

Marcia J. Bates

«El context i la interacció han de ser elements bàsics en els sistemes de recuperació de la informació»

Entrevista per Mario PÉREZ-MONTORO i Jesús GASCÓN

RESUM: *Entrevista a Marcia J. Bates, professora a la University of California at Los Angeles i experta en sistemes de recuperació de la informació orientats a l'usuari i en representació del contingut i accés per matèries. Es parla de l'evolució de les tecnologies i l'automatització de tasques que requereixen la capacitat de raonament de la persona, del comportament de l'usuari quan cerca per matèries, de la formació en competències en el maneig de la informació, de la necessitat del context en la indexació i la recuperació per matèries, i l'empatia en les relacions entre bibliotecaris i usuaris.*

MOTS CLAU: disseny centrat en l'usuari; accés per matèries; organització del coneixement; tecnologies de la informació i les comunicacions; recuperació de la informació; interacció home-màquina; catàlegs en línia; alfabetisme en informació; indexació; Bates, Marcia J.; entrevistes

Marcia J. Bates es va titular en Biblioteconomia i Documentació a la University of California at Berkeley School of Library and Information Studies (1967, doctorada el 1972). Des de 1981 és professora del Department of Information Studies a la University of California at Los Angeles. Hi ensenya matèries relacionades amb els serveis d'informació, la cerca i recuperació per matèries, el comportament de l'usuari durant el procés de cerca d'informació i el disseny de sistemes d'informació orientats a l'usuari. La seva tasca de recerca sobre aquests assumptes l'ha conduït a escriure nombrosos articles i contribucions a monografies i congressos, i l'ha fet esdevenir una referència en la matèria: ha guanyat dos cops (1980 i 2000) el premi al millor article pu-

Marcia J. Bates. University of California at Los Angeles. Department of Information Studies. <mj-bates@ucla.edu>, <<http://www.gseis.ucla.edu/faculty/bates/>>

Mario Pérez-Montoro. <perez-montoro@ub.edu>, **Jesús Gascón.** <gascon@ub.edu>

Universitat de Barcelona. Departament de Biblioteconomia i Documentació

Entrevista feta el 7 de juliol de 2005, a Barcelona. Transcripció i traducció de l'anglès: Josep Ginjau-me; redacció definitiva: Jesús Gascón

blicat al *Journal of the American Society for Information Science* («Best Journal of the American Society for Information Science Paper of the Year Award»), és membre electa de l'American Association for the Advancement of Science, i ha guanyat l'American Society for Information Science Research Award (1998) i el Frederick G. Kilgour Award for Research in Library and Information Technology, concedit per l'American Library Association's Library and Information Technology Association i OCLC, Inc. (2001).

A banda de la seva tasca acadèmica, ha assessorat empreses, organismes de l'administració pública i altres institucions: des de la Library of Congress o el Getty Research Institute a l'American Chemical Society, empreses com Stone & Webster Engineering Corp. o el Centro de Investigaciones Regionales de Mesoamérica de Guatemala.

Marcia Bates va ser convidada a inaugurar el 7è Congrés del Capítulo Español de ISKO (International Society for Knowledge Organization), que va tenir lloc del 5 al 7 de juliol de 2005 a Barcelona, organitzat per professors del Departament de Biblioteconomia i Documentació de la Universitat de Barcelona. El lema que marcava la línia del congrés era «La dimensió humana de la organització del coneixement», justament una de les línies de treball de Marcia Bates. Això feia que fos la persona idònia per fer-hi la conferència inaugural: «Disseny centrat en l'usuari per a l'accés a la informació mitjançant la classificació i la indexació», que resumia alhora els interessos propis i els de l'activitat d'ISKO. Durant l'últim dia del congrés, Marcia Bates va donar-nos la seva opinió sobre algunes qüestions que li vam plantejar.

Item – Després de treballar durant molt de temps en la recuperació de la informació per matèries, darrerament s'ha especialitzat en el disseny de sistemes orientat als usuaris. Potser una cosa és conseqüència de l'altra o bé aquest canvi respon a un interès personal?

Marcia J. Bates – De fet, des del principi que estic interessada en l'organització i la recuperació per matèries, d'una banda, i en els estudis d'usuaris i en el seu comportament a l'hora de fer una cerca d'informació, de l'altra. Quan era estudiant de doctorat a la University of California at Berkeley, havíem d'escollir entre dues àrees de coneixement amb vistes als nostres exàmens: jo vaig triar cerca de la informació i organització del coneixement, així que he donat classes i he fet recerca en aquestes àrees durant tota la meua vida. Sovint em passa, però, que alguna experiència que treballa en un sector em dóna idees per a una altra. El treball en l'organització del coneixement, la recuperació per matèries, inevitablement et fan plantejar com

fa la cerca l'usuari, què pensa, els problemes que troba, i, a partir d'aquí, penses en com dissenyar millors sistemes de cerca. En el fons, tot forma part del mateix problema.

El valor dels estudis sobre la informació i documentació està començant a ser entès ara

— Els últims anys han vist aparèixer i consolidar-se algunes disciplines molt vinculades a la Documentació, com ara la intel·ligència competitiva o la gestió del coneixement. Quin és el pes real de l'organització del coneixement en el desenvolupament d'aquestes noves disciplines?

— Crec que ara hi ha molta incertesa sobre com poden anar aquestes coses finalment. Al segle XIX, les ciències socials no es prenen seriosament: eren considerades marginals i només les ciències naturals i la biologia semblaven serioses. Al final, però, durant el segle XX les ciències socials van reeixir i, ara, cada universitat té un departament de sociologia, psicologia, etc. Crec que ha passat el mateix amb la documentació durant el segle XX i el que portem del XXI. Al segle XX, tot el relacionat amb la informació va



Marcia Bates amb els entrevistadors

ser marginat de moltes maneres. El que fem a les biblioteques o el que fem en documentació no ha estat ben comprès i a moltes universitats va quedar al marge, o va ser maltractat directament. Haig de filar prim, aquí: quan dic «maltractat» vull dir que no va ser valorat ni es va percebre com una matèria amb el prestigi que podien tenir altres disciplines. Crec que al segle XXI, finalment, i en bona part arran del desenvolupament d'Internet, el valor dels estudis sobre la informació i la documentació està començant a ser entès. Però encara estem començant. Ara, no veig com podran ser les coses d'aquí a trenta o, ni tan sols, quinze anys.

És cert que hi ha algunes tendències que poden fer-nos intuir el futur, però és molt difícil dir com funcionarà finalment tot plegat. En aquest punt, veig dues situacions possibles. Una és el desenvolupament de les tendències tradicionals, orientada a punts d'informació associats a un espai físic i uns usuaris amb un perfil social donat; les àrees tradicionals creixen, les biblioteques tenen llibres i pel·lícules, imatges, col·leccions de fotografies, etc. L'altra situació —que també s'està donant— s'orienta al desenvolupament de les aplicacions informàtiques i la informació en línia. Aquestes permeten partir d'una matèria, creuar-la amb d'altres i anar més enllà de l'entorn bibliotecari clàssic —i no només vull dir en el sentit físic. Es desenvolupen sistemes d'informació complexos, en què conviuen, per exemple, aplicacions mèdiques, registres de pacients, punts d'accés a la informació més convencionals... Veig, certament, aquestes dues maneres diferents de treballar, però crec que és massa aviat per aventurar si determinaran el futur de la professió.

— Ja que parlem de tecnologies i posats a fer previsions, trobem un seguit de productes tecnològics per a l'organització del coneixement que competeixen entre si. Què opina sobre els canvis que poden produir-se dins del panorama tecnològic als propers cinc anys?

— Uff... Crec que m'estic quedant una mica antiquada, perquè ara no estic directament relacionada amb les últimes tecnologies. Una gran pregunta que necessita resposta —que potser té a veure amb moltes altres coses— és l'impacte que poden tenir les aplicacions com BlackBerry i d'altres similars. Cada empresa desenvolupa màquines que combinen en un sol aparell capacitats de diferents tipus; així, el BlackBerry (una PDA que permet fer servir el correu electrònic) ha esdevingut molt popular, però encara es desenvolupa més i millorarà, segurament, les seves prestacions en telefonia. Això tindrà un impacte a Internet, perquè afectarà comunicacions, comunicacions sense cable i moltes altres coses.

Volem que tot es faci de manera automàtica, i hi ha coses que no poden prescindir de la intervenció humana

Ara bé, com els productes per a l'organització del coneixement entren en aquest tipus de productes és una altra qüestió. Potser en algunes tendències molt compromeses a intentar aconseguir l'organització del coneixement en àmbits concrets —com ara la medicina— quan s'utilitzen tècniques automàtiques que generen vocabulari útil per a la indexació i la recuperació. Però, normalment, són tasques que continuen fent les persones. El problema és que sembla que no hi hagi terme mig: no desenvolupem sistemes eficients que utilitzin el millor dels sistemes informàtics i les millors capacitats humanes. Al contrari, intentem que tot es faci de manera automàtica, quan hi ha coses que difícilment poden prescindir de la intervenció humana. Ens plantejem reptes als quals volem donar les solucions més difícils, fins i tot les impossibles. Què succeeix? Que es faciliten diners per a un projecte i immediatament es destinen a objectius molt difícils d'assolir, com la traducció, la indexació o la classificació automàtiques. S'hi poden aconseguir alguns avenços, és clar, i obtenir alguns resultats parcials, però encara hi ha moltes limitacions; sempre hi ha un límit. Penso que el que acabarà passant és que es donaran, per exemple, cinc milions de dòlars per a un projecte pensant a fer alguna cosa, fàcilment, per la via automàtica, i es «descobrirà» que la complexitat del llenguatge i del coneixement és massa gran i que allò que s'havia pensat no pot fer-se automàticament. Així, aquells cinc milions es malbarataran en projectes gairebé impossibles i només s'aconseguirà un petit progrés, que portarà a iniciar un procés similar per tornar a intentar el que no s'ha pogut aconseguir.

Els sistemes que combinen les capacitats humanes i les funcions automàtiques tenen més possibilitats de reeixir

I, no obstant això, alhora, tenim pendants de resoldre totes aquestes altres qüestions que són molt més fàcils d'aconseguir, però que s'han deixat de banda, potser perquè requereixen una mica d'aportació humana. Això és el que em torna boja! Jo sempre he treballat en sistemes en què les capacitats humanes funcionen en paral·lel amb les funcions automàtiques. Hi ha moltes possibilitats sorprenents en aquesta combinació, que no havíem pensat així: hem estat tan obsessionats en el sistema perfecte que ho faci tot automàtica-

ment... Jo no vull una màquina que em renti els cabells, vull rentar-me'ls jo mateixa! Hi ha algunes coses que les han de fer les persones: deixem els humans ser humans i el sistema ser només un sistema.

— **Un cas clar, on, a més, es relacionen els humans i els sistemes, és el procés de cerca d'informació: és un procés que hem de pensar i no pot ser substituït per estratègies artificials. És un procés complex i hi intervenen molts factors, que en determinen l'èxit o el fracàs. El cas és que, avui, molts usuaris no acostumen a sortir-se'n fàcilment. De fet, durant els últims decennis, el concepte d'alfabetisme en la informació ha adquirit un pes inesperat. Podríem definir un corpus bàsic per a la formació en el maneig de la informació, diferent a les necessitats dels usuaris professionals?**

— És un comentari interessant. Ara mateix, és un assumpte que em preocupa bastant. Jo, per exemple, faig classes sobre una matèria; puc donar una referència d'un article de diari i els meus alumnes no saben si es refereix a un llibre o a una revista. Llavors no saben com buscar-lo, perquè necessiten saber que es tracta d'un article de diari, identificar-lo. Segurament aniran a buscar l'autor de l'article al catàleg, com si es tractés d'un llibre. És una situació que he trobat a la majoria dels estudiants: no tenen preparació ni competències en la cerca d'informació i, llavors, no poden treure profit de tots els recursos que les biblioteques posen a la seva disposició. Necessitem veure'n l'evolució històrica. En començar la segona meitat del segle XIX, les biblioteques i les col·leccions d'informació eren petites i no necessitaven experts professionals; pocs centres necessitaven aplicar sistemes de classificació: el bibliotecari podia saber on era cada llibre amb només un cop d'ull. Entre 1850 i el final del segle XIX, les col·leccions van començar a créixer tant que necessitaren desenvolupar sistemes complexos d'organització (catàlegs, classificacions, regles de catalogació, etc.). De fet, l'accés físic va esdevenir una tasca complicada.

Penseu només en aquest exemple en contrast amb l'accés que ofereix un cercador a Internet. Has de reconèixer que la referència és d'un article de diari, després has de saber quin diari és, després com has de buscar el diari i, un cop trobat, recordar de dur la resta d'informació amb tu fins al lloc on hi ha el diari, perquè quan el tenim, ens cal saber-ne el volum i les pàgines on hi ha l'article que busquem. Fins i tot un acte bàsic com buscar un article requereix una considerable estructuració mental, tant per a l'usuari final com per al bibliotecari. I aquest fa tasques molt més complicades, que l'usuari final també ha d'interpretar. Durant molt de temps la formació en les com-

petències per al maneig de la informació s'ha desenvolupat de forma bastant complexa i s'anomenava *instrucció bibliogràfica*: calia saber-ne moltes coses per manejar la informació.

Ara no és difícil trobar informació, sinó avaluar-la i destriar-ne la que és realment útil

Avui dia, penso que el fet que els usuaris puguin aconseguir informació fàcilment —amb cercadors senzills per als quals no cal gaire instrucció específica— ha fet que els bibliotecaris hagin canviat l'orientació de l'alfabetització en informació, el seu èmfasi: ara no és difícil trobar la informació, sinó avaluar-la i ser prou hàbil per destriar només aquella informació realment útil. I aquí ens hem de plantejar una gran pregunta: ¿què hem de fer per convertir-nos en un braç del sistema d'educació? Hem d'ensenyar a aplicar el pensament crític, que és el que s'estudia en les ciències de l'educació. La nostra tasca, doncs, no es limita a les ciències de la informació. Encara tenim altres coses a oferir, però en aquest moment precis on som no està gaire clar quines. No crec que sigui només formació en competències per a manejar informació (*information literacy*), ni tampoc només formació per a l'avaluació de les dades. Es faran preguntes, per exemple, sobre informació electoral, on caldrà creuar informacions, recopilar-la, per donar un resultat que no existeix prèviament: tasques que associem amb l'organització de la informació, que és la nostra feina, i per a la qual caldrà que hi hagi experts en el nostre camp.

I penso que, a llarg termini, no està tampoc massa clar el camí, perquè estem encara en els primers dies d'Internet. En la formació dels professionals, haurem d'anar més enllà del pensament crític, que ja és corrent en la formació per al maneig d'informació des de fa anys. Quan ensenyes als teus alumnes, vols que pensin críticament sobre les coses, però continuament hi ha aspectes emergents que hem de tenir en compte i aprendre a valorar, com, per exemple, el gènere d'informació i el que et diu aquest gènere, com el pots avaluar, comprendre el paper dels diferents tipus de comunicació a la societat com una manera d'ajudar-te a avaluar informació. Aquestes coses són a les quals hem d'anar parant atenció.

— **Alguns llocs web ja semblen avaluar els resultats o, com a mínim, oferir-ne d'altres relacionats amb les cerques que s'hi han fet, com el d'Amazon i altres llibreries en línia. Són llocs que no han estat concebuts per professionals de la informació, tot i que presenten**

trets molt interessants d'organització del coneixement. Fins i tot poden ser models per als bibliotecaris que han de pensar un nou estàndard de catàleg. Ha perdut la batalla el catàleg tradicional enfront dels sistemes de recuperació de les llibreries en línia? Potser ha d'adaptar-s'hi per sobreviure?

— Des del principi, Amazon està treballant més ràpidament que ningú en tot el que fa referència a la informació relacionada. Han fet coses que la recerca en informació bibliogràfica necessitava des de feia quinze anys, però que els bibliotecaris, a qui pertocava, no havien fet, tot i saber que calia fer-ho. Per exemple, per a la recerca sobre l'èxit en les cerques per matèria, vaig fer servir molta bibliografia: en estudis de 1950! ja es deia que els usuaris dels catàlegs necessitaven un resum del llibre cercat. Si considerem que hi ha una distància entre catàleg consultat i les prestatgeries, en una biblioteca gran, és evident que una informació complementària, alguna mena de resum, pot ajudar l'usuari a decidir sobre la rellevància de les referències trobades i si val la pena anar a buscar el llibre. Però això no es va fer perquè al món de la catalogació —almenys als Estats Units— la catalogació de matèries estava considerada per sota de la catalogació descriptiva. Penso que per mala sort, la seva importància no va ser percebuda en el seu moment, per la qual cosa vam estar molt de temps sense donar un servei que havíem previst molt abans que Amazon aparegués. Entre la gran quantitat de llocs web que gestionen informació, crec que Amazon ha estat, de llarg, el més àgil i avançat durant molt de temps. Ara, em preocupa que s'estigui complicant, quan sempre ha estat un lloc fàcil de fer servir: potser està volent donar massa opcions que acaben proporcionant un excés d'informació.

— En accedir al compte de correu de Gmail, es troba l'eslògan «Cerqueu, no classifiqueu» (*Search, don't sort*). Fins a quin punt podem dir que és significatiu aquest eslògan de Google?

— Bé... jo, personalment, em vaig adonar que això era el que feia sempre: el meu interès, des del començament, ha estat cercar. En el mateix entorn del correu electrònic, on es dona aquest eslògan, també. Te n'adones que una de les pitjors experiències amb l'ordinador, durant molt anys, ha estat veure un munt de gent copiant missatges de correu electrònic per imprimir-los i, després, arxivar-los, tot i que se suposa que els conserven al servidor, i que poden fer-ne un arxiu electrònic. Mantenir els missatges interessants al servidor permet buscar-los a partir del nom o el que sigui. Crec que és un tema interessant,

fer recerca al voltant de l'ús dels missatges electrònics en aquests contextos, però només des de l'experiència que he tingut provant altres sistemes. Hi ha qüestions interessants que podrien ser estudiades i investigades, per exemple, com gestiona la gent el seu correu, perquè realment tinc la sensació que tothom ho fa de maneres molt diferents, i els bibliotecaris, possiblement, de manera diferent a la resta; o potser no... qui sap les diferències que hi ha.

En la conferència del dia anterior, Marcia Bates va donar molta importància a la possibilitat que els usuaris puguin obtenir, en fer la cerca, els diferents contextos on es pot trobar l'argument de cerca al sistema d'indexació i de classificació. Només així l'usuari podrà treure profit d'aquest sistema i de l'experiència dels catalogadors que l'han creat, sense la necessitat de ser un expert en catalogació. Tant a la conferència com a l'entrevista, parla sense presses, en un anglès que resulta prou clar. A l'entrevista, a més, s'acompanya de gestos i de silencis molt expressius, que deixen a l'aire aquella idea que ja t'ha transmès sense haver-la arribat a dir, donant-la per suposada i assegurant-se que s'ha entès amb una mirada o un somriure.

— Sovint esmenta el context com un element fonamental en el procés de recuperació.

— Sí, és bàsic perquè un sistema funcioni, i no només quan fem la cerca, sinó en el moment d'indexar o classificar la informació. El context i la interacció. No obstant això, els catàlegs, per exemple, no els tenen gaire en compte. Sovint tractem de manera diferent la informació que oferim a l'usuari de la que oferim per a tasques internes, on som alhora bibliotecaris i usuaris. Hauríem de partir sempre d'aquesta premissa, posant-nos en el lloc de l'usuari i pensant, també, com ell.

L'indexador coneix l'estructura del sistema, que segurament està concebut amb cura. Cal estudiar els usuaris per poder pensar què necessiten. Una matèria pot formar part de diferents àrees de classificació, en funció del context que l'usuari té a la seva ment quan la cerca. El sistema podria estar dissenyat perquè l'usuari pogués veure fàcilment aquests contextos diferents i triar-ne el més adequat a les seves necessitats. I, quan dic context, també em refereixo a la necessitat d'unificar els elements diferents que es plantegen en una cerca i modificar-lo segons les respostes, nous elements que es tenen en compte o que vénen donants per la interacció amb el sistema.

Posem, per exemple, el cas d'algú que té un cosí que viu en una altra ciutat o en un altre país i que pateix una varietat de càncer i està buscant informació sobre un tractament especial; vol veure si es fa a algun lloc de l'àrea on

viu el seu familiar. Així, tenim elements diferents: un lloc, un tipus de càncer i la idea d'aquest tractament i el règim del tractament especial que es vol trobar. Llavors, pots mostrar aquests elements en diferents contextos, que li permetran situar-se i redefinir la cerca. Per exemple, es pot adonar que hi ha dos subtipus d'aquest càncer. En veure-ho, li demanarà al cosí quin tipus té, després el cosí li preguntarà al doctor.

No hem creat sistemes amb els quals puguem «negociar» què volem

Tot plegat, és un procés «negociat»: hi ha un context, unes circumstàncies, que permeten moure'ns a dins, a fora i al voltant —que és justament el que fem quan interactuem amb altra gent, quan mantenim una conversa. De fet, l'únic objectiu social que tenim en conversar sobre un tema és, precisament, «negociar-ne» tots els aspectes i descobrir que potser n'hi ha d'altres que no havíem tingut en compte. En feines com l'ensenyament, quan els professors fan una classe, la preparen abans durant hores. Pots pensar que la podràs fer en vint minuts, però has d'aprendre a convertir les idees en missatges, a comunicar-les, a moure't al seu voltant i mirar-les des de diferents punts de vista, per mostrar-les als alumnes amb aquesta varietat de perspectives i que, així, les puguin entendre. És així com adquirim el coneixement a la nostra vida quotidiana. No t'aixeques, vas cap a un amic, li dius una frase, et gires i te'n vas. No, no funciona així. I, en canvi, així és com són els catàlegs: hi vas, hi escrius una paraula, se «suposa» que obtens una resposta i després te'n vas. I aquí hi ha el problema: no hem creat eines amb les quals puguem negociar el que volem i, sovint, ni tan sols ens oferiran els diferents contextos on podem trobar el que hem escrit.

— **Potser aquest és un procés fàcil en el procés de subministrament d'informació, però en indexar no podem preveure una quantitat gran de situacions possibles, tantes com usuaris. Com a molt, partim d'un arquetip d'usuari, però l'arquetip és només això: un arquetip.**

— Per això has d'aconseguir que l'usuari pugui unificar els elements i obtenir el context adequat per ell mateix. No és qüestió de fer-ho més difícil; si no, arribaríem a una situació on cap de les parts podria continuar, segurament. Enlloc de donar múltiples solucions, imprevisibles, hem de donar als usuaris les capacitats per combinar elements de diverses maneres, i crec que

això lliga amb la idea que deia abans: utilitzar les capacitats i possibilitats humanes juntament amb les dels sistemes d'informació. La persona que està fent la cerca potser no sap ben bé com fer-la, no entén el problema associat amb l'organització de la informació que hi ha al darrere i que es reflecteix en l'estructura del catàleg, i no pot, possiblement, aprendre-ho, ni li cal llicenciar-se per saber-ho. En canvi, sap moltes altres coses: el que vol, com ho vol, el que li agradaria obtenir... Si li donéssim... Crec que gairebé no hem experimentat amb tot això, amb què passa quan li proporcionem aplicacions que pot utilitzar pel seu propi compte, on pugui donar la seva necessitat d'informació i els elements que configuren aquesta necessitat. La presentació visual del sistema hauria de tenir previstes aquestes capacitats que permetessin, amb un simple clic, veure l'enfocament —geogràfic, temàtic, etc.— amb què podem buscar d'una determinada manera: ara pots fer això, ara allò...

És molt dur posar-se a la pell dels altres per entendre la seva experiència: és la tasca més difícil del bibliotecari

Nosaltres no hi hem pensat, realment. Pensem massa a desenvolupar sistemes que volem que siguin totalment automàtics i no pensem prou com poder combinar, integrar el que l'usuari sap per naturalesa a una interfície. Hauríem de fer-ho, perquè nosaltres comprenem com funciona la ment dels usuaris en aquestes situacions; els ajudem a entendre el sistema, però no deixem de pensar-hi en el que té de més complex, i això és molt diferent de l'experiència que té l'usuari final. És molt dur posar-se a la pell dels altres. De fet, si mirem com són de diferents les ments de les persones, conclourem que és la tasca més difícil del bibliotecari. Però ha de fer-la per millorar aquests sistemes.

— L'última pregunta és sobre l'empatia que ha d'haver-hi entre el bibliotecari i l'usuari, i que ha mencionat a la seva conferència.

— Crec que, en general, és difícil aconseguir-la. No culpo els bibliotecaris per no arribar sempre a tenir-la, perquè crec sincerament que és molt, molt difícil. Deixeu-me explicar-vos una història. Faig recerca sobre experiències que la gent ha tingut amb sistemes al llarg dels anys. He après com has d'actuar, la manera natural de fer-ho i, per exemple, quan avaluàvem un sistema vam desenvolupar un protocol amb els passos a fer que demanàvem als usuaris. Hi havia moltes oportunitats per explorar, no estava tot prefixat; al contrari, volíem

que hi hagués flexibilitat i la possibilitat d'escollir. Volíem assegurar-nos que provàvem determinades coses. Vam treballar molt acuradament i, finalment, amb l'estudiant que m'ajudava, vam dir: «Hem de pensar com ens ho fem per saber què pensen els usuaris mentre fan servir un sistema». Així, vam decidir de provar-lo essent-hi nosaltres presents. Volíem saber si algú feia alguna cosa perquè coneixia bé el sistema o si, al contrari, no l'estava fent servir de la manera més adequada; en aquest cas, el deixàvem continuar perquè volíem veure com experimentava; no vèiem el que crèiem que hauria de fer, sinó el que feia realment. Un dia, una de les persones que estava implicada en un projecte sobre adquisició de vocabulari va venir i —caram! gairebé se'm tira a sobre— em va dir: «M'equivoco i no em dieu res! Això no és el que heu de fer!». Vaig pensar que hom no s'adona què vol dir experimentar fins que no es troba amb aquest to de veu, d'algú que t'ho retreu.

Qualsevol experiment és legítim, però quan treballes amb persones, si manca un cert grau d'empatia, el deslegítimes, i després els usuaris ja no són ells mateixos i tot plegat no haurà servit de res; és molt dur arribar a aquest punt. Establir aquest vincle és una habilitat específica i és part de la recerca —és el que han de fer els entrevistadors, per exemple—, però no és gens fàcil. No culpo la gent per no aconseguir posar-se fàcilment en aquestes situacions; al contrari, quan volem observar fredament com a investigadors, és difícil adonar-se com d'abruptes i bruscos podem ser amb els pacients i més amb els impacients. Perquè és dur posar-se a l'altra banda. És quelcom d'humà. Qualsevol, en qualsevol àrea professional, s'acostuma al que fa i sap —i potser en sap molt— però aquest coneixement exhaustiu fa que pensi que els altres també el tenen i li resulta difícil adonar-se que una altra persona no en sap. I és delicat perquè parlem de relacions amb persones que es poden sentir malament si no les entenem. Per això l'empatia és tan necessària.

— Acabem. Sembla que està dintre de l'ampli col·lectiu de *bibliotecaris amb gat*. La seva pàgina web diu que li agraden els gats i a la conferència d'ahir va donar un exemple felí.

— Sí. M'agraden i en tinc tres. Per a mi, són la sal de la vida. En porto una foto...

Busca la foto al moneder. En obrir-lo, s'hi descobreix un cert desordre, o el que podríem anomenar la «particular classificació» típica de molts bibliotecaris. Li comentem en broma: «Això sí que és un exemple d'organització de la informació!» Riu i ens contesta: «Uf! No heu vist el meu despatx...»