

El método hermenéutico aplicado a los estudios de usuarios de la información

JUAN ANTONIO GÓMEZ GARCÍA

Universidad Nacional de Educación a Distancia, España

El presente trabajo parte de una hipótesis filosófica inicial que se podría formular, en términos generales, del siguiente modo: los llamados *estudios de usuarios de la información* constituyen una disciplina teórica y práctica de naturaleza eminentemente hermenéutica. En consecuencia, debe ser la hermenéutica la filosofía y el método más adecuado para afrontar la cuestión fundamental de su estatuto ontológico y epistemológico, teniendo en cuenta, además, que se trata de un ámbito sobre el que existe poca reflexión teórica; y la que existe, se limita a modelos metodológicos, de carácter descriptivo de su objeto, sin entrar a reflexionar, en un plano puramente filosófico, sobre qué es (cuestión ontológica), qué estatuto científico ostenta y cómo se articula metodológicamente esta disciplina (cuestiones epistemológicas).

En un principio, como es de sobra conocido, el origen de los estudios de usuarios de la información respondió a planteamientos puramente prácticos y coyunturales, llevándose a cabo sus desarrollos teóricos y sus aplicaciones mer-

ced a esfuerzos puntuales y muy concretos (especialmente en el contexto académico e investigativo), motivados por la propia dinámica cotidiana de las unidades informativas, las cuales precisaban de ellos para mejorar su actividad al servicio de los usuarios. A partir de aquí, precisamente por su trascendental importancia como instrumentos para entender toda la compleja problemática que comportan los fenómenos de las necesidades y del uso de la información (la fenomenología ha demostrado que nada hay más hermenéutico que los fenómenos, esto es, como veremos después, el ámbito en el cual se desenvuelven los estudios de usuarios), han surgido diversas tentativas teóricas y numerosas líneas de investigación (que, a su vez, han dado pie al establecimiento de planes de formación académicos, en el ámbito docente), que han pretendido dar cuenta, en un plano fundamentalmente epistemológico, de toda la problemática teórica que acompaña a estos estudios: el ejemplo más acabado, a mi juicio, es el llamado Modelo NEIN, elaborado por el doctor Calva González. En todo caso, se echa de menos, hasta el momento, una perspectiva que permita comprender, en toda su dimensión filosófica, la naturaleza ontológica de tales estudios y, a partir de ahí, proponer nuevas perspectivas en el plano epistemológico.

Este paso adelante, más abstractivo, puesto que permite pasar del plano epistemológico al ontológico —y que ha de basarse en el bagaje teórico proporcionado por los modelos explicativos del fenómeno ya existentes—, permitirá responder adecuadamente a la pregunta fundamental que subyace a esta disciplina, a saber: ¿qué son los estudios de usuarios de la información? Se trata, como digo, de una pregunta radical, que se plantea en el plano ontológico, y por ello, la pregunta más genuinamente filosófica que cabe hacerse sobre esta disciplina y sus aplicaciones prácticas, ya

que permite ofrecerle un sustento *per se* y otorgarle una mayor legitimidad gnoseológica; es el paso de lo meramente epistemológico a lo ontológico.

La respuesta a esta cuestión contribuiría a resolver, en buena medida, muchos problemas que se plantean en el ámbito de los estudios de usuarios, tanto a nivel teórico como práctico, porque posibilitaría comprender su naturaleza propia con mayor grado de profundidad. En este sentido, este modesto ensayo pretende contribuir a clarificar, muy genérica, indiciaria y superficialmente, la cuestión ontológica propia de los *estudios de usuarios de la información*, intentando dilucidar que se trata, ante todo, de un saber y de una actividad genuinamente interpretativas; y aquí, es la hermenéutica la filosofía que debe servirnos de apoyo para intentar responderla.

¿QUÉ ES LA HERMENÉUTICA? LA HERMENÉUTICA COMO FILOSOFÍA

Resulta imposible abordar aquí en profundidad, por razones obvias, la cuestión de la hermenéutica filosófica, máxime teniendo en cuenta, como bien dice Sixto Castro, que hoy “la cuestión hermenéutica está más viva que nunca.”¹ Por ello, voy a ofrecer sólo una formulación muy básica al respecto que me sirva de marco filosófico general, con el simple propósito de señalar la naturaleza hermenéutica de los estudios de usuarios de la información. En este sentido, voy a realizar un sumarísimo recorrido por su historia y a ofrecer después unas consideraciones muy generales sobre su concepto, su método y sus fines.

1 Sixto Castro, “El panal hermenéutico”, en Luis Álvarez Colín (Ed.), *La hermenéutica en el cambio de siglo. Entre el rescate de la tradición y el reto de la creatividad. Homenaje a Mauricio Beuchot*, p. 197.

Breve apunte histórico sobre la hermenéutica²

La historia de la hermenéutica coincide prácticamente con la historia de la filosofía en Occidente. Se remonta hasta la Grecia clásica, origen del propio término *hermenéutica*, resultante de la conjunción entre el verbo ερμηνεύειν (*hermeneúein*: interpretar, descifrar) y el sustantivo ΤΕΧΝΗ (*techné*: arte) —el arte de interpretar—; y relativo, a su vez, al dios Hermes, el heraldo de los dioses, el que actuaba, para los hombres, como el supremo intérprete de la voluntad oscura (*hermética*) de los dioses, como mediador entre éstos y aquéllos. El principal filósofo griego que se ocupó de la hermenéutica fue Aristóteles, cuyo tratado *Peri hermeneias* continúa siendo hoy un referente fundamental, y para quien la hermenéutica debía fundarse, ante todo, en la lógica analógica, con el fin de evitar interpretaciones excesivamente univocistas o equivocistas de los textos.

A partir de aquí, el término *hermenéutica* se restringió prácticamente al ámbito teológico cristiano, cuya labor exegética de la Biblia, oscilante entre interpretaciones literales y alegóricas de sus textos por parte de diversas tendencias, dio lugar a un importantísimo bagaje filosófico sobre la hermenéutica y a un abundante cultivo práctico de ésta, desde la patrística, a lo largo de todo el Medievo, hasta prácticamente el siglo XIX (el Renacimiento y la Modernidad incidieron más bien en el sentido literal de los textos, orientándose, *de facto*, a su interpretación puramente filológica y, por lo tanto, más univocista, obviando, así, cuestiones fundamentales sobre la problemática interpretativa en general), en el sentido de saber referido a los principios y reglas para la interpretación, en aras del esclarecimiento y

2 Exposiciones más detalladas de la historia de la hermenéutica pueden encontrarse en: Mauricio Ferraris, *Historia de la hermenéutica*, y Jean Grondin, *Introducción a la hermenéutica filosófica*, p. 44 y ss.

la comprensión de los textos de las Sagradas Escrituras. Autores reseñables aquí son, entre otros, San Agustín, Boecio, Juan Escoto Eriúgena, San Buenaventura, Santo Tomás de Aquino, el maestro Eckhart, etcétera.³

Fue el Romanticismo alemán (a través, sobre todo, de Friedrich Schleiermacher) el que extendió la hermenéutica a todo tipo de textos escritos, con el propósito de reconstruir el significado de los textos históricos, basándose en el sentimiento (*Gefüll*) como medio de interpretación,⁴ evolucionando con Nietzsche a través de su rotunda crítica de la filosofía occidental y del cristianismo, y, sobre todo, con el historicismo de Wilhelm Dilthey, al extenderla, a su vez, a todo tipo de expresión espiritual humana (de ahí, su célebre división entre *ciencias de las naturaleza* y *ciencias del espíritu*, las puramente hermenéuticas), en aras de comprender su sentido.⁵

Será Martin Heidegger quien contribuya decisivamente, en la contemporaneidad, a la transformación de la hermenéutica, de un método de interpretación a una filosofía, al entenderla ya como el modo en que el hombre se sitúa en el mundo.⁶ Su epígono Hans-Georg Gadamer atenderá fundamentalmente al modo en que puede rescatarse la verdad (y, por lo tanto, al modo en que puede postularse un método hermenéutico que responda a tal exigencia, basándose en la prudencia o *phrónesis*) en relación con la facticidad propia de la actividad hermenéutica, ya señalada por Heidegger.⁷

3 En relación con la hermenéutica medieval, *vid.*: Mauricio Beuchot, *La hermenéutica en la Edad Media*.

4 *Vid.* Friedrich Schleiermacher, *Los discursos sobre hermenéutica*.

5 *Vid.* Wilhelm Dilthey, *Dos escritos sobre hermenéutica: el surgimiento de la hermenéutica y los esbozos para una crítica de la razón histórica*.

6 *Vid.* Martin Heidegger, *Ser y Tiempo*, y Martin Heidegger, *Identidad y diferencia*.

7 *Vid.* Hans-Georg Gadamer, *Verdad y método* [2 vols.].

Finalmente, este apresurado trayecto histórico concluye actualmente desde la constatación de que la hermenéutica vive hoy uno de sus mejores momentos (tal vez debido, como muy bien indica Beuchot, a que siempre ha resurgido en los momentos de crisis culturales como medio filosófico para superarlas), ejemplarizado en tres grandes hermeneutas: Paul Ricoeur, cuya *hermenéutica crítica* se fija en la categoría de *texto* (sea como *símbolo*, como *metáfora*, como *acción* e, incluso, como el propio *yo*) auténtico centro neurálgico de toda actividad interpretativa;⁸ Gianni Vattimo, cuya *hermenéutica débil* constituye el más acabado ejemplo de hermenéutica post-moderna, relativista y escéptica;⁹ y Mauricio Beuchot, quien, a la luz de toda la tradición aristotélico-tomista y desde los hallazgos de la filosofía analítica del lenguaje (sobre todo de Charles Sanders Peirce), mantiene la necesidad de la lógica analógico-icónica para llevar a cabo interpretaciones que medien entre el univocismo de las hermenéuticas positivistas y el equivocismo de las románticas y de las post-modernas (*hermenéutica analógico-icónica*).¹⁰

CONCEPTO, NATURALEZA, OBJETO, FINES Y MÉTODO DE LA HERMENÉUTICA

A la luz de este recorrido histórico, podemos concluir en que la hermenéutica es una filosofía específica, desde la que se configura un saber y una disciplina también específi-

8 Vid. Paul Ricoeur, *Hermenéutica y acción: de la hermenéutica del texto a la hermenéutica de la acción*, y *Sí mismo como otro*.

9 Vid. Gianni Vattimo, *El fin de la modernidad. Nihilismo y hermenéutica en la cultura posmoderna*.

10 Vid. Mauricio Beuchot, *Tratado de hermenéutica analógica. Hacia un nuevo modelo de interpretación*, y *Perfiles esenciales de la hermenéutica*.

cas. Esta especificidad propia viene determinada por cuatro cuestiones fundamentales: su concepto y naturaleza, esto es, qué tipo de saber es y sobre qué trata, cuál es su objeto y de qué tipo, qué fines persigue, y finalmente, cuál es su método propio; abordar, en suma, qué tipo de pregunta fundamental (ontológica y epistemológica) plantea y qué camino sigue para responderla.

La hermenéutica es, escribe Beuchot (a quien sigo en esta exposición), “[...] el arte y la ciencia de interpretar textos, entendiendo por textos aquellos que van más allá de la palabra y el enunciado”.¹¹ Así pues, su objeto propio es el *texto*, entendiéndolo en el sentido más amplio que quepa pensarse: no sólo el escrito, sino también el oral, el diálogo, e incluso la acción; es decir, todo aquello que es susceptible de *significar*, todo aquello que tiene *textualidad*. Por lo tanto, nos referimos a textos hiperfrásicos, mayores que la frase, que son los que necesitan más la interpretación (obviamente más que la palabra e, incluso, que el enunciado), donde no se da un solo sentido (*in claris non fit interpretatio*, decían los clásicos), sino muchos y, con frecuencia, muy distintos.¹² Por eso se dice que es necesario que exista polisemia para se dé propiamente interpretación.

Desde estos presupuestos, la hermenéutica tiene como objetivo principal la decodificación y contextualización del texto, es decir, su *comprensión*, mediante el acto interpretativo. Para comprender un texto hay que contextualizarlo previamente, obteniéndose como resultado inmediato de esta contextualización, su *comprensión*. La profundidad y relevancia

11 Mauricio Beuchot, *Tratado...*, *Op. cit.*, p. 13.

12 De aquí se sigue que todo es susceptible de ser abordado interpretativamente, de ser tratado como *texto*, especialmente en el ámbito de las llamadas *ciencias humanas y sociales*, donde la filosofía, la literatura y el derecho se ocupan fundamentalmente de textos escritos, la sociología y la antropología de textos orales, y la psicología y la historia de textos actuados (*Cfr.* Mauricio Beuchot, *Perfiles...*, *Op. cit.*, pp. 7-22 y 45-57).

de este acto son tales, que comportan, de suyo, supuestos de carácter metafísico, gnoseológico, antropológico y ético, ya que en él están implicadas cuestiones fundamentales relativas al ser, la verdad, al hombre y al bien.

A tal fin, la hermenéutica se articula metódicamente sobre una cualidad esencial: la *sutileza* (*subtilitas*), porque ésta permite ir más allá del sentido superficial del texto, buscando desentrañar, aclarar, su sentido profundo —e incluso el oculto—; bien, tratando de encontrar varios sentidos donde parece sólo haber uno, bien (principalmente), tratando de hallar un sentido intermedio entre dos opuestos que pueden estar en conflicto. Se trataría de superar la univocidad de sentido, de evitar la equivocidad, buscando conseguir la analogía entre los diversos sentidos posibles. Con ello, se pretende llegar al sentido auténtico del texto, entendiendo que esto refleja la verdadera intención de su autor al plasmarla en el texto que produjo, captando lo que quiso realmente decir. Mediante la sutileza en la interpretación el texto se pone en relación —más o menos adecuada, en función del grado de sutileza que se invierta en el acto interpretativo— la intención del autor del texto con la intención del lector (del intérprete), mostrándose así la tensión entre ambos polos, existente en todo acto hermenéutico. Así pues, esta metodología genérica se concreta en varios elementos, los cuales entran en juego en el acto hermenéutico:

- a) El texto, con el significado que contiene y al que sirve de soporte.
- b) El autor, con su intención significativa expresada a través del texto.

- c) El lector, quien debe descifrar el significado que el autor otorgó a su texto, sin renunciar a darle algún significado o matiz.
- d) El acto interpretativo, momento en que el intérprete se da a la tarea de comprender y contextualizar el texto. Constituye el núcleo de toda hermenéutica.

El texto es, pues, el terreno en que se dan cita autor y lector. Dar prioridad al lector implica ofrecer una interpretación más subjetivista del texto, mientras que dársela al autor implica un mayor objetivismo. Lo más sensato es lograr una mediación prudencial, analógica, entre las interpretaciones de lector y autor, de tal manera que la *intención del texto*, expresada en el acto interpretativo, sería el resultado del entrecruzamiento de las dos intencionalidades anteriores.

En definitiva, como indica Beuchot, “[...] la hermenéutica, pues, en cierta manera, descontextualiza para recontextualizar, llega a la contextualización después de una labor elucidatoria y hasta analítica”.¹³ En suma, la filosofía hermenéutica sería, en última instancia, lo que Andrés Ortiz-Osés, define como “[...] interpretación de la existencia a través de la comprensión del sentido de la vida humana [...]”¹⁴

Ciencia y arte de interpretar: *hermenéutica docens* y *hermenéutica utens*

Con las expresiones *hermenéutica docens* y *hermenéutica utens* (inspiradas en la célebre distinción escolástica entre lógica *docens* y lógica *utens*) se quiere hacer alusión a la doble dimensión, teórica y práctica, que presenta la hermenéutica. La *hermenéutica docens* expresa el aspecto teórico

13 Mauricio Beuchot, *Tratado...*, *Op. cit.*, p. 14.

14 Andrés Ortiz-Osés, “Sentido y sinsentido de la existencia”, p. 22.

de la hermenéutica, al referirse a ésta en tanto que doctrina o teoría general del interpretar, en cuanto *ciencia de la interpretación*; mientras que la *hermenéutica utens* hace referencia a su aspecto práctico, esto es, en cuanto interpretación en sí misma, ofreciendo los métodos, instrumentos, procedimientos, etcétera, obtenidos en su dimensión teórica para ser aplicados a la práctica (en suma, las *reglas de interpretación*), en cuanto *arte de la interpretación*.

De ahí que Beuchot defienda, con buen criterio, que la hermenéutica es primordialmente teórica y derivativamente práctica, puesto que su naturaleza práctica depende de su naturaleza eminentemente teórica, al ser su aplicación.¹⁵

¿QUÉ SON LOS ESTUDIOS DE USUARIOS DE LA INFORMACIÓN? LOS ESTUDIOS DE USUARIOS COMO DISCIPLINA

Debido precisamente a la vocación inicial, eminentemente práctica, de los estudios de usuarios, la teoría sobre esta disciplina es relativamente escasa, en relación con otros campos de las ciencias de la información y de la documentación.¹⁶ Además, si se examinan con cierto detenimiento las propuestas teóricas al uso, puede comprobarse que lo que las caracteriza, en términos generales, es la dispersión y la confusión. Tan desalentadora situación responde, no sólo a la falta de acuerdo entre los estudiosos sobre cuestio-

15 Mauricio Beuchot, *Tratado...*, *Op. cit.*, pp. 18-19.

16 *Vid.*, por ejemplo, Isabel Villaseñor Rodríguez, "Los estudios de usuarios de información como línea de investigación prioritaria en Bibliotecología y Documentación", en *Memoria del xxvii Coloquio de Investigación Bibliotecológica y sobre la Información: la investigación y la educación bibliotecológica en la sociedad del conocimiento*, pp. 161-175; Elías Sanz Casado, *Manual de estudios de usuarios*; Juan José Calva González, *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*; H. N. Prasad, *Information needs and user*; T. D. Wilson, "On uses studies and information need", pp. 3-5.

nes puramente terminológicas, sino que se manifiesta con mayor intensidad en aspectos tan fundamentales como la pluralidad de perspectivas teóricas parcialistas; muchas de ellas, poco rigurosas epistemológicamente y demasiado reduccionistas del problema, llegando incluso a constatarse —y esto es lo más grave— importantes desacuerdos en torno al propio objeto de estudio de estas investigaciones.

Por ello, el abordaje de la conceptualización de los estudios de usuarios es una cuestión extremadamente problemática y, desde luego, no es éste el lugar apropiado para intentar resolver este arduo tema. Voy a hacerme eco aquí de una definición que, sin embargo, presenta el suficiente grado de amplitud y de apertura, como para ofrecer un marco genérico que nos sirva como punto de partida para nuestra reflexión hermenéutica, además de dar cuenta suficientemente del objeto que está en la base de este tipo de estudios (el fenómeno de las necesidades de información), a saber:

[...] todos aquellos trabajos que se llevan a cabo para conocer no sólo necesidades de información y/o formación (surgimiento de la necesidad) sino también demandas y hábitos de información (manifestación, comportamiento) así como el grado de satisfac-

Comunidades de usuarios, necesidades de información...

ción con respecto a un producto, un servicio o un centro de información determinados de un grupo concreto de usuarios.¹⁷

Expresión de esto son también las fuertes discrepancias existentes en torno a una metodología uniforme, clara y efectiva para la realización de los estudios de usuarios y, consecuentemente, la ausencia habitual de rigor metodológico a la hora de planificarlos y ejecutarlos. Por ejemplo, Patricia Hernández ha puesto de manifiesto, en este sentido, la frecuente confusión entre la función y los objetivos de estos estudios y la falta de conocimientos sobre las técnicas a emplear o empleadas, así como las deficiencias en su ejecución (lo cual les lleva a no captar con precisión los datos que realmente necesitan y, por lo tanto, la carencia de rigor en cuanto al análisis de sus resultados).¹⁸ También Calva González ha señalado, en este sentido, que, con mucha frecuencia, no se suele hacer una selección representativa de los

17 Isabel Villaseñor Rodríguez, “Los estudios de usuarios publicados en España en el siglo XXI”, en Juan José Calva González (coord.), *III Seminario de usuarios de la información. La investigación sobre las necesidades de información de diferentes comunidades*, pp. 3-78. En otro lugar, la autora corrobora esta definición en los siguientes términos: “[...] actividad que, mediante la aplicación de uno o varios métodos, busca el conocimiento (identificación y caracterización) de todo lo relativo a las necesidades informativas del ser humano; esto es: el surgimiento de la necesidad de información, la manifestación de la necesidad a través del comportamiento del usuario en la búsqueda de esa información y la satisfacción o insatisfacción de la necesidad. Es una actividad, pues, que aporta nuevo conocimiento utilizando un método científico para ello, rasgos definitorios de una investigación.” (Isabel Villaseñor Rodríguez, “Los estudios de usuarios de información como línea de investigación prioritaria en Bibliotecología y Documentación”, en Jaime Ríos Ortega y Juan José Calva González (comps.), *Memoria del XXVII Coloquio de Investigación Bibliotecológica y sobre la Información: la investigación y la educación bibliotecológica en la sociedad del conocimiento*, pp. 161-162).

18 Patricia Hernández Salazar, “El fenómeno de los usuarios de la información”, en Felipe Martínez Arellano y Juan José Calva González (comp.), *La investigación bibliotecológica en la era de la información. Memoria del XXI Coloquio de Investigación Bibliotecológica y de la Información*, pp. 165-176.

sujetos a estudiar, aplicándose únicamente a los usuarios reales y olvidando a los potenciales, sin llegarse a indagar en el modo en que el usuario obtiene y usa la información, dejándose también de lado el estudio de las necesidades de información.¹⁹

En todo caso, también con un propósito meramente descriptivo al objeto de servirnos como simple referente conceptual que permita conducirnos en nuestra tarea hermenéutica, reflejo aquí una definición muy funcional de metodología de estudios de usuarios, ofrecida en el contexto de las discusiones que tuvieron lugar en las sesiones cerradas del VII Seminario de Estudios de Usuarios de la Información, del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, en la Universidad de Baja California Sur (ciudad de La Paz, México), en marzo de 2012: “Conjunto de métodos, técnicas e instrumentos utilizados para la investigación de los usuarios de la información tomando en cuenta la descripción del contexto, los factores y recursos que inciden o pueden incidir en la investigación que se llevará a cabo”.

Contamos, pues, con los referentes teóricos esenciales para proceder, ya de lleno, a nuestra tarea de hermeneutización de los estudios de usuarios de la información.

HERMENEUTIZACIÓN DE LOS *ESTUDIOS DE USUARIOS DE LA INFORMACIÓN*

Retomemos la hipótesis inicial de este ensayo: los *estudios de usuarios de la información* constituyen una disciplina y una actividad eminentemente hermenéuticas. En consecuencia, se plantea ahora la necesidad —conscientes de su

19 Juan José Calva González, *Las necesidades de información...*, *Op. cit.*, p. 2.

naturaleza interpretativa— de hermeneutizarla, de considerarla desde la hermenéutica, si queremos ser respetuosos con su naturaleza propia y no limitarnos a la mera comprensión que nos impone una simple y estrecha conciencia metódica, que no aspire, ni pueda ir más allá de su mera formulación en un plano meramente epistemológico.

Todo esto es muy coherente con aquello que es verdaderamente lo propio de la hermenéutica: la asunción inicial y la corroboración final, en todo acto interpretativo, de que la interpretación o interpretaciones resultantes no agotan lo real, y de que no existe ningún método, por lo tanto, que agote del todo la comprensión, eliminando así de raíz cualquier posibilidad de interpretación que se pretenda a sí misma *sub specie aeternitatis*.²⁰ Esta actitud hermenéutica es la que debe adoptarse en toda tarea de hermeneutización de cualquier disciplina, incluyendo obviamente a los *estudios de usuarios de la información*.

Y es que su naturaleza hermenéutica se deriva, inicialmente, de que sus presupuestos y su actividad consiste básicamente en interpretar *textos* (recuérdese el sentido que otorgábamos arriba al término *texto*; en este caso las necesidades de información de los usuarios, con el fin de satisfacerlas en la mayor medida posible), desde métodos, técnicas e instrumentos fundamentalmente empíricos (encuestas, entrevistas, estudios de campo, etcétera). Se sustentan, sobre todo, sobre un acto interpretativo: el realizado por la persona (individual o institucional) que plantea y desarrolla tales estudios, e interpreta sus resultados, en un proceso dinámico que abarca desde el momento en que se evidencia una necesidad de información por parte de un individuo, hasta el momento en que satisface, o no se satisface tal necesidad.

²⁰ Esto se ha convertido en un postulado epistemológico fundamental en la hermenéutica contemporánea, compartido por prácticamente todos los filósofos hermeneutas actuales.

La idea de que los *estudios de usuarios de la información* revisten una naturaleza hermenéutica se refuerza especialmente por la gran importancia que tiene el contexto, como elemento condicionante y determinante durante todas las fases y momentos en que se desarrollan estas investigaciones. Esto no es nada nuevo, ya que prácticamente todos los autores que se ocupan del fenómeno de las necesidades de información y de los estudios de usuarios, han destacado la notable relevancia del contexto, del entorno, del ambiente en que se desenvuelve el usuario, a la hora de determinar sus necesidades de información, hasta el punto de que puede resultar determinante en su comportamiento informativo ante el surgimiento de tal necesidad de información, y condicionante en su resultado final al respecto, sea satisfactorio o insatisfactorio. La hermenéutica filosófica, precisamente, lo que hace es incorporar este factor en su comprensión del hombre y del mundo: ya no se contempla al individuo aisladamente, fuera de toda coordinada espacio-temporal (lo cual es característico, por ejemplo, del racionalismo y del positivismo modernos), sino en el marco de un contexto específico (sea en forma de *historia efectual* —Heidegger—, de *tradición* —Gadamer—, de *texto* —Ricoeur—, etcétera) que lo constituye, incluso, como tal individuo.

Por lo tanto, hemos de concluir provisionalmente en la necesidad de hermeneutizar los estudios de usuarios, de acuerdo con su naturaleza ontológica, en tanto que realidad que se expresa hermenéuticamente, y de acuerdo con su naturaleza epistemológica, en tanto que realidad susceptible de ser conocida mediante métodos hermenéuticos; en suma, de acuerdo con su naturaleza filosófica.

Punto de partida para la hermeneutización de los estudios de usuarios de la información: el Modelo NEIN (Modelo de las necesidades de información)

Ahora bien, tal hermeneutización requiere de un sustento teórico lo suficientemente abarcador, abierto y respetuoso con el objeto y la perspectiva propia de lo que entendemos por *estudios de usuarios de la información*, que permita llevarse a cabo adecuadamente. En este sentido, voy a tomar en consideración el Modelo NEIN, del doctor Calva González, por entender que, como modelo teórico, da cuenta de manera completa, rigurosa y precisa de todo el fenómeno de las necesidades de información, y ofrece, por ello, una buena base para llevar a cabo investigaciones propias de esta disciplina; de ahí que responda adecuadamente a las anteriores exigencias teóricas, hasta el punto de que, a mi juicio, permite entender los estudios de usuarios como una actividad hermenéutica en todas sus fases y momentos.

Este modelo plantea los estudios de usuarios desde lo que Calva denomina *fenómeno de las necesidades de información*, como concepto fundamental desde el que articular todo el contexto teórico en que se desarrolla todo lo que tiene que ver con los *estudios de usuarios de la información*. Así pues, el Modelo NEIN explica tal fenómeno, en todas sus dimensiones y fases, que reduce a tres:

- 1) Fase de surgimiento de la necesidad de información en el usuario, es decir, el momento en que aparece tal necesidad.
- 2) Fase de comportamiento informativo del usuario de cara a satisfacerla, esto es, el modo en que se manifiesta tal necesidad.

- 3) Fase de satisfacción o insatisfacción de la necesidad de información del usuario, una vez proporcionada tal información, bien por sí mismo, bien por parte de un tercero.

De manera general, en todo este proceso, se considera que el surgimiento de las necesidades de información (origen de todo él), y el comportamiento informativo en que estas necesidades se manifiestan, están bajo la influencia de *factores externos* (el ambiente del usuario) y de *factores internos* (características particulares de cada usuario).

Obviamente, esta descripción general del fenómeno exige, para su investigación, la articulación de una metodología y la instrumentación de métodos, técnicas e instrumentos concretos, que resulten adecuados y útiles para la detección de las necesidades de información, del comportamiento informativo del usuario y de su satisfacción. Tales métodos, técnicas e instrumentos deben ubicarse en cada una de las tres fases reseñadas. En la primera se investiga a la persona en su ambiente, sus características particulares y la información necesaria para adaptarse a ese medio. En la segunda, la más estudiada, se analiza el *modus operandi* del sujeto que busca información, ya que es aquí donde presenta un tipo y un patrón de comportamiento más específicos. Finalmente, en la tercera fase, los métodos, técnicas e instrumentos están orientados a indagar qué ocurre una vez que el usuario posee la información que se le proporcionó a través de una fuente o recurso, pues éste es el momento en que valora su estado, sea de satisfacción o de insatisfacción.²¹

En el fondo, esta metodología así articulada viene a representar los distintos estadios de una actividad genérica-

21 Juan José Calva González, *El fenómeno de las necesidades de información: investigación y modelo teórico*, p. 17 y ss.

mente hermenéutica, interpretativa, en torno al fenómeno de las necesidades de información. El propio Calva parece confirmarlo, cuando escribe:

La comprensión de las tres fases de que constan las necesidades de información, los dos factores, los elementos que intervienen y los métodos —con sus técnicas e instrumentos— que permiten el análisis del tipo de necesidades, tipos y patrones de comportamientos informativos, así como la satisfacción, permitirán que las unidades de información —trátese de bibliotecas, centros de documentación u otros— logren atender las necesidades de información que presentan los distintos tipos de comunidades.²²

Y es que la *comprensión* de este fenómeno es el fin principal del Modelo NEIN y el sustrato fundamental que hacen de los *estudios de usuarios de la información* una actividad eminentemente hermenéutica. Procedamos, pues, a hermeneutizar con mayor detalle cada una de estas fases.

Fase inicial del fenómeno de las necesidades de información: hermenéutica del surgimiento de la necesidad del usuario

En esta primera fase, el *intérprete*²³ de las necesidades de información que se le plantea a un usuario concreto lleva a cabo un juicio basado en una actividad hermenéutica, ya que se sostiene fundamentalmente sobre un acto interpretativo, en el cual el *texto* a interpretarse es el modo en que surge y se manifiesta tal necesidad de información por parte del usuario.

²² *Ibid.* p. 31.

²³ Entiéndase por *intérprete*, sea el investigador del fenómeno, sea el responsable de la unidad informacional, sea el mismo usuario. Empleo tal término para significar la naturaleza intrínsecamente hermenéutica de este momento.

El surgimiento de las necesidades de información está bajo la influencia clara, tanto del contexto (lo que el Modelo NEIN denomina *factores externos*), como de la personalidad y de las características particulares de cada usuario (según Calva, los *factores internos*: el *texto*, en nuestra hermenéutica).²⁴

La interpretación del contexto (encaminada a su comprensión), tanto físico como cultural (incluso, del *físico-cultural*), en el cual se desenvuelve el individuo al que le surge una necesidad de información, constituye una actividad eminentemente hermenéutica, dependiente de elementos tales como el tipo y la variabilidad del ambiente en que surge la necesidad. Este juicio hermenéutico *genérico* es resultado de una actividad interpretativa dinámica, circular, de interrelación recíproca entre el intérprete (unidad informativa, investigador, usuario) y el ambiente,²⁵ y tiene así la virtud de facilitar la comprensión más realista y ajustada del fenómeno de las necesidades de información.

Asimismo, la comprensión de los factores internos de la persona a la que le surge una necesidad de información, constituye también una actividad hermenéutica, ya que de una correcta interpretación de los tipos y perfiles de personas, según sus necesidades propias de información, se obtendrán mejores y más adecuados resultados en el cumplimiento de su objetivo final de satisfacción de tal necesi-

24 Juan José Calva González, *El fenómeno...*, *Op. cit.*, p. 19.

25 Digo aquí que tal juicio hermenéutico es *genérico* porque es resultado, a su vez, de distintos juicios hermenéuticos específicos, sustentados también en *pre-juicios*, que permiten al intérprete del surgimiento de la necesidad de información la articulación de tal juicio genérico. Como toda actividad hermenéutica, tal juicio es un juicio complejo que comprende distintos juicios hermenéuticos específicos, cuya consideración permiten al intérprete, mediante su actividad interpretativa, llegar a tal juicio (círculo hermenéutico). Obviamente, sobre cada uno de estos juicios, cabe desarrollarse una hermenéutica específica que permita comprenderlos según su naturaleza y orden propios.

dad, por parte del intérprete. He aquí, como dije, el *texto* a interpretarse en este acto hermenéutico *genérico* en que consiste toda esta fase.²⁶

Fase intermedia del fenómeno de las necesidades de información: hermenéutica del comportamiento informativo del usuario

Al igual que la comprensión de los diversos orígenes y modos en que se originan las necesidades de información descansa sobre una actividad hermenéutica sustentada sobre un acto interpretativo, también lo es la comprensión de los distintos comportamientos informativos de los individuos tendentes a satisfacerlas. Aquí el *texto* a interpretarse es su *modus operandi* en su búsqueda de la información que precisan. Este momento es especialmente relevante desde el punto de vista hermenéutico, debido a la gran complejidad que lo acompaña; y es que en él están implicados elementos de muy diversa índole por la enorme variedad y la heterogeneidad de tipos y patrones de comportamientos posibles que pueden darse: es, quizás, el momento más abierto e impredecible de todos cuantos integran el fenómeno de las necesidades de información, ya que la pluralidad, diversidad y heterogeneidad de contextos, de comunidades y de personas son tan amplias, que pueden dar lugar a un número infinito de comportamientos informativos posibles, muy difíciles de abarcar bajo un patrón cerrado y unívoco de comprensión del fenómeno.

26 Como en el caso anterior, el juicio hermenéutico en que se termina la actividad interpretativa en esta fase, es un juicio complejo (en consonancia con la complejidad propia de toda la fase en su conjunto), el cual participa de los mismos elementos, características y condicionantes que en el juicio hermenéutico sobre el ambiente del usuario, antes descrito.

Del mismo modo que en la fase anterior, el comportamiento informativo en que estas necesidades se manifiestan, están bajo la influencia tanto de factores externos (contexto) como de factores internos (características particulares de cada sujeto), en términos análogos a los descritos en la fase anterior.

Fase final del fenómeno de las necesidades de información: hermenéutica de la satisfacción o insatisfacción del usuario

Finalmente, como las dos fases anteriores, esta tercera constituye también una actividad hermenéutica, concretada en el juicio hermenéutico genérico de evaluación de la satisfacción o insatisfacción de la necesidad de información del usuario, tras ejecutar su comportamiento informativo. Su naturaleza hermenéutica se infiere del hecho de que está sustentada en un acto interpretativo, en el cual el *texto* a interpretarse es el propio testimonio valorativo del usuario al respecto, sea de satisfacción o de insatisfacción.

Como las dos fases anteriores, esta última participa, en términos semejantes, de los elementos y condicionantes que la configuran como una actividad hermenéutica sustentada dinámicamente sobre diversos actos y juicios hermenéuticos en distintos grados, según el orden de acción y valoración que tomemos en consideración.

Tal juicio valorativo final de satisfacción o insatisfacción cierra la actividad hermenéutica genérica que constituye todo el fenómeno en su conjunto, concluyéndose así todo el proceso.

Una metodología hermenéutica de los estudios de usuarios de la información basada en el Modelo NEIN

Llegados a este punto, en el cual tomamos conciencia de la naturaleza hermenéutica de las distintas fases del fenómeno de las necesidades de información, corresponde ahora plantearnos una metodología hermenéutica que respete y dé cuenta adecuadamente de tal naturaleza hermenéutica, de cara a los métodos, técnicas e instrumentos (en suma, a las investigaciones) que deben ponerse en juego para no traicionarla. Y es que es precisamente atendiendo a la metodología para el planteamiento y ejecución de un estudio de usuarios de la información, como puede comprobarse con mayor claridad que los estudios de usuarios constituyen una actividad esencialmente hermenéutica, la cual consiste básicamente en un permanente *hacerse*, flexible y dinámico, donde se encuentran implicados múltiples factores de diversa naturaleza (especialmente derivados del contexto — el más genuinamente hermenéutico de todos—, sea externo o interno del propio usuario), que hacen de tal proceso un complejo cuya adecuada comprensión requiere de la interpretación.

Así pues, el punto de partida hermenéutico de un estudio de usuarios de la información debe ser la consideración de los factores contextuales, tantos externos como internos, en la primera fase del fenómeno de las necesidades de información, esto es, en el momento del surgimiento de la necesidad de información para el usuario. Tales factores vienen representados aquí por el tipo de comunidad en que se inserta el usuario, y por la muestra significativa que se tome en consideración de ella, tomando, tanto población como muestra, como elementos hermenéuticos por separado y también interrelacionados entre sí. Asimismo, con el fin del

completar este cuadro hermenéutico inicial, debe considerarse, en la medida en que pueda conocerse de primera mano, el perfil inicial particular de usuario al que le surge tal necesidad.

En este aspecto, es importante que, tanto el método como las técnicas y los instrumentos para la realización del estudio, se adecuen a estos presupuestos con el fin de que den cuenta lo más precisa y rigurosamente posible de la problemática interpretativa que comportan, en el estudio de usuarios que pretende llevarse a cabo. Así, por ejemplo, son aspectos metodológicos importantes aquí la ponderación de la relación entre las variables cuantitativas y las cualitativas, con respecto al origen de las necesidades de información en el contexto informativo del usuario, en el planteamiento del estudio, así como la elección del método de promoción para obtener una mayor respuesta por parte de la población en la elaboración del estudio.

A continuación, el desarrollo metodológico del estudio debe también articular métodos, técnicas e instrumentos que permitan interpretar el comportamiento informativo del usuario, en un proceso que bascule permanente y dinámicamente entre lo general y lo particular, es decir, entre los factores contextuales en que se desenvuelve el usuario y el propio comportamiento específico que éste lleva a cabo para satisfacer su necesidad. De esta manera, se han de considerar métodos en razón de la interrelación entre lo general y lo particular antes indicada y en función del tipo de comunidad y de usuario objeto de estudio. Esta flexibilidad metodológica ha de expresarse en función de las distintas comunidades de usuarios, puesto que unos métodos, técnicas e instrumentos resultan más adecuados que otros, en razón de aquello que éstas tienen de semejante, partiendo de su desemejanza entre sí. Aquí, por ejemplo, resulta de gran

interés un ejercicio hermenéutico basado en la analogía entre comunidades y métodos aplicables; una hermenéutica analógica que interprete los tipos de comunidades y usuarios existentes en ellas, y los relacione analógicamente con otros, teniendo en cuenta los métodos más idóneos para dar cuenta de la problemática interpretativa que comportan.

Todo esto es especialmente importante en las fases de planificación y de ejecución de un estudio de usuarios. También la fase final de valoración de la satisfacción del usuario requiere de unos métodos, técnicas e instrumentos que respondan a su naturaleza hermenéutica, puesto que, en ella, se lleva a cabo la interpretación de los resultados obtenidos en el estudio de usuarios, con el fin de arribar a su comprensión, en relación con los métodos, técnicas e instrumentos empleados para la realización del estudio de usuarios (esto es, con el *contexto* interpretativo, en el plano hermenéutico-metodológico).

Es claro que la valoración de la satisfacción e insatisfacción del usuario de información está mediada, en buena medida, por factores subjetivos; y precisamente por ello se trata, de entrada, de una actividad, en buena medida, interpretativa de tales resultados, y por lo tanto, hermenéutica. Desde el punto de vista metodológico, aquí es importante, por ejemplo, tomar en consideración el grado de satisfacción o insatisfacción del usuario en relación analógica con otros usuarios que han tenido la misma o análoga necesidad de información, desde el ejercicio de una hermenéutica analógica.

COROLARIO FINAL: HACIA UNA HERMENÉUTICA
DE LOS *ESTUDIOS DE USUARIOS DE INFORMACIÓN*

A partir de estas consideraciones totalizadoras y dinámicas, sobre el fenómeno de las necesidades de información, tomando como referencia el *Modelo NEIN*, tamizado ontológica y metodológicamente por la hermenéutica, se pretende explicitar la naturaleza genuinamente interpretativa de todo el fenómeno y de los estudios de usuarios que se sustentan sobre él. Los *estudios de usuarios de información* han de entenderse, pues, como una actividad eminentemente hermenéutica, si se quiere lograr una adecuada comprensión del fenómeno. De ahí que ambos requieran de una consideración desde los presupuestos y desarrollos filosóficos de la hermenéutica filosófica, uno en un plano ontológico (el fenómeno de las necesidades de información), y el otro en un plano epistemológico (*los estudios de usuarios de la información*).

Los posibles desarrollos hermenéuticos son, obviamente, muy variados y diversos, dependiendo del tipo de hermenéutica que se ponga en juego. En todo caso, aquéllos oscilarán entre hermenéuticas univocistas, más cerradas y concluyentes con su objeto de interpretación, y hermenéuticas equivocistas, más abiertas y disolventes; aquí, lo ideal será articular hermenéuticas que se sustenten sobre la analogía como medio lógico de interpretación (hermenéuticas analógicas), que busquen la mediación entre las anteriores para respetar en la mayor medida posible lo que debe interpretarse.²⁷

Desde esta comprensión filosófica de los *estudios de usuarios de la información*, a mi juicio, será más fácil con-

27 Este es nuestro objetivo en próximos trabajos, donde trataremos de ofrecer una hermenéutica analógica de los estudios de usuarios de la información.

seguir un más profundo grado de comprensión de toda la compleja problemática que acompaña a unos determinados usuarios de información en el ámbito de un determinado contexto informativo, con el propósito de satisfacer, en la mayor medida de lo posible (y esto es lo realmente importante, a fin de cuentas), sus necesidades informativas.

BIBLIOGRAFÍA

- Beuchot, Mauricio, *Perfiles esenciales de la hermenéutica*, México, UNAM / Instituto de Investigaciones Filológicas, 2002.
- _____, *La hermenéutica en la Edad Media*, México, UNAM / Instituto de Investigaciones Filológicas, 2012.
- _____, *Tratado de hermenéutica analógica. Hacia un nuevo modelo de interpretación*, 4ª ed., México, UNAM / Facultad de Filosofía y Letras - Editorial Ítaca, 2009.
- Calva González, Juan José, *El fenómeno de las necesidades de información: investigación y modelo teórico*, México, UNAM / Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2007.
- _____, *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*, México, UNAM / Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004.
- Castro, Sixto, "El panal hermenéutico", en Luis Álvarez Colín (Ed.), *La hermenéutica en el cambio de siglo. Entre el rescate de la tradición y el reto de la creatividad. Homenaje a Mauricio Beuchot*, México, Editorial Ducere, 2011.
- Dilthey, Wilhelm, *Dos escritos sobre hermenéutica: el surgimiento de la hermenéutica y los esbozos para una crítica de la razón histórica* [trad. ed. y notas de Antonio Gómez Ramos], Madrid, Istmo, 2000.

El método hermenéutico aplicado a los estudios de usuarios...

- Ferraris, Mauricio: *Historia de la hermenéutica* [trad. de Jorge Pérez de Tudela], Barcelona, Akal, 2000.
- Gadamer, Hans-Georg, *Verdad y método*, 2 vols. [trad. de Ana Agud Aparicio y Rafael de Agapito], 5º ed., Salamanca, Sígueme, 1993.
- Grondin, Jean, *Introducción a la hermenéutica filosófica*, Barcelona, Herder, 2002.
- Heidegger, Martin, *Identidad y diferencia* [ed. de Arturo Leyte; trad. de Helena Cortés y Arturo Leyte], Barcelona, Anthropos, 1990.
- _____, *Ser y Tiempo* [trad. ed. y notas de Jorge Eduardo Rivera C.] Madrid, Trotta, 1999.
- Hernández Salazar, Patricia, “El fenómeno de los usuarios de la información” (pp. 165-176), en Felipe Martínez Arellano y Juan José Calva González (comps.), *La investigación bibliotecológica en la era de la información. Memoria del XXI Coloquio de Investigación Bibliotecológica y de la Información*, México, UNAM / CUIB, 2004.
- Ortiz-Osés, Andrés, “Sentido y sinsentido de la existencia”, *Hermes Analógica*, 1, 2010, p. 22.
- Prasad, H. N., *Information needs and user*, Varanasi, Indian Bibliographic Center, 1992.
- Ricoeur, Paul, *Hermenéutica y acción: de la hermenéutica del texto a la hermenéutica de la acción* [ed. y trad. de Juan Carlos Scannone], Buenos Aires, Prometeo Libros, Universidad Católica Argentina (UCA), 2008.
- _____, *Si mismo como otro* [trad. de Agustín Neira Calvo], Madrid, Siglo XXI Editores, 1996.
- Sanz Casado, Elías, *Manual de estudios de usuarios*, Madrid, Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.

Comunidades de usuarios, necesidades de información...

Schleiermacher, Friedrich, *Los discursos sobre hermenéutica* [trad. ed. y notas de Lourdes Flamarique], Pamplona, Universidad de Navarra, 1999.

Vattimo, Gianni, *El fin de la modernidad. Nihilismo y hermenéutica en la cultura posmoderna* [trad. de Alberto L. Bixio], Barcelona, Gedisa, 2007.

Villaseñor Rodríguez, Isabel, “Los estudios de usuarios de información como línea de investigación prioritaria en Bibliotecología y Documentación” (pp. 161-175), en Jaime Ríos Ortega y Juan José Calva González (comps.), *Memoria del XXVII Coloquio de Investigación Bibliotecológica y sobre la Información: la investigación y la educación bibliotecológica en la sociedad del conocimiento*, México, UNAM / CUIB, 2010.

_____, “Los estudios de usuarios publicados en España en el siglo XXI” (pp. 3-78), en Juan José Calva González (coord.), *La investigación sobre las necesidades de información en diferentes comunidades. Memoria del III Seminario de Usuarios de la Información*, México, UNAM / CUIB, 2009.

Wilson, T. D., “On uses studies and information need”, *Journal of Documentation*, 37, 1981, pp. 3-5.