

El trasfondo hermenéutico de los estudios de usuarios de información

JUAN ANTONIO GÓMEZ GARCÍA

Universidad Nacional de Educación a Distancia, España

El propósito principal del presente trabajo es, de manera general, poner de manifiesto que los llamados *estudios de usuarios de la información* constituyen una disciplina teórica que se ejecuta en el ámbito práctico bajo presupuestos filosóficos y metodológicos de naturaleza eminentemente hermenéutica. Si atendemos a la clásica tesis aristotélica sobre la verdad, en virtud de la cual el saber y la ciencia deben adecuarse a su objeto de conocimiento (*adaequatio intellectus rei*),¹ debemos, pues, considerar a la hermenéutica como la filosofía y la metodología más apropiada para comprender todos los complejos procesos ontológicos y epistemológicos en que se sustentan este tipo de investigaciones. A partir de aquí, estaremos en condiciones de postular unas auténticas ontología y epistemología (hermenéuticas) que permitan dar razón filosófica de esta disciplina y de sus métodos propios.

Esto es muy necesario, además, si se contempla la situación actual de estos estudios, ya que, por diversos motivos, constituyen un campo sobre el que apenas hay reflexión

1 *Metafísica*, IV, 7.

teórica; y la que hay, se circunscribe a modelos metodológicos, de carácter fundamentalmente descriptivo con fines meramente operativos y por razones prácticas coyunturales, sin llegar a reflexionar todavía, en un plano puramente filosófico, sobre qué son los estudios de usuarios (cuestión ontológica), qué status científico ostentan y cómo se pueden articular metodológicamente (cuestiones epistemológicas). En efecto, esta disciplina y toda la problemática práctica que la acompaña, se hallan aún bajo perspectivas teóricas que no van más allá de cuestiones meramente metodológicas (a lo sumo epistemológicas, como es el caso del llamado Modelo NEIN; a mi juicio, la reflexión teórica más acabada y comprensiva de las actualmente existentes).² Por ello, si se quiere aspirar a su comprensión verdaderamente filosófica, debe darse un paso más; un paso que permita transitar del plano epistemológico al ontológico. Nos ubicaremos así en un plano más abstractivo (y, en consecuencia, comprensivo), ya que la fundamentación ontológica de todo saber pretende responder a la pregunta *¿qué es...?*, frente a la fundamentación epistemológica, la cual se ocupa sólo de responder, sin más, a la cuestión *¿cómo es...?*. El sentido de este tránsito de lo epistemológico a lo ontológico es trascendental, puesto que puede contribuir a resolver, en buena medida, muchos de los problemas que se plantean a los investigadores en el ámbito de los estudios de usuarios, tanto a nivel teórico, como práctico, porque amplía las posibilidades de una comprensión cabal de su naturaleza propia al aumentar en mayor grado su profundidad reflexiva.

Creemos que aquí resulta muy necesaria la hermenéutica como la filosofía más adecuada para clarificar –siquiera muy genérica, indiciaria y superficialmente, en el presente

² Una buena exposición de los modelos teóricos existentes puede encontrarse en: Juan José Calva González, “La investigación sobre el ciclo de las necesidades de información: modelos teóricos y métodos”, pp. 191-207.

estado de cosas–, la cuestión ontológica propia de los estudios de usuarios de la información, al intentar dilucidar que se trata, ante todo, de un saber y de una actividad genuinamente interpretativa.

NOTAS GENERALES SOBRE LA HERMENÉUTICA FILOSÓFICA

La hermenéutica es una filosofía específica que constituye un saber y una disciplina también específicos. Ostenta una gran y dilatada tradición histórica en la filosofía occidental, ya desde la Grecia clásica (especialmente desde Aristóteles), pasando por la hermenéutica medieval de las Sagradas Escrituras, el romanticismo y el historicismo europeos decimonónicos (Schleiermacher, Dilthey), la filosofía nihilista de Nietzsche, y ya en el siglo XX, la hermenéutica de Heidegger y de su discípulo Gadamer, hasta la actualidad, cuyos principales representantes son Ricoeur, Vattimo y, en México, Mauricio Beuchot. A lo largo y a lo ancho de todo este devenir histórico, la hermenéutica filosófica ha conocido diversas formas y versiones, a veces muy diferentes entre sí;³ de ahí que, en aras de establecer unas características comunes que definan su especificidad propia como tal filosofía, hayamos de elucidar las siguientes cuestiones: su concepto y naturaleza –esto es, qué tipo de saber es y sobre qué trata–, cuál es su objeto de reflexión y de qué tipo son sus objetos particulares, qué objetivo y qué fines persigue y, finalmente, cuál es su método propio. A partir del planteamiento de estos presupuestos, nos encontraremos en condiciones de responder, en suma, a la cuestión filosófica

3 Una exposición detallada de la historia de la Hermenéutica filosófica puede encontrarse en: Maurizio Ferraris, *Historia de la hermenéutica*.

fundamental (ontológica y epistemológica) que plantea y qué camino sigue para responderla.

En primer lugar, en relación con el concepto y la naturaleza de la hermenéutica filosófica, podemos definirla, siguiendo a Mauricio Beuchot, como “[...] el arte y la ciencia de interpretar textos, entendiendo por *textos* aquellos que van más allá de la palabra y el enunciado.”⁴ De aquí se desprende que el objeto de la hermenéutica lo constituyen los *textos*, los cuales han de considerarse en el sentido más amplio, esto es, no sólo los textos escritos, sino también los orales, los diálogos, e incluso las acciones; en consecuencia, todo aquello que significa o puede significar algo, todo aquello que tiene *textualidad*, todo aquello que es polisémico.

Por lo tanto, la hermenéutica filosófica considera también (y sobre todo) textos hiperfrásicos –es decir, mayores que la frase–, que son los que necesitan más la interpretación (obviamente más que la palabra e, incluso, que el enunciado) por su problematicidad, ya que, en ellos, no se da un solo sentido (*in claris non fit interpretatio*, decían los juristas medievales), sino muchos y, con frecuencia, muy distintos. Todo ello con el objetivo de decodificarlos y contextualizarlos, con el fin de *comprenderlos*. Y es que, para *comprender* un texto, hay que contextualizarlo previamente, y se obtiene como resultado inmediato de esta contextualización, como decimos, su *comprensión*, en razón de este acto interpretativo:

Poner un texto en su contexto –escribe Beuchot–, evitar la incompreensión o la mala comprensión que surge del descontextuar. Tal es el acto interpretativo y a la vez la finalidad de la interpretación. En eso la hermenéutica lleva ya supuestos antropológicos y, por lo mismo y en la lejanía, pero fundamentalmente, éticos y hasta metafísicos [...] La hermenéutica, pues, en cierta manera, descon-

⁴ Mauricio Beuchot, *Tratado de hermenéutica analógica. Hacia un nuevo modelo de interpretación*, p. 13.

textualiza para recontextualizar, llega a la contextualización después de una labor elucidatoria y hasta analítica.⁵

Para ello la hermenéutica se sirve de la sutileza (*subtilitas*), que es una cualidad que trata de ir más allá del sentido superficial, buscando desentrañar, aclarar, el sentido profundo, e incluso el oculto, de los textos. Se trata así de encontrar varios sentidos donde parece sólo haber uno, o bien de hallar un sentido intermedio entre dos opuestos que pueden estar en conflicto; esto es, superar la univocidad de sentido, evitar la equivocidad, o bien, conseguir la analogía entre los diversos sentidos. Pretende, pues, esclarecer el sentido auténtico del texto, a la luz de la intención de su autor, la cual se entiende plasmada en el texto que produjo, con el propósito de captar lo que quiso decir.

Los elementos a tener en cuenta en este proceso, a efectos metodológicos, serían los siguientes:

1. El texto, con el significado que contiene y al que sirve de soporte.
2. El autor, con su intención significativa expresada a través del texto.
3. El lector, quien debe descifrar el significado que el autor otorgó a su texto, sin renunciar a darle algún significado o matiz.
4. El acto interpretativo o momento en que el intérprete se da a la tarea de comprender y contextualizar el texto, y que constituye el núcleo de toda hermenéutica.

El texto es el terreno en que se dan cita autor y lector: dar prioridad al lector implica realizar una interpretación más subjetivista del texto, mientras que dársela al autor es

⁵ *Ibíd.*, p. 14.

más objetivista. Lo más sensato es lograr una mediación prudencial, analógica entre las interpretaciones de lector y autor, puesto que la *intención del texto* es el resultado del entrecruzamiento de las dos intencionalidades anteriores.

La hermenéutica filosófica puede articularse, pues, sobre dos vertientes. Por un lado, bajo lo que los medievales denominaban *hermeneutica docens*, que designa la dimensión teórica de la hermenéutica, en tanto que doctrina o teoría general del interpretar; en tanto *ciencia de la interpretación*. Por otro lado, está la *hermeneutica utens*, o dimensión práctica de la hermenéutica, es decir, en tanto interpretación en sí misma, ofreciendo los métodos, técnicas, instrumentos, etcétera, para llevarla a efecto, ofreciendo las reglas de interpretación determinadas en su dimensión teórica de cara a ser aplicadas a la práctica; la hermenéutica, pues, en cuanto *arte de la interpretación*.

En definitiva, la filosofía hermenéutica sería lo que el hermeneuta español Andrés Ortiz-Osés define como “[...] interpretación de la existencia a través de la comprensión del sentido de la vida humana.”⁶

PUNTO DE PARTIDA HERMENÉUTICO: EL FENÓMENO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN A PARTIR DEL MODELO NEIN

El nacimiento de los estudios de usuarios de la información respondió a planteamientos puramente prácticos y coyunturales. Fue la vida y la dinámica cotidianas de las unidades informativas (fundamentalmente en el ámbito académico, por su carácter tan especializado), en su pretensión de satisfacer las necesidades de información de sus usuarios, las que mo-

⁶ Andrés Ortiz-Osés, “Sentido y sinsentido de la existencia”, p. 22.

tivaron los primeros desarrollos teóricos. A partir de aquí, se fue tomando conciencia de su importancia trascendental como elementos 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), y fueron surgiendo diversas elaboraciones teóricas y líneas de investigación (dicho sea de paso, bastante pocas hasta el momento, en relación con otros campos de las ciencias de la información y de la documentación)⁷ que han pretendido dar cuenta, desde fundamentaciones únicamente metodológicas, de toda la problemática que acompaña a estos estudios.

El modelo más interesante en este sentido es, a mi juicio, el llamado Modelo NEIN, propuesto y desarrollado por el doctor Calva González, ya que 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, con rigor, estudios de usuarios al poner de manifiesto implícitamente (como veremos más adelante) el trasfondo hermenéutico de este tipo de investigaciones.

El Modelo NEIN entiende los estudios de usuarios a partir de lo que Calva denomina *fenómeno de las necesidades de información*, en tanto que marco fundamental desde el cual articular todo el contexto teórico en que se desarrolla todo lo que tiene que ver con estos estudios. Así pues, el Modelo NEIN explica tal fenómeno, en todas sus dimensiones y fases, reduciéndolas a tres:

⁷ *Vid.*, por ejemplo: Isabel Villaseñor Rodríguez, “Los estudios de usuarios de información como línea de investigación prioritaria en Bibliotecología y Documentación”, 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.

1. Fase de surgimiento de la necesidad de información en el usuario, es decir, el momento en que nace tal necesidad.
2. Fase de comportamiento informativo del usuario de cara a satisfacerla.
3. Fase de satisfacción o insatisfacción de la necesidad de información del usuario, como resultado de la realización del anterior comportamiento informativo.

De manera general, a lo largo de todo este proceso se considera que el surgimiento de las necesidades de información y el comportamiento informativo en que estas necesidades se manifiestan, se encuentran condicionadas y bajo la influencia de *factores externos* (el ambiente del usuario) y de *factores internos* (características particulares de cada usuario). La investigación de este fenómeno requiere el diseño y la elaboración de una metodología, y la articulación de métodos, técnicas e instrumentos concretos que sean adecuados para la comprensión de las necesidades de información, del comportamiento informativo y de la satisfacción del usuario, en cada una de las tres fases señaladas.

En efecto, en la primera fase se investiga a la persona en su ambiente, sus características particulares, y las causas y el alcance del surgimiento de la necesidad de información para ella. En la segunda, la más estudiada, se analiza el *modus operandi* de la persona que busca la información que necesita, ya que es aquí donde presenta un tipo y un patrón de comportamiento más específicos. Finalmente, en la tercera fase, la metodología está orientada a indagar qué ocurre una vez que el usuario posee la información que logró encontrar o se le proporcionó a través de una fuente o recurso, pues éste es el momento en que valora su estado

con respecto a la necesidad inicial, sea de satisfacción o de insatisfacción.⁸

En el fondo, esta metodología viene a mostrar los distintos estadios de una actividad genéricamente hermenéutica, interpretativa, en torno al fenómeno general de las necesidades de información y de cada una de sus fases. 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 –trátase de bibliotecas, centros de documentación u otros– logren atender las necesidades de información que presentan los distintos tipos de comunidades.⁹

Y es que la *comprensión* de este fenómeno es el fin principal del Modelo NEIN y la razón fundamental de que los *estudios de usuarios de la información* constituyan una actividad eminentemente hermenéutica. Profundicemos en esto: procedamos a poner de manifiesto con mayor detalle el trasfondo hermenéutico de cada una de estas fases, con el propósito de manifestarlo en relación con la totalidad del fenómeno de las necesidades de información en general.

HERMENÉUTICA DE LOS ESTUDIOS DE USUARIOS DE INFORMACIÓN A PARTIR DEL MODELO NEIN

En términos generales, los estudios de usuarios de información tienen por objeto la interpretación, a partir de mé-

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

9 *Ibíd.*, p. 31.

todos fundamentalmente empíricos (encuestas, estudios de campo, etcétera), de las necesidades de información de los usuarios, ya que se sustentan, sobre todo, en un acto interpretativo que realiza el investigador, en un proceso abierto, dinámico y flexible que abarca desde el momento en que se evidencia una necesidad de información para un usuario, o una comunidad de usuarios, hasta el momento en que satisface, o no se satisface tal necesidad.

El elemento hermenéutico más relevante de estos estudios de usuarios, en todas sus fases, es el contexto. En efecto, prácticamente todos los teóricos han destacado la gran importancia que tiene el contexto, el ambiente en que se desenvuelve el usuario, a la hora de determinar sus necesidades de información, el cual condiciona su comportamiento informativo ante el surgimiento de tal necesidad, y finalmente su resultado final al respecto, sea satisfactorio o insatisfactorio. Aquí reside la clave para poner de manifiesto el trasfondo hermenéutico de estos estudios, puesto que la filosofía hermenéutica, precisamente, subraya el carácter fundamental de este elemento en su tarea de explicación y 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 moderno), sino en el marco de un contexto específico (sea en forma de *tradición* –Gadamer–, de *historia efectual* –Heidegger–, de *texto* –Ricoeur–, etcétera) que lo constituye, incluso, como tal individuo.

Por lo tanto, podemos concluir, genérica y provisionalmente, en la necesidad de considerar hermenéuticamente (de *hermeneutizar*, en suma) los estudios de usuarios de información, en razón de su naturaleza ontológica, en tanto que realidad que se expresa hermenéuticamente, y en razón de su naturaleza epistemológica, en tanto que realidad sus-

ceptible de ser conocida mediante métodos hermenéuticos; en suma, en razón de su naturaleza filosófico-hermenéutica puesta así de manifiesto.

Desarrollemos esto con más detalle, en referencia a cada una de las fases del fenómeno de las necesidades de información, en la medida en que tales fases constituyen distintos estadios (*modos de efectuarse*, podríamos decir) de una actividad genéricamente hermenéutica, interpretativa, en torno a tal fenómeno, puesto que su comprensión, tanto de los dos factores (externos e internos), de los elementos que intervienen y de los métodos que permiten el análisis del tipo de necesidades, tipos y patrones de comportamientos informativos, así como de la satisfacción o insatisfacción de la necesidad en el usuario, permiten a sujetos concretos (básicamente las unidades de información) atender las necesidades de información que presentan los distintos tipos de usuarios y comunidades de usuarios.

Hermenéutica general del surgimiento de la necesidad de información en el usuario

En el contexto de ese gran acto hermenéutico que es la realización de un estudio de usuarios en su totalidad, la fase inicial del fenómeno de las necesidades de información se comprende a la luz de un acto hermenéutico específico, en el cual el texto a interpretarse consiste en la detección del surgimiento de una necesidad de información, y del modo en que surge y se manifiesta la misma, en relación con el usuario que se pretende estudiar.

Hemos indicado antes que el ambiente (los *factores externos* en el Modelo NEIN) es, tal vez, el elemento más importante para la consideración hermenéutica del fenómeno en su totalidad y complejidad, y desde luego, no puede de-

jar de serlo tampoco en relación con cada una de las fases concretas en que tal fenómeno nos viene dado. En esta fase inicial el contexto incide hermenéuticamente en la necesidad de interpretar (con el fin de comprenderlos) los factores externos (el ambiente), tanto físicos como culturales, en los que se desenvuelve el individuo al que le surge una necesidad de información. Aquí el texto remite, mediante su interpretación, a la comprensión de las características y de la variabilidad del ambiente en que se desarrolla el sujeto y de la información que necesita para adaptarse a ese medio. Asimismo, la comprensión de las características personales del individuo (los *factores internos* en el Modelo NEIN) al que le surge una necesidad de información, constituye también una actividad interpretativa esencial en esta fase, ya que, de una correcta interpretación de los tipos y perfiles particulares de individuos, según sus necesidades propias de información, resultará una mejor y más adecuada comprensión de esta fase del fenómeno.¹⁰

En consecuencia, el investigador llega a comprender el hecho y el modo de surgimiento de una necesidad de información porque despliega una actividad interpretativa, la cual ha de ser dinámica, compleja –puesto que constituye un juicio hermenéutico general compuesto por diversos juicios hermenéuticos particulares–, circular, de interrelación recíproca entre el investigador, el usuario y el ambiente, y cuya pertinencia y corrección le permitirán entender con mayor realismo (y, consecuentemente, ofrecer respuestas más eficaces) esta fase del fenómeno de las necesidades de información y, correlativamente, el fenómeno en general para el caso particular que está estudiando.

¹⁰ *Ibid.*, p. 19.

Hermenéutica general del comportamiento informativo del usuario

En la fase intermedia del Modelo NEIN, la problemática hermenéutica se concreta en la comprensión de los distintos comportamientos informativos de los usuarios para satisfacer sus necesidades de información. Al igual que en la fase anterior, el investigador realiza aquí una actividad hermenéutica, sustentada sobre un acto interpretativo general, en el cual el texto a interpretarse es el *modus operandi* del usuario, de acuerdo con una estrategia de comportamiento determinada, para conseguir la información que estima que puede satisfacer su necesidad.

Esta fase es especialmente delicada y relevante desde el punto de vista hermenéutico, debido a la gran complejidad que le es propia, al estar aquí implicados factores de muy diversa naturaleza por la extraordinaria variedad y heterogeneidad de tácticas, tipos y patrones de comportamientos posibles que pueden llegar a darse. Es, quizás, el momento más abierto, incierto e impredecible de todos cuantos integran el fenómeno de las necesidades de información, debido a que la pluralidad, equivocidad, diversidad y heterogeneidad de contextos, de comunidades y de usuarios son tan amplias, que pueden dar lugar a un número infinito de comportamientos informativos posibles, muy difíciles de abarcar bajo criterios y modelos cerrados y unívocos de comprensión del fenómeno.

Como ocurría en la fase anterior, los comportamientos informativos por los que estas necesidades se pretenden satisfacer, se encuentran bajo la influencia tanto de factores externos (contexto) como de factores internos (características particulares de cada usuario), los cuales condicionan la actividad y los juicios hermenéuticos del investigador de modo análogo a la fase anterior. Asimismo, el resultado

de esta actividad interpretativa viene a producir un juicio hermenéutico general compuesto por distintos juicios hermenéuticos particulares, relativos a las problemáticas particulares que se le presentan al estudioso en cada uno de los pasos en que opera efectivamente su metodología hermenéutica de comprensión.

Hermenéutica general de la satisfacción o insatisfacción del usuario de información

Por último, la valoración de la satisfacción o insatisfacción de la necesidad de información del usuario, en razón de su comportamiento informativo efectuado, constituye también una actividad hermenéutica, al estar sustentada asimismo en un acto interpretativo. Aquí, el texto genérico a interpretarse es el testimonio valorativo del usuario al respecto, sea de satisfacción o de insatisfacción de su necesidad informativa.

Tal y como ocurre en las dos fases anteriores, esta última participa, de manera semejante, de los elementos y condicionantes que las constituían como actividades hermenéuticas, bajo su consideración dinámica de diversos actos y juicios hermenéuticos en distintos grados, según el orden de acción y valoración que tomemos en consideración en atención al hecho particular de la satisfacción o no de la necesidad informativa del usuario. De todos estos juicios resulta un juicio hermenéutico valorativo final de satisfacción o insatisfacción que cierra toda la actividad hermenéutica del fenómeno en su conjunto, concluyéndose así todo el proceso.

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

Retomemos la hipótesis inicial de este ensayo: los *estudios de usuarios de la información* constituyen una línea y un tipo de investigación que se constituyen a partir de una actividad de naturaleza eminentemente hermenéutica, la cual se infiere, inicialmente, de que su planteamiento y ejecución consisten básicamente en interpretar –por separado, pero sin perder de vista su unidad hermenéutica de conjunto– las distintas fases del fenómeno de las necesidades de información, a la luz del Modelo NEIN.

Los estudios de usuarios se sustentan, pues, sobre diversos actos interpretativos, más o menos genéricos o específicos según el momento en que se desarrollan, en razón de la fase del fenómeno de las necesidades de información que se considere, y en relación constante, dinámica y flexible entre ellos, para arribar finalmente a un juicio interpretativo de los resultados de la investigación.

Singularmente importante, en este sentido, es el papel central que desempeña el contexto del usuario (tanto el *interno* como el *externo*, en terminología del Modelo NEIN) como elemento fundamental que condiciona y determina todas las fases del fenómeno, y que pone de manifiesto el trasfondo hermenéutico de estas investigaciones. La hermenéutica filosófica, precisamente, lo que hace es incorporar este factor en su comprensión del hombre y del mundo: de la consideración del individuo aisladamente (lo cual es característico, por ejemplo, del racionalismo y del positivismo modernos), se pasa a su consideración bajo el marco de un contexto específico que lo constituye, incluso, como tal individuo en sí, para sí y en el mundo.

Conscientes de su naturaleza interpretativa, es necesario –de acuerdo con su naturaleza ontológica en tanto que realidad que se expresa hermenéuticamente– *hermeneutizar* los estudios de usuarios, reconsiderarlos 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, en verdad, 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*.¹¹ 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*.

Por lo tanto, desde un punto de vista metodológico, es preciso articular 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. Es precisamente atendiendo a la metodología 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 en un permanente *hacerse*, flexible y dinámico, donde se encuentran implicados múltiples

¹¹ Esto se ha convertido en un postulado epistemológico fundamental en la hermenéutica contemporánea, compartido por prácticamente todos los filósofos hermeneutas actuales.

factores de diversa naturaleza que hacen de tal proceso un complejo cuya adecuada comprensión, insisto, requiere de la interpretación.

En este sentido, el punto de arranque hermenéutico de un estudio de usuarios debe ser la consideración primordial 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 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 e interrelacionados entre sí. Asimismo, este cuadro hermenéutico inicial debe completarse con la consideración, en la medida en que pueda conocerse de primera mano, del perfil inicial del usuario particular al que le surge tal necesidad. Es importante, pues, que el método, las técnicas y los instrumentos se adecuen a estos presupuestos con el fin de que den cuenta lo más precisa y rigurosamente posible de la problemática interpretativa que comportan. Así, por ejemplo, son aspectos metodológicos importantes aquí la justa 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, así como la elección del método de promoción para obtener una mayor respuesta por parte de la población en la elaboración del estudio.

Seguidamente, 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 esta interrelación entre lo general y lo particular, 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 función de lo que las asemeja y diferencia.

Por último, 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, y por lo tanto, hermenéutica. En consecuencia, la fase final de valoración de la satisfacción o insatisfacción del usuario respecto de su necesidad informativa requiere también de unos métodos, técnicas e instrumentos que respondan a su naturaleza hermenéutica, puesto que conlleva la interpretación de los resultados obtenidos en las fases anteriores, con el fin de llegar a su comprensión, en relación con la naturaleza y el alcance de los métodos, las técnicas y los instrumentos empleados para la ejecución del estudio.

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, por lo tanto, el trasfondo hermenéutico de los estudios de usuarios. 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.¹²

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

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Beuchot, Mauricio, *Tratado de hermenéutica analógica. Hacia un nuevo modelo de interpretación*, 4ª ed., México, UNAM / Facultad de Filosofía y Letras-Editorial Ítaca, 2009.

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

Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios

- Calva González, Juan José, *El fenómeno de las necesidades de información: investigación y modelo teórico*, México, UNAM / Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2007.
- Calva González, Juan José, “La investigación sobre el ciclo de las necesidades de información: modelos teóricos y métodos”, en Jaime Ríos Ortega y César Augusto Ramírez Velázquez (Coords.), *Naturaleza y método de la investigación bibliotecológica y de la información*, México, UNAM / Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2014, pp. 191-207.
- Calva González, Juan José, *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*, México, UNAM / Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004.
- Ferraris, Maurizio, *Historia de la hermenéutica*. Trad. de Jorge Pérez de Tudela, Barcelona, Akal, 2000.
- Ortiz-Osés, Andrés, “Sentido y sinsentido de la existencia”, en *Hermes Analógica*, núm. 1, 2010.
- Prasad, H. N., *Information needs and user*, Varanasi, Indian Bibliographic Center, 1992.
- Sanz Casado, Elías, *Manual de estudios de usuarios*, Madrid, Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.
- Villaseñor Rodríguez, Isabel, “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*, México, UNAM / Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2010, pp. 161-175.
- Wilson, T. D., “On uses studies and information need”, en *Journal of Documentation*, vol. 37, 1981, pp. 3-5.