciones de la lingüística implícitas en el planteamiento del desarrollo de estrategias sui generis para resolver el problema que nos ocupa, se consideran aspectos psicolingüísticos con relación al fenómeno del procesamiento de información de humanos y de las máquinas (inteligencia artificial). Así mismo, establece las condiciones ideales y el ambiente apropiado discursivos (discointeracción), que propicien resultados óptimos y útiles a los participantes involucrados en la tarea de búsqueda de información. Por otro lado, se ofrece un contraste interesante entre la negociación de significado que se lleva a cabo entre humanos y que resulta imposible para las máquinas. Aquí se incluye una discusión relativa a usuarios

nativo-hablantes del idioma inglés quienes no están exentos de “padecer” del mismo problema de no encontrar la información que buscan al consultar las bases de datos en CD-ROM.

El capítulo III está dedicado a ilustrar, de forma detallada, la arquitectura de la información contenida en una base de datos en CD-ROM y que está representada en un *registro de información*. Éste será el componente principal del discurso escrito que nos permita entender la organización de los datos en formato “electrónico”, además de orientarnos hacia la formulación razonada de algún tipo de estrategia lingüística para obtener lo que se desea. Tal formulación razonada se describirá analíticamente como un sintagma lingüístico, fundamentado en las ideas de Harris, Nique y Cook. Antes de concluir este capítulo se presentarán algunos problemas en el manejo del idioma inglés que surgieron durante búsquedas reales y que serán resueltos gracias a la pertinencia de algunos aspectos lingüísticos.

Finalmente, en el capítulo IV, nos apoyamos en algunos lineamientos teóricos enunciados por Austin, para distinguir los aspectos creativos de los puramente mecánicos evitando, así, caer en la doctrina de los infortunios y ejecutar las acciones apropiadas para tener éxito en la búsqueda de información que sea de nuestro interés. Conscientes de que los lineamientos deberán seguir una ruta estratégicamente metódica, incluiremos un conjunto de operaciones lingüísticas que ayudarán a resolver los problemas suscitados que se podrán aterrizar en un par de instrumentos denominados Hoja de Plan de Búsqueda y Analizador de Problema de Búsqueda con sus correspondientes recomendaciones. Por último, y ya que la justificación referida está fundamentada en perseguir una probable y concreta solución a un problema específico, en cada uno de los cuatro capítulos en que está dividida esta tesis veremos, en detalle, lo que hemos señalado en la pregunta de investigación y la hipótesis establecidas en esta introducción.

2. CAPÍTULO I: LA INTERDISCIPLINARIEDAD EN LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN: BIBLIOTECOLOGÍA, INGENIERÍA Y LINGÜÍSTICA APLICADA.

La transmisión de la información ha pasado, en este siglo, de su formato en papel hasta su formato electrónico en lo que se ha denominado como base de datos en CD-ROM. Por ejemplo, la información que aparecía en algún periódico que circulaba a principios de este siglo en presentación de papel de diario, puede ser hoy día, presentada en formato "electrónico", es decir, puede ser consultada en formato CD-ROM, o en alguna base de datos consultada vía internet.

Cambio sustantivo y muy ecológico que evita el uso del papel y que, además, por la gran capacidad de almacenamiento permite concentrar en un espacio reducido de doce centímetros de diámetro, una gran cantidad de datos. Aunque cabe mencionar que la compra del equipo necesario para operar las bases de datos en CD-ROM y la suscripción a estas es de varios miles de dólares.

Hoy sabemos que la información contenida en revistas de prestigio académico puede ser consultada de ambas formas: en papel, en CD-ROM o vía internet, lo que hace posible las ventajas de ahorro de papel, consulta rápida y actualizada regularmente de un gran número de revistas especializadas cuyo contenido abarca diversas áreas del conocimiento como humanidades, ciencias, arte, tecnología, de diferentes partes del mundo. Por ejemplo, las bases de datos en CD-ROM, que hemos ocupado para la investigación de esta tesis y para analizar los problemas que ocurren comúnmente a los usuarios, comprenden información del siguiente número de títulos de revistas:

Nombre	títulos de revistas	tema
ERIC	775	educación
FSTA	2,000	química en alimentos
ISA	450	bibliotecología
LLBA	2,000	lingüística
MEDLINE	3,400	medicina*

Es pertinente, sin embargo, aclarar que el contenido de las bases de datos arriba enlistadas cubre referencias sobre, reseñas de libros, bibliografías, ponencias, monografías, reportes técnicos, tesis, etc.

El uso de estas herramientas hace posible el acceso de información de interés académico en todas las instituciones educativas, estudiantes, investigadores o estudiosos de cualquier parte del mundo que posean los recursos tecnológicos necesarios.

No obstante, la nueva tecnología también presenta ciertas dificultades de aspecto técnico: contar con el hardware necesario: lector de discos compactos, capacidad de memoria en la computadora; instalación del software requerido: una persona instruida en el uso y manejo de tales herramientas entre las que se distingue el uso manejo del idioma inglés en su forma escrita, lo que implica una necesaria e inevitable aproximación a la lingüística, que constituye un problema netamente humano, intelectual, no mecánico.

Lo anterior representa una serie de problemas reales e inmediatos a los usuarios de la información en el formato de CD-ROM.. El primer punto es lógico: el usuario debe "saber inglés" a un nivel suficiente y necesario para satisfacer sus necesidades de información. Y, y ya

* Información obtenida de The Silver Platter Directory 1996, op. cit.

que hablamos de diferentes áreas del conocimiento como la medicina, la química en alimentos, la bibliotecología, la educación y la lingüística debemos reflexionar sobre el grado de dificultad que implica no sólo el lenguaje natural en que el usuario plantea su búsqueda de información o en el que están escritos los “abstracts” que debe leer, sino incluso el aspecto de los lenguajes técnicos y especializados: su traducción o equivalencia (en este punto la literalidad o equivalencia de un idioma a otro, inglés-español en nuestro caso) representa un problema muy particular.

Como breve alud babélico, producto de algunos análisis y experiencias personales relativas al uso de CD-ROM, me he encontrado conque, un grupo de jóvenes, estudiantes de Contaduría y Administración, deseaban información sobre la “*bolsa de valores*”, cuya traducción al inglés, según ellos, debía ser “*bag of values*”, en contraposición a “*stock exchange*”, lo que revela la ausencia de disponibilidad léxica; el caso, también, de un pasante de la carrera de ingeniero agrónomo, que buscaba información relativa a la *guanábana*, palabra en la que no existe ningún cambio para su empleo en inglés, pero de la que obtuvimos, gracias a la pertinencia pragmática de la equivalencia, su nombre científico, “*annona muricata*”, lo que resultó en provecho del interesado. Cada uno de estos casos fue resuelto en base a la obvia consideración de la lógica lingüística pertinente como lo veremos más adelante.

Todo lo anterior más el creciente interés en el proceso de información y los sistemas involucrados son factores que han impulsado un campo interdisciplinario del estudio llamado ciencia de la información. En tal campo, extremadamente amplio, confluyen disciplinas como la informática, la ingeniería de las bases de datos, bibliotecología, comunicaciones, lingüística y psicología y a las que debemos agregar, la lingüística aplicada con la finalidad y propósito específico de resolver los problemas en el manejo del idioma inglés, al consultar las bases de

datos en CD-ROM, mediante los mecanismos apropiados en la enseñanza de este idioma enfocado al contexto bibliotecario y de ciencias de la información para no quedar a la zaga en la investigación hemerográfica, bibliográfica y tesigráfica y aprovechar los avances logrados en los campos relacionados al quehacer académico y hacer posibles las extraordinarias y unificadoras relaciones entre humanos de diferentes latitudes por medio de las máquinas. A continuación plantearemos algunos problemas lingüísticos que enfrentan los usuarios de CD-ROM nativo - hablantes del español y pondremos en evidencia la necesidad de la lingüística aplicada.

2.01 La necesidad y utilidad de la Lingüística Aplicada para resolver problemas surgidos en la búsqueda de información en bases de datos en CD-ROM.

Este inciso es una aproximación etnográfica a los participantes involucrados en el problema que nos atañe por medio del instrumento denominado *entrevista dirigida*, cuya transcripción está incluida en el presente trabajo, y que fue aplicada a algunos usuarios de CD-ROMS. El objetivo de ello es explorar e identificar algunas de las variables y relaciones existentes entre el idioma inglés y el acceso a la tecnología de los CD-ROM ERIC y LLBA, además de demostrar la necesidad y utilidad de la lingüística aplicada, y conducir a otras fases de investigación.

A continuación detallaremos las ventajas de las preguntas de finalidad abierta,

constituyen un adelanto extremadamente importante en la técnica de la entrevista pues proporcionan un marco de referencia a las respuestas de los sujetos y porque son flexibles ya que ofrecen posibilidades de ahondar, permiten aclarar cualquier malentendido, permiten averiguar la falta de conocimiento del respondiente, descubrir ambigüedades.

estimular la colaboración y establecer el Rapport (contacto personal), además, pueden sugerir posibles relaciones e hipótesis. (Kerlinger 1988a :339-340)

Además de las ventajas anteriores acerca de la entrevista dirigida, la atención del investigador está centrada en una experiencia determinada y sus efectos, que en el presente estudio son la consulta infructuosa por el uso inadecuado del idioma inglés en el acceso a los CD-ROM de información y la insatisfacción de los usuarios.

De modo esquemático, en la entrevista dirigida, se deben observar los siguientes puntos :

1) Los entrevistados se encuentran en una situación determinada: han consultado algún CD-ROM. SilverPlatter; 2) los elementos hipotéticamente significativos, esquemas, procesos y estructura total de esa situación han sido ya analizados provisionalmente por el científico social. Ya he realizado la revisión de 120 historias de búsqueda en CD-ROM, no incluidas en este trabajo, y el análisis a 10 de ellas. A través del análisis de la situación he llegado a una serie de hipótesis relativas a las consecuencias de determinados aspectos de la situación para aquellas personas implicadas en ella. Sobre la base de este análisis, Selltiz (1965), señala que la tercera parte del desarrollo de una guía de la entrevista, establece las principales áreas de la encuesta y las hipótesis que proporcionan los criterios de significación para los datos a obtener en la entrevista. Por último, la entrevista está centrada en las experiencias subjetivas de las personas expuestas a la situación de preanálisis en un esfuerzo para asegurarse *sus propias definiciones* de la situación, aspectos que se incluirán en las conclusiones de este trabajo. Una ventaja más es que en las respuestas no anticipadas se da la ocasión a la aparición de nuevas hipótesis que, a su vez, facilitarán una investigación más sistemática y rigurosa.

De este modo, el instrumento aplicado a esta investigación, la entrevista dirigida, grabada en cinta magnetofónica y transcrita para esta tesis, con reactivos abiertos, consta de 30 preguntas elaboradas en forma de embudo, que se caracteriza por ser un grupo de preguntas cuyo fin es obtener información sobre un sólo tema importante, empieza por una cuestión general (¿Qué nivel de estudios tiene?) y se va estrechando paulatinamente hasta llegar al punto de interés, (¿Qué importancia tiene el idioma inglés para la búsqueda de información en Discos Compactos?), observando que el objetivo de la investigación rija las preguntas, su contenido y su formulación.

En la medida de lo posible, se ha intentado apegarse a los siguientes criterios: a) relación directa con el problema y con el objetivo de la investigación; b) las preguntas son pertinentes; c) se evita que las preguntas contengan más de una idea, para no ser oscuras, d) no son preguntas sugerentes, (pues peligra la validez) y e) requieren conocimientos e información que tiene el sujeto.

Los sujetos considerados en este estudio son cuatro bibliotecarios en una relación (3 + 1), tres que laboran en la biblioteca Stephen A. Bastien y una bibliotecaria que laboró en la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM. Cada uno de ellos tiene una experiencia promedio de un año dos meses en el manejo de los CD-ROM de Silver Platter. Por otro lado, tenemos que los usuarios no bibliotecarios son tres estudiantes de la maestría en lingüística aplicada, cuya experiencia promedio es de siete meses en el manejo de CD-ROMS de Silver Platter, específicamente en LLBA y ERIC. Todos estos sujetos, a excepción de la bibliotecaria que laboró en la Dirección General de Bibliotecas, tienen en común compartir el mismo ambiente de consulta: la biblioteca Stephen A. Bastien

Las preguntas empleadas en el guión para la entrevistas basan su grado de confiabilidad al tomar en cuenta el criterio de que las preguntas no son de carácter confidencial como ingresos, relaciones sexuales y actitudes ante la religión, que en nuestro caso carece de valor para indagar el contexto bibliotecario y las razones de las respuestas. Sin embargo, hay que señalar los límites que subyacen en la entrevista abierta pues tal vez las preguntas no sean tan uniformes como parecen. La experiencia nos ha enseñado que muchas veces la misma pregunta tiene sentidos distintos para la gente. Otra desventaja es que si se emplean exclusivamente preguntas cerradas, el instrumento adolecerá de superficialidad.

La presentación de las entrevistas se divide en dos partes : primero la entrevista a los bibliotecarios y en segundo lugar, a usuarios, estudiantes de la maestría en lingüística aplicada.

Tales entrevistas, al igual que el guión que se siguió, se presentan de manera íntegra en el apéndice A, al final, de este trabajo. Es necesario señalar que se aseguró a los entrevistados el carácter confidencial de sus respuestas, lo que permitió una apertura favorable a la validez de las respuestas. Por otro lado, en la entrevista a Usuario No. 1, pregunta 10, se omitieron un adjetivo y un sustantivo por procaces.

En este estudio de caso se ha partido de la siguiente hipótesis: El usuario de los CD-ROM ERIC y LLBA, y cualquier otra base de datos de Silver Platter, que desconoce el uso adecuado del idioma inglés, en su forma escrita, sufre una gran pérdida de tiempo, que invierte en la lectura de resúmenes que no son de su interés y malgasta los recursos materiales como son electricidad, papel y tinta que se emplea en la impresión de citas referenciales.

Esta parte del trabajo la consideramos como el punto de partida para destacar la necesidad y utilidad de la lingüística aplicada como elemento imprescindible que vincula la informática con

la bibliotecología. Consideremos que no es la increíble capacidad de almacenamiento de datos bibliográficos, hemerográficos o tesiográficos en espacios reducidos como los CD-ROM, ni la organización catalográfica de los datos mencionados lo que procura la satisfacción de los interesados en obtener información -que no datos.

El aprovechamiento de las facilidades que proporcionan la combinación de la informática y la bibliotecología **no** se reduce, ciertamente, en saber qué teclas pulsar o qué comandos emplear y cómo está organizado y distribuido el acervo de las bibliotecas o centros de información. Todo esto no garantiza la satisfacción del usuario en términos de obtener lo que él requiere. El elemento indispensable para el aprovechamiento óptimo lo constituye el lenguaje, en cualquiera de sus formas idiomáticas, es decir, la lengua hablada o escrita en cualquier parte del mundo. Sin embargo, hemos advertido anteriormente que nos dedicaremos a explorar únicamente las relaciones existentes en los idiomas español e inglés en un contexto de nativo-hablantes del idioma español, y de ahí el carácter bifocal de nuestra investigación apoyándose en los resultados que se ofrecen a continuación.

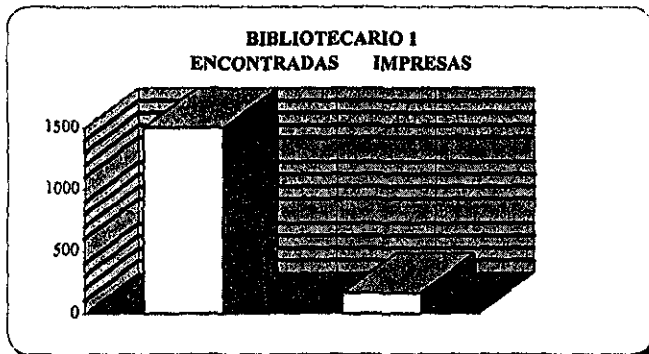
2.02 Resultados de entrevistas de exploración

Los resultados obtenidos en esta investigación revelan una relación de fondo interesante entre bibliotecarios-- usuarios -- idioma en el marco de la utilización de bases de datos en Disco Compacto en la variable tiempo de estudio del idioma inglés. Por ejemplo, los reactivos 20, 21, 25 y 26, en que se habla del manejo del idioma inglés confirman que todos los entrevistados conocen el idioma inglés y la distancia de tiempo entre el bibliotecario No.1 dice haber estudiado seis meses el idioma inglés, contrasta significativamente con el usuario 3, que señala haber estudiado tal idioma durante diez años. El reactivo 18 *¿Encontró lo que buscaba?* guarda una relación determinante en cuanto al éxito de búsqueda de información al haber ingresado los

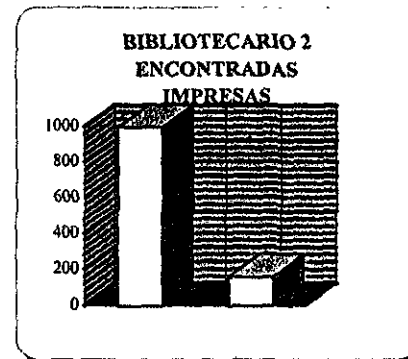
términos requeridos en el idioma inglés, por supuesto. Mientras que el bibliotecario 1 duda en la pregunta, los tres restantes contestan afirmativamente, los usuarios 1 y 3 lo niegan. Sin embargo, cabe señalar que los entrevistados contestan a experiencias diferentes. Por otra parte, y lo que representa un punto clave de este estudio, en combinación con lo indicado en los párrafos anteriores son los reactivos 16 *¿Cuántas referencias encontró?*, y 17 *¿Cuántas referencias imprimió?*. La siguiente tabla y gráficas, ilustran el contraste:

Entrevistado	¿Cuántas referencias encontró?	¿Cuántas referencias imprimió?	% de búsquedas impresas	Estudios de inglés (años)	Nivel de estudios
Bibliotec. 1	1500	30	2	7	Posgrado
Bibliotec. 2	"Miles y tantas"	160	14	0.5	Licenciatura
Bibliotec. 3	150	40	21	3.5	Posgrado
Bibliotec. 4	700	65	8	1.5	Licenciatura
Usuario 1	"Una lluvia"	40	0	7.5	Posgrado
Usuario 2	"Muchísimo"	80	1	10	Posgrado
Usuario 3	4	4	100	10	Posgrado
Total	3354	419	11%	40	

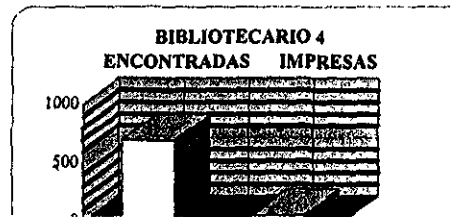
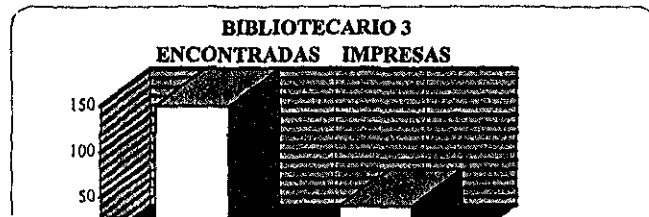
Tabla 1



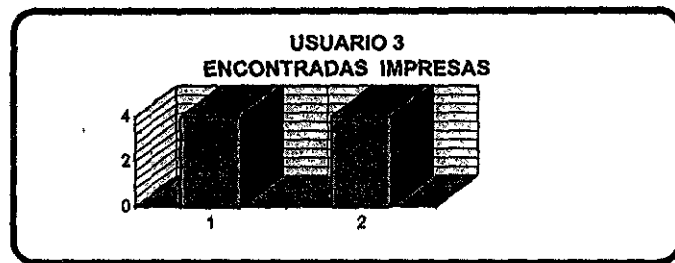
Gráfica 1



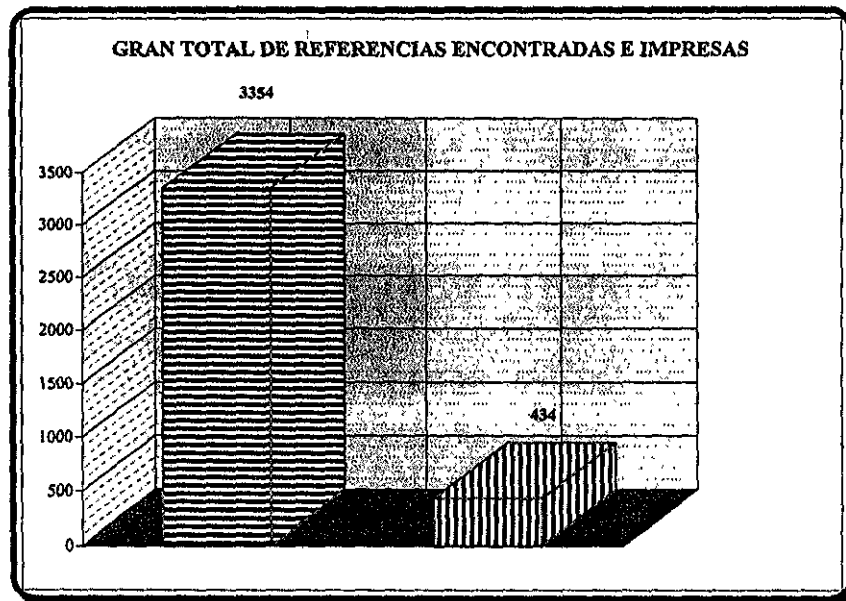
Gráfica 2



Gráficas de los resultados



Gráfica5



Gráfica6

2.03 Comentarios

Es pertinente señalar que no se tomaron en cuenta, gráfica y estadísticamente, los resultados de los usuarios 1 y 2, por la imposibilidad de ilustrar “una lluvia” y “muchísimo”, que ellos respondieron a la pregunta *¿Cuántas referencias imprimió?*, y que para el Bibliotecario 2, cuya respuesta sobre las referencias encontradas, “*Miles y tantas*”, se tomó en cuenta el número mil con propósitos estadísticos y gráficos, además de que se promediaron las respuestas del bibliotecario 4 y del usuario 1. Así mismo, se promediaron las respuestas relativas a los años de estudios del idioma inglés con el propósito de una ilustración estadística más clara.

A partir de este breve contraste de resultados, en combinación con todo el corpus que sirvió de guía para este estudio, consideramos que la *perdida* de tiempo, recursos materiales y desgaste infructuoso del personal que labora en la biblioteca Stephen A. Bastien es evidente por las siguientes razones : el tiempo que lleva en servicio la consulta a los CD-ROM de SilverPlatter, la nula capacitación de los bibliotecarios (no cuentan siquiera con un manual) en la biblioteca y el desconocimiento en el manejo de las estrategias lingüísticas para la búsqueda de información, por ambas partes, bibliotecarios y usuarios, nos lleva a concluir que un servicio que se proporciona con estas características deja mucho que desear.

Los números que ilustran los registros encontrados e impresos dejan ver que el usuario, (si es que él mismo lo hizo), tuvo que leer en la impresión numerosos registros que no le hacían falta. La pérdida de tiempo y la frustración son obvias, como lo dice el usuario 3, y, qué decir del papel empleado en la impresión, ¿qué hará el usuario con las hojas que no le fueron de utilidad ? ¿qué

pasa con la electricidad y los recursos bibliotecarios de apoyo que se emplearon en la lluvia de información que no sirvió de nada al usuario !?

2.04 La información y los idiomas inglés/español - español/inglés.

A modo de contraste, pero sin perder la línea de investigación, esta sección tratará de ofrecer una perspectiva sociolingüística, para considerar la relevancia del idioma inglés en la difusión de la ciencia y la tecnología en México.

En la actualidad, el hombre moderno goza de los beneficios que ha heredado de sus antepasados por medio del sistema convencional de símbolos hablados o escritos, haciendo acumulable el vasto acervo cultural del ser humano en el mundo. De este modo, cualquiera de las actividades intelectuales enfocada sobre los fenómenos del mundo, representa la oportunidad de producir, crear, modificar y desarrollar el conocimiento del entorno concreto o abstracto al aplicar la ciencia en aspectos prácticos. En las diferentes etapas históricas del ser humano el lenguaje ha sido el vehículo de transmisión del conocimiento, sin importar el país, dialecto o raza, así lo demuestran los textos ideográficos o no, de todas las culturas en cada uno de los continentes.

En la actualidad, el idioma inglés ejerce una notable hegemonía como vehículo difusor de la ciencia y la tecnología - muy similar a la del griego y el latín, que influyeron en todo el mundo occidental conocido en los períodos clásicos de ambas culturas - y nuestro país, México, no es ajeno a tal fenómeno.

La Ciencia, como actividad intelectual interesada en el mundo físico, sus fenómenos y su experimentación sistemática y la Tecnología, como aplicación de la ciencia a objetivos pragmáticos de la vida humana son resultados legados por las comunidades científicas de todos

los tiempos, diferentes países, idiomas y épocas y, aunque el vehículo de tal herencia pueda diferir en símbolos escritos y hablados es el mismo: el lenguaje.

La historia, por su parte, nos revela el marco idiomático dominante en la ciencia y tecnología griega, latina, maya, árabe, francesa, alemana, española e inglesa, entre otras; así como el nacimiento, desarrollo y muerte de las tres primeras lenguas nos coloca en la posición de reconsiderar las cuatro últimas. Kaplan (1993a:152), señala que "...el caso del idioma inglés es único por varias y especiales razones es el caso más reciente, que surgen en gran medida por accidente".

Es el caso que se ha distinguido por expansión económica más que por la vía militar y, es un caso en que sólo ciertos campos y registros limitados han sido dominados". Como se puede apreciar, la expansión lingüística es un factor constantemente presente en el desarrollo del ser humano. El idioma francés, según algunos historiadores, representó el puente introductorio del latín al inglés durante la época comprendida entre los siglos XII a XV y, hasta principios de este siglo XX, constituía el idioma oficial de asuntos diplomáticos; el alemán, antes y después de la primera Guerra Mundial, era el idioma de la ciencia y la tecnología industrial siderúrgica, química y militar; el español, por otra parte, fue el eslabón europeo con la América colonizada, antes que el inglés, francés y portugués.

Por otra parte, las coincidencias han sido que el pueblo inglés se desarrolló ampliamente gracias a su condición marítima durante los siglos XVIII y XIX, que el Protestantismo, como aspecto relevante y separatista religioso, alfabetizó a más personas en el idioma inglés que cualquier otra religión. (Recordemos que, en su mayoría, las religiones no permiten un acercamiento a los textos sagrados a los feligreses). abandonando, paulatinamente la dominación

del latín. Más tarde, tocó a Inglaterra y a los Estados Unidos ser vencedores de la II Guerra Mundial para imponer condiciones a los países derrotados; después, a mediados de este siglo XX, la computadora ingresaba a formar parte de la Tercera Revolución Industrial en nuestro mundo, provocando que los idiomas inglés, ruso y francés fueran declarados los idiomas oficiales de la ciencia y la tecnología, - aunque cabe destacar que el chino, técnicamente opcional, se descartara porque el estado del arte del equipo empleado en ese entonces, no estaba diseñado para manejarse con los caracteres chinos.

Algunas razones al respecto las desglosa Dungworth (1978: 1), el idioma inglés es el más empleado en el mundo por tres razones 1) porque ocupa la segunda posición en el rango mundial y sólo es superado por los hablantes de Chino Mandarín, 2) porque es el más empleado en el control de tráfico aéreo, almacenamiento y recuperación de información y 3) está mucho más difundido que cualquier otro y está considerado, según el reporte del Consejo Británico (1974-1975), como el idioma líder para la comunicación internacional. El resultado fue que el idioma inglés se erigió como el de la ciencia y la tecnología.

En consecuencia , en la época actual , según la Federation Internationale de Documentation, aproximadamente el 80 u 85% de toda la información científica y tecnológica disponible en el mundo está resumida u originalmente publicada en inglés (Kaplan, 1993b: 155). Los aspectos turísticos y de control de comunicación aérea y marítima., bancarios, de negocios y bursátiles son realizados en inglés. Lo anterior, de alguna manera, explica que con el surgimiento de las bases de datos en disco compacto e Internet ejerza un factor de influencia considerablemente grande a nivel mundial y, en tanto que un grupo emplee más la ciencia de la información será mucho más probable que contribuya al acervo existente de la ciencia.

Tomando en cuenta, entonces, que en la actualidad la impresionante velocidad, cantidad y actualización de la información “obligan” a los interesados a orientarse en dirección a la adquisición de una segunda lengua : la inglesa. Es así que el hombre de hoy en su búsqueda del estado del arte de cualquier área del conocimiento debe manejar el idioma referido como la llave de entrada a la ciencia y a la tecnología. En México, por ejemplo, los centros de información más grandes de la Universidad Nacional Autónoma de México, la Dirección General de Bibliotecas (DGB) y el Centro de Información Científica y Humanística (CICH), hoy fusionado con la DGB, cuentan en su acervo con más de 70 bases de datos en discos compactos y un número notablemente alto de acceso a las bases de datos en línea, cuyo acceso es mediante Internet en cualquier parte del mundo que posea el equipo necesario.

Por otro lado, es necesario señalar que en la entrega de las tesis de nivel de doctorado se debe incluir un resumen de la misma en idioma inglés para su inclusión a alguna de las bases de datos para su difusión en el ámbito académico extranjero, lo que demuestra que no hay un rol pasivo por parte de los investigadores nacionales a permanecer improductivos en sus áreas de interés, y resalta la relevancia de la disposición de sus trabajos de manera inmediata.

Existe un caso de particular importancia que distingue lo anterior en una investigación realizada en 1989 en la Academia de Ciencias de Hungría, que reporta Kaplan (1993c:158 y §§). Un grupo de investigadores fueron entrevistados con el propósito de saber lo relativo al idioma inglés. La mayoría de ellos, coincidieron al señalar que su manejo del idioma inglés les permitía conocer lo concerniente a su especialidad en cualquier parte del mundo, y al mismo tiempo, dar a conocer sus proyectos en proceso o terminales, más allá de sus fronteras geográficas. El número de científicos fue de 502, sólo contestaron 483 y el instrumento de medición fue un cuestionario

de 22 preguntas, divididas en 1) información general de su bagaje idiomático; 2) su competencia lingüística en lenguas extranjeras; y 3) su competencia lingüística en el idioma inglés. La opinión generalizada de los científicos entrevistados subraya que los logros de la ciencia sólo pueden alcanzar un auditorio internacional si son publicados en inglés, ya que si lo hacían en húngaro, sería muy local y tardado. Como dato curioso, la mayoría de las bases de datos empleada por los científicos húngaros en esta investigación está en inglés en una proporción de 337: 1.

Tal investigación nos hace reconsiderar los conceptos de ciencia vertidos por Jernudd, citado por Kaplan (1993d:158), “La ciencia consiste de redes cooperativas formadas entre universidades invisibles de estudiosos. . .”, ya que la ciencia y la tecnología no existen como fenómenos privativos de nación alguna sino como patrimonio de la humanidad - la penicilina, la electricidad, el uso multicromático del televisor y los automóviles son empleados en países cuya lengua difiere del inglés y del español.

Las consideraciones sociolingüísticas que ofrecen Dungworth y Kaplan sobre el idioma inglés y de la Academia de la Ciencia de Hungría son indicadores muy reveladores y constituyen un reto estimulante para los interesados en el quehacer de la lingüística aplicada de nuestro país, pues no sólo somos vecino de los Estados Unidos sino que actualmente estamos comprometidos incluso con Canadá en el T.L.C.

Es evidente que quienes regulan la política científica y tecnológica de nuestro país toman en cuenta la necesidad de una fuerte y suficiente inversión económica para la formación de recursos humanos, adquisición tecnológica y sobre todo, pero no deben olvidar incluir un enfoque lingüístico pertinente y necesario, si verdaderamente desean aprovechar las oportunidades que

ofrece el exterior para explorar las vetas del conocimiento de otras latitudes, además, de orientar, para su exportación, la explotación del talento, incuestionable, de nuestros científicos.

Es de esperarse que el impacto de las nuevas tecnologías en los campos educativo , empresarial y financiero no sea adecuadamente asimilado si no se reconoce - hay quienes ni siquiera han pensado en ello - la necesidad de una integración profesional a la hegemonía del idioma inglés. La socióloga Rodríguez-Sala (1992:219) nos ofrece una visión pragmática del aspecto lingüístico en relación a lo anterior cuando señala que

La ciencia y la tecnología como producto y proceso se vinculan con lo sociocultural a través de las acciones de sus miembros en sus comunidades, en el exterior de las mismas y en el interactuar con los miembros externos al sistema científico-tecnológico.

Lo anterior implica una especial atención al discurso sociolingüístico respecto al medio de transmisión del conocimiento, explicando la lectura e interpretación de las publicaciones técnicas y científicas en el mundo.

La urgencia de la creación de modelos apropiados a una adquisición de una segunda lengua, el inglés, obviamente, la constituye la fuga de cerebros y a que, según Martínez y Ordorika, (1992:180 y 181), “nuestro país tiene un sistema científico reducido. . . en 1978 se graduaron 172 doctores en todo el país ... En contraste, Estados Unidos produce 31, 000 doctores al año y, no obstante esta impresionante cifra, calculan que para el año 2,006 tendrán un déficit de 400, 000 investigadores.” ¿Qué podríamos decir del interés de varios países, incluyendo el nuestro, de que sus estudiantes, en intercambio académico deseen ingresar a alguna universidad estadounidense o inglesa, principalmente? o, por otro lado, ¿qué hay de las alternativas que

ofrecen otras naciones cuyo idioma no es el inglés, de estancia académica a quienes sean hablantes - nativos o no - del idioma que nos ocupa en estas líneas?.

Estas interrogantes explican lo que conocemos por bromas de corrillo universitario de que “ En el año 2, 000 habrán dos tipos de analfabetas: quienes no saben inglés y quienes no saben computación”. o bien, “Para ser cerebro de exportación - entiéndase asilo académico con interés económico - se debe dominar el idioma inglés”. Por nuestra parte, estamos conscientes de que los estudiosos, gracias a sus dotes naturales de trascendencia a niveles internacionales no están sujetos a su idioma materno y que buscan, afanosamente, difundir el fruto de sus investigaciones. Una impresionante manera de destacar lo anterior es lo declarado por Kaplan (1993e:156), al reconocer la necesidad de adquisición del idioma inglés para la modernización de la República Popular de China, que “representa un potencial tan grande que virtualmente consumiría la producción total anual de profesores del idioma inglés de Australia, Gran Bretaña, Canadá Nueva Zelanda y Estados Unidos”.

Lo anterior nos hace pensar en la necesidad de planeación del idioma para el cambio social en nuestro país, ya que

...el idioma inglés conduce a reducir la grieta entre las variedades hablada y escrita y para incrementar el acceso a la educación formal. además, la planeación lingüística es una herramienta al servicio de tantas y diferentes metas como la modernización económica, integración nacional, liberación nacional, igualdad social, racial, y el mantenimiento de las élites y su reemplazo por nuevas. (Cooper 1989:182)

Regresando al ámbito mexicano, por experiencia propia, durante mi estancia en la D.G.B. de la UNAM, pude detectar que el empleo de las bases de datos en disco compacto no está debidamente explotado, pues no existen cursos, en la referida dependencia, sobre la explotación adecuada, aprovechamiento y optimización, de este tipo de herramientas.

Considerando que el fenómeno de consulta de bases de datos en CD-ROM ha sido muy poco estudiado en sus aspectos críticos de deficiencias, además de lo comprobado en los resultados de las entrevistas presentadas anteriormente, creemos pertinente describir, de modo general, la forma en que proceden usuarios y bibliotecarios en el ambiente institucional en el que se realizan las consultas, búsquedas y recuperación de información.

La siguiente es una breve explicación sobre el modo en que opera el personal académico de la Biblioteca Central de la UNAM, en el Departamento de Consulta, para atender una solicitud de búsqueda de información en CD-ROM. No hay que olvidar que a esta biblioteca universitaria lo mismo llegan alumnos - internos y externos a la UNAM - de bachillerato, licenciatura, de maestría y doctorado en ciencias y humanidades y que en este ámbito educativo bibliotecológico universitario, es donde se obtienen referencias bibliográficas, hemerográficas y tesiográficas de todas las bibliotecas de la UNAM, en todas las áreas del conocimiento.

Según el Manual de Procedimientos del Departamento de Consulta de la Biblioteca Central, el usuario solicita información especializada en artículos de revistas. Con base en una entrevista al usuario se determina la base de datos adecuada a sus necesidades de información. Si se dispone de la base se explica el manejo y contenido para llevar a cabo la consulta. El usuario selecciona las referencias y se recuperan los registros en disquete o se imprimen en papel bond. Hasta aquí las indicaciones a seguir por el personal especializado de la biblioteca. En esta etapa

es necesario señalar que el bibliotecario consultor representa un puente indispensable en el acceso al contenido de los Discos Compactos, aunque el usuario ya conozca el modo de acceso, pues la inexperiencia de este lo llevará a explorar innumerables referencias del tema que, muy probablemente, no estará bien delimitado. La pérdida de tiempo para el disconauta novato es incalculable. Sin embargo, aun con la asistencia de personal especializado, el resultado de la búsqueda deja del lado el grado de acuciosidad que depende del investigador.

Creo pertinente plantear las preguntas, ¿qué pasa con el cúmulo de conocimientos que el investigador ha adquirido en el transcurso de su trayectoria académica? ¿es posible que el interesado desempeñe un rol medio pasivo y satisfacerse con lo que pueda proveerle la persona a quien consulta?

Resulta obvio, para la primera pregunta, que el usuario que domina la materia que lo ocupa - a sus posibilidades o alcance - y tal conocimiento está latente a desarrollarse en la medida que explote la literatura de su interés, en un grado evidentemente superior al de su consultor, aunque ello significa una dependencia azarosa y un tanto limitada. Dicho esto sin ningún detrimento a los profesionales de la información, pues ellos ubican, no hacen la investigación por el interesado.

Con lo anterior, ya nos vamos acercando a la problemática que entraña el manejo inadecuado del idioma inglés, ya que si bien la entrevista con el consultor es en español, las bases de datos que tratamos aquí, están diseñadas para su lectura en idioma inglés y, por tanto, los términos de la búsqueda deben ser ingresados en tal idioma.

Entrando en materia, en esta parte sólo describiré, como punto de partida, una búsqueda solicitada por dos estudiantes del quinto semestre de la carrera de ENFERMERÍA, interesados en

PROTECCIÓN RADIOLÓGICA, que resultó en 116 registros existentes en la base de datos MEDLINE, cuya cobertura es de 1992:

<u>SilverPlatter 3.1</u>		<u>MEDLINE @ 1992</u>
No.	Records	Request
1:	15079	RADIOLOGY
2:	11034	PROTECTION
3:	116	RADIOLOGY AND PROTECTION
4:	>143575	COMPAR*
5:	34	#3 and COMPAR*
6:	2517	RADIOLOGIC
7:	11034	PROTECTION
8:	0	RADIOLOGIC PROTECTION
9:	4086	RADIOLOGICAL
10:	11034	PROTECTION
11:	83	RADIOLOGICAL PROTECTION

Tabla 2.- Historia de búsqueda 1.

En este listado de resultados o, también llamada “historia de búsqueda”, se muestran algunos inconvenientes lingüísticos que serán analizados más adelante. Por el momento consideremos la importancia que tienen las publicaciones científicas para quienes escriben y para quienes las consultan en la siguiente declaración de un ex director del CONACyT :

Las publicaciones científicas del investigador y el prestigio que tenga entre sus colegas serán los principales indicadores de la excelencia académica. ...es indispensable reconocer que el investigador solamente puede ser formado por otros investigadores y que es totalmente falso que alguien pueda obtener un grado cuando quienes le enseñan no han pasado por un posgrado. Por otro lado, es necesario seleccionar en el país aquellos posgrados que han alcanzado la excelencia a un nivel de competitividad internacional y apoyarlos para que sean el pivote de formación de nuevos cuadros. (Yacamán 1992:313)

El comentario anterior y la hegemonía señalada líneas atrás ya nos sugieren la necesidad del aprendizaje del idioma inglés pues. ¿qué habremos de esperar de los investigadores que no conocen el idioma que, querámoslo o no, es el dominante en nuestra época? ¿Qué tipo de publicaciones hay que consultar para estar al tanto de los descubrimientos o investigaciones, aún de países cuya lengua no sea la inglesa? El mismo Yacamán (1992:315) previene sobre los comités de arbitraje que sigue la calidad de la producción de los investigadores que tendrán que juzgar con base en arbitrajes realizados por investigadores de reconocido prestigio tanto en México como en el extranjero.

De aquí se desprenden dos vertientes, una: el personal de biblioteca, a cargo de quien está la búsqueda de información, deja inhabilitado a su usuario para enfocarse en el objetivo específico de su necesidad de información y dos: el interesado en obtener la información está en franca dependencia de que le toque *en suerte* un bibliotecario que maneje bien el idioma, porque el mismo ignora lo mínimo del idioma.

Lo anterior nos conduce, irremediablemente a observar con detenimiento los factores discursivos previos a la solicitud de búsqueda de información y que intervienen, en gran medida, al éxito o fracaso del objetivo del usuario, sea bibliotecario o no. Tales factores están previstos en el fenómeno de la interacción, y los participantes no sólo serán seres humanos, habremos de considerar también a las máquinas y ofrecer una panorámica lingüística general que, sin embargo, se irá estrechando paulatinamente hasta evidenciar que sin su aportes teóricos y prácticos, la búsqueda y recuperación de información serían sencillamente azarosas.

Sin embargo esta problemática del lenguaje que nos ocupa no es privativa de los hispano hablantes. En Estados Unidos existe también una situación similar a la que hemos abordado hasta aquí, como lo veremos en el desarrollo y la *discusión* del capítulo siguiente.

3.CAPÍTULO II: INTERACCIÓN USUARIO - BIBLIOTECARIO - CD-ROM

En este apartado se considerarán algunos aspectos relativos a la interacción (verbal) usuario - bibliotecario y, bibliotecario - base de datos en CD-ROM (interacción escrita) con relación a la incidencia la negociación de significado durante la búsqueda de información especializada en un contexto bibliotecario.

Nos apearemos a la definición de interacción que, según Ellis (1990, 93) - "es el proceso por el cual las muestras (samples) de la lengua meta se hacen disponibles al aprendiente por medio de la construcción del interlenguaje en el salón de clase", que en nuestro caso el contexto es el ambiente bibliotecario de la Biblioteca Central de la UNAM o de la Stephen A. Bastien.

Es necesario, también, señalar que para nuestros propósitos, nos circunscribiremos únicamente a la categoría discursiva "informativa"; a la categoría situacional, "statement" y a la categoría gramatical "declarativa", que distinguen Sinclair y Coulthard (1975: 29).

La intención es poner de relieve la dimensión y el efecto de la falta de competencia lingüística inglesa en los usuarios, no nativo-hablantes del idioma inglés, de las bases de datos en disco compacto.

Nos aproximaremos, brevemente, a dos perspectivas psicolingüísticas del procesamiento de información en humanos y en las máquinas, basándonos en planteamientos cognoscitivos, imprescindibles para la comprensión del fenómeno interacción hombre - máquina.

Se esquematizará la negociación del significado para los implicados en la utilización de la base de datos: usuario -- bibliotecario -- CD-ROM y se contrastará con la interacción y negociación de significado entre humanos.

3.01 El procesamiento de información en el humano y en la máquina

A mediados de este siglo se inicia la teoría de la información, coincidiendo con la corriente psicológica conocida como cognoscitivismo, cuyo desarrollo científico data de las décadas de los 50 y 60, al igual que la cibernética y la neurociencia, trayendo consigo un paradigma cognoscitivo para el desarrollo de la ciencias y humanidades: las matemáticas y las computadoras, de gran interés para la psicolingüística, y que se perfilaron como la base para el surgimiento del cognoscitivismo contemporáneo.

Es a partir de esta época en que se estudian con mucha atención las bases del enfoque del procesamiento de información cuyos supuestos básicos son:

- 1) El ser humano como un sistema de procesamiento de información
- 2) la información es analizada en una serie de etapas de procesamiento y
- 3) la representación de la información en cada etapa es cada vez más abstracta respecto al ingreso inicial (input).

Estos supuestos contribuyeron al estudio del híbrido intelectual de filosofía, lingüística, matemáticas e ingeniería eléctrica, llamado inteligencia artificial (Roszack, 1990:21), escenario que es aprovechado por los psicólogos, quienes centran su interés en el procesamiento de la información del ser humano, que sirve también para un acercamiento al procesamiento de información de las computadoras.

El interés por esquematizar el fenómeno de procesamiento de información dio origen a la creación de algunos modelos de los que se distinguen el de Dominique Massaro y el de

Anderson. que parten de la analogía funcional, basada en dos metáforas, según Meyer (1987), citado por Anderson (1983),

Analogía	Analogía
Humano - Máquina versión fuerte Ciencia cognitiva	Procesamiento - programa versión débil Psicología cognitiva

Dadas las analogías citadas, es pertinente aclarar algunas diferencias entre memoria humana y memoria artificial.

Diferencias entre memoria humana y memoria artificial

Para tratar de comprender las diferencias entre memoria humana y la artificial señalaremos la siguiente perspectiva que se formula después de plantearse la pregunta de la existencia de los niveles profundo y superficial de la memoria,

Ningún lenguaje inventado, como los lenguajes matemáticos, como los de las computadoras, etc., tienen esta estructura dual de nivel profundo y de superficie. Tal vez las lenguas naturales tengan esta estructura peculiar porque deben transmitirse a través de un medio auditivo que requiere un orden temporal y un rápido desvanecimiento de los elementos del mensaje. Las lenguas artificiales se transmiten en un medio visual y pueden examinarse hacia atrás y hacia adelante, pero una oración que acabamos de oír no se puede percibir más allá del tiempo en que persiste en la memoria inmediata (en la "caja del eco" como la llamó una vez Miller). Miller y Chomsky proponen la existencia de dos memorias : de corto y de largo plazo. En la primera sólo se tiene tiempo de computar la estructura de superficie de una oración, a la que se envía entonces a un almacenamiento mayor de memoria : sin la presión inmediata del rápido desvanecimiento se deriva la estructura profunda y la correspondiente interpretación semántica. (Slobin 1974 :49-50)

En segundo lugar, tenemos al perspectiva de Anderson (1983a: 2, 208, 305), respecto a la arquitectura de las computadoras y su *capacidad de aprendizaje*, y señala, "Mi investigación la he basado en la hipótesis de que los sistemas de producción proporcionan el tipo adecuado de la arquitectura computacional en general, para lograr un sistema mental unitario", ya que "la

información es codificada probabilísticamente en una red de trabajo de unidades cognitivas". "El programa puede aprender cualquier idioma natural..." aunque también enfrenta la ambigüedad en su rango de aplicación.

Con ambos puntos de vista se establece la susceptibilidad del estímulo de la memoria humana para emitir y recibir el input externo, con características sonoras y visuales mientras que las máquinas, a pesar de su arquitectura y capacidad de memoria semejantes a las humanas, es dependiente únicamente de los estímulos visuales a niveles secuenciales de palabras, frases u oraciones por escrito, cuyo procesamiento implica características sintácticas, semánticas y pragmáticas, que sirven a funciones cognitivas, afectivas y sociales de los usuarios.

Por su parte, respecto a la memoria artificial, "es de esperarse que lleguemos a un modelo de desempeño psicolingüístico, modelo que tendrá en cuenta tanto la competencia estrictamente lingüística como la realización de esa competencia en las situaciones reales de la comunicación humana." (Anderson 1983b:55) y que tendrá que enfrentar la problemática del significado y las ambigüedades lingüísticas, auxiliándose, necesariamente, de los enfoques de la psicolingüística, que en opinión de Anderson (1983c: 84) se dividen en 1) Enfoques estructurales, que especifican las dimensiones y los atributos del significado y 2) Enfoques acerca del proceso del significado lingüístico. No obstante, aún existe otro aspecto a considerar: la independencia del pensamiento humano con respecto a su formulación verbal y su espontaneidad, lo que hace imposible la identidad entre pensamiento y lenguaje y que pone en juego la acción de la memoria entre los componentes semántico y el sintáctico de una L1 y que naturalmente están implícitos en una L2, en la que surgen algunos problemas con una gran cantidad de variables como transferencia e interferencia de L1 a L2 o viceversa en cada una de las partes del habla, solo por mencionar algunos.

A esta altura, es pertinente formular la pregunta ¿cómo interpreta la gente las oraciones cuando se les pide explícitamente que las entiendan? En la parte siguiente describiremos algunos de los aspectos implicados en el procesamiento de información en una base de datos y un usuario de la misma.

No hay que olvidar que la percepción del habla humana requiere de varias bases del conocimiento, enfocadas en las características de los sonidos del habla (acústicos y fonéticos), la variabilidad de la pronunciación (fonología), el lenguaje corporal, y el significado de los enunciados emitidos por los concurrentes (semántica), que dependen del contexto (pragmática). Así pues, el siguiente diagrama representa el procesamiento de información en humano y máquina:

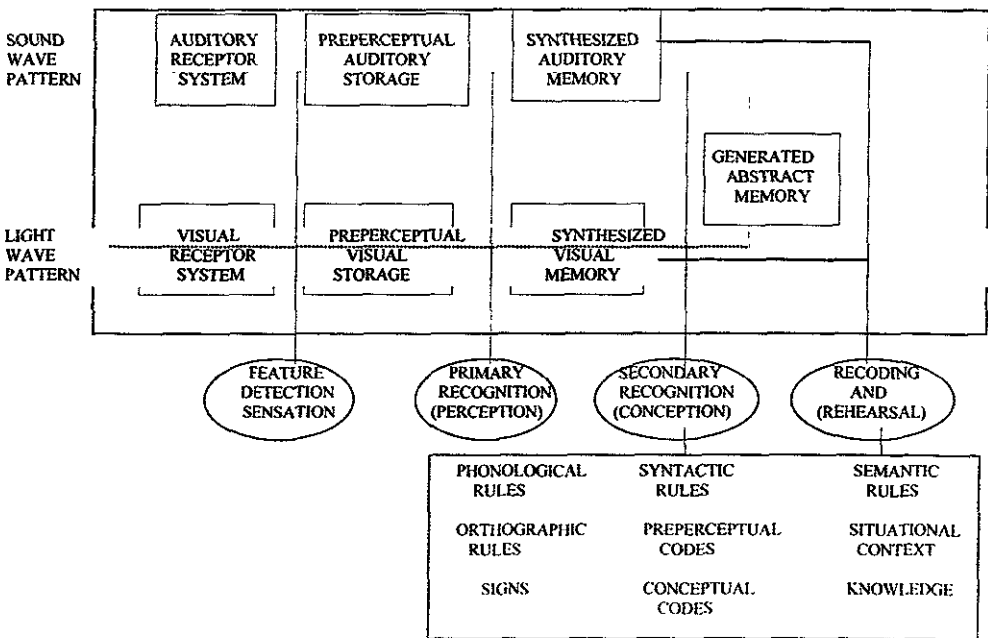


Grafico 7.- Diagrama de procesamiento de información

En este esquema, la parte sombreada representa los recursos de comunicación que la máquina tiene frente al humano, pues sabemos que ella no cuenta con simulador alguno para la función auditiva, es decir, lo que en el esquema está señalado como *sound wave pattern*. Por otro lado, en la zona de *light wave pattern* vemos representados los aspectos que hacen posible la interacción del hombre/máquina.

Así mismo, se distinguen cuatro procesos o componentes funcionales (óvalos) y los correspondientes componentes estructurales (rectángulos) que representan la información disponible en la etapa del procesamiento. En el caso que nos ocupa, tenemos que prescindir de los estímulos acústicos y sólo nos centraremos en el aspecto de procesamiento y en el último rectángulo, que engloba, en resumen, los aspectos del rigor lingüístico necesarios para establecer la comunicación del usuario con el CD-ROM. Obviamente, el aspecto de las reglas fonológicas no nos es de utilidad para los análisis que se llevarán a cabo líneas adelante.

Después de ilustrar la relación de semejanza, procesamiento de información y complejidad de comunicación entre el usuario, el bibliotecario y la base de datos en DC con un diagrama de flujo, observaremos lo conducente a la interacción y a la negociación de significado. Una vez considerados los aspectos funcionales y estructurales, nos enfocaremos en la descripción de lo que hemos designado con el nombre de “disco - interacción”.

3.02 Interacción usuario - bibliotecario - CD-ROM

La presente sección está dividida en dos partes la primera, será sobre algunas consideraciones teóricas sobre el proceso de la interacción verbal que llevan a cabo un usuario en busca de información en CD-ROM y un bibliotecario, ambos nativos hablantes del español; la segunda parte comprende la intercomunicación entre el humano y el CD-ROM, que es donde se produce

un problema de producción lingüística durante la *discointeracción* - o interacción escrita humano/máquina- y que conduce a la negociación de significado.

Por medio de algunos parámetros teóricos nos aproximaremos al fenómeno de interacción, como se hace evidente, no en un salón de clase sino en un contexto institucional : el bibliotecario. Sin embargo, es necesario hacer algunas precisiones. La primera será el hecho de que el “diálogo” que se lleva a cabo entre máquina y humano, la se define como “intercomunicación” en la literatura de ingeniería en comunicación. La segunda es recordar que los usuarios participantes en los análisis incluidos en este trabajo - usuarios estudiantes de alguna licenciatura - no son nativo hablantes del inglés. cuya experiencia en el manejo de las bases de datos es muy semejante a la expuesta en las entrevistas reportadas en el capítulo I de esta tesis. La tercera es que las bases de datos en DC de que trata este trabajo están diseñadas para usuarios cuya lengua materna es el inglés.

En esta sección es imprescindible señalar algunos aspectos teóricos implícitos en el fenómeno de la interacción verbal que son de gran importancia para comprender el Patrón de Interacción Verbal (PIV), considerando el tópico : Pedir - Ofrecer información sobre la existencia y localización de resúmenes de artículos y /o reseñas en una base de datos en CD-ROM en un ambiente bibliotecario, lo que nos permitirá apreciar y evidenciar la significación social y producción de los signos en el acto de hablar en relación con la satisfacción de los involucrados en tal situación.

Durante mucho tiempo las teorías lingüísticas se concretaron a estudiar el lenguaje desde una perspectiva de la forma, aunque en Saussure no existen estudios en base al aspecto social, sino sólo como un sistema de signos (*lengua*).

Las dos últimas décadas se caracterizan por el surgimiento de dos corrientes que rebasan la lingüística pura : la sociolingüística y la lingüística pragmática que rescatan el aspecto del “habla” (*parole*) del lenguaje, olvidado durante mucho tiempo. Por tanto, la tarea de ambas corrientes es evidenciar su relación con la sociedad, en nuestro caso particular el entorno bibliotecario, considerando que, según Bakhtine (1977 :136) “la verdadera substancia de la lengua no está constituida por un sistema abstracto de signos... ni por el monologo aislado, ni por el acto fisiológico de su producción, sino por el fenómeno social de la **interacción verbal**”.⁹

En consecuencia, el enfoque de esta sección se centró en la importancia que toma la comunicación social, en que la palabra opera como un puente establecido entre el yo y los otros, por lo que la palabra es un territorio común tanto del locutor (USUARIO) como del interlocutor (BIBLIOTECARIO), es decir: estructura social y estructura discursiva, lo cual apreciaremos fundamentándolo en los aportes de las diversas teorías de la sociolingüística.

3.03 Diversos aportes lingüísticos considerados a propósito de la interacción verbal

En esta parte citaremos sólo aquellas propuestas útiles para enmarcar nuestra aplicación práctica. En primer lugar, la **etnociencia**, que propone reconstruir el orden de las cosas en las cabezas de la gente, y cuya influencia está presente en la corriente llamada **etnometodología**, que fue iniciada por el sociólogo americano Garfinkel, quien demostró un gran interés en descubrir la metodología que permitiera a los miembros de una cultura *constituir la realidad social a través de la acción social*.

Así, con el surgimiento de la corriente etnometodológica que se define como “la metodología practicada por los miembros de una sociedad, con la cual ellos producen e

⁹ La traducción fue hecha por el autor de esta tesis.

interpretan, en la ejecución de sus acciones, la realidad social que a ellos se presenta como dada". (Hamel, 1982:17), y los aportes de la escuela californiana de Sacks, Schegloff, Jefferson y otros, se han descubierto y sistematizado los mecanismos de la organización formal de la conversación, y de ahí se ha creado un tipo de análisis muy particular conocido como **análisis conversacional**, que ocupa un lugar central en la investigación empírica de la interacción verbal.

En segundo lugar, mencionamos las contribuciones de la **etnografía de la comunicación**, nacida de las inquietudes de un grupo de investigadores interesados en la comunicación, entre los que se encuentran Ervin Tripp, Goffman y Frake, aunque es necesario remarcar que las contribuciones de mayor peso son las de Hymes y Gumperz, cuyos estudios se caracterizan por el énfasis en el aspecto cultural de la comunicación y en los sistemas de valores y de interpretación que determinan el funcionamiento de la interacción verbal.

Así, pues, desde la perspectiva de la **etnografía de la comunicación**, la unidad básica de comunicación es el evento de habla (*speech event, communicative event*), y de acuerdo con Hymes (1964 :13), "el punto de partida es el análisis etnográfico de los hábitos comunicativos de una comunidad en su totalidad, determinando lo que cuenta como eventos comunicativos y sus componentes... El evento comunicativo es por eso central"¹⁰. Desde esta corriente surge el hoy tan conocido concepto de *competencia comunicativa*., fundamental para la gratificación de las partes involucradas.

Es relevante mencionar que el análisis de la interacción verbal mantiene también un nexo con la **sociología del conocimiento**, ya que considera que las estructuras de representaciones y creencias en una cultura determinada se exteriorizan típicamente en las formas cotidianas de interacción verbal e incluyen mecanismos para asegurar la comprensión mutua y la congruencia

¹⁰ La traducción fue hecha por el autor de esta tesis.

de los sistemas de relevancia vigentes entre los participantes. También son representativos dentro de este enfoque los trabajos de Schütz (1962-66), Cicourel (1964,1973) y Kallmeyer (1979).

Finalmente, y sin que el orden de presentación implique una jerarquización, es necesario mencionar **la teoría de los actos verbales** que ha tenido el mérito de introducir el aspecto pragmático de la acción verbal pues, “cuando hablamos, actuamos, la enunciación intencional de cualquier oración constituye un acto verbal” (Austin, 1962 :12). Por otro lado, no podemos dejar de mencionar que el empirismo lógico y la filosofía del lenguaje ordinario han contribuido en gran medida, como lo prueban los trabajos de Wittgenstein, Strawson, Austin y Searle.

3.04 Perspectivas de un modelo adecuado para el análisis de la interacción verbal

Si bien es cierto que cada una de las teorías antes mencionadas pretende estudiar y comprender los mecanismos de la **interacción verbal**, lo es también el hecho de que en cada una encontramos ciertas limitaciones. Esto ha motivado a Hamel (1982) para proponer un modelo de análisis diferenciado en varios niveles, el cual pretende integrar diversos enfoques socio-pragmáticos, lo que nos permitirá comprender, desde el punto de vista de la lingüística teórica, los factores subyacentes a la práctica discursiva entre los involucrados en este estudio, a saber, y en primera instancia, el usuario y el bibliotecario. Consecuentemente, la idea central de su modelo consiste en que tanto la producción de significación en contextos de interacción como el análisis, operan a niveles diferenciados.

En el *nivel I* se plantean las condiciones básicas de la comunicación, que se enmarca, según el autor, en los aportes que provienen de la teoría de la conversación (Grice,1968), del interaccionismo simbólico (Mead, 1934/73) y de la sociología del conocimiento (Schütz, 1962-66, Cicourel, 1964,1973 y Kallmeyer 1979).

En el *nivel II*, se aprecia la organización formal de la comunicación, cuya base de análisis se establece en la etnometodología y particularmente en los puntos de vista de Sacks, Schegloff, Jefferson (1974), que se concretan a estudiar la estructuración formal del discurso de acuerdo con los fundamentos de la corriente llamada **análisis conversacional**.

En el *nivel III*, tenemos la constitución de la acción verbal. En este nivel, que es el central del modelo, se analiza en qué forma se constituye la acción verbal a partir de los procesos de constitución e interpretación de la significación social en contextos de interacción, y cómo este proceso lleva a la elaboración de patrones de interacción verbal. En este nivel intervienen tanto los aportes de la etnografía de la comunicación con los postulados de Hymes y Gumperz y, la teoría de los actos verbales con los criterios de Austin, Searle y Wunderlich, entre otros.

Por otra parte, el *nivel IV* se analizan esquemas de comunicación desde un punto de vista pragmático (Scheker, 1977, Klein, 1978, Quasthoff, 1979). En cuanto al nivel V, el análisis se realiza en las formas de hablar como la ironía, metáfora, litotes, etc, y su función en conversaciones cotidianas. Finalmente, para el nivel VI es importante apoyarse en una teoría de las instituciones y una teoría de los roles sociales, redefinida en términos de una teoría histórica y materialista.

3.05 Aproximación al patrón de interacción : pedir - ofrecer información sobre la existencia de resúmenes de artículos y / o reseñas en CD-ROM.

Este ejercicio de aproximación lo realizamos apoyados en la experiencia personal de atención a usuarios en el periodo de 1991 a 1995 y al acopio y análisis de 120 historias de búsqueda de información en CD-ROM realizadas en un medio institucional.

Nos hemos apegado al modelo propuesto por Hamel pero no pretendemos abarcar los seis niveles que propone y solamente llegaremos en nuestras consideraciones hasta el nivel III , retomando cuando sea pertinente algunas cosas que se hayan mencionado antes.

Para iniciar esta aproximación recurrimos a la etnografía de la comunicación y utilizando el modelo de Hymes (1972a:59) conocido como SPEAKING en que reconocimos los elementos que lo integran.

En primer lugar, describiremos el contexto comunicativo (SETTING) (Hymes,1972b :60), que en nuestro caso corresponde a la Biblioteca Central de la UNAM y en particular, al Departamento de Consulta, en cuyo lado norte se encuentra la sala de atención al usuario que desea información en bases de datos en CD-ROM y que es el área de trabajo de los bibliotecarios a quienes se solicita la información y que disponen de varias computadoras que sirven de apoyo en la búsqueda en CD-ROM.

Como Hymes (1972c:60) establece en su modelo, dentro del contexto también se manifiestan factores psicológicos (SCENE), que particularizan el evento de comunicación. En nuestro caso, el área de atención a los usuarios a que nos referimos es amplia y bien iluminada, lo que propiciaba un ambiente relajado y hasta cierto punto acogedor.

Los elementos que hemos mencionado (es decir, lugar, tiempo y factores psicológicos) son los componentes de nuestro evento comunicativo (speech event) (Hymes,1972d :56) y en este caso pueden englobarse en el enunciado: pedir-ofrecer información sobre la existencia y localización de resúmenes y / o reseñas hemero - bibliográficas. Tal evento forma parte de una unidad más amplia que es la situación de comunicación (speech situation) (Hymes, 1972e :56) pedir-ofrecer información.

3.06 Participantes

En el evento que abordamos, los participantes (PARTICIPANTS) directos son, por un lado, el bibliotecario (B), que asume el papel de representante de la institución, y por el otro, un usuario (U), no familiarizado con el servicio de consulta a base de datos en CD-ROM Silver Platter, que se ofrece en la biblioteca. Ambos participantes no nativo-hablantes del idioma inglés.

3.07 Lineamientos

Por otra parte, al igual que Hymes (1972f :61,62) distingue en su modelo, y considera que la finalidad (ENDS) se compone de meta y resultado, los cuales no siempre coinciden, en el caso que nos ocupa, la meta del usuario es obtener la información, y el resultado localizar los resúmenes de artículos y / o reseñas biblio-hemerográficas de su interés.

En virtud del tipo de interacción a que nos aproximamos y siguiendo siempre el modelo de Hymes (1972g :60), el contenido del mensaje o tema (ACTS) de esta interacción es la solicitud de información y la forma que el lenguaje adquiere es predominantemente referencial.

En lo que concierne a los aspectos de : la tonalidad (KEY) podemos decir que esta interacción se clasificaría dentro de la modalidad “seria”; de los instrumentos (INSTRUMENTALITIES) ya que consideramos que la interacción se establece a través del canal oral dentro de una variedad lingüística correspondiente a nativo-hablantes del español de la Ciudad de México. Sin embargo, uno de los participantes, el usuario, desconoce las normas de interacción e interpretación (NORMS) de la bases de datos en CD-ROM, por lo que los momentos de conflicto son inminentes y representan varios grados de dificultad. Por último, el tipo de actividad del lenguaje (GENRE) es un diálogo con dominante de asimetría.

Estos últimos cuatro elementos del modelo de Hymes (1972h :62-65) fueron, de alguna manera, retomados y mejor explicados bajo el enfoque del análisis conversacional que nos permitió obtener otra perspectiva de la organización de la interacción.

3.08 Resumen de la aproximación.

La extensión de la conversación no es fija, ni predeterminada de antemano; el número de participantes (B y U) puede variar, además la conversación puede ser continua o discontinua, pero siempre factible de analizar en términos de su estructuración formal y de las actividades elementales, rutinarias, que la sustentan. como: la iniciación, la secuencia y la clausura ordenada.

En la apertura de la interacción U - B puede o no haber un enunciado estereotipado como "buenas tardes" "Podría decirme...", etc. que indique que el patrón va abrirse, al igual como en el cierre "gracias" estereotipado que puede o no ser correspondido con su par adyacente - "de nada" (Gumperz, 1982a :96,97). En particular, podríamos decir que esta parte de la interacción, si es que se da, satisface la regla básica sustentada en el supuesto de la reciprocidad de las perspectivas (Cicourel,1973 :32) de los involucrados, B, en su papel de representar a la institución, por lo que pretende establecer un nivel de formalidad y procura la cooperación. El rasgo común de esta fase consiste en la tarea de identificación mutua de los interactantes y la expresión mutua de su interés y buena predisposición para poner en marcha los mecanismos de interpretación colectiva y esclarecimiento de validez necesarios para el funcionamiento de la parte temática que sigue a la introducción.

Ninguno de los elementos como el análisis de la secuencia de la interacción (APERTURA y CLAUSURA del discurso), la selección del léxico (DISPONIBILIDAD) en la solicitud e la información requerida, y la extensión de los turnos son fijos. Están en franca subordinación de

la capacidad comunicativa de los participantes. Así mismo, puede ocurrir que el usuario esté interesado en realizar un número indeterminado de búsquedas del mismo o varios temas.

No obstante, y de acuerdo con la conclusión de Austin (1962) de que “cuando hablamos actuamos”, la enunciación de cualquier oración que conlleve una intencionalidad constituye un acto verbal. Sin embargo, para que esto se logre Searle (1969 :54) considera que se debe contar con un sistema de condiciones de adecuación que consiste en un conjunto de reglas. Además propuso una taxonomía (Searle,1976) , como crítica a la que había sido propuesta por Austin anteriormente, que comprende cinco tipos de actos ilocucionarios.

Circunscribiéndonos a ella, clasificamos los actos de habla en nuestro corpus de la siguiente manera : **representativos** cuyo propósito es comprometer al hablante a que algo sea el caso, es decir, a la verdad de la proposición expresada : *deseo información acerca de ...; ando buscando...*, etc., que se trata de aserciones, constataciones, pronósticos, etc ; **directivos** los cuales son un intento de llevar al oyente a que ejecute una acción determinada: seleccionar la base de datos adecuada e inicie el proceso de búsqueda pulsando las teclas necesarias para que aparezca el menú de comandos, y que pueden ser órdenes, exhortaciones, consejos, permisos, solicitudes (las preguntas se entienden de esta manera ya que se espera una respuesta); **comprometedores** que tratan de comprometer al hablante a un futuro curso de acción : Bibliotecario.- “Debe escribir las palabras de su búsqueda en inglés” y “el costo de la búsqueda es de (tal cantidad de dinero), y según el número de registros que usted desee imprimir, será un costo adicional que debe pagar en la caja” (contrato); **expresivos**, que se refieren al estado psicológico especificado por la condición de sinceridad sobre un estado de cosas que se verbaliza en el contenido proposicional tales como los agradecimientos, que el usuario emite al tomar asiento para que el mismo escriba los términos de su búsqueda y/o al terminar de realizar su

búsqueda ; y por último los **declarativos** cuya ejecución exitosa produce la congruencia entre el contenido proposicional y el mundo, que dependen del factor “facultad” para su validez. En nuestro caso es (B) quien posee esta facultad que le otorga el hecho de representar a la institución e indicar que el usuario se comprometa a pagar a la institución, pueden considerarse dentro de esta modalidad.

Creemos necesario señalar que los bibliotecarios están familiarizados con todas las áreas del conocimiento que se imparten en la universidad por la naturaleza de su formación y representan un puente insustituible entre el usuario y las nuevas tecnologías, aunque cabe aclarar que no están especializados ni en el manejo de la lengua inglesa ni en la terminología o lenguaje técnico de las áreas de que se trate. Así, lo mismo interactúan con un ingeniero agrícola que con un físico en energía atómica para auxiliarlos en su búsqueda de información con las naturales limitaciones del caso.

Al igual que Gumperz (1982d:130-152), quien afirma que cualquier aspecto del comportamiento lingüístico puede funcionar como una pista contextual indicadora de los elementos relevantes al interpretar lo que el hablante quiere decir, Hamel (1982) concede importancia a los elementos léxicos, prosódicos, fonológicos y sintácticos así como a los códigos, estilos, dialectos y registros que forman parte de la interacción. Sin embargo, él asevera que la acción verbal constituye caminos de acción específicos y que estos conforman posibilidades estandarizadas de acción que él designa con el nombre de **PATRÓN DE INTERACCIÓN VERBAL (PIV)**.

Como cualquier otro, el PIV que aquí nos ocupa tiene un plan organizado en secuencias : la primera acción verbal “Buenos días (tardes), quisiera información sobre...” consiste en una solicitud (indirecta) de información o ayuda. Inicia el PIV por (U) que solicita la ayuda de (B).

Como es un contexto institucional, la iniciación del PIV coincide con el comienzo de la comunicación misma, por lo tanto (U) no tiene que hacer el esfuerzo de diferenciarlo de otras actividades.

A manera de resumen, podemos decir que el PIV tiene la estructura lógica que es probablemente la misma para cualquier PATRÓN DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN :

- (U) Solicitud.
- (U+B) Fijación del estado inicial de información.
- (B) Transmisión de la información.
- (U+B) Fijación del resultado.
- (U) Gratificación.

Antes de concluir esta aproximación (nivel III del modelo de Hamel, 1982) cabe mencionar que la constitución del PIV está estrechamente ligada con los actos de habla, por lo que la separación hecha sólo tiene propósitos didácticos que faciliten la comprensión.

Finalmente, y por la importancia que reviste no podemos dejar de mencionar, si la interacción puede analizarse desde distintas perspectivas, en todas ellas encontramos mecanismos que permiten establecerla. Como han declarado Kallmeyer/Schütz (1976 :9) todo inicia por el aseguramiento mínimo de la cooperación ; de la suficiente comprensión de los enunciados del otro participante y la comprensión de los enunciados propios para él . A esto mismo es lo que Hamel (1982) llama en su primer nivel las condiciones básicas de la comunicación, de las que también nos habla Grice (1968) en sus trabajos.

3.09 Comentarios.

A través de esta aproximación al PIV desde diversos enfoques podemos constatar que es indudable que las condiciones sociales determinan la acción verbal, la cual sigue patrones específicos dentro de cada cultura y sociedad por lo que al descubrir las reglas que la rigen se contribuye, en gran medida, a dilucidar problemas de comunicación entre diferentes grupos sociales y profesionales, en el intercambio que se produce al interior de diversas instituciones, en contextos interculturales, etc.

Igualmente, al tener presente que las significaciones sociales se elaboran y se reproducen en forma activa, sería útil conocer mejor la organización que corresponde a la interacción que se produce en el ambiente que nos ocupa, el bibliotecario o centros de información que ofrecen servicios de búsqueda de información en el formato CD-ROM, y en que ocurren un sinnúmero de situaciones lingüísticas entre NH de la lengua española que requieren, sin embargo, del manejo adecuado de la lengua inglesa, en su forma escrita y en la que median herramientas tecnológicas de información. El objetivo es optimizar el proceso de búsqueda de información en base a estrategias lingüísticas y en el que, naturalmente, está implícito el proceso de enseñanza-aprendizaje, ya que como Marx,(1978 :56) dijo “el lenguaje es el medio por el cual se satisface la necesidad de intercambio con los demás hombres”.

Este acercamiento al PIV nos permite apreciar el estado “verdadero” de un paradigma conversacional dada la evidencia empleada. en su caso descriptivo, de tres de los seis niveles que propone Hamel, niveles que permitirán, también, observar diferencias de criterios en la parte siguiente en que se describirá la disointeracción.

3.10 Algunos aspectos de la Discointeracción

En esta sección no apoyaremos en el modelo general pragmático de la descripción sin detalles del diálogo con un sistema cooperativo de información que hace Allwood (1996), del que derivaremos algunas reglas relevantes para las contribuciones que lleva a cabo una bases de datos, específicamente de la Yellow Pages Data Base (YPDB), que es un directorio de información sobre venta y alquiler de productos y servicios, cuya presentación puede ser en vía internet, CD-ROM o impresa en papel. Allwood no menciona que presentación empleó.

Nuestro propósito central es examinar descriptivamente el discurso escrito, que tiene lugar al consultar una base de datos de Silver Platter desde la perspectiva de la discointeracción, que toma en cuenta la habilidad - o competencia lingüística - que tiene un usuario para comunicarse con la base de datos en CD-ROM.

Para ello, se tomarán en cuenta diferentes aspectos de la interacción, muy relacionados y conjugados con los enumerados líneas atrás, en el sentido de que hasta ahora hemos abordado aspectos dialogales entre humanos y porque la literatura sobre "diálogos con las máquinas", tiene su fundamento en la lingüística humana, aunque se nombre lingüística computacional.

De acuerdo con Allwood (1996) los prerequisites de la comunicación no pueden limitarse a considerar solamente los aspectos racionales, para él la ética y otros aspectos de la motivación humana y la emoción también desempeñan un papel crucial, si hemos de considerar con seriedad que la comunicación es una empresa interactiva y cooperatva y no sólo una empresa individual. La comunicación y la interacción, como articuladores de significado, involucran los siguientes componentes: i) agencia; ii) motivación; iii) racionalidad, cuya presencia permiten considerar a los comunicadores (usuario y bibliotecario) como *agentes racionales motivados* y a la comunicación como una *acción racional motivada*

Otro factor de relevancia fundamental en la comunicación es la cooperación. Allwood (196:3) destaca que los participantes en una interacción son cooperativos sí y sólo si: i) se toman uno a otro con consideración cognitiva; ii) tienen un propósito conjunto; iii) se toman uno a otro con consideración ética y iv) si confía uno en el otro. Hasta aquí, las condiciones par llevar a cabo la actividad de interacción entre humanos en que se gestiona la solicitud oral de información requerida y que, aparentemente, no suscita ninguna complicación. Ahora será necesario enunciar algunos aspectos para establecer las condiciones de la intercomunicación con el CD-ROM.

3.11 Condiciones para la discointeracción

Apegándonos al análisis de la comunicación basada en la actividad que sustenta el modelo modelo pragmático de Allwood (1996a: 4, 5) para “dialogar” con los sistemas de información computarizada, señalaremos los factores presentes en tal actividad, que nos auxiliarán para comprender mejor el fenómeno de la discointeracción, aunque cabe recordar que en su propuesta del modelo, el diálogo se da entre un usuario hipotético y nativo hablante del inglés y la YPDB. En contraste con el diálogo de nuestro caso, tenemos a un NNH del inglés y un CD-ROM cuyo contenido es de información biblio-hemerográfica. En la descripción que ofrecemos, hemos cambiado el término YPDB de Allwood, por el de CD-ROM, en la inteligencia de que las funciones de ambos son muy semejantes.

Debemos mencionar que haremos las inserciones como comentarios o ejemplos pertinentes para contrastar aquellos aspectos que nos son de interés.

1.- **Propósito de la actividad.:** proporcionar información basada en hechos acerca de la base de datos de manera cooperativa y útil

2.- **Roles:** pueden ser determinados en términos de derechos, obligaciones y competencia.
En este caso existen dos roles

i) El sistema que proporciona información cooperativa

Derechos: No está claro que el sistema tenga alguno. Posiblemente se deba considerar como un tipo de esclavo de información.

Obligaciones: Debe proporcionar información objetiva acerca del CD-ROM de manera cooperativa y útil.

ii) El usuario

Derechos: Recibir información objetiva acerca de la YPDB de manera cooperativa y útil.

Obligaciones: No está claro que el usuario tenga alguna. El usuario es el "amo". Posiblemente pueda argumentarse que el usuario tiene la obligación de presentar sus solicitudes de búsqueda al sistema, en particular si la sesión no es a costa de sus gastos.

Competencia: si el usuario desea tener éxito el /ella deben contar con la habilidad para presentar la solicitud de búsqueda (en este caso pulsando las teclas) y la habilidad para entender la respuesta proporcionada por el sistema. Aunque estos requisitos de competencia podrían parecer muy modestos, llegan a ser inocuos si imaginamos, por ejemplo, que el servicio es proporcionado en inglés y que los usuarios podrían incluir personas que sean menos que completamente competentes en inglés.

Cada uno de estos factores está presente en el fenómeno de búsqueda de información en los CD-ROM Silver Platter, con la excepción, claro está, en el último punto, el de la competencia, que es el punto toral de esta investigación

3. Ambiente y artefactos.

El ambiente es académico universitario y de comunicación escrita, previa interacción verbal U / B n forma de entrevista, sobre una computadora personal. Los artefactos son instrumentos y objetos que podrían ser de importancia para la comunicación en el desarrollo de la actividad, tales como impresora, disquetes, diccionarios y tesauros especializados, cuadernos de notas, etc.

4. Funciones comunicativas y cohesión de diálogo.

La actividad de diálogo implica la interacción de al menos dos participantes, que van contribuyendo cooperativamente compartiendo información, ya sea referencial o funcional para lograr su objetivo, tomando en consideración dos subfunciones: i) función expresiva y ii) función evocativa, que están estrechamente vinculadas con la intenciones convencionales del usuario. Así que, aunque la función evocativa es esperar credibilidad, un bibliotecario podría elegir no creer o ignorar lo que se le ha expresado. De modo contrario, pero también muy posible, un usuario puede ser deshonesto y no creer en lo que el mismo expresa. En la siguiente tabla apreciaremos la relación de los involucrados con las dos subfunciones:

	Interacción Oral (interacción humana)	Interacción Escrita (discointeracción)	
	Usuario (U)	Bibliotecario (B)	CD-ROM
Pregunta	interrogación, deseo de información	proporciona la información deseada	√
Solicitud	deseo de alguna acción	ejecuta la acción deseada	√
Exclamación	cualquiera	atiende la exclamación	X

Tabla 3.- Relación de interacción oral y escrita.

En la adaptación de este modelo coincidimos con Allwod cuando menciona que la cohesión dialogal debe considerarse un producto de cooperación durante el diálogo y no solamente el producto de convenciones que gobiernan los “pares adyacentes” (Sacks 1992) o las reglas de un diálogo gramatical (Sinclair & Coulthard, 1975). El usuario puede iniciar o terminar su diálogo sin estereotipos, así como puede ser que desconozca algunos aspectos lingüísticos gramaticales, semánticos, usos y normas de la expresión con que formula su solicitud.

Ahora bien, una vez que B ha recibido la contribución de U en relación su necesidad, B está en posición de realizar las tareas de

1.- evaluar si puede y tiene la voluntad de:

- i) continuar el diálogo
- ii) percibir lo que le está siendo comunicado
- iii) entender lo que le ha sido comunicado
- iv) reaccionar de acuerdo a la función evocativa.

2.- Reportar el resultado de su evaluación U, ya sea afirmativo o negativo, como puede

apreciarse en las posibles respuestas a la solicitud “Quiero información sobre *turbocina*”

- | | |
|--------------------------|---------------------------------|
| 1.- Explícita afirmativa | Sí, si hay / Claro / |
| 2.- Explícita negativa | ¿Perdón? / ¿Qué dijo? |
| 3.- Implícita positiva | Tal vez / Vamos a ver |
| 4.- Implícita negativa | No, no hay / Se cayó el sistema |

3.12 Cooperación ideal de los CD-ROM Silver Platter

Dada la extrema asimetría de los involucrados [amos = U y B - esclavo = CD-ROM] y las expectativas del usuario al tratar con una máquina no es posible suponer una cooperación ideal de locutor - interlocutor. Sin embargo, y dadas las limitaciones del CD-ROM, si podríamos hablar de una comunicación ideal en que el participante inanimado, estático, es cooperativo y que puede describirse como sigue:

- | | |
|------------------------------|---|
| (i) Propósito (mutuo) | proveer de información útil extraída del CD-ROM |
| (ii) Consideración cognitiva | interpretar las intenciones comunicativas y motivos del usuario |
| (iii) Consideración ética | dar la información correcta y no perjudicial . Ser útil y ofrecer opciones al usuario |
| (iv) Confianza | confiar en el usuario |

Naturalmente que los puntos ii y iv son sólo ideales y hasta el momento, de ninguna manera plausibles, cuando menos en los CD-ROM Silver Platter y por todo la complejidad que implica el fenómeno de interpretación entre los mismos humanos.

3.13 Ejemplo de diálogo

Una vez que el usuario ha planteado su búsqueda al bibliotecario, este selecciona el CD-ROM a usar y deja que el usuario escriba (en inglés, como ya se advirtió con anterioridad) el o los términos de su búsqueda que pueden ser de uno sólo hasta los que pueda escribir en un espacio para 80 caracteres, que es lo permite el CD-ROM aproximadamente.

La siguiente información y descripción están tomadas de una búsqueda de información real y, con fines prácticos, decidimos analizarla después de su presentación. En la siguiente tabla (conocida como "historia de búsqueda de información") se ilustra la pantalla que ofrece el CD-

ROM (Medline) al usuario, un pasante de la carrera de odontología, cuyo tema de interés fue la COMPLICACIÓN DE ANESTESIA LOCAL EN ODONTOLOGÍA y posteriormente, dado el resultado negativo señalado con el número 0 bajo la columna “Records”, fue añadiendo nuevos términos y haciendo combinaciones con otros términos.

La columna encabezada con “No”, “Records” y “Request” señalan el número de búsquedas; el número de registros¹¹ en que aparece la palabra escrita; y la forma en que se escribió la o las palabras.

SilverPlatter 3.1		MEDLINE ® 1/95-10/95
No.	Records	Request
1:	59	COMPLICACION
2:	0	ANESTESIS
3:	0	COMPLICACION ANESTESIS
4:	11518	COMPLICATION
5:	15236	ANESTHESIA
6:	450	COMPLICATION and ANESTHESIA
7:	31435	LOCAL
8:	112	#6 and LOCAL
9:	88	VASOCONSTRICTING
10:	0	#8 and VASOCONSTRICTING
11:	325	ODONTOLOGY
12:	0	#10 and ODONTOLOGY
13:	0	#8 and #10
14:	0	#8 and #11
15:	13640	DENTISTRY
16:	1	#8 and DENTISTRY
17:	31435	LOCAL
18:	3169	ANESTHETIC
19:	675	LOCAL ANESTHETIC
20:	>148656	COMPLICATION
21:	110	#19 and COMPLICATION

Tabla 4 - Historia de búsqueda 2.

¹¹ Estructura de datos en la que hay varios componentes, llamados campos, no necesariamente del mismo tipo.

Como vemos en la historia de la búsqueda, el usuario tecleó el primer término en español, a pesar de habersele indicado hacerlo en idioma inglés, que combinado con ANESTESIS, término inexistente en la base de datos, resultó en 0. En este punto hay que señalar que el usuario no cubrió el requisito de la competencia.

En la corrección hecha, búsqueda #6, se nota la diferencia de 0 a 450 registros y, por medio de la inclusión de otro término, LOCAL, se redujo a 112; y se intentó otra restricción de los registros existentes por medio de la palabra VASOCONSTRICTING con el resultado ilustrado de 0 registros. Posteriormente, el usuario creyó conveniente el uso del término ODONTOLOGY, con el consecuente fracaso como se ve en las búsquedas 12, 13, y 14.

Después, con la sugerencia del uso de un sinónimo de odontology, DENTISTRY, que le indiqué en la interacción verbal al recordar una consulta anterior en que un dentista me señaló - y que el usuario aseguraba, no existía - se logró un hallazgo relevante, en la “negociación de significado” con la base de datos, la diferencia fue de 325 registros para ODONTOLOGY y de 13640, para DENTISTRY. Como se observa en #15. Cabe mencionar que no se empleó el término en inglés británico para anestesia (anaesthesia), que naturalmente hubiese arrojado otro resultado y que el usuario desestimó al señalar “No me hace falta, así está bien”

Deteniéndonos un poco a considerar tal diferencia de números en algo aparentemente sin relevancia, cito a continuación la definición de ambos términos que ofrece el diccionario especializado Dorland’s Illustrated Medical Dictionary:

Dentistry.- i.- That department of the healing arts which is concerned with the teeth, oral cavity and associated structures , including the diagnosis and treatment of their diseases and restoration of defective and missing tissue. ii.- The work done by dentists, such as the creation of restorations, crowns, and bridges, and surgical procedures performed in and about the oral cavity. iii.- The practice of the dental profession collectively.

Odontology.- i.- The sum of knowledge regarding the teeth.
ii.- dentistry.

El comentario que se puede hacer al respecto, es la importancia semántica, el uso y la norma en cada uno de los términos descritos que, de ignorarse, obstaculiza significativamente la búsqueda de información de que se trate.

Ahora bien, es evidente un problema en la producción lingüística, que requiere de mayor detalle, podría esquematizarse de la siguiente manera:

NECESIDAD : información sobre COMPLICACIÓN DE ANESTESIA LOCAL EN ODONTOLOGÍA

TAREA: consulta de CD-ROM sobre medicina y obtención de la información deseada.

PLANTEAMIENTO AL BIBLIOTECARIO : es solicitado en español en base a una entrevista oral sin guión.

PROBLEMA : escribir las *palabras clave* correctas en inglés

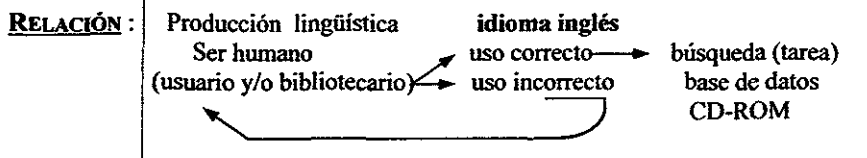


Gráfico9.- Relación de producción lingüística.

Con la observación del diagrama y el esquema anteriores, podríamos observar el choque de procesamiento de información en la disinteracción entre el usuario que busca información y la base de datos en CD-ROM, considerando como variable el idioma inglés en el caso de no emplearse de manera correcta y la consecuente regresión al punto de partida: producción lingüística, que depende definitivamente de los humanos.

Ya que en líneas anteriores quedó ilustrada la relación de semejanza , procesamiento de información y complejidad de comunicación entre el usuario, el bibliotecario y la intercomunicación con la base de datos en CD-ROM, nos apoyaremos en la elaboración del siguiente diagrama que describe la negociación de significado entre las partes involucradas durante la discointeracción en el contexto bibliotecario.

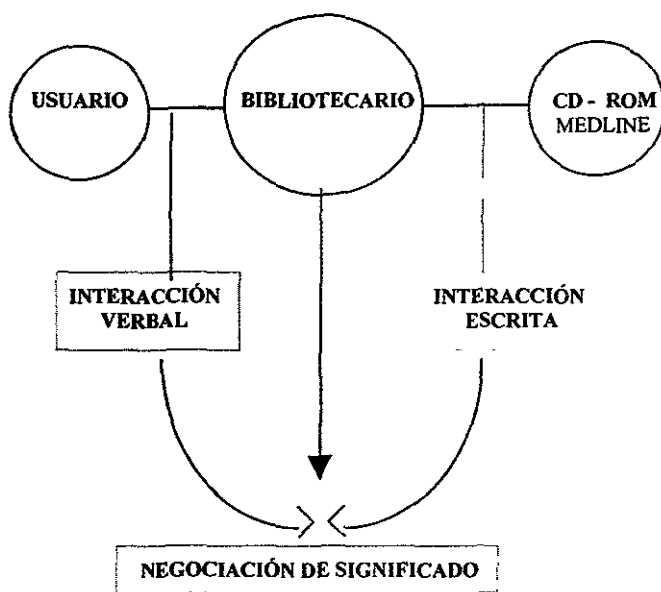


Gráfico 10.- Diagrama de negociación de significado.

De este modo, podemos establecer las siguientes condiciones de nuestra perspectiva de la *discointeracción*: a) dos no nativo escritores (NE) del inglés y b) una base de datos en CD-ROM diseñada para nativo escritores (NE) del inglés.

Finalmente, para reconsiderar la hipótesis del choque de procesamiento de información, observemos el siguiente comentario, que combina algunos aspectos gramaticales y mnemotécnicos mencionados con anterioridad,

la implicación más impresionante del resultado [del procesamiento] es que el conocimiento del usuario del lenguaje existe en forma de reglas o principios abstractos más que en términos de recuerdos específicos o experiencias"... El psicólogo está interesado en cómo el sujeto ejecuta la tarea ... el lingüista está interesado en formalizar una descripción y una representación de la estructura de la lengua... puede estar influido más por la elegancia de la representación que por su validez psicológica. (Massaro 1975 :4).

A modo de contraste, en el siguiente inciso se presentará la negociación de significado entre dos humanos, no nativo hablantes NNH del inglés y posteriormente, en la discusión, haremos algunos comentarios pertinentes.

3.14 La negociación de significado en humanos

En contraste con la disinteracción, creemos muy oportuno hacer una breve descripción lingüística respecto a la negociación del significado entre humanos. La base lingüística de esta sección, proviene, principalmente, del modelo de Varonis y Gass (1985) propuesto en "Non-native/Non-native conversations : a model for negotiation of meaning y, no obstante su aspecto conversacional, consideramos de gran utilidad para ilustrar algunas diferencias durante la interacción entre el hombre y la máquina. Cabe aclarar que, sin abarcar otros aspectos de la investigación de Gass y Varonis, sólo mencionaremos el aspecto tratado entre no nativo hablantes (NNH) del idioma inglés.

En la investigación de Varonis y Gass se establece algunos conceptos y resultados muy importantes en la relación discursiva de dos NNH del inglés en su negociación del significado para cotejarlo con algunas de las búsquedas de información de la presente investigación.

El primer apunte de relevancia consiste en que durante el discurso conversacional entre hablantes no nativos del inglés existe una mayor prevalencia de la negociación del significado que entre nativos hablantes (HN) o entre nativo hablante con no nativo hablante (NNH), lo que nos aproxima de manera particular a nuestro contexto: el ambiente bibliotecario en la UNAM, en que dos NNH del inglés desean obtener información de un CD-ROM diseñado para su consulta en inglés.

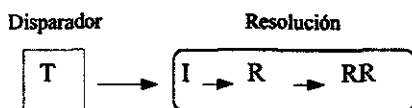
En su investigación, Varonis y Gass (1985a: 71) hacen las siguientes consideraciones: a) la naturaleza de las interacciones conversacionales entre NNH difieren de la que ocurre entre NH; b) los tipos de actividades lingüísticas que ocurren entre NNH difieren, particularmente de aquellos otros tipos de discurso, particularmente respecto a la negociación de significado cuando ha habido un rompimiento verdadero o potencial.

A diferencia del discurso NH - NH, según Schegloff, Jefferson y Sacks (1977), citados por Varonis y Gass, señalan que los adultos prefieren la autocorrección a aquella hecha por otros, quizá porque el interlocutor entiende lo dicho por el hablante lo suficiente como para corregirlo, aunque los mismos autores también sugieren otro tipo de correcciones como más frecuentes en que la interacción ocurre entre aquellos "aún no competentes" en algún dominio lingüístico.

Un factor adicional a la posible falta de entendimiento o malos entendidos es la posibilidad de que ambos, hablante e interlocutor, tengan una "incompetencia lingüística" y, finalmente c) el discurso entre NNH permite una oportunidad mayor que el NH - NH para la negociación del significado. En el caso de las búsquedas de información que aquí tratamos, se hacen evidentemente necesarias y pertinentes, algunas estrategias lingüísticas para que los involucrados, usuario y bibliotecario NNH, lleven a cabo su propósito en relación a obtener la información que se desea.

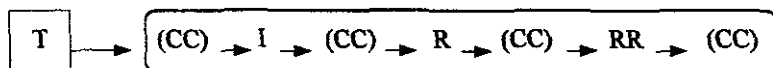
Varonis y Gass ofrecen su modelo para considerar la forma de la negociación de significado en el discurso NNH - NNH y en que se sugiere la función de negociaciones de significado en el discurso, al igual que su función como parte del proceso de adquisición de L2. Para lo anterior, se emplea el discurso, en inglés, de dos NNH y del que se señala una rutina de "no entendimientos" y del que surgen empotramientos de una o más aclaraciones como los malos entendidos, entendimiento parcial o no entendimientos.

El modelo propuesto por Varonis y Gass se representa por las siguientes figuras, a saber,



En este caso las siglas denotan: T = disparador; I = Indicador; R = Respuesta; RR = Reacción a la Respuesta y de los que se explica: El disparador es la expresión (utterance) o porción de una expresión por parte del hablante que resulta en una indicación de no entendimiento por parte de interlocutor. El interlocutor tienen dos opciones inmediatas: ignorar el disparador o reaccionar de laguna manera al respecto.

La siguiente figura representa la segunda parte del modelo, a la que las autoras llaman *resolución*:



En esta figura aparece un nuevo elemento representado por CC, y que las autoras definen como verificaciones de comprensión (Comprehension Checks), que pueden ocurrir ocasionalmente y pueden aparecer en cualquier lugar de las expresiones del discurso, al principio, en medido o al final.

A continuación se ilustra un ejemplo, una transcripción, en que están incluidas cada una de las partes mencionadas en los esquemas de la negociación del significado, de acuerdo con el modelo de Varonis y Gass en una conversación NNH - NNH, una japonesa y una española, estudiantes del idioma inglés a nivel intermedio en la universidad de Michigan, aunque con diferentes niveles educativos, a quienes se les pidió conversar de manera informal sin ninguna otra instrucción que hablar en inglés. Se les aconsejó presentarse y conocer algo acerca una de otra.

J: And your what is your mm father's job?	
S: My father now is retire.	T
J: retire?	I
S: yes	R
J: oh, yeah	RR
S: But he work with uh uh institution	T
J: institution	I
S: Do you know that The name is ... some thin like eh control of the state	CC/R/T
J: aaaaaaaaah	RR
S: Do you understand more or less?	CC
J: State is uh ... what what kind of state?	I
S: It is uhm	R
J: Michigan State?	I
S: No, the all nation	R/T
J: No (back channel) government?	I
S: all the nation, all the nation, Do you know for example is a the the institution mmm of the state mm of Venezuela	R
J: ah ah	RR
S: had to declare declare? her ingress.	T
J: English?	I
S: No, English no (laugh) ... ingress, her ingress	R
J: Ingress?	I
S: Ingress, yes. INGRESS more or less	R
J: Ingless	I
S: Yes, if for example, if you, when you work you had an	

ingress, you know	R / CC
J: uh huh an ingless?	RR / I
S: yes	R
J: uh huh OK	RR
S: yes, if for example, you homna, husband works, when finish, when end the month his job, his boss pay -mm -him something	R
J: aaaah	RR
S: and your family have some ingress	R
J: yes ah, OK OK	RR
S: more or less OK? and in this in this institution take care of all ingress of the company and review the accounts	CC/R
J: OK I got, I see	RR
S: OK my father work there, but now he is old	

En seguida veremos el modelo de negociación de significado de manera esquemática y del que, por cuestiones prácticas, sólo reproducimos la parte más apropiada para nuestros fines.

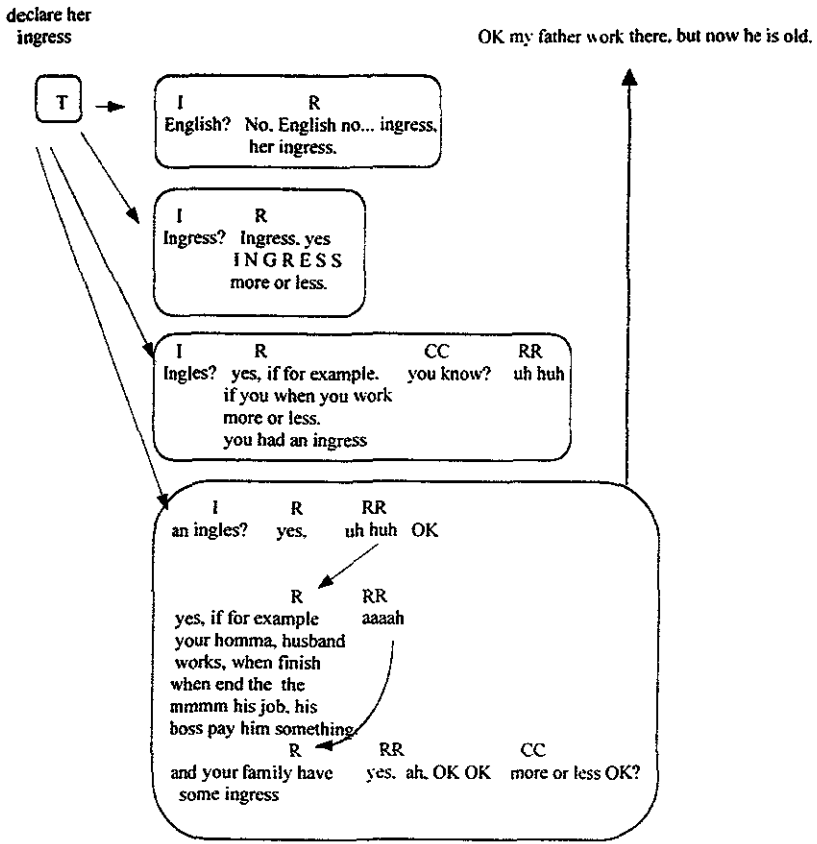


Gráfico 11 - Modelo de negociación de significado en humanos

Como se hace evidente, las complejidades del mal entendido, debido a la palabra *English* por *ingress*, fuerza a una explicación “No. English no ... her ingress”; a una repetición del término “Ingress?”; a dos repeticiones mal hechas 2 “Ingless”. “an ingless”. para finalmente y habiendo entendido la idea correcta de *retire*, primer disparador, regresar al punto de partida “OK my father work there. but now he is old.” De acuerdo con Varonis y Gass (1985b:81), este modelo revela las complejidades involucradas en las rutinas de los no entendimientos permitiendo medir

y comparar su profundidad antes de que sean resueltos o de que el intento para resolverlos sea abandonado.

3.15 Discusión

Después de habernos aproximado a la disinteracción y negociación de significado en los incisos anteriores, consideremos un artículo de investigación sobre el uso de discos compactos llevado a cabo en la universidad norteamericana Sweet Briar College, en Virginia, como parte de la problemática que entraña el uso de Discos Compactos de información.

En este artículo, Jaffe (1988a:759), enfatiza la “nueva velocidad e integridad en las búsquedas de los estudiantes en revistas y otros tipos de publicaciones periódicas”¹², en el formato de Disco Compacto.

Después de una comparación con otros medios de consulta impresos o electrónicos, como las microfichas, Índices en papel y la búsqueda en línea, sugiere que el uso del CD-ROM no demanda tanta especialidad como la que se hace en línea. Sin embargo, Jaffe(1988b: 759) indica que, después de un examen a estudiantes que ocuparon Discos Compactos en busca de información sin más ayuda que la que proporcionan los proveedores de los mismos, “Los usuarios quedaban confundidos con las citas sin relevancia aparecidas en las búsquedas booleanas, aunque todos los elementos de las mismas estaban representados en las citas”

Aquí es muy pertinente mencionar que, como ya se demostró líneas arriba, el mal uso u omisión de algún grafo en cualquier término que emplee, hace creer al usuario que su solicitud de búsqueda está bien formulada. Entre las conclusiones a que llega, tenemos que, “La búsqueda en línea y booleana frustró a los investigadores no profesionales y la mayoría de pasantes, también caen en esa categoría”(Jaffe 1988c: 760). Esto último sugiere que sin el manejo

¹² Jaffe, John G. 1988 *American Libraries*, oct. 1988. p.759.

adecuado de estrategias de búsqueda (aún para nativo-hablantes) el uso de estas herramientas, discos compactos es altamente limitado, pues no se cumple la economía en tiempo y la calidad en la investigación.

Con fines estrictamente de ilustración, veamos la historia de búsqueda que llevó a cabo una NH del idioma inglés cuyo tema de interés fue “La representación de aprendizaje en estudiantes expertos y novatos”. El primer CD-ROM que consultó fue ERIC, después fue el LLBA, disponibles y consultados en la biblioteca Stephen A. Bastien del CELE:

SilverPlatter 3.11		ERIC 1992 - 9/96
No.	Records	Request
1:	5351	REPRESENTATION
2:	37417	LEARNING
3:	2	REPRESENTATION LEARNING
4:	5351	REPRESENTATION
5:	456	EXPERT
6:	140	NOVICE
7:	0	REPRESENTATION EXPERT NOVICE
8:	5351	REPRESENTATION
9:	456	EXPERT
10:	30	REPRESENTATION and EXPERT
11:	5351	REPRESENTATION
12:	140	NOVICE
13:	4	REPRESENTATION and NOVICE
14:	30	#10
15:	2	#3
16:	4	#13
17:	116	RILEY
18:	116	RILEY
19:	13972	P
20:	6	RILEY P
21:	136	WEISS
22:	20033	E
23:	6	WEISS E
24:	>7997	FRAME*
25:	>37417	LEARN*
26:	1598	FRAME* and LEARN*
27:	55560	ANALYSIS
28:	426	#26 and ANALYSIS
29:	~27194	STUDENT*
30:	125	#28 and STUDENT*
31:	~11751	TEACHER*
32:	17262	ROLE
33:	2000	TEACHER* and ROLE

34:	>22101	RESEARCH*
35:	369	#33 and RESEARCH*
36:	5371	SELF
37:	1481	IMAGE
38:	2	#35 and (SELF IMAGE)
39:	7831	STUDENT
40:	87	#35 and STUDENT
		Next searches and records from: LLBA Disc 1973-7/96
42:	1819	#40
43:	1248	REPRESENTATION
44:	17	#42 and REPRESENTATION

Tabla 5.- Historia de búsqueda 3, NH del inglés.

En ambos CD-ROMS el usuario empleó 60 minutos aproximadamente, e imprimió dos registros contenido en la búsqueda #44, que incluyó los términos y números de búsqueda que se indican

44:	17	# 42 and REPRESENTATION
42:	1819	# 40
40:	87	# 35 and STUDENT
35:	369	# 33 and RESEARCH*
33:	2000	TEACHER* and ROLE
32:	17262	ROLE
31:	>11751	TEACHER*

En resumen, el usuario empleó 14 términos y 6 combinaciones diferentes no expresados en su búsqueda original. Además, de los registros seleccionados e impresos por el usuario, es muy relevante señalar que en los resúmenes impresos de su búsqueda, de los que le solicité y poseo una copia, **no** aparecen los términos *aprendizaje*, *expertos* y *novatos*, que en inglés corresponden a *learning*, *expertS* y *noviceS*, en que, es evidente, hubo omisión del grafo “S”, que en estos casos señalan el número (plural). Como dato interesante consigno el título de ambos artículos:

“The triangle of Communicative “Didactique””, de Jacqueline Lacotte y “Teacher Agency and the Art of Helping Children Explore Knowledge in Cultural Mythology in Education as Art” de Al Lindstrom

Las especulaciones que se puedan emitir al respecto pueden variar desde que el usuario “no cumplió con el requisito de honestidad en cuanto a las expresiones empleadas en su búsqueda”; “es nativo hablante y de ahí la abundancia, espontaneidad y lo exhaustivo de su búsqueda” o “no sabía lo que quería”. No obstante, quedó conforme y agradecido por el resultado de su búsqueda.

Con las perspectivas anteriores sobre la negociación de significado, interacción y los aspectos gramaticales que intervienen en la actividad que nos ocupa, en el siguiente capítulo estableceremos un paradigma lingüístico para acercarnos a una serie de estrategias que ayudaran a resolver los problemas emergentes en el uso de las nuevas tecnologías.

4. CAPÍTULO III: LA ARQUITECTURA DE LA INFORMACIÓN EN CD-ROM Y LA PRAGMÁTICA

Como ya hemos visto con anterioridad, la búsqueda de información exige precisión detallada en el manejo del idioma inglés para obtener resultados óptimos en el empleo de los CD-ROM. De otro modo, se enfrentan problemas de comunicación y de efectividad en los resultados, lo que deriva en una gran pérdida de tiempo, dinero y recursos materiales.

Las consideraciones de los capítulos anteriores nos perfilan irremediamente a observar con más detalle el andamiaje lingüístico involucrado en cada una de las etapas de solicitud y búsqueda de información en los CD-ROM. Por ello, en el primer apartado de este capítulo describiremos la arquitectura de los registros de información con que están diseñadas las bases de datos de que nos ocupamos.

Así mismo, ofreceremos algunos análisis a otras búsquedas reales de información en relación sintagmática y paradigmática en los que observaremos abundantes aspectos lingüísticos, sintácticos y semánticos que se conjugan en una visión pragmática y que destacan la urgencia de contar con estrategias adecuadas para la optimización en el uso de las bases de datos en CD-ROM. Finalmente, esbozaremos de manera breve y sustantiva algunas funciones pragmáticas implícitas que deben combinarse en el empleo de los CD-ROM.

4.01 La arquitectura de la información en CD-ROM

Entrando en detalle sobre el formato del contenido de las bases de datos conocido como *abstracts* he transcrito, de manera fiel, uno de ellos obtenido de la base de datos *PsycLit* (*Psychological Literatura*) en CD-ROM, que fue consultada por una estudiante de la Escuela Nacional Preparatoria, del área químico - biológica. Hay que notar que las siglas

distinguidas con negrita, son llamadas "campos" y en seguida está el significado de las mismas.

Su solicitud fue "Las drogas y la adolescencia". Las palabras subrayadas con líneas punteadas, (en la pantalla que ofrece el disco compacto, estas palabras son distinguidas en color amarillo, con fondo azul, para hacer posible una lectura rápida en el área específica del texto). fueron ingresadas a la base de datos de la siguiente manera ADOLESCENT AND NARCOTIC, y son las que la estudiante empleó después de consultar el diccionario "Simon and Schuster". Hay que observar que hizo un cambio en cuanto a la solicitud original, debiendo haber escrito, "Drugs" and "Adolescent", o en su defecto, "teenager", "youth" o, incluso, escribir el rango de edades correspondiente.

1 of 1

TI: DOCUMENT TITLE: Characteristics of adolescents who abuse narcotic and toxic drugs: A clinico-sociological investigation.

AU AUTHOR(S): Lukacher, -G. -Ya.; Makshantseva, -N. -V.

IN INSTITUTIONAL AFFILIATION OF FIRST AUTHOR: USSR Ministry of public Health, Serbskii All-Union Scientific Research Inst of General & Forensic Psychiatry, Moscow, USSR

JN JOURNAL NAME: Soviet-Neurology-and-Psychiatry; 1991 Spr Vol 24 (1) 46-52

IS ISSN: 0038559X

LA LANGUAGE: English

PY PUBLICATION YEAR: 1991

AB ABSTRACT: Studied the neurological changes, sociodemographic indices, and microsocioal conditions of 400 youths who abused narcotic and toxic drugs. The 1st abuse of drugs was usually noted between the ages of 15 and 16 yrs. 385 Ss were placed in preventive care, and only 23% of this group continued periodic drug abuse. The other 15 Ss were assigned to dispensary care because they showed signs of addiction. The drugs of choice for both groups were ephedrine and tranquilizers. Both groups also showed similar duration of use and social settings of initial abuse. Ss suffering from adiction were more likely to have organic damage to the central nervous system (CNS) in early childhood. (PsyCLIT) Database Copyright 1992 American Psychological Assn, all rights reserved)

KP KEY PHRASE: neurological changes & sociodemographic indices & microsocioal conditions; adolescent abusers of ephedrine or tranquilizers or solvents; USSR

DE DESCRIPTORS: DRUG-ABUSE; CLIENT CHARACTERISTICS; INHALANT-ABUSE; TRANQUILIZING-DRUGS; SOLVENTS-; EPHEDRINE-; ADOLESCENCE-

CC CLASSIFICATION CODE (S): 3233; 32

PO POPULATION: Human

AG COMPOSITE AGE GROUP: Adolescent

UD UPDATE CODE: 9203

AN PSCY ABS. VOL. AND ABS. NO : 79-09470

JC JOURNAL CODE: 1354

Tabla 6.- Arquitectura de un registro

ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA

Podemos observar, algunos datos muy importantes: las palabras las ingresó, como ya lo indicamos, haciendo una separación de conceptos, es decir, dos sustantivos distintos a los de su búsqueda original: **Drogas vs Narcotic** y **Adolescentes vs Adolescence**; en este contraste es evidente apreciar que la finalidad (ENDS) meta y resultado no coinciden, dada la confusión semántica en el aspecto categórico de sustantivo vs adjetivo y del sustantivo plural derivado vs sustantivo genérico en singular.

Así mismo, en las dos únicas ocasiones en que aparece el término *narcotic*, primera línea del campo TI y segunda del campo AB, y, para el término *adolescent*, se observan las funciones de adjetivo, en la primera línea del campo KP y en la única del campo AG. Sin embargo también puede apreciarse que como palabra aislada, también puede funcionar como sustantivo. Lo más relevante es, quizá, que en el corpus del abstract, propiamente dicho, sólo aparece la palabra *narcotic*.

Este tipo de cambio en la terminología que empleó el usuario es muy común en la mayoría de los casos de las 120 búsquedas que analicé y considero que esto pone de manifiesto, por un lado, la espontaneidad humana en el proceso de información que choca con el procesamiento de la base de datos, pues ninguna base de datos cambia la orden original para sugerir otros términos. Si a la base de datos se le solicita un término(s) X, la solicitud la procesará como término X, nunca lo hará como X', X'' o X_n, a diferencia de cualquier usuario, no sólo de un NNH sino incluso un NH, como hemos visto en el capítulo anterior.

Por otro lado, también es evidente la ignorancia en el manejo adecuado del idioma inglés y los resultados pueden ser de diversa índole desde los no afortunados - dada la confusión de categorías gramaticales - hasta los afortunados, en los que interviene en gran

media el azar pues se desconoce el manejo adecuado del idioma inglés. Finalmente, la impresión en papel (o descarga a disquete) del contenido de este registro, como de cualquier otro, la define el interés del usuario en consultar el tema.

Otro aspecto práctico de gran importancia en la descripción de este registro es que el lector, al revisar el resumen, se familiariza con cada uno de los *campos* que están indicados en mayúsculas y que son de gran importancia para el desarrollo de fichas de trabajo, imprescindibles en cualquier trabajo de investigación por muy modesto que pueda ser. Este aspecto es de muy singular importancia porque un usuario puede decidir aprovechar términos y *campos* que no consideró antes para realizar una nueva búsqueda. No obstante, cabe mencionar que en las bases de datos ERIC y LLBA que se emplean en el CELE, los campos no están definidos, como lo están en PsycLit.

Es elemental saber que cada uno de estos *campos* representa una forma muy rápida y efectiva para encontrar la información que se desea. Por ejemplo, si el usuario conoce el nombre de algún autor o autores de su interés puede pulsar el nombre o apellido: **Rall**, y aparecerá en pantalla el número de registros que contiene la base de datos que se esté empleando, como se ilustra a continuación:

<u>SilverPlatter 3.1</u>		
No.	Records	Request
1:	8	RALL

LLBA @ 1992

Lo que se ve en pantalla se debe interpretar de la siguiente manera: existen 8 registros en que el término es Rall (en nuestro caso es el apellido, aunque puede tratarse de más de un autor cuyo apellido sea Rall). En la lista de los 8 registros pudimos observar

que existen dos autores con el mismo apellido pero diferente nombre: Rall,-Marlene y Rail,

- Dietrich. Describiremos el registro en que aparecen ambos autores:

TI: A pedagogical Grammar of German for Spanish-Speaking Learners: Position Rules in the German Sentence; Gramatica pedagogica del tedesco per discneti di lingua madre spagnola: le regole di posizione nella proposizione tedesca

AU: Rall, Marlene; Rail,- Dietrich

IN: U National Autonoma Mexico (sic), 04510 Mexico 20 DF

JN: Ricerche-interdisciplinari-di-glottodidattica; 1985, 3, 7 Jan-Apr, 3-53.

CO:RIGLE6

DT: aja Abstract-of-Journal-Article

LA: Italian

CP: Italy

PY: 1985

AB: Reprinted from the Spanish original (Estudios de Linguistica Aplicada, 1981, 1, 1, July, 6-44). Word order in German sentences differs greatly from Spanish word order, & these differences make both the teaching & learning of German difficult for Spanish speakers. An attempt is made to clarify this problem by placing it within a framework of a series of efforts, undertaken to systematize the teaching of German grammar. The real needs of the learner are considered, given a linguistic theory derived from a grammar of dependency & the functional sentence perspective. An attempt is made to formulate adequate & consistent rules at a theoretical level which are plausible & pedagogically manageable. AA (Copyright 1986, Sociological Abstracts, Inc., all rights reserved.)

DE: Second-Language-Learning (se3); German-(ge4); Spanish-(so5); Word order (wo3a);Grammatical-Analysis (gr2)

IP: German as a second language instruction, Spanish Speakers. word order pedagogical rules proposed

SH: applied linguistics; non-native language pedagogy (4112)

CC: 4112; 4100

AN:8600307

Tabla 7.- Descripción de un registro.

Es de esta manera en que el usuario debe observar los campos en que aparece su término de búsqueda (palabra clave) al leer el registro, identificar los campos y decidir la impresión o descargo a disquete de los registros de su interés, teniendo la oportunidad de una actitud reflexiva en cuanto a los aspectos lingüísticos que, de no considerarlos, lo conducen a una confusión y a consecuentes pérdidas de tiempo además del pago del costo por cada registro y/o búsqueda. Esto quedará claro en el siguiente análisis sintagmático y paradigmático a otra búsqueda de información.

4.02 El Sintagma lingüístico en la búsqueda de información: Sintaxis y morfología

Structure-dependency is a discovery about the nature of human language.

Cook, V.J

La ignorancia de los aspectos lingüísticos como la sintaxis y la morfología ocasiona ciertos trastornos en la comunicación como la confusión, malos entendidos y la consecuente pérdida de tiempo, dinero y esfuerzo. En este inciso se demostrará esto último en base a un análisis distribucional sintagmático y paradigmático gramatical que describe las relaciones entre los constituyentes de algunas frases nominales empleadas en búsquedas de información científica y humanística llevadas a cabo en la Biblioteca Central de La UNAM en bases de datos en CD-ROM diseñadas en idioma inglés distribuidas por Silver Platter.

Para llevar a cabo nuestros análisis consideramos, en primer lugar, la perspectiva de Nique (1982:50) *Las categorías de la gramática tradicional (nombre, verbo, etc.) responden de hecho a un análisis distribucional implícito, pero mal aprendido, nunca definido, no sistematizado y mezclado con consideraciones semánticas.*

En segundo lugar, y dadas las características (frases, no oraciones) de búsqueda de información en cada uno de los análisis que llevaremos a cabo, partimos de que un sustantivo, en inglés, por regla general, no puede preceder a un adjetivo. El adjetivo se encuentra en una distribución nominal, es decir, que está en relación con un nombre.

Finalmente, y como punto central, nos apegamos a la aportación de Harris respecto al análisis distributivo, ya que con el se incrementó la coherencia teórica. Además de que la lingüística consiste en diferenciar la cadena hablada en varios pasos: 1) segmentación del texto en unidades morfos, que son secuencias mínimas de fonemas que se encuentran en las diferentes partes del texto con el mismo significado, aunque cabe mencionar que para nuestro propósito usaremos grafemas, por los usos, limitaciones y condiciones de la

máquina; 2) identificación [hiyzklever] por medio de cimas que indican la división entre palabras - que en el acto de la escritura es obviamente más fácil de distinguir.

Lo anterior nos permitirá analizar y clasificar las secuencias que componen un término, una palabra o una frase, para distribuir el conjunto de todos los entornos en que aparece un elemento. A saber, hay tres tipos de distribución: *Distribución Complementaria*; *Distribución Contrastiva*, que ocurre cuando las unidades sí pueden encontrarse en el mismo contexto pero se distinguen por su significado. Charm - ed, charm -ing; y, *Distribución Alternativa libre*¹³. En el caso que nos ocupa sólo tomaremos en cuenta el análisis de *Distribución Contrastiva*.

Como ya se ha mencionado, los términos para la búsqueda de información deben escribirse en inglés, posteriormente el usuario revisa las referencias y resúmenes (abstracts) y solicita la impresión de los registros encontrados. Ya nos hemos referido a que la serie de defectos en el manejo escrito de la lengua inglesa conlleva a la pérdida de tiempo de las partes involucradas, de recursos materiales, a la consecuente frustración del usuario y su rechazo a recurrir a estas fuentes. No obstante, cabe mencionar que quienes tienen un buen nivel del idioma inglés, si bien no pasan por tantos problemas, si deben considerar los mecanismos implícitos en la operación de la base de datos. A modo de ejemplificar lo anterior se ilustrarán cinco casos reales.

El siguiente análisis presenta la solicitud, descrita con anterioridad, de los dos estudiantes del quinto semestre de la carrera de ENFERMERÍA, interesados en lo relacionado con "*Protección radiológica*" (SUSTANTIVO + ADJETIVO), aunque ellos acordaron que debía escribirse RADIOLOGY y PROTECTION (SUSTANTIVO +

¹³ Apuntes del curso de Sintaxis, a nivel maestría, impartido por la Dra. Ignatieva 1995, en el CELLE.

SUSTANTIVO), situación que permite ver el primer contraste gramatical y que resultó en 116 registros existentes en la base de datos MEDLINE, cuya cobertura referencial es de 1992, como se muestra en la tabla 12.

<u>SilverPlatter 3.1</u>		<u>MEDLINE @ 1992</u>
No.	Records	Request
1:	15079	RADIOLOGY
2:	11034	PROTECTION
3:	116	RADIOLOGY AND PROTECTION
4:	>143575	COMPAR*
5:	34	#3 and COMPAR*
6:	2517	RADIOLOGIC
7:	11034	PROTECTION
8:	0	RADIOLOGIC PROTECTION
9:	4086	RADIOLOGICAL
10:	11034	PROTECTION
11:	83	RADIOLOGICAL PROTECTION

Tabla 8.- Historia de búsqueda 4

En la búsqueda #3, podemos observar que la estrategia adoptada por los usuarios no es lo que plantearon al principio (SUSTANTIVO+ADJETIVO). Los resultados obtenidos indican la combinación de RADIOLOGY y PROTECTION (que, según el mecanismo de recuperación de información, aparecerían en cualquier parte del registro, más no como elementos que pertenezcan a la frase original, es decir, juntos. Observamos, entonces, que la equivalencia de su búsqueda, si fuera hecha en español, sería RADIOLOGÍA y PROTECCIÓN. Con el propósito de ver el resultado de su pesquisa, en este caso no sugerí corrección alguna.

Los usuarios solicitaron la inclusión de otro término que les permitiera ver todo lo relacionado con COMPARACIÓN. Esta vez tomé la iniciativa de proporcionar el máximo rendimiento del término comparación, por lo que ingresé una búsqueda truncada ((#4), por medio de un asterisco (que permite la recuperación de todos aquellos sufijos que pueden aparecer después del lexema COMPAR- -c(s), -ing, -ative(s), etc.). El resultado fue de 34

registros, como se observa en la historia - búsqueda 5. En ese momento, por razones de atención a otros usuarios, tuve que dejarlos revisando sus resultados.

Al terminar ellos mismos ingresaron otra búsqueda, tratando de corregir el error inicial al escribir RADIOLOGIC PROTECTION (relación de sufijo incorrecto), en que se equivocaron nuevamente. Para no contribuir con el desaliento y cansancio que mostraban, les indiqué la manera correcta de la frase, quedando RADIOLOGICAL PROTECTION (ADJETIVO+SUSTANTIVO), con 83 registros, que revisaron exhaustivamente e imprimieron 16 de ellos, aunque les pregunté si deseaban la combinación de COMPAR*, lo que declinaron.

Podemos ver que el uso de la frase inadecuada resulta en una búsqueda que ofrece resultados engañosos, pues, en primer lugar, no contiene los elementos deseados, aunque los usuarios consideran lo contrario, no se dan cuenta que es sólo una aproximación y, en segundo lugar, esto ocasiona que los usuarios inviertan TIEMPO para revisar registros cuya relevancia no sería tan marcada como el caso de la búsqueda #11.

Es interesante subrayar que la inversión de tiempo en la búsqueda #5 fue, aproximadamente, de 35 minutos que, en este caso, fue inútil, pues no solicitaron ningún registro. En la búsqueda #11, fue de una hora 10 minutos aproximadamente. Como se puede apreciar, la sintaxis (SUSTANTIVO+ADJETIVO [en español] vs. ADJETIVO + SUSTANTIVO [en inglés]), y la ortografía (RADIOLOGIC [incorrecto]) de la frase empleada adecuada representan un ahorro de tiempo muy considerable.

Imaginemos que el resultado de tiempo de la búsqueda no exitosa se multiplique por el número de usuarios potenciales que desconocen las estrategias y no hay personal especializado que le auxilie. El comentario que se puede hacer al respecto es que de

En el siguiente análisis trataremos la búsqueda de información que solicitó un estudiante de Química en Alimentos del 9o. semestre para un trabajo escolar, que por primera vez empleaba un CD-ROM.

Su interés estaba centrado en encontrar información sobre “*Identificación o detección del pescado fresco congelado*”. Debido a la extensión de búsqueda, 78 líneas, sólo se muestra la relación sintagmática - paradigmática (tabla 2) de este análisis. Sin embargo, la historia de búsqueda completa se encuentra en el apéndice de este trabajo.

Español					Inglés				
S	S	Adj			Adj.	S	S		
identificación	pescado	fresco			fresh	fish	identification		
S	S	Adj.	V	Adj.	S	Adj.	S	V /Adj.	Adj.
(detección	pescado	fresco)	(vendido	fresco)	(detection	frozen	fish)	(sold	fresh)
S	S	Adj.			Adj.	S	S		
detección	pescado	fresco			frozen	fish	detection		

La siguiente estructura sólo inicia la relación funcional de la lista total de las palabras

Adjetivo	Sustantivo	Sustantivo2	Regs.
1. <i>FRESH</i>	FISH	IDENTIFICATION	16
2. <i>FROZEN FRESH</i>	FISH	DETECTION	0
	DETECTION OF FROZEN FISH SOLD* AS FRESH		
3. <i>FROZEN</i>	FISH	DETECTION	2
4. <i>FRESH FROZEN</i>	FISH	DETECTION	0
	DETECTION OF FRESH FROZEN FISH		
5. <i>FRESH</i>	FISH	DETECTION	0
	DETECTION OF FRESH FISH		

6. FRESH	FISH	FRAUD	0
7. FRESH	FISH	DECEIVE	0
8. FRESH	FISH	ADULTERATION	0
9. FROZEN FRESH	FISH	DIFERENCE	0
10. ADULTERATE(D) FRESH	FISH	-	0
11. FROZEN FRESH	FISH	CHARACTERISTIC	0
	(CHARACTERISTIC OF FROZEN) and (FRESH FISH)		
12. FROZEN FRESH	FISH	-	176
	FROZEN and (FRESH FISH)		
13. FRESH FROZEN	FISH	SIMILARITIES	0
	(SIMILARITIES OF FRESH) and (FROZEN FISH)		
14. FRESH	FISH	IDENTIFICATION	0
15. FROZEN	FISH	IDENTIFICATION	1
	FROZEN FISH IDENTIFICATION		
16. FROZEN	FISH	IDENTIFICATION	2
	IDENTIFICATION OF FROZEN FISH		
17. FROZEN	FISH	IDENTIFICATION	16
	(FROZEN FISH) and IDENTIFICATION		

Tabla 9.- Relación funcional de palabras.

En este caso también es posible apreciar que, en los ejes paradigmático y sintagmático, el usuario combina sus sintagmas nominales FISH, IDENTIFICATION, DETECTION, FRAUD, DECEIVE, ADULTERATION, DIFERENCE (pseudo sujeto, pues carece del grafema "F", 'diFFerence'), CHARACTERISTIC, SIMILARITIES, y permuta o combina sus paradigmas adjetivales : FRESH, FROZEN, ADULTERATE (pseudo adjetivo, pues le falta el grafema "D", 'adulterateD').

Es interesante notar la sustitución de adjetivos en el eje paradigmático y la combinación que hace de ellos con el uso de la conjunción AND, como se ilustra en 11, 12, 13 y 17, y que arrojan diferentes resultados, 0, 176, 0, 16, además de que en 2, se forma el único sintagma verbal DETECTION OF FROZEN FISH SOLD* AS FRESH, cuyo resultado es de 0 registros. El usuario imprimió 2 registros aparecidos en la búsqueda #3 , 10 registros de la búsqueda #12 ; 2 registros de la #16.

Como hemos visto, la combinación de grafemas en el eje sintagmático proporciona una ventaja en el tratamiento distribucional, tanto de adjetivos como en sustantivos y permite constatar que, de acuerdo con Nique (1982: 60) una diferencia de significado proviene - o cuanto menos corresponde a - una diferencia de distribución (V.g. Un hombre pobre = un pobre hombre), o bien, el caso de mAsa - mEsa - mIsa - mUsa.

En los siguientes análisis, gracias a su brevedad, es más sencillo apreciar las ventajas que proporciona la permuta de grafemas en la búsqueda de información y que pueden obedecer a aspectos gramaticales pero también a aspectos semánticos, como lo veremos. En esta ocasión se trata de un estudiante de medicina del 5o. semestre que busca la sustancia "SERTRALINA", en español y posteriormente la modifica al inglés, quedando:

SilverPlatter 3.1	MEDLINE	®	1/95-9/95
No. Records	Request		
1:	0	SERTRALINA	
2:	225	SERTRALINE	
3:	>493011	PY=1994-1995	
4:	123	#2 and PY=1994-1995	
5:	10707667	LA=ENGLISH	

Tabla 10 - Historia de búsqueda 5.

Es clara la diferencia que representa el cambio del grafema "A" en el eje sintagmático, por el de "E", numéricamente, es de 0 a 225 registros. Las operaciones de #3 y #4 corresponden a la limitación de años que el usuario desea revisar que incluyan el sustantivo SERTRALINE, excluyendo, así, 102 registros que tengan relación con otros años diferentes a 1994 y 1995. En #5 se intentó limitar la búsqueda a aquellos registros escritos en idioma inglés, pero el usuario no completó tal operación. El usuario imprimió 20 registros de la búsqueda #4.

#6, ya que podría encontrar otro aspecto de su interés. Aspectos similares ocurren en el empleo del lenguaje técnico necesario para la obtención de información.

El siguiente análisis, que ya se había señalado en el capítulo I, corresponde a la búsqueda solicitada por un pasante de la carrera de ingeniero agrónomo interesado en todo lo relacionado con GUANÁBANA. Me aseguró que la equivalencia en el idioma inglés era la misma. Tecléo la palabra en la pantalla -ahora estábamos en la base de datos FSTA (Food Science Technology Abstracts) y el resultado fue de seis registros. Una vez que terminó de leer la información, le indiqué que intentara la búsqueda empleando el nombre científico de GUANABANA. Hecho esto el resultado fue de 23 registros, como se ilustra.

<u>SilverPlatter 3.1</u>		<u>FSTA 1969-6/95</u>
No.	Records	Request
1:	6	GUANABANA
2:	90	ANNONA
3:	38	MURICATA
4:	23	ANNONA MURICATA
5:	>258363	PY=1980-1995
6:	18	#4 and PY=1980-1995

Tabla 12.- Historia de búsqueda 7.

Sin embargo, el usuario indicó que sólo le interesaba la información de 1985 a la fecha, ya que la cobertura de FSTA en este disco, va de 1969 a junio de 1995, como se aprecia en la parte superior de la ilustración. Una vez hecha la precisión, el resultado fue de 18, que leyó y pidió la impresión de 10 de ellos.

En esta ocasión, a pesar de que no hubo problemas con la ortografía, pues revisamos el diccionario en inglés de todos modos, la sugerencia de emplear el nombre científico ANNONA MURICATA, dio como resultado información de utilidad para el interesado, además de que se fijó el periodo de tiempo especificado por él, excluyendo años anteriores (5 registros). Aunque en esta ocasión el usuario no revisó los 5 restantes, siempre es de cierta importancia leer, cuando menos, los títulos de los descartados.

Enseguida, analizaremos dos búsquedas solicitadas por un usuario estudiante del sexto semestre de la carrera de Bibliotecología. CONJUNTOS BORROSOS fueron los términos deseados, cuya equivalencia en inglés la escribió el mismo: FUZY SETS, que no corresponde a un buen manejo del idioma porque a FUZY le hace falta el grafema “Z”, por lo que el resultado fue de FUZY 0, de SETS 2685 y la combinación de ambos fue 0, como se aprecia en la copia de la historia de búsqueda que ilustramos en la tabla 3.

Le sugerí consultar el diccionario - aunque insistió que estaba bien escrito. Lo persuadí acercándole un diccionario bilingüe y descubrió que faltaba el grafema Z. Hecha la corrección, el resultado fue de 101 registros cuyo contenido incluía las palabras FUZZY SETS. Por cuestiones de disponibilidad de tiempo para revisar los 101 registros, le indiqué incluyera otros términos para simplificar su búsqueda.

Los términos fueron RETRIEVAL e INFORMATION, cuyo resultado fue de 21 registros. Procedió a la lectura y solicitó la impresión de 5 de ellos, aunque advirtió que no era eso precisamente lo que buscaba.

<u>SilverPlatter 3.1</u>		<u>ISA 1966-6/95</u>	<u>Tabla 3.</u>
No.	Records	Request	
1:	0	FUZY	
2:	2685	SETS	
3:	0	FUZY SETS	
4:	580	FUZZY	
5:	2685	SETS	
6:	101	FUZZY SETS	
7:	15338	RETRIEVAL	
8:	21	#6 AND RETRIEVAL	
9:	173980	INFORMATION	
10:	21	#8 AND INFORMATION	

Tabla 13 - Historia de búsqueda 8

Una semana después regresó el mismo usuario con un término más sobre lo que le interesaba. En esta ocasión fue SYSTEMS. Sin embargo, al ver que dudaba un poco sobre el planteamiento, sugerí consultara el tesaurus, incluido en el sistema de recuperación de la

misma base de datos. Aceptó la indicación, ingresó a la lista tesaúrica y de ahí escogió los registros que ilustramos a continuación.

<u>SilverPlatter 3.1</u>		<u>ISA 1966-6/95</u>
No.	Records	Request
1:	1	FUZZY-MODEL-OF-DOCUMENT-RETRIEVAL-SYSTEMS
2:	1	FUZZY-QUERY-PROCESSING-INTELLIGENT DATABASE-SYSTEMS
3:	78	FUZZY-RETRIEVAL-SYSTEMS
4:	80	#1 or #2 or #3

Tabla 14.- - Historia de búsqueda 9

Del resultado de 80 registros y una lectura más a fondo, solicitó la impresión de 10 registros que, según él, eso era lo que necesitaba. Es importante señalar que la cobertura de esta base de datos ISA (Information Science Abstracts) es de 1966 a junio de 1995, como se ve en la parte superior de la historia de búsqueda. Nuevamente insistimos en que la importancia del análisis distributivo permite apreciar que *una diferencia de significado proviene - o cuanto menos corresponde a - una diferencia de distribución*, y no obstante tal análisis es un primer paso para aproximarse a la información requerida, nos abre el camino para distinguir otros aspectos lingüísticos como la semántica, negociación de significado, lexicografía, entre otros.

Este conjunto de análisis, alguno de ellos más que otro, nos sugiere que los usuarios que no manejan adecuadamente el idioma inglés, presuponen expectativas de coincidencia en el transcurso de su búsqueda que lamentablemente son “rechazadas” por la máquina y conducen a su frustración y, muy probablemente a repeler el empleo de las nuevas tecnologías. Estamos frente al recurrente sistema de úselo ahora, analicelo y frústrese más tarde, producto de un conjunto de imprecisiones en la lengua meta.

Como una nota adicional, resumo la respuesta de un ingeniero instructor de SilverPlatter al problema, no sólo de idioma sino de estrategia lingüística, para obtener

información en los mencionados DC's al preguntarle si ofrecían cursos para el manejo de los CD-ROMS:

Les explicamos en una sesión, no es un curso, porque es un sistema tan sencillo. En medio día les damos una breve capacitación. No basta con que tengas las mejores fuentes si no tienes buenos recuperadores. El CICH tiene años haciendo búsquedas, ofrece cursos y, a lo mejor, esos "trucos" que ellos hacen para hacer las consultas de todos los usuarios de la UNAM, a lo mejor te lo transmiten a ti. Los problemas de tipo de restricción es como jugar al "teléfono descompuesto": Por ejemplo, el investigador le dice al bibliotecario, quiero tal cosa, pero el bibliotecario hace una búsqueda como Dios le dio a entender, muchas veces, porque ni él es experto en química. Pero cuando ni el investigador sabe, el del problema eres tu. Hay casos en que se imprimen 50 registros pero nada más sirvió una, pero todo te lo cobran. Siempre va a haber un pleito, de que el no te formula bien la búsqueda y tu te quejas de él porque no te dijo qué era lo que quería y, al final, ninguno de los dos termina feliz. Entonces, hay que encontrar algún medio, eso tampoco te lo va a dar el sistema, ese sentimiento que tienen los recuperadores de información. Es ese geniecito que tienen los recuperadores de información que los hace expertos".

El comentario respecto a esta perspectiva del ingeniero es que él confunde "geniecito" con competencia gramatical, o como apunta Peter Sells (1985:4) *When someone knows a language, any language, that person is considered to possess a certain competence such that they can distinguish between grammatical and ungrammatical sequences of words in that language.* No obstante, no se deja de lado el hecho de que el ser humano, por su creatividad y sensibilidad, posee grados de intuición que le han proporcionado logros notables en el curso de su existencia, aunque en aras del rigor académico, para resolver el problema lingüístico que nos ocupa, es menester hablar primero de un método y del "geniecito" o sensibilidad después.

Una segunda nota adicional y no menos importante es la respuesta, a un correo electrónico que envié al foro de Silver Platter en que se habla de y sobre las bases de datos que distribuye esta compañía para resolver los problemas lingüísticos, evidentemente

demostrados con los que se encuentran los usuarios de los discos que distribuyen. A continuación se transcribe la pregunta y la respuesta:

Date: Thu, 23 Apr 1998 17:37:48 -0600 (CST)
From: IBARRA CONTRERAS RAFAEL <ovlop@servidor.unam.mx>
To: ovlop@servidor.unam.mx
Subject: A non FAQ (fwd)
Content-Length: 727
----- Forwarded message -----

Date: Thu, 23 Apr 1998 17:35:22 -0600 (CST)
From: IBARRA CONTRERAS RAFAEL <ovlop@servidor>
To: listserv@silverplatter.com
Subject: A non FAQ

Hello, there, has anyone of you on the list reported or done an investigation concerning SP users improving their searches based on linguistics? I mean, the correct use of word categories (nouns, adjectives, verbs or adverbs) semantics and syntax while looking for information on a SP CD-ROM.

Any kind of help will be pretty much appreciated.
Thanks in advance,

Rafael Ibarra C.
SilverPlatter user
at the Universidad
Nacional Autonoma de
Mexico and member of the
Mexican Association
of Librarians.
ovlop@servidor.unam.mx

Date: Thu, 23 Apr 1998 17:53:42 -0600 (CST)
From: IBARRA CONTRERAS RAFAEL <ovlop@servidor.unam.mx>
To: ovlop@servidor.unam.mx
Subject: Output of your job "ovlop" (fwd)
Content-Length: 1357

----- Forwarded message -----

Date: Thu, 23 Apr 1998 18:34:23 -0400
From: L-Soft list server at SilverPlatter Information (1 8b)
<LISTSERV@LISTSERV.SILVERPLATTER.COM>
To: Ibarra Contreras Rafael <ovlop@servidor.unam.mx>
Subject: Output of your job "ovlop"

> Hello, there, has anyone of you on the list reported or done an Unknown command - "HELLO.". Try HELP.

> investigation concerning SP users improving their searches based Unknown command - "INVESTIGATION". Try HELP.

```
> linguistics? I mean, the correct use of word categories (nouns,
Unknown command - "LINGUISTICS?". Try HELP.

> adjectives, verbs or adverbs) semantics and syntax while looking for
Unknown command - "ADJECTIVES, ". Try HELP.

> information on a SP CD-ROM.
Unknown command - "INFORMATION". Try HELP.

> Any kind of help will be pretty much appreciated.
Unknown command - "ANY". Try HELP.

> Thanks in advance,
You're welcome!

> Rafael Ibarra C.
Unknown command - "RAFAEL". Try HELP.

> SilverPlatter user
Unknown command - "SILVERPLATTER". Try HELP.

> at the Universidad
Unknown command - "AT". Try HELP.

> Nacional Autonoma de
Unknown command - "NACIONAL". Try HELP.

All subsequent commands have been flushed.
```

Summary of resource utilization

```
-----
CPU time:    0 010 sec
Overhead CPU: 0.010 sec
CPU model:   Pentium (63M)
```

Con esta elocuente y detallada respuesta de SilverPlatter nos damos cuenta que ciertamente como usuarios, (bibliotecarios o no), estamos en la obligación de desarrollar técnicas y estrategias que nos permitan aprovechar las increíbles facilidades de la obtención de información en los CD-ROM: su relativa actualización, rapidez, calidad y confiabilidad.

Estamos convencidos de que el azar no es la mejor manera de obtener la información que se desea. Como seres pensantes es evidente y necesario procurar la creación y precisión de las indicaciones exactas que regulan la conducta mecánica mediante la aplicación del razonamiento cuya única fuente es el ser humano.

Es muy lamentable que una cantidad enorme de equipo importado de computadoras y sistemas de información en ciencia y tecnología, valuados en millones de dólares, sea operada con deficiencia por falta de competencia del idioma, entre otros aspectos.

Así es como el desconocimiento de la relevancia de los aspectos lingüísticos conducen sin duda a un caos en cuanto a la comunicación y a la información. Es verdad, ya se habla de *invisible colleges* gracias a los medios de comunicación e-mail, CD-ROMS, internet, etc, de lo que aún no se ha reconocido suficientemente es de lo visible e indispensable que resulta el enfoque lingüístico que facilite la optimización en el uso de los recursos tecnológicos de que disponemos en nuestra universidad, como por ejemplo la práctica de la competencia gramatical:

“By grammatical competence” I mean the cognitive state that encompasses all those aspects of form and meaning and their relation, including underlying structures that enter into that relation, which are properly assigned to the specific subsystem of the human mind that relates representations of form and meaning. (Chomsky’s 1980 :59) The grammar of competence describes Internalized language in the mind, distinct from the use of the language, which depends upon the situation, the intention of the participants, and other factors. Competence is independence of situation. (Cook :1988 :14)

Los análisis distributivos que hemos realizado con base en la aportación de Harris y la comprobación de su utilidad para optimizar el servicio de información proporcionado por los CD-ROM consultados en la Biblioteca Central de la UNAM, nos hace pensar en la necesidad de una planeación del idioma para la modernización académica en México. En el ámbito universitario, por experiencia propia durante mi estancia en la D.G.B. de la UNAM, pude detectar que el empleo de las bases de datos en disco compacto deja mucho

que desear, pues no existen cursos, en la referida dependencia, sobre la *explotación adecuada* de este tipo de herramientas, es decir, con una metodología fundamentada lingüísticamente. Siete años después, siguen igual.

4.03 El lenguaje natural y la pragmática en la búsqueda de información

El lenguaje natural es el medio por el que los seres humanos expresan el conocimiento y experiencias previas, presentes y futuras. Su uso facilita el acceso general a cualquier fenómeno, concreto o abstracto a su entorno. Es la piedra angular de la socialización del género humano, incluso la mayor parte de las tareas de procesamiento informático de información implica el uso del lenguaje, desde la exposición inicial del problema hasta la emisión del informe final (Penzias, 1990: 56). A diferencia de los lenguajes matemáticos computacionales el lenguaje natural “adolesce” de ambigüedad y la consabida arbitrariedad que ocasiona malos entendidos e incomprensiones entre sus mismos creadores. La lingüística, en este caso, tiene como uno de sus objetivos asir definiciones o su construcción para evitar, en lo posible, tales defectos inherentes que están latentes en cualquier lenguaje natural y facilitar la expresión o comunicación de las ideas de sus usuarios.

Es un hecho que cualquier palabra debe usarse en un determinado número de sentidos: por el uso o norma de algún contexto determinado. Si no es así, se hace evidente la opacidad del razonamiento y coherencia del usuario. Es ideal el dominio de la lengua como instrumento para que sirva a nuestros propósitos, por lo que es menester considerar los diferentes enfoques de las disciplinas de la lingüística. Por ejemplo, la consideración sintáctica nos ayuda a mantener un orden en la secuencia de cualquier frase u oración. Ya hemos contemplado la diferencia entre *hombre pobre* y *pobre hombre*, sin embargo, el problema de comunicación no se resuelve del todo. Conocemos el planteamiento de oraciones perfectamente sintácticas pero que son carentes de significado como, *Colorless*

green ideas sleep furiously, que es una manera de emplear la lengua en contra de la lógica y a las que es necesario imponerles de alguna manera una interpretación -siendo esta una tarea que varía en dificultad o emulación de caso en caso. (Chomsky, 1976: 149). Hasta aquí, tres elementos fundamentales en un discurso hablado o escrito: la sintaxis, la semántica y la lógica y de los que se derivarán algunas otras consideraciones lingüísticas como la pragmática, en un afán de lo que Locke llamó, civilización del diálogo, ya sea entre humanos o humanos y máquinas.

Antes de abordar algunos aspectos de la pragmática es importante mencionar que nos apegaremos a la definición y planteamientos presentados por Yule (1996), aunque con la diferencia que existe entre el discurso hablado y el escrito, es decir, que es de la que hacemos entre el usuario y la base de datos en CD-ROM, pues la intercomunicación es por medio escrito. Además, dadas estas características sólo tomaremos en cuenta aquellos aspectos que evidencian la relación y relevancia en el fenómeno de la búsqueda de información en las consabidas bases de datos. Según Yule (1996: 3). La pragmática es el *estudio del significado como es comunicado por el hablante* - que, en nuestro caso será el escribiente, e interpretado por el oyente - en nuestro caso el lector, el CD-ROM. En consecuencia, tiene más que ver con el análisis de lo que la gente quiere decir en sus expresiones que lo que podrían significar las palabras o las frases per se.

Por otro lado, para Yule la pragmática es el estudio del *significado contextual* que, dados nuestros propósitos, ubicamos en un ambiente de las ciencias de información o bibliotecario, donde los usuarios solicitan la información que requieren en dos fases: a) por medio de un discurso verbal entre humanos usuario - bibliotecario (o referencista) y b) discurso escrito, humano - máquina (bibliotecario, usuario o referencista y CD-ROM).

De este modo, y con la finalidad que permite la adaptación de la pragmática en cualquier ambiente, institucional o social, es posible establecer las condiciones de diálogo entre el hombre y cualquier receptor, humano o mecánico. Aún más, la pragmática, siguiendo la perspectiva de Yule, es el estudio de *cómo se comunica más de lo que es dicho* sin límite alguno en cuanto al área o campo en que el lenguaje humano surja como el medio de comunicación, lo que permite una aproximación para describir los varios significados y/o interpretaciones que alguna palabra, frase u oración puedan tener. No obstante, Yule menciona que existe también una cuarta área que representa *la distancia relativa*, que es lo que media entre lo dicho y lo no dicho.

Otros dos aspectos fundamentales de la pragmática para una comprensión cabal y completa del fenómeno de búsqueda de información son: *la referencia*, como el acto en que un hablante o escritor emplea formas lingüísticas para permitir al oyente o lector, identificar algo; y, *la inferencia*, que es la que procura que una referencia exitosa, ya que no existe relación directa entre entidades y palabras. Esos dos aspectos los hemos apreciado en los análisis anteriores en que los usuarios emplearon referentes, equívocos en la grafía y sintaxis (*protection and radiologic*), o en los límites del significado, *odontology vs dentistry*. Es de particular importancia no olvidar que los errores presentados en los análisis anteriores, como los de grafía y sintaxis *Radiologic and Protection*; y semánticos, al nivel de norma y uso de *odontology vs dentistry* o *stock exchange vs bag of values*, tienen su origen y complejidad en el manejo inadecuado de la lengua inglesa por NNH. Por tanto, abordar este problema y sugerir su solución será el objetivo de consideraciones pragmáticas. Resulta obvio que las bases, fundamentos y teorías de diferentes disciplinas como la psicolingüística, sociolingüística, semántica, sintaxis, lexicografía, informática, lógica, ciencias de la

información, entre otras, están implícitas en el fenómeno que aquí estudiamos y describir cada una de ellas tomaría extensos volúmenes de literatura especializada que por supuesto no están incluidas en este trabajo. Nos limitaremos solamente a tomar en cuenta aquellos aspectos, particularmente los lingüísticos, que nos sean de utilidad para aproximarnos al fenómeno de la intercomunicación humano-máquina. Sirva lo anterior para que en el siguiente capítulo nos aproximemos a un modelo dialogal entre humano y máquina siguiendo y aprovechando algunas pautas que ofrece la pragmática.

5.0 CAPÍTULO IV: APROVECHAMIENTO Y OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS EN LA BÚSQUEDA Y RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN EN CD-ROMS BASADOS EN ESTRATEGIAS LINGÜÍSTICAS.

En este último capítulo aterrizaremos los aspectos lingüísticos útiles al aprovechamiento y optimización de los recursos tecnológicos en la recuperación de información en cd-rom basados en estrategias lingüísticas de manera práctica.

En la primera sección adaptaremos, de manera general y esquemática aunque sustantiva, los parámetros que enmarcan las circunstancias apropiadas para el funcionamiento “afortunado” (Austin, 1975) de nuestro objetivo: búsqueda de información en CD-ROM.

Posteriormente, ilustraremos las ventajas que traen consigo las consideraciones lexicográficas de diccionarios, tesauros y atlas. Después, mostraremos algunas de las fases en la búsqueda de información que ofrece SilverPlatter en su guía de consulta rápida que, si hemos de esperar resultados realmente favorables, debemos combinarlas con el gran potencial léxico que resulta de considerar algunas estrategias lingüísticas.

Por otro lado, observaremos las forma conque cuatro dependencias de la UNAM atienden la problemática de la búsqueda de información en las bases de datos en CD-ROM y las contrastaremos con la de nuestra adaptación. Luego, como enfoque pragmático central observaremos y ejemplificaremos las condiciones ideales de la intercomunicación humano - máquina en lo que hemos denominado disinteracción.

Finalmente, ilustramos un modelo lógico mecánico de las fases que ocurren en casi cualquier base de datos y de las que distinguimos los aspectos creativos y los puramente mecánicos.

5.01-Circunstancias apropiadas para el funcionamiento exitoso de la búsqueda de información en CD-ROM.

Consideramos imprescindible establecer las circunstancias discursivas que plantea Austin (1975) en su obra *How to do things with words*, para aproximarnos con pasos sólidos al objetivo de nuestro interés: búsqueda de información en CD-ROM rápida, precisa y, sobre todo, útil. En los capítulos anteriores ya hemos puesto en evidencia una cierta cantidad de errores en el uso del lenguaje humano, específicamente del idioma inglés.

En cada uno de los análisis de las búsquedas reales llevados a cabo hemos observado que los usuarios efectivamente encuentran una impresionante cantidad de registros que les son inútiles debido a la imprecisión de los términos empleados en su búsqueda de información. De este modo, tenemos que plantear algunos elementos teóricos efectivos para conducirnos hacia una metodología práctica.

Estamos convencidos de que tales fundamentos se encuentran en las investigaciones llevadas a cabo por Austin en la obra ya citada y de la que, dadas las características de esta tesis, únicamente tomaremos algunos conceptos y condiciones que consideramos como la columna vertebral para nuestra intenciones. Antes de iniciar debemos advertir que en esta sección seremos muy prácticos y únicamente tomaremos y adaptaremos, los aspectos vertidos por Austin para nuestros propósitos.

Los aspectos a considerar son dos, en primer lugar, que "muchas perplejidades filosóficas tradicionales han surgido merced a un error: el error de tomar como enunciados fácticos lisos y llanos a expresiones que son sinsentidos de maneras interesantes, aunque no desde un punto de vista gramatical, o bien que han sido formuladas con un propósito diferente (Austin, 1975: 43)" En el caso de nuestros análisis previos, las palabras

empleadas por los usuarios en su búsqueda de información representan los sinsentidos y lo interesante de ellos es que el conjunto de procesos mentales de semejanza y diferencia de las L1 y L2 español e inglés respectivamente, en su relación funcional sintáctica o semántica de norma y uso, hacen que el usuario caiga en un engaño.

A manera austiniana podemos observar que a la complejidad de que un usuario obtenga información, que busca con el uso de las palabras, está muy asociada con el hecho de "decir y hacer",

... expresar las palabras es, sin duda, por lo común, un episodio principal, si no el episodio principal, es la realización del acto, cuya realización es también la finalidad que persigue la expresión. Pero dista de ser comúnmente, si lo es alguna vez, la única cosa necesaria para considerar que el acto se ha llevado a cabo. Hablando en términos generales, siempre es necesario que las circunstancias en que las palabras se expresan sean apropiadas, de alguna manera o maneras. Además de ordinario, es menester que el que habla, o bien otras personas, deban también llevar a cabo otras acciones determinadas "físicas" o "mentales", o aún actos que consisten en expresar otras palabras. (Austin, 1975a:49).

En otras palabras, es necesario que el usuario reúna los requisitos correspondientes a) saber inglés, desde los rudimentos gramaticales (ortografía, sintaxis, semántica), hasta la suma de cada una de ellos, que quedan combinados y consolidados en la pragmática, y b) aplicar todos los conocimientos lingüísticos adquiridos con el talento y creatividad intelectuales como funciones exclusivamente humanas.

El segundo punto a considerar es que es necesario "...que muchas otras cosas anden bien y salgan bien para poder decir que la acción ha sido ejecutada con éxito (Austin, 1975b: 55)." y evitar caer en la doctrina de los infortunios. Con este propósito

ilustraremos el esquema que muestra algunas consideraciones reguladoras necesarias para el funcionamiento “afortunado”, o sin obstáculos, de la búsqueda de información en CD-ROM.

A.1) Tiene que haber un procedimiento convencional aceptado, que posea cierto efecto convencional; dicho procedimiento debe incluir la emisión de ciertas palabras por parte de ciertas personas en ciertas circunstancias.

Además,

A.2) en un caso dado, las personas y circunstancias particulares deben ser las apropiadas para recurrir al procedimiento particular que se emplea.

B.1) El procedimiento debe llevarse a cabo por todos los participantes en forma correcta, y

B.2) en todos sus pasos

Γ.1) En aquellos casos en que , como sucede a menudo, el procedimiento requiere que quienes lo usan tengan ciertos pensamientos o sentimientos, o está dirigido a que sobrevenga cierta conducta correspondiente de algún participante, entonces quien participa en él y recurre así al procedimiento debe tener en los hechos tales pensamientos o sentimientos, o los participantes deben estar animados por el propósito de conducirse de al manera adecuada, y además,

Γ.2) los participantes tienen que comportarse efectivamente así en su oportunidad.

Con relación a estas seis reglas y sin entrar en detalle, la distinción que hace Austin, por medio de las letras romanas y griegas, obedece a las posibilidades de transgresión a alguna de ellas y el consecuente infortunio causado, ya sea por “desacierto” o “abuso” de los participantes.

A continuación ofreceremos una breve perspectiva lexicográfica básica de herramientas exteriores, hasta el momento, a los CD-ROM.

5.02 La lexicografía: de la lingüística teórica a la lexicografía práctica.

Como hemos visto en los capítulos anteriores, la preponderancia del lenguaje es totalmente relevante si se desea encontrar información apropiada que satisfaga las necesidades del

usuario de que se trate. El lenguaje está presente en los tres elementos que ocupan el escenario de búsqueda de información:

usuario bibliotecario CD-ROM

En esta sección hemos considerado oportuno observar aspectos generales como el uso y la norma del lenguaje, en un sentido particular y específico del ambiente bibliotecario. Es de conocimiento general que algunas de las fuentes a las que, como usuarios del lenguaje, nos vemos obligados a consultar cuando deseamos ser claros para expresar nuestras ideas, deseos o intenciones, ya sea en la L1, L2, etc., son los diccionarios, como aplicación de los conocimientos lexicológicos teóricos y prácticos ordenados alfabética y sistemáticamente de modo paradigmático y sintagmático.

Sin embargo, también sabemos que la consulta de un diccionario no es tan fácil como parece ser. Entre los problemas más comunes están las incorrecciones en la escritura de una palabra causadas por diversas razones: el uso y la norma, principalmente, problemas físicos auditivos del receptor o verbales del emisor, interferencia o ruido en el canal de emisión del mensaje, como ocurre en la telefonía; el registro lingüístico, definido como "conjunto de sentidos - configuración de pautas semánticas a las que se recurre en situaciones específicas - y conjunto de palabras y estructuras lingüísticas que se emplean en la realización de esos sentidos (Beristáin: 1985: 418) ; neologismos, como productos de préstamos, o anomalías aceptadas como faxear, cliquer, resetear, influencia, accesar, procedural, etc. Ya hemos constatado las fallas que ocurren en caso de omisión de un solo grafema. El empleo de los diccionarios generales o especializados permiten apegar a la norma y, en ocasiones contadas, al uso del o los términos de que se trate, como en leukaemia, en inglés británico y leukemia en inglés americano.

Además, el usuario puede encontrarse con problemas de ortografía, indicaciones

gramaticales, confusión en la categorización de las partes del habla, modos verbales, rasgos semánticos, aspectos normativos - prescriptivos u objetivos descriptivos, restricciones de selección, como las consideraciones técnicas o de áreas específicas, además de la pertinencia sincrónica y de neologismos, variedades lingüísticas, entre otros. Por ello, como usuarios de la lengua, debemos observar con detenimiento los alcances y limitaciones reales en el uso de esta herramienta.

Otra excelente herramienta semejante a los diccionarios lo constituyen los tesauros o thesauros, que son compendios exhaustivos léxicos de filología de palabras y frases agrupadas de acuerdo a las similitudes de sus significados y que son de gran utilidad para incrementar la disponibilidad léxica del usuario. Lo más valioso de estas herramientas lo constituyen sus características: se trata al lenguaje a nivel técnico y/o especializado de manera a) sistemática: por disciplina y tomando en cuenta la herencia filológica grecolatina considerando de manera práctica los diversos aspectos etimológicos antiguos y modernos, pues bien sabemos que el desarrollo de cualquier campo de la ciencias exactas, las humanidades y la tecnología es continuo y se da la aparición de nueva terminología; b) es altamente funcional: la asociación no sólo de palabras como lo hace un diccionario de sinónimos y antónimos sino también de frases, que derivan en la generación de ideas efectivas para la búsqueda y recuperación de información no sólo de fuentes impresas en papel sino incluso las electrónicas.

Ciertamente que en la actualidad es relativamente fácil enterarnos de avances, descubrimientos, aportaciones, en cualquier punto geográfico del mundo. La manera de dar a conocer cualquiera de estos eventos es por medio del lenguaje, sea inglés, español, francés, ruso, chino, alemán o cualquier otro, lo que implica un problema para aquellos cuya lengua nativa sea diferente a la de la difusión y se tenga que recurrir a nueva

terminología, traducción e interpretación del contenido de libros, revistas, tesis, en cualquiera de los medios electrónicos actuales. Los tesauros, en cada uno de estos aspectos, representan una alternativa sustancial pues uno de sus objetivos es, de alguna manera, controlar el vocabulario que describe el producto final (o en desarrollo) de las investigaciones realizadas en cualquier sector, sea académico, comercial, militar, médico, educativo, de entretenimiento, entre muchos más. Como ejemplo ilustraré la forma en que aparece el vocablo "language" en el *Thesaurus of Psychological Index Terms*, 5a edición, 1988, página 106:

Language 67

PN 3271 SC 27740

- N Dialect 73
- Figurative language 85
- Foreign languages 73
- Form classes (language) 73
- Homographs 73
- Neologisms 73
- Nonstandard English 73
- Numbers (numerals) 67
- Phrases 73
- Sentences 67
- Sign Language 73
- Vocabulary 67
- Written language 67
- R Bilingualism 73
- Grammar 67
- Language Development 67
- Linguistics 73
- Literacy 73
- Monolingualism 73
- Multilingualism 73
- Symbolism 67
- Verbal Communication 67

La explicación a la descripción anterior y que proporciona el mismo tesoro se detalla de la siguiente manera, aunque cabe mencionar que no todas las siglas mencionadas aparecen para el término que nos ocupa. Las relaciones de un término a otro están indicadas por las siglas, en esta sección, R, significa término relacionado; B, significa, términos generales; N, significa términos restringidos; SC significa código del tema o materia, e indica un código único de cinco dígitos asociado con el término; PN, indica el número de veces acumuladas en que ocurre un término durante 1987, en esta quinta edición; SN señala una nota panorámica que proporciona una definición y/o información sobre el uso apropiado del término. Finalmente, los números que aparecen en el extremo derecho de cada término indican el año en que fue empleado por primera vez en la literatura psicológica. Así, si tenemos 67 entendemos que el año fue 1967. Más aún, en el mismo tesoro se indican algunas advertencias sutiles como la de "do not use pupil (eye) for student".

Cabe mencionar que he empleado esta fuente sobre psicología en lugar de una relativa a lingüística aplicada inglesa porque no existe en el acervo del CELE u otro universitario, según mi consulta a las bases de datos LIBRUNAM en disco y en línea, realizada durante el mes de agosto de 1998. Aprovecho la ocasión para sugerir la adquisición del ejemplar, *Thesaurus of Linguistic Indexing Terms* de Anita Colby, 1992.

5.03 Recursos de búsqueda y recuperación de información contenidas en las bases de datos SilverPlatter en CD-ROM.

La siguiente es una descripción parcial, por existir aspectos técnicos y mecánicos no relevantes para nuestros propósitos, de los recursos de búsqueda y recuperación de información en las bases de datos en CD-ROM de SilverPlatter. El documento base fue la

traducción que realicé, en el año de 1991, y que hasta la fecha no han existido cambios substanciales desde entonces, sobre la Rapid Reference Guide que se incluyó en la adquisición del disco Medline, por parte de la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM. Su pertinencia, en esta sección, es que facilitará al lector la comprensión de los requerimientos de manejo regulares -propios de la base de datos- de quienes ofrecen el servicio de consultas de información en CD-ROM y para familiarizarse con las estrategias de búsqueda sugeridas al final de este capítulo.

Guía de Consulta Rápida

INICIO Y FIN DE UNA BÚSQUEDA

* Iniciar o terminar una búsqueda Oprima (F7) RESTART (Reinicio)

RESTART despliega el título de pantalla de la base de datos o la pantalla de selección de la base de datos, dependiendo de cómo esté prescrita su estación de trabajo.

CÓMO OBTENER AYUDA

Existen tres tipos de AYUDA disponibles durante la sesión de búsqueda:

*AYUDA durante la acción en curso Oprima (F1) HELP (AYUDA)
(contexto sensitivo)

*AYUDA sobre cualquier tema SPIRS (Sistema de recuperación de información SilverPlatter) (selección de una lista de temas de AYUDA).

- 1) Oprima (CTRL) (F1)
- 2) Oprima () () para desplazarse al tema
- 3) Oprima (ENTER)

*AYUDA sobre la base de datos en curso

- 1) Oprima (F3) GUIDE (Guía)
- 2) Oprima (TAB) para desplazarse al tema
- 3) Oprima (ENTER)

CÓMO REALIZAR LA BÚSQUEDA

1. Desplegar el anuncio FIND, si es necesario Oprima (F2) FIND (Búsqueda)
2. Teclee una oración de búsqueda PALABRA o FRASE (ejemplo: drug
abuse)
3. Inicie la búsqueda Oprima (ENTER)
4. Despliegue los registros recuperados Oprima (F4) SHOW (Desplegar)

CÓMO DESPLEGAR LOS RESULTADOS DE LA BÚSQUEDA

DESPLIEGUE DE REGISTROS

1. Realice la búsqueda que desee para desplegar la búsqueda en curso

(1) Oprima (F2), FIND si es necesario para desplegar el anuncio FIND
(Búsqueda)

(2) Teclee el número de la oración con el signo #, por ejemplo #5

2. Inicie el SHOWing (Despliegue) de registros

Oprima (F4), SHOW (Despliegue)

3. Hojeando los registros

- * Oprima (Pg Dn) para ver la pantalla siguiente
- * Oprima (Pg Up) para ver la pantalla anterior
- * Oprima (Ctrl) + (Pg Dn) para ver el siguiente registro
- * Oprima (Ctrl) + (Pg Up) para ver el registro anterior

BÚSQUEDA LATERAL DE UN REGISTRO:

Mientras hojea a través de los registros, puede seleccionar términos adicionales y buscarlos directamente desde SHOW (Búsqueda lateral).

- 1.- Seleccione el término(s) deseado(s)

(1) Oprima () o () para colocar el cursor sobre el término deseado

(2) Oprima (S) para seleccionar el término

2. Búsqueda de término(s) Oprima (F) para FIND (Búsqueda) SI SU BÚSQUEDA PRODUCE MUCHOS RESULTADOS...

COMBINACIÓN DE TÉRMINOS DE BÚSQUEDA.

Usted puede emplear operadores especiales para combinar los términos de búsqueda y reducir los resultados de ésta.

Operador	Ejemplo de búsqueda	Busca los registros que contienen
and	A and B	Ambos A y B
with	A with B	A y B en el mismo campo, en cualquier orden.
near	A near B	A y B en la misma oración, en cualquier orden. Puede usar algún número para limitar la proximidad. Por ejemplo, A near 3B recupera A en tres palabras de B.
not	A not B	A pero no B. Empleése cuidadosamente porque elimina registros que contienen ambos términos.

BÚSQUEDA DE CAMPOS ESPECÍFICOS:

Usted puede resumir su búsqueda localizando un término de búsqueda en un campo específico. Por ejemplo, SMITH IN AU recupera solamente en el campo (AU autor).

Puede también buscar un rango de resultados en los campos numéricos límite. Por ejemplo, PY=1986-1989 busca registros publicados entre 1986 y 1989 (oprime (F3) GUIDE (GUÍA) PARA UNA LISTA DE CAMPOS LÍMITE.

OPERADOR (*)	EJEMPLO DE BÚSQUEDA	RECUPERA LOS REGISTROS
in	polio in ti	con polio en el campo (ti) TÍTULO
=	la=french	con francés en (la) (campo de idioma)

<	py<1988	publicado antes de 1988
>	py>1988	publicado después de 1988
<=	py<=1987	publicado antes o en 1987
>=	py>=1989	publicado en o después de 1989
-	py=1986-1989	publicado entre 1986 y 1989.

* in puede ser empleado en cualquier campo. El signo = puede ser empleado en cualquier campo límite. Todos los otros operadores específicos de campo pueden ser empleados únicamente en los campos numéricos límite.

SI SU BÚSQUEDA PRODUCE MUY POCOS RESULTADOS...

EMPLEO DE SINÓNIMOS

Puede emplear su búsqueda usando términos sinónimos conectándolos con el operador or.

Operador contienen.	Empleo de búsqueda	Recupera los registros que
OR	child OR JUVENILE	cualquiera de los dos, child o juvenile

EMPLEANDO PALABRAS RAÍZ (TRUNCACIÓN):

Puede utilizar palabras raíz con el símbolo de truncación (*) para buscar todos los registros que tengan cualquier palabra que empiece con esa raíz.

Operador contienen.	Empleo de búsqueda	Recupera los registros que
*	child*	child, childhood, children, etc.

CÓMO PUEDE EMPLEAR EL ÍNDICE

El índice es una lista de todos los términos en los campos de texto libre (sin límites). Puede usar el índice para ampliar una búsqueda, encontrando términos sinónimos. También puede usar el índice para simplificar una búsqueda encontrando términos más específicos.

PARA BUSCAR EN EL ÍNDICE

1. Despliegue el anuncio INDEX Oprima (F5) INDEX

2. Busque una palabra
 (1) Teclee una palabra o raíz de palabra
 (2) Oprima (ENTER)

3. Hojee el Índice

Oprima () para bajar una línea

Oprima () para bajar una línea

Oprima (Pg Dn) para la siguiente pantalla

Oprima (Pg Up) para la pantalla anterior

4. Seleccione un término de búsqueda

(1) Dirija el cursor hacia el término deseado

(2) Oprima (S) para seleccionar el término

5. Busque el (los) término (s) seleccionados (s)

Oprima (F) para FIND (Buscar); los términos múltiples están combinados con el operador or

TECLAS DE FUNCIÓN

F1 Ayuda

F6 Impresión

F2 Buscar

F7 Reinicio

F3 Guía

F8 Intercambio

F4 Despliegue

F9 Sinónimos

F5 Índice

F10 Menú de comando

F10 + D = Descarga a disquete F10 + H = Historia

F10 + O = Opciones F10 + C = Borrar

Hasta aquí, las instrucciones señaladas por SilverPlatter en la base de datos en CD-ROM y que representan los pasos mínimos posibles de consulta, aprovechando lo que la misma base de datos posee.

Es obvio que la práctica constante en cada uno de los pasos indicados en la guía resulta en el dominio mecánico muy útil aunque no suficiente. Hay que recordar, en primer lugar, los resultados reportados en la tabla y gráficas relacionadas con la entrevista dirigida a los usuarios bibliotecarios y estudiantes de la maestría en lingüística aplicada en el capítulo I.

En segundo lugar, la frustración de usuarios nativo hablantes del idioma inglés (investigadores y pasantes), reportada por Jaffe en el capítulo II de este trabajo; en tercer lugar, la respuesta consignada de la compañía SilverPlatter en el capítulo III: *Output of your job "ovlop"* y, finalmente, los análisis realizados a las búsquedas reales de información hechas por nativo hablantes del español que hemos presentado a lo largo de esta tesis.

Enseguida veremos, brevemente, los requerimientos de lenguaje escrito con que algunas dependencias de la UNAM, que ofrecen los servicios de búsqueda de información en CD-ROM facilitan la búsqueda a sus usuarios.

La siguiente es una reproducción fiel de la hoja que proporciona el Centro de Información Químico-Tecnológica de la Facultad de Química a los interesados en consultar cualquiera de sus bases de datos, sea en CD-ROM o en línea, *vía internet*:

ESTRATEGIA DE CONSULTA

FECHA (de la Consulta) * : _____

PROF. _____ DEPARTAMENTO ACAD. _____

TELÉFONOS _____ RED _____ ALUMNO(S) _____

TEMA DE LA CONSULTA O TÍTULO DE TESIS: _____

NOTA MUY IMPORTANTE: Si ya tienen algún artículo o documento cualquiera sobre el tema de la consulta, en inglés, favor de traerlo el día de la consulta.

NOTA: Favor de anotar las palabras o términos a usar para la consulta en inglés (revisando en el diccionario la ortografía) y con letra de molde.

Si se unen las palabras con EL OPERADOR AND se disminuye el número de referencias encontradas, ya que todas las palabras deben estar en el índice básico. Si su compuesto o elemento tiene número de registro del Chemical Abstracts, favor de anotarlo (RN=)

Con EL OPERADOR OR aumenta el número de referencias , ya que se obtienen las de una opción más las de otras opciones (sinónimos).

PALABRAS IMPORTANTES SOBRE EL TEMA

CONCEPTO 1	AND	CONCEPTO 2	AND	CONCEPTO 3
_____		_____		_____
OR		OR		OR
_____		_____		_____

NOTA: Anotar los años del periodo que desee buscar y si hay alguna restricción de lenguaje, ponerla.

AÑOS: _____

BASES DE DATOS (si tiene el nombre de la BD que quiere consultar favor de anotarlo) : _____

Estrategia detallada: para llenarse por el personal del Centro el día de la Consulta: _____

Favor de llamar al 622 37 31 para hacer la cita para la consulta.

Esta hoja hay que entregarla el día de la consulta.

A continuación reproducimos sólo algunos puntos relevantes, para nuestros propósitos, de las hojas de Servicios y Tarifas que entregaba el CICH, en 1996, antes de su fusión con la Dirección General de Bibliotecas, a los interesados en solicitar sus Servicios de Búsquedas

Automatizadas de Información en Línea, definida por ellos mismos como Investigación Bibliográfica Retrospectiva o IBR:

Bases de Datos Internacionales. Acceso a más de 1000 bases de datos de información actualizada. Resúmenes en inglés. tiempo de entrega una semana.

Anticipo \$225.00

NOTAS

CITAS PARA ENTREVISTAS

Servicios de búsquedas automatizadas en línea. Con un mínimo de 24 horas de anticipación. No se atenderán usuarios sin previa cita.

Tel. 622-39-61

DOCUMENTOS

Para la solicitud de documentos se requiere traer la fotocopia de la referencia bibliográfica.

Sin excepción no se entregan documentos sin la presentación de la nota rosa correspondiente.

Las cancelaciones de documentos solo procederán cuando no se haya iniciado el trámite de obtención del mismo, o bien, el CICH haya acudido a varios proveedores sin obtener una respuesta positiva.

A estas tarifas se les aplicará un descuento del 19% a usuarios de otras instituciones de educación superior y 32% a usuarios de la UNAM.

AL PAGAR CUALQUIER TIPO DE SERVICIO NO HABRÁ DEVOLUCIÓN

En otras dos dependencias de la UNAM, en la Dirección General de Bibliotecas, específicamente la Biblioteca Central, y en la Biblioteca Stephen A. Bastien, del CELE, se atiende directamente a los usuarios y no se cuenta con ningún lineamiento o guión lingüístico para la consulta a las bases de datos. En la Biblioteca Central, como ya se mencionó, se hace una breve entrevista y al finalizar su búsqueda, el usuario es conminado a pagar en la caja. El costo por consulta es de \$3.00 y por cada registro impreso \$1.50. para miembros de la comunidad universitaria y cualquier estudiante o académico externo. Para otra clase de usuarios la búsqueda es de \$5.00 y por cada impresión en papel se cobra \$3.00.

En el CELE el servicio de consulta e impresión es gratuito, cuando menos para los

estudiantes y profesores de la maestría en lingüística aplicada. Al terminar de realizar la consulta el usuario debe llenar una hoja de control estadístico, en que se debe escribir: Nombre del usuario, base de datos consultada y tiempo en que se llevó a cabo la consulta. Podríamos señalar que en ambos casos, Biblioteca Central y Stephen A. Bastien, para que haya resultados efectivos se depende, en gran medida azarosa, de la habilidad lingüística del usuario y/o del bibliotecario además del conocimiento de operación de los CD-ROM, que es nulo como ya quedó demostrado en el capítulo I de esta tesis.

5.04 Algoritmo lingüístico de transformación

Con la finalidad de facilitar un resultado afortunado para usuarios NNH del inglés, y apreciar de manera mucho más descriptiva y contrastiva algunos fenómenos lingüísticos que se llevan a cabo durante la disointeracción, creemos conveniente observar el siguiente algoritmo lingüístico de transformación que comprende el punto central de esta tesis: procurar el aprovechamiento y optimización de los recursos tecnológicos en la búsqueda y recuperación de información en CD-ROM, en base a estrategias lingüísticas.

El algoritmo lingüístico de transformación comprende una serie de acciones y razonamientos manifiestos de vínculos entre los elementos que constituyen una solicitud de búsqueda de información (Beristáin, 1985: 36,37). El objetivo es que tal algoritmo, ilustrado en el diagrama de flujo, sirva para resolver un problema de búsqueda dado, tomando en cuenta dos posibles recorridos (afortunado y desafortunado) entre su estado inicial y estado final.

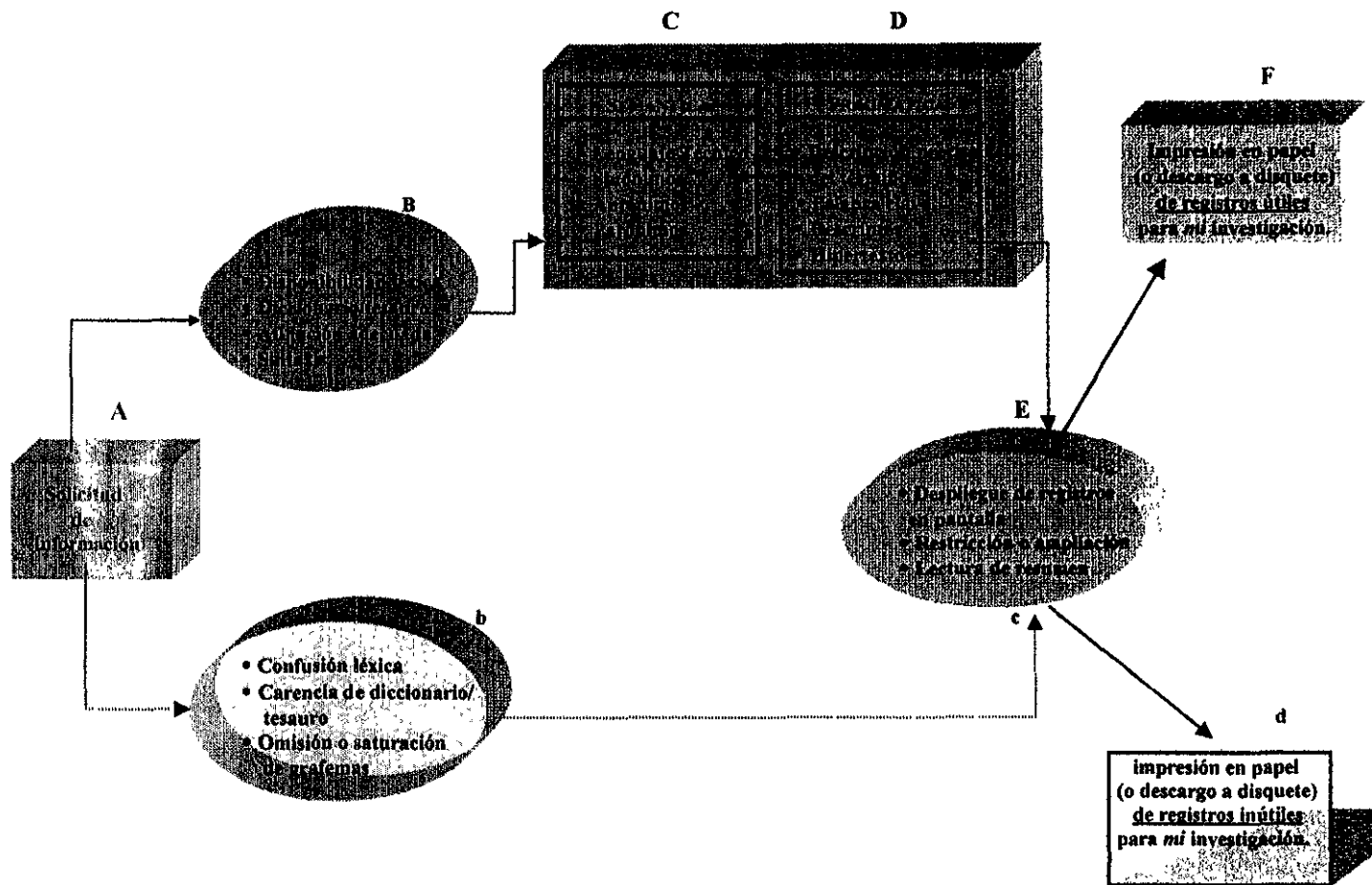


Fig. 19. Algoritmo lingüístico de transformación: Modelo de procesamiento intelectual y mecánico en la búsqueda de información en CD-ROM.

Tomemos A como origen de la búsqueda de información. Su conexión secuencial con dos posibles rutas: la afortunada, bloques señalados con letras mayúsculas y desafortunada, bloques señalados con minúsculas, dan cuenta de las causas que podrían ocasionar la satisfacción o insatisfacción del usuario. La descripción de nivel por nivel desemboca, ciertamente en la impresión o (descarga en disquete) de ciertos registros, con la gran diferencia de que puede tratarse de registros útiles o inútiles, cuya obtención resultó de inversión de tiempo y dinero, como lo hemos señalado anteriormente.

El seguimiento de la ruta afortunada en el diagrama proporciona no únicamente los pasos a seguir si se desea ser efectivo en la búsqueda, sino que da oportunidad al usuario de optimizar los términos que deba teclear en la máquina y realizar, si es el caso alguna modificación o confirmación, particularmente en B y C. Por otro lado, la ruta desafortunada, señalada con flechas entrecortadas, es económica, pero es evidente que conduce engañosamente a la meta deseada: impresión en papel o descarga a disquete de registros útiles

Este diagrama, quizá, explica el por qué de los siguientes puntos ya considerados en esta tesis:

1. la frustración de los usuarios a la que alude Jaffe.
2. el porcentaje mínimo (11%) de registros impresos, 434 de 3354.
3. la gran cantidad de quejas, desafortunadamente no documentadas, pues ninguna de las dependencias aquí consideradas lleva un registro de ellas.
4. la impotencia de bibliotecarios y usuarios para ahorrar tiempo y dinero en sus búsquedas
5. la pertinencia y relevancia de la lingüística aplicada para resolver problemas específicos de búsqueda de información

En otras palabras y para resolver la probable incertidumbre del usuario de CD-ROM de manera práctica, ofrecemos el siguiente par de condiciones:

I) Si no se encuentra información...
es porque se carece de disponibilidad léxica
o porque está mal el orden de las palabras
o porque el (los) términos empleados no son equivalentes en significado
o porque el contexto no es el apropiado
o por qué no existe en la base de datos que se esté empleando

II) Si la información no es la deseada...
es porque el lenguaje técnico no es el apropiado
o porque la ortografía no es la correcta
o porque la palabra clave no es tal

Finalmente, es pertinente señalar que el rasgo de transformación del algoritmo se define por la metamórfica flexibilidad del lenguaje. Por ejemplo, cualquier vocablo podría ser cambiado, por virtud o defecto de quien lo haga, en su categoría gramatical de verbo a adverbio o a sustantivo o a adjetivo en cuanto al uso, función y significado. Esto explica, en cuanto al aspecto defectivo, la facilidad de caer en la doctrina de los infortunios tal y como hemos observado que ocurre con los análisis presentados a lo largo de esta tesis. De ahí que tengamos que recurrir, en alguna medida, a la prescripción de las normas establecidas en diccionarios generales o especializados y tesauros (en español e inglés) en el área de que se trate, además de observar el rigor académico de academias o asociaciones lingüísticas de diferentes países. En nuestro caso la Real Academia de la Lengua Española, la Academia Mexicana de la Lengua y The Royal Academy of Arts, entre otras.

5.05 Instrumentos de planeación y conducción de búsquedas de información en CD-ROM

Sabemos que las bases de datos que nos ocupan emplean sofisticados mecanismos sistemáticos, aunque mecánicos, que fijan prioridades y aprovechan los posibles atajos para la obtención de información que se pueda extraer de ellas para simplificar la

planificación y reducción en tiempo y dinero de la búsqueda por medio de algoritmos matemáticos. Algunos ejemplos de estos factores son el uso de la truncación, operadores booleanos, búsquedas laterales, combinación de campos, etc. No obstante, conscientes de que podemos saturarnos con miles de registros que tomarían una gran cantidad de tiempo para su lectura, creemos conveniente establecer una diferencia entre dos conceptos fundamentales: datos e información.

Sin el deseo de entrar en polémicas, sino más bien aprovechar algunas evidencias, precisaremos que la diferencia entre ambos conceptos resulta de una evaluación estrictamente individual, por parte del usuario (¿o, del bibliotecario?) al leer los registros que aparezcan en pantalla. Para apreciar tal diferencia veamos una de las historias empleada con anterioridad.

SilverPlatter 3.1		MEDLINE © 1992	Tabla 1.
No.	Records	Request	
1:	15079	RADIOLOGY	
2:	11034	PROTECTION	
3:	116	RADIOLOGY AND PROTECTION	
4:	>143575	COMPAR*	
5:	34	#3 and COMPAR*	
6:	2517	RADIOLOGIC	
7:	11034	PROTECTION	
8:	0	RADIOLOGIC PROTECTION	
9:	4086	RADIOLOGICAL	
10:	11034	PROTECTION	
11:	83	RADIOLOGICAL PROTECTION	

Tabla 15.- Historia de búsqueda 10.

Recordemos que fue la búsqueda #11 de la que el usuario seleccionó e imprimió algunos registros. Por tanto, todas las búsquedas anteriores, en las que el usuario invirtió tiempo valioso de manera infructuosa, resultaron inútiles, y de ahí que a este tipo de búsqueda de

información (de la 1 a la 10) la consideramos como "búsqueda de datos".

Ahora bien, en esta última parte hemos decidido esbozar un instrumento de "papel" muy práctico en la planeación y conducción para la consulta electrónica además de señalar algunas recomendaciones para su uso. Estamos convencidos de que resultaría muy complicada la aplicación de estrategias lingüísticas, implícitas en el algoritmo lingüístico de transformación, sin un instrumento que nos auxilie a asir las transformaciones del caso, y que, al mismo tiempo nos permitan distinguir un punto crucial: distinguir los conceptos datos e información. Para ello, nos apoyaremos en la obra de Beverly Hunter y Erika Lodish (1989) *Online Searching in the Curriculum*, de la que hemos tomado y adaptado, algunos lineamientos fundamentales para una consulta electrónica afortunada, con lo que se lograría una significativa reducción del costo de los recursos económicos, materiales y de tiempo además de la optimización de búsquedas y , lo más importante: la exaltación y aplicación del intelecto humano en el manejo de las herramientas electrónicas de información.

Cabe señalar que el diseño de Hunter y Lodish fue concebido para operar con bases de datos en línea vía internet, pero que el principio del uso del lenguaje es exactamente el mismo. Es decir, un adjetivo conservará su categoría de tal en cualquier área del conocimiento. No porque un adjetivo sea empleado en ingeniería electrónica cambie su categoría para ser empleado en cualquier área de humanidades. Empezaremos por señalar las recomendaciones, los instrumentos, formatos llamados Analizador del Problema de Búsqueda (APB) y Hoja de Trabajo de Plan de Búsqueda (HTPB), aparecerán posteriormente.

5.06 Recomendaciones

La siguiente serie de recomendaciones es de primordial importancia si el usuario desea obtener la información requerida de modo rápido y preciso. Habrá que observar, sin embargo, que el seguimiento de cada una de ellas exige de un ejercicio lingüístico intelectual práctico que debe desarrollarse bajo las siguientes condiciones: a) observar la ruta apropiada del algoritmo lingüístico de transformación y contar con los materiales ahí indicados y b) solicitar la ayuda del bibliotecario que cuente con el manual correspondiente a la base de datos de que se trate para emplearla de manera óptima. No hay que olvidar que la impresión de la historia de búsqueda hace posible analizar, en cualquier momento, si el (o los) término(s) o palabras clave fueron los adecuados y evita que se repita una nueva búsqueda infructuosa.

- ◆ Escriba una oración de manera sucinta sobre el problema de investigación que le interesa
- ◆ Identifique los conceptos principales de la oración (palabras clave, de una a tres)
- ◆ Escriba las variedades ortográficas, sinónimos y truncaciones de los conceptos seleccionados
- ◆ Familiarícese con las bases de datos disponibles y seleccione la que se ajuste a su interés
- ◆ Desarrolle un machote de estrategia de búsqueda
- ◆ Llene la HTPB y discuta con algún colega o profesor el contenido
- ◆ Realice su búsqueda en la base de datos
- ◆ Imprima su historia de búsqueda

Sería ideal que algunos de estos puntos se lleven a cabo durante un seminario de investigación o elaboración tesis para aprovechar las ideas que puedan aportar los asistentes, incluyendo al profesor, por supuesto.

Materiales

- ◆ Catálogo de las bases de datos disponibles no sólo en su localidad para su proyecto de investigación
- ◆ Tesoro, guías de búsqueda para cada base de datos
- ◆ Analizador de Problemas de Búsqueda
- ◆ Hoja de plan de búsqueda

5.07 Comentarios

Por supuesto que será necesario establecer ciertos criterios durante la discusión de los aspectos en el llenado de las hojas para la identificación de las ideas principales y su uso, pero eso dependerá definitivamente de la situación y experiencia en que se encuentre el usuario. Es fundamental reconocer que no existe una “respuesta correcta” única en cuanto a las posibilidades de establecer el paradigma lingüístico de información, que es el resultado de haber llenado ambas hojas AB y HTPB. Otro punto importante es que el número de ideas dependerá de la extensión y profundidad del proyecto de investigación de que se trate.

Para los bloques que componen la estrategia de búsqueda sugerimos que se emplee una táctica dialéctica, es decir, el primer bloque podría llenarse con la tesis, el segundo con la antítesis y el tercero con la síntesis del problema, aunque esto implica estar aventajados en experiencia y disponer de suficiente tiempo para llevarse a cabo en su totalidad.

5.08 Analizador de Problema de Búsqueda

Fecha:


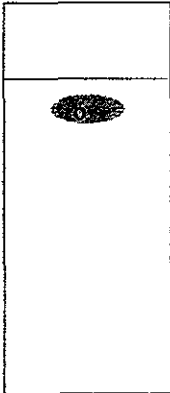
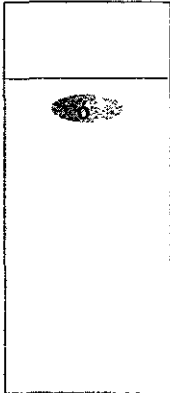
Materia:

- A Nombre de los miembros del equipo de investigación
- B Nombre del Proyecto
- C Tema General
- D Fuentes empleadas para los antecedentes del estudio

Catálogo de tarjetas: _____ Libros _____ Archivo Vertical
 _____ Enciclopedias _____ Revistas
 _____ Índices de revistas (por ejemplo el Ulrich's)

E Oración del problema: Deseo encontrar _____
_____.

F Estrategias de búsqueda:

	Idea 1	AND	Idea 2	AND	Idea 3
Término(s) principal(es)					
Sinónimos, variedad ortográfica, códigos, alternativas					

5.09 Hoja de Plan de Búsqueda

A. Nombre de los miembros del equipo de investigación:

B. Nombre del Proyecto:

C. Base(s) de datos empleada(s):

Nombre de la base de datos:

D. Verifique los campos límite, formatos de impresión, años de cobertura, etc.

Base de datos

Notas

E. Escriba los pasos a realizar para el seguimiento de los bloques de ideas del APB. Describa, fielmente, los pasos en que pulsó sus términos en la computadora, incluso los conectores, abreviaciones, comandos

A continuación mostraremos un ejemplo del llenado de ambas hojas, tomando en cuenta que quienes lo llevan a cabo son NH del español que requieren consultar fuentes en inglés, razón por la cual hay secciones escritas en ambos idiomas.

5.10 Ejemplos

Analizador de Problema de Búsqueda

Fecha: *15. 11. 98*

Materia: *Sociolingüística*

- A. Nombre de los miembros del equipo de investigación: *Angélica A. y Rafael T.*
- B. Nombre del Proyecto: *Relevancia del idioma inglés en la educación actual*
- C. Tema General: *Planeación lingüística, educación y ciencias de la información: uso y manejo de CD-ROM*
- D. Fuentes empleadas para los antecedentes del estudio

Catálogo de tarjetas: Libros Archivo Vertical

Enciclopedias Revistas

Índices de revistas (por ejemplo el Ulrich's)

E. Oración del problema: Deseo encontrar *¿Cuál es la importancia del idioma inglés en el uso y manejo de bases de datos en CD-ROM?*

F. Estrategias de búsqueda:

	Idea 1	AND	Idea 2	AND	Idea 3
Término(s) principal(es)	cd-rom		education		English
Sinónimos,	databases		school		language hegemony
variedad ortográfica,	compact discs / cd		libraries		linguistics
códigos, alternativas	information system		college		planning

5.11 Hoja de Trabajo de Plan de Búsqueda

A Nombre de los miembros del equipo de investigación: *Angélica A. y Rafael J.*

B Nombre del Proyecto: *Relevancia del idioma inglés en la educación actual*

C Base(s) de datos empleada(s)

Nombre de la base de datos

ERIC, SOCIOFILE

LLBA, ISA

D Verifique los campos límite, formatos de impresión, años de cobertura, etc.

Base de datos

Notas

ERIC

Es la única base que tiene tesoro incluido. Cobertura: 1965 - 1997

En todas las bases se trunca con asteriscos. Cobertura: 1965 - 1995

Se puede descargar en disquete hasta 700 registros, no importa el tipo

de letra: mayúsculas o minúsculas.

E Escriba los pasos a realizar para el seguimiento de los bloques de ideas del APB. Describa, fielmente, los pasos en que pulsó sus términos en la computadora, incluso los conectores, abreviaciones, comandos

1) cd-rom AND education and english (asi en todas las bases)

2) language hegemony AND english.

3) language planning AND education

4) information systems AND education

5) compact disc AND education planning

5.11 Comentarios

En los ejemplos expuestos están considerados aspectos conceptuales y descriptivos del ambiente de las ciencias de la información y de la bibliotecología. Estos requieren de una explicación detallada que nos desviaría de nuestro tema central, así que hemos decidido prescindir de ella.

Baste señalar que tales aspectos como archivo vertical, códigos e índice de revistas en el APB y campos límite, formatos de impresión, en la HTPB se deben plantear de manera física y en la práctica. Un taller sería lo ideal.

Por otro lado, no desconocemos que existen problemas para obtener el texto completo del abstract(s) o resumen que se hayan localizado en los CD-ROM que, de igual manera, requieren de una revisión, actualización, evaluación y/o adquisición de recursos materiales por parte del equipo de bibliotecarios.

Finalmente, es obvio que ambas hojas sólo deben considerarse como directrices descriptivas y que son susceptibles de cualquier cambio, aunque sin omitir ninguno de los puntos señalados, pues la intención es facilitar la búsqueda de información en discos compactos e/o internet. Por supuesto que tal cambio deberá realizarse con precisión académica, ya que de otra forma la búsqueda de información resultará estéril. Por otro lado, cada una de las fases que conforman la ruta del algoritmo lingüístico aseguran el máximo éxito posible en cuanto a método en la búsqueda de información.

6. Capítulo V: Conclusiones

La investigación, análisis, entrevistas, resultados gráficos y tablas descriptivas, esquemas y diagramas presentados en esta tesis, nos hacen creer haber demostrado las carencias lingüísticas en el campo de las ciencias de la información y la urgencia de adaptar y adoptar estrategias adecuadas al aprovechamiento y optimización en el uso de las nuevas tecnologías de información, particularmente de las bases de datos en CD-ROM.

Así mismo, no sólo planteamos los diferentes problemas de enfrentarnos, como país económica y educativamente emergente, al uso y manejo de tecnologías empleadas por los países del primer mundo sino que ofrecimos las bases teóricas y prácticas lingüísticas fundamentales para resolverlos.

Durante los cuatro capítulos que componen esta tesis hemos recorrido aspectos discursivos relevantes en cuanto a la aportación de la lingüística a diferentes disciplinas que la tecnología trae consigo. Es imposible intentar dar un paso científico, técnico y mecánico sin la intervención intelectual y crítica de las humanidades, particularmente del lenguaje humano, a menos que, como en los casos expuestos, se trate de un andar desequilibrado o contrahecho.

Estamos convencidos de que los productos de la ciencia, en su manifestación escrita sin importar el idioma, son la columna del patrimonio universal y de particularidades específicas de cada país. Como herederos de avances científicos y tecnológicos estamos obligados a su aprovechamiento sin importar el origen geográfico y lingüístico en que han sido creados, descubiertos o inventados. Resulta evidente que como NH de la lengua española y urgidos de emplear una herramienta en lengua inglesa precisamos de instrucción especial. De aquí nuestras perspectivas y propuestas en relación con la lingüística aplicada.

Hemos visto en el capítulo I la situación actual y real de bibliotecarios y usuarios de los CD-ROM en el ambiente en que se desarrolla la consulta de información científica y humanística que, no obstante los diferentes niveles de educación, licenciatura y posgrado, sufre de un derroche substantivo de recursos humanos, de tiempo, equipo, accesorios periféricos y otros materiales.

Aún más, los escenarios en que se llevó a cabo parte de nuestra investigación gozan de un alto prestigio en nuestro país y están completamente comprometidos a que de ellos surja la solución a los problemas aquí tratados: la Dirección General de Bibliotecas y CELE, como centro de información y centro de enseñanza de lenguas extranjeras respectivamente, máximos representantes del acervo cultural de nuestra universidad y de la preocupación por aglutinar las diversas relaciones lingüísticas y comprender mejor la cosmovisión humana. Podemos afirmar que la solución a los problemas que aquí hemos referido se debe al gran impacto de las nuevas tecnologías educativas provenientes de un país de habla inglesa a uno de habla hispana. La educación y transmisión de conocimientos son posibles gracias al dominio intelectual de la lengua, en consecuencia, quienes la desconocen o sólo la imitan mecánicamente tienen pocas posibilidades de educarse y de asimilar el conocimiento. Sabemos que el tal dominio toma tiempo, mas no debe excederse siete años más. Resultaría catastrófico si pensamos que la velocidad que proporcionan los medios tecnológicos que aquí tratamos se desarrolla a velocidades anteriormente inimaginadas.

He aquí la gran urgencia y pertinencia de la lingüística aplicada para elaborar metodologías y materiales de enseñanza basados en lingüistas teóricos y aplicados para

educar a los interesados en la búsqueda no sólo de información sino del conocimiento actualizado que se genera en otras latitudes, en otro idioma y *en este momento*.

Respecto al capítulo II, resaltamos algunos de los aspectos más relevantes que se llevan a cabo en lo que entraña la híbrida comunicación o intercomunicación entre humano y máquina. Afortunadamente contamos con las aportaciones de la lingüística desde diferentes perspectivas como la psicolingüística para entender el fenómeno del procesamiento de la información y los atributos de los procesos del significado en la memoria humana y en la artificial.

En su oportunidad, también hemos apreciado, de modo práctico la perspectiva sociolingüística de la interacción y algunos niveles discursivos como la competencia gramatical y semántica además de la aprovechar la corriente de la etnometodología para descubrir la metodología que nos permite constituir la realidad social a través de la acción social. Fue gracias a estas consideraciones, entre algunas más, en que llevamos a cabo una reveladora aproximación a lo que llamamos *discointeracción* y que fundamentan lingüísticamente la pertinencia de nuestra investigación, además de servir como base a cualquier otro tipo de intercomunicación en que deba intervenir los humanos con las máquinas por medio de un lenguaje natural, técnico o especializado. Después de todo, un adjetivo no deja de serlo si ocupa un lugar en cualesquiera de estas tres clases de lenguaje.

Por otro lado, en este mismo capítulo II, aprovechamos la gran contribución de la pragmática, en el trabajo de Allwood, para ilustrar sistemáticamente los lineamientos dialogales y de negociación de significado inherentes entre hombre y base de datos, además de señalar brevemente que los problemas de intercomunicación no sólo se dan entre NH del español sino también entre NH de inglés.

Lo anterior, de alguna manera, justifica sólidamente el hecho de sugerir la implementación de estrategias lingüísticas conducentes al aprovechamiento de los recursos tecnológicos de que tratamos para todos aquellos interesados. Tales estrategias las describiremos, detalladamente en el capítulo IV, por medio de un algoritmo y dos *instrumentos de papel*, hojas de búsqueda de información, destinadas para los usuarios de CD-ROM y que pueden ser aprovechadas por hablantes de diferentes lenguas que, dado el idioma de diseño de las bases de datos, convergen en el empleo del idioma inglés.

En nuestro capítulo III esbosamos de manera muy descriptiva la arquitectura de la información en el formato CD-ROM que tanto para bibliotecarios como usuarios es desconocida y, en consecuencia, complicada de emplear con certeza. Así mismo, aprovechamos las facilidades estructurales arbóreas para una descripción detallada en los niveles sintagmáticos y paradigmáticos que no dejan lugar a dudas sobre la confusión de los usuarios al tratar con categorías gramaticales y la precisión del distribucionalismo que se exige al operar las bases de datos. Por otro lado, hemos consignado la precaria solución que ofrece Silver Platter a sus usuarios y los incipientes e insuficientes recursos con que algunas dependencias de la UNAM facilitan las consultas de información a sus usuarios.

En el capítulo IV abordamos de manera práctica, la aplicación de la pragmática desde el punto de vista lingüístico. Al plantear las circunstancias para el funcionamiento exitoso de la búsqueda de información hemos manifestado algunas condiciones reguladoras e ideales que evitarían caer en la *doctrina de los infortunios* que señala Austin.

De igual manera, ilustramos la extraordinaria ayuda de los productos de la lexicografía con relación a la norma y uso: los diccionarios generales y especializados,

aunque de manera particular el empleo de los tesauros como herramientas indispensables para la adecuada explotación de los recursos de la consulta electrónica.

Por otra parte, proponemos el empleo del *algoritmo lingüístico de transformación* que explica, de manera razonada, la ruta de los recorridos afortunados y desafortunados y del que se desprende la necesidad de contar con una práctica dinámica de las lenguas inglesa y española. De modo preliminar y práctico, ilustramos dos instrumentos auxiliares en la planeación y conducción de búsquedas de información: el analizador del problema de búsqueda y la hoja de plan de búsqueda, cuyo fundamento es el uso y práctica de la lengua inglesa en la operación de las bases de datos en CD-ROM. He aquí el trío de instrumentos que engloban las estrategias lingüísticas que deben ser considerados para su enseñanza y práctica del idioma inglés y que pueden ser explotados, con relativa facilidad, por lingüistas aplicados, lingüistas generales y por profesores de inglés.

Finalmente, tenemos la convicción y aceptamos que las propuestas de búsqueda de información aquí expuestas requieren de la piedra angular que representa la lingüística aplicada con todos los aspectos teóricos y prácticos que ella implica, particularmente los didácticos apropiados y diferenciados en sus propósitos específicos, es decir, los relacionados con la búsqueda y recuperación de información en fuentes electrónicas y no con la enseñanza del idioma inglés que se prodiga en institutos privados y/o comerciales. Hemos de mencionar la crítica constructiva, y que apreciamos en mucho, de algunos profesionales de ingeniería y bibliotecología, palabras más, palabras menos, "la tecnología de los CD-ROM está en franca agonía debido a la implementación de las consultas en línea, vía internet", a lo que hemos respondido, "No nos preocupa la vía o actualización rápida de las herramientas electrónicas sino la instrucción lingüística adecuada y suficiente de los

usuarios, *amos* de las máquinas, que les permita obtener lo que buscan lo mismo en un catálogo inanimado de tarjetas que en la máquina más poderosa que pueda existir actualmente”.

Serán los sectores científicos, educativos, políticos y, tal vez comerciales, los que exijan la adquisición de novedosos recursos humanos y materiales, pero toca a los lingüistas aplicados abrir brecha en el uso de las herramientas tecnológicas en que se requiere pensar y expresar las ideas, por escrito, antes de oprimir cualquier tecla en nuestra *aldea global*.

BIBLIOGRAFÍA

- Allen, J. P. y Corder, S.P. (1974). The Edinburg course of applied linguistics.
3 Oxford: Oxford University Press.
- Allwood, Jens (1996). Dialog with a cooperative information system. Sweden: Dept. of
Linguistics University of Göteborg.
- American Psychological Association (1988). Thesaurus of Psychological index terms. 5th.
Ed. Washington D.C.
- Atkinson, Paul & Hammersley, M. (1994). Ethnography and participant observation.
Denzin & Lincoln, Handbook of qualitative research. Thousand Oaks, Ca:
Sage Publications, Inc. 248-261.
- Austin, J. L. (1962). How to do things with words. Oxford : Oxford University Press.
- Bachman, C., Lindenfeld , J. y Simonin, J. (1981). Langage et communications sociales.
Paris : Hatier.
- Bakhtine, M. (1977). "Essai d' application de la méthode sociologique en linguistique"
(Traducción al francés). Le marxisme et la philosophie du langage. (Volochinov,
V.N.) Paris : Minuit.
- Beverly Hunter y Erika Lodish (1989). Online searching in the curriculum. USA: ABC -
CLIO, Santa Barbara CA.
- Blackburn, Jennifer (1993). Retrieval results of unassisted searches of two general
periodical indexes. Research Paper, Kent Univesrsity.
- Blair, D.C. (1990). Language and representation in information retrieval. Elsevier
Science Publishers.
- Boden, D. y Zimmerman, D. (1991). Talk and social structure. England: Polity Press.
- Bloomfield, L. and Newmark (1963). A linguistic introduction to the history of English.
England: Greenwood.
- Bloomfield, L. (1973). Aspectos lingüísticos de la ciencia. Madrid: Betancor.
- Boden, D. y Zimmerman, D. (1991) Talk and social structure. England: Polity Press.
- Bourdín, Alan (1973). ¿Qué ha dicho verdaderamente Mac Luhan? Madrid: Ed. Donecl.

- Bradley, Henry (1954). The making of English. London: Mac Millan.
- Button, G. y Lee, J. (1987). Talk and social organisation. Clevedon, USA : Multilingual matters Ltd.
- Cicourel, A. (1973). "Basisregeln und normative regeln in prozessen des aushandelns von rolle und status". Arbeitsgruppe bielefelder soziologen. Reinbeck y Rowohlt.
- Clason, W. E. (1971). Elsevier's dictionary of computers automatic control and data processing. Quinta impresión, Amsterdam.
- (1976). Elsevier's dictionary of library science, information and documentation. Amsterdam.
- (1993). Diccionario de informática. Oxford University Press.
- Cooper, R. (1989). Language planning and social change. Cambridge University Press.
- Dorland, M. (1990). Dorland's Illustrated Medical Dictionary. Philadelphia: Saunders.
- Drew, P y Heritage, J. (1992). Talk at work. Cambridge : Cambridge University Press.
- Duncan, Carl (1976). "The Psychology of reading". (Reseña hecha por Massaro, D). LLBA, CD-ROM, 1996.
- Dungworth, D. (1978). The future of English as a World Language. Lebende Sprachen. 23, (I), 1-3.
- Eco, U. (1985). Cómo se hace una tesis. Barcelona: Gedisa.
- Echeverría, Max (1993). Estructura de un perfil de competencia léxica. Revista de Lingüística Teórica y Aplicada. 31, 55-66.
- Ehlick, K. y Rehbein, J. (1979). "Sprachliche handlungsmuster". Interpretative verfahren in den sozial-und textwissenschaften. Soeffner, George, Stuttgart, Metzler.
- Foddy, W. (1993). Constructing questions for interviews and dictionaries. U. K.: Cambridge University Press.
- Fontana, Andrea & Frey, James H. (1994). "Interviewing : The art of science", en Denzin & Lincoln, Handbook of qualitative research. Thousand Oaks, CA : Sage Publications, Inc. 361-76.

- Francis W. N. (1965). The English language: an Introduction. Norton.
- Garfinkel, H. (1967). Studies in ethnomethodology. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Grice, H. P. (1968). Logic and conversation. Syntax and semantics. Cole Peter y Morgan Jerry, New York : Harper and Row.
- Gumperz, J. (1972). Directions in sociolinguistics. Eds. Gumperz, J. y Hymes, D., New York : Holt, Rinehart y Winston.
- (1982a). Language and social identity. Cambridge : Cambridge University Press.
- (1982b). Discourse strategies. Cambridge : Cambridge University Press.
- Hamel, R. E. (1982). Constitución y análisis de la interacción verbal. México: CELE, UNAM. Estudios de Lingüística Aplicada. año 1, número 2, 31-80.
- (1984). Análisis conversacional. Estudios de Lingüística Aplicada. México: CELE, UNAM. Año 2, número 3, 9-89.
- Herbert, N. (1992). "CD-ROMS step by step" (ERIC document # 349992).
- Hernanz, M. L. y Brucart, J.M. (1987). La sintaxis. España: Critica.
- Horsella, María (1994). Synthesis in science. Paper presented at the annual meeting of the teacher of English to speakers of other languages. USA: Baltimore.
- Huckin, T. y Olsen, L. (1991). Technical writing and professional communication for nonnative speakers of English. Mac Graw Hill.
- Huibers, T.W.C. (1996). Information retrieval and situation theory. SIGIR Forum. ACM. Press.
- Ibarra, R. (1996). "Algunas consideraciones sugeridas sobre el uso de las bases de datos en discos compactos Silver Platter". XXVII Jornadas de Biblioteconomía. Oaxaca, México. Knight Rider Editor. "Publicación electrónica".
- (1998). "La lingüística aplicada como alternativa en la solución de problemas en la búsqueda de información en CD-ROM: una entrevista de exploración". XXIX Jornadas de Biblioteconomía. Puerto de Veracruz, México.

- (1998). "La lengua inglesa y la Babel científico tecnológica de la información: aprovechamiento y optimización de la consulta en bases de datos en CD-ROM". Congreso General de Cómputo, 40 años de cómputo en México, del 4 al 6 de noviembre de 1998, México, D.F.
- (1998). "La infopragmática y las nuevas tecnologías de información en la educación nacional". Congreso General de Cómputo, 40 años de cómputo en México, del 4 al 6 de noviembre de 1998, México, D.F.
- Ignatieva, N. (1995). "Apuntes de las conferencias para alumnos del curso de Sintaxis". [durante el] Primer semestre de la Maestría en Lingüística Aplicada. CELE, UNAM.
- Jaffe, John G. (1988). For undergrads: Infotrac magazine index plus or wilson disc with reader's guide & humanities index?. American Libraries. Oct. 1988, 759-761.
- Jespersen, O. (1938). Growth and structure of the English Language. N.Y.: Dobleday.
- Kallmeyer, W. y Schütz, W. (1976). Konversation analyse. Studium linguistik. número 01. s/p.
- Kaplan, Robert B. (1993). The hegemony of English in science and technology. Journal of Multilingual and Multicultural Development. 14, 151-172.
- Kerlinger, (1988). Investigación del comportamiento. Interamericana.
- Latour, Bruno (1987). Science in action. Cambridge Mass.: Harvard University Press.
- Lee Pao, Miranda (1989). Concepts of information retrieval. Libraries Unlimited, Inc.
- Marx, K. (1974). La ideología alemana. (Tr. W. Roces) México: Cultura Popular.
- Massaro, D. y Friedman, D. (1990). Models of integration given multiple sources of information. Psychological Review. 97 (2), 225-252.
- Massaro, D. y Cohen, M. (1991). Integration versus interactive activation : The joint influence of stimulus and context in perception. Cognitive Psychology. 23, 558-614.
- Massaro, D. y Cohen, M. (1994). Simulation modeling. Behavior Research Methods. 26 (2), 260-265.
- Massaro, D. y Lucas P. (1983). Typing letter strings varying in orthographic structure. Acta Psychologica. 57, 109-131.

- McClelland, J. (1991). Stochastic interactive processes and the effect of context on perception. Cognitive Psychology. 23, 1- 44.
- Mendrinós, Roxane. (1994). Building information literacy using high technology: A guide for schools and libraries. Englewood Col. Libraries Unlimited.
- Montoya M. del Campo A. (1992). México ante la revolución tecnológica. México: Ed. Diana.
- Mueller-Alexander. (1992). Researching native Americans: Tips on vocabulary, search strategies and internet resources. Database. 17(2), 45-46.
- Nakajima, Heitaro. (c. 1992). Compact Disc technology. (Tr. by Charles Aschman). Tokyo, Japan: Ohmsha.
- Nique, Christian (1982). Introducción metódica a la gramática generativa. Madrid: Ediciones Cátedra.
- Nunan, David. (1992). Research methods in language learning. Cambridge.
- Ordorika, I y Martínez, S. (1992). Presente y futuro de la educación Superior Pública y la investigación científica en México. La tercera revolución industrial en México :diagnóstico e implicaciones. I.I.E., UNAM.
- Penzias, Arno (1990). Ideas e información. Madrid: FUNDESCO.
- Poter, Simeon (1969). Our Language. England: Penguin Books.
- Pyles, T. (1964). The origins and development of English language. Harcourt, Brace & world.
- Ramírez, César (1992). Bases de datos y obras de consulta automatizadas existentes en la Biblioteca Central. Catálogo 1992. D.G.B., UNAM, México.
- Rojas Soriano, R. (1977). Guía para realizar investigaciones sociales. México: UNAM/Facultad de Ciencias Políticas y Sociales.
- Roszak, Theodore (1988). El culto a la información. México: Grijalbo.
- Rodríguez-Sala, María Luisa (1992). Algunas consideraciones socioculturales para el estudio de la actividad científica en el marco de la Tercera Revolución Industrial. La Tercera Revolución industrial en México :diagnóstico e implicaciones. UNAM.

- Russell, S. y Norvig, P. (1997). Artificial intelligence: A Modern Approach. Prentice Hall
- Sacks, H., Schegloff, E. y Jefferson, G. (1974). A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. Language. Número 50, 4, Part 1, 696-735.
- Sánchez-Bravo C. Antonio (1992). Manual de estructura de la información. Editorial Centro de Estudios Ramón Areces, S.A. Madrid.
- Sarjeant, Eric. (1992). Getting the most from your CD-ROM dollars: The CD-ROM bundle [and] the pros and cons of CD-ROM bundling. CD-ROM-Professional. 5, (6), 50-56.
- Sarukhán, José (1996). Informe 1996. México: UNAM.
- Schneider, K. (1988). Small talk (traducción al inglés) Ed. Hitzeroth-Marburg, Alemania.
- Searle, J. (1969). Speech acts. Cambridge : Cambridge University Press.
- (1976). A classification of illocutionary acts. Language in society, número 5, 1, 1-23.
- Selltiz, C. (1965). Métodos de la Investigación en las relaciones sociales. Madrid: Rialp.
- Sells, Peter (1985). Lectures on contemporary syntactic theories. CSLI, lecture notes, número 3.
- Sheard, N. (1954). The words we use. N.Y.: Praeger.
- Sinclair, J. Mc H. y Coulthard R.M. (1975). Towards an analysis of discourse: The English used by teachers and pupils. London, OUP.
- Skinner, B. F. (1982). Las máquinas de enseñar. Tecnología de la enseñanza. Barcelona: NCL, Sa. Ed.
- Slobin, D. Y. (1971). Psycholinguistics. USA: Scott Foresman.
- Slobin, D. I. (1974). Introducción a la psicolingüística. Buenos Aires: Paidós.
- St. Clair, Robert. (1972). Directions in Sociolinguistics: "The ethnography of communication". Gumperz, John & Hymes, D., New York. Ed. Holt, Rinehart / Winston. American Anthropologist. número 76, 4, 932-933.
- Time Life. (1988). Understanding Computers. Vol. Memory and Storage.

Wardhaugh, R. (1986). An introduction to sociolinguistics. Cambridge, USA : Basil Blackwell Ltd.

Widdowson, H.G. (1996). Linguistics. Oxford University Press.

Yacamán, José M. (1992). El CONACyT y la investigación científica en México. La tercera revolución industrial en México :diagnóstico e implicaciones. México: I.I.E., UNAM.

Yule, George (1996). Pragmatics. Oxford University Press.

Zellig, Harris (1988). Language and information. USA: Columbia Press University.

Ziwei, Ma y Pourciau, J. (1992). Microcomputers and CD-ROM: an Optimum Choice for Library Automation in China. The Electronic Library. 10 (1) 53-57.

APÉNDICE

A.01 Entrevista a Bibliotecario No. 1

1.- ¿Qué nivel de estudios tiene?

Maestría en Administración, con licenciatura en Bibliotecología.

2.- ¿Conoce los CD-ROMS de SilverPlatter?

Sí.

3.- ¿Qué tanto sabe sobre el uso de CD-ROMS SilverPlatter ?

Realmente muy poco

3bis.- ¿Podría explicar?

Bueno, básicamente todos los discos compactos los empecé a utilizar precisamente en esta biblioteca. que es del CELE y, pues, no se me dio ninguna instrucción alguna, cómo utilizarlos. Simplemente con los manuales que vienen incluidos en los D. C. fue como empecé a revisarlos y por iniciativa propia empecé, pues, a saber cómo utilizarlos. De hecho todavía me falta bastante y pues a mí sí me gustaría tomar cursos. Sobre todo porque nosotros nos enfrentamos a servicio y somos los que proporcionamos la información. Entonces, los usuarios tienen la confianza de la información que nosotros les damos. Entonces, pues, sí es para mí una preocupación poderles dar esa información, que ellos desean, sobre todo que sea confiable, ¿no?. Y, entonces, ese motivo sí, a mí me preocupa esto y pues ojalá y pues aquí mismo en la biblioteca, simplemente hagan algunos de estos cursos, que nos invitaran o que tuviéramos las posibilidades de ir para conocer. este, más a fondo este tipo de discos.

4.- ¿Desde cuándo maneja Ud. CD-ROMS de SilverPlatter?

A partir de noviembre de 1995.

5.- ¿Cuándo se enteró de este servicio?

En la misma fecha.

6.- ¿Cómo se enteró del servicio?

Cuando ingresé a trabajar, aquí.

7.- ¿Qué experiencia tiene en el uso de CD-ROMS?

Bien, bien. como un año, más o menos.

8.- ¿Ha recibido algún curso para el manejo de CD-ROMS SilverPlatter ?

No.

9.- ¿Cuenta Ud. con algún manual de uso para los CD-ROMS ?

No.

- 10.- ¿Por qué consultar un CD-ROM?
Porque es muy rápido y te ahorra tiempo.
- 11.- ¿Para qué tipo de trabajo requiere la información del CD-ROM?
Trabajos académicos que les dejan en sus propias escuelas o Facultades.
- 12.- ¿Qué tan rápido fue el acceso al CD-ROM en su última búsqueda ?
Pues realmente es muy poco. No sé, no, la verdad no sé en cuánto tiempo, pero probablemente un minuto. Es algo rápido.
- 13.- ¿Por lo general, qué tipo de temas le solicitan?
Lingüística y educación. Básicamente son esos, o sea, los temas que aquí se tratan, dentro de esta biblioteca.
- 14.- ¿Cuánto tiempo tardó en su última búsqueda?
Como una hora, hora y media.
- 15.- ¿Cuál fue su tema?
Fue el de Lingüística.
- 16.- ¿Cuántas referencias encontró?
Como 1, 500
- 17.- ¿Cuántas referencias imprimió?
Unas treinta, más o menos.
- 18.- ¿ Encontró lo que buscaba?
Pues, creo que sí. El usuario me dijo que sí.
- 19.- ¿De qué año datan las referencias obtenidas?
Son muy recientes, del noventa, para acá.
- 20.- ¿Qué problemas tuvo durante su búsqueda?
Bueno, algunos relativos a que no me especificó [el usuario] bien qué quería. Que si lingüística solita o psicolingüística, o sociolingüística. y a que buscara cómo se escribe en inglés lo que necesitaba.
- 21.- ¿En qué idiomas encontró información sobre su tema?
En inglés, y a veces en francés. Pero también hay en italiano y alemán.
- 22.- ¿Empleó algún diccionario durante esa última búsqueda ?
Sí.

- 23.- ¿ En qué momento?
Cuando tenía que buscar las palabras que me pasó el usuario. Me las pasó en español, y pues yo tenía que buscarlas, ¿no ?
- 24.- ¿ Empleó algún tipo de notas?
Pues, sí, para que no se me olvidaran las palabras. Encontré varias.
- 25.- ¿Que importancia tiene el idioma inglés para la búsqueda de información en CD-ROM ?
El inglés es básico porque casi todo está en ese idioma.
- 26.- ¿Cuánto tiempo ha estudiado inglés?
Pues los cursos que te dan en la secundaria, la prepa y en la facultad y algunos que he tomado aquí, en el CELE.
- 27.- ¿Qué le parece el empleo de este medio de búsqueda de información?
Pues es muy bueno porque te ahorra mucho tiempo.
- 28.- ¿Qué CD-ROM consultó ?
El de LLBA.
- 29.- ¿Qué límites detectó en el CD-ROM que consultó ?
Pues que hay mucha información que no localizas aquí en la UNAM.
- 30.- ¿Qué sugerencia haría a los futuros usuarios de D. C. ?
Pues que los usuarios nos pasen lo que necesitan en inglés y que se familiaricen con los discos.

A.02 Entrevista a Bibliotecario No. 2

- 1.- ¿Qué nivel de estudios tiene?
Licenciatura en Bibliotecología
- 2.- ¿Conoce los CD-ROMS de SilverPlatter?
Sí.
- 3.- ¿Qué tanto sabe sobre el uso de CD-ROMS SilverPlatter ?
Pues, lo más elemental. Cómo se hacen las búsquedas, de qué forma; autor, título, tema, que es lo más usual.
- 4.- ¿Desde cuándo maneja Ud. CD-ROMS de SilverPlatter?
Ya tengo como dos años, o año y medio.
- 5.- ¿Cuándo se enteró de este servicio?
Más o menos el mismo tiempo

6.- ¿Cómo se enteró del servicio?

Al enviarlo la Dirección General de Bibliotecas.

7.- ¿Qué experiencia tiene en el uso de CD-ROMS?

Bueno, pues la experiencia es con la práctica, más que nada. Conforme se adquieren los discos, se ocupan, según los usuarios; qué es la información o que necesitan, entonces. Básicamente la experiencia es en la práctica. Conforme los usuarios lo están solicitando.

8.- ¿Ha recibido algún curso para el manejo de CD-ROMS SilverPlatter ?

No.

9.- ¿Cuenta Ud. con algún manual de uso para los CD-ROMS ?

No. Cuando los traen sí, pero no necesariamente con todos.

10.- ¿Por qué consultar un CD-ROM?

Pues por las facilidades que representan.

11.- ¿Para qué tipo de trabajo requiere la información del CD-ROM?

Serían dos cosas: una para sus investigaciones y, otros las bibliografías. Por ejemplo, en cuanto a temática que necesitan, sería hacerlas búsquedas cruzadas o los temas que ellos necesitan y posteriormente ya vienen con cosas más concretas. Por ejemplo, dónde está qué libro o donde aparece para que ellos, a su vez, ya sea por autor, título, tema, entonces nosotros se los buscamos y ya ellos regresan, o en el mismo momento se les hace la búsqueda.

12.- ¿Qué tan rápido fue el acceso a l CD-ROM en su última búsqueda ?

Es rápido, realmente es muy rápido. Lo que pasa es que la pregunta está muy amplia. Para tener acceso, haz de cuenta. Si hay alguien que necesita algún material y no hay gente, entonces en ese momento se le hace la búsqueda, o se le enseña cómo hacerlo. Pero lo que se está haciendo ahorita, por la demanda que hay es más, que nada, hacerles una búsqueda con cita, o me deja el material y posteriormente me dejan sus citas y, posteriormente yo les hago sus búsquedas. Cuando son las horas pico en la biblioteca, o si no posteriormente ellos regresan y ellos dicen qué día y ya con eso se les hacen.

13.- ¿Por lo general, qué tipo de temas le solicitan?

Pues, todo lo relacionado con lo que solicitan los alumnos de la Maestría.

14.- ¿Cuánto tiempo tardó en su última búsqueda?

Bueno, es variable, porque cuando está el usuario, el va delimitando todo. Pero cuando no me delimita bien, entonces sí, que serán, 10, 15

minutos. se les hace la búsqueda. Pero cuando, por ejemplo, son ellos, que ya empiezan a delimitar. media hora, tres cuartos de hora, 2 horas. dependiendo de la temática. Pero es cuando ellos hacen su búsqueda. Cuando ellos rastrean, es cuando más tiempo están aquí.

15.- ¿Cuál fue su tema?

Pues son lingüística, a veces es pragmática y se va cerrando así el círculo, pero es mayormente, todo es enfocado a la lingüística.

16.- ¿Cuántas referencias encontró?

Lo que pasa es que cuando son temas generales, por ejemplo, linguistics, lingüística, aparecen miles y tantas, pero posteriormente, cuando se empieza a delimitar, por ejemplo lingüística, que se hace el cruce y que se empieza a delimitar, hay doscientas, hay trescientas, o cuatrocientas. Es entonces cuando se le pide al usuario que delimite más o que él venga a checar, para que así él vea, qué es lo que realmente tenemos aquí., qué es lo que realmente le sirve y entonces, en base a eso, ya se empieza a delimitar notablemente la búsqueda.

17.- ¿Cuántas referencias imprimió?

Serían, alrededor de 160 referencias.

18.- ¿Encontró lo que buscaba?

Sí, normalmente se encuentra. Cuando ya nos dejan todos los tema, que son normalmente, entonces si se busca una buena cantidad, sí se encuentra, más bien, una buena cantidad de ese material.

19.- ¿De qué año datan las referencias obtenidas?

Lo que pasas es que la colección esa está completa entonces, empiezan. . . pero es toda la colección empieza del setenta y tantos al 95. A marzo del 95. Por ejemplo, el ERIC es menos, es de dos años, del 92 o 93 al 95. Igual, a marzo del 95.

20.- ¿Qué problemas tuvo durante su búsqueda?

Bueno, en ocasiones es, por ejemplo, que no se conoce de lleno el paquete {software}, Ahí es uno de los principales problemas a los que me he enfrentado; que como no se tuvo una capacitación, de cómo se deben de tratar o de hacer las búsquedas, ahí es donde más tiempo se pierde.

21.- ¿En qué idiomas encontró información sobre su tema?

Inglés, inglés, básicamente

22.- ¿Empleó algún diccionario durante esa última búsqueda?

Sí, normalmente, sí.

23.- ¿ En qué momento?

Cuando me piden algunas. . . que tengo que convertir algunas palabras lo que me dejan los temas en español y algunas palabras que no las sé, entonces, en ese momento es cuando yo uso el diccionario algunas otras que aparecen en las búsqueda, entonces es cuando lo tengo al lado.

24.- ¿ Empleó algún tipo de notas?

Sí, por ejemplo, cuando no es muy conocido el tema, voy haciendo ese tipo de anotaciones, qué cantidad de material encontré, qué si hay, qué no hay. O por ejemplo, , cuando no conocía yo un cierto comando, o por desconocer la información que hay en el programa del disco, es cuando básicamente anoto, esto, esto es lo que me hacía falta para tenerlo para la siguiente vez. Ya cuando estoy, cuando tengo ya la información que continuamente lo ocupo, ya memoricé, entonces ya no hay necesidad de.

25.- ¿Que importancia tiene el idioma inglés para la búsqueda de información en CD-ROM ?

Es el idioma de moda o comercial, es básicamente el. . . más que nada.

26.- ¿Cuánto tiempo ha estudiado inglés?

Seis meses

27.- ¿Qué le parece el empleo de este medio de búsqueda de información?

Formidable, más que nada, porque finalmente, la búsqueda se hace rapidísimo, entonces, más que nada en cuanto a tiempo, y sobre todo para los investigadores y para los alumnos, que es rapidísimo.

28.- ¿Qué CD-ROM consultó ?

Los dos, LLBA y ERIC.

29.- ¿Qué límites detectó en el CD-ROM que consultó ?

Pues, básicamente, la limitación es cuando no encuentro - como no se conoce el paquete, entonces, ahí es cuando empiezan las limitantes Pero de ahí en fuera, no, porque todo lo demás es claro.

30.- ¿Qué sugerencia haría a los futuros usuarios de D. C. ?

Bueno, pues primero que nada, se debe dar un. . . la capacitación, más que nada. Y posteriormente, bueno, las recomendaciones al usuario que delimite bien. Sí, definitivamente, sí porque eso, al menos a mí, me ahorraría muchísimo tiempo, empezando por ahí, ya cuando ellos se dediquen, por ejemplo, que ellos pasen y digan necesito este disco. y ya ellos solitos los hacen, entonces, ya no habría ningún problema. O sea, ellos entrarían

como, cómo localizar un libro que ya saben. Entonces, para mí, eso sería restarme tiempo para poder hacer otras actividades.

A.03 Entrevista a Bibliotecario No. 3

- 1.- ¿Qué nivel de estudios tiene?
He cursado hasta la maestría en Bibliotecología.
- 2.- ¿Conoce los CD-ROMS de SilverPlatter?
Sí.
- 3.- ¿Qué tanto sabe sobre el uso de CD-ROMS SilverPlatter ?
Bueno, no de manera profunda, pero sí sé las ventajas que tiene este tipo de herramientas.
- 4.- ¿Desde cuándo maneja Ud. CD-ROMS de SilverPlatter?
Hace, que será, seis meses, no, yo creo que un año.
- 5.- ¿Cuándo se enteró de este servicio?
El mismo tiempo.
- 6.- ¿Cómo se enteró del servicio?
Pues es material que nos traen de la D.G.B. Tiene como año, año y medio.
- 7.- ¿Qué experiencia tiene en el uso de CD-ROMS?
El uso, te refieres a que me sienta a consultar ? Poca en realidad.
- 8.- ¿Ha recibido algún curso para el manejo de CD-ROMS SilverPlatter ?
No, ninguno.
- 9.- ¿Cuenta Ud. con algún manual de uso para los CD-ROMS ?
No, no, no.
- 10.- ¿Por qué consultar un CD-ROM?
Para cubrir las necesidades de información de manera rápida.
- 11.- ¿Para qué tipo de trabajo requiere la información del CD-ROM?
Para hacer trabajo, papers, para los cursos de la maestría, regularmente, o para elaborar tesis, la tesis de grado que hacen aquí.
- 12.- ¿Qué tan rápido fue el acceso a l CD-ROM en su última búsqueda ?
A los discos, yo creo que es rápido. Vaya, no hay lista de espera, no hay, todavía no porque todavía no tenemos una gran cantidad de

usuarios

- 13.- ¿Por lo general, qué tipo de temas le solicitan?
Temas relacionados con enseñanza de lenguas, Lingüística Aplicada, Interacción en salón de Clase, Psicolingüística, Sociolingüística, en fin, los temas tan diversos como son los contenidos de las materias que llevan los usuarios de la biblioteca, que son los estudiantes de la Maestría y los estudiantes de la licenciatura en la ENEP Aragón, ENEP Acatlán, la Normal Superior, que tiene licenciatura en Inglés, y algunos otros profesores de aquí, de la Universidad.
- 14.- ¿Cuánto tiempo tardó en su última búsqueda?
No tengo este dato.
- 15.- ¿Cuál fue su tema?
Psicolingüística.
- 16.- ¿Cuántas referencias encontró?
Ciento cincuenta, fueron.
- 17.- ¿Cuántas referencias imprimió?
Como cuarenta.
- 18.- ¿Encontró lo que buscaba?
Sí.
- 19.- ¿De qué año datan las referencias obtenidas?
Ahí, el rango fue del 90 para acá
- 20.- ¿Qué problemas tuvo durante su búsqueda?
Bueno, yo creo que hay dos niveles de. . . en esa respuesta, vaya. Uno, al momento en que yo le había planteado mi necesidad de información, en palabras al bibliotecario, ella interpretó mal. Primero porque era una palabra compuesta en inglés y no la supo escribir. El ejemplo en ese caso fue Self-Access y lo escribió solamente con una "S". Entonces no recuperaba, luego al sentarme yo en la máquina, problemas en cuanto a escritura como un guión que uniera esas dos palabras Self Access Language Learning, en fin. Ese tipo de problemas sí son comunes y yo los he detectado al hablar con otros usuarios de la biblioteca.
- 21.- ¿En qué idiomas encontró información sobre su tema?
En inglés y francés.
- 22.- ¿Empleó algún diccionario durante esa última búsqueda?
Sí

23.- ¿ En qué momento?

Para precisar los términos, cómo estaban escritos, cómo deberían estar escritos

24.- ¿ Empleó algún tipo de notas?

El bibliotecario tomo notas para aceptar las palabras de manera correcta.

25.- ¿Qué importancia tiene el idioma inglés para la búsqueda de información en CD-ROM?

Yo creo que es fundamental porque es, vaya, los editores de este tipo de discos, de este tipo de herramientas son de lengua inglesa. Pocos hay aquí, en francés o en alemán. existen pero todavía no los tenemos.

26.- ¿Cuánto tiempo ha estudiado inglés?

De manera lineal no podría decirte, pero, bueno que serán, unos tres años, cuatro años.

27.- ¿Qué le parece el empleo de este medio de búsqueda de información?

Bueno, pues es excelente.

28.- ¿Qué CD-ROM consultó ?

El LLBA

29.- ¿Qué límites detectó en el CD-ROM?

El que te da un mundo de información, un mundo de referencias, muchísimas, enorme, vaya, luego, la cantidad de documentos que recupera no es tal, la que tu esperabas, vaya. Hay una diferencia también, no sé, tienes 1, 200 referencias y recuperas 20, documentos, aquí mismo en la biblioteca. En esa proporción podría ser. El límite es no tener documento completo.

30.- ¿Qué sugerencia haría a los futuros usuarios de D. C. ?

Primero, que siempre piensen que el bibliotecario es solamente el puente entre la herramienta y la necesidad que ellos tienen de información. No consideren al bibliotecario como el sabedor del uso al máximo, de explotar al máximo la herramienta. Gran parte del problema de no encontrar información se origina en la poca precisión que hay del usuario al plantear su necesidad de información. Es poco preciso, entonces, pasa por el puente este del bibliotecario que tiene su lenguaje propio y su jerga, su slang, que luego lo tiene que transportar a la herramienta, al disco compacto, que es muy sistemático, y está muy normalizado el uso de las palabras. Entonces, pasando por esa tres barreras es difícil encontrar la información precisa que quiere. Yo creo que es conveniente que el usuario

se sensibilice y conozca más a fondo el papel que juega la herramienta en si misma y el bibliotecario como puente.

A.04 Entrevista a Bibliotecario No. 4

1.- ¿Qué nivel de estudios tiene?

Licenciatura

2.- ¿Conoce los CD-ROMS de SilverPlatter?

Sí.

3.- ¿Qué tanto sabe sobre el uso de CD-ROMS SilverPlatter ?

Más que poco y menos que mucho.

4.- ¿Desde cuándo maneja Ud. CD-ROMS de SilverPlatter?

En febrero del 95.

5.- ¿Cuándo se enteró de este servicio?

El primero de febrero de 1995.

6.- ¿Cómo se enteró del servicio?

En los estudios de mi profesión.

7.- ¿Qué experiencia tiene en el uso de CD-ROMS?

Aproximadamente un año y medio.

8.- ¿Ha recibido algún curso para el manejo de CD-ROMS SilverPlatter ?

No, con la práctica, solamente.

9.- ¿Cuenta Ud. con algún manual de uso para los CD-ROMS ?

No.

10.- ¿Por qué consultar un CD-ROM?

Porque necesitan recuperar información de manera ágil.

11.- ¿Para qué tipo de trabajo requiere la información del CD-ROM?

Principalmente para trabajos de investigación y a nivel superior, principalmente de tesis e investigaciones de postgrado, etc.

12.- ¿Qué tan rápido fue el acceso a l CD-ROM en su última búsqueda ?

Es rápido porque se tiene la infraestructura para atender a los usuarios en el momento en que lleguen.

13.- ¿Por lo general, qué tipo de temas le solicitan?

De todas las áreas, pero más de medicina y psicología.

14.- ¿Cuánto tiempo tardó en su última búsqueda?

Unos 40 minutos.

15.- ¿Cuál fue su tema?

Sobre germinados.

16.- ¿Cuántas referencias encontró?

Ay, no recuerdo porque fueron búsquedas múltiples y porque se revisaron muchas bases de datos y, pues, no sé, una infinidad. Ya con la búsqueda delimitada fueron haciéndose diferentes combinaciones. Unos 700 registros.

17.- ¿Cuántas referencias imprimió?

Entre 50 y 75.

18.- ¿Encontró lo que buscaba?

Sí

19.- ¿De qué año datan las referencias obtenidas?

De los últimos años, del 90 al 95.

20.- ¿Qué problemas tuvo durante su búsqueda?

Que el usuario no se decidía a especificar qué es exactamente lo que estaba buscando y con qué enfoque, entonces, sobre la práctica ir determinando eso, o seas el iba dando indicios de lo que quería pero eran bastante generales y ya cuando los revisaba <los registros>, veía qué era justamente muy generales y era lo que te estaba diciendo antes, se tuvo que estar haciendo, sobre la práctica, este, reducción del tema, pero esto no se puede hacer sino hasta que el usuario mismo fue viendo qué tipo de información, bueno, entendía que había que delimitar muy específicamente que es lo que necesitaba. Eso fue.

21.- ¿En qué idiomas encontró información sobre su tema?

Principalmente en inglés y posteriormente en francés, y varias en alemán, pero el usuario, básicamente, se llevó las citas en inglés y una que otra en otro idioma.

22.- ¿Empleó algún diccionario durante esa última búsqueda ?

Sí, necesariamente.

23.- ¿ En qué momento?

Sobre todo para los términos específicos en el área agrícola, que es lo que estaba buscando el usuario.

24.- ¿ Empleó algún tipo de notas?

De hecho, no, con el software que presenta SilverPlatter sino con las mismas búsquedas que se van haciendo, en la pantalla va quedando la historia de las búsquedas, entonces, eso te sirve para delimitar; bueno, eso ya se buscó, se combina con tal cosa, falta combinarlo con tal otra y bueno, eso sirve de herramienta bastante valiosa.

25.- ¿Que importancia tiene el idioma inglés para la búsqueda de información en CD-ROM ?

Bueno, es básica porque toda est infraestructura en los DC está realizada en el idioma inglés, hay algunas nacionales pero que, definitivamente, no tienen la cobertura que presentan las de SilverPlatter, por ejemplo.

26.- ¿Cuánto tiempo ha estudiado inglés?

No he tenido un curso lineal, sino en diferentes tiempo a diferentes niveles. Un año y medio, dos años.

27.- ¿Qué le parece el empleo de este medio de búsqueda de información?

Me parece muy útil porque ubica al usuario sobre una gama importante de artículos en el área que está investigando. Le da un parámetro general sobre qué es lo que hay, aunque no necesariamente todos los artículos que sean de 100% de utilidad, ni tampoco todos los artículos que sea posible conseguirlos en su totalidad, pero si le sirve para darle una ubicación sobre su tema y bueno, ya cuando específica la información y generalmente siempre encuentra algo de lo que está buscando, pues es muy útil porque realmente ya no hay un tema, en momento dado del que pueda decir "Es que no hay nada de lo que estoy buscando", entonces, es algo bastante amplio, completo, en cualquier área que se esté buscando.

28.- ¿Qué CD-ROM consultó ?

Agrícola

29.- ¿Qué límites detectó en el CD-ROM que consultó ?

Bueno, el principal es que no es información de primera mano. No es una información primaria, es una información secundaria. Son meramente referencias y, bueno eso para el usuario es importante especificárselo. Al momento que inicia su búsqueda sabe que va a encontrar artículos completos y obviamente el idioma en que se tiene que hacer el acceso a la búsqueda y, un tercer problema es que a pesar de ser sencilla su utilización, se necesita tener un conocimiento básico sobre la estructura del disco, la estructura de cómo realizar las búsquedas para poder iniciar y obtener lo que realmente se quiere si no, al haber tanta

información se puede uno perder en tanta información y no llevarse realmente, lo que se está necesitando.

30.- ¿Qué sugerencia haría a los futuros usuarios de D. C. ?

Bueno, pues que los usaran en asesoría con personas que ya los han utilizado, que tienen mayor idea de cómo funcionan para que no se extravíen en su búsqueda porque, finalmente, eso representa costo. ¿no?

31.- ¿Quién cree Ud. que debe resolver los problemas de que hablamos, en la consulta de Discos Compactos SilverPlatter?

Yo creo que la responsabilidad es del bibliotecario, ¿no?. El bibliotecario es el que tiene que documentarse y saber cómo funciona esa herramienta que está dando a que los usuarios la usen, porque los usuarios no tienen la necesidad de saber cómo usar una herramienta bibliográfica, sino que, lo que sí tienen que saber los usuarios es ubicarse específicamente en sobre lo que quiere, y explicar bien qué es lo que quieren, eso es lo que tienen que hacer los usuarios. Y, bueno, el bibliotecario tiene la responsabilidad de conocer la herramienta y de saber explotarla, independientemente del área a la que se refiera.

A.05 Entrevista a Usuario No. 1

1.- ¿Qué nivel de estudios tiene?

Maestría.

2.- ¿Conoce los CD-ROMS de SilverPlatter?

Sí.

3.- ¿Qué tanto sabe sobre el uso de CD-ROMS SilverPlatter ?

Poquito.

4.- ¿Desde cuándo maneja Ud. CD-ROMS de SilverPlatter?

Hace como dos meses, tal vez.

5.- ¿Cuándo se enteró de este servicio?

A inicios de la Maestría, en septiembre del 95.

6.- ¿Cómo se enteró del servicio?

Por la biblioteca.

7.- ¿Qué experiencia tiene en el uso de CD-ROMS?

Muy poca, casi nada.

8.- ¿Ha recibido algún curso para el manejo de CD-ROMS SilverPlatter ?

No.

9.- ¿Cuenta Ud. con algún manual de uso para los CD-ROMS ?

No.

10.- ¿Por qué consultar un CD-ROM?

Por pendej..., porque sirve para una chin...

11.- ¿Para qué tipo de trabajo requiere la información del CD-ROM?

Para los trabajos de la maestría. Normalmente para la cuestión de apoyo bibliográfico, es decir, para los marcos teóricos y todo eso, requiero de los libros ¿no ?, y se pierde mucho tiempo, realmente yendo a los estantes.

12.- ¿Qué tan rápido fue el acceso a l CD-ROM en su última búsqueda ?

Bueno, normalmente lo hizo la persona de la biblioteca, no yo.

13.- ¿Por lo general, qué tipo de temas solicita?

Lo que marca el programa de estudios aquí, en la maestría.

14.- ¿Cuánto tiempo tardó en su última búsqueda?

Fue rápido, como media hora, tal vez, veinte minutos

15.- ¿Cuál fue su tema?

Fueron dos. En una fue Adquisición de Léxico y la otra búsqueda fue Categorización.

16.- ¿Cuántas referencias encontró?

Una lluvia, mucha, mucha referencia.

17.- ¿Cuántas referencias imprimió?

Todas. En una como unas treinta, y en otra como cuarenta y cinco, tal vez.

18.- ¿ Encontró lo que buscaba?

No.

19.- ¿De qué año datan las referencias obtenidas?

Casi todas del 90 para acá, pero no están en existencia, en la biblioteca.

20.- ¿Qué problemas tuvo durante su búsqueda?

Realmente problema ninguno en la búsqueda, ¿no ? porque como tiene el abstract, entonces, tu puedes saber si te sirve o no ese documento.

- 21.- ¿En qué idiomas encontró información sobre su tema?
En inglés.
- 22.- ¿Empleó algún diccionario durante esa última búsqueda ?
No.
- 23.- ¿ En qué momento?
- 24.- ¿ Empleó algún tipo de notas?
No, tampoco.
- 25.- ¿Que importancia tiene el idioma inglés para la búsqueda de información en CD-ROM?
Pues todo viene en inglés ¿no ? y, es una hueva.
- 26.- ¿Cuánto tiempo ha estudiado inglés?
Bueno, inglés he estudiado seis años, y después viví como tres en Estados Unidos.
- 27.- ¿Qué le parece el empleo de este medio de búsqueda de información?
Es bueno pero frustrante.
- 28.- ¿Qué CD-ROM consultó ?
El de lingüística, no me acuerdo como se llama.
- 29.- ¿Qué límites detectó en el D. C. ?
Pues que proporciona todo lo que está relacionado al tema que uno introduce pero después, en disposición no está.
- 30.- ¿Qué sugerencia haría a los futuros usuarios de D. C. ?
Sobre todo que pidan eso, ¿no ?, que se limite a lo que está disponible aquí en México, porque si el bibliotecario hace una búsqueda con documentos que están en París, en Nueva York y todo, de nada me sirve.

A.06 Entrevista a Usuario No. 2

- 1.- ¿Qué nivel de estudios tiene?
Licenciatura
- 2.- ¿Conoce los CD-ROMS de SilverPlatter?
Sí.
- 3.- ¿Qué tanto sabe sobre el uso de CD-ROMS SilverPlatter ?
Relativamente poco.

- 4.- ¿Desde cuándo maneja Ud. CD-ROMS de SilverPlatter?
Hace un año
- 5.- ¿Cuándo se enteró de este servicio?
Más o menos el mismo tiempo.
- 6.- ¿Cómo se enteró del servicio?
A través de la biblioteca y de las clases en maestría.
- 7.- ¿Qué experiencia tiene en el uso de CD-ROMS?
Muy poca.
- 8.- ¿Ha recibido algún curso para el manejo de CD-ROMS SilverPlatter ?
Bueno, recibimos una instrucción , esto a manera de curso en el CELE, que se proporcionó a los estudiantes y otro que se ofreció en la Biblioteca Central.
- 9.- ¿Cuenta Ud. con algún manual de uso para los CD-ROMS ?
No, al momento no.
- 10.- ¿Por qué consultar un CD-ROM?
Bueno, por mayor comodidad, que da la información inmediatamente y, al mismo tiempo da la que en el campo ha sido la más relevante, en su momento.
- 11.- ¿Para qué tipo de trabajo requiere la información del CD-ROM?
Los he utilizado para las clases de Introducción a la Lingüística, para Evaluación, Metodología. Básicamente para cursos de la maestría.
- 12.- ¿Qué tan rápido fue el acceso al CD-ROM en su última búsqueda ?
Bueno, tomó un poco de tiempo. Para empezar, familiarizarse y saber cómo operar la computadora.
- 13.- ¿Por lo general, qué tipo de temas solicita?
Lo relacionado con la maestría
- 14.- ¿Cuánto tiempo tardó en su última búsqueda?
Aproximadamente unos 15 minutos.
- 15.- ¿Cuál fue su tema?
Sobre los manuales y libros que han sido publicados sobre Evaluación
- 16.- ¿Cuántas referencias encontró?
Uh, muchísimo

17.- ¿Cuántas referencias imprimió?

Aproximadamente unas 80.

18.- ¿ Encontró lo que buscaba?

Tuve que seleccionar, pero sí, lo encontré.

19.- ¿De qué año datan las referencias obtenidas?

En algunos hasta de hace como tres años.

20.- ¿Qué problemas tuvo durante su búsqueda?

Bueno, la correcta organización de los temas y tratar de articular, digamos, el tema, básicamente, ¿no?

21.- ¿En qué idiomas encontró información sobre su tema?

La mayor parte de ellos fueron en inglés.

22.- ¿Empleó algún diccionario durante esa última búsqueda ?

No ninguno.

23.- ¿ En qué momento?

...

24.- ¿ Empleó algún tipo de notas?

Sí, para buscar de qué manera se podía acomodar algún tipo de tema, que lo aceptara el disco

25.- ¿Que importancia tiene el idioma inglés para la búsqueda de información en CD-ROM ?

Pues es muy relevante porque la mayor parte de los recursos, los libros, las bibliografías están en inglés, así que en ese sentido sí es muy importante. básico.

26.- ¿Cuánto tiempo ha estudiado inglés?

Bueno, ya varios años, a estas alturas del partido ya van casi como diez.

27.- ¿Qué le parece el empleo de este medio de búsqueda de información?

Pues me parece que es bastante interesante y además que facilita el trabajo. De las referencias que uno busca y aquellas e incluso aquellas que uno no busca, también aparecen ahí, relacionadas. Y creo que uno puede estar buscando cierto tipo de datos, pero al encontrar otros puede complementar muy bien la búsqueda que uno tiene.

28.- ¿Qué CD-ROM consultó ?

El LLBA.

- 29.- ¿Qué límites detectó en el CD-ROM que consultó ?
Que no siempre agotan los temas con literatura más reciente sino que están hechas a cierto tiempo y, segundo, que no siempre incluyen libros o referencias en español.
- 30.- ¿Qué sugerencia haría a los futuros usuarios de D. C. ?
Pues que se familiaricen con ese tipo de servicio para poderse auxiliar y hacer su trabajo.

A.07 Entrevista a Usuario No. 3

- 1.- ¿Qué nivel de estudios tiene?
Maestría
- 2.- ¿Conoce los CD-ROMS de SilverPlatter?
Sí.
- 3.- ¿Qué tanto sabe sobre el uso de CD-ROMS SilverPlatter ?
Limitado
- 4.- ¿Desde cuándo maneja Ud. CD-ROMS de SilverPlatter?
Un año, más o menos.
- 5.- ¿Cuándo se enteró de este servicio?
Hace ya un año y medio.
- 6.- ¿Cómo se enteró del servicio?
A través de posters e información pegada en la pared.
- 7.- ¿Qué experiencia tiene en el uso de CD-ROMS ?
Muy poca.
- 8.- ¿Ha recibido algún curso para el manejo de CD-ROMS SilverPlatter ?
No.
- 9.- ¿Cuenta Ud. con algún manual de uso para los CD-ROMS ?
No.
- 10.- ¿Por qué consultar un CD-ROM?
Porque requiero información sobre algunas áreas de investigación.
- 11.- ¿Para qué tipo de trabajo requiere la información del CD-ROM?
Para realizar una investigación sobre algunas áreas que yo investigo.

- 12.- ¿Qué tan rápido fue el acceso a l CD-ROM en su última búsqueda ?
Me llevó bastante tiempo.
- 13.- ¿Por lo general, qué tipo de temas solicita?
Depende de la materia, puede ser de Evaluación, Análisis del Discurso
- 14.- ¿Cuánto tiempo tardó en su última búsqueda?
Dos horas.
- 15.- ¿Cuál fue su tema?
El tema fue uso de diccionario.
- 16.- ¿Cuántas referencias encontró?
Cuatro.
- 17.- ¿Cuántas referencias imprimió?
Cuatro.
- 18.- ¿ Encontró lo que buscaba?
No.
- 19.- ¿De qué año datan las referencias obtenidas?
De los noventas.
- 20.- ¿Qué problemas tuvo durante su búsqueda?
Pues eso, que no encontré lo que buscaba.
- 21.- ¿En qué idiomas encontró información sobre su tema?
Estaban en inglés
- 22.- ¿Empleó algún diccionario durante esa última búsqueda ?
No.
- 23.- ¿ En qué momento?

- 24.- ¿ Empleó algún tipo de notas?
No.
- 25.- ¿Que importancia tiene el idioma inglés para la búsqueda de información en CD-ROM ?
Pues en este caso es muy importante, básico.
- 26.- ¿Cuánto tiempo ha estudiado inglés?
Diez años

- 27.- ¿Qué le parece el empleo de este medio de búsqueda de información?
Pues es útil si encuentras lo que buscas si no . .
- 28.- ¿Qué CD-ROM consultó ?
El que trata de lingüística, no me acuerdo . . .
- 29.- ¿Qué límites detectó en el CD-ROM que consultó ?
Los límites son tanto de nosotros como de los que te dan la información.
- 30.- ¿Qué sugerencia haría a los futuros usuarios de D. C. ?
Que si vienen a buscar información, primero tienen que saber inglés y que, bueno, que lo usen, ¿no ?

A.08 Guión de entrevista

- 1.- ¿Qué nivel de estudios tiene?
- 2.- ¿Conoce los CD-ROMS de SilverPlatter?
- 3.- ¿Qué tanto sabe sobre el uso de CD-ROMS SilverPlatter ?
- 4.- ¿Desde cuándo maneja Ud. CD-ROMS de SilverPlatter?
- 5.- ¿Cuándo se enteró de este servicio?
- 6.- ¿Cómo se enteró del servicio?
- 7.- ¿Qué experiencia tiene en el uso de CD-ROMS?
- 8.- ¿Ha recibido algún curso para el manejo de CD-ROMS SilverPlatter ?
- 9.- ¿Cuenta Ud. con algún manual de uso para los CD-ROMS ?
- 10.- ¿Por qué consultar un CD-ROM?
- 11.- ¿Para qué tipo de trabajo requiere la información del CD-ROM?
- 12.- ¿Qué tan rápido fue el acceso a l CD-ROM en su última búsqueda ?
- 13.- ¿Por lo general, qué tipo de temas (le) solicita(n)?
- 14.- ¿Cuánto tiempo tardó en su última búsqueda?
- 15.- ¿Cuál fue su tema?
- 16.- ¿Cuántas referencias encontró?
- 17.- ¿Cuántas referencias imprimió?
- 18.- ¿ Encontró lo que buscaba?
- 19.- ¿De qué año datan las referencias obtenidas?
- 20.- ¿Qué problemas tuvo durante su búsqueda?
- 21.- ¿En qué idiomas encontró información sobre su tema?
- 22.- ¿Empleó algún diccionario durante esa última búsqueda ?
- 23.- ¿ En qué momento?
- 24.- ¿ Empleó algún tipo de notas?
- 25.- ¿Que importancia tiene el idioma inglés para la búsqueda de información en CD-ROM ?

- 26 ¿Cuánto tiempo ha estudiado inglés?
- 27.- ¿Qué le parece el empleo de este medio de búsqueda de información?
- 28.- ¿Qué CD.ROM consultó ?
- 29.- ¿Qué límites detectó en el CD-ROM que consultó ?
- 30.- ¿Qué sugerencia haría a los futuros usuarios de D. C. ?

Observaciones :

Se agregó la pregunta *¿Podría explicar ?*, en la entrevista a Bibliotecario No. 1, pag., 5, para aclararle al entrevistado la pregunta.

Y, a la entrevista de Bibliotecario No. 4 se agregó la pregunta : *¿Quién cree Ud que debe resolver los problemas de que hablamos, en la consulta de Discos Compactos SilverPlatter?*, con el propósito de emplearla en una investigación futura.

A.09 Historia de búsqueda

SilverPlatter 3.1		FSTA
No.	Records	Request
1:	17895	FROZEN
2:	21553	FISH
3:	1129	FROZEN FISH
4:	8112	IDENTIFICATION
5:	16	#3 and IDENTIFICATION
6:	17221	DETECTION
7:	17895	FROZEN
8:	21553	FISH
9:	1516	SOLD
10:	19170	FRESH
11:	0	DETECTION OF FROZEN FISH SOLD AS FRESH
12:	17221	DETECTION
13:	17895	FROZEN
14:	21553	FISH
15:	2	DETECTION OF FROZEN FISH
16:	17221	DETECTION
17:	19170	FRESH
18:	17895	FROZEN
19:	21553	FISH
20:	0	DETECTION OF FRESH FROZEN FISH
21:	17221	DETECTION
22:	19170	FRESH
23:	21553	FISH
24:	0	DETECTION OF FRESH FISH
25:	19170	FRESH
26:	21553	FISH
27:	652	FRESH FISH
28:	19170	FRESH
29:	21553	FISH
30:	69	FRAUD
31:	0	FRESH FISH FRAUD
32:	19170	FRESH
33:	21553	FISH
34:	6	DECEIVE
35:	0	FRESH FISH DECEIVE
36:	19170	FRESH
37:	21553	FISH
38:	1557	ADULTERATION
39:	0	FRESH FISH ADULTERATION
40:	2	DIFERENCE
41:	17895	FROZEN
42:	19170	FRESH
43:	21553	FISH
44:	0	DIFERENCE FROZEN FRESH FISH
45:	14	ADULTERATE
46:	19170	FRESH
47:	21553	FISH
48:	0	ADULTERATE FRESH FISH
49:	3938	CHARACTERISTIC

50:	17895	FROZEN
51:	19170	FRESH
52:	21553	FISH
53:	0	(CHARACTERISTIC OF FROZEN) and (FRESH FISH)
54:	17895	FROZEN
55:	19170	FRESH
56:	21553	FISH
57:	176	FROZEN and (FRESH FISH)
58:	442	SIMILARITIES
59:	19170	FRESH
60:	17895	FROZEN
61:	21553	FISH
62:	0	(SIMILARITIES OF FRESH) and (FROZEN FISH)
63:	19170	FRESH
64:	21553	FISH
65:	8112	IDENTIFICATION
66:	0	FRESH FISH IDENTIFICATION
67:	17895	FROZEN
68:	21553	FISH
69:	8112	IDENTIFICATION
70:	1	FROZEN FISH IDENTIFICATION
71:	8112	IDENTIFICATION
72:	17895	FROZEN
73:	21553	FISH
74:	2	IDENTIFICATION OF FROZEN FISH
75:	17895	FROZEN
76:	21553	FISH
77:	8112	IDENTIFICATION
78:	16	(FROZEN FISH) and IDENTIFICATION

Glosario

BASE DE DATOS- Cualquier colección de datos que está organizada especialmente para su búsqueda y recuperación rápidas, generalmente mediante una computadora. Las bases de datos están organizadas e integradas de tal manera que facilitan el acceso, la manipulación y el borrado de datos en conjunción con otras operaciones mas de procesamiento de datos. La información en muchas bases de datos consiste de textos de lenguaje natural de documentos. La información se recupera desde estos registros computarizados basados en la presencia de ellos en palabras o frases cortas que son idénticas a aquellas seleccionadas en la búsqueda por el usuario.

CAMPO(S)- Unidad de información que consta de varios caracteres, palabras o códigos tratados en conjunto; para formar un nombre, número o una dirección. Forma de designar parte de una palabra que tiene una significación específica o función dentro de esa palabra.

DESCRIPTORES- Información almacenada que describe la manera en que se encuentra almacenada otra información, por ejemplo, en un ordenador, registro o fichero.

HIPERTEXTO- Término genérico que abarca varias técnicas utilizadas para crear y visualizar documentos multidimensionales, que pueden introducirse en muchos puntos y leerse en cualquier orden mediante la elección de forma interactiva de palabras o frases clave como parámetros de búsqueda para la próxima imagen de texto que se va a visualizar.

LÓGICA BOOLEANA- Función en el álgebra de Boole. La función se escribe como una expresión formada por variables binarias (tomando el valor 0 o 1) combinadas mediante las operaciones diádicas y monádicas.

OPERADORES- Símbolos empleados para expresar una función dentro de la lógica boleana. Algunos de ellos son (en inglés y contenidos en las bases de datos que tratamos en estos análisis): and, with, or, near, not, or, in, =, <>, -, *, y su combinación.

PALABRAS CLAVE- Términos específicos que procuran la ubicación rápida de información en alguna base de datos.

RECUPERACIÓN- Proceso por el cual se restaura la operación normal después de la selección determinada (impresión, lectura, búsqueda, descargo a disquete, etc.).

REGISTROS- Estructura de datos en la que hay varios componentes, llamados campos, no necesariamente del mismo tipo.

ROM Read only memory chips, encontrados en las computadoras que almacenan programas y datos de forma permanente y no permiten la sobreescritura. CD Capacidad = 250,000 páginas (cuartillas).

SOPORTE LÓGICO SUAVE- Término genérico que se aplica a los componentes de un sistema informático que no son tangibles o físicos. Programas ejecutados en un sistema informático.

TESAURO- 1) Característica de los sistemas de tratamiento de textos por la cual expresiones similares y sinónimos pueden visualizarse en pantalla e incorporarse en el texto. 2) Compendio de palabras y frases agrupadas de acuerdo a las semejanzas de sus significados.

TRUNCACIÓN- Corte de una palabra con el objetivo de recuperar la información con base en prefijos o sufijos.