

# BIBLIOTECAS, WEB 2.0 Y TEORÍA SOBRE USUARIOS



*Coordinador*  
Juan José Calva González



**La presente obra está bajo una licencia de:**

[http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es\\_MX](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es_MX)



**Atribución-No Comercial-Licenciamiento Recíproco 3.0 Unported**

**Eres libre de:**



copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra



hacer obras derivadas

**Bajo las condiciones siguientes:**



**Atribución** — Debes reconocer la autoría de la obra en los términos especificados por el propio autor o licenciante.



**No comercial** — No puedes utilizar esta obra para fines comerciales.



**Licenciamiento Recíproco** — Si alteras, transformas o creas una obra a partir de esta obra, solo podrás distribuir la obra resultante bajo una licencia igual a ésta.

**Esto es un resumen fácilmente legible del:**  
[texto legal \(de la licencia completa\)](#)

**En los casos que sea usada la presente obra, deben respetarse los términos especificados en esta licencia.**



---

---

## **Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios**

Investigación realizada gracias al Programa  
UNAM-DGAPA-PAPIIT, Proyecto IN 401712

COLECCIÓN  
USUARIOS DE INFORMACIÓN  
Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información

---

---

# **Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios**

Coordinador

**Juan José Calva González**



**Universidad Nacional Autónoma de México**

**2015**

**Z678.88**

**B54**

Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios / coordinador Juan José Calva González. -- México : UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2015.

ix, 219 p. -- (Usuarios de la información)

ISBN: 978-607-02-7306-3

Investigación realizada gracias al Programa  
UNAM-DGAPA-PAPIIT. Proyecto in 401712

1. Usuarios -- Necesidades de Información -- Web 2.0
  2. Usuarios -- Comportamiento Informativo -- Web 2.0
  3. Usuarios -- Servicios de Información -- Web 2.0
- I. Calva González, Juan José, coordinador II. ser.

Diseño de portada: *Mercedes Torres Serratos*

Primera Edición 2015

DR © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Ciudad Universitaria, 04510, México D.F.

Impreso y hecho en México

ISBN: 978-607-02-7306-3

Obra financiada con recursos del Programa

UNAM-DGAPA-PAPIIT IN 401712

## **Tabla de contenido**

<b>Introducción</b> . . . . .	vii
Juan José Calva González	
<b>EL TRASFONDO HERMENÉUTICO DE LOS ESTUDIOS DE USUARIOS DE INFORMACIÓN.</b> . . . .	1
Juan Antonio Gómez García	
<b>HERMENÉUTICA DEL COMPORTAMIENTO INFORMATIVO EN LOS ESTUDIOS DE USUARIOS DE INFORMACIÓN</b> . . . . .	21
Juan Antonio Gómez García	
<b>LA EMPATÍA EN EL MODELO NEIN</b> . . . . .	39
Amado Vilchis López	
<b>UN ACERCAMIENTO A LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN: SU SURGIMIENTO EN EL HOMBRE</b> . . . . .	53
César Salvador Olguín Camacho	
<b>METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN SOBRE USUARIOS DE LA INFORMACIÓN: DIFERENTES MÉTODOS, DIFERENTES COMUNIDADES</b> . . . .	65
Juan José Calva González	
<b>EL ESTUDIO DEL USUARIO DE INFORMACIÓN EN ESPAÑA DESDE EL AÑO 2000</b> . . . . .	79
Isabel Villaseñor Rodríguez	
<b>LOS ESTUDIOS DE USUARIOS SOBRE EL FENÓMENO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN: ANÁLISIS DEL PERIODO 2000-2012</b> . . .	103
Andréi Ramírez Garrido y Juan José Calva González	
<b>UN NUEVO USUARIO DE LA INFORMACIÓN: EL USUARIO 2.0</b> . . . . .	123
Isabel Villaseñor Rodríguez	
<b>EL CONTEXTO INFORMATIVO DEL INVESTIGADOR EN DERECHO Y CIENCIAS JURÍDICAS: LA METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN</b> . . . . .	135
Juan Antonio Gómez García	

LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA 2.0 REFLEXIONES PARA EL DEBATE. . . . .	159
Luisa Orera Orera	
LA WEB 2.0 EN UN ENTORNO ACADÉMICO: PROPUESTA PARA SU APLICACIÓN EN UNA BIBLIOTECA ESPECIALIZADA. INSTITUTO DE GEOGRAFÍA . . . . .	177
Luis Raúl Iturbe Fuentes	
USUARIOS DE LA INFORMACIÓN DESDE UN ENFOQUE ORGANIZACIONAL . . . . .	193
Teresa de Jesús Barriga Ramírez	
ESCUCHANDO LOS USUARIOS DEL FUTURO: ACCESO Y CONSULTA DE ARCHIVOS SONOROS . . . . .	203
Perla Olivia Rodríguez Reséndiz	



## Introducción

**D**esde tiempos antiguos, con la aparición de las bibliotecas, éstas han ido adoptando las tecnologías disponibles en cada época para poder organizar sus acervos documentales y para brindar los servicios bibliotecarios a los usuarios. En la actualidad, la tecnología cuenta con el Internet, la web y, ahora, la web 2.0, con todo y sus múltiples herramientas (entre éstas, las redes sociales); y es lo que la biblioteca actual debe adoptar para poder continuar con la organización de sus acervos documentales (impresos y electrónicos) y para brindar el acceso y servicios bibliotecarios y de información a sus comunidades de usuarios. Por tal razón, la investigación que se desarrolle respecto a la triada usuarios-bibliotecas-tecnología (en este caso, la web 2.0) es necesaria no sólo con el fin de ampliar teoría sino de aplicar los resultados en el desarrollo de las bibliotecas y sus servicios, así como de brindar la satisfacción de las necesidades de información a las comunidades de usuarios.

El desarrollo de las bibliotecas y de sus servicios, ahora, parece depender de la aplicación de la tecnología; por tal razón, las investigaciones y sus productos deberán apoyar el progreso de esta institución. Asimismo, la tecnología está siendo utilizada por las comunidades de usuarios; por lo tanto, la investigación sobre éstas, el uso de la tecnología y el uso de las bibliotecas son aspectos que están totalmente relacionados. Es preciso que los estudios sobre estas tres cuestiones se vuelvan esenciales para el desarrollo de las bibliotecas.

Hablar de usuarios puede resultar multifacético ya que las comunidades de ellos son totalmente diferentes unas de otras; además, sus necesidades de información y su comportamiento informativo es completamente distinto. Por tal razón, la teoría sobre el usuario de la información y el fenómeno de las necesidades de información son vitales para poder llevar a cabo investigaciones posteriores sobre la aplicabilidad de diversas tecnologías en el desarrollo de los servicios bibliotecarios y de la información. Así, un macro-proyecto como el del “Usuario 2.0 de la información audiovisual y textual” y los desarrollados y presentados en diversos foros, como el “Seminario de Investigación sobre usuarios de la información. El fenómeno de las necesidades de información en diferentes comunidades” y los “Encuentros de usuarios, web 2.0 y bibliotecas”, permiten adentrarse en la triada tecnología (web 2.0), usuarios y bibliotecas; y con ello, se tiene el camino para llevar a cabo investigaciones que vayan relacionado estas tres variables.

En este libro, se abordan estos tres elementos desde diversos puntos de vista y perspectivas metodológicas, con el fin de propiciar el desarrollo de investigaciones al respecto; de modo que se pueden encontrar aspectos teóricos sobre los usuarios, aspectos sobre el uso de las tecnologías web

2.0 abordadas a través de los estudios de usuarios, y aspectos en torno a las bibliotecas y su adopción y aplicación de la tecnología actual.

*Juan José Calva González*

# 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*),<sup>1</sup> 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).<sup>2</sup> 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;<sup>3</sup> 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.”<sup>4</sup> 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-

---

<sup>4</sup> 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.<sup>5</sup>

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

---

<sup>5</sup> *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.”<sup>6</sup>

#### 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-

---

<sup>6</sup> 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)<sup>7</sup> 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.<sup>8</sup>

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.<sup>9</sup>

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 efectiva* –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.<sup>10</sup>

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.

---

<sup>10</sup> *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*.<sup>11</sup> 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.<sup>12</sup>

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.

- 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.

# Hermenéutica del comportamiento informativo en los estudios de usuarios de información

JUAN ANTONIO GÓMEZ GARCÍA

*Universidad Nacional de Educación a Distancia, España*

## A MODO DE INTRODUCCIÓN: LOS ESTUDIOS DE USUARIOS DE INFORMACIÓN COMO HERMENÉUTICA DEL FENÓMENO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

**L**os *estudios de usuarios de información* constituyen una disciplina teórica, en el ámbito de los estudios bibliotecológicos, de naturaleza hermenéutica.<sup>1</sup> Tanto sus presupuestos como su desarrollo responden a postula-

---

1 Ya he puesto de manifiesto la naturaleza hermenéutica de los estudios de usuarios de información en algunas conferencias y trabajos míos, *vid.*: “El método hermenéutico aplicado a los estudios de usuarios de la información” [conferencia pronunciada en el *VIII Seminario de Investigación sobre Usuarios de la Información. El fenómeno de las necesidades de información en diferentes comunidades*, organizado por el Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información de la Universidad Nacional Autónoma de México y la Universidad Autónoma de Nayarit (México), y celebrado en Tepic (Nayarit, México) durante los días 11 a 15 de marzo de 2013 en la sede de la Universidad Autónoma de Nayarit]; “El trasfondo hermenéutico en los estudios de usuarios de la información” [conferencia pronunciada en el *Encuentro sobre Usuarios, Web 2.0 y Bibliotecas*, organizado por la Universidad Nacional Autónoma de México (Instituto Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información), el 9 de octubre de 2013,...



dos propios de la hermenéutica filosófica, ya que estos estudios consisten fundamentalmente en la *interpretación* de una determinada realidad compleja que constituye su objeto de estudio, el cual se puede formular genéricamente como las necesidades de información de los usuarios de información y su comportamiento informativo, con el propósito de comprenderlas adecuadamente de cara a lograr finalmente su satisfacción en el mayor grado posible.

Esta descripción general (en la que después profundizaremos mucho más) presupone la naturaleza hermenéutica de tales investigaciones, ya que se sustentan, básicamente, sobre un *acto interpretativo general y complejo*, efectuado por el investigador que plantea y desarrolla su estudio, en un proceso metodológico dinámico que abarca desde el momento en que se evidencia una necesidad de información hasta el momento final, en que satisface, o no se satisface tal necesidad, en razón del comportamiento informativo realizado por el usuario en cuestión.

Tal proceso está mediado, en su totalidad (en este trabajo me voy a centrar sólo en la fenomenología del comportamiento informativo del usuario) por numerosos y diversos elementos hermenéuticos, pero quizás el más importante sea el *contexto* del usuario. Y es que la hermenéutica es la filosofía que atiende fundamentalmente al contexto, en su comprensión del hombre y del mundo: ya no se conci-

---

...y celebradas en la sede del citado Instituto, en México DF]; y “Hermenéutica del surgimiento de las necesidades de información en los estudios de usuarios” [conferencia pronunciada en el *IX Seminario de Investigación sobre Usuarios de la Información. El fenómeno de las necesidades de información en diferentes comunidades*, organizado por el Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información de la Universidad Nacional Autónoma de México y la Universidad Autónoma de Chiapas, y celebrado en Tuxtla Gutiérrez (Chiapas, México) durante los días 10 a 14 de marzo de 2014 en la Universidad Autónoma de Chiapas]. Todos estos trabajos se encuentran pendientes de publicación por el IIBI, UNAM.

be al hombre aisladamente, fuera de toda coordinada espacio-temporal (lo cual es característico, por ejemplo, del racionalismo moderno), sino en el marco de un contexto específico, bien en forma de *historia efectual* (Heidegger), *tradición* (Gadamer), *texto* (Ricoeur), etcétera; en definitiva, en su *existenciario*, el cual lo constituye ontológicamente, incluso, como tal hombre.<sup>2</sup>

En este sentido, resulta lógicamente necesaria la interpretación, ya que se trata de *esclarecer* para *comprender*, y de *comprender* para *explicar*. Sólo si se lleva a cabo el esclarecimiento del sentido del texto a la luz de la intención de su autor, la cual se entiende plasmada en el texto que produjo, se puede captar lo que se dice y lo que se quiso decir en el mismo.

A efectos metodológicos, el proceso de interpretación que culmina en el acto interpretativo como finalización de éste, cuenta con los siguientes elementos:

1. El *texto*, con el significado que contiene y al que sirve de soporte.
2. El *autor*, con su intención significativa explicitada mediante el texto.
3. El *lector*, quien debe descifrar y establecer el significado que el autor dio a su texto, sin renunciar a otorgarle algún matiz.
4. El *acto interpretativo*, conclusivo del proceso, en el cual el lector-intérprete se da a la tarea de comprender y contextualizar el texto, y que constituye el núcleo de toda hermenéutica.

---

2 La filosofía hermenéutica sería, así, 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.” (Andrés Ortiz-Osés, “Sentido y sinsentido de la existencia”, p. 22.)

El texto es, pues, el punto de encuentro entre autor y lector: dar más importancia al lector supone efectuar una interpretación más subjetivista del texto, mientras que dársela al autor es más objetivista; en todo caso, la *intención del texto* es el resultado del entrecruzamiento de las dos intencionalidades anteriores.

La hermenéutica filosófica posee dos vertientes. Por un lado, la denominada por los medievales como *hermeneutica docens*, que se refiere a 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, proporcionando métodos, técnicas e instrumentos para llevarla a efecto, sobre la base de las reglas de interpretación postuladas en su dimensión teórica de cara a ser aplicadas a la práctica: la hermenéutica en cuanto *arte de la interpretación*.

Dicho esto, podemos entender mejor que los estudios de usuarios de información constituyen una disciplina hermenéutica si los consideramos a la luz del *Modelo de las Necesidades de Información (Modelo NEIN)*, propuesto por Calva González, el cual representa uno de los más interesantes modelos teóricos debido a su base e inspiración fenomenológicas. Este modelo tiene la virtud principal de señalar el papel central del usuario (sea individual o colectivamente considerado) para el planteamiento y elaboración de estos estudios, en atención fundamentalmente a sus los factores contextuales. Ello lo hace muy pertinente para entender la naturaleza hermenéutica de estos estudios y, consecuentemente, para *hermeneutizarlos*, desde un punto de vista metodológico.

Como es sabido, el Modelo NEIN explica la realidad objeto de los estudios de usuarios a la luz del fenómeno de las

necesidades de información de las personas individuales o *comunidades* de personas.<sup>3</sup> En este sentido, muy sintéticamente, el modelo distingue analíticamente tres fases en tal fenómeno:

1. Surgimiento de la necesidad de información en el usuario o comunidad de usuarios objeto de estudio.
2. Comportamiento informativo del usuario o comunidad de usuarios, de cara a satisfacer la anterior necesidad.
3. Satisfacción o insatisfacción de la necesidad de información del usuario o comunidad de usuarios como consecuencia del comportamiento informativo realizado.

De manera general, todas estas fases del fenómeno se hallan bajo la influencia esencial, tanto de lo que Calva denomina *factores externos* (ambiente del usuario o comunidad de usuarios), como de *factores internos* (características particulares de cada usuario o comunidad).

La gran relevancia otorgada, tanto a la persona del usuario como a su contexto externo e interno, nos permite afirmar que, tanto ontológica como epistemológicamente, los *estudios de usuarios de información* constituyen investiga-

---

3 Decimos *comunidades* y no *grupos* de personas, porque el término denota, con mayor precisión, que ya existe previamente un vínculo que determina, especifica y acota el objeto de estudio de cada investigación concreta, lo cual propicia su rigor teórico y –acaso lo más importante– su utilidad práctica: Vid. Juan José Calva González: *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*; *El fenómeno de las necesidades de información: investigación y modelo teórico*, y *La investigación sobre las necesidades de información en diferentes comunidades*. Memoria del III Seminario de Usuarios de la Información. Otros trabajos interesantes al respecto son: J. Krikelas, “Information seeking behaviour: patterns and concepts”, p. 17; T. D. Wilson, “Models in information behavior research”, p. 251, y C. C. Kuhlthau, *Seeking meaning*.

ciones hermenéuticas. Debido a esto, es muy importante establecer, o cuando menos delimitar, las líneas básicas de un concepto de usuario que permita operar, al menos funcionalmente, una cierta aproximación a una hermenéutica de su comportamiento informativo.

## EL USUARIO COMO REFERENTE CENTRAL DE LOS ESTUDIOS DE USUARIOS: HACIA UN CONCEPTO ANALÓGICO DE *USUARIO*

Si hay un problema acuciante que ha venido planteándose a los estudiosos desde el origen de los *estudios de usuarios de la información* como ámbito de investigación teórica y práctica en la bibliotecología y las ciencias de la documentación, es ofrecer un concepto de *usuario*. Se trata de una cuestión muy difícil, habida cuenta de la diversidad de formas, modalidades y tipos que pueden existir de *usuario* en la práctica (a la propuesta de tipologías es, a lo sumo, a lo que se está llegando en este punto, y raramente se está abordando todavía una reflexión monográfica en torno a su concepto) y de la enorme cantidad de posibilidades y riqueza de manifestaciones que existen del fenómeno de las necesidades de información.

No debemos olvidar que las causas de esta situación responden, en buena medida, a que estos estudios constituyen una disciplina eminentemente práctica y que su origen y desarrollo han respondido, en sus inicios, a razones de esta naturaleza en el ámbito de las unidades informativas académicas que pretendían satisfacer las necesidades de información de sus usuarios. Ello daba por prácticamente resuelto, de entrada, el problema de su conceptualización al estar bastante bien delimitados los perfiles de las personas susceptibles de ser consideradas como *usuarios*. Sin embargo,

cuando se tiene una consideración del fenómeno de las necesidades de información en un sentido mucho más amplio y genérico como el que se mantiene aquí (en consonancia con el Modelo NEIN), el concepto de *usuario* se torna también más amplio y genérico, y por lo tanto, resulta necesario realizar al menos una cierta labor de precisión para no caer en la dispersión y en el equivocismo conceptuales.

Por lo tanto, en aras de establecer un concepto de *usuario* que pueda resultar útil, creo que es muy interesante postular un concepto *analógico*, es decir un concepto que huya del univocismo que es propio de los conceptos manejados inicial y usualmente en estos estudios, en los cuales el usuario es algo muy determinado, *claro y distinto*, porque se restringe a las unidades de información –informativamente muy especializadas–, donde se llevan a cabo estos estudios (como, por ejemplo, aquel concepto que considera *usuario* solamente a la persona que acude a un centro de documentación o biblioteca a satisfacer su necesidad de información concreta); y que también salve el equivocismo de aquellas concepciones, excesivamente abiertas y disolventes, que entienden que el *usuario* es muchas cosas a la vez, hasta el punto de considerar *usuario* prácticamente a cualquier individuo (se habla incluso, en este sentido, de *no-usuarios* como tipo específico de *usuarios* en algunas tipologías al uso),<sup>4</sup> como por ejemplo quien crea tener, o tenga sin más, un mero deseo, una simple pulsión, que le haga pensar que padece una necesidad de información sin

---

<sup>4</sup> Vid., por ejemplo: Carina Rey Martín, “Els usuaris: algunes reflexions al seu voltant”, pp. 88-101, y Dolors Reig, “Actitudes, comportamiento, usos, clasificación de los usuarios de las redes sociales” [en línea].

más y no haga nada por satisfacerla.<sup>5</sup> De esta manera, se corre el peligro de *desustancializar* el concepto de *usuario* peligrosamente y, por lo tanto, de quitarle el rigor mínimo que permite articular una reflexión teórica y metodológica acorde a la naturaleza científica de estos estudios.

En consecuencia, creo que no debe comprenderse el *usuario* (tanto conceptualmente como a los propios usuarios reales) unívocamente, como algo cerrado, rígido e inmutable; ni tampoco equívocamente, renunciando de entrada a cualquier conceptualización al respecto (aunque sea mínima), sino analógicamente, esto es, partiendo de la conciencia del predominio de las diferencias entre los individuos de los que se puede predicar que son *usuarios* de información, de cara a establecer unas mínimas bases comunes y un orden conceptual mínimo, que permitan comprenderlo en toda su complejidad y riqueza. Así parece corroborarlo la propia pluridimensionalidad, la flexibilidad y el dinamismo que acompañan a la figura del *usuario* por la diversidad de ambientes, de consideraciones y de usos posibles que los individuos pueden hacer de una misma información; en definitiva, por la variedad, diferencia y complejidad de factores que entran en juego en la fenomenología de las necesidades de información.

Una primera aproximación conceptual al *usuario*, a partir de las consideraciones precedentes, podría determinarse por el hecho de que el individuo que tiene una necesidad de información lleve a cabo un comportamiento informativo con el fin de satisfacerla. De este modo, el propio con-

---

5 En este supuesto no hay *usuario* porque no se verifican todas las fases del fenómeno de las necesidades de información: no está claro que exista necesidad de información, y aun admitiendo que existiese, no hay comportamiento informativo ni, por supuesto, satisfacción o insatisfacción de la presunta necesidad inicial, ya que no hay, en ningún caso, un *acto* de uso de información, quedando todo en la mera *potencia*, en la simple *posibilidad*.

cepto de *usuario* queda delimitado por el cumplimiento de la totalidad de las fases del fenómeno de las necesidades de información: el *usuario* se define por el fenómeno, y el fenómeno se define porque lo efectúa el usuario (tal retroalimentación entre el concepto y el fenómeno viene a mostrar su naturaleza hermenéutica). Esta forma de comprenderlo otorga una apertura, una elasticidad y un dinamismo al concepto que, a mi juicio, habilita adecuadamente al investigador para ubicarse en disposición de concebir al usuario en toda su rica y variada diversidad de modalidades y tipologías, ya que lo que permite precisamente establecer tales tipologías y modalidades es su *analogicidad*: el entenderlo bajo criterios comunes a tan gran variedad y diversidad, los cuales permiten, de alguna manera, en determinada medida y en cierto sentido (según el criterio analógico empleado), *comprenderlo* conceptualmente.

Las implicaciones epistemológicas y metodológicas de esta forma de entender el usuario son claras: la necesidad de considerar a los estudios de usuarios de información como una hermenéutica analógica al modo, por ejemplo, de la postulada por el hermeneuta mexicano Mauricio Beuchot.<sup>6</sup> En efecto, si partimos de la afirmación de Aristóteles en su *Metafísica*, en el sentido de que toda disciplina científica debe adecuarse a la naturaleza de su objeto de estudio (idea que siglos más tarde fue expresada en la célebre formulación del concepto de *verdad* por Santo Tomás de Aquino: *adaequatio intellectus rei*), por lo tanto, los estudios de usuarios deben partir de la analogicidad del concepto de usuario, y operar bajo un método respetuoso con tal analogicidad en sus procedimientos metodológicos y, a

---

6 Sobre las bases y la formulación filosófica de la hermenéutica analógica de Mauricio Beuchot, *vid.*, entre la muy amplia bibliografía existente: Mauricio Beuchot, *Perfiles esenciales de la hermenéutica*, y *Tratado de hermenéutica analógica. Hacia un nuevo modelo de interpretación*.



partir de ahí, tratar de llegar a resultados, no unilaterales y rígidos –lo cual sería fruto de un univocismo significativo del concepto–, ni tampoco excesivamente abiertos, inciertos y difusos –producto de un equivocismo excesivo–, sino regidos por la proporcionalidad y la prudencia, basándose en juicios fronéticos que consideren y relacionen dinámicamente, de manera dúctil, el usuario particular y su contexto informativo, así como los diversos tipos de usuarios entre sí, considerados éstos no como compartimentos estancos, sino como categorías relativamente abiertas, mutables e interrelacionadas, en razón de sus contextos particulares, tanto internos como externos, que comparten entre ellos ciertas semejanzas que les otorgan una cierta identidad significativa, a partir de sus diferencias.

Todo esto constituye un presupuesto fundamental para contextualizar la problemática concreta de la hermeneutización del comportamiento informativo del usuario, en tanto que segunda fase del fenómeno de las necesidades de información explicado por el Modelo NEIN.

#### FUNDAMENTOS HERMENÉUTICOS DEL COMPORTAMIENTO INFORMATIVO DEL USUARIO EN LOS ESTUDIOS DE USUARIOS DE INFORMACIÓN

En términos generales, la consideración y comprensión de un comportamiento de un usuario de información específicamente como *comportamiento informativo* constituyen actividades hermenéuticas, ya que se sostienen sobre un acto interpretativo complejo, donde el texto a interpretarse es la naturaleza, el modo de ser, las modalidades, los caracteres que reviste tal comportamiento que entendemos como *informativo*, por parte de una persona a la que conceptua-

lizamos como *usuario*. Aquí, como en la fase anterior del fenómeno (surgimiento de la necesidad de información),<sup>7</sup> el contexto del usuario, tanto interno como externo, desempeña un papel central en su proceso de comprensión, de ahí la naturaleza hermenéutica de esta fase.

Los elementos pre-comprensivos que inciden en la hermenéutica del comportamiento informativo del usuario están determinados por dos aspectos:

1. Por los factores hermenéuticos que le vienen dados al investigador de la fase anterior y que condicionan su comportamiento informativo, esto es, por el tipo de necesidad de información que tiene, por el modo en que le surgió, por la intensidad e importancia de tal necesidad para él, por el contexto social en que se le presentó, etcétera.
2. Por el contexto actual en que debe efectuar su comportamiento informativo de cara a satisfacer tal necesidad de información, es decir, por los medios y los recursos materiales de que dispone, por el ambiente socio-cultural en que ha de llevarlo a cabo, etcétera (factores externos), por su grado de compromiso personal con la necesidad de información que experimenta, por sus capacidades y habilidades personales para llevar a cabo el comportamiento necesario para satisfacerla, por sus estrategias y tácticas con-

---

<sup>7</sup> En la fase anterior del fenómeno de las necesidades de información (fase de surgimiento de la necesidad de información), tanto el contexto externo del usuario como el interno, resultaban fundamentales en la conformación y manifestación de su necesidad y en la comprensión que de la misma realizaba el investigador de un estudio de usuarios. Toda esta problemática la traté en mi conferencia titulada "Hermenéutica del surgimiento de las necesidades de información en los estudios de usuarios", pronunciada en el IX Seminario de Investigación sobre Usuarios de la Información. *El fenómeno de las necesidades de información en diferentes comunidades*, Op. cit.

cretas para planear y efectuar su comportamiento, etcétera (factores internos).

A partir de estos elementos se conforma el perfil hermenéutico específico de esta fase, el cual se concreta, como dije, en la actividad interpretativa que debe llevarnos a la comprensión del contexto externo e interno del usuario:

1. Del externo, en el sentido de interpretar la naturaleza y características del ambiente, tanto físico como socio-cultural, en los que el usuario debe realizar, y realiza, su comportamiento informativo para satisfacer su necesidad. La comprensión de la peculiaridad y de la variabilidad del ambiente en que ha de desarrollarse, y se desarrolla, tal comportamiento constituye una actividad interpretativa, dinámica, circular, de interrelación recíproca entre unidad informativa-investigador, usuario y contexto (círculo hermenéutico). De una buena interpretación del contexto externo, se puede obtener una comprensión más realista (y, consecuentemente, ofrecer respuestas más eficaces) del comportamiento informativo del usuario.
2. Del interno, en el sentido de interpretar también la naturaleza y las características personales del usuario en relación con su comportamiento informativo. De una adecuada interpretación de aquél, en relación con los tipos y perfiles personales de usuarios similares, según sus necesidades propias de información, se obtendrá una más ajustada comprensión y, en consecuencia, mejores resultados en el cumplimiento de sus objetivos de satisfacción, por parte de las unidades de información.

A partir de estos factores (o *textos*, en terminología hermenéutica), el investigador se enfrenta aquí ante un acto hermenéutico complejo, integrado a su vez por diversos actos hermenéuticos particulares, considerados y valorados de manera dinámica, interrelacionada y movable. Este acto hermenéutico general permite comprender toda la problemática y fenomenología del comportamiento informativo de los usuarios.

#### UNAMETODOLOGÍA HERMENÉUTICA DEL COMPORTAMIENTO INFORMATIVO EN LOS USUARIOS DE INFORMACIÓN

La ejecución concreta y rigurosa de las ideas anteriores precisa de una metodología adecuada, consciente de la naturaleza hermenéutica del objeto que se pretende investigar. Así pues, es muy importante que, tanto el método como las técnicas y los instrumentos para la realización del estudio, se adecuen a los fundamentos hermenéuticos anteriores, de tal modo que tengan la capacidad de dar cuenta lo más precisa y cabalmente posible de la problemática interpretativa, hermenéutica, que comporta el estudio de usuarios que pretende llevarse a cabo en relación con la comunidad de que se trate. Sólo así se logrará una correspondencia justa entre la realidad de dicha comunidad de usuarios y el grado de objetividad (de utilidad, en definitiva) de la interpretación que se efectúe.

Por lo tanto, la cuestión *metodológica* fundamental a plantearse en esta fase de interpretación de un estudio de usuarios de información es la siguiente: ¿cómo comprender las causas, los modos y las condiciones en que realizan los distintos comportamientos informativos en el seno de una comunidad de usuarios? Se trata, en suma, de comprender

las características informativas de la comunidad en cuestión, en relación particular con los comportamientos informativos que se suelen llevar a cabo por parte de sus miembros de cara a satisfacer sus necesidades informativas. En términos generales, esta cuestión se expresa en una buena comprensión (sustentada también sobre una correcta interpretación) del medio antropológico, religioso, cultural, geográfico, social, económico, moral, político, jurídico, etcétera, en que se desenvuelve tal comunidad, con el propósito de establecer el abanico de comportamientos, y de posibilidades de comportamientos informativos, que se verifican y que les brinda su medio a los usuarios de tal comunidad.

Partiendo de ahí, la cuestión *técnica* fundamental que ha de plantearse el investigador sería la siguiente: ¿cómo introducirse en la cosmovisión de una determinada comunidad de usuarios de la información? La adecuada solución de este problema permitirá al investigador conocer las causas y perfiles de los comportamientos informativos de tales usuarios. En este sentido, el investigador debe realizar un juicio práctico, un ejercicio de racionalidad práctica, y por lo tanto, *fronético*, de naturaleza prudencial, que sea resultado de un justo equilibrio entre teoría y práctica, y que debe conjugar:

1. Aspectos prácticos, expresados en la naturaleza concreta de la situación existencial en que se da un determinado comportamiento informativo en razón de las necesidades de información que lo determinan.
2. Con aspectos teóricos, que sean coherentes con las bases metodológicas vertebradoras de su estudio de usuarios, con el objetivo de no traicionar su cientificidad y su rigor.

Finalmente, los *instrumentos* metodológicos se concretarían en la elaboración de unas reglas o criterios de interpretación en torno al comportamiento informativo de los usuarios de información, acordes con los anteriores presupuestos metodológicos y técnicas articuladas a la luz de la hermenéutica. Tales reglas de interpretación deben partir de los siguientes postulados:

- A) Por un lado, deben contemplar cuestiones objetivas, relativas a la adecuación y a la contextualización de la persona del investigador en el ámbito existencial de tal comunidad de usuarios, tales como su conocimiento e integración en el medio en que se produce el comportamiento informativo que pretende investigar (como dije antes, su conocimiento de la *Weltanschauung* o *cosmovisión* de tal comunidad de usuarios). En este sentido, es importante que el investigador considere el tipo de población y la muestra significativa que se adopte, tomando ambos –tanto población como muestra– como elementos hermenéuticos por separado, pero interrelacionados entre sí; que tome en cuenta los comportamientos que usualmente realizan los usuarios de esa comunidad en relación con el tipo de necesidades que los motivan y las capacidades y posibilidades materiales de las que disponen para efectuar tales comportamientos, así como que atienda al origen y al tipo de necesidades de información que determinan tales comportamientos informativos.
- B) Por otro lado, el investigador debe contemplar también cuestiones subjetivas, relativas, sobre todo, a los procesos de empatía con la persona del usuario o comunidad de usuarios a investigar, de tal modo que

pueda acceder a un conocimiento personal de la naturaleza y de los tipos de necesidades informativas del usuario en relación con los comportamientos que llevan a cabo para satisfacerlas.

De aquí derivan los criterios particulares de interpretación (los instrumentos metodológicos concretos) que el investigador debe formular para ejecutar su estudio de usuarios en relación con la fenomenología de su comportamiento informativo. De esta manera, desde el punto de vista metodológico, quedan conjugadas así prudencialmente universalidad y particularidad, los dos factores fundamentales de toda actividad hermenéutica, la cual, por su propia naturaleza filosófica, no puede ser más que una metodología *cualitativa*.

## COROLARIO FINAL

Todas estas consideraciones generales nos conducen a una serie de conclusiones que pueden servir de punto de reflexión y de partida para profundizar en la hermeneutización de los estudios de usuarios de información y, particularmente, en la de la segunda fase del Modelo NEIN en su explicación del fenómeno de las necesidades de información. Sintéticamente podríamos resumirlas así:

- A) La obtención de un cierto grado de comprensión, por parte del investigador, de la problemática empírica, de las experiencias y de las situaciones en que se da el comportamiento informativo de los usuarios, que son propias de unas determinadas comunidades.

- B) En el ámbito de su particular contexto informativo, tanto interno como externo.
- C) Con el propósito de ubicarse hermenéuticamente en una adecuada comprensión de la fase final del fenómeno de las necesidades de información (la satisfacción o insatisfacción de la necesidad).

Se pretende así, en definitiva, realizar el objetivo último y principal de satisfacer, en la mayor medida de lo posible, las necesidades informativas de los usuarios, de acuerdo a un comportamiento informativo lo más operativo y eficaz posible, en tanto que estrategia que busca satisfacer tales necesidades.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Beuchot, Mauricio, *Perfiles esenciales de la hermenéutica*, México, UNAM / Instituto de Investigaciones Filológicas, 2002.
- Beuchot, Mauricio, *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.
- Calva González, Juan José (coord.), *La investigación sobre las necesidades de información en diferentes comunidades. Memoria del III Seminario de Usuarios de la Información*, México, UNAM / Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2009.
- Calva González, Juan José, *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*, México, UNAM / Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004.



- Krikelas, J., "Information seeking behaviour: patterns and concepts", en *Drexel Library Quaterly*, vol. 19, núm. 2, 1983.
- Kuhlthau, C. C., *Seeking meaning*, New Jersey, Ablex, 1993.
- Ortiz-Osés, Andrés, "Sentido y sinsentido de la existencia", en *Hermes Analógica*, núm. 1, 2010.
- Rey Martín, Carina, "Els usuaris: algunes reflexions al seu voltant", en *Item*, núm. 50, 2009, pp. 88-101.
- Reig, Dolors, "Actitudes, comportamiento, usos, clasificación de los usuarios de las redes sociales" [en línea], <http://www.dreig.eu/caparazon/2009/02/09/actitudes-comportamiento-usos-clasificacion-de-los-usuarios-de-las-redes-sociales/>
- Wilson, T. D., "Models in information behavior research", en *Journal of Documentation*, vol. 5, núm. 3, 1999.

# La empatía en el Modelo NEIN

AMADO VILCHIS LÓPEZ  
*Universidad Nacional Autónoma de México*

## INTRODUCCIÓN

Uno de los temas principales que se destaca en esta obra es la relación que se ha dado entre el ingreso de la tecnología a las bibliotecas y los servicios de información, así como la atención a los usuarios de las mismas, subrayando de manera enfática que, con la introducción de la web 2.0 en los ámbitos relacionales bibliotecario-usuario, esta brecha tiende a disminuir en la medida en que la relación se vuelve bidireccional. Lo anterior, innegablemente, dará un ámbito de relaciones en las que se destaca la comunicación “virtual”; como secuela de esta relación se puede establecer que el conocimiento del usuario y, por ende, de sus necesidades de información serán un reto al cual el bibliotecario deberá atender, buscando en todo momento la satisfacción de ese mismo usuario. Simultáneamente, al considerar tanto las necesidades de información como al procurar la satisfacción de la misma, considerará las medidas que adopte o las conductas de búsqueda de información del

usuario. Esta situación lo llevará a comprender y entender de mejor manera el apoyo que pueda otorgar al usuario.

Con el paso de los años, a veces, la relación entre bibliotecario y usuario se ha tornado un poco tensa y en otras ocasiones laxa; sin embargo, como dice Gorman:

El servicio prestado por los bibliotecarios es realizado, en palabras de Shera, “para el beneficio de la humanidad y con un alto sentido de utilidad y dedicación.” [Y abunda Gorman:] el bibliotecario ha llegado a concebir su oficio como un sacerdocio secular, administrando un sacramento de comunión cultural para las almas de los individuos.<sup>1</sup>

Es un hecho, considerando estos elementos, que el valor aplicado al servicio que ofrece el bibliotecario va más allá de simplemente proporcionar información a los usuarios; es decir, este servicio está cargado de un elemento humanista sui generis, dado que parecería “[...] exagerado pero toca el sentimiento de que algo intangible e importante está detrás del trabajo que hacemos.”<sup>2</sup>

Empero, debemos anotar que la relación referida con anterioridad es bidireccional. Es por ello que el mismo Gorman afirma, aludiendo a lo dicho por Lee Finks: “[...] es [...] un noble impulso, ese altruismo de ustedes, que parece al mismo tiempo moral y psicológicamente bueno.” Sin embargo, Gorman también nota que los bibliotecarios deben su existencia al hecho de que la sociedad los necesita por razones prácticas, y que deben cubrir esas necesidades prácticas o perecer, con lo cual podemos establecer esa necesidad existente entre ambas partes y la relación que se da entre ellas teniendo en común la información, misma que se puede localizar en cualquier tipo de soporte.

---

1 Michael Gorman, *Our enduring values: librarianship in the 21st century*, pp. 18, 21.

2 *Ibid.*, p. 17.

Se considera que al existir esa necesidad de información por parte del usuario, que reclama ser atendida por el bibliotecario, se establece un compromiso a través del cual el bibliotecario tiene la posibilidad de enriquecer la sencilla proposición de entregar la información requerida y volcar ese concepto tan frío de servicio. En este sentido, el bibliotecario, al agregar un valor a sus servicios, incorpora un elemento humano que va más allá del servicio a secas, pues agrega ese fenómeno de sensación que hace que el usuario se sienta entendido y comprendido; tendrá además la confianza de que está recibiendo la información que ha requerido, porque el bibliotecario ha decidido dejar una postura de comodidad o pasividad y ha decidido actuar, accionar su humanidad en pro del usuario. A este respecto es que se ha propuesto considerar la *empatía* como un elemento que subyace en el fenómeno de necesidades de información, comportamiento informativo y satisfacción de necesidades de información, manifestados en el Modelo NEIN.

Se analizarán los aspectos de definición y características de la empatía y su relación con las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción de las necesidades de información manifestadas en el Modelo NEIN. Esto permitirá establecer algunos de los fines contenidos en el citado modelo a través de los cuales se puede establecer una relación con los usuarios sin importar el lugar en dónde se encuentren, en virtud de que este modelo permite fundamentar su servicio considerando al usuario como esa entidad viva virtual a la que se sirve considerando sus peticiones como si fueran propias y, bajo ese esquema, otorgar la confianza del enlace entre el bibliotecario y el usuario como ese *alter ego* que tiene una necesidad de información.

Por lo tanto, cabe preguntarse lo siguiente: ¿tiene el Modelo NEIN elementos que permitan considerarlo como empático? ¿El Modelo NEIN considera al usuario más allá de este concepto? ¿Las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción de las necesidades de información en el Modelo NEIN pueden ser considerados empáticos? ¿Qué factores motivan al Modelo NEIN para adoptar como propias las peticiones de los usuarios?

Bajo esta dirección podremos determinar aquellos elementos que están considerados en el Modelo NEIN y que expresan empatía; asimismo, podremos: establecer el concepto de usuario contenido en el Modelo NEIN; determinar si las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción de las necesidades de información en el Modelo NEIN tienen elementos que puedan ser considerados como empáticos, y establecer aquellos factores que motivan al Modelo NEIN para adoptar como propias las peticiones de los usuarios.

El análisis de la empatía en el Modelo NEIN permitirá encontrar respuesta a lo siguiente: los elementos empáticos considerados en el Modelo NEIN permiten un mayor compromiso con el usuario; el concepto de *usuario* es un elemento fundamental para determinar los elementos empáticos en el Modelo NEIN; las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción de las necesidades de información en el Modelo NEIN tienen elementos empáticos que fortalecen su compromiso con el usuario, y el Modelo NEIN tiene factores que lo motivan a adoptar como propias las peticiones de los usuarios.

## EMPATÍA

Se podría decir que el concepto de *empatía* es relativamente moderno; fue a finales del siglo XIX cuando se puso en uso, y fue un grupo de psicólogos alemanes los primeros que lo abordaron. En esos momentos tenían un problema conceptual entre *eingefühlung* y *empathie*; sin embargo, una vez abordado, se iniciaron los trabajos de definición del término y, con esto, el establecimiento de las bases sobre las cuales evolucionará hasta llegar al término como actualmente se conoce. De esta manera, dice David Depew:

Al igual que la empatía, después surgió la *Eingefühlung* en una parte de la psicología empírica que ya no es muy cultivada, es decir, la respuesta de la psicología estética [...] El interés subyacente brota del hecho de que el discurso de estética jugó un rol central en la constitución de la identidad moderna alemana.<sup>3</sup>

Más adelante, el autor menciona que el término *empatía* pasa a ser residual en la estética y se le empezó a relacionar con la psicoterapia y con la ética, y afirma que el alejamiento del término *empatía* se separó de la estética en virtud de que los movimientos artísticos modernistas alemanes lo veían más como alienación que como identificación; en este sentido, afirma que Jürgen Habermas:

[...] particularmente duda de una teoría clave de estética alemana que se remonta a Schiller; es decir, la noción de cultivar las sensaciones de lo bello y lo sublime conduce a la sensibilidad moral y a la reforma política. [En este orden de ideas] *Eingefühlung*, la palabra alemana para empatía, literalmente significa “en el sentimiento”. En su primer uso, en 1873, por el psicólogo alemán Robert Vischer, *Eingefühlung* nombra el lugar de los sentimientos humanos dentro de cosas inanimadas, plantas, animales, u otros

---

3 David Depew, “Empathy, Psychology, and Aesthetics: Reflections on a Repair Concept”, p. 99 [en línea]. [La traducción es mía.]

humanos en un modo específico. Por el momento, al menos, *Einfühlung* se fusiona a una experiencia humana como a una experiencia, con un objeto que ya no se siente como experiencia propia de los humanos sino al igual que la del objeto.<sup>4</sup>

En ese tenor, otro psicólogo alemán, Theodore Lipps,

[...] forjó el enlace entre *Einfühlung* y empatía cuando, alrededor de 1910, puso *empathie* como el equivalente griego de *Einfühlung* [...] Para *empathie*, esto parece significar estar, uno mismo, en la experiencia del estado de sufrimiento, de sometimiento [...] Para él sólo significó que el tardío termino griego significa un estado especialmente intenso de los sentimientos, con la inferencia adicional de que experimentamos estados de ánimo con esa intensidad como pertenecientes a objetos externos que ocasionan ellos.<sup>5</sup>

Siguiendo este orden, la autora alemana Edith Stein, discípula de Edmund Husserl, también fue pionera en el uso del término *empatía*; ella abordó el tema en su tesis doctoral, *Sobre el problema de la empatía*, que presentó el 3 de agosto de 1916 en la Alta Facultad de Filosofía de la Gran Ducal Universidad Badense Albert Ludwing de Friburgo. En ese trabajo, ella mencionaba que “[...] como problema básico, reconozco la cuestión de la empatía como experiencia de sujetos extraños y sus vivencias.”<sup>6</sup>

En un trabajo elaborado por Ricardo Gibu se menciona que “Si bien el seguimiento de este término es complejo, puede afirmarse que su consideración en el contexto filosófico se enmarca dentro del problema de la intersubjetividad.”<sup>7</sup>

---

<sup>4</sup> *Ibíd.*, p. 100.

<sup>5</sup> *Ibíd.*, pp. 100-101.

<sup>6</sup> Edith Stein, *Sobre el problema de la empatía: partes II/IV del ensayo preparado en el título* “El problema de la empatía en su desarrollo histórico y en su reflexión fenomenológica”, p. 9.

<sup>7</sup> Ricardo Gibu, “La empatía como problema de constitución en la obra filosófica de Edith Stein”, p. 43 [en línea].

En ese esquema afirma que, para Edith Stein, la importancia del otro radica en la perspectiva intersubjetiva al mencionar lo siguiente:

Los otros no sólo aseguran que estamos de frente a la misma realidad objetiva, sino revelan también que en la experiencia subjetiva no se agota la constitución ni del mundo natural ni de mi propia conciencia. Los otros en tanto que son capaces de constituir conmigo la experiencia objetiva del mundo, en un sentido, también me constituyen.<sup>8</sup>

En el mismo trabajo de Gibu se establece lo siguiente:

En primer lugar la empatía no puede ser entendida como percepción externa dado que la vivencia no se presenta de modo espacio-temporal. Por ejemplo, la tristeza, el gozo, el sufrimiento, son vivencias que pueden estar ligadas a una comprensión empática mas no perceptiva. Tampoco puede entenderse como un acto “originario” dado que lo originario corresponde a aquello que el yo experimenta en una vivencia presente, por ejemplo la percepción externa o la ideación de un axioma matemático. La empatía, señala Stein, es un acto no-originario semejante al recuerdo, la fantasía y la espera. La no-originariedad de tales actos radica en el hecho de que su objeto no se manifiesta de modo presente (*gegenwärtig*) u ostensible, sino de modo “presentificado” (*vergegenwärtig*). [Y más adelante afirma que] el punto de partida de la empatía es la percepción externa, es decir, de un movimiento propiamente originario [...]<sup>9</sup>

A continuación se presentan algunas definiciones de *empatía*:

Robert Vischer:

*Einfühlung* nombra el lugar de los sentimientos humanos dentro de cosas inanimadas, plantas, animales, u otros humanos en un modo específico. Por el momento, al menos, *Einfühlung* se fusio-

---

8 *Ibíd.*, p. 51.

9 *Ibíd.*, pp. 51-52.



na a una experiencia humana como a una experiencia con un objeto que ya no se siente como experiencia propia de los humanos sino al igual que la del objeto.<sup>10</sup>

Theodore Lipps:

[...] esto parece significar estar uno mismo en la experiencia del estado de sufrimiento, de sometimiento [...] estado especialmente intenso de los sentimientos, con la adicional inferencia de que nosotros experimentamos estados de ánimo con esa intensidad como pertenecientes a objetos externos que ocasionan ellos.<sup>11</sup>

E. B. Tichener: “[...] el proceso de humanización de objetos, de sentirnos a nosotros mismos o leernos dentro de ellos mismos [...] Yo veo gravedad, modestia, cortesía, sufrimiento en alguien, pero también puedo sentirlos.”<sup>12</sup>

Edith Stein:

El acto de la empatía consiste entonces en la capacidad de entrar en el otro, sujeto psicofísico, cuerpo vivo, persona espiritual, para comprenderlo a él y para comprenderse a sí mismo. El acto de empatía es necesariamente un acto constitutivo en tanto que al permitirme tomar conciencia del otro en su mismidad más originaria, inmediatamente tomo conciencia de mí mismo, es decir, constituye a mi yo propio.

Es la experiencia de la conciencia de otro en general, sin tener en cuenta qué clase de sujeto es el que experimenta, ni de qué clase es el sujeto cuya conciencia se experimenta [...] Así aparece la experiencia que un yo en general tiene de otro yo en general. Así capta el hombre la vida psíquica de otro hombre como él, pero también así capta como creyente el amor, la ira, los mandamientos de su Dios, y no de otra manera Dios puede captar su vida.<sup>13</sup>

---

10 David Depew, *Op. cit.*, p. 100.

11 *Ídem.*

12 *Ibid.*, p. 101.

13 Edith Stein, *Op. cit.*, p. 9.

Carl Rogers: “[...] en concreto, la capacidad de servir a otro ser humano, esto es, alentar empatía hacia el sufrimiento de éste y confiar en el crecimiento personal es un requisito con el que no todos pueden cumplir.”<sup>14</sup>

David Depew:

En la teoría original, empatía reconoce que los sentimientos que sentimos por los demás son en realidad nuestros; en el nuevo significado, la empatía se refiere a nuestra capacidad de identificarse con los demás poniéndose en contacto con los sentimientos que se tienen (aunque la habilidad de empatizar en este sentido podría ser estimulada por experiencias análogas que hemos tenido).<sup>15</sup>

Para concluir este apartado, podemos decir que el término:

[...] incluye tres cualidades que [lo] identifican y que es preciso tener en cuenta a la hora de entender este fenómeno. En primer lugar, la capacidad para comprender a los demás y ponerse en el lugar del otro. Por otro lado, ser capaz de reproducir un estado afectivo que sintonice con el que sienten y, finalmente, ejecutar las conductas apropiadas que es preciso llevar a cabo para solucionar el problema de la otra persona. Respecto a la capacidad para comprender a los demás, es crucial poder tomar perspectiva acerca del otro, que supone una habilidad en la que se dan numerosas diferencias individuales. Así, aun cuando la reacción afectiva pueda establecerse con una mediación cognitiva poco desarrollada, la experiencia empática centrada en el otro requiere de un desarrollo evolutivo que permite un procesamiento cognitivo en el que se deben tener en cuenta al menos los siguientes elementos: reconocer la existencia de realidades separadas de otras personas; necesidad de tomar el punto de vista del otro para poder evaluar la realidad apropiadamente; tener las habilidades y recursos necesarios para llevar a cabo este proceso, y realizar las conductas coherentes con dicho análisis.<sup>16</sup>

---

14 David Depew, *Op. cit.*, p. 102.

15 *Ídem.*

16 “La empatía”, en *ClicPsicólogos*, Blog [en línea].

## EMPATÍA EN EL MODELO NEIN (NECESIDADES DE INFORMACIÓN NEIN)

Derivado de lo expuesto hasta este momento podemos afirmar con toda certeza que la empatía rescata en sus argumentos más profundos su interés por el ser humano de manera holística, y éste es con toda seguridad uno de los argumentos filosóficos más interesantes del Modelo NEIN, dado que desde su creación considera como elemento sustantivo y eje de su razón de ser al ser humano, en su faceta de usuario de la información. En este tenor, el doctor Rodríguez Gallardo, en el 2005, destacó lo siguiente respecto al Modelo NEIN:

Su enfoque es más profundo, ya que trata de dilucidar los orígenes de las necesidades de información hurgando entre las necesidades de los seres humanos; y al situar aquéllas en este contexto, se da forma a uno de los aportes más importantes del trabajo ya que las necesidades humanas son el origen y causa de muchas actitudes [y concluye diciendo:] El autor nos recuerda que en los servicios bibliotecarios lo más importante es satisfacer las necesidades de información del usuario, y que si no atendemos a sus requerimientos todo el trabajo que se haga, por complejo y bien hecho que esté, no tendrá un destinatario.<sup>17</sup>

En este sentido el Modelo NEIN plantea lo siguiente “[...] es importante estudiar qué son las necesidades de información, cuál es su naturaleza, cómo se manifiestan, cómo se detectan y cómo se satisfacen, así como evaluar la detección y satisfacción de las mismas.”<sup>18</sup> Este afán de escudriñar en

---

17 Adolfo Rodríguez Gallardo, “Reseña. CALVA GONZÁLEZ, JUAN JOSÉ. *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004. 284 p. (Sistemas Bibliotecarios de Información y Sociedad)”, p. 198.

18 Juan José Calva González, *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*, p. 3.

el ser humano ratifica su compromiso con el usuario de la información, porque por su propio peso cae que, entre más se conozcan las necesidades de información de la persona, mejor será el servicio que se le pueda otorgar.

Otro elemento de análisis será el concepto de *usuario*, que manifiesta su connotación completamente empática al considerar que:

Las personas presentan necesidades de diferentes tipos: fisiológicas, primarias o básicas como son el hambre, la sed, el sueño, etcétera, así como necesidades de salud, de protección o seguridad, de empleo y de niveles más altos, donde se pueden encontrar las de información.<sup>19</sup>

En toda la lectura del Modelo podemos encontrar que, aun cuando habla del usuario, prácticamente en todos los casos se refiere a éste como persona, sujeto y hombre, y es de esta manera leemos que:

[...] el presente trabajo tiene como problema investigar el fenómeno concerniente a las necesidades de información que tiene el hombre, determinando su naturaleza, la forma en que se manifiestan estas necesidades en las personas, su detección en los individuos o grupos de ellos y su satisfacción, con el fin de encontrar los principios o fundamentos bajo los cuales aparecen las necesidades de información en las personas.<sup>20</sup>

El tratar subjetivamente al ser humano es una de las características más sobresalientes de la empatía, dado que es precisamente desde el “otro” de donde surge esa capacidad de identificarse con él; podemos decir que en esa individua-

---

19 Juan José Calva González, “Desarrollo de la industria vitivinícola en México. Información para la producción de *Vitis vinífera*. Proyecto PAPIIT IN404408-3”, en *La investigación sobre las necesidades de información en diferentes comunidades*, p. 189.

20 Juan José Calva González, *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*, Op. cit., p. 3.

lidad, aun cuando se puede considerar al ser humano como integrante de una comunidad, ésta lo incluye pero no lo determina. En este sentido, es inevitable denominar al usuario como tal, porque nos estamos refiriendo a un concepto que engloba a una categoría de individuos que tienen un comportamiento determinado por una necesidad; sin embargo, será recurrente en el Modelo el uso del término persona, sujeto y hombre, dado que se está pensando en una entidad personal como si fuera la propia.

Por lo que se refiere al Modelo como tal, su perspectiva empática tiene su manifestación en las preguntas que trata de resolver, mismas que son la columna vertebral del Modelo: ¿qué son las necesidades de información y cuál es su origen en el hombre? ¿Cómo se manifiestan las necesidades de información? ¿Cómo se satisfacen las necesidades de información?

En este sentido, se pone aún de manera más clara su proyección empática al mencionar que:

La finalidad del modelo es poder explicar el fenómeno del que se ocupa esta investigación, así como discernir su constitución, su surgimiento, su manifestación, su detección, su satisfacción y llegar a predecirlo, con el propósito de que su comprensión sirva a las diversas unidades de información para el desarrollo de colecciones, y el diseño y establecimiento de servicios documentales y, sobre todo, para tener un conocimiento profundo de la comunidad de usuarios que está relacionada con la unidad de información. Asimismo, este modelo tiene como objetivo aportar conocimientos teóricos en torno a las necesidades de información.<sup>21</sup>

Esta anotación refleja con toda naturalidad que para lograr la empatía es importante “un conocimiento profundo de la comunidad.” Al lograr esto descubrimos que esta co-

---

21 *Ibid.*, p. 154.

munidad está integrada por individuos, lo que permitirá focalizar ese conocimiento profundo de la comunidad y tratar de lograr “[...] un conocimiento profundo de la persona”.

Esta situación se concretará en esa otra arista de la empatía, que es el servicio considerando que: “El acto de la empatía consiste entonces en la capacidad de entrar en el otro, sujeto psicofísico, cuerpo vivo, persona espiritual, para comprenderlo a él y para comprenderse a sí mismo [...]”, situación que es permitida por la visión holística del Modelo NEIN tomando en cuenta a todos y cada uno de sus elementos, que representan como fin último el profundo compromiso de servir a una persona considerando su petición como mía, como propia, al adquirir conciencia de estos el bibliotecario y los servicios que ofrece serán el reflejo de sujetos empáticos que han encontrado en el otro su razón de ser.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Calva González, Juan José, “Desarrollo de la industria vitivinícola en México. Información para la producción de *Vitis vinífera*. Proyecto PAPIIT IN 404408-3”, 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 / Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2009, pp. 189-201.
- Calva González, Juan José, *Las necesidades de información: Fundamentos teóricos y métodos*, México, UNAM / Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004.
- DuBrin, Andrew J., *Relaciones humanas: comportamiento humano en el trabajo*, México, Pearson Education, 2008.

- Depew, David, "Empathy, Psychology, and Aesthetics: Reflections on a Repair Concept", en *Poroi* [An Interdisciplinary Journal of Rhetorical Analysis and Invention], vol. 4, issue 1, 2005, pp. 99-107 [en línea] <http://ir.uiowa.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1033&context=poroi>
- Gorman, Michael, *Our enduring values: librarianship in the 21st century*, Chicago, American Library Association, 2000.
- Gibu, Ricardo, "La empatía como problema de constitución en la obra filosófica de Edith Stein", en *La Lámpara de Diógenes* [revista semestral de filosofía], ene.-dic., 2004, pp. 43-56 [en línea] <http://www.redalyc.org/pdf/844/84400904.pdf>
- "La empatía", en *ClicPsicólogos*, Blog [en línea], <http://www.clicpsicologos.com/blog/la-empatia/>
- Rodríguez Gallardo, Adolfo, "Reseña. CALVA GONZÁLEZ, JUAN JOSÉ. *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004. 284 p", en *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, vol. 19, núm. 38, ene.-jun., 2005, pp. 195-198.
- Stein, Edith, *Sobre el problema de la empatía: partes II/IV del ensayo preparado en el título El problema de la empatía en su desarrollo histórico y en su reflexión fenomenológica*, México, Universidad Iberoamericana, 1995.
- "Theodor Lipps", en Wikipedia: La enciclopedia libre [en línea], [http://es.wikipedia.org/wiki/Theodor\\_Lipps](http://es.wikipedia.org/wiki/Theodor_Lipps).

# Un acercamiento a las necesidades de información: su surgimiento en el hombre

CÉSAR SALVADOR OLGUÍN CAMACHO  
*Universidad Nacional Autónoma de México*

## GESTOS Y SEÑALES

**D**esde sus orígenes el hombre ha tenido curiosidad y necesidades de su entorno; entre éstas, la información, por lo cual ha tratado de conservarla, transmitirla y difundirla a través de sonidos, señales, gruñidos, gestos, gritos, lenguaje oral, escrito y representaciones gráficas simbólicas, procedentes directamente de sus experiencias.

El comportamiento del hombre primitivo fue, en cierta forma, similar al de los animales y su preocupación fundamental era satisfacer sus necesidades vitales. No obstante, su condición de animal y su capacidad de raciocinio lo convirtieron en un ser social, cuya convivencia en grupos creó la necesidad elemental de comunicarse.<sup>1</sup>

La comunicación, de una u otra forma, se dio, pero se sabe que fue simplemente por necesidad de darse a enten-

---

1 Alexandre Koyre, *Estudio de historia del pensamiento científico*, p. 24.



der a otros. Al principio, el hombre se comunicaba con gestos y señales utilizando su propio cuerpo. El primer soporte de la información fue el mismo hombre ontológico, dado que su necesidad primaria original era la de darse a entender con lo que él hacía a través de gestos y señales.

Estos intentos se originaron en la prehistoria mediante el lenguaje biológico, que constituye gritos o expresiones emotivas, lo cual se manifestó como la primera forma de comunicación del hombre. Las señales con el dedo se utilizaron para indicar dirección o posición. Se imitó el sonido de la naturaleza, y el lenguaje articulado sitúa su origen en el estado inferior del salvajismo, cuando el hombre se unió a otros para alcanzar un objetivo. En su inicio fue práctico y rudimentario y de manera arbitraria se asignaba sonidos para mencionar un objeto.

Probablemente, de algún modo, los primeros hombres que aparecieron transmitieron entre sí las pocas ideas que tenían, pero luego comenzaron a tener muchas más de las que nunca tuvo cualquier animal: les daban un ruido o sonido a cada cosa, completándola con conocimientos anteriores de los gestos o movimientos corporales, que poco a poco se fueron concretando hasta llegar al lenguaje.

Los sonidos que el hombre primitivo emitía reiteradamente en una situación determinada provocaban la satisfacción de sus necesidades; luego de tal conducta, reforzaba la correspondiente reacción vocal, así como la adecuada imagen acústica, afianzando en el cerebro las asociaciones útiles.

Como señala Calva, las necesidades de información son las “[...] manifestaciones de reacciones que tiene el individuo, ya sean por causas básicas o fisiológicas, o de más alto nivel, en las cuales intervienen los factores ambientales externos.”<sup>2</sup>

---

2 Juan José Calva Gonzalez, “Las necesidades de información de los usuarios en la planeación bibliotecaria”, pp. 25-30.

Cuando al ser humano ya ha satisfecho su necesidad de información para comunicarse con señales, gestos, sonidos, gruñidos y gritos, le surge una nueva necesidad, lo cual lo lleva a buscar una nueva solución de comunicación para transmitir la información. Durante este proceso, se desarrolló un complejo código oral mediante el cual era posible no sólo representar objetos separados, sino abstraer la acción y la cualidad, categorizar a los objetos, representar sus relaciones más complejas y transmitir conocimiento.

Cuando el ser humano descubre su capacidad de abstracción, la plasma concretamente en sonidos y articulaciones tomadas de los factores externos, llámesele naturaleza o medio ambiente. El lenguaje, entonces, surge por la necesidad que tiene el hombre de relacionarse con sus semejantes y explicar su acción en el mundo.

## EL LENGUAJE

Derivado de esta abstracción, se da un salto cualitativo de una señal, gestos, gruñidos, ruidos, etcétera, a otra forma más elaborada que se expresa en el lenguaje. Se descubre así la capacidad de razonamiento, que se manifiesta en tres aspectos:

- Simple aprehensión.
- Juicio.
- Raciocinio.

De esta manera el hombre, en su vida comunitaria, ha creado instrumentos para satisfacer sus necesidades de todo orden. El lenguaje es un instrumento que da respuesta a las necesidades de comunicación e información.

Con la aparición del lenguaje, los seres humanos no sólo pudieron compartir información sino que adquirieron una manera totalmente nueva de emplear sus mentes para resolver sus necesidades de comunicación y transformar sus experiencias en conocimientos.

El lenguaje permitió a nuestros antepasados realizar actividades que ninguna otra forma de vida había sido capaz en cuanto a representar una experiencia. El lenguaje encarna uno de los principales recursos naturales para la supervivencia de nuestra especie. Este proceso de asimilación ocurre en el transcurso de la comunicación oral, así como en la recepción de ideas, información y mensajes. La lengua, la cultura y el pensamiento están íntimamente ligados, uno depende del otro.

El lenguaje es un instrumento para realizar una actividad intelectual, una característica exclusiva del ser humano, diseñada para satisfacer una necesidad de información.<sup>3</sup> Empleamos el lenguaje para construir el futuro a partir del pasado, para construir una relación entre lo que ha sido y lo que será.

Del lenguaje podemos decir que está constituido por las experiencias y saberes que se transmiten de boca en boca; es la fuente de la que se ha servido el hombre para conocer sus tradiciones e historia. El hombre narra experiencias del saber y es capaz de articular, con palabras, la sabiduría acumulada de generación en generación, al narrar los saberes y sus experiencias propias y las transmitidas.

Cuando los saberes se han traducido en información, se necesitan determinadas características de la comunicación oral para transmitir dicha información, como:<sup>4</sup>

---

3 Neil Mercer, *Palabras y mentes: cómo usamos el lenguaje para pensar juntos*, p. 17.

4 Walter Benjamin, "El narrador", p. 18 [en línea].

- El canal es sonoro.
- Lenguaje oral.
- Sonidos.
- Música.
- Ruidos.

Una vez que el ser humano logró abstraer sus ideas y entendió cuál era la estructura del conocimiento, pudo satisfacer, una vez más, su necesidad, lo cual lo llevó al surgimiento de otra necesidad de información.

## ESCRITURA

El hombre inventó la escritura en relación con la memoria y su necesidad, con base en la transmisión oral de conocimientos a escritura. Ésta, a su vez, le permitiría conservar el conocimiento adquirido oralmente; de tal manera, pudo plasmar sus saberes de forma tangible y así satisfacer las necesidades de información de las próximas generaciones.

La primera idea que se le pudo haber ocurrido al hombre para una representación gráfica de sus pensamientos fue dibujar los objetos a los que intentaba referirse; y estas representaciones pictográficas fueron las primeras manifestaciones de una escritura con la cual se cubriría la necesidad de información y comunicación en los hombres.<sup>5</sup>

Pero para pintar había un obstáculo: sólo se podían representar los objetos materiales. Las ideas abstractas no podían ser representadas, con lo cual surgió una necesidad de información.

La comunicación se establece a partir de la codificación de un saber; el lenguaje refleja la cultura y el ámbito social

---

5 Santiago Alfonso Rodríguez, *La escritura*, p. 5.

de los cuales éste es producto. He aquí la importancia del lenguaje, pensamiento y realidad en donde el fenómeno de la comunicación se divide en dos periodos:

- Ideográfico: donde se dibujaban o *pintaban* las ideas.
- Fonográfico: en el cual se *pintaban* los sonidos.

En el primer periodo se establece una relación directa entre la idea y el signo gráfico; y en el segundo, se establece una relación indirecta y mediata porque el signo gráfico representa el sonido, el cual, a su vez, es signo de idea.

Así, el hombre empezó a inventar símbolos estableciendo relaciones de semejanza, de causa efecto entre las ideas abstractas y los seres materiales. Después observó que ambas ideas se indicaban en el lenguaje hablado por medio de sonidos articulados y se procuró que los signos gráficos fuesen una representación de estos sonidos.

De esta combinación de caracteres representativos, simbólicos y fonéticos, resulto el jeroglífico. No es fácil representar señales en una transcripción, y los símbolos, el valor de esta técnica de transcripción, es que representan por lo menos alguna señal no verbal que emplean los interlocutores para comprender lo que escuchan.

De todas las invenciones creadas por el hombre, ninguna sobrepasa en importancia a la escritura, pues todo el conocimiento adquirido por la humanidad nos ha llegado a través de ella.

Desde el punto de vista de la evolución, el hecho de poder almacenar información en la memoria y de poder emplearla en la comunicación para recuperarla y comprenderla conjuntamente puso una ventaja sobre otros seres vivos.<sup>6</sup> El ser humano es capaz de que su mente divague

---

<sup>6</sup> Judith Green, *Pensamiento y lenguaje*, p. 9.

en una forma potencialmente creadora; existe una lista de actividades mentales, como sueños, deseos, fantasías, imágenes mentales, ideas, donde el hombre habrá de inferir los significados en los soportes de información.

El ser humano comenzó a utilizar la piedra, la madera, el barro y todo lo que encontró en la naturaleza para poder plasmar sus saberes. Esta nueva forma de comunicación es la información que tenía en su memoria. La información cobra su recompensa en el instante en que es nueva, sólo vive en ese instante, debe entregarse totalmente a él y en él manifestarse. Esa información era utilizada para dejar indicios de cómo se cazaba, pescaba, recolectaba, para obtener alimento y abrigo, y dejar plasmada esa sabiduría en soportes de información. Tales como:

- Memoria.
- Piedra.
- Piel.
- Tablillas de arcilla.
- Papiros.
- Pergaminos.
- Papel.
- Cintas magnéticas.
- Disquetes.
- CD.
- DVD.
- Blu-ray Disc.
- USB.

Después de la invención de la escritura, el hombre también tuvo que entrenar la memoria y desarrollar el pensamiento. Los escritos planteaban un desafío a la memoria y a las necesidades de tener información, ya que sólo con la

escritura fue posible escribir la memoria y el pensamiento y satisfacer la necesidad de información y transmitirla por generaciones.<sup>7</sup>

Hernández Salazar dice que una necesidad de información es una condición en la cual un sujeto requiere cierta información para lograr un propósito de uso genuino o verdadero. Tenemos que este tipo de estudios identifican básicamente las características de las fuentes primarias que requiere una comunidad de usuarios.<sup>8</sup>

## MENTE HUMANA

La mente humana tiene la posibilidad de formular juicios gracias a la necesidad de saber, sin información previa. La información generada por la mente es compleja por las sociedades humanas y escapa al control del hombre; pero esa información existe, y no puede ser ignorada ya que, para todo ser humano, la información es distinta de acuerdo a sus necesidades.

En el ser humano toda la información la recibe el sistema nervioso, proveniente del exterior, se adquiere mediante los órganos sensoriales; la percepción sensorial está siempre asociada a un proceso cognoscitivo. Esto significa que no basta con ver o escuchar algo, sino que también hace falta un cierto procesamiento previo de la información antes de que éste se guarde e interprete.

Existe una diferencia sutil y muy importante entre las funciones de sentir y percibir. Nuestros órganos sensoriales captan las señales provenientes del exterior, y las someten

---

7 Adolfo Plasencia, "Los Instrumentos fósiles para la transmisión del conocimiento: educación literaria frente a la educación audiovisual", pp. 157-167.

8 Patricia Hernández Salazar, "La relación entre los estudios y la formación de usuarios de la información", pp. 103-112.

a un cierto procesamiento que las convierte en percepciones; es entonces que nos percatamos de la existencia de esa información.<sup>9</sup> Dicho en otras palabras, sentir es una operación simple, que ocurre a nivel de los sentidos; y percibir es una función compleja, que tiene lugar en el cerebro.

Dependiendo de los estímulos que los sentidos reciban, la información podrá ser procesada, grabada, en el cerebro y de ahí discernida para sólo obtener aquello que cada ser humano necesite de la misma, ya que no todos los seres humanos tenemos las mismas necesidades de información.

La diferencia existente entre percepción y sensación significa que un estímulo o necesidad siempre se sentirá de la misma forma en diferentes situaciones; sin embargo, su percepción cambiará de acuerdo con el contexto y las experiencias pasadas del individuo.<sup>10</sup>

Otra facultad del hombre es su capacidad para observar; dicho de otra forma, es el surgimiento de la necesidad de la información. En general, el ser humano puede desactivar a voluntad este mecanismo de filtraje y poner atención sólo en algunos de los estímulos que recibe y le interesan. El hombre, en su vida diaria, se enfrenta continuamente a la necesidad de tomar una infinidad de decisiones sobre la base de una gran cantidad de información y opciones alternativas.

Jobber y Ashill definen las necesidades de información como aquellas características de la información que involucran un comportamiento y se refieren a la calidad de la información, y que tienen una utilidad en la toma de decisiones.<sup>11</sup>

---

9 Irilia A. Cabrera Cortés, "El procesamiento humano de la información: en busca de una explicación", pp. 1-13.

10 *Ídem*.

11 David Jobber y Nicholas J. Ashill, "Defining the information needs of senior marketing executives: an exploratory study", p. 53.



Señala Alice Miranda Arguedas que la información es el “[...] conjunto de datos estructurados y formateados pero inertes e inactivos hasta que no sean utilizados [...]”<sup>12</sup> que pueden ser fácilmente codificados y por lo tanto transferidos y aprovechados. A su vez, Estela Morales afirma que “[...] proviene del lenguaje corriente de los medios masivos [...] generado por el lenguaje literario, científico y técnico de la literatura especializada.”<sup>13</sup>

De acuerdo con las definiciones anteriores, podemos decir que las necesidades de información surgen en el hombre cuando éste reconoce una carencia, en este caso de información, la cual será utilizada para llevar a cabo una determinada actividad.

La información es objetiva, constituida por datos que se relacionan entre sí; es una materia prima, datos que se registran en diferentes formas: lenguaje escrito, oral o visual.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alfonso Rodríguez, Santiago, *La escritura*, Madrid, Editorial Científico-Técnica, 1995.

Ashill, Nicholas J. y Jobber, David, “Defining the information needs of senior marketing executives: an exploratory study”, en *Qualitative Market Research: an International Journal*, vol. 4, núm. 1, 2001, pp. 52-61.

Benjamin, Walter, “El narrador”, Santiago de Chile, Centro de Estudios Miguel Enríquez [en línea], [http://www.archivochile.com/Ideas\\_Autores/benjaminw/esc\\_frank\\_benjam0004.pdf](http://www.archivochile.com/Ideas_Autores/benjaminw/esc_frank_benjam0004.pdf)

---

12 Alice Miranda Arguedas, “La alfabetización informacional en la sociedad de los saberes compartidos”, p. 128.

13 Estela Morales Campos, “La sociedad de la información en el siglo XXI y la biblioteca universitaria” [en línea].

- Cabrera Cortés, Irilia A., "El procesamiento humano de la información: en busca de una explicación", en *ACIMED*, vol. 11, núm. 6, nov.-dic. 2003, pp. 1-13.
- Calva González, Juan José, "Las necesidades de información de los usuarios en la planeación bibliotecaria", en *Biblioteca Universitaria: Boletín Informativo de la Dirección General de Bibliotecas*, vol. 6, núm. 1, 1991, pp. 25-30.
- Green, Judith, *Pensamiento y lenguaje*, México, Edit. Continental, 1975.
- Hernández Salazar, Patricia, "La relación entre los estudios y la formación de usuarios de la información", en *Revista General de Información y Documentación*, vol. 17, núm. 2, 2007, pp.103-121.
- Koyre, Alexandre, *Estudio de historia del pensamiento científico*, México, Siglo XXI Edit., 1978.
- Mercer, Neil, *Palabras y mentes: cómo usamos el lenguaje para pensar juntos*, Barcelona, Paidós Ibérica, 2000.
- Miranda Arguedas, Alice, "La alfabetización informacional en la sociedad de los saberes compartidos", en Estela Morales Campos (coord.), *Derecho a la información, bien público y bien privado: acceso comunitario y acceso individual*, México, UNAM / CUIB, 2011, pp. 127-143.
- Morales Campos Estela, "La sociedad de la información en el siglo XXI y la biblioteca universitaria", en *Revista Digital Universitaria*, vol. 2, núm. 2., jun., 2001 [en línea], <http://www.revista.unam.mx/vol.2/num2/art1/>
- Plasencia, Adolfo, "Los instrumentos fósiles para la transmisión del conocimiento: educación literaria frente a la educación audiovisual", en *Revista de Educación*, núm. extraordinario, 2001, pp. 157-167.

# Metodología de investigación sobre usuarios de la información: diferentes métodos, diferentes comunidades

JUAN JOSÉ CALVA GONZÁLEZ  
*Universidad Nacional Autónoma de México*

## INTRODUCCIÓN

La investigación de las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción se pueden realizar con la ayuda de diversos métodos, técnicas e instrumentos, cuya aplicación será un evento continuo o repetitivo, cada cierto tiempo, con la finalidad de estar siempre seguros de conocer a la comunidad de usuarios a la cual se da un servicio documental.

Sin embargo, para que la indagación sea exitosa, es importante determinar, en primera instancia, qué métodos, técnicas e instrumentos son susceptibles de aplicarse según la comunidad de usuarios de la que se trate, de acuerdo con el elemento del fenómeno que se quiera abordar –necesidades, comportamiento o satisfacción–, o bien, en función de los datos e interacción que se pretende tener con el usuario.

La investigación sobre el fenómeno de las necesidades de información tiene la posibilidad de detallar o describir los

diversos métodos de investigación utilizables, tomando en cuenta las diferentes fases y elementos del fenómeno.

Por otra parte, los bibliotecarios tienen diversas opiniones acerca de los métodos apropiados para el análisis de las necesidades de información; para algunos de ellos incluso es difícil determinarlos y, por consecuencia, sólo cuantifican las entradas y salidas de materiales y productos en la unidad de información. Piensan que aparecen como sistemas probabilísticos tan complejos que las interacciones del personal, usuarios, información y el medio externo no pueden ser comprendidos en su totalidad.

Uno de los instrumentos utilizados en las indagaciones ha sido la entrevista con el usuario que se acerca al servicio de consulta; en ella, suelen emplearse diferentes tipos de preguntas –abiertas, cerradas y semiestructuradas– para saber cuáles son los requerimientos de información que tiene la comunidad de usuarios.

Pero los datos obtenidos de este procedimiento tienen que ver sólo con el entrevistado en el momento en que solicita el servicio en una biblioteca o unidad de información, y no se pueden generalizar sus necesidades de información a toda una comunidad, a menos que se haya entrevistado a una muestra de una población de usuarios; debe considerarse además que dichas necesidades son cambiantes al transcurrir del tiempo; es decir, conforme son satisfechas dan paso a otras nuevas.

Debido al carácter dinámico de las necesidades de información, su detección o identificación no tiene lugar en un solo momento, sino que debe ser continua y sistemática, por lo que la unidad de información debe estar periódicamente detectando las necesidades de su comunidad para diseñar o establecer los servicios bibliotecarios que las satisfagan a pesar de su variabilidad.

Ahora bien, recuérdese que las necesidades de información sólo pueden ser estudiadas en individuos con ciertas semejanzas, ya que no se puede, por ejemplo, detectar las necesidades de un contador y un químico, cuyas profesiones son diferentes, pues se entenderá que sus necesidades informativas no son iguales, ya que su medio educativo-formativo es distinto. Esto sería posible únicamente si ambos formaran parte de una misma compañía donde su ambiente o contexto de trabajo fuera el mismo; por decir algo, un laboratorio farmacéutico.

En instituciones multidisciplinarias, como universidades, facultades o escuelas con varias licenciaturas, los sujetos se pueden agrupar por semejanzas –de nivel, carrera, etcétera– según las cuales se puede aspirar a detectar sus necesidades de información.

Por lo expuesto con anterioridad es factible señalar que los métodos, técnicas e instrumentos empleados para identificar las necesidades de información son muy variados y que la utilización de éstos no es uniforme, incluso para un mismo tipo de usuario o unidad de información.

Tampoco es raro encontrar que en diversas investigaciones en las que no se ha seguido una metodología rigurosa se han utilizado técnicas diferentes.

Por lo tanto, se puede observar que en las diversas unidades de información aún es cierto que el bibliotecario no ha logrado establecer buenas relaciones públicas con el usuario; es más, todavía no se ha planeado una metodología de cómo ayudarlo en una forma más eficaz para satisfacer sus necesidades de información.

De ahí que los estudios de usuarios incluyen la aplicación de varios métodos, técnicas e instrumentos de la investigación social para el análisis de las necesidades de información, del comportamiento de los usuarios y de la satisfacción.

La utilización de las técnicas de investigación en ciencias sociales –como el censo, la encuesta, la observación y, dependiendo de lo que se pretenda, la forma de utilizarla– es aconsejable en investigaciones sobre las necesidades de información de varios sectores sociales. Por ello, para realizar una investigación con el objetivo de identificar las necesidades de información de las personas, es conveniente dividirlos en sectores,<sup>1</sup> es decir, clasificar a las personas con características similares, lo cual nos permitirá determinar las necesidades que tienen en común grupos semejantes de individuos.

## CLASIFICACIÓN DE LOS MÉTODOS

Si bien es cierto que los métodos se pueden agrupar de diferente forma asignándoles una denominación, en general todos pueden ser utilizados, en mayor o menor medida, para identificar necesidades de información de diversas comunidades; aunque cabe aclarar que algunos de esos métodos no han sido utilizados para este fin específico, sino que se han empleado para estudiar la manifestación de las necesidades a través del comportamiento informativo o de la satisfacción del usuario frente a los servicios bibliotecarios. Se puede utilizar una clasificación más general y convencional como:

- Métodos cuantitativos.
- Métodos cualitativos.

---

<sup>1</sup> UNESCO/UNISIST, *Directrices para los estudios relativos a los usuarios de la información (versión experimental)*, p. 8.

También existen varias formas de ver los métodos tomando en cuenta cómo se aborda al usuario:

- Métodos directos.
- Métodos indirectos.

Esta clasificación de los métodos responde a un enfoque que se centra en: primero, si existe durante la investigación un interrelación con el usuario; y segundo, si no se tiene contacto con él.

La diferente distribución de los métodos en estos dos tipos de clasificación representa para el investigador tomar una decisión al analizar si cuenta con los suficientes recursos humanos y materiales para trabajar con el propio sujeto de la investigación, es decir, el usuario. Si esto es así, entonces puede seleccionar alguno de los métodos que caen dentro de la categoría de métodos directos.

En cambio, si la evaluación que realiza el investigador sobre el desarrollo de la investigación lo lleva a concluir que posee pocos recursos humanos y materiales para tener una interrelación con los usuarios, ya sea por la cantidad, la dispersión geográfica o la poca accesibilidad de ellos, podrá tomar la decisión de utilizar alguno de los métodos que caen en la categoría de indirectos.

Es indudable que esta clasificación representa para las unidades de información, los investigadores y el propio personal que labora en la biblioteca, tanto en los niveles directivos como en los que atienden directamente a los usuarios, una guía para tomar una decisión al realizar una investigación sobre su comunidad de usuarios.

## **Métodos directos**

Los diferentes métodos que pueden ser ubicados dentro de esta categoría son:

- Estudios de comunidad.
- Estilos de vida.
- Estudios de demanda (cuando se ha investigado directamente con el sujeto que acude a una unidad de información).
- El incidente crítico.
- Método Delphi.
- Análisis de metas orientadas.
- Investigación de mercados.
- Estudio de casos.

Los métodos directos, vistos de forma general, tienen sus implicaciones, ya que se depende del contacto con el sujeto o usuario. Si la población de usuarios a investigar es alta, esto implica tener un número suficiente de personas que apoyen la investigación debido al contacto que es preciso tener con los sujetos de la investigación. Lo anterior repercute en cuestiones económicas ya que se necesitan los recursos suficientes para realizar la aplicación de estos métodos en comunidades de usuarios amplias.

También es necesario agregar que al tener contacto con el sujeto de investigación los datos que sean recabados son de primera mano, y que al existir esa interacción investigador-sujeto los datos serán más valiosos para la investigación que se está realizando.



## **Métodos indirectos**

En estos tipos de métodos se trabaja con la información de tercera mano, como las estadísticas y la existencia de datos en las unidades de información.

En cuanto a las estadísticas, representan el reflejo de los datos existentes acerca de la utilización de los diferentes servicios y los documentos que utilizan los usuarios de las diversas unidades de información.

Estos métodos permiten conocer de forma indirecta, sin consultar a los usuarios, su comportamiento informativo y necesidades de información y, por lo tanto, su satisfacción. Esto es posible cuando se realiza mediante documentos que ellos producen a partir de que solicitan servicio en una unidad de información.

En suma, los diferentes métodos que pueden ser ubicados dentro de esta categoría:

- Análisis de citas y análisis de referencias.
- Estudios de demanda (préstamo de documentos utilizando algún formato de registro).
- Datos cuantificables de los servicios.
- Lo que se va a necesitar.
- Establecer las necesidades potenciales.

Estos métodos ofrecen la oportunidad de investigar a los sujetos en cantidades numerosas sin necesidad de un gran despliegue de recursos humanos que apoyen la investigación; pero en cambio no existe una interacción con el sujeto y se torna importante el diseño del instrumento para recolectar la información con los datos necesarios para poder realizar las mediciones y los conteos de lo que se pretende indagar: necesidades, comportamiento o satisfacción.

## **Métodos según el tipo de comunidad de usuarios**

Los métodos también pueden ser clasificados en función de la comunidad de usuarios que será objeto de investigación, ya se trate de necesidades, comportamiento o satisfacción.

Esta clasificación centrada en la comunidad de usuarios implica un análisis previo de la misma, y tomando en consideración los siguientes puntos:

- a) Cantidad.
- b) Tipo de usuarios: reales o potenciales.
- c) Edad.
- d) Dispersión geográfica o física.
- e) Tipo de comunidad: profesores, investigadores, industriales, alumnos, niños, administradores, políticos, obreros de una fábrica específica, agricultores, comunidades con discapacidad, etcétera.

## **Métodos según la fase del fenómeno**

El fenómeno de las necesidades de información está conformado por tres partes: necesidades de información, comportamiento informativo y la satisfacción de las mismas. Asimismo, el modelo propuesto en esta investigación (Modelo NEIN) contempla tres momentos en los cuales puede ser investigado el fenómeno y detectar las necesidades, el comportamiento o la satisfacción de los sujetos pertenecientes a una comunidad específica.

Entonces los métodos utilizados para cada caso tendrán sus variaciones dependiendo de lo que se pretende obtener de la aplicación de ellos, y así tenemos:

## NECESIDADES DE INFORMACIÓN (SURGIMIENTO)

- Estudios de comunidad.
- Estudios de demanda.
- Estilos de vida.
- Establecer las necesidades potenciales.
- Lo que se va a necesitar.
- Investigación de mercados.
- Método Delphi.
- Análisis de citas o referencias.
- Estudio de casos.

Es conveniente considerar que lo que va a dar como resultado la investigación acerca de las necesidades de información de una comunidad es precisamente la información que esa comunidad necesita, la cual puede agruparse por tipos, pero esto dependerá de cada una, por lo cual las necesidades de información serán diferentes unas de otras.

## COMPORTAMIENTO INFORMATIVO

Para la investigación de la segunda fase del fenómeno, los métodos que es conveniente utilizar para la detección del comportamiento informativo asociado con las comunidades y con los tipos de necesidades de información son los siguientes:

- Estudios de comunidad.
- Estudios de demanda.
- Estilos de vida.
- Investigación de mercados.
- Estudio de casos.
- Incidente crítico.

## SATISFACCIÓN

La última fase es la que culmina con la satisfacción de las necesidades de información que surgieron en el usuario.

Es precisamente en esta fase en la cual el usuario podrá sentir satisfacción o insatisfacción, es decir, si ha sido cubierta o no su necesidad de información. Este hecho es importante para las unidades de información, ya que a partir de los resultados que arroje una investigación sobre la satisfacción de necesidades es como podrá ser realmente evaluada la atención que brindan estas unidades a sus respectivas comunidades usuarias.

La evaluación de los servicios bibliotecarios y de información debe girar alrededor de la satisfacción de la comunidad de usuarios, por lo cual los aspectos evaluativos tienen atrás el conocimiento de las necesidades y el comportamiento informativo de los usuarios, ya que si éstos se desconocen no se podrá llegar a atender la satisfacción de las mismas.

Los métodos utilizados para realizar una investigación sobre la satisfacción de las necesidades de información son diversos, pero hay que tomar en cuenta que todos deben tener un trato con el usuario (métodos directos), ya que éste es el único que puede, en última instancia, decir si está satisfecho o insatisfecho al cubrir sus necesidades. Los métodos son los siguientes:

- Estudios de comunidad.
- Investigación de mercados.
- Estudio de casos.
- Incidente crítico.

Los anteriores métodos permiten tener contacto con el usuario, que es sobre quien se realizará la investigación.

## TÉCNICAS

Según lo expuesto en la introducción, la técnica auxilia en la aplicación del método con la utilización de ciertos instrumentos para la recolección de datos. De esta forma siempre estará presente una técnica en todas las investigaciones que se lleven a cabo con rigor científico.

En este apartado se exponen las técnicas que pueden ser usadas con respecto al método y en relación con las comunidades de usuarios, y por lo tanto con los tipos de unidades de información.

Asimismo, la técnica se centrará con respecto a la investigación de las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción en tres vertientes principales:

1. Preguntar directamente o indirectamente al sujeto.
2. Observar directa o indirectamente al sujeto.
3. Analizar los datos cuantificables de los servicios que utilizan los usuarios en las unidades de información.

Las técnicas son: preguntas o cuestionamientos, observación y análisis secundarios, entendiendo por estos últimos el análisis de datos cuantitativos de los servicios que presta una unidad de información.

Complementando lo anterior, la técnica también contempla dos aspectos principales, independientemente de si se pregunta u observa o se analizan los datos cuantificables de los servicios:

- a) Se obtendrá una muestra<sup>2</sup> de la población, ya sea seleccionando a los sujetos que la integran con un rigor estadístico, o de forma arbitraria. La cual representa la realización de una encuesta.

Lo anterior implica que cuando se realiza una investigación pensando en llevar a cabo una encuesta con los sujetos de una comunidad se está pensando en una muestra.

- b) Se llevará a cabo la investigación con todos los sujetos que integran la población.

La viabilidad de poder llevar a cabo una investigación con todos los sujetos que integran a una comunidad, por ejemplo todos los investigadores de un instituto, conduce a utilizar un censo; en este momento no se piensa en una muestra sino en todos los integrantes de la población previamente definida con sus atributos y características.

Es indudable que al seleccionar a todos los sujetos que integran a una población los resultados siempre serán apeados a la realidad, pero no siempre esto es posible debido a los siguientes aspectos:

- i. Dispersión geográfica de los sujetos.
- ii. Se dificulta la localización de los sujetos.
- iii. Falta de recursos humanos y económicos para seleccionar una población numerosa, ya sea dispersa o no.

Las dos vertientes (encuesta, censo) mencionadas estarán presentes al momento de iniciar la investigación sobre las necesidades, comportamiento o satisfacción, asimismo como el método que se haya seleccionado para llevarla a cabo.

---

2 Raúl Rojas Soriano, *Guía para realizar investigaciones sociales*, p. 163. *Muestra* se puede definir como una parte de la población que contiene teóricamente las mismas características que se desean estudiar de toda ella.

Cabe señalar que las técnicas mencionadas en este rubro para auxiliar los métodos mencionados en el apartado anterior no serán tratadas con profundidad ya que las encuestas cuya implicación es la selección de una muestra han sido tratadas por innumerables libros sobre metodologías de investigación y libros específicos sobre técnicas de muestreo. Y lo mismo con lo que respecta a la elaboración de instrumentos, ya que sobre la elaboración de cuestionarios, entrevistas y formatos de observación, también se ha escrito en demasía.

Asimismo, esto representa una propuesta para la utilización de los métodos, las técnicas y los instrumentos en ciertas unidades de información y con el tipo de usuario que se haya seleccionado para la investigación del fenómeno de las necesidades de información.

## INSTRUMENTOS

Los instrumentos nos permiten recabar los datos para poder analizarlos en su conjunto posteriormente. Los instrumentos pueden ser:

- El cuestionario.
- El formato de entrevista.
- El diario
- El formato de observación.
- Formatos de los servicios bibliotecarios y de información

La metodología en la investigación sobre el fenómeno de las necesidades de información debe contemplar con claridad el método, la técnica y el instrumento que serán utilizados.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Calva González, Juan José, *El fenómeno de las necesidades de información: investigación y modelo teórico*, México, UNAM / Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2007.
- Rojas Soriano, Raúl, *Guía para realizar investigaciones sociales*, México, UNAM, 1992.
- UNESCO/ UNISIST, *Directrices para los estudios relativos a los usuarios de la información (versión experimental)*. París, UNESCO, 1981.



# El estudio del usuario de información en España desde el año 2000

ISABEL VILLASEÑOR RODRÍGUEZ  
*Universidad Complutense de Madrid, España*

## INTRODUCCIÓN

**E**l presente trabajo es el resultado de una investigación incardinada en el Proyecto del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información de la Universidad Nacional Autónoma de México que, titulado “Análisis de las investigaciones sobre el fenómeno de las necesidades de información en España y México: en distintas comunidades sociales y académicas”, y desde el año 2010, venimos desarrollando bajo la dirección del profesor Juan José Calva González. Su objetivo es el de identificar y analizar aquellos trabajos publicados en España que tengan por objeto de estudio al usuario de información, tanto en el ámbito práctico como en el teórico, porque consideramos necesario e imprescindible el desarrollo de esta línea de investigación y que sus resultados se hagan públicos con el fin de que sirvan como modelo o referencia para la práctica profesional y la creación de un marco teórico sólido y uniforme. De esta manera, hemos centrado nuestra atención en

dos asuntos: por una parte, en aquellos estudios de usuarios de información publicados en España para conocer quiénes son sus autores, en qué fuentes los publican, cuáles son sus objetivos, qué metodología se aplica en ellos y qué usuarios se estudian; por otra, en aquellos trabajos publicados en ese país dedicados a teorizar sobre el estudio de los usuarios de información, con el fin de analizar quiénes los publican, en qué fuentes lo hacen y qué acercamiento han tenido al tema que nos ocupa. Así podremos saber el interés que despierta este tipo de investigaciones por el número de publicaciones encontradas y las características de cada una de ellas.

Esta investigación forma parte de una línea de trabajo desarrollada recientemente en España<sup>1</sup> que tiene como finalidad la de dar cuenta de todo lo publicado sobre esta materia.

## METODOLOGÍA Y FUENTES

La metodología empleada para el presente trabajo ha sido la documental, ya que se basa en la búsqueda y análisis de fuentes escritas. Se trata, pues, de una revisión bibliográfica. Para esta ocasión, se han utilizado dos tipos de ellas: ponencias y artículos. En primer lugar, se han seleccionado, con criterios de prestigio y continuidad, las fuentes<sup>2</sup> en las que se han buscado los documentos que servirán para ob-

---

1 Véase A. González Teruel y M. F. Abad-García, "Information needs and uses: an analysis of the literature published in Spain, 1990-2004", pp. 30-46; I. Villaseñor Rodríguez, "Los estudios de usuarios publicados en España en el siglo XXI", pp. 3-78; R. López de la Rubia, "Veinte años de estudios de usuarios de información en España", trabajo fin de Máster de la Facultad de Ciencias de la Documentación (UCM), 2012; I. Villaseñor Rodríguez, "Aportaciones españolas a la teoría del fenómeno de las necesidades de información", pp. 1-25; I. Villaseñor Rodríguez, "Publicaciones españolas para la fundamentación de un marco teórico sobre los estudios de usuarios de información", pp. 223-257.

2 Para información sobre títulos y características, véase Anexos.

tener la información que necesitamos. Para el caso de las ponencias han sido las actas de congresos o jornadas de profesionales de la información y, en el de los artículos, revistas especializadas en biblioteconomía y documentación. Todas ellas, publicadas en España desde el año 2000 hasta junio de 2013. Una vez hecho esto, se ha procedido a la identificación de los trabajos que pueden considerarse como estudios de usuarios o como trabajos teóricos sobre el tema. Tras la detenida lectura de los mismos y el análisis de contenido de los materiales seleccionados, se ha procedido a la valoración de los datos aportados.

En cuanto a las actas de congresos o jornadas, de todos los eventos existentes, hemos seleccionado los seis que tienen más resonancia, tanto en el ámbito profesional como en el académico, por la calidad de sus organizadores y porque representan una variedad que se basa en tres criterios: encuentros de carácter general y ámbito nacional, encuentros de carácter general pero de ámbito autonómico y encuentros referidos a un tipo de centros de información como son las bibliotecas y de ámbito autonómico. En referencia a las revistas españolas especializadas en biblioteconomía y documentación utilizadas, nos hemos centrado en el estudio de doce que se encuentran incluidas en las principales bases de datos nacionales e internacionales de la especialidad y cuentan con criterios Latindex.

Con el análisis de los trabajos identificados se ha pretendido ofrecer información sobre el número de estudios de usuarios y de trabajos de carácter teórico publicados, las fuentes donde aparecen y otros datos de interés. Tal análisis se ha llevado a cabo a partir de la consideración de diferentes ítems:

- Autoría, fuente y año de publicación para estudios de usuarios y trabajos teóricos.
- Objetivos, metodología (métodos, técnicas e instrumentos) y usuarios estudiados para estudios.
- Acercamiento al tema para trabajos teóricos.

En cuanto a la autoría, se identifica la filiación institucional de los autores y su pertenencia al mundo profesional o académico; también se destaca si trabajan individualmente o en grupo. Estos datos nos permitirán conocer no sólo de dónde procede la investigación en este campo sino también si se trabaja de forma colectiva o individual. El considerar el tipo de fuente y el año de publicación nos permitirá saber cuál es el vehículo más utilizado para dar a conocer los trabajos y si existe alguna relación entre su publicación y algún determinante cronológico. El analizar los objetivos perseguidos nos permitirá conocer para qué se hacen estudios de usuarios de información en España. Esta información se completará con la conseguida en relación con los métodos, técnicas e instrumentos empleados para la obtención de información y con los usuarios estudiados, de forma que se pueda conocer qué variedades de unos y otras son las más utilizadas y qué usuarios son los que merecen mayor atención por parte de los autores de estos estudios.

Por último, y en relación con los trabajos de carácter teórico, hemos querido conocer de qué forma se han acercado sus autores al asunto de nuestro interés, si de una forma generalista o específica.

## EXPOSICIÓN DE DATOS

De todos los documentos analizados, se han identificado 70 estudios de usuarios y 25 trabajos teóricos. Esto hace un total de 95: 20 ponencias y 75 artículos. Es evidente que el mayor interés recae sobre la elaboración de estudios de usuarios de información. Por otra parte, los encuentros que más ponencias han publicado sobre el tema son las Jornadas Españolas de Documentación y las Jornades Catalanes d'Informació i Documentació, con 5 cada una, siendo la primera la que presenta más estudios de usuarios. En cuanto a la revista que más artículos ha dado a conocer sobre el asunto de nuestro interés en sus dos vertientes, es la *Revista General de Información y Documentación*, aunque es la *Revista Española de Documentación Científica* la que ofrece más estudios de usuarios y la revista *Forinf@ Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información* la que presenta más trabajos de corte teórico.

A continuación se ofrecen unos cuadros donde se especifica el número de ponencias y artículos en relación con las fuentes consultadas (*Cuadro 1* y *Cuadro 2*).

Cuadro 1

FUENTE	ESTUDIOS 17	TEORÍA 3	TOTAL 20
Jornadas Españolas de Documentación	5	0	5
Jornadas sobre Gestión de la Información y del Conocimiento	3	0	3
Jornades Catalanes d'Informació i Documentació	4	1	5
Jornadas Andaluzas de Documentación	1	0	1
Jornadas Bibliotecarias de Andalucía	2	1	3
Jornadas Bibliotecarias de la Comunidad de Madrid	2	1	3

Cuadro 2

FUENTE	ESTUDIOS 53	TEORÍA 22	TOTALES 75
<i>Anales de Documentación</i>	7	2	9
<i>BID. Textos universitarios de biblioteconomía i documentació</i>	4	2	6
<i>Boletín de ANABAD</i>	7	1	8
<i>Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios</i>	5	0	5
<i>Documentación de las Ciencias de la Información</i>	2	2	4
<i>Forinf@ Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información</i>	4	9	13
<i>Ítem</i>	0	2	2
<i>El profesional de la información</i>	1	0	1
<i>Revista Española de Documentación Científica</i>	12	0	12
<i>Revista General de Información y Documentación</i>	11	4	15
<i>Cuadernos de Documentación Multimedia</i>	0	0	0
<i>Scire</i>	0	0	0

Teniendo en cuenta la autoría de los documentos identificados, podemos decir que, en el caso de las ponencias, predominan los trabajos de autores de nacionalidad española (20), profesionales de la información (6) y que trabajan en equipo (14). En cuanto a los artículos, sin embargo, predominan los escritos individualmente (40) por docentes universitarios (28) y de nacionalidad española (59).

En los estudios de usuarios de información se advierte que el método más empleado para recabar datos es el directo<sup>3</sup> (12 ponencias y 36 artículos), basado fundamentalmente

3 En relación a este asunto, hemos empleado la clasificación de métodos que distingue entre directos e indirectos, teniendo en cuenta si existe (directos) o no (indirectos) una interrelación con el usuario durante la investigación, al margen de cómo se analicen los resultados.

en el empleo de la técnica de la encuesta (8 ponencias y 31 artículos) a través de un cuestionario (8 ponencias y 31 artículos). En cuanto a los objetivos, el que predomina es el del estudio del comportamiento del usuario de la información (9 ponencias y 22 artículos) seguido del estudio de su grado de satisfacción en relación con la evaluación de centros de información (6 ponencias y 14 artículos). Mientras que la comunidad de usuarios más estudiada es la universitaria (9 ponencias y 25 artículos).

Por último, el acercamiento teórico más habitual es el generalista (2 ponencias y 13 artículos), y, entre los asuntos más tratados por los trabajos de carácter específico, es el de la metodología a emplear a la hora de obtener datos en un estudio de usuarios (1 ponencia y 6 artículos).

## CONCLUSIONES

A partir del análisis de los datos obtenidos podemos afirmar que:

1. El número de publicaciones que presentan estudios de usuarios de información o acercamientos teóricos referidos a ello es muy escaso.
2. La revista es el vehículo más utilizado para publicar estos trabajos, aunque no todas las seleccionadas ni las más prestigiosas o más especializadas son las que más han publicado.
3. Existe una gran descompensación entre la publicación de estudios de usuarios de información y trabajos de carácter teórico.
4. La autoría más habitual difiere según las fuentes consultadas: es colectiva y de profesionales en el

- caso de ponencias, e individual y de docentes en el de artículos.
5. El método, la técnica y la herramienta más empleados en los estudios han sido el directo, la encuesta y el cuestionario, respectivamente.
  6. El objetivo más perseguido en los estudios es el de conocer el uso y/o comportamiento de los usuarios (de un centro, de un servicio, de una fuente...), aunque el medir el grado de satisfacción con fines de evaluación también despierta un gran interés.
  7. La comunidad de usuarios más estudiada es la universitaria en su conjunto.
  8. El acercamiento teórico al tema es más escaso aún que los estudios de usuarios, y se da fundamentalmente en revistas, siendo obra de docentes universitarios preocupados por crear un marco propio.
  9. El carácter de aplicación práctica que tienen las investigaciones sobre el usuario de la información hace que el asunto que más preocupe a los teóricos sea el de los distintos tipos de metodologías a emplear.
  10. Con la lectura y análisis de los textos advertimos que las cifras son engañosas en cuanto que algunos trabajos son traducciones de textos publicados en revistas no españolas o de conferencias impartidas y algunos estudios están duplicados o “desdoblados”.
  11. Por último, no parece que exista relación entre el número de trabajos publicados y el año en que se publican las distintas fuentes analizadas. El primero no aumenta necesariamente con el paso del tiempo; más bien, disminuye.



## BIBLIOGRAFÍA

- González Teruel, A. y M. F. Abad-García, “Information needs and uses: an analysis of the literature published in Spain, 1990–2004”, en *Library and Information Science Research*, 2007, vol. 29, núm. 1, pp. 30-46.
- Villaseñor Rodríguez, Isabel, “Los estudios de usuarios publicados en España en el siglo XXI”, en *III Seminario de usuarios de la información. La investigación sobre las necesidades de información de diferentes comunidades*, México, UNAM / Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2009, pp. 3-78.
- Villaseñor Rodríguez, Isabel, “Aportaciones españolas a la teoría del fenómeno de las necesidades de información”, en *Estudios de usuarios en diferentes comunidades: necesidades de información y comportamiento informativo*, México, UNAM / Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2013, (Usuarios de la información), pp. 1-25.
- Villaseñor Rodríguez, Isabel, “Publicaciones españolas para la fundamentación de un marco teórico sobre los estudios de usuarios de información”, en *Investigación Bibliotecológica*, vol. 28, núm. 63, mayo/agosto, 2014, pp. 223-257.

## ANEXO I. INFORMACIÓN DE INTERÉS SOBRE FUENTES UTILIZADAS

### Encuentros

- Jornadas Españolas de Documentación. Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística. Bianaual.

## ***Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios***

Jornadas sobre Gestión de la Información y del Conocimiento. Sociedad Española de Documentación e Información Científica. Anual.

Jornadas Andaluzas de Documentación. Asociación Andaluza de Documentalistas. Anual.

Jornades Catalanes d'Informació i Documentació. Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya. Bianual.

Jornadas Bibliotecarias de Andalucía. Asociación Andaluza de Bibliotecarios. Bianual.

Jornadas Bibliotecarias de la Comunidad de Madrid. Subdirección General de Bibliotecas de la Comunidad de Madrid. Bianual

## **Revistas especializadas**

*Anales de Documentación*. Facultad de Comunicación y Documentación de la Universidad de Murcia. Anual/semestral.

*Bid. Textos universitaris de biblioteconomia i documentació*. Facultat de Biblioteconomia i Documentació de la Universidad de Barcelona. Semestral.

*Boletín de ANABAD*. Federación Española de Asociaciones de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas. Trimestral.

*Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*. Asociación Andaluza de Bibliotecarios. Trimestral/semestral.

*Cuadernos de Documentación Multimedia*. Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense. Anual.

*Documentación de las Ciencias de la Información*. Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense. Anual.

## ***El estudio del usuario de información en España desde el año 2000***

*Forinf@. Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información.* Laboratorio de Estudios Métricos de Información del Departamento de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad Carlos III de Madrid. Trimestral.

*Ítem. Revista de biblioteconomía i documentació.* Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya. Cuatrimestral.

*El profesional de la información EPI.* Privada. Bimestral/semestral.

*Revista Española de Documentación Científica.* Instituto Centro de Estudios Documentales sobre Ciencia y Tecnología del Consejo Superior de Investigaciones Científicas. Trimestral.

*Revista General de Información y Documentación.* Facultad de Ciencias de la Documentación de la Universidad Complutense de Madrid. Semestral/anual.

*Scire: Representación y Organización del Conocimiento.* Red Ibersid. Semestral.

## **ANEXO II. DOCUMENTOS ANALIZADOS, ORDENADOS POR FUENTE Y CRONOLÓGICAMENTE**

### **Jornadas Españolas de Documentación**

Pérez Pulido, Margarita y María Terrón Torrado, “Diseño de un plan de formación de usuarios como estrategia de difusión de recursos electrónicos. Propuesta metodológica basada en un estudio de caso”, en *IX Jornadas españolas de Documentación. FESABID 2005. Infogestión*, Madrid, FESABID, 2005, pp. 137-149.

Fernández Morales, Isabel, “El impacto de los archivos de e-prints en la comunicación científica entre los investigadores españoles: aceptación y uso”, en *IX Jornadas españolas de Documentación. FESABID 2005. Infogestión*, Madrid, FESABID, 2005, pp. 443-462.

Prado Martínez, Miguel Ángel, “Los usuarios de información en las organizaciones empresariales: Un estudio de caso”, en *X Jornadas españolas de Documentación. E-información: integración y rentabilidad en un entorno digital*, Madrid, FESABID, 2007, pp. 241-249.

Ribes Llopes, Inmaculada y Gloria Colomina Fons, “El usuario en PolíBuscador. Un nuevo modelo de evaluación en la Biblioteca Digital”, en *X Jornadas españolas de Documentación. E-información: integración y rentabilidad en un entorno digital*, Madrid, FESABID, 2007, pp. 251-263.

“Midiendo la satisfacción de usuarios para mejorar la calidad en las bibliotecas universitarias”, en *X Jornadas españolas de Documentación. E-información: integración y rentabilidad en un entorno digital*, Madrid, FESABID, 2007, pp. 317-325.

## **Jornadas sobre Gestión de la Información y del Conocimiento**

“Evaluación heurística y pruebas con usuarios: aplicación a interfaces de bases de datos terminológicas”, en *VIII Jornadas de Gestión de la Información. Nuevas interfaces centradas en el usuario: tendencias en la organización de contenidos, documentos y bibliotecas*, Madrid, SEDIC, 2006, pp. 63-73.

Butera, M<sup>a</sup> Jesús y Nuria Escudero Galán, “Blogs y usabilidad: el caso del blog de SEDIC”, en *VIII Jornadas de Gestión de la Información. Nuevas interfaces centradas en el usuario: tendencias en la organización de contenidos, documentos y bibliotecas*, Madrid, SEDIC, 2006, pp. 75-83.

Arias Coello, Alicia y José Simón Martín, “Utilización de los estudios de opinión de usuarios para el rediseño de los servicios bibliotecarios universitarios”, en *X Jornadas de Gestión de la Información. La dimensión del cambio: usuarios, servicios y profesionales*, Madrid, SEDIC, 2008, pp. 161-171.

## **Jornades Catalanes d'Informació i Documentació**

“La base de dades de sumaris del CBUC: anàlisi global del seu ús i de la relació entre la utilització del seu servei de subscripcions per correu electrònic i el consum d'articles i sumaris d'un paquet de revistes electròniques”. Ángel Borrego, Cristóbal Urbano, Ramón Ros y Miquel Térmens. *9es. Jornades d'Informació i Documentació*. Barcelona: Col·legi oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 2004, pp. 15-23

García Alsina, Montserrat: “L'auditoria del coneixement com a pas previ per definir un projecte de gestió del coneixement: metodologia”. *9es. Jornades d'Informació i Documentació*. Barcelona: Col·legi oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 2004, pp. 183-206.

“Experiències i perspectives dels professionals de la informació respecte als recursos electrònics: els resultats d'una enquesta”. Elea Jiménez, Alice Keefer, Carlos Tejada, Concha Álvaro, Tomàs Baiget, Dirk Lens y Juan Carlos Martín. *9es. Jornades d'Informació i Documentació*. Barcelona: Col·legi oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 2004, pp. 221-234.

“PaB24x7: una experiència del Servei d'Informació i Referència Virtual a la Biblioteca de la Universitat de Barcelona”. *9es. Jornades d'Informació i Documentació*. Barcelona: Col·legi oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 2004, pp. 235-258.

“El desplegament d'un servei de préstec i consulta de llibres electrònics: l'experiència de la Biblioteca Virtual de la Universitat Oberta de Catalunya (BUOC)”. Elizabet Cervera Biedma, Cristina López Pérez, Gerard Pagès i Camps, Maria Puigdueta Miralles y Anna Zúñiga Ruiz. *12 Jornades Catalanes d'Informació i Documentació*. Barcelona: Col·legi oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya 2010 PP.

## **Jornadas Andaluzas de Documentación**

Arquero Avilés, Rosario y M<sup>a</sup> Luisa García Ochoa, “Diseño y planteamiento de un estudio de usuarios en una hemeroteca electrónica”, en *III Jornadas Andaluzas de Documentación JADOC 03. Organizaciones electrónicas: situación actual y perspectivas de la e-documentación*. Sevilla: AAD, 2003, pp. 205-217

## **Jornadas Bibliotecarias de Andalucía**

“Encuesta de uso y valoración de la biblioteca universitaria de Almería”. *XII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía. Los nuevos retos de los servicios bibliotecarios*, Málaga, Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 2002, pp. 385-397.

Rodríguez Luna, Manuela, “Metodología evaluativa del servicio de préstamo de la biblioteca pública infantil Jorge Juan de Novelda (Alicante)”, en *XII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía. Los nuevos retos de los servicios bibliotecarios*, Málaga, Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 2002, pp. 433-45.

Lozano, Roser, “Nuevas demandas del usuario”, en *XII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía. Los nuevos retos de los servicios bibliotecarios*, Málaga, Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 2002, pp. 305-321.

## **Jornadas Bibliotecarias de la Comunidad de Madrid**

“Evaluación y calidad de los servicios”. M<sup>a</sup> Jesús García Nuñez, Inmaculada Ramón Jiménez, *et al. Actas de las Terceras Jornadas Bibliotecarias de la Comunidad de Madrid*, Madrid, Las Rozas: Consejería de las Artes: Concejalía de Cultura, 2002, pp. 99-148.

Valverde Ogallar, Pedro, “Los Opac y la formación de usuarios”, en *Actas de las Terceras Jornadas Bibliotecarias de la Comu-*

*nidad de Madrid*, Madrid, Las Rozas, Consejería de las Artes: Concejalía de Cultura, 2002, pp. 203-209.

“Las demandas de usuarios en las Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Madrid”, en *Actas de las Cuartas Jornadas Bibliotecarias de la Comunidad de Madrid*, Madrid, Consejería de Cultura y Deportes, 2004, pp. 129-202.

### *Anales de Documentación*

Rey Martín, Carina, “La satisfacción del usuario: un concepto en alza”, núm. 3, 2000, pp.139-153.

Pérez Pulido, Margarita, “Prácticas de lectura en prisión: estudio de actitudes y comportamiento de los reclusos en el centro penitenciario de Badajoz”, núm. 4, 2001, pp. 193-213.

Urbano Salido, Cristóbal, “El análisis de citas en trabajos de investigadores como método para el estudio del uso de información en bibliotecas”, núm. 4, 2001, pp. 243-266.

Koontz, Christie M., Dean K. Jue, y Keith Curry Lance, “Evaluación del uso de los servicios in situ de las bibliotecas de barrio: un estudio a nivel nacional de usuarios de minorías étnicas y mayorías blancas de bajos ingresos usando instrumentos personales de recogida de datos”, núm. 9, 2006, pp. 83-104.

Given, Lisa M. y Gloria J. Leckie, “Observaciones en la biblioteca: análisis de las actividades sociales dentro de la biblioteca pública”, núm. 9, 2006, pp. 187-208.

Hughes-Hassell y Sandra, Erika Thickman Miller, “Las páginas web de bibliotecas públicas dirigidas a adolescentes: cómo satisfacer las necesidades de los jóvenes de hoy a través de Internet”, núm. 9, 2006, pp. 209-224.

Zambrano Silva, Salvador, Enrique Villanueva Pla y Lola Rus Molina, “La perspectiva de los usuarios: recuperación de información y usabilidad”, núm. 10, 2007, pp. 451-483.

Romera Iruela, M<sup>a</sup> Jesús, “La perspectiva de las asociaciones de inmigrantes sobre las necesidades de información de sus poblaciones en las bibliotecas públicas de la comunidad de Madrid”, núm. 11, 2008, pp. 219-234.

British Library y JISC, “Informe CIBER. Comportamiento informacional del investigador del futuro”, núm. 11, 2008, pp. 235-258.

***BiD. Textos universitaris de biblioteconomia i documentació***

Feliu, Toni y Jordi Permanyer i Bastardas, “Avaluació de la satisfacció dels usuaris de les biblioteques públiques”, 2002, desembre, núm. 9 [en línia], <http://bid.ub.edu/09feliu.htm>

Cantos Puig, Carme; Garcia, Gemma; Losada, Marina; Martínez, Mercè, “El web de la Biblioteca de la Universitat Pompeu Fabra: un disseny orientat a l'usuari”, 2003, juny, núm. 10 [en línia], <http://bid.ub.edu/10cantos.htm>

Feliu, Toni; Arbós, Ramon, “L'ús i la satisfacció dels usuaris de les biblioteques en municipis de més de 30.000 habitants”, 2005, juny, núm. 14 [en línia], <http://bid.ub.edu/14arbos.htm>

Cuadrado García, Manuel, “Màrqueting i biblioteques : buscant la satisfacció dels usuaris”, 2009 desembre, núm. 23 [en línia], <http://bid.ub.edu/23/cuadrado1.htm>

Laporte Roselló, Antoni, “Les enquestes als usuaris de les biblioteques públiques de Catalunya: comentaris metodològics”, 2009, desembre, núm. 23 [en línia], <http://bid.ub.edu/23/laporte1.htm>

“Biblioteques i serveis de recerca parlamentaris: estratègies d'adaptació a les necessitats d'informació dels parlaments”. Bosch, Elvira; Àlvarez, Carme; Gil, Teresa; Graupera, Joan Carles; Montobbio i Martorell, Inés, 2011, desembre, núm. 27 [en línia], <http://bid.ub.edu/27/bosch1.htm>



*Boletín de ANABAD*

Ballesta Pagán, Javier, Josefina Lozano Martínez, “El acceso a la información de los jóvenes de secundaria inmigrantes de la Región de Murcia”, LIV, 1-2, 2004, pp. 141-162.

Mercader Blanco, María José, Caridad Belda González, “Evaluación de las bibliotecas municipales de Cartagena”, LIV, 1-2, 2004, pp. 551-558

Cobacho Gómez, Lourdes, Pablo Pérez Ballester, “El proceso de evaluación de la Biblioteca de la UMU como factor de orientación de los servicios al usuario”, LIV, 1-2, 2004, pp. 559-578.

“La cooperación en la mejora de la calidad en las bibliotecas universitarias. El caso del grupo de coordinación de la UCUA en Andalucía”, LIV, 1-2, 2004, pp. 619-632.

Sánchez Herrador, Miguel Ángel y Boza Puerta, Mariano, “Integración de cuestionarios en el OPAC: reflexiones sobre su viabilidad”, LIV, 1-2, 2004, pp. 633-643.

García Lázaro, Juan José, “¿Son iguales las necesidades de los usuarios de las Bibliotecas Universitarias?”, 2008, 3, pp. 141-154.

Villaseñor Rodríguez, Isabel, “Estudio de los hábitos de información de estudiantes de Biblioteconomía y Documentación”, LIX, 2, 2009, pp. 291-307.

Maroto, Elena, Niño Herranz, Antonio y Eduardo Ruiz Bautista, “A cada lector su libro. Las desideratas de la biblioteca pública de Cuenca”, LX, 2, 2010, pp. 99-124.

*Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*

Smith, Ian M, “Qué sabemos sobre el uso de la Biblioteca pública”, 2000, vol.15, núm. 60, pp.7-31.

## ***Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios***

- Hughes-Hasell, Sandra y Erika Thickman Miller, “Las páginas web de Bibliotecas Públicas dirigidas a adolescentes: cómo satisfacer las necesidades de los jóvenes de hoy a través de Internet”, 2004, vol.19, núm. 77, pp. 29- 47.
- Hernández Sánchez, Hilario; Rafael Ruíz Pérez, “Estudio sobre los hábitos de lectura en la ciudad de Córdoba”, 2009, núm. 96-97, julio-diciembre, 2009, pp. 67-83
- Head, Alison J., “La curva de aprendizaje: cómo resuelven sus problemas de información los graduados universitarios una vez que se integran en la actividad laboral. PIL (Project in Information Literacy): conclusiones y recomendaciones: informe 2012”, 2012, núm. 103, enero-junio, pp. 144-174.
- “Los investigadores del mañana. Las conductas de los estudiantes de doctorado de la Generación y ante la investigación”, 2012, núm. 103, enero-junio, pp. 176-216.

## ***Documentación de las Ciencias de la Información***

- Villaseñor Rodríguez, Isabel, “Propuesta metodológica para un estudio de usuarios de documentación filosófico-jurídica”, 2008, vol. 31, pp. 237-257.
- Fernández Martínez, Luis María, “Conocimiento y uso de los servicios de la biblioteca de la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea. Diferencias entre usuarios y áreas de conocimiento”, 2011, vol. 34, pp. 389-419
- Pérez López, Ana, “La evaluación de colecciones: métodos y modelos”, 2002, vol. 25, pp. 321-360
- Hernández Salazar, Patricia, “La importancia de la satisfacción del usuarios”, 2011, vol. 34, pp. 349-368.

*Forinf@ Revista Iberoamericana  
sobre Usuarios de Información*

- Prasad, H. N., "Usuarios y necesidades de información". Versión en castellano realizada por Laurie Ann Ortiz Rivera, 2000, núm. 8, pp. 12-18.
- González Suárez, Enrique, "Sistema de factores de la conducta del usuario", 2000, núm. 9, pp. 6-17.
- Linares Columbié, Radamés, "Las investigaciones cuantitativas y cualitativas en Ciencia de la Información: algunas consideraciones," 2001, núm. 11, pp. 11-14.
- Martín Moreno, Carmen, "Hábitos y necesidades de información de los investigadores españoles en Ciencias de la Vida: Un estudio de las peticiones realizadas al Centro de Información y Documentación Científica", 2001, núm. 12, pp. 8-27.
- Gorbea-Portal, Salvador, "El usuario de la información: unidad de observación mensurable y convergente en los Estudios Métricos de la Información", 2001, núm.13, pp. 4-7.
- Ordóñez Vergara, M<sup>a</sup> José, "La entrevista personal: método para el estudio de usuarios de información", 2001, núm. 14, pp. 6-23.
- Martínez Hervás, Isabel, Belén Martínez Mondejar y Rosa Trueba Gómez, "Bibliotecas hospitalarias: ¿satisfacción de usuarios remotos?", 2002, núm. 16, pp. 7-29.
- Martín Pozuelo, M. Paz, "Los estudios de usuarios: asignatura pendiente para la Archivística", 2002, núm. 17, pp. 4-5.
- Pérez Pulido, Margarita, "Análisis de la percepción de una biblioteca de prisión por parte de la comunidad reclusa: propuesta metodológica basada en un estudio de caso", 2002, núm. 18, pp.6-34.
- Calva González, Juan José, "El usuario de la información y la biblioteca escolar", 2003, núm. 21, pp. 6-11.

### ***Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios***

Tramullas Saz, Jesús, “El diseño centrado en el usuario para la creación de productos y servicios de información digital”, 2003-2004, núm. 22-23, pp. 6-14.

Ruiz Cagigal, Alfonso, “Estudios de usuarios y archivística: una alianza lógica”, 2004, núm. 24, pp. 7-13.

Santaella Ruiz, Rita Dolores, “Perspectiva sistémica de los estudios de usuarios de información”, 2005, núm. 29, pp. 7-15.

### ***Ítem. Revista de biblioteconomía i documentació***

Güell Guillén, Cristina, Judit Casals Parladé, “Els serveis als usuaris en les biblioteques universitàries”, 2009, 50, pp. 67-87.

Rey Martín, Carina, “Els usuaris: algunes reflexions al seu voltant”, 2009, 50, pp. 88-101.

### ***El profesional de la información***

Sánchez-Navarro, Jordi y Daniel Aranda, “Internet como fuente de información para la vida cotidiana de los jóvenes españoles”, 2011, vol. 20, núm. 1, enero-febrero, pp. 32-37.

### ***Revista Española de Documentación Científica (12 estudios)***

Ordóñez Vergara, M<sup>a</sup> José, “El consumo de información en la industria farmacéutica. II. Resultados de una encuesta”, 2000, vol. 23, núm. 2, pp. 179-196.

Romanos de Tiratel, Susana, “Conducta informativa de los investigadores argentinos en Humanidades y Ciencias Sociales”, 2000, vol. 23, núm. 3, pp. 267-285.

“Análisis de uso de las bases de datos de la biblioteca de la Univer-

- sidad Carlos III de Madrid”, 2001, 24,1, pp.23-35.
- “Demanda de información de actualidad en un servicio de referencia periodística. Análisis descriptivo de 4160 solicitudes”, 2001, 24, 1, pp.36-50.
- “Evaluación de la base de datos Isoc a través de un estudio de usuarios. Homenaje a José María Sánchez Nistal”, 2001, 24, 3, pp. 275-288.
- Perea Vega, G., “La biblioteca de la Universidade da Coruña. Estudio de los alumnos”, 2002, 25, 1, pp.29-44.
- Giménez Toledo, Elea y Adelaida Román Román, “Productores de información interesantes para las empresas. Resultados de una encuesta sobre consumo de información a empresas de la Comunidad de Madrid”, 2004, 27, 1, pp.73-92.
- “Estudio sobre la satisfacción de los usuarios de la biblioteca del hospital universitario Puerta de Hierro”, 2005, 28, 3, p. 349-358.
- “Presente y futuro de los servicios de las bibliotecas médicas. Revisión de la literatura y estudio realizado en un hospital de más de 1.400 camas”, 2006, 29, 3, pp. 364-381.
- Pinto, María, Viviana Fernández Marcial y Carmen Gómez-Camarero, “La herramienta ‘BiQual’ como instrumento para el estudio de la calidad del servicio en bibliotecas universitarias españolas de ciencia y tecnología”, 2007, 30, 4, pp. 465-491.
- Arias Coello, Alicia y José Simón Martín, “Estudio de los hábitos de uso de los estudiantes en la biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid”, 2008, 31, 3, pp. 413-431.
- Comas, Rubén, Jaume Sureda, Miquel Pastor, Mercé Morey, “La búsqueda de información con fines académicos entre el alumnado universitario”, 2011, 34, 1, pp. 44-64.

***Revista General de Información y Documentación***

- Riñón Sanz, Celia, "Evaluación de la calidad del servicio de préstamo de una biblioteca universitaria", 2000, 10 (1), pp. 211-223.
- Núñez Paula, Israel A., "Por qué requerimos una metodología para el estudio de las necesidades de formación e información en las organizaciones y comunidades", 2001, 11 (1), pp. 83-108.
- Calva-González, Juan José, "Las necesidades de información de los investigadores del área de Humanidades y Ciencias Sociales", 2003, 13 (2), pp.155-180.
- García-Ochoa Roldán, M<sup>a</sup> Luisa y Rosario Arquero Avilés, "Evaluación de hemerotecas electrónicas: resultados de un estudio de usuarios realizado en la Hemeroteca Electrónica de la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense", 2004, 14 (1), pp. 97- 120.
- Santaella Ruiz, Rita, "Los archivos históricos provinciales: estudio de usuarios aplicado en Jaén", 2006, 16 (2), pp. 155-167.
- Martín Montalvo, Irene, "Estudio de satisfacción de usuarios en la red de bibliotecas del Instituto Cervantes", 2007, 17 (2), pp. 9-30.
- Riaza Chaparro, Maribel, "Nuevas técnicas de estudios de usuarios aplicadas a bibliotecas", 2007, 17 (2), pp. 45-61.
- Solís Muñoz, Montserrat, Cristina Escudero Gómez y Margarita Alonso Durán, "Estudio sobre la satisfacción de los usuarios de una biblioteca hospitalaria", 2007, 17 (2), pp. 63-76.
- Santaella Ruiz, Rita, "Usuarios de información pública de la ciudad de Jaén (1976-1996)", 2007, 17 (2), pp. 77-94.
- Martín Moreno, Carmen, "Metodología de investigación en estudios de usuarios", 2007, 17 (2), pp. 129-149.

- Lascurain Sánchez, M<sup>a</sup> Luisa, “Los estudios de usuarios en los planes de estudio de Biblioteconomía y Documentación”, 2007, 17 (2), pp. 151-158.
- Santos Rosas, Antonia y Juan José Calva González, “El comportamiento informativo de los investigadores en geografía: el Instituto de Geografía de la UNAM”, 2008, 18, pp. 257-292.
- Ferrer, Linda M.; Moscoso, Purificación, “La biblioteca escolar vista por sus usuarios: el caso de la biblioteca del CEIP Isabel la Católica (Colmenar Viejo, Madrid)”, 2011, 21, pp. 79-98.
- Cortés Villalba, Carmina e Isidoro Gil-Leiva, “Evaluación de la biblioteca pública de Valencia mediante la técnica encadenada de ‘grupos de discusión’ y ‘encuesta’”, 2011, 21, pp. 335-362.
- Morena de Diago, Beatriz, “Análisis de la Investigación Cualitativa en el área de Biblioteconomía y Documentación (1981-2010)”, 2013, 23 (1), pp. 43-64.

# Los estudios de usuarios sobre el fenómeno de las necesidades de información: análisis del periodo 2000-2012

ANDREÍ RAMÍREZ GARRIDO  
JUAN JOSÉ CALVA GONZÁLEZ  
*Universidad Nacional Autónoma de México*

## INTRODUCCIÓN

**L**as necesidades humanas se han manifestado desde el inicio de los tiempos y éstas son las que han condicionado comportamientos para cubrirlas. Si bien en un principio eran básicas, nuevas necesidades superiores fueron naciendo.

Una vez satisfechas estas necesidades de supervivencia, nacieron otras, como las denominadas “necesidades de información”. Este tipo de necesidades, al igual que las demás, sigue un ciclo de vida: surgimiento de la necesidad informativa, comportamiento informativo y satisfacción de la necesidad; no se puede pasar a la siguiente etapa si no se va cumpliendo cada una, en ese orden.

El “Fenómeno de las Necesidades de Información” ha cobrado importancia con el cambio de paradigma en el queha-



cer bibliotecológico, y son diversas las entidades que se han encargado de hacer estudios acerca del tema.

Desde perspectivas teóricas y aplicadas, las investigaciones relacionadas con el “Fenómeno de las Necesidades de Información” han aportado conocimiento que han ayudado y ayudarán a crear colecciones de bibliotecas más acordes con necesidades informativas reales; y de la misma forma, a crear servicios bibliotecarios y de información que satisfagan las demandas informativas de la comunidad.

Al igual que una necesidad básica es específica en un individuo o comunidad, los estudios realizados del “Fenómeno de las Necesidades de Información” en una comunidad particular sirve para esa región y comunidad estudiada; esto cobra importancia cuando estudiantes o investigadores necesitan información acerca de este fenómeno y no encuentran la que esté acoplada al contexto mexicano.

Este tipo de estudios generan bases teóricas a este fenómeno que sirve para aplicarlo a todo tipo de comunidades.

Al analizar las investigaciones realizadas en México, se pretende mostrar las condiciones en las cuales se encuentra el país, ya que, como se explicaba líneas arriba, la mayoría de las veces los documentos son de origen extranjero y no muestran un contexto que se adapte a la realidad mexicana.

Un punto medular dentro del trabajo es observar el comportamiento que observan los trabajos de investigación; dicho de otro modo: a través del contenido de las investigaciones, si el contenido es de orden teórico o aborda un estudio de campo.

## EL FENÓMENO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Las necesidades son aquellos motores que encienden y condicionan el comportamiento humano. Han sido las que han creado la realidad tal y como la conocemos: desde saciar el hambre y buscar techo para protegernos de las inclemencias del tiempo, hasta desarrollar tecnología que nos ayude a tener una vida más fácil y placentera.

La necesidad es la manera en la que el cerebro se comunica con el individuo, expresando carencias, requisitos o exigencias que lo lleva a restablecer su estado de perfección.

Por lo anterior, se puede adelantar que una necesidad de información es la carencia o exigencia que nos hace notar el cerebro ante una falta de información o conocimiento. En este sentido, González afirma:

Diversos investigadores han establecido su propia definición y han considerado la necesidad de información, desde una perspectiva cognitiva, como un estado psicológico, como una situación problemática, como un estado anómalo de conocimiento, como una situación en la que ha desaparecido el sentido o el significado o, por último, como un momento de incertidumbre.<sup>1</sup>

La perspectiva cognitiva en una necesidad de información se refiere al proceso que el ser humano empieza cada vez que realiza una actividad intelectual, o en muchos casos, una actividad cotidiana; por lo consiguiente, es un estado psicológico de demanda de información que lo ayuda a cumplir cierto objetivo.

Otra manera de concebir las necesidades de información es tomarlas como una situación problemática, en la que el individuo se percata de una anomalía respecto a su conoci-

---

1 Aurora González Teruel, *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*, pp. 70-71.

miento y el requerido para realizar una actividad; sea cual sea la perspectiva por donde se vea una necesidad de información, absolutamente todas coinciden en la incertidumbre del individuo.

El estudio y comprensión de las necesidades de información son parte fundamental, dentro del desarrollo de una biblioteca o centro documental, pues del estudio de estas necesidades se creará una colección que se adapte al usuario; y de la misma forma ayudar al diseño y establecimiento de servicios propios para la comunidad a la que se atenderá.<sup>2</sup>

## METODOLOGÍA

Esta investigación constituye un análisis documental, el cual será apoyado por el análisis de contenido de cada obra.

La investigación contempla un estudio retrospectivo de doce años. Esto es, de 2000 a 2012, en el cual se analizará el contenido de cada una de las obras que traten del tema Usuarios de la Información; para esto se diseñó un formulario que se encuentra en el Anexo 1.

Este formulario servirá para llevar un control de las publicaciones analizadas y, a la vez, permitirá generar las conclusiones. Los apartados que se contemplarán en el formulario son:

- Nombre del autor o autores.
- Nombre la institución editora.
- Nombre de la institución procedente del autor.
- Título del artículo o libro.
- Año de publicación.

---

<sup>2</sup> Juan José Calva González, *Necesidades de información y comportamiento en la búsqueda de información de los adolescentes*, p. 26.

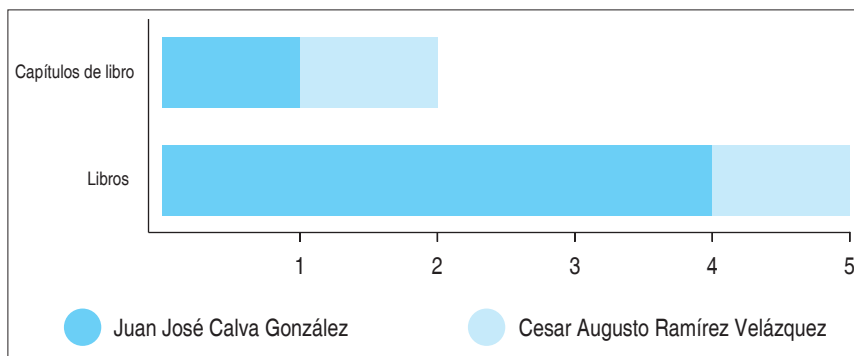
- Tipo de publicación.
  - Libro.
  - Capítulo de libro.
  - Artículo de revista.
  - Tesis.
- Número, año y volumen de las revistas consultadas.
- Metodología usada en la publicación.
  - Teórica.
  - Practica: metodología usada y comunidad estudiada.
- Etapa del fenómeno estudiada.

## LIBROS

En este apartado solamente se encuentran englobados aquellos libros que en su totalidad abordan el “Fenómeno de las Necesidades de Información” y sus fases de desarrollo.

Después de realizar la búsqueda en diferentes bases de datos, el resultado fue de cuatro libros en los doce años estudiados y dos capítulos de libro que abordan el tema investigado en este trabajo (*Gráfica 1*).

*Gráfica 1*  
Libros y capítulos de libro



La *Gráfica 1* muestra a los investigadores que han desarrollado libros completos que hablan acerca del “Fenómeno de las Necesidades de Información”; el doctor Juan José Calva González cubre el 80% de los libros creados sobre este tema, y el doctor Cesar Augusto Ramírez Velázquez el 20% restante, que equivale a un libro.

Por otro lado, en capítulos de libros sólo se encontraron 2, y son estos mismos investigadores los que crearon estos capítulos, con un 50% de producción cada uno; los datos de la *Gráfica 1* ayudarán a complementar datos de otros apartados que posteriormente se expondrán.

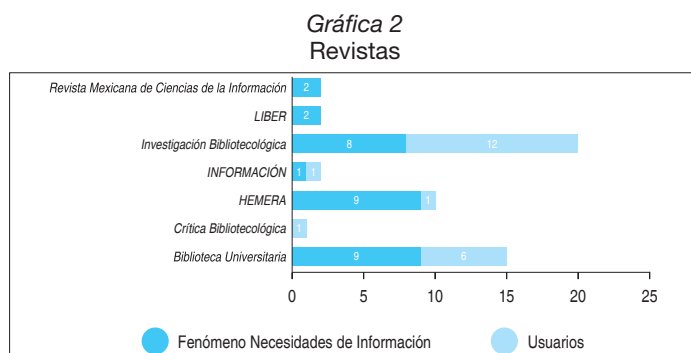
## ARTÍCULOS DE REVISTA

Las revistas utilizadas en esta investigación documental son:

- *Biblioteca Universitaria. Boletín Informativo de la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM.* Editada por la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM.
- *Crítica Bibliotecológica: Revista de las Ciencias de la Información Documental.* Editada por la Universidad Autónoma de Nuevo León.
- *HEMERA. Revista de Ciencias Bibliotecológica y de la Información.* Editada por Información, Bibliotecología y Servicios Adicionales S. C.
- *INFORMACIÓN: Producción, Comunicación y Servicios.* Editada por Infocultores S. C.
- *Investigación Bibliotecológica.* Editada por el Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información.
- *LIBER: Revista de Bibliotecología.* Editada por la Asociación Mexicana de Bibliotecarios A. C.

- *Revista Mexicana de Ciencias de la Información*. Publicación de la Escuela de Ciencias de la Información de la UASLP.

Después de consultar las siete revistas antes mencionadas, se encontraron 52 artículos de revista que abordan la temática de Usuarios de la información (*Gráfica 2*).



De estos 52 artículos de revista se descartaron aquellos que trataran de Alfabetización Informativa, Desarrollo de Habilidades Informativas y Evaluación de Servicios; estos artículos están representados con el tópico “Usuarios”, y representan el 40% del total de artículos revisados con un número total de 21 artículos relacionados con usuarios.

De esta manera, quedan 31 artículos que apoyan esta investigación, los cuales representan el 60% del total de los artículos de revista analizados.

De las siete revistas consultadas, a continuación se presenta un listado donde se muestra qué revistas contienen más artículos de usuarios, especialmente enfocados al “Fenómeno de las Necesidades de Información”:

1. *Biblioteca Universitaria*, con el 29% del total de los artículos que sirven a esta investigación;

2. *HEMERA*, al igual que la revista anterior, cuenta con el 29% del total de los artículos relacionados al “Fenómeno de las Necesidades de Información”;
3. *Investigación Bibliotecológica* cuenta con 8 artículos, que representan el 26% de los 31 artículos que sirven a este trabajo;
4. *LIBER* con sólo dos artículos representa el 6%;
5. *Revista Mexicana de Ciencias de la Información* también cuenta con el 6% de las investigaciones;
6. *Información* cuenta con un solo artículo de interés, y representa el 3% del total de los artículos analizados.
7. *Crítica Bibliotecológica* solamente tuvo un artículo relacionado con el tema “Usuarios” pero no fue contemplado para este estudio.

## PONENCIAS

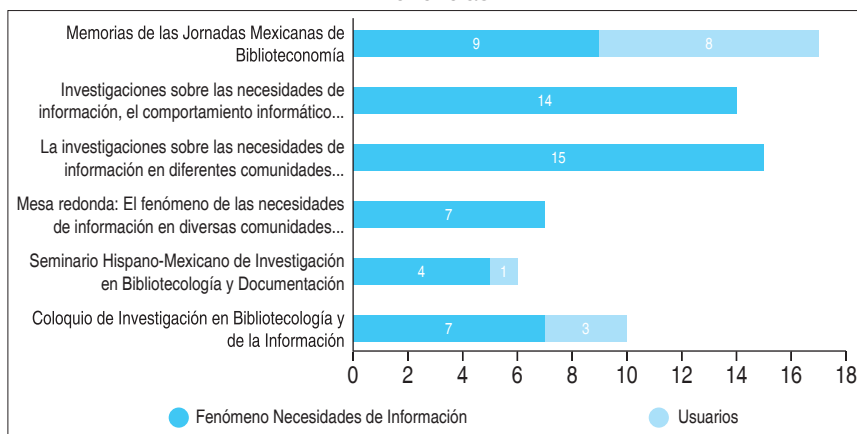
En este apartado, se tomaron en cuenta todos aquellos libros que recopilan lo expuesto en algún evento o reunión de profesionales de la información: memorias, coloquios, mesas redondas y seminarios de investigación. El título de los eventos que fueron tomados en cuenta para esta investigación son:

- Coloquio de investigación bibliotecológica y de la información.
- La investigación sobre las necesidades de información en diferentes comunidades. Memoria del III Seminario de Usuarios de la Información.
- Investigaciones sobre las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción en diferentes comunidades: proyectos, avances y resultados.

- Mesa redonda: El fenómeno de las necesidades de información en diversas comunidades. Proyectos y avances de investigación.
- Memoria de las Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía.
- Seminario Hispano-Mexicano de Investigación en Bibliotecología y Documentación.

En el caso de las Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía sólo se consultaron los años 2000-2003, y 2010-2011; por la falta de documentos físicos y digitales para su consulta en las siguientes bibliotecas: Biblioteca Central, UNAM; Biblioteca “Samuel Ramos” de la Facultad de Filosofía y Letras, UNAM; Biblioteca del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de Información; y finalmente los links de la página de Internet de AMBAC se encontraron rotos (*Gráfica 3*).

*Gráfica 3*  
Ponencias



Las ponencias de usuarios que se realizaron en los últimos 12 años en México son 68, de las cuales 56 representan el 82% y abordan el tema “Necesidades de Información y



sus etapas”; por otro lado, el tópico “Usuarios” sólo mostró un 18%, que representa 12 ponencias.

De los eventos nombrados líneas arriba, el que cuenta con mayor número de ponencias es “El III Seminario de Usuarios de la Información” con 15, equivalentes al 25% del total relevantes para este trabajo.

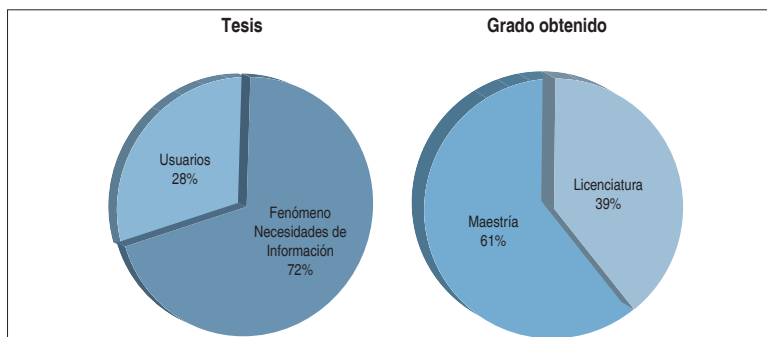
Por otro lado, el evento que realizó menos ponencias fue el “Seminario Hispano-Mexicano de Investigación en Bibliotecología y Documentación” con cuatro, que equivalen al 6% de las investigaciones.

## TESIS

Las tesis son un primer acercamiento de los investigadores a su materia de estudio; es por esto que se decidió contemplar este grupo y ver qué tan explotado es el tema del “Fenómeno de las Necesidades de Información”.

En este rubro se consultaron tesis que otorgaron el título de licenciatura y el grado de maestría; el doctorado no se contempló porque no se encontró ninguna tesis que tocara el tema (*Gráfica 4*).

*Gráfica 4*  
Tesis y grado obtenido



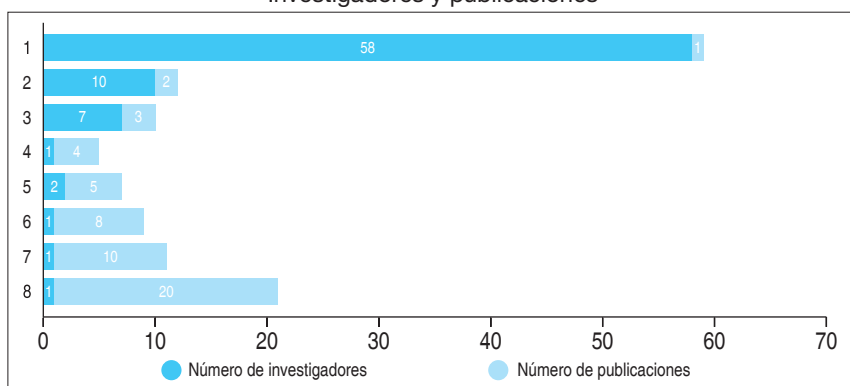
El total de tesis encontradas y analizadas para fines de esta investigación fueron 53, las cuales 38 equivalen al 72% y que abordan el “Fenómeno de las Necesidades de Información”; el restante 28% (15 tesis) tratan un tema relacionado a “Usuarios de información”.

Tomando como 100% las 38 tesis que abordan al fenómeno estudiado, de ellas el 61% (23) otorgó el grado de maestría, y el 39% (15) el de licenciatura.

## AUTORES

Una vez mostrados los resultados de publicaciones, en los siguientes apartados se mostrarán los resultados generales de todo el análisis documental realizado. En este primer apartado se presenta la gráfica de producción personal por investigador; el total de investigadores contemplados para realizar la gráfica es de 81 (*Gráfica 5*).

*Gráfica 5*  
Investigadores y publicaciones



Como se aprecia en la *Gráfica 5*, y como ya se mencionó anteriormente, predominan mucho los investigadores que

solamente han publicado una vez; por otra parte, existen muy pocos investigadores que publican de manera constante en este tema y dentro de los tres primero se encuentran:

1. El doctor Juan José Calva González, con 20 trabajos (15%) del total de los 131 trabajos consultados.
2. El doctor Cesar Augusto Ramírez Velázquez, con 10 trabajos (8%).
3. El maestro Fermín López Franco, con 8 trabajos (6%).

Estos porcentajes no reflejan realmente la producción de estos investigadores, pero tenemos que recordar que la mayoría sólo ha producido un trabajo en estos 12 años, y estos 58 investigadores representan el 44% en conjunto.

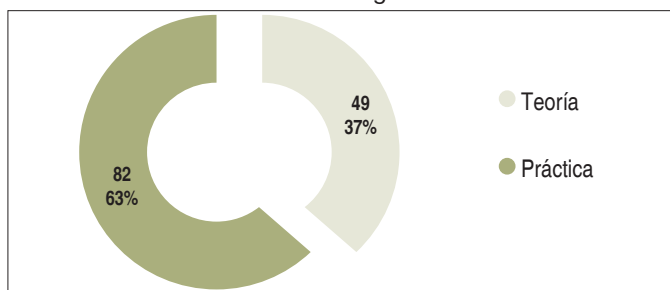
## METODOLOGÍAS

En este apartado y en los siguientes se tratará de mostrar cuáles son las tendencias en la manera de investigar. Dentro del análisis documental realizado, se contempló la preferencia de las investigaciones mexicanas en su metodología: teórica o práctica. En caso de ser práctica, se desglosará la técnica y el instrumento más usado para investigaciones. En este apartado se mostrarán tres gráficas:

- La *Gráfica 6* mostrará datos generales en cuanto a las metodologías utilizadas al momento de realizar investigación
- La *Gráfica 7* y la *Gráfica 8*, a su vez, mostrarán la metodología práctica, la cual se divide en: cuantitativa y cualitativa. Cada una de estas gráficas también contiene información acerca de las técnicas e instrumentos con

mayor incidencia en la realización de las investigaciones mexicanas.

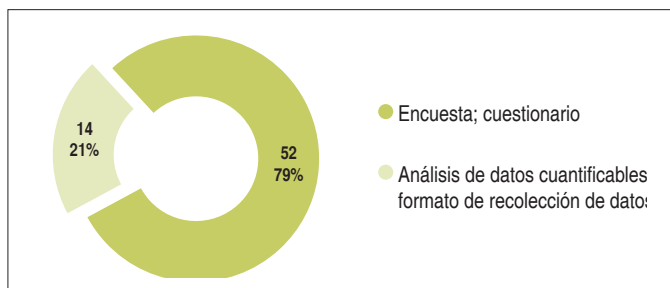
Gráfica 6  
Metodologías



Después de realizar el análisis documental de la producción mexicana en el tema “Necesidades de Información”, se trabajó el análisis de 131 publicaciones, de las cuales 82 corresponden al 63% que se inclinan por hacer investigaciones prácticas o aplicadas; por otro lado, 49 publicaciones más representan el 37% sobre investigaciones teóricas en el “Fenómeno de las Necesidades de Información”.

Para realizar las siguientes gráficas, únicamente se tomó el 63% de la anterior, del cual este porcentaje equivale únicamente a las investigaciones que son aplicadas, y en las siguientes gráficas se desglosarán los métodos utilizados.

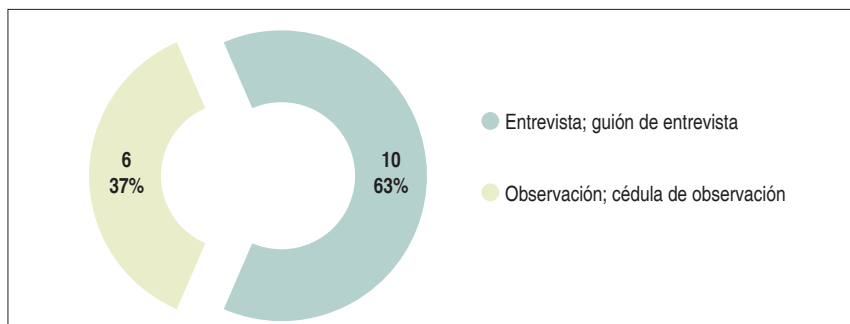
Gráfica 7  
Método cuantitativo: técnicas e instrumentos



Siguiendo la explicación de líneas arriba, la *Gráfica 7* corresponde al 80% (66 trabajos) de las investigaciones aplicadas que utilizan el método cuantitativo como base para su investigación.

De estas 66 investigaciones cuantitativas, 52 utilizan la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento. Esta cifra equivale al 79% de las investigaciones cuantitativas. Por otro lado, 14 investigaciones más ocuparon la técnica del análisis de datos cuantificables y el formato de recolección de datos, equivalente al 21% del total de las investigaciones cuantitativas.

*Gráfica 8*  
Método cualitativo: técnicas e instrumentos



La *Gráfica 8* representa 16 investigaciones aplicadas y corresponde al 20% restante del total de investigaciones aplicadas.

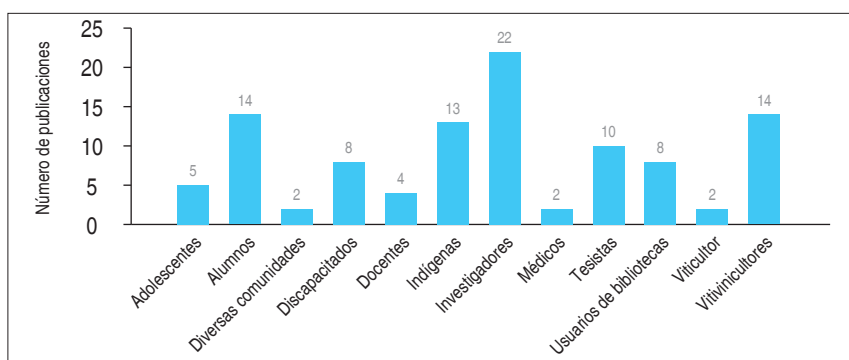
De estas 16 investigaciones cualitativas, 10 utilizan la técnica de la entrevista y el guion de entrevista como instrumento. Estas 10 investigaciones representan el 63% de las investigaciones cualitativas. Por último 6 (37%) investigaciones utilizan la técnica de la observación y la cédula de observación como instrumento de investigación.

## COMUNIDADES ESTUDIADAS

En este apartado se describirán cuáles son las comunidades de usuarios mayormente estudiadas en las investigaciones mexicanas del “Fenómeno de las Necesidades de Información”.

Para realizar una cuantificación práctica, en el apartado de diversas comunidades se englobaron comunidades específicas que sólo tuvieron una investigación en el periodo estudiado (*Gráfica 9*).

*Gráfica 9*  
Comunidades estudiadas en los trabajos de investigación



La *Gráfica 9* muestra 104 publicaciones distribuidas en diferentes categorías de comunidades estudiadas por los investigadores mexicanos. A continuación se muestran los porcentajes correspondientes a las primeras cinco comunidades más estudiadas:

1. Investigadores son la comunidad más estudiada, con un 21% del total de todas las publicaciones analizadas.

2. Alumnos de diferentes instituciones fueron los segundos más estudiados, con el 13% del total de investigaciones.
3. Vitivinicultores, junto con la categoría anterior, cuentan con un 13% de las investigaciones mexicanas.
4. Comunidades indígenas corresponde al 13% de las investigaciones.
5. Tesistas abarca el 10% del total de investigaciones consultadas.

## FENÓMENO ESTUDIADO

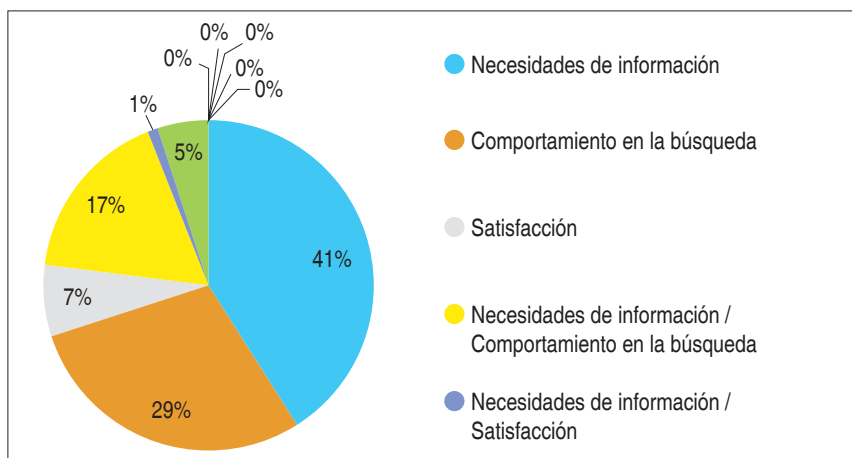
En este último apartado se mostrará la tendencia de los investigadores mexicanos al momento de elegir un tema de investigación, referente al tema “El Fenómeno de las Necesidades de Información y sus etapas.”

Para esto se contemplaron los trabajos producidos en los últimos doce años en ponencias, libros, capítulos de libro, artículos de revista y tesis durante este lapso; retomando los datos de los apartados anteriores, se contemplaron 151 trabajos. Los resultados fueron los siguientes:

- Necesidades de Información, 55 trabajos.
- Comportamiento en la búsqueda, 38 trabajos.
- Satisfacción, 9 trabajos.
- Necesidades de Información / Comportamiento en la búsqueda, 22 trabajos.
- Necesidades de Información / Satisfacción, 1 trabajo.
- Necesidades de Información / Comportamiento en la búsqueda / Satisfacción, 7 trabajos.

Con los datos de líneas arriba se pueden observar las tendencias en los trabajos de los investigadores mexicanos; para ver una representación de cómo es la distribución de los trabajos de estos investigadores, en la *Gráfica 10* se muestran las tendencias.

*Gráfica 10*  
Fenómeno estudiado



En la *Gráfica 10* se observa la tendencia de los investigadores mexicanos en las necesidades de información en diferentes comunidades.

La parte del fenómeno más estudiada son las Necesidades de información con 54 (41%) trabajos publicados; la siguiente parte del fenómeno más estudiada es el Comportamiento en la búsqueda, con 38 (29%) trabajos; y por último la etapa que engloba a la Satisfacción de esas necesidades es la parte del fenómeno menos estudiada, con nueve (7%) trabajos (todos, producidos en los 12 años estudiados).

Por otro lado, existen trabajos que estudian más de una etapa de este fenómeno; entre los trabajos encontrados que abordan más de una etapa se encuentran las siguientes



combinaciones: publicaciones que estudien las Necesidades de Información y el Comportamiento en la Búsqueda, de estos trabajos se recuperaron y analizaron 22 (17%) trabajos; se encontró un (1%) trabajo que estudia Necesidades de Información y Satisfacción de las mismas; y por último se encontraron siete (5%) trabajos que abordan el fenómeno completo: Necesidades de Información, Comportamiento en la Búsqueda y Satisfacción.

## CONCLUSIONES

A diferencia que otros países, México es un país que carece de producción en el tema del “Fenómeno de las Necesidades de Información”. Esto fue corroborado a lo largo del estudio después del análisis documental de la producción de trabajos en este tema durante los últimos doce años.

Los resultados arrojados en esta investigación muestran que el tema “Fenómeno de las Necesidades de Información” es poco estudiado a pesar de ser un tema clave dentro del quehacer bibliotecológico, ya que a partir del conocimiento de estas Necesidades de Información se desarrollan colecciones, infraestructura de la biblioteca y servicios de información.

Los resultados respaldan la afirmación del párrafo anterior, puesto que dentro de los investigadores de este tema solamente sobresale un investigador con 20 publicaciones de 131 analizadas; el investigador pertenece al IIBI y su rama de investigación, precisamente, es la de usuarios de la información; son pocos los investigadores que tienen una producción menor que él, pero mayor a la de los demás.

Las investigaciones aplicadas son las de mayor proliferación en los trabajos de investigación realizados en los

últimos doce años; esto puede ser ambivalente pues, por un lado, al realizar más investigaciones aplicadas se puede tener una cobertura real de las comunidades mexicanas y, por otro lado, estas investigaciones pueden servir para fundamentar las investigaciones teóricas en este tema del “Fenómeno de las Necesidades de Información”.

Las comunidades más estudiadas son aquellas que comparten más de una característica en común, como las comunidades académicas de una escuela en general o una carrera. Esto hace que el estudio sea, hasta cierto punto, homogéneo. Las comunidades menos estudiadas son comunidades sociales que son más heterogéneas y que son las menos atendidas por los profesionales de la información.

Por otro lado, la institución que se encarga de realizar investigaciones en este tema del “Fenómeno de las Necesidades de Información” es la UNAM por medio del Colegio de Bibliotecología y por parte del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de Información. De esta forma, se demuestra que la producción de investigaciones en este tema está centralizada en la UNAM, y que los investigadores que emanan de esa institución están presentes en las diversas revistas y ponencias estudiadas a lo largo del estudio.

De esta manera, el presente estudio es un primer acercamiento a los intereses de los trabajos del profesional de la información mexicano. Se espera así que este trabajo alienante a las demás instituciones a realizar investigaciones en este tema; de la misma forma, los resultados pueden orientar tanto el enfoque de la investigación como la comunidad, el método y la técnica.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Calva González, Juan José, *Necesidades de información y comportamiento en la búsqueda de información de los adolescentes*, México, UNAM / Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2010.

González Teruel, Aurora, *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*, Gijón, Edic. TREA, 2005.

## Un nuevo usuario de información: el usuario 2.0

ISABEL VILLASEÑOR RODRÍGUEZ

*Universidad Complutense de Madrid, España*

### INTRODUCCIÓN

**L**o que nos ha guiado en la elaboración de esta presentación ha sido, fundamentalmente, la reflexión sobre un nuevo individuo, y nuevo usuario de la información, que participa de una nueva cultura, la “cultura 2.0”, en la que vivimos inmersos y en la que se dan cita sujetos que cuentan con unas características diferentes a los de épocas anteriores.

Por otra parte, también nos impulsa la necesidad, desde el ámbito de la bibliotecología y la documentación, de dar cuenta de sus necesidades y comportamientos informativos, indagando las metodologías más apropiadas para su estudio. Esta exposición viene a ser una recapitulación de lo investigado hasta el momento, al amparo del Proyecto *Usuarios 2.0 de la información audiovisual y textual*, que, desde el año 2011, venimos desarrollando profesores de diferentes instituciones y países guiados por el que se ha dado en llamar “usuario 2.0”.

Mi interés se ha centrado fundamentalmente en conocer el contexto en el que se desenvuelve este nuevo usuario para determinar sus características esenciales así como la variedad de tipos existentes. Y todo a partir de fuentes documentales, consultando bibliografía de otras disciplinas diferentes a la de la bibliotecología y documentación, tales como la sociología, la antropología y el *marketing*, entre otras, que han sido pioneras en adentrarse en el conocimiento de este nuevo individuo. Por tanto, nuestro acercamiento a él no se ha hecho a partir de estudios de campo.

En estos años y en este entorno teórico, hemos podido advertir ciertos cambios respecto al asunto que nos interesa: se ha acuñado el término<sup>1</sup> y se ha aclarado el concepto. A pesar de ello, los escasos estudios de campo que se han hecho respecto a estos usuarios de información revelan que quizá exista una línea divisoria entre el acercamiento conceptual y teórico y la práctica. Un ejemplo de ello lo tenemos en el estudio realizado por García Martín y García Sánchez (2013), con 351 estudiantes españoles de niveles y centros educativos diferentes para conocer su conocimiento “conceptual” respecto a “lo 2.0”. De todos ellos, una tercera parte no tiene ningún conocimiento sobre el concepto web 2.0, otra tercera parte posee un conocimiento escaso o limitado, y el resto cuenta con un conocimiento suficiente e incluso elevado sobre la web 2.0. Son usuarios pero desconocen, en algunos casos, los términos y los conceptos que se manejan en el ámbito teórico/académico.

---

1 Desde que en 2005 O'Reilly utilizara por primera vez el de “web 2.0”.

## UN NUEVO INDIVIDUO, UN NUEVO USUARIO DE LA INFORMACIÓN

Es evidente que nos encontramos ante una nueva sociedad y un nuevo individuo. Desde hace tiempo esta nueva sociedad ha venido a llamarse “sociedad de la información y el conocimiento”. El papel desempeñado por las tecnologías de la información ha sido su principal valedor. La bibliografía sobre estos temas es abundantísima. Aquí únicamente queremos plasmar algunas ideas que nos pueden servir para entender, al menos, en qué contexto nos encontramos: el del hombre posmoderno. Faggiolani (2012) destaca como sus características el ritmo acelerado de vida, que conlleva la modificación de los propios planes y las propias decisiones, la indiferencia o incapacidad de profundización, el nomadismo o la inclusión en nuevas formas de agrupamientos sociales cotidianos y empáticos y el consumismo. En este sentido, el sociólogo Bauman (2012) llama “modernidad líquida” a la fase actual de la historia de la modernidad. Según él, los líquidos no conservan fácilmente su forma, no se fijan al espacio ni al tiempo; la “fluidez” o la “liquidez” son utilizadas como metáforas para aprehender la naturaleza de la etapa en que vivimos.

Son muchas las etiquetas empleadas para denominar y caracterizar las distintas generaciones que conviven en la actualidad. Hernández, Ramírez Martinell y Cassany (2014), hablan de las generaciones del cambio del milenio, utilizando términos como “Generación Einstein”, “Generación Net o red”, “Generación Google”, “Generación 2.0”, “Generación We” o “NextGeneration”. Aunque posean algunas particularidades (fundamentalmente la referida a la fecha de nacimiento), los jóvenes de estas generaciones tienen algunos rasgos en común: han nacido en tiempos de bienestar y

desarrollo, con grandes avances tecnológicos; son más despiertos, rápidos y sociales (son multiculturales), aunque en el espacio virtual; aparentan ser más distantes o despegados; interactúan con la tecnología sin esfuerzo y sin miedo porque han nacido y crecido con ella; están acostumbrados a recibir información cuando la quieren y cuando la necesitan; se mueven habitualmente en el código abierto y la colaboración participativa en línea, pudiendo llegar a tener un gran impacto y a determinar cambios de comportamiento fuera y dentro de la red. Según estos autores, se da la paradoja de que:

[...] mientras por un lado la tecnología fomenta el individualismo (la interacción sólo con la máquina), por otro se promueve la comunicación y colaboración con otros internautas, generando así un individualismo colectivo como forma predominante de relación social (p. 119).

Sánchez (2014) habla de “Generación Y” o “Generación del milenio” (entre 16 y 28 años). Según este autor, aunque a estos jóvenes “[...] se los define por su adicción a la tecnología, su tendencia a la vagancia, su narcisismo [...] son los mismos que están inventando las nuevas formas de trabajar, producir y consumir que revolucionarán el modelo económico actual.” (p. 14)

## EL USUARIO 2.0: CARACTERÍSTICAS Y TIPOS

La expansión de Internet y del uso de las nuevas tecnologías de la información ha permitido el desarrollo de un fenómeno de carácter tecno-social donde lo social y lo tecnológico se interrelacionan, influyendo y determinando lo uno sobre lo otro. Se trata de un contexto cambiante en el que sus

habitantes, los habitantes de la web 2.0, cada vez más numerosos, gozan de unas características que les hacen ser objeto de estudio por parte de la comunidad bibliotecológica. Participan, cada vez con más frecuencia, de una cultura, la “cultura 2.0”, que aprovechando la “democratización” o “popularización” de las nuevas tecnologías, se asienta en una nueva concepción social del ser humano que tiene que ver con el deseo de compartir, estar informado, comunicarse y tener presencia en la web. “Lo 2.0” significa no sólo una mejoría de carácter técnico respecto a la versión anterior de la web (la 1.0) sino también un nuevo estilo de vida donde prima lo social. El usuario 2.0 desarrolla nuevos usos sociales y nuevas formas de comunicación, promoviendo la libre circulación de información, la cooperación y el intercambio de conocimientos a través de unas tecnologías que ya no están sólo en manos de los entendidos y que utiliza con mayor o menor habilidad. Por eso, se enriquece con los contenidos generados por otros usuarios y, también, compartiendo los creados por él, innovando e involucrándose en su desarrollo. Para ello utiliza todos o algunos de los recursos señalados como propios de la web 2.0, como son los foros de discusión, los blogs, las páginas webs, el correo electrónico, los grupos de noticias, los chats, los mundos virtuales, las wikis, las redes sociales, etcétera.

Todos ellos son herramientas y servicios diseñados y difundidos para estimular la participación y el intercambio libre y gratuito de información. Porque no importa tanto lo que el usuario de la información sabe o deja de saber, sino cómo lo comunica con el fin de contribuir a la generación de conocimiento colectivo. Se trata de un usuario que actúa y, aunque es él quien tiene la capacidad de elegir entre las diversas posibilidades que existen, forma parte de un todo que le afecta y con el que está relacionado, perdiendo



parte de su individualidad, hasta el punto de dejarse influir (consciente o inconscientemente) por las opiniones, informaciones o acciones que aporten los demás porque forma parte de una o varias comunidades. De ahí la importancia de estudiarle como parte de una comunidad, porque vive en comunicación.

Ya son algunas las clasificaciones que se han hecho de los usuarios 2.0. Evidentemente, la complejidad del ser humano y la diversidad de intereses, necesidades y contextos en los que se desarrolla así como el dinamismo que le caracteriza, hacen muy difícil establecer tipologías. Reig (2009), por ejemplo, ofrece una tipología basada en aspectos relacionados con las actitudes y conductas de los usuarios de redes sociales que, en su día, estableció OFCOM.<sup>2</sup>

Podemos encontrar los *alphasocializers*, que usan los sitios sociales en intensos y cortos periodos de tiempo para flirtear, conocer gente nueva o entretenerse; los *buscadores de atención*, que buscan la atención y los comentarios de los demás, “posteando” fotos y personalizando sus perfiles; los *seguidores*, que se unen a sitios sociales para estar al día de las actividades de sus contactos en la vida real; los *fieles*, que usan las redes sociales para recuperar amistades del pasado; los *funcionales*, que tienden a usar los sitios de redes sociales con un único y puntual objetivo; y los *no usuarios*, que pueden clasificarse en distintos grupos teniendo en cuenta las razones que aducen para no utilizar redes sociales tales su preocupación por la seguridad, su poca experiencia técnica, por motivos intelectuales al suponer las redes sociales como una pérdida de tiempo, etcétera.

Barbosa, Vázquez, Seco y Jiménez (2010) hablan de la red como de nuestro territorio, nuestra aldea global, y afir-

---

<sup>2</sup> Organización reguladora independiente para las industrias de la comunicación en Reino Unido.

man que los usuarios son la tribu, con unas características irrepetibles, ya que un mismo usuario suele tener una identidad en cada escenario (físico y virtual). Cada usuario desempeña un papel y una función en este espacio virtual. Y todos estamos dentro (aborígenes digitales), aunque unos controlen el medio (integrados) y otros no (excluidos). Para estos autores existe una gran diversidad de pobladores de esta aldea, destacando los nativos digitales, que han nacido en un entorno ya tecnificado; los inmigrantes digitales, que han conocido la época previa y se han ido introduciendo en la nueva sociedad a medida que las tecnologías han ido llegando a sus vidas; y los fóbicos sociales, que, encerrados en sus cuatro paredes, tienen como única ventana al mundo la red de redes, con la que tienen la posibilidad de explorar, construir, reconstruir y jugar con distintas identidades, creando identidad y escondiéndose detrás de un rol.

Rautenstrauch (2011), por su parte, dice que, en las redes sociales, podemos clasificar los usuarios en distintos perfiles, según su participación en los medios sociales. Y así está el creador (*creator*), que publica una web, vídeos, música o artículos que ha creado o mantiene un blog; el conversador (*conversationalists*), que actualiza sus estados en redes sociales y publica en Twitter; el crítico (*critics*), que comenta en otros blogs/foros, publica análisis de productos y servicios y contribuye a escribir y/o editar artículos en Wikis; el coleccionista (*collectors*), que vota por páginas webs y etiqueta páginas y/o fotos; el participativo (*joiners*), que tiene perfiles en redes sociales y los mantiene; el espectador (*spectators*), que lee blogs, escucha podcasts, ve vídeos de otros, lee foros y análisis de productos y servicios y tweets, y el inactivo (*inactives*), que no hace nada de todo lo dicho.

Hernández, Ramírez-Martinell y Cassany (2014), categorizando a los usuarios digitales, distinguen entre consumido-

res, prosumidores y productores, basándose en un criterio económico y teniendo en cuenta que hay un sector de la población que genera productos (productores) y otro, que los consume (consumidores). Los prosumidores serían los productores que también consumen lo que otros producen. Los consumidores no generan contenido, bien porque no saben cómo, porque no tienen herramientas, porque se consideran sin habilidades para ello o, simplemente, porque deciden no hacerlo. Son pasivos y temerosos de dejar huella de su paso por Internet. Estos mismos autores, haciéndose eco de otros, también hablan de nativos e inmigrantes digitales, categoría que:

[...] responde a la metáfora del mundo digital en el que unos –los nativos– son oriundos porque nacieron ahí y por ende están familiarizados con el lenguaje, las prácticas y usos, mientras que los otros, cuyo origen y procedencia es otro, son inmigrantes y ajenos al mundo digital; es por eso que su inserción se puede dar con cierto escepticismo, cautela y reflexividad, dando como resultado una serie de prácticas y comportamientos diferentes a la que se establece informalmente como la norma del mundo digital. La categorización de visitantes y residentes también se refiere al mundo digital y a la forma en que las personas cohabitan en él. Algunos –los residentes– están a tiempo completo en el mundo digital, mientras que los otros –los visitantes– sólo tienen una participación intermitente. A diferencia de la categorización anterior, en este enfoque la edad no es determinante. Es decir, que pueden existir residentes de mayor edad y visitantes jóvenes (p. 14).

#### UNA “NUEVA” METODOLOGÍA PARA SU ESTUDIO, ESPECÍFICAMENTE PARA LOS ESTUDIOS DE USUARIOS DE INFORMACIÓN

Faggiolani (2012) afirma que aunque el tema de las necesidades de información y su análisis ha sido central siem-

pre en la reflexión biblioteconómica contemporánea, las lagunas están en la metodología, en definir las técnicas de investigación más adecuadas. Por ello, y a partir de una profunda reflexión sobre el papel actual de la biblioteca en el momento de transición que le está tocando vivir, nos invita a utilizar la metodología cualitativa en la investigación de su usuario por ser, según ella, la más indicada en relación con el individuo/usuario postmoderno que vive nuevos tiempos, cambiantes, complejos, repletos de sentimientos. Esta metodología, al caracterizarse por su bajo nivel de formalización y el alto valor que atribuye a la interpretación, permite explorar fenómenos nuevos, antes no considerados dignos de ser investigados “científicamente”.

Es el caso del usuario 2.0. Esta autora nos habla del usuario “situacional”, el de hoy, que tiene que ver con la creencia de que las personas son complejas, flexibles y no tienen valores o necesidades permanentes. No es usuario “institucional”, aquel que por usar un tipo u otro de biblioteca es de una forma u otra. Es cierto que la metodología cualitativa ha sido poco usada en el ámbito de la bibliotecología y la documentación y, en concreto, para el estudio de los usuarios de información. Como ejemplo de lo dicho tenemos el caso español. A partir de distintas revisiones bibliográficas<sup>3</sup> que abarcan desde 1993 a 2013 y el estudio tanto de traba-

---

3 Véanse los trabajos de I. Villaseñor Rodríguez, “Los estudios de usuarios publicados en España en el siglo XXI”, 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 / Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2009, pp. 3-78; “El estudio del usuario de información en España desde el año 2000”, publicado en este mismo volumen (pp. 79-101), y “Publicaciones españolas para la fundamentación de un marco teórico sobre los estudios de usuarios de información”, en *Investigación Bibliotecológica*, vol. 28, núm. 63, mayo-agosto, 2014, pp. 223-257. También, el trabajo de R. López de la Rubia, *Veinte años de estudios de usuarios de información en España*, 2012 [en línea], [http://eprints.ucm.es/14625/1/TFM\\_Roc%C3%ADo\\_L%C3%B3pez.pdf](http://eprints.ucm.es/14625/1/TFM_Roc%C3%ADo_L%C3%B3pez.pdf)

jos prácticos como teóricos, encontramos únicamente doce estudios de usuarios publicados en forma de ponencia (4) y artículo (8) que *combinan* distintos métodos (cualitativo y cuantitativo) y técnicas (encuesta, entrevista, grupos de discusión, cliente oculto) y siete trabajos que ofrecen un acercamiento teórico al tema de la metodología cualitativa, tanto ponencias (2) como artículos (5).

Para Faggiolani (2012), las principales aportaciones de la metodología cualitativa aplicada a los estudios de usuarios de información serían, entre otras, la capacidad para profundizar en fenómenos nuevos y la capacidad de tener en cuenta el contexto de referencia y de poner al usuario en el centro de la investigación para convertirlo en el fin que mueve las acciones en la biblioteca y al mismo tiempo el medio del conocimiento en cuanto parte integrante del sistema y agente protagonista de una realidad socialmente construida y no objetivamente dada. Se trata de una metodología de investigación trasdisciplinar que puede utilizarse como instrumento de conocimiento, estrategia de investigación y acercamiento holístico, haciendo de la interpretación una herramienta cognoscitiva. Su principal objetivo sería la comprensión profunda de los fenómenos, ocupándose fundamentalmente de investigar los significados encubiertos en los comportamientos de los individuos, vehiculados a través de acciones y lenguaje. Por eso, las fuentes de los datos cualitativos son de naturaleza verbal y comportamental.

## ALGUNAS CONSIDERACIONES FINALES

Tras lo expuesto y a partir de la reflexión que ha supuesto el presente trabajo, podríamos decir que:

1. Desde que iniciamos nuestra investigación sobre el usuario 2.0 en el año 2011, hemos advertido y podemos afirmar que se ha acuñado el término y se ha aclarado el concepto.
2. Consideramos imprescindible hacer estudios de campo sobre el usuario 2.0 y en el ámbito de la bibliotecología y la documentación.
3. Creemos necesario tener en cuenta lo que dicen otras disciplinas interesadas por el ser humano y su comportamiento y consumo.
4. Para su estudio y conocimiento, sería conveniente considerar al usuario 2.0 como parte de una comunidad, no como un individuo aislado.
5. La bibliografía consultada nos permite afirmar que es escaso el uso de la metodología de investigación cualitativa y sus técnicas para el estudio del usuario de la información en general.
6. Que, teniendo en cuenta su contexto, sería necesario experimentar con esa metodología para conocer al usuario 2.0.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bauman, Z., *Modernidad líquida*, México, FCE, 2012.
- Barbosa, D., Vázquez, A., Seco, J., Jiménez, J. M., *Cultura 2.0. Técnicas de investigación en entornos digitales*, Barcelona, UOC, 2010.
- Faggiolani, Ch., *La ricerca qualitativa per le biblioteche. Verso la biblioteconomía sociale*, Milano, Editrice Bibliografica, 2012.
- García Martín, J., García, Sánchez, J. N., “Conocimiento diferencial que tienen los jóvenes españoles sobre la web 2.0”, en *International Journal of Developmental and Educational Psychology*.

gy, año XXV, núm. 1, vol. 2, 2013, pp. 689-694.

Hernández, D., Ramírez-Martinell, A., Cassany, D., “Categorizando a los usuarios de sistemas digitales”, en *Píxel-Bit. Revista de Medios y Educación*, núm. 44, enero, 2014, pp. 113-126.

Rautenstrauch, R., *Tipos de usuarios en redes sociales*, 2011 [en línea], <http://www.netconsultingmarketing.es/tipos-de-usuarios-en-redes-sociales/>

Reig, D. (2009), *Actitudes, comportamiento, usos, clasificación de los usuarios de las redes sociales* [en línea], <http://www.dreig.eu/caparazon/2009/02/09/actitudes-comportamiento-usos-clasificacion-de-los-usuarios-de-las-redes-sociales/>

Sánchez, C. M., “La venganza de la generación Y”, en *XL Semanal ABC*, núm. 1402, septiembre, 2014, pp. 14-21.

# El contexto informativo del investigador en derecho y ciencias jurídicas: la metodología de investigación

JUAN ANTONIO GÓMEZ GARCÍA

*Universidad Nacional de Educación a Distancia (Madrid), España*

## EL CONTEXTO INFORMATIVO DEL USUARIO-INVESTIGADOR JURÍDICO

**E**l derecho es un ámbito sobre el que cabe un conocimiento científico. De hecho, la ciencia jurídica (en todas sus modalidades y tipos) constituye la expresión más elocuente de ello. Ciertamente, hablar de *científico* aquí no es lo mismo que afirmarlo a propósito de, por ejemplo, las llamadas *ciencias exactas* (matemática, física, química, etcétera), las cuales, como es sabido, ostentan un estatuto epistemológico como ciencias mucho más consolidado e indubitable. No obstante, nadie se atreve hoy a negarle el rango de ciencia a la ciencia jurídica, la cual es una disciplina científica y académica plenamente reconocida y consolidada. En consecuencia, en este marco cabe y se da un tipo de usuario específico en relación con la información sobre la que se sostiene la ciencia jurídica: el investigador en de-



recho, que es aquel que se aproxima a lo jurídico desde una actitud, un interés y una perspectiva científicos.

Al igual que, por ejemplo, el profesional del derecho o el funcionario, este usuario, en la medida en que su materia de trabajo es fundamentalmente la información jurídica, está condicionado en sus necesidades de información y en sus comportamientos informativos, por el carácter específico que reviste este tipo de información, el cual le viene dado, sobre todo, por su naturaleza eminentemente *normativa* (y que la distingue de cualesquiera otros tipos de información –histórica, cibernética, matemática, filosófica, etcétera–), y por lo tanto, se halla sometido a una serie de exigencias específicas que determinan sus estrategias de acción y de decisión (y sus propias acciones y decisiones en la práctica), y también a sus propias capacidades, condiciones y circunstancias personales como usuario específico de esta información. Todos estos factores, tanto objetivos como subjetivos, se encuentran comprendidos bajo lo que puede denominarse como *contexto informativo del usuario-investigador jurídico*, y que va a ser el concepto central en torno al cual va a girar nuestra reflexión.

Para comprender mejor esta cuestión, es necesario partir inicialmente de un modelo teórico que nos permita ubicar en su justo lugar y medida toda esta complejidad conceptual. Me refiero al llamado por su creador, el doctor Juan José Calva, *Modelo sobre las Necesidades de Información* (Modelo NEIN). Este modelo es un excelente instrumento teórico para entender y explicar el fenómeno de las necesidades de información en toda su extensión: el origen de estas necesidades, su predicción, su manifestación y detección, y finalmente, el grado de satisfacción en el usuario de

esa información.<sup>1</sup> Partiendo de este modelo y tomándolo como pauta, me propongo abordar y dar cuenta de toda esta especificidad, como digo, en el ámbito del usuario-investigador jurídico, fijándome sobre todo en el contexto informativo de este tipo de usuario de información jurídica por ser, a mi juicio, el elemento característico más significativo de toda la problemática que le rodea.

LINEAMIENTOS FUNDAMENTALES DEL MODELO NEIN,  
CON ESPECIAL REFERENCIA AL CONTEXTO  
INFORMATIVO DEL USUARIO  
DE LA INFORMACIÓN

Según el Modelo NEIN, el contexto informativo es un factor central en todo aquello que atañe a los procesos informativos relativos al usuario de cualquier tipo de información, puesto que determina decisivamente las tres fases claves de estos procesos: el surgimiento de la necesidad de información en el usuario, su comportamiento informativo y su grado de satisfacción e insatisfacción al respecto.

La primera fase del fenómeno de las necesidades de información (el surgimiento de esta necesidad en una persona, sea individual o colectiva) es el momento en el que tienen su origen tales necesidades. Con independencia de las circunstancias particulares que concurren en cada situación concreta, según Calva, puede afirmarse que el surgimiento de tales necesidades está condicionado siempre, tanto por

---

1 Para todo lo que atañe al Modelo NEIN, *vid.*: Juan José Calva González, *El fenómeno de las necesidades de información: investigación y modelo teórico*, México, UNAM / Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2007, pp. 17 y ss.; y, especialmente, Juan José Calva González, *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*, México, UNAM / Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004.

factores de carácter externo (el ambiente), como interno (la propia particularidad del usuario).

La manifestación de la necesidad de información a través de un comportamiento informativo constituye la segunda fase del fenómeno. Este comportamiento pretende la búsqueda de la satisfacción de esa necesidad, y la determinación de aquél está condicionada, al igual que el surgimiento de la misma, tanto por factores externos como internos del usuario.

Por último, la tercera fase es la satisfacción (o insatisfacción) de tales necesidades de información, la cual es el objetivo principal que el individuo persigue con su comportamiento informativo. Este grado de satisfacción (o insatisfacción) responde a una percepción particular del usuario, en función de sus previsiones iniciales en torno a la utilidad que la información le pudiera reportar y a la utilidad real que, en efecto, le reporta la información obtenida.

En todo este proceso, adquiere un protagonismo fundamental el contexto como factor externo que determina el comportamiento informativo del individuo. Tal contexto está conformado por aspectos de diversa índole: físicos, políticos, económicos, sociales, educativos, jurídicos, etcétera, los cuales ejercen una gran influencia en su acción y la condicionan profundamente. *Sensu contrario*, el propio contexto propicia el surgimiento de unas necesidades de información frente a otras en el propio sujeto. Asimismo, el comportamiento informativo se ve condicionado por la particularidad de cada persona, por su bagaje de conocimientos, habilidades, destrezas, capacidades, factores emotivos, psicológicos, etcétera, los cuales actúan, simultáneamente con el contexto externo, en el surgimiento de la necesidad de información y en la determinación de su comportamiento informativo.

Justamente entre el surgimiento de la necesidad de información y el comportamiento informativo encaminado a satisfacer esa necesidad, es donde se plantean los diversos tipos de necesidades de información que caben individualizarse. Como se ha apuntado, la combinación de los factores externos con los internos incide en su conformación; igualmente, estos factores influyen en el comportamiento informativo del sujeto durante toda su realización, dando lugar al ejercicio de distintos tipos de comportamiento informativo de cara a lograr el objetivo de satisfacer la necesidad de información.

El cumplimiento o incumplimiento del objetivo de satisfacción de la necesidad constituye el factor más teñido de subjetividad y con mayor carga valorativa de todo el fenómeno de las necesidades de información. De su cumplimiento o incumplimiento depende el posible surgimiento o no surgimiento de nuevas necesidades de información y de sus diversos tipos, concluyendo así el fenómeno en todas sus fases, si bien en su aspecto concreto (en referencia a esa necesidad puntual) porque los sujetos se hallan inmersos en un mundo de estímulos y de necesidades permanentes, condicionados por la satisfacción o la insatisfacción de las precedentes.

Dicho todo lo anterior, vamos a ver cómo se expresa este modelo teórico en relación con el caso concreto de un usuario muy particular y especial (y por ello más fácilmente objetivable en todas sus fases y características propias desde el punto de vista de los estudios de usuarios): el investigador en derecho y ciencias jurídicas. De entrada, podemos afirmar que el contexto informativo en que se halla inmerso este tipo de usuario presenta dos aspectos concretos: en su consideración externa, es todo lo que se incluye genéricamente bajo lo que se llama comúnmente *metodología de investigación*, mientras que, en su consideración interna, es la propia persona del investigador, en razón de sus ap-

titudes, capacidades, habilidades, conocimientos, situación personal, etcétera.

Vamos a analizar detalladamente cada uno de ellos, tras una breve alusión previa al concepto y naturaleza de la actividad investigadora en general y en el ámbito específico del derecho y las ciencias jurídicas, que es el ámbito en que se da este tipo de usuario tan específico, que nos va a servir de marco para adentrarnos con más garantías en la temática a desarrollar.

## INVESTIGACIÓN E INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

El conocimiento está íntimamente ligado al descubrimiento, al hallazgo de algo. A tal descubrimiento que genera conocimiento, se llega a través de una determinada actividad: la *investigación*. El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española define el término *investigar* como “hacer diligencias para descubrir una cosa”. Más concretamente, investigar tiene que ver, en el plano teórico, con el anhelo de conocer (*desiderium sciendi*, en terminología escolástica) y, en el práctico, con la resolución de un problema particular cuyo éxito va a procurar un mayor bienestar para quien lo resuelve y/o para la sociedad en general. Así pues, investigar conlleva una profundización, un desarrollo y una búsqueda de algo nuevo, que va implicar como resultado un nuevo conocimiento o un replanteamiento del ya existente.

Sin embargo, no toda actividad investigadora es igual; existen diversos tipos de investigación en función del sujeto, los medios, los procedimientos aplicados y los objetivos perseguidos, y que, por lo tanto, van dar lugar a distintos resultados. Aquí nos interesa un tipo de investigación en particular, el más complejo y sofisticado: la *investigación científica*.

La investigación científica es la investigación por excelencia y consiste en un proceso intelectual, reflexivo, sistemático, controlado y crítico que, mediante la aplicación de métodos científicos, pretende obtener, bien un conocimiento nuevo, verdadero, relevante y neutral, bien la ampliación, verificación, corrección y aplicación de un conocimiento ya existente.<sup>2</sup> La actividad investigadora tiene una dimensión individual, subjetiva, con relevancia para un sujeto investigador en particular y, asimismo, una dimensión social, objetiva, en tanto que sus resultados se presentan, contrastan y validan en el seno de la comunidad científica como útil y productiva en relación con el estado del conocimiento, ya que la investigación científica está relacionada con la existencia de un *corpus* de conocimiento consolidado académicamente que determina los problemas, la naturaleza y los objetivos de la actividad investigadora en ese ámbito.

Frente al conocimiento vulgar (*opinión* o *doxa*), el conocimiento científico (*ciencia* o *episteme*) se diferencia meto-

---

2 Toda aproximación a la temática de la investigación científica exige plantearse, como cuestión previa, qué se entiende por *ciencia*. Ciertamente, si no se dejan claros la naturaleza conceptual y el alcance del ámbito en el que se aspira a desarrollar una actividad investigadora en verdad científica, difícilmente se puede entender con justeza el status epistemológico de esta actividad. Nuevamente, el Diccionario de la RAE dice que ciencia es “[...] conocimiento cierto de las cosas por sus principios y causas. Cuerpo de doctrina metódicamente formado y ordenado, que constituye una rama particular del humano saber.” En esta definición se especifica la naturaleza del conocimiento científico frente al conocimiento en general. Ahora bien, el concepto de *ciencia* es un concepto equívoco, puesto que ha sido formulado de muy diversas formas y desde perspectivas ideológicas muy distintas. Un intento esclarecedor de dar cuenta de todos los significados posibles del término es la ofrecida por el filósofo Gustavo Bueno en su tipología de sentidos a que cabe referirse bajo ese rótulo:

1. *Ciencia* como *saber hacer*, esto es, como *arte* o *técnica* especial. Ejemplos de esta acepción es la ciencia puesta en práctica por el abogado, el médico, el artesano o el arquitecto. En este sentido de *ciencia* el criterio epistemológico es un criterio de utilidad inmediata: la resolución de problemas prácticos.

dológicamente por el modo en que se opera para obtener uno u otro. La investigación científica está condicionada principalmente por la aplicación de un *método científico*, es decir, de un *método* que garantiza la consecución de soluciones *científicas*. El término *método* procede de los vocablos griegos *metha* (*más allá de*) y *odos* (*camino*), y significa etimológicamente *camino para ir más lejos*. Con ello se quiere hacer referencia a la idea de *medio*, de *instrumento* para llegar a un fin o lugar determinados. Ello exige un plan prefijado y unas reglas concretas y adecuadas

- 
2. *Ciencia como sistema de proposiciones derivadas de principios*. Así se entendía en la Antigüedad y en la Edad Media (el propio de la *episteme* y de la *scientia*) y es el que ejercía el escolástico o el teólogo cristiano. En este sentido, el criterio sería una necesidad de carácter sistemático en un intento de reducir todo a un concreto formato lógico mediante principios, derivando unos conocimientos de otros y vinculándolos a postulados comunes.
  3. *Ciencia en el sentido moderno*, o ciencia en sentido *propio*. El paradigma es la ciencia experimental (las ciencias naturales: la biología, la física, la química, etcétera), ejemplificado por los científicos que trabajan en laboratorios. Aquí el criterio viene dado por la aplicación de un modelo de conocimiento específico, el experimental con base matemática, a la totalidad de los ámbitos del conocimiento.
  4. *Ciencia en el sentido contemporáneo (impropio)* de “*ciencias*” *humanas*, “*ciencias*” *sociales*, “*ciencias*” *culturales*, etcétera. Incluiría disciplinas tales como las llamadas *ciencias de la educación*, las *ciencias económicas*, las *ciencias de la información*, etcétera, y ejemplos de científicos en estos campos serían los pedagogos, los economistas, los sociólogos, los profesionales de la información, etcétera. Este último sentido es producto de las clasificaciones académico-administrativas que han organizado el conocimiento, desde el siglo XX hasta hoy, en razón de las necesidades ordenadoras impuestas por el Estado, empleando así el término *ciencia* en un sentido claramente ideológico.

De las cuatro, la acepción más *fuerte*, es la tercera, ya que es la que ha tenido mayor influencia en la epistemología contemporánea desde Kant, constituyéndose así en el patrón metodológico desde el cual se ha enjuiciado y valorado toda forma de conocimiento. De ahí que, desde una valoración rígida, las llamadas *ciencias humanas* no puedan ser entendidas en puridad como *ciencias* (vid. Gustavo Bueno, *¿Qué es la ciencia?* Oviedo, Ed. Pentalfa, 1995).

para lograr el fin propuesto inicialmente. En consecuencia, el método científico es el camino que ha de seguirse hacia el conocimiento científico.<sup>3</sup>

El método científico presenta las siguientes características particulares, que lo determinan como tal:

- a) No depende del azar, aunque en determinados casos pueda influir (recuérdese, por ejemplo, el hallazgo casual de la tumba de Tutankhamon por parte del arqueólogo Howard Carter, que significó un extraordinario avance en los estudios de egiptología).
- b) Es posible que, por la aplicación de distintos métodos, se logren los mismos resultados (*pluralismo metodico*). Como dije arriba, ello depende de que el método aplicado a la realidad que se estudia, sea adecuado al objeto de investigación.

---

3 El llamado *problema del método* constituye el tema central de la reflexión epistemológica contemporánea. Sobre la naturaleza y diversidad de métodos a la hora de abordar y elaborar una investigación científica existen múltiples concepciones, en principio todas ellas aceptables en la medida en que son coherentes con la perspectiva filosófica que, de fondo, las inspira y articula, y se adecuan al objeto de estudio al que se aplican. En el fondo, no son otra cosa que diferentes ideas de orden para regir la actividad investigadora científica. Caben, así, métodos empírico-analíticos, métodos dialécticos, métodos hermenéuticos, métodos lógicos, métodos fenomenológicos, métodos sistémicos, métodos analógicos, etcétera; todos ellos con el mismo grado de legitimidad epistemológica en la medida en que son adecuados para lograr el fin que se propone *ab initio* todo método de investigación científica: la consecución de conocimiento científico *válido*. Tal condición de validez del conocimiento para ser auténticamente científico se funda en que haya sido obtenido mediante procedimientos e instrumentos *fiabiles* para ser considerado como tal, tanto desde la propia naturaleza de la disciplina en cuestión, como por parte de la comunidad académica y científica en que se hace público. (Vid., entre la abundante bibliografía, por ejemplo: Ruy Pérez Tamayo, *¿Existe el método científico?: historia y realidad*, México, Fondo de Cultura Económica, 1998; Laureano Ladrón de Guevara, *Metodología de la investigación científica: problemas del método en las Ciencias Sociales*, Bogotá, Universidad Santo Tomás de Aquino, 1981; Mario Tamayo y Tamayo, *Metodología formal de la investigación científica*, México, Edit. Limusa, 1980).



- c) Carácter falible y no autosuficiente del método. El método está sometido a reconsideración y crítica permanentes en función de los resultados obtenidos por su ejercicio.
- d) Existe un ámbito de reflexión en la filosofía (para algunas tendencias filosóficas, el único, en la medida en que reducen filosofía a la sola epistemología) que se ocupa del método científico: la *metodología*, la cual se incardina dentro de la epistemología o teoría del conocimiento científico.<sup>4</sup> La metodología, asimismo, proporciona los fundamentos y las reglas para la articulación técnica de los distintos métodos en aras de su mayor eficacia para la realización de una investigación concreta. Se suele distinguir, así, entre *método*, *regla* y *técnica*: la *regla* es el criterio, la guía para la ejecución del *método* general, y la *técnica* es el instrumento concreto para resolver un problema específico en el contexto de una rama del saber. Estos son los tres grandes ejes sobre los que se articula la metodología científica.

Así pues, como indica Mario Bunge,<sup>5</sup> toda investigación científica responde, de manera general, a la aplicación secuenciada del siguiente procedimiento metodológico:

---

<sup>4</sup> Haciéndonos eco de la concepción tradicional, aquí distinguimos *epistemología*, entendida en el sentido apuntado (como *teoría del conocimiento científico*) de la *gnoseología*, que tiene un significado más genérico, puesto que se ocupa de la *teoría del conocimiento* en general. En muchos casos, ambos términos se emplean con frecuencia como sinónimos, en un sentido o en otro, incurriendo, a nuestro juicio, en una imprecisión conceptual.

<sup>5</sup> Vid. Mario Bunge, *La investigación científica. Su estrategia y su filosofía*, Barcelona, Ariel, 1969.

- 1) Enunciado de preguntas bien formuladas y previsiblemente fecundas con respecto al objeto de la investigación que se pretende abordar.
- 2) Planteamiento de conjeturas fundadas y contrastables con la experiencia investigadora en torno al objeto considerado para resolver inicialmente las preguntas.
- 3) Derivación de consecuencias lógicas de las conjeturas iniciales.
- 4) Aplicación de técnicas para contrastar las conjeturas, sometiendo también estas técnicas a contraste para verificar su importancia y fiabilidad.
- 5) Contraste e interpretación de los resultados obtenidos por los procedimientos anteriores.
- 6) Valoración de la utilidad y de la pretensión de veracidad de las conjeturas y de las técnicas empleadas.
- 7) Determinación de los ámbitos en los que son científicamente válidas y se confirman, tanto las conjeturas como las técnicas.
- 8) Formulación de los nuevos problemas originados por la investigación llevada a cabo.

En todo caso, sea cual sea el método que apliquemos, el correcto ejercicio de un método científico da como resultado, como hemos dicho, un conocimiento científico; un conocimiento metodológicamente caracterizado por su objetividad, reflexividad, sistematicidad, su precisión en cuanto a la delimitación de su objeto, su carácter crítico, su cualificación específica en cuanto a sus instrumentos y resultados, y su trascendencia social en el ámbito de la comunidad de científicos (*forma mentis* científica); en definitiva, un conocimiento *científicamente metódico*. El método científico, pues, como criterio metodológico condicionante para

delimitar la noción de conocimiento científico y del tipo de investigación ligada a él.

Finalmente, no debe olvidarse que la actividad investigadora nunca parte de la nada, sino desde un determinado punto de partida o *estado de la cuestión*. Toda investigación científica responde a una tradición, a un legado acumulado de conocimientos científicos que no puede obviarse. Complementariamente, es necesaria la delimitación lo más precisa posible del objeto a investigar para evitar divagaciones disolventes de la actividad; y, desde el punto de vista subjetivo (como luego veremos), es precisa también una actitud abierta de curiosidad, de búsqueda; un anhelo de conseguir auténtico conocimiento científico desde una rigurosa autoexigencia de orden, objetividad y crítica permanentes.

Y es que la investigación científica reviste una intensa proyección social, en la medida en que es una actividad que está cada vez más institucionalizada, produciéndose una constante, intensa y enriquecedora interacción recíproca entre ciencia y sociedad. El investigador cumple un papel social de gran relevancia y, por ello, los poderes públicos han comenzado a promover y a responsabilizarse de la investigación, a través de políticas específicas y medidas legislativas dirigidas a su fomento y respaldo, al considerarla un elemento dinamizador social y de progreso de primera magnitud. En efecto, los avances científicos tienen una aplicación práctica cada vez más inmediata en la sociedad, y el investigador tiene, por la propia naturaleza de su actividad, una importante responsabilidad educativa y social como formador de nuevos investigadores.

Seguidamente vamos a ver cómo se especifican estas cuestiones generales en el ámbito de la investigación jurídica.

## LA INVESTIGACIÓN EN DERECHO Y CIENCIAS JURÍDICAS

Si hay un problema complejo en el marco de la epistemología jurídica, es el del carácter propiamente científico de la llamada *ciencia jurídica*. Es una cuestión que surge con fuerza en el siglo XIX, con la irrupción de los positivismos en el ámbito de los estudios jurídicos, y que sigue latiendo actualmente en el marco de la reflexión epistemológica en torno al derecho sin que se haya llegado a soluciones pacíficamente aceptadas por todo el mundo, ya que dependen en última instancia de la concepción jurídica que se mantenga.

No vamos a entrar aquí en los procelosos debates doctrinales en torno a la naturaleza epistemológica de la ciencia jurídica (si es propiamente una ciencia, una técnica, un saber, una *doxa*, un arte, etcétera), y apoyándonos, como indiqué al inicio de este trabajo, en mayoritarias razones doctrinales y académicas que atesoran una opinión favorable a su científicidad específica, partimos aquí de la tesis de que el derecho (en cualquiera de los sentidos en que quepa pensarse) es un objeto susceptible de ser conocido *científicamente* y que, por lo tanto, la ciencia jurídica es eso,

*ciencia*; más en concreto, *ciencia social*.<sup>6</sup> En consecuencia, como ciencia en general y como ciencia social en particular, la ciencia jurídica posee una metodología específica, cuyo ejercicio garantiza y avala el rigor de la actividad investigadora llevada a cabo en su ámbito disciplinar. De hecho, en el ámbito general de la ciencia jurídica caben la totalidad de tipos generales de investigaciones propias de cualquier disciplina considerada científica:

- a) Cabe una investigación *pura* en el ámbito de los conceptos, de la teoría y la filosofía del derecho, y una investigación *aplicada* en el contexto de las disciplinas que estudian el derecho positivo (las distintas dogmáticas jurídicas) para llevar a cabo mejores aplicaciones prácticas, por ejemplo, en el marco de la interpretación y la aplicación de las normas jurídicas.

---

6 Y es que, según la tipología ofrecida por Bueno considerada arriba, es posible sostener las siguientes afirmaciones sobre el carácter científico de la ciencia jurídica:

1. El primero de los sentidos de *ciencia* (*ciencia* como *saber hacer*, como *arte*) viene expresado en la clásica *iurisprudentia* romana, ya que se trataba de una actividad sometida a reglas, de un *saber hacer* con el fin de resolver problemas prácticos concretos.
2. El segundo sentido (*ciencia* como *sistema de proposiciones derivadas de principios*) es el característico del iusnaturalismo racionalista moderno, puesto que se sustenta sobre un conjunto de deducciones derivadas a partir de principios (las distintas concepciones sobre la naturaleza humana) no sometibles a discusión.
3. El tercer sentido (*ciencia* en sentido *propio*) está ejemplificado en el modelo de *ciencia* característico de la concepción de *ciencia del derecho* de la dogmática jurídica alemana del siglo XIX, o también en la célebre *teoría pura del derecho* de Hans Kelsen. Ambos son intentos de trasladar los modelos científicos de las ciencias naturales al ámbito jurídico.
4. El cuarto sentido (*ciencia* en sentido *impropio*, *académico-ideológico*) corresponde a los diferentes contenidos que se imparten en el ámbito académico de las facultades de derecho, y son *científicos* porque la autoridad académico-administrativa los considera como tales.

- b) Cabe una investigación *exploratoria* cuando se plantea la viabilidad de un determinado trabajo de investigación con carácter previo (si, por ejemplo, es posible un estudio de una institución jurídica concreta desde una perspectiva disciplinar cualquiera), y una investigación *descriptiva* cuando, por ejemplo, se expone la estructura conceptual de cualquier rama del derecho positivo.
- c) Cabe una investigación *experimental* en el marco de las disciplinas jurídicas más marcadamente empíricas, como por ejemplo la historia y la sociología jurídicas.
- d) Cabe una investigación *analítica* en el contexto de la reflexión teórica en torno al derecho, como por ejemplo la teoría y filosofía del derecho, y *sinéctica* en las partes especiales de las distintas dogmáticas jurídicas, o en la historia y la sociología jurídicas.
- e) Cabe una investigación *documental* y/o *de campo*, según nos aproximemos al derecho desde una perspectiva más o menos empírica, basada en los hechos o en la experiencia, o basándonos en documentos para nuestras investigaciones.
- f) Cabe, finalmente, una investigación *primaria* y/o *secundaria*, según se manejen fuentes jurídicas (o de conocimiento jurídico) directamente (las normas jurídicas, por ejemplo), o bien indirectamente, como cuando se estudia el derecho a través de la doctrina jurídica.

La tradición científico-académica y la susceptibilidad de las ciencias jurídicas para llevar a cabo en ellas investigaciones de muy diversos tipos y perspectivas, son los dos elementos que nos permiten afirmar el carácter científico de

aquellas y, por lo tanto, el que sean ámbitos de conocimiento sobre los que cabe efectuar investigaciones científicas y un tipo de usuario muy concreto: el investigador jurídico.

## EL CONTEXTO EXTERNO DEL USUARIO-INVESTIGADOR EN DERECHO Y CIENCIAS JURÍDICAS: LA METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN JURÍDICA

Siguiendo la conceptualización ofrecida por el Modelo NEIN, la fase del comportamiento informativo del usuario-investigador de la información jurídica se cifra en el cumplimiento de un *iter* muy concreto y preciso acorde con la propia naturaleza de la actividad investigadora que realiza. Esto se correspondería con lo que en citado modelo se entiende como *el contexto externo del investigador jurídico*.

Ya adelantamos que toda investigación científica en el ámbito de la ciencia jurídica (y en cualquiera de los ámbitos de la ciencia en general) ha de responder a las exigencias de un *método científico* si aspira a ser verdaderamente *rigurosa* desde un punto de vista epistemológico, de forma que *ciencia* y *metodología científica* son dos conceptos estrechamente vinculados. He aquí, pues, donde se ubica el proceso técnico-metódico que gobierna toda investigación que se quiera *científica* en cualquier disciplina, el cual se concreta en la elaboración inicial de un plan de trabajo de investigación que sirva como punto de partida y en la fijación de una serie de tareas secuencialmente articuladas cronológica y sucesivamente para llevarlo a efecto hasta su culminación final. Este *iter* se expresa genéricamente en la metodología y en los procesos técnico-metodológicos que han de guiar el comportamiento informativo del investigador en ciencias jurídicas y derecho, y que, a pesar de su

complejidad y de su especificidad en razón del ámbito científico que se trate, en el contexto de la ciencia jurídica se sintetizan genéricamente en los siguientes hitos: la elaboración de un plan de trabajo investigador, el cual consiste básicamente en la determinación precisa del objeto de la investigación, la propuesta general del plan de trabajo y sus fases, y la fijación de un calendario para llevarlo a cabo.<sup>7</sup>

La *determinación del objeto de la investigación* resulta absolutamente necesaria con carácter previo y ha de ser lo más precisa posible, con el objetivo de delimitar los perfiles y los contornos de la actividad investigadora a emprender. Si no se plantea como cuestión previa qué o sobre qué se va a investigar, malamente se puede llevar a efecto nada. En este momento surge un problema metodológico fundamental: qué se entiende por *objeto de la investigación*. Por tal se concibe todo tema, problema o conjunto de temas y problemas científicos que pueden ser materia de conocimiento por parte del investigador. Se trata, pues, de un objeto especialmente complejo y difícil de conocer, de ahí que requiera unas exigencias metodológicas específicas para llegar a

---

7. Todo este proceso metodológico puede estudiarse con detalle en: José Alcina Franch, *Aprender a investigar. Métodos de trabajo para la redacción de tesis doctorales (Humanidades y Ciencias Sociales)*, Madrid, Compañía Literaria, 1994; Antonio Carreras Panchón (coord.), *Guía práctica para la elaboración de un trabajo científico*, Bilbao, Cita, 1994; Umberto Eco, *Cómo se hace una tesis. Técnicas y procedimientos de investigación, estudio y escritura*, Barcelona, Gedisa, 1994; Javier Lasso de la Vega, *Técnicas de investigación y documentación. Normas y ejercicios*, Madrid, Paraninfo, 1980; Restituto Sierra Bravo, *Tesis doctorales y trabajos de investigación científica*, Madrid, Paraninfo, 1994.

Sobre la metodología de investigación jurídica en particular, puede consultarse: Isabel Villaseñor Rodríguez, Juan Antonio Gómez García, *Investigación y documentación jurídicas*, Madrid, Dykinson, 2009; Héctor Fix-Zamudio, *Metodología, docencia e investigación jurídica*, México, Ed. Porrúa, 2002; Mauro Zelayarand Durand, *Metodología de investigación jurídica: métodos y técnicas de investigación, proceso lógico de la investigación, diseños de investigación jurídica, proyecto de investigación jurídica*, Lima, Ediciones Jurídicas, 2002.



ser captado con precisión, y que se concretan de manera general en la necesidad de lo que denominamos *actividad investigadora*.

No obstante, debe resaltarse que, en numerosas ocasiones, no está claro desde el principio cuál sea el objeto particular de la investigación a emprenderse; existe un primer indicio o planteamiento inicial que permite poner en marcha la actividad investigadora, y a partir de ahí, se configuraría simultáneamente al propio desarrollo de la investigación. Otras veces, sin embargo, se puede precisar con mayor exactitud desde el inicio. Son factores que dependen, en definitiva, del carácter y de la magnitud de la investigación que vaya a realizarse. En este aspecto, el acceso y la conformación del objeto de la investigación dependen, en gran medida, tanto de factores extrínsecos (en el caso del investigador jurídico, del acceso a las fuentes documentales, a archivos, bibliotecas, etcétera, así como a instrumental informático, mobiliario, a un incitante ambiente científico, etcétera), como intrínsecos (en especial los condicionantes intelectuales del investigador jurídico –de quien hablaré más adelante con detalle– y las propias exigencias metodológicas del trabajo de investigación), los cuales condicionan grandemente el comportamiento informativo del usuario-investigador.

Una vez delimitado el objeto con la mayor precisión posible, corresponde ahora elaborar una *propuesta general del plan de trabajo y de sus fases de elaboración*. El plan de trabajo consiste en la ordenación cronológica y en la sistematización conceptual concreta de la actividad investigadora. Sin un plan de trabajo más o menos detallado, no es posible desarrollar adecuadamente la actividad investigadora, puesto que es la base y la referencia iniciales de esta actividad, y constituye su ordenación sucesiva y temporal, de modo que

cada fase del plan condiciona a la siguiente y contiene el ciclo completo de la investigación.

Más en concreto, este ciclo de trabajo se articula sobre los siguientes puntos:

1. Desde la elección del tema (esto es, el momento del surgimiento de la necesidad de información en el investigador, la cual le impulsa a realizarla), lo primero sería fijar un *título* para el trabajo, según las condiciones objetivas y externas de éste, es decir, según su naturaleza (tesis doctoral, tesina de licenciatura, etcétera), los medios de que se disponen, el dominio o no de idiomas por parte del investigador, etcétera; y, desde el punto de vista de los factores internos, según las condiciones subjetivas, las aptitudes, la formación, la disponibilidad y los intereses personales del investigador. El título otorgado al trabajo debe reflejar inicialmente, de la manera más fiel y precisa posible, el objeto de la investigación. Con ello se obtiene un marco temático muy útil para encauzar el comportamiento informativo del investigador desde el inicio de su trabajo.
2. Asimismo, es importante diseñar un *índice provisional* que refleje las cuestiones que van a ser estudiadas y, en la medida de lo posible, lo más aproximado al índice final del trabajo de investigación.
3. Seguidamente, vendría la fase de documentación con el fin es *conocer el estado de la cuestión* objeto de estudio para evitar reiteraciones o duplicidad en el esfuerzo investigador y, consecuentemente, en la búsqueda de la satisfacción de su necesidad informativa, ya que pudiera evitarse gran cantidad de trabajo (y consecuentemente, la satisfacción de la necesidad

ya cumplida) si realmente está ya hecha la investigación pretendida. Esta fase se concreta en la recopilación exhaustiva de los documentos científicos sobre el tema.

4. A partir de aquí corresponde realizar un buen *diseño de la metodología* a emplear, con el objetivo de fijar la estrategia investigadora mediante la cual se va a abordar el objeto a investigar. La importancia de esta fase es enorme, ya que, sin este planteamiento metodológico previo, es muy probable que el trabajo de investigación carezca del suficiente rigor y, por lo tanto, resulte inadecuado para la consecución de los fines que se propone.
5. Todo lo anterior es condición indispensable para *producir nuevas ideas*. Esta es la fase nuclear del trabajo de investigación en la que el investigador, con el apoyo de los materiales de trabajo, obtiene nuevas ideas científicas. A partir de ahí, elaborará el mensaje científico final. Se trata de una fase netamente individual donde se expresa el talento, el rigor y la creatividad científica del investigador.
6. Corresponde ahora *redactar el trabajo y elaborar las conclusiones*. Esta fase consiste en la conversión del mensaje científico obtenido en un documento científico apto para su comunicación. Es fundamental aquí utilizar con rigor y correctamente el lenguaje científico en razón del tema que se trate. Las conclusiones son las respuestas obtenidas por el investigador al problema científico planteado y vienen a ser el punto de llegada resultante de toda la actividad investigadora (de manera general, aquí comienza propiamente, según el Modelo NEIN, la fase de satisfacción de la necesidad informativa del investigador), de ahí su

gran importancia de cara a la resolución del tema o problema planteado y a emprender investigaciones futuras sobre los mismos, lo cual será posible, finalmente, con la presentación del trabajo de investigación (su publicación) ante la comunidad científica.

Es obvio que la ejecución de este proceso exige necesariamente la *elaboración de un calendario* que ordene cronológicamente todo el trabajo a realizar, de tal manera que el comportamiento informativo del usuario-investigador no se disperse y resulte lo más eficaz posible de cara al cumplimiento de su objetivo general: la satisfacción de su necesidad de información con la investigación realizada. El calendario representa la referencia principal para el desarrollo temporal del trabajo, ya que es la concreción de la exigencia cronológica que, de suyo, acompaña a toda actividad investigadora. La ausencia de un calendario, o una descuidada atención al mismo, puede redundar en una pérdida de referentes y hábitos para el trabajo investigador, llegando incluso a significar su anacronismo si no se concluye en el tiempo adecuado. Ni qué decir tiene que, partiendo de las exigencias temporales y de los plazos académicos a que pudiera estar sometida la realización de un trabajo de investigación, la confección de un buen calendario resulta de primera necesidad.

Tenemos así perfectamente delimitado el comportamiento informativo del usuario-investigador en derecho y ciencias jurídicas en razón de su contexto objetivo. Corresponde ahora examinar su contexto subjetivo para obtener una visión global del fenómeno.

## EL CONTEXTO INTERNO DEL USUARIO-INVESTIGADOR EN DERECHO Y CIENCIAS JURÍDICAS: LA PERSONA DEL INVESTIGADOR

Las condiciones subjetivas de la investigación científica vienen expresadas en la figura del *investigador*, esto es, en la persona, en el intelectual, que obtiene conocimiento científico a partir de su actividad investigadora, y se integra así en la tradición acumulativa de conocimientos propia de su disciplina. Bajo la denominación de *investigador jurídico* queda comprendido básicamente el usuario-tipo de la información científica y constituye el referente central para ubicar y analizar los factores internos de los comportamientos informativos en el ámbito de la investigación jurídica.

En este sentido, puesto que la investigación es una actividad muy particular que exige una formación, una dedicación y un esfuerzo notables, el investigador ha de tener una vocación muy acusada. Se requiere así, como predisposición inicial, una actitud de curiosidad, de permanente ansia de conocimiento y de respeto a la verdad que no puede responder a otra causa que a un impulso eminentemente vocacional, aun cuando, a medida que se desarrolla la formación del investigador y va adquiriendo experiencia, su ejercicio y sus comportamientos informativos se vayan perfilando técnicamente. El factor vocacional, pues, como característica principal del usuario-investigador.

Por lo demás, la tarea de investigación científica presenta, de manera general, los siguientes aspectos subjetivos relevantes, los cuales, en conjunto, conforman el perfil general interno del usuario-investigador:<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Cfr. José López Yepes, *La aventura de la investigación científica: guía del investigador y del director de investigación*, Madrid, Síntesis, 1995.

- a) El investigador es, ante todo, un *científico*, ya que su actividad se desarrolla en un concreto ámbito científico y consiste en ofrecer soluciones a problemas previamente planteados en ese ámbito.
- b) También es un *metodólogo*, ya que fija y emplea un método particular para su trabajo y sus comportamientos informativos en función de sus concretas necesidades de información en cada momento: el método científico.
- c) Asimismo, es un *usuario de la documentación*, puesto que la búsqueda, el análisis y el procesamiento de la documentación existente en su materia constituyen instrumentos fundamentales para desarrollar su tarea investigadora.
- d) El investigador es un *documentalista*, al poner a disposición de la comunidad de investigadores de su campo, con su trabajo, un repertorio documental selectivo y especializado.
- e) Finalmente, también es *maestro y formador de nuevos investigadores*, porque, a medida que adquiere experiencia, conocimientos y prestigio como científico, está llamado a iniciar y formar a futuros investigadores que continúen la senda por él fijada.

En consecuencia, tenemos aquí fijados los perfiles y las exigencias que conforman los llamados por el Modelo NEIN, *los factores internos*, del usuario-investigador en derecho y ciencias jurídicas, de tal modo que, junto a los externos anteriormente detallados, tenemos ya completados en su totalidad los elementos contextuales generales que inciden en su comportamiento informativo.

## La biblioteca universitaria 2.0. Reflexiones para el debate

LUISA ORERA ORERA  
*Universidad de Zaragoza, España*

**E**n el más puro estilo 2.0, en esta colaboración pretendo plantear unas reflexiones para que podamos intercambiar opiniones y enriquecer este punto de partida. El trabajo va a constar de tres partes diferenciadas:

- Concepto de web 2.0.
- Biblioteca universitaria 2.0.
- Reflexiones para debatir.

### WEB 2.0

Los estudios que tratan de la web 2.0 son numerosísimos. Monsoriu (2010: 156) la define como:

[...] una segunda generación de contenidos web creados [nosotros añadiríamos también] por los propios usuarios de Internet y puestos a disposición de los demás por medio de herramientas que permiten compartir contenidos en la Red como son los wikis, blogs o las redes y los medios sociales.

El término web 2.0 nació en 2004 en una sesión de “*brainstorming*”, o tormenta de ideas, organizada por dos empresas que no habían sido arrastradas por la crisis, O’Reilly y MediaLive. Pensaron que aquellas empresas que habían sobrevivido a la burbuja, debían reunir una serie de características que no tenían las que habían fracasado. Buscaron dichas características y le llamaron web 2.0 (O’Reilly, 2005). Año y medio después del nacimiento del concepto *web 2.0*, el término que lo identificaba había arraigado, y existían más de 9,5 millones de menciones en Google. Actualmente, su creador “[...] considera que el concepto ‘web 2.0’, que él mismo acuñó para definir *una web más dinámica y participativa*, ha envejecido y quedado obsoleto para explicar una realidad tecnológica en la que se imponen la movilidad y la computación en la nube.” (ELMUNDO.es, 2011)

Margaix Arnal (2007) ha subrayado las características de la web 2.0:

1. Nace de la observación y no de un replanteamiento de los servicios de Internet. Antes de formularse el concepto, ya existían servicios que pueden calificarse como web 2.0.
2. Surge en el mundo empresarial y tiene una marcada impronta tecnológica y de *marketing* [el subrayado es nuestro].
3. No hay una característica clave para identificar un servicio web como 2.0, sino que existen varias que pueden cumplirse en mayor o menor medida, pero es difícil encontrarlas todas simultáneamente.

Poniendo el acento en la tecnología y siguiendo la idea dada por O’Reilly, puede decirse que las aplicaciones 2.0 son aquellas que sacan partido de las ventajas intrínsecas de la web, ofreciendo un servicio continuamente actualizado que mejora cuanto más gente lo usa, utilizando y remezclando los datos de múltiples recursos, incluyendo los usuarios individuales, a la vez que ofrecen los datos y servicios para ser



utilizados por otros, creando una arquitectura de participación en red, yendo más allá de la página web 1.0 para ofrecer experiencias de los usuarios cada vez más ricas.

Sin embargo, no es la tecnología lo que más resalta de la web 2.0, sino los principios de compartir, reutilizar, mejora continua, consideración del usuario como fuente de información, confianza, aprovechamiento de la inteligencia colectiva, etcétera. En definitiva, la auténtica revolución se ha producido con el cambio de consideración de los usuarios, que han pasado de ser consumidores de información a ser agentes participativos en la elaboración y gestión de contenidos. El uso de la web se está orientando a la creación e interacción de redes sociales que pueden proporcionar contenidos de forma dinámica, creando webs interactivas y visuales. En definitiva, los sitios web 2.0 actuarían más como puntos de encuentro o webs dependientes de usuarios que como webs tradicionales.

En definitiva, se promociona y cultiva la inteligencia colectiva mediante la puesta en común de las aportaciones de los usuarios de redes que pueden vivir muy alejados entre sí. Es un medio democrático en el que todos los usuarios pueden manifestar sus opiniones y poner a disposición de otros su conocimiento.

Los ejemplos de sitios web 2.0 son muy numerosos, pero quizá dos de los ejemplos más emblemáticos sean Amazon y Wikipedia.

Pero este culto a la web 2.0 o web social, como también se le llama, que se ha hecho omnipresente en nuestras vidas y que no para de generar publicaciones más o menos reflexivas y repetitivas, no debe ocultar algunas incertidumbres o amenazas que también han sido señaladas. García Markina (2010) ha distinguido los siguientes: contenidos escritos por amateurs; riesgos jurídicos; se abusa de las accio-

nes de compartir y re-compartir; provoca adicción; se deja de lado el diseño; las aplicaciones web son más lentas que las aplicaciones de escritorio; infinidad de problemas relacionados con la privacidad; masificación de la publicidad en Internet; espionaje de Estado.

A estas podríamos añadir otras, como: la inflación de información, difícil de controlar; la falta de tiempo para reflexionar sobre la información que recibimos; la falsa ilusión de tener relación con muchas personas, cuando muchas veces estamos solos, etcétera.

## LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA 2.0

La denominación *biblioteca 2.0* surge de la aplicación de la web 2.0 a la biblioteca en general. Para definir qué es la biblioteca universitaria 2.0, es preciso que expongamos primero qué se entiende por biblioteca 2.0 y, después, qué es la biblioteca universitaria, como una tipología concreta de biblioteca.

### La biblioteca 2.0

En cuanto a la producción científica sobre la biblioteca 2.0 hay que señalar que la idea de biblioteca 2.0 ha nacido y se ha debatido en la blogosfera, en los blogs relacionados con la biblioteconomía, por lo que la nota característica es la dispersión de la información. Entre los blogs más importantes pueden citarse los siguientes:

1. *LibraryCrunch*. El ya citado blog de Michael Casey ([http://www.librarycrunch.com/2007/10/we\\_know\\_what\\_library\\_20\\_is\\_and.html](http://www.librarycrunch.com/2007/10/we_know_what_library_20_is_and.html) /).

2. *Tame the web*. Blog de Michael Stephens (<http://tameheweb.com/>).
3. *ALA TechSource*. Blog de la American Library Association (<http://www.alatechsource.org/>).

En España también hay algunos blogs donde se puede encontrar información sobre la biblioteca 2.0:

1. *El Documentalista enredado* (<http://www.documentalistaenredado.net/>).
2. *Deakialli DocuMental* (<http://www.deakialli.com/>).

Junto a los blogs, la biblioteca 2.0 y sus aplicaciones cada vez son objeto más frecuente de artículos de revistas y otras publicaciones científicas. Enfocados a las bibliotecas españolas, queremos destacar los estudios de Margaix Arnal, Leiva Aguilera, Merlo Vega y Marcos Mora, todos ellos recogidos en la bibliografía adjunta.

El estudio de la biblioteca 2.0 comienza a ser también objeto de estudio de trabajos universitarios desarrollados por los alumnos. Es el caso del trabajo fin de máster realizado por Sanz Paricio sobre el comienzo del desarrollo 2.0 en la Universidad de Zaragoza, que hemos dirigido y que recogemos también en la bibliografía. Queremos referirnos también al proyecto fin de carrera realizado por Martínez Galindo, dirigido por Peset Mancebo.

### **Origen del término y definición**

El término biblioteca 2.0 fue utilizado por primera vez en 2005 por Michael Casey en su blog LibraryCrunch. Desde entonces, los ejemplos se han ido multiplicando. De ellos recogemos algunos a continuación:

1. Paul Miller (2005) dio una sencilla definición: “web 2.0 + biblioteca = biblioteca 2.0”.
2. Serrano Cobos (2006) resalta como notas características de la biblioteca 2.0 las siguientes:
  - Permite y fomenta la participación del usuario/cliente no sólo en el disfrute de la misma, sino en su gestión.
  - Divertida, trabaja para el usuario, habla de compartir y no sólo de consultar o pedir en préstamo, de crear redes de usuarios, de comunicar y facilitar la comunicación entre usuarios y bibliotecarios y entre los propios usuarios.
  - Socializa la recuperación y arquitectura de información, en un sistema escalable, permitiendo descentralizar la clasificación de los contenidos.
3. Margaix (2007) la define como: “[...] la aplicación de las tecnologías y la filosofía de la web 2.0 a las colecciones y los servicios bibliotecarios, tanto en un entorno virtual como real.”
4. Ros-Martín (2007) se refiere a la biblioteca 2.0 como: “[...] un modelo que plantea una transición en el esquema de las bibliotecas, especialmente en el modo en que las unidades de información hacen entrega de sus servicios, pasando de modelo de museo de contenidos permitiendo que sea el usuario quien los genere [...] los que proponen este concepto esperan que, en última instancia, el modelo de servicio *Biblioteca 2.0* reemplace al tradicional, unidireccional que ha caracterizado a la biblioteconomía durante los últimos siglos.”

La consulta de otro tipo de documentos pueden también arrojar luz sobre la idea de biblioteca 2.0 (véase anexo).

## **Aplicaciones 2.0**

Las aplicaciones 2.0 de las que la biblioteca puede hacer uso son variadas. Se han señalado como las más extendidas las siguientes:

1. Redes sociales. Las redes sociales han existido siempre y pueden definirse como un grupo de personas relacionadas entre sí. Cuando hablamos de redes sociales en el contexto de la web 2.0 nos referimos a sitios web con características especiales para crear redes sociales. Es el caso de Facebook, Tuenti o Twitter.
2. Blogs o bitácoras. Una bitácora es un sitio web periódicamente actualizado que recopila cronológicamente artículos o textos de uno o varios autores, apareciendo primero el más reciente. El nombre de bitácora está basado en los cuadernos de bitácora, cuadernos de viaje que se utilizaban en los viajes marinos para recoger el desarrollo del viaje y sus vicisitudes.
3. Wikis. Una wiki es un sitio web cuyas entradas pueden ser editadas por múltiples usuarios a través de cualquier navegador. Los usuarios pueden crear, modificar o borrar un mismo texto que comparten; por lo tanto, se trata de un sistema de colaboración muy simple de creación y publicación de contenidos en la web. El paradigma es Wikipedia.

Según Marcos Mora (2009:16-17) las bibliotecas pueden hacer uso de las aplicaciones 2.0 de dos formas distintas:

1. Puede utilizarlas para:
  - Compartir material de la biblioteca (fotos de la biblioteca en Flickr; vídeos en Youtube, marcadores favoritos de la biblioteca en Delicious).

- Ofrecer noticias relacionadas con la biblioteca (noticias sobre la biblioteca en Menéame y Documentea; noticias breves en Twitter).
  - Crear relaciones en las redes sociales. La biblioteca se convierte en usuario institucional en redes sociales como Facebook.
2. La biblioteca se convierte en un sitio en el que los usuarios participan y generan contenidos, dentro del que puede haber:
- Blogs que admiten comentarios de los usuarios y que pueden recoger noticias sobre la propia universidad, sobre la biblioteca, sobre las tecnologías aplicadas a la educación; sobre cursos de formación de usuarios, etcétera).
  - Álbum de fotos de la biblioteca subidas tanto por el personal como por los usuarios.
  - Canal con vídeos donde se pueden escribir comentarios.
  - Atención a los usuarios a través del chat.
  - OPAC con navegación social por medio de marcadores, en el que se pueden comentar las obras, votarlas, etcétera.

A través de la exposición anterior se ve que la nota más característica de la biblioteca 2.0 es el papel del usuario. El usuario 2.0 se convierte en un agente activo en la elaboración y gestión de contenidos. Margaix Arnal (2007: 100-101) fundamenta esta nueva visión del usuario en dos principios filosóficos:

1. La confianza radical en el usuario, lo que implica fiarse plenamente de ellos en cuanto al uso de los servicios, la información aportada, etcétera.
2. El aprovechamiento de la inteligencia colectiva, recogiendo el conocimiento aportado por los usuarios para que otros puedan reutilizarlo y aprovecharlo.

## **La biblioteca universitaria**

Como ya hemos señalado, acercarnos a la biblioteca universitaria 2.0 requiere superponer a lo anteriormente expuesto, aplicable a cualquier tipo de biblioteca, los elementos que componen la esencia de la biblioteca.

En primer lugar, es preciso que definamos la biblioteca universitaria. En otro lugar (Orera, 2007) ya nos referimos a ella como:

[...] un centro de recursos de información que basa su gestión en la filosofía de la globalización, el uso de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, en la cooperación y en la calidad. Tiene como principal misión proporcionar a la comunidad universitaria todos aquellos servicios, documentos y recursos informativos propios o ajenos, necesarios para que aquella desarrolle con eficacia sus funciones docentes, de investigación y aprendizaje.

De dicha definición queremos resaltar varias cosas:

1. Que las bibliotecas universitarias colaboran para que la universidad a la que sirven logre desarrollar con éxito sus dos funciones más importantes: la docencia/aprendizaje y la investigación
2. Derivado de lo anterior, los dos grupos más importantes de usuarios son los estudiantes y los profesores/investigadores.

3. Por último, queremos poner de relieve el servicio que las bibliotecas universitarias prestan deben hacerlo aplicando criterios de calidad a la información que manejan.

## REFLEXIONES PARA DEBATIR

A continuación, proponemos una serie de reflexiones.

### **Denominación biblioteca 2.0**

El término *biblioteca 2.0* ha hecho fortuna, presentándose como un modelo de biblioteca que rompe totalmente con la realidad anterior.

Pero la tecnología avanza a tal velocidad que si nos empeñamos en etiquetar cada avance significativo, corremos el riesgo de usar términos que queden anticuados continuamente: biblioteca 1.0, 2.0, 3.0...

Quizá es más adecuado y menos estresante ver la biblioteca como un servicio a la sociedad que debe adaptarse a los cambios que ésta experimenta y contemplar etapas más amplias, como el periodo en el que nos encontramos: una sociedad que conocemos como sociedad de la información en la que la realidad está condicionada, entre otros factores, como la evolución tecnológica. La web 2.0 no es más que un estadio más de su evolución.

### **Lenguaje y estilo predominante en las publicaciones sobre la biblioteca 2.0**

El lenguaje utilizado en muchas de las publicaciones sobre la biblioteca 2.0 está, a nuestro modo de ver, cuajado de tó-



picos. Es un lenguaje que sugiere una moda o un producto del *marketing*. Se impone una etapa de reflexión sobre los cambios que está experimentando la biblioteca que serene ese lenguaje y dé más credibilidad al modelo.

### **El papel del usuario**

Aunque muchas publicaciones sobre la biblioteca 2.0 presentan como una innovación el papel del usuario como centro de la biblioteca, hace tiempo que ésta ve en el usuario el centro de su quehacer. La novedad que ha traído la denominada web 2.0 es el modo de comunicación entre el usuario y la biblioteca, pasando de ser casi unidireccional a ser bidireccional.

Por otra parte, la participación del usuario de establecerse de forma selectiva y no buscar la participación por la participación.

### **Necesidad de formación del personal**

El avance de la tecnología, requiere una formación constante del personal bibliotecario

### **Evolución de los servicios**

Como los medios de que dispone la biblioteca no son infinitos, es necesario un continuo proceso de cambio en el cual se vayan sustituyendo los servicios que ya no interesen por otros que interesen más al usuario.

## **Necesidad de seleccionar y planificar la implementación de aplicaciones 2.0**

De todas las existentes, es preciso seleccionar y adaptar aquellas aplicaciones que sean más interesantes para los profesores y alumnos. Por otra parte, las herramientas son flexibles, de manera que pueden utilizarse para distintos usos y mezclarse unas con otras.

En el proceso de implementación de herramientas 2.0, sugerimos la creación de un grupo de trabajo, que se encargaría de:

- a) Reunir información sobre las aplicaciones 2.0, tanto a nivel teórico (publicaciones sobre biblioteca 2.0, blogs, etcétera) como práctico (experiencias de otras bibliotecas, por ejemplo).
- b) Seleccionar la aplicación/aplicaciones a poner en marcha. Estudios de usuarios, evaluación de medios, tanto personales como de otro tipo, con los que se cuenta.
- c) Proyecto piloto, que va a permitir publicitar el nuevo servicio, evaluar resultados, adaptar la aplicación en función de los resultados, etcétera. Es muy aconsejable implementar la aplicación a través de un proyecto piloto y presentarlo como tal. Si no se hace así, sino que se pone en marcha la aplicación de forma definitiva desde un principio, si el proyecto falla, se corre el riesgo de desanimar al personal y dar una mala imagen hacia el exterior.

A todo lo anterior hay que añadir que en las bibliotecas universitarias es particularmente valiosa la colaboración con los usuarios, por lo que se aconseja su presencia en el proceso.

## **Necesidad de aplicar estudios de usuarios**

Son necesarios estudios que evalúen los resultados del uso de las distintas herramientas.

Frente a los cambios, es preciso no olvidar que hay principios que deben impregnarlo todo. En este caso, que el tipo de información que la biblioteca universitaria suministra es, fundamentalmente, información científica, lo que conlleva una mayor supervisión de la calidad.

## **Programas de formación de usuarios**

El éxito de las distintas herramientas dependerá del uso que hagan los usuarios, por lo que el desarrollo de nuevas herramientas y servicios debe ir acompañada de programas de formación de usuarios.

## **Respeto a los derechos de autor**

En el nuevo contexto, uno de los problemas más importantes con el que se están enfrentando las bibliotecas universitarias es con las infracciones contra el derecho de autor. Es preciso dar formación no sólo a los bibliotecarios, sino también a los profesores y alumnos, acerca del uso legal de la información.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Alfin 2.0, "Herramientas 2.0 en programas alfin en bibliotecas de la Universidad de Sevilla", en *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 2009, vol. 23, pp. 11-31 [en línea], <http://eprints.rclis.org/17603/>

- Casey, Michael E., y Savastinuk, Laura C., "Library 2.0", en *Library Journal*, september, 2006, vol. 131, núm. 14, pp. 40-42 [en línea], <http://www.libraryjournal.com/article/CA6365200.html>
- Crawford, Walt, "Library 2.0 and 'Library 2.0'", en *Cites & insights*, midwinter, 2006, vol. 6, núm. 2 [en línea], <http://citesandinsights.info/civ6i2.pdf>
- Dobrecky, Leticia Paula, "Hacia la Library 2.0: blogs, rss y wikis", en *El Profesional de la Información*, marzo-abril, 2007, vol.16, núm. 2, pp. 138-142.
- ELMUNDO.es, "El creador del concepto 'Web 2.0' asegura que a pesar de su éxito 'está obsoleto'", en ELMUNDO.es, 23 de noviembre de 2011 [en línea], <http://www.elmundo.es/elmundo/2011/11/22/navegante/1321978250.html>
- García Markina, M., *En contra de la web 2.0*, 2010 [en línea], <http://www.slideshare.net/mikलगarciamarkina/contra-la-web-20>
- García Rivadulla, Sandra, "Actitud 2.0: usos de la web social en las bibliotecas universitarias uruguayas, 2010" [en línea], <http://eprints.rclis.org/18681/>
- González Fernández-Villavicencio, Nieves, "Bibliotecas y marketing en red", en *BID. Textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, 2009, vol. 23 [en línea], <http://eprints.rclis.org/17610/>
- Juárez Urquijo, Fernando, "La biblioteca pública, un usuario más de la Web 2.0", en *III Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*, Murcia, 2006 [en línea], <http://www.muskiz.com/b2/Doc/web%2020%20y%20bibliotecas.pdf>
- Leiva, Javier, *Redes sociales. Situación y tendencias en relación a la Información y a la Documentación*, Baratz [en línea], <http://www.slideshare.net/Baratz/informe-redes-sociales-javier-leiva>

- Lozano, Roser, "Biblioteca 2.0: ¿revolución o nuevo maquillaje para viejas formas de hacer?", en *Anuario ThinePI 2009* [en línea], <http://www.thinkepi.net/biblioteca-20-%C2%BFrevolucion-o-nuevo-maquillaje-para-viejas-formas-de-hacer>
- Marcos Mora, Mari-Carmen, *La biblioteca en la web 2.0*, 2009 [en línea], <http://eprints.rclis.org/18966/>
- Margaix Arnal, Dídac, *Biblioteca 2.0: necesidad y realidad*, 2007 [en línea], <http://eprints.rclis.org/17504/>
- Margaix Arnal, Dídac, "Las bibliotecas universitarias y Facebook: cómo y por qué estar presentes", en *El Profesional de la Información*, 2008, vol. 17, núm. 6, pp. 589-601 [en línea], <http://eprints.rclis.org/15229/>
- Margaix Arnal, Dídac, "Conceptos de web 2.0 y biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales", en *El profesional de la información*, 2007, vol. 16, núm. 2, pp. 95-106.
- Margaix Arnal, Dídac. *Informe APEI sobre Web social*, 2008 [en línea], <http://eprints.rclis.org/15106/>
- Margaix Arnal, Dídac, "El OPAC 2.0. Puerta de acceso a los contenidos de la biblioteca", en *IV Congreso Nacional de las Bibliotecas Públicas*, La Coruña 2008 [en línea], <http://eprints.rclis.org/15194/>
- Martínez Galindo, Francisco Jesús, *Implantación de las herramientas de la web social en bibliotecas españolas*, Universidad Politécnica de Valencia, 2010 [en línea], <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/11992/PFC.pdf?sequence=1>
- Miller, Paul, "Web 2.0: building a new library", en *Ariadne*, October, 2005, núm. 45 [en línea], <http://www.ariadne.ac.uk/issue45/miller/>
- Monsoriu Flor, Mar, *Diccionario web 2.0*, Madrid, Creaciones Copyright, 2010.

- O'reilly, T., *What is web 2.0: design patterns and business models for the next generation of software*, 2005 [en línea], <http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html>
- REBIUN, Red de Bibliotecas Universitarias Españolas, *Ciencia 2.0: Aplicación de la web social a la investigación*, 2010 [en línea], <http://eprints.rclis.org/handle/10760/3867>
- Rodríguez, Diana, *Biblioteca 2.0: mixtura de cambios, protagonistas y oportunidades* [en línea], [http://eprints.rclis.org/17152/1/Biblioteca\\_2.0.pdf](http://eprints.rclis.org/17152/1/Biblioteca_2.0.pdf)
- Ros-Martín, Marcos, *Los bibliotecarios sin Gutenberg*, 2007 [en línea], <http://eprints.rclis.org/handle/10760/9975>
- Sanz Paricio, Carlos, *La biblioteca de la Universidad de Zaragoza 2.0*, Universidad de Zaragoza, 2010 [en línea], <http://eprints.rclis.org/19138/>
- Seoane, Catuxa, *Decálogo del bibliotecario 2.0*, 2006 [en línea], <http://www.deakialli.com/2006/11/09/decalogo-del-bibliotecario-20/>
- Serrano Cobos, Jorge, “Web 2.0 en las bibliotecas: el concepto Library 2.0”, en *Notas ThinkEPI*, 2007 [en línea], <http://www.thinkepi.net/web-20-en-las-bibliotecas-el-concepto-library-20>
- Vélez Barreiro, M., *La popularización del lenguaje español en la economía, la empresa y las finanzas*, 2006 [en línea], <http://webs.ono.com/garoz/G6-Velez.pdf>
- Xu, Chen, “The Academic Library meets Web 2.0 Applications and implications”, en *The Journal of Academic Librarianship*, 2010, vol. 35, núm. 4, pp. 324-331 [en línea], <http://eprints.rclis.org/12108/>

## ANEXO

Seoane, Catuxa. *Decálogo del bibliotecario 2.0*, 2006 [en línea],  
<http://www.deakialli.com/2006/11/09/decalogo-del-bibliotecario-20/>

1. Reconoceré que el universo de la cultura informacional está cambiando muy rápidamente y que las bibliotecas tienen que responder positivamente a esos cambios para reforzar los servicios que los usuarios necesitan y quieren.
2. Me educaré sobre la cultura informacional de mis usuarios y buscaré formas de incorporar lo que aprendo a los servicios de la biblioteca.
3. No seré paternalista en relación a mi biblioteca, sino que observaré claramente su situación y haré una evaluación honesta de lo que puede ser mejorado.
4. Seré un participante activo para mejorar mi biblioteca.
5. Reconoceré que las bibliotecas evolucionan muy lentamente y trabajaré con mis colegas para fomentar nuestra sensibilidad a que esto cambie.
6. Seré valiente para enfrentarme a la propuesta de nuevos servicios y nuevos modos de mejorarlos, aunque algunos de mis colegas sean reacios.
7. Mostraré ilusión por los cambios positivos y transmitiré esto a mis colegas y usuarios.
8. Dejaré de lado las prácticas de antaño si hay un modo mejor de hacerlas ahora incluso si éstas me parecen muy importantes.
9. Tendré una actitud práctica y experimental con respecto a los cambios, estando dispuesto a cometer errores.
10. No esperaré hasta que algo sea perfecto para lanzarlo al público, sino que lo mejoraré continuamente basándome en el feedback del usuario.

La web 2.0 en un entorno académico:  
propuesta para su aplicación en  
una biblioteca especializada.  
Instituto de Geografía

LUIS RAÚL ITURBE FUENTES  
*Universidad Nacional Autónoma de México*

Peg Costello: “¡Quieren reemplazarnos con un cerebro electrónico!  
Trajeron [al ingeniero Summer] para ver si EMERAC  
se adapta a este departamento [Referencia]  
Bunny Watson: Peg, tranquilízate; ninguna máquina  
puede hacer nuestro trabajo.”

*Cosas de mujeres (Desk Set).* Dir. Walter Lang

## INTRODUCCIÓN

**E**n este capítulo se presenta una propuesta para la implementación de herramientas web 2.0 para el servicio de consulta de la biblioteca Antonio García Cubas del Instituto de Geografía de la UNAM. De acuerdo con las características inherentes al entorno 2.0, la funcionalidad de las herramientas propuestas está basada en la colaboración y en la participación activa de ambos actores, tanto del campo académico representado por los investigadores como del



campo bibliotecológico, en el umbral de un ambiente de colaboración e interacción que favorece la aplicación de las herramientas de la web 2.0 en las bibliotecas académicas.

## ANTECEDENTES

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) han permeado en la sociedad y han cambiado las formas de aprender, trabajar e interactuar; también han facilitado la comunicación remota entre generadores y consumidores del conocimiento en los procesos de producción, distribución y acceso a la información. En las bibliotecas, aun cuando se mantienen sus mismos fines sociales, las tecnologías también han modificado los procesos de selección, organización y recuperación de información, y han transformado las formas de interacción entre el usuario, la información y el bibliotecólogo.

En este contexto, los catálogos públicos en línea (OPAC) con registros normalizados de fondos bibliográficos crearon la demanda de contenido en forma digital, mientras que los índices y *abstrac* representaron el camino directo al acceso electrónico de los artículos de revistas, lo cual constituye el antecedente de la búsqueda en línea. De acuerdo con la OCLC,<sup>1</sup> la experiencia y la autogestión del usuario para el acceso a grandes volúmenes de información<sup>2</sup> utilizando motores de búsqueda para obtener referencias y textos en

---

1 La OCLC analizó el escenario de uso de las tecnologías de información, aportando datos sobre las nuevas formas en las que el usuario tiene acceso a la información y planteando como reto a los bibliotecólogos recuperar su preeminencia en la búsqueda y la recuperación y administración de la información, mediante proyectos colaborativos.

2 Esta autogestión se deriva de la práctica del autoservicio que se ha transmitido por medio de actividades financieras, comercio electrónico, gestión de servicios y de entretenimiento.

la web, llevaron al usuario a aumentar sus expectativas en cuanto a facilidad de búsqueda y recuperación de información en texto completo.

Después de experimentar las ventajas del acceso remoto, las expectativas de los usuarios pasaron de la consulta de referencias a la obtención de los contenidos; se ha preferido generalmente el formato digital al impreso, dada la facilidad que ofrecía su recuperación directa e inmediata. Estas expectativas del usuario conllevan la facilidad en el acceso y la simplificación en el uso de motores de búsqueda e interfaces de consulta, así como la precisión, la rapidez y la homogeneidad en la recuperación de información en texto completo en Internet, lo cual implicó que el usuario demandara no sólo más información de la que ofrecen los OPAC, sino que impulsara el uso estratégico de tecnologías para extender los recursos y servicios de las bibliotecas, lo que dio pauta a la biblioteca electrónica, la biblioteca virtual y la biblioteca digital.<sup>3</sup>

Actualmente, bibliotecas universitarias, académicas y especializadas han implementado diversas herramientas de la web 2.0, la cual se caracteriza por la generación de servicios y aplicaciones web para publicar, compartir y diseminar contenidos.<sup>4</sup> En ese contexto, este capítulo tiene como objetivos: identificar cuáles servicios web 2.0 usa la biblioteca Antonio García Cubas del Instituto de Geografía, y explorar los servicios web 2.0 para proponer la implementación de algunas herramientas en la biblioteca Antonio Cubas del Instituto de Geografía de la UNAM.

---

<sup>3</sup> OCLC, p. 18; Mari Vázquez, "Las bibliotecas en un entorno Web 2.0".

<sup>4</sup> Didac Margaix, "Conceptos de web 2.0 y biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales", p. 96.

## APLICACIÓN DE LA WEB 2.0 EN UNA BIBLIOTECA ACADÉMICA

### **Conceptos**

Esta propuesta inicia con la conceptualización tanto de la biblioteca académica como de la web 2.0.

#### *Biblioteca académica*

El glosario Harrod librarians<sup>5</sup> describe las bibliotecas académicas como instituciones con un papel educativo elemental, en el cual utilizan sus materiales y métodos para encauzar el aprendizaje del usuario. A su vez, el Glosario de la ALA determina que la biblioteca universitaria “[...] forma parte integral de un colegio universitario, una universidad o de otra institución académica superior y que se organiza y administra para su utilización por los estudiantes, la facultad o el personal de la institución afiliado a ella.”

#### *Web 2.0*

La web 2.0 se fundamenta en el desarrollo de servicios enfocados en el usuario y en su participación activa; por tanto, sus contenidos dependen de la participación o colaboración de su colectividad (usuarios).

La Web 2.0 es una nueva generación de servicios y aplicaciones web en línea que facilitan la publicación, el compartir y la difusión de contenidos digitales, que fomentan la elaboración y la interacción en línea y que ofrecen instrumentos que facilitan la búsqueda y la organización de la información en línea.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Ray Prytherch, *Harrod's Librarians' Glossary and Reference Book*, p. 3.

<sup>6</sup> Lize Clerq, “¿Qué es la Web 2.0?”, p. 3.

En 2005, O'Reilly<sup>7</sup> definió la web 2.0 como una plataforma interconectada con servicios, no sólo destinados unidireccionalmente a usuarios finales sino actualizados por los mismos usuarios; los servicios tienen su información disponible para su uso y ésta es reusada por otro usuario, lo que aporta la experiencia del usuario anterior.<sup>8</sup>

### *Características de la web 2.0*

1. La web 2.0 se usa como una plataforma en la que se ofrecen servicios que pueden ser usados desde cualquier lugar.
2. La web como plataforma de expresión de la inteligencia colectiva permite a los usuarios editar y publicar contenidos que son enlazados por otros usuarios, lo que conlleva la creación de una red de interrelaciones.
3. Las bases de datos son alimentadas mediante la participación de los usuarios.
4. El conocimiento del usuario permite enriquecer la información<sup>9</sup> y, por ende, a otros usuarios.

Diversas herramientas de la web 2.0 se han implementado en bibliotecas universitarias, académicas y especializadas. En 2012 se habían publicado más de 260 artículos académicos sobre la web 2.0 en las bibliotecas, lo cual muestra el impacto académico por estas herramientas en el orbe bibliotecario. Esta numeralia es encabezada por países como Estados Unidos, Reino Unido, Canadá, España y Aus-

---

7 Tim O'Reilly, "Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software".

8 Paolo Gardois, "Implementation of Web 2.0 services in academic, medical and research libraries: a scoping review", p. 91.

9 O'Reilly, *Op. cit.*

tralia; también figuran países asiáticos, europeos y latinoamericanos.<sup>10</sup>

Algunas de las herramientas web 2.0 más frecuentemente usados en las bibliotecas académicas y especializadas son las videoconferencias, los chats, los blogs, las redes sociales, los wikis y podcast y los agregators.<sup>11</sup>

Herramientas de la web 2.0, según la categoría de su función<sup>12</sup>

Categoría	Sub - categoría Software social	Herramientas web 2.0
Comunicación	Blog Micro blog, RSS, Redes sociales virtuales Wiki	Google Blog, Twitter, Google Buzz, Facebook, LinkedIn, iGoogle, Skype, Google Chat, Findster
Colaboración	Videollamadas, chat, marcadores sociales, bibliografía social, mashups	Wetpaint, Mendeley, Zotero, Library Thing, Zoho, Google Docs, Dropbox
Contenido multimedia	Documentos sociales, herramientas de escritura colaborativa, fotografías, video, presentaciones compartidas	Flickr, Picasa, YouTube, Scribd, SlideShare, Podscope, Sliderocket

Las bibliotecas han adoptado la evolución de la tecnología web mediante una plataforma interconectada con servicios para los usuarios, no de corte unidireccional sino que su alcance y funcionamiento es distinto, dado que los usuarios tienen un papel más participativo porque pueden hacer uso de los contenidos y actualizarlos, considerando que otros usuarios reutilizarán esta información. En síntesis, es lo que Margaix<sup>13</sup> aboga sobre la efectividad de la noción: conducirse bajo los principios de compartir, mejorar o reutilizar la información, la cual contiene las aportaciones y la experiencia de otros usuarios.<sup>14</sup> Los servicios están orienta-

10 S. Al-Daihani, "Perceptions of Academic Librarians in Kuwait of Library 2.0".

11 Gardois, *Op. cit.*, p. 90.

12 Basado y adaptado del texto de autoría de Paolo Gardois, p. 93.

13 Margaix, "Conceptos de web 2.0 y biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales", p. 96.

14 Gardois, *Op. cit.*, p. 91.

dos a la participación del usuario, no únicamente al uso, lo que aporta un valor tanto al servicio como a la información compartida.<sup>15</sup>

## PROPUESTA DE APLICACIÓN DE HERRAMIENTAS WIKI

Para encuadrar la propuesta de este campo de estudio, es importante describir las colecciones, los servicios y los usuarios que la integran la biblioteca académica Antonio García Cubas, perteneciente al Instituto de Geografía de la UNAM.

### **Objeto de estudio del Instituto**

La geografía es una disciplina de ciencias básicas y ciencias sociales, la cual divide su estudio en geografía general o física y geografía humana. Ambos estudios abordan los efectos suscitados en un espacio geográfico determinado. Entre las subramas de la disciplina y el estudio producido por su relación con el factor humano, a modo de ejemplo, se mencionarán las siguientes: geomorfología, geoecología, climatología, hidrogeografía, geografía agraria, geografía minera, geografía histórica, geografía de población, geografía del turismo, análisis espacial del relieve, métodos de análisis espacial, desarrollo de tecnologías de percepción remota e información geográfica, entre otras.

### **Descripción de las colecciones**

Respecto al material bibliográfico que alberga la biblioteca, el número de monografías data de más de 45 mil ejemplares (colección general y colección de consulta), más de 4

---

<sup>15</sup> Margaix, *Op. cit.*, p. 101.

mil números de publicaciones periódicas y más de 20 mil mapas.

## **Usuarios**

Así pues, lo multidisciplinario de la geografía ilustra claramente que los usuarios no están circunscritos a un solo campo de conocimiento o a una institución. De modo que, aun cuando se pudiera pensar que los usuarios potenciales y reales, en su mayoría, deberían pertenecer a la licenciatura o posgrado de geografía, la adscripción o estudios de éstos es indistinta. Asimismo, usuarios de otras universidades públicas y, en este tenor, usuarios de instituciones gubernamentales acuden a la biblioteca en vías de consultar información. No obstante, los usuarios finales de la biblioteca Antonio García Cubas son el personal académico del Instituto de Geografía, básicamente constituido por los técnicos académicos y los investigadores de los tres departamentos del Instituto (Geografía Física, Geografía Social y Geografía Económica) y el Laboratorio de Análisis Geoespacial (LAGE), así como estudiantes e interesados en la disciplina

Las necesidades de información de los investigadores y académicos se enfocan en consultas especializadas de información, análisis bibliométricos –desde conocer las revistas arbitradas con su factor de impacto relacionadas con su línea de investigación, hasta conocer su índice h en bases de datos como Scopus y Web of Science–, búsquedas bibliográficas, seguimiento de eventos geográficos en el territorio nacional.

## Servicios de consulta

En esta línea, las solicitudes más recurrentes que el bibliotecólogo de consulta atiende son las consultas especializadas, análisis bibliométricos, búsquedas bibliográficas y desarrollo de colecciones, en particular, la búsqueda de monografías para su adquisición.

Perfil del usuario

	Geografía física	Geografía económica	Geografía social
Investigadores	23	10	16
Técnicos académicos	6	5	3
	29	15	19
Total = 63			

	Geografía física	Geografía económica	Geografía Social
30-40	2	1	3
40-50	11	4	4
50-60	9	4	4
60-	2	2	5

	Geografía física	Geografía económica	Geografía Social
Posdoctorado	6	5	4
Doctorado	15	6	11

Dado que la llamada web 2.0 está basada en un papel más activo de los usuarios, éstos ya no son simple consumidores de contenidos y servicios, sino que se han convertido en parte activa del desarrollo de la web al producir y compartir todo tipo de contenidos; este trabajo responde a una pregunta de investigación sobre las necesidades de informa-



ción de los usuarios: ¿qué servicios web 2.0 son apropiados y necesarios para la biblioteca del Instituto de Geografía?

## **HERRAMIENTAS WIKI (WEB 2.0)**

La herramienta wiki es un tipo de sitio web en donde los usuarios pueden crear, editar, borrar o modificar los contenidos; es una forma interactiva, fácil y rápida de crear una página web. Estas funcionalidades hacen que una wiki sea una herramienta para crear fácilmente una página web y efectiva para la publicación en web en un sistema colaborativo.

### **Principales características de un sitio wiki**

- Permite organizar libremente contenidos.
- Permite que cualquier usuario pueda editar o modificar el contenido de otros.
- Mantiene una base de datos de todos los cambios realizados sobre un texto.
- Es una herramienta útil para intranets, debido a su flexibilidad en la publicación por parte de varios autores y el control de versiones.

### **Algunos usos de los wikis en las bibliotecas**

- Crear espacios colaborativos para que los bibliotecólogos y los usuarios puedan crear y compartir información sobre un tema específico.

- Generar una fuente secundaria de información, propiciando la participación activa del usuario, mediante la creación, edición, o actualización de textos.
- Elaboración de guías para el acceso y uso de recursos y servicios bibliotecarios.
- Compartir información entre el personal de la biblioteca.
- Documentar actividades realizadas de la biblioteca.

### **Propuesta wiki de revistas arbitradas**

Dado que los usuarios finales de la biblioteca deben publicar sus artículos en revistas internacionales indexadas, esta propuesta se enfoca en resolver esta necesidad de información, es decir, indicar qué publicaciones periódicas arbitradas –relacionadas con su línea de investigación– circundan en el ámbito editorial académico y mostrar su factor de impacto. Por ello, la herramienta 2.0 que se utiliza es la wiki, considerando que el número de revistas puede incrementar o reducirse sobre un área del conocimiento (en este caso, para un departamento del Instituto), así como el factor de impacto de la publicación tiende a cambiar en los siguientes años.

Entonces, la propuesta de la wiki de revistas arbitradas siguió la siguiente metodología: en el primer paso, la propuesta se divide en los tres departamentos del Instituto y el LAGE; en el segundo, se sigue una línea de investigación, como ejemplo ilustrativo; el tercer paso es seleccionar una revista indizada en la Web of Science, acorde con la línea de estudio, indicando los siguientes elementos: el ISSN, el país de publicación y el factor de impacto. Por lo tanto, a fin de ilustrar esta propuesta, se presentarán dos ejemplos por cada departamento:

## ***Geografía física***

### **a) Geomorfología**

Título	ISSN	País	Factor de impacto
<i>Geomorphology</i>	0169-555X	Países Bajos	2.577

### **b) Climatología**

Título	ISSN	País	Factor de impacto
<i>Climate Res</i>	0936-577X	Alemania	2.707

## ***Geografía social***

### **a) Geografía de la población**

Título	ISSN	País	Factor de impacto
<i>Population Space and Place</i>	1544-8444	Inglaterra	1.717

### **b) Urbanismo**

Título	ISSN	País	Factor de impacto
<i>Landscape and Urban Planning</i>	0169-2046	Países Bajos	2.606

## ***Geografía económica***

### **a) Geografía agraria**

Título	ISSN	País	Factor de impacto
<i>Nonlinear Processes in Geophysics</i>	1023-5809	Alemania	1.306

### **b) Geografía del turismo**

Título	ISSN	País	Factor de impacto
<i>Tourism Geographies</i>	1461-6688	Inglaterra	1.327

### *Laboratorio de Análisis Geoespacial*

#### a) Modelos digitales de terreno y percepción remota

Título	ISSN	País	Factor de impacto
<i>Journal of Petroleum Science and Engineering</i>	0920-4105	Países Bajos	1.096

#### b) Análisis espacial del relieve

Título	ISSN	País	Factor de impacto
<i>Geomorphologie-Relief Processus Environnement</i>	1266-5304	Francia	0.633

## PROPUESTA WIKI TERMINOLOGÍA DE GEOGRAFÍA

Respecto a la terminología del campo geográfico existe un problema documental: no se ha publicado un tesau-ro sobre geografía. Esto ocasiona alteraciones y cambios conceptuales,<sup>16</sup> sobre todo con los términos en español e inglés, pues es de mencionar que la traducción de un concepto no es simplemente textual, ya que estriban mayores elementos. Este problema no sólo atañe a los agentes del campo científico, sino también a la biblioteca del Instituto, puesto que la uniformidad de estos conceptos deriva en búsquedas de monografías para su adquisición, búsquedas bibliográficas y consultas especializadas; de ahí la importancia de este trabajo.

---

16 A consecuencia de la falta de uniformidad conceptual entre los términos, se han seguido diversas estrategias en aras de identificar el término más plausible. Se buscaron los términos en el Tesau-ro Mesh (sin embargo, dado que su enfoque es la medicina, no albergaba muchos de los términos geográficos), se extrajeron las *palabras clave* de las publicaciones y se compararon con sus respectivas *keywords* en la base de datos Scopus.

Ahora bien, el motivo para generar esta propuesta con una herramienta 2.0, mediante una wiki, se debe a la interacción que se generará entre los investigadores y el personal de la biblioteca, misma que será medular para su desarrollo, considerando la retroalimentación de ambas partes.

Línea de investigación	Término en inglés	Término en español
Investigador 1. Procesos de remoción en masa y geomorfología	Environmental sustainability	Sostenibilidad en el medio ambiente
	Landslide susceptibility	Deslizamiento susceptible
	Urban morphology	Morfología urbana
	Land-use change;	Cambio del uso de suelo
Investigador 2. Funcionamiento del agua subterránea	Groundwater discharge	Descarga de aguas subterráneas
	Water rock interactions	Interacción de rocas de agua
	Biodrainage	Biodrenaje

El plan de implantación del Proyecto web 2.0 en la biblioteca Antonio García Cubas implica lo siguiente: 1) revisión de la literatura sobre las bibliotecas y la web 2.0 en bibliotecas académicas; 2) identificación y análisis de los servicios 2.0 para los usuarios finales; 3) propuesta de servicios 2.0 (construcción de las wikis. Interacción de participantes: investigadores-bibliotecólogos); 4) implementación de las herramientas en el servicio 2.0, y 5) evaluación de las herramientas y el servicio 2.0.

## DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

- A partir de identificar que la biblioteca Antonio García Cubas usa únicamente el correo electrónico como herramienta web para la comunicación y ningún servicio web 2.0, este trabajo presenta una propuesta para la im-

plementación de servicios 2.0 orientado a satisfacer las necesidades de información de la comunidad científica del Instituto de Geografía.

- Los usuarios finales que utilizarán los servicios 2.0 son investigadores con estudios de doctorado; sin embargo, en función de su rango de edad, puede variar la inmersión que tienen con las tecnologías, lo que puede influir en su participación, capacitación e interacción, aunque conozcan sus ventajas, dado que la incorporación de estas herramientas modificarán los servicios.
- El uso de los servicios 2.0 no sólo producirá herramientas útiles para los usuarios finales de la biblioteca frente a sus necesidades más recurrentes de información, sino que, en buena medida, cambiará paulatinamente el paradigma de la relación usuario-referencista.
- Los servicios web 2.0 en la biblioteca del Instituto de Geografía permitirán una mejor comunicación entre el referencista y los usuarios, lo que propiciará la colaboración de ambos agentes para la elaboración de contenidos en el entorno web.
- La incorporación de estas herramientas requiere entrenamiento e involucramiento de los investigadores y cambios en las políticas institucionales con el propósito de que la institución incorpore este nuevo servicio 2.0 en el programa de trabajo institucional.
- Es importante hacer una evaluación piloto de estas herramientas para probar su efectividad, dado que la incorporación de herramientas web constituye una oportunidad para rediseñar servicios, orientados a fomentar la participación activa de los usuarios y mejorar la calidad de los servicios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- American Library Association, *World Encyclopedia of Library and Information Science*, Chicago, ALA, 1993.
- Al-Daihani, Sultan, "Perceptions of Academic Librarians in Kuwait of Library 2.0", en *Digest of Middle East Studies*, vol. 18, núm. 2, 2009, pp. 27-39.
- Clerq Lize, "¿Qué es la Web 2.0?", en Cilia Williem, *Web 2.0: Nuevas formas de aprender y participar*, Barcelona, Laertes, 2009.
- Gardois, Paolo; Colombi, Nicoletta; Grillo, Gaetano, *et al.*, "Implementation of Web 2.0 services in academic, medical and research libraries: a scoping review", en *Health Information and Libraries Journal*, vol. 29, 2012, pp. 90-109.
- Margaix, Didac, "Conceptos de web 2.0 y biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales", en *El profesional de la información*, vol. 16, núm. 2, 2007.
- O'Reilly, Tim, "Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software", 2005 [en línea], <http://www.oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-20.html>
- OCLC, *Análisis del entorno de 2003 por OCLC: Reconocimiento de patrones*, Estados Unidos, Online Computer Library Center, Inc., 2003.
- Prytherch, Ray, J., *Harrod's Librarians' Glossary and Reference Book*, England, Gower, 2000.
- Parada, Alejandra, "Posmodernismo y bibliotecología", en *Información, Cultura y Sociedad*, vol. 3, 2014, pp. 5-11.
- Vállez, M. y Marcos M. C., "Las bibliotecas en un entorno Web 2.0", en *Hipertext.net*, núm. 7, 2009 [en línea], <http://www.upf.edu/hipertextnet/numero-7/bibliotecas-2.0.html>

# Usuarios de la información desde un enfoque organizacional

TERESA DE J. BARRIGA RAMÍREZ  
*Instituto Politécnico Nacional, México*

## INTRODUCCIÓN

La intención del presente trabajo consiste en brindar algunas herramientas metodológicas que permiten abordar el estudio de los usuarios de la información de la biblioteca académica desde un enfoque de la planeación estratégica empresarial, que consiste en representar un sistema de gestión de información el cual oriente al bibliotecario en la toma de decisiones sobre las necesidades de los usuarios de la información.

La biblioteca académica por sus funciones de apoyo a la docencia, investigación y difusión de la cultura, son un nodo fundamental de información que, más allá del lugar que ocupan en la estructura organizacional de la universidad o centro de investigación al que pertenecen, tiene un amplio radio de acción, el cual repercute de manera significativa en actividades relacionadas con la formación de los estudiantes y en el desarrollo de las investigaciones y la difusión de la cultura.



Por lo anterior –y aunado al objetivo de la gestión de información que consiste en organizar la información y ponerla a disposición de los usuarios en relación a “[...] cómo se adquiere, registra y guarda; cómo se usa y comunica; y cómo las personas que manejan la información aplican sus habilidades y cooperan entre ellas [...]”–,<sup>1</sup> la función del bibliotecario y de los profesionales de la información está sujeta a las necesidades de formación e información de los usuarios, y ahora debe incluir de manera directa o indirecta formas de trabajo flexibles en las cuales puedan colaborar con otros miembros o usuarios de la organización para aprender en común.

Esto significa que el rol del bibliotecario no sólo será formar usuarios en el uso de los recursos y tecnologías, en la búsqueda y uso de la información, sino que deberá intervenir, además, en los procesos de seguimiento enseñando a evaluar la información y evaluando, él mismo, los resultados de la formación en los usuarios de la información.

## MODELOS Y MÉTODOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN

Los principios de gestión para satisfacer las necesidades de las personas en cualquier actividad que realizan han existido desde la antigüedad, sólo que el término ha evolucionado con el paso del tiempo; de hecho, en la teoría económica tradicional los tres elementos fundamentales de análisis son: la tierra, el trabajo y el capital. Hoy en día se ha incorporado la información como un cuarto recurso de gestión.

En cuanto a la organización en términos generales se dice que es “[...] cualquier institución compuesta por re-

---

1 Irene Wormell, “El nuevo profesional de la información”, pp. 213-218.

cursos, los cuales combina para alcanzar sus objetivos.”<sup>2</sup> La manera como cada organización combine sus recursos, servicios, productos y flujos de información, estará en función tanto de su estructura como de su funcionamiento.

Las funciones básicas en la gestión de las organizaciones son cuatro: planificación, organización, ejecución y control. Tales funciones se han perfeccionado con la existencia de nuevos y variados modelos que analizan la información como factor clave de la gestión en las organizaciones.

La gestión de información incluye la gestión documental y, junto con otros elementos de la planeación estratégica, facilita la gestión del conocimiento en las organizaciones. Este conocimiento es el activo más importante de una organización en la sociedad contemporánea; de igual manera como “[...] producto y fuente generadora de ventajas competitivas, innovación, desarrollo e ingreso y por lo tanto es necesario gestionarlo de modo consiente y planificado.”<sup>3</sup>

Las bibliotecas son organizaciones poseedoras y proveedoras de información que contienen conocimientos en diferentes formas y formatos: libros, revistas, bases de datos, repositorios, páginas web, blogs y software de aplicación específica; al igual que información que fluye entre el personal, los usuarios, los directivos y los proveedores a través de sistemas de información (SI) donde se relacionan la estructura organizativa, la división de puestos de trabajo, la función de cada uno de ellos, los organigramas y el logro de los objetivos.

Estos sistemas de información están compuestos de procesos que no existirían, afirma Chaín Navarro, “[...] sin la visión integradora de organización como un sistema infor-

---

2 A. Muñoz Cañavate, “Sistemas de información en las empresas”, p. 4.

3 I. A. Núñez Paula, “Enfoque teórico-metodológico para la determinación dinámica de las necesidades que deben atender los sistemas de Información en las organizaciones o comunidades”, p. 11.

mativo [...]”,<sup>4</sup> ya que existe una dependencia mutua donde la cadena de valor sirve de apoyo para coordinar y compartir información.

Según el Modelo de Valor Agregado formulado por Robert S. Taylor, la información tiene diferentes significados: datos, información, conocimiento e inteligencia, cada uno de los cuales es utilizado por los individuos de acuerdo con el propósito que persigan. Esto es, la información va siendo transformada por el individuo que la utiliza y, dependiendo de las estructuras mentales propias, las puede llevar a un conocimiento informativo, productivo o hasta la acción.

Igualmente pasa en las organizaciones, las cuales –dependiendo de su misión, el análisis del entorno, tendencias tecnológicas, conocimientos del sector, estructura de la cadena de valor y los sistemas de información– planifican las acciones relacionadas con los productos, servicios, clientes-usuarios, canales de distribución, comunicación y proveedores de la organización.

Por otra parte, Hiroyuki Itami, citado por A. Muñoz Cañavate, dice:

[...] las organizaciones tienen dos tipos de recursos: los tangibles (financieros, materiales y técnicos) y los intangibles (información) y afirma que los recursos tangibles son necesarios pero carecen de valor si no existen los intangibles.<sup>5</sup>

En las bibliotecas, la gestión de los recursos tangibles e intangibles no siempre resulta acertado, ya sea por capacidades desaprovechadas en las instituciones, ausencia de estrategias para crear un entorno de aprendizaje, falta de visión estratégica o distribución inequitativa de recursos. Es decir, la biblioteca en la estructura universitaria no pertene-

---

<sup>4</sup> A. Muñoz Cañavate, *Op. cit.*, p. 15.

<sup>5</sup> *Ibid.*, p. 4.

ce al nivel de dirección, y por lo general está subordinada a un mando intermedio en la jerarquía; sin embargo, la dirección responsabiliza a la biblioteca de la totalidad de la organización y se genera una disfunción.

A pesar del escenario poco favorable para las bibliotecas, los bibliotecarios y profesionales de la información deben esforzarse y saber aprovechar la información externa, interna y corporativa de la institución para que la toma de las decisiones en su trabajo sea pertinente y de calidad. Por lo tanto, deben conocer el ámbito en el que se encuentran, conocer la finalidad de la organización, sus metas y sus objetivos.

En otras palabras, realizar planificación estratégica, operativa o táctica de la información para desarrollar estrategias y crear desde la biblioteca ambientes de aprendizaje permanente, impulsar el desarrollo de competencias y habilidades de acceso y uso de la información, que fomenten el conocimiento del propio personal y el de los usuarios. Porque la información es útil en la medida en que todos los actores de la organización tengan la capacidad de transformarla en conocimiento mediante un proceso de aprendizaje.

Aprendizaje que debe permitir adquirir conocimientos que favorezcan el desarrollo profesional, personal, grupal y social. El modelo de Nonaka y Takeuchi señala cómo las organizaciones crean conocimiento que permite la renovación constante mediante el reconocimiento de las interacciones del conocimiento tácito y el conocimiento explícito, siendo la comunicación corporativa el punto de enlace.

En este sentido, el método de planificación de TI/SI integrado a la planificación estratégica de negocios puede ser utilizado por el bibliotecario o profesional de la información para realizar el análisis relacionado con las ideas rectoras de la organización, con los usuarios de la información, los servicios, los canales de distribución, los proveedores, la

cadena de valor de los sistemas de información y muchas otras más que amplíen el conocimiento sobre las necesidades de información de los usuarios y que, a su vez, sea el facilitador en el uso productivo de la información.

En cuanto al usuario, la Real Academia Española lo define como la persona “[...] que tiene derecho de usar una cosa ajena con cierta limitación.” En relación con la posición del usuario en la organización, existen cuatro grupos de usuarios de la información:

1. Usuario interno es toda persona, grupo o entidad que se distingue por formar parte de la organización a la que pertenece la biblioteca o centro de información.
2. Usuario externo es toda persona, grupo o entidad que no forma parte de la organización a la que pertenece la biblioteca o centro de información.
3. Los usuarios potenciales es toda persona, grupo o entidad vinculada, directa o indirectamente, al cumplimiento de la misión y de los objetivos de la organización en la cual se encuentra la biblioteca o centro de información.
4. Usuarios reales son los que han logrado establecer la comunicación con el bibliotecario o profesional de la información como gestor de algún servicio, actividad informativa o formativa.

Hay que precisar que la posición de los usuarios, tanto potenciales y reales como internos y externos, es relativa en la organización, y desde ese punto de vista habrá que abordar su estudio y proyectar los recursos informativos acordes a sus necesidades y así lograr que se cumpla la misión y

los objetivos de la organización en la que está insertada la biblioteca o centro de información.

Un método que se utiliza tanto en investigaciones de usuarios y sus necesidades como en investigaciones dedicadas al análisis, mapeo de recursos de la organización, estudios métricos y descriptivos y diseño de sistemas, entre otras aplicaciones, es el método integral para la determinación y la satisfacción dinámica de las necesidades de formación e información, denominado AMIGA.

AMIGA es una guía detallada de ocho procesos que “[...] permite identificar en forma dinámica y permanente las necesidades de formación e información en tres niveles (general, grupos y personas), principales de análisis de la organización.”<sup>6</sup> Se caracteriza por ser un método centrado en las personas, las que se toman en cuenta y se registran en sus diferentes roles: recurso; usuarios con necesidades; actores en los procesos de transferencia; de comunicación y de liderazgo en la organización.

Los procesos presentan una estructura flexible y con amplias opciones para aplicar las variables, fuentes y técnicas que se utilizan; de manera que se pueden adaptar a cualquier situación de las organizaciones o comunidades. Este método también tiene la ventaja de que, dependiendo del alcance al que se quiera llegar (gestión de información, de conocimiento o de aprendizaje), algunos procesos o partes de ellos pueden no ser aplicados, porque cada uno de los procesos genera resultados parciales que en sí mismos aportan beneficios y registros de información. Procesos de AMIGA:

1. Identificación y registro de los usuarios/clientes potenciales internos y externos.

---

<sup>6</sup> I. A. Núñez Paula, *Op. cit.* p. 5.

2. Determinación de segmentos y grupos de usuarios/clientes potenciales según las características de sus necesidades o disponibilidades.
3. Determinación de las prioridades entre los grupos para la gestión del aprendizaje.
4. Definición de la política diferencial de la oferta.
5. Determinación de necesidades y disponibilidades de aprendizaje.
6. Diseño de las ofertas (productos /servicios).
7. Sistematización de la tecnología de la gestión del aprendizaje.
8. Evaluación de la calidad y de la utilidad de los procesos de la gestión del aprendizaje.

## CONCLUSIONES

Por todo lo antes expuesto sobre los modelos y metodologías relacionadas con la gestión de información y su aplicación en los estudios de los usuarios de la información de la biblioteca académica, se puede concluir lo siguiente:

1. Las bibliotecas son un sistema de información fundamental de apoyo que permite a la universidad o centro de investigación al que pertenecen alcanzar su misión y objetivos; por lo tanto, los bibliotecarios y profesionales de la información deben considerar como prioritaria la planeación estratégica para conocer más a sus usuarios y saber sus requerimientos de información.
2. Los usuarios de la información, en la actualidad, muestran mayor autonomía en la explotación de la información; de ahí que el bibliotecario o profesional

de la información debe adquirir nuevos aprendizajes que le faciliten asumir un rol activo para adecuarse a los diversos niveles de usuario que atiende.

3. La aplicación de algunos de los métodos aquí señalados para mejorar la relación con los usuarios de la información puede significar un gran esfuerzo para cualquier bibliotecario o profesional de la información, en el sentido que la estructura y el funcionamiento de las instituciones a las que pertenece la biblioteca académica ha ido restándole valor a su participación en el logro de sus metas y objetivos. De ahí que es absolutamente necesario revalorar la función de la biblioteca.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Calva González, J. J., *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*, México, UNAM /CUIB, 2004.
- Monfasani, R. E. y Curzel M. F., *Usuarios de la información: formación y desafíos*, 2ª ed., Buenos Aires, Edit. Alfagrama. 2008.
- Muñoz Cañavate, A., “Sistemas de información en las empresas”, en *Hipertextnet*, 1(4), 2003.
- Núñez Paula, I. A., “Enfoque teórico-metodológico para la determinación dinámica de las necesidades que deben atender los sistemas de Información en las organizaciones o comunidades”, en *Facultad de Comunicación*, La Habana, Universidad de La Habana, 2002.
- Núñez Paula, I. A., “Gestión humana o de personas en la construcción de las sociedades del conocimiento”, en *ACIMED*, 16(3), 2007.



Núñez Paula, I. A. y Govín Y. N., “Bases conceptuales del software para gestión del conocimiento KM software conceptual basis”, en *Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 3(2), 2006.

Wormell, I., “El nuevo profesional de la información”, en *Ciencias de la Información*, 27(4), 1996.

# Escuchando los usuarios del futuro: acceso y consulta de archivos sonoros

PERLA OLIVIA RODRÍGUEZ RESÉNDIZ  
*Universidad Nacional Autónoma de México*

“Cuando logramos liberarnos del predominio del mundo visual-analítico y lo reemplazamos por la intuición y la sensación, comenzamos a descubrir nuevamente la verdadera afinación del mundo y la exquisita armonía de todas sus voces.”

Fragmento de *Nunca vi un sonido*, de R. Murray Schafer

## INTRODUCCIÓN

**S**i cerramos los ojos algunos segundos nos daremos cuenta de que, como ha señalado Murray Schafer (2009), “el mundo está lleno de sonidos.” Escuchamos sonidos agradables, desagradables, fuertes, bajos, agudos, graves, cercanos y lejanos. Siempre estamos escuchando. El sonido es nuestra primera y última forma de relación con la vida. Jacques Attali (1995) sentenció “[...] desde hace veinticinco siglos el saber occidental intenta ver el mundo. Todavía no ha comprendido que el mundo no se mira, se oye. No se lee, se escucha.” La historia contemporánea también ha sido documentada con sonidos que han sido grabados en

cilindros, discos, cintas de carrete abierto, *cassettes*, discos compactos, entre otros soportes.

Se ha señalado que existen más de cien millones de horas grabadas en diversos documentos sonoros (Wright, 2004). Gran parte de estos documentos, durante muchos años, no han vuelto a ser escuchados. La consulta y escucha de documentos sonoros en las fonotecas estuvo durante mucho tiempo limitada. La fragilidad de los soportes en que ha sido grabado el sonido y la obsolescencia de la tecnología necesaria para su reproducción y escucha provocaron que, en el mejor de los casos, miles de grabaciones se guardaran o almacenaran en archivos, fonotecas, bibliotecas y centros de documentación. Muchas otras grabaciones se han perdido o están en riesgo de perderse en los próximos años.

El servicio de préstamo de documentos sonoros se restringía debido a que “[...] prestar (un libro) es menos caro que escuchar in situ, tanto en términos de personal como de espacio e infraestructura.” (Salaberria, 1992) El documento sonoro, a diferencia del libro, requiere del uso de un determinado equipo para su reproducción y escucha. Además, para ofrecer el servicio de escucha era necesario hacer copias. El usuario no podía escuchar

[...] el documento original (salvo que se trate de discos comerciales de los que se cuenta con varios ejemplares, en cuyo caso será siempre la misma copia la que se proporcionará en audición), una copia del mismo será preparada o incluso ésta se podrá llevar a cabo a la vez que el usuario escucha la grabación que ha sido solicitada por vez primera, si ésta no estaba previamente duplicada. (Miranda, 1990)

La música fue el recurso de información más consultado en las fonotecas, archivos y bibliotecas. Miranda (1992) describió este hecho como “[...] un pecado *sinécdoque*, es decir, designar el todo por la parte. La fonoteca se ha aso-

ciado en exceso con la música.” Posiblemente, por falta de conocimiento de la existencia de otros tipos de documentos sonoros. Una gran cantidad de colecciones de paisaje sonoro, arte sonoro, voces y radio, entre otras, fueron relegadas en su escucha. Hoy sabemos que el documento sonoro ofrece una amplia gama de posibilidades educativas, culturales, artísticas, de investigación, disfrute y esparcimiento.

## EL ACCESO Y LA CONSULTA DE COLECCIONES SONORAS

La preservación de un archivo sonoro adquiere sentido si sus colecciones sonoras son consultadas y escuchadas. La conservación y el acceso son dos procesos documentales estrechamente relacionados. Edmondson (2008) ha dicho que la conservación es el conjunto de elementos necesarios para garantizar la accesibilidad permanente (indefinida) de un documento sonoro en el máximo estado de integridad. Desde una perspectiva más amplia el acceso ha sido definido como todos los usos, exhibiciones, o bien, entregas físicas del archivo; es decir, el acceso también es todo uso (Edmondson, 2008) que se haga de los contenidos del archivo, sea media o metadata, a través de servicios de información, publicaciones impresas, multimedia o sonoras, u otro tipo de producción.

El acceso también debe ser comprendido como el derecho humano que tiene toda persona a consultar su patrimonio sonoro. La Declaración Universal de Derechos Humanos establece que todas las personas tienen derecho a una identidad, así como a conocer y consultar su patrimonio documental. Por lo tanto, no debería haber restricciones para la consulta de los documentos sonoros (Rodríguez, 2011). Sin embargo, en algunos casos, el acceso puede estar restringi-

do derivado de los derechos de autor. Al respecto, Edmondson (2008) advirtió que el acceso a gran parte de los fondos de un archivo audiovisual –en los cuales se inscriben los sonoros– está sujeto a las restricciones legales derivadas de la titularidad de derechos de autor, derechos de distribución y derechos de emisión.

Desde otra perspectiva, la IASA (2008) ha señalado que si bien es cierto que los derechos de autor pueden diferir de una nación a otra, la legislación en materia de derechos de autor se refiere en general al propio individuo y al control sobre el contenido original. No obstante, los archivos pueden aludir al derecho, reconocido por legislaciones nacionales e internacionales, de custodia y acceso de la sociedad a los archivos.

Por ello, un aspecto importante y delicado en todo archivo sonoro es establecer, en el momento mismo en que ingresa una colección, la situación de los derechos de autor y todas las restricciones relativas al uso de los documentos sonoros. El uso correcto o incorrecto de un archivo dependerá del conocimiento y capacidad del documentalista para interpretar y contextualizar los documentos sonoros; por ello, es fundamental contar con profesionales de la documentación sonora. Además, como ha reconocido la IASA (2008), es menester que todo archivo sonoro se rija con un código de ética que guíe las actividades del archivo, y en especial el acceso y uso de los documentos sonoros.

El código de ética debe ser un referente de orientación en el trabajo cotidiano de todo archivo sonoro. Tendrá significado para los trabajadores de un archivo, si forma parte de su quehacer cotidiano y se respeta por todos los miembros del archivo, sin importar su nivel jerárquico. Por ello, es esencial instaurar mecanismos a fin de que todos los empleados se comprometan a aplicarlo. Además, es necesario

dar seguimiento permanente al cumplimiento del mismo, de forma tal que no se convierta en letra muerta. El código de ética es el instrumento que puede regular la correcta y responsable actuación de los profesionales que laboran en un archivo sonoro, que están comprometidos a que el pasado sobreviva en el presente y que además esté garantizado para el futuro (Rodríguez, 2011).

## ACCESO REACTIVO Y ACTIVO

Edmondson (2008) ha establecido que el acceso a las colecciones sonoras y audiovisuales puede tener un carácter reactivo o activo. En el primer caso, el acceso es iniciado por los usuarios; y en el segundo, motivado por el propio archivo. En los archivos especializados, los usuarios son atraídos por un tema específico. Por ejemplo, en una fonoteca de investigación que resguarda colecciones de etnomusicología, se atenderán sobre todo las peticiones de información de investigadores, docentes y estudiantes. Por su parte, una fonoteca de radio tendrá como principales usuarios a los productores, musicalizadores, guionistas, locutores y personal de la emisora. En tanto que en las fonotecas universitarias, los profesores y alumnos son los principales usuarios que emplean el documento sonoro como apoyo a la labor en clase. Una fonoteca nacional proporcionará servicio a una gama más amplia de usuarios, como pueden ser personas de la tercera edad, jóvenes, niños, adultos, así como a cualquier ciudadano interesado en consultar el acervo y escuchar su patrimonio sonoro. Las fonotecas regionales ofrecen la consulta de colecciones cuyo común denominador es la identidad cultural de una zona geográfica; por lo tanto, la motivación de los usuarios será escuchar material relativo

a una determinada región. Con las fonotecas virtuales se borran las fronteras y se ensanchan las posibilidades de acceso de las colecciones sonoras. A través de plataformas digitales, un mismo documento sonoro puede ser consultado en diversos lugares por usuarios de diversas nacionalidades.

Por su parte, el acceso activo está vinculado a todas las posibilidades de uso, difusión y reaprovechamiento de un documento sonoro y al fomento de una cultura de la escucha; es decir, a las presentaciones públicas, exposiciones, ciclos de audiciones sonoras, retransmisiones por radio, producción de versiones reconstruidas con materiales de archivo, diseño de nuevos servicios y productos agregados de información sonora, entre otras que potencien el conocimiento, disfrute e interés de los materiales de archivo. De acuerdo con Edmondson (2008), este tipo de acceso “[...] no tiene más límites que la imaginación.” Para que un archivo lleve a cabo un acceso activo, es fundamental contar con una adecuada catalogación del acervo, de forma tal que los contenidos de los documentos puedan ser recuperados y reutilizados, haber establecido claramente los derechos de autor de los documentos sonoros, no manipular los documentos originales sino una copia de los mismos y que los documentalistas posean el conocimiento, capacidad e imaginación para interpretar y contextualizar los documentos sonoros. El acceso activo es el fundamento de la creación de una cultura de la escucha.

## CONSULTA *IN SITU* Y DE FORMA REMOTA

La digitalización de los archivos sonoros modificó el servicio de acceso en los archivos sonoros. Además de facilitar el acceso *in situ*, abrió la posibilidad de la consulta de

las colecciones sonoras de forma remota. Se sabe que los documentos sonoros transferidos a plataformas digitales se deben preservar en formatos *WAV*, *BWF* y *AIFF*; es decir, sin compresión alguna. Para proporcionar el servicio de acceso, *in situ* o de forma remota, se recomienda realizar una copia de las colecciones en *MP3*, formato de compresión.

De esta forma sólo se tiene acceso a una copia del documento sonoro en formato de baja resolución. Nunca se tiene acceso al documento original que se preserva de acuerdo con las recomendaciones y estándares emitidos en la materia, y con ello, se evita el riesgo de que pueda ser dañado.

Para el acceso *in situ*, se crearon las audioteclas, espacios para la consulta y escucha de documentos sonoros, a través de computadoras equipadas con audífonos. En este servicio se requirió la presencia de documentalistas sonoros para atender a los usuarios e instruirlos en relación con el reglamento y, si fuera necesario, también en la operación del equipo de cómputo.

A diferencia de una biblioteca, en una audioteca no se pueden proporcionar copias de los documentos sonoros, salvo que se justifique su uso educativo o de investigación; y que los derechos de autor lo permitan.

Además del acceso *in situ*, el acceso remoto es una modalidad a través de la cual el acervo puede ser consultado y escuchado en espacios geográficos diferentes a la sede del archivo. El acceso remoto puede proporcionarse por medio de un *módulo de consulta en Internet*, *puntos remotos de escucha*, *kioscos de escucha* (Rodríguez, 2011), así como por medio de *Plataformas de interoperabilidad de contenidos*.



## **Módulo de consulta en Internet**

Desde hace más de una década se comenzaron a publicar los catálogos de los archivos sonoros en las páginas web. Para no vulnerar los derechos de autor, se dio acceso a fragmentos de hasta 30 segundos de cada documento en formato *MP3*. Esta modalidad de consulta ensanchó las posibilidades de difusión del archivo sonoro a nivel nacional, regional e internacional. Con ello, se amplió el rango de usuarios de una audiencia local o nacional a una internacional. Cada vez un mayor número de personas tuvo acceso a los contenidos de los archivos sonoros.

## **Puntos remotos de escucha**

Otro tipo de acceso remoto utilizado en años recientes por las fonotecas fue la creación de puntos remotos de escucha establecidos como una red de audiotecas. A través de los puntos remotos de escucha, el acervo es consultado en espacios geográficos diferentes al lugar donde se conserva la colección. La Fonoteca Nacional de Suiza fue la primera institución que instaló su red de audiotecas en diversos cantones de ese país. En la actualidad tiene más de 50 “posti di ascolto” o audiotecas en bibliotecas, archivos y universidades, entre otras instituciones (Fonoteca Nacional de Suiza, 2014). Siguiendo los pasos de la Fonoteca Nacional de Suiza, la Fonoteca Nacional de México, en 2011, instaló la primera audioteca remota en la Biblioteca Central Ricardo Garibay, ubicada en Pachuca, Hidalgo (Fonoteca Nacional de México, 2011).

Esta modalidad expande el servicio de acceso de nivel local a regional e incluso nacional o internacional. Se incrementa y diversifica el número de usuarios que pueden

escuchar las colecciones del acervo. Es recomendable que este tipo de acceso sea instalado en instituciones públicas, con las que se establezcan convenios de colaboración para evitar el copiado de los documentos y con ello proteger los derechos de autor (Rodríguez, 2011).

Establecer puntos remotos de escucha puede tener aplicaciones específicas, por ejemplo, de carácter educativo y ser una herramienta a disposición de los profesores y estudiantes que utilicen el sonido con fines educativos en el aula.

### **Kioscos de escucha**

La instalación de kioscos de escucha se desarrolla a través de computadoras instaladas en lugares que tienen afluencia de un gran número de personas. En los kioscos de escucha se puede consultar el inventario, los catálogos especializados y oír algunos segundos<sup>1</sup> de los documentos sonoros del acervo, así como una selección de audios de los catálogos especializados.

### **Plataformas de interoperabilidad de contenidos**

En años recientes, gracias a la interoperabilidad se han comenzado a difundir y poner a disposición de los usuarios, en una misma plataforma, colecciones sonoras provenientes de diversos archivos sonoros. Los archivos que participan en esta estrategia tecnológica han digitalizado sus colecciones y las han incorporado a un archivo digital. Un ejemplo de esta modalidad de acceso y difusión es *Europeana Sounds*, plataforma que ofrece la consulta en línea de los

---

<sup>1</sup> La duración de los fragmentos de audio dependerá de la legislación que en materia de derechos de autor rija al país en el cual se instalan los kioscos de escucha.

contenidos sonoros de 24 instituciones europeas. En la *Europeana Sounds* (2014) hay seis categorías de documentos sonoros disponibles para su consulta: memoria oral y palabra; lenguas y dialectos; música tradicional y del mundo; paisajes sonoros y sonidos de la naturaleza; música clásica y música popular.

Las plataformas de interoperabilidad de contenidos sonoros constituyen una tendencia que ensancha la difusión de los archivos a escala internacional y, además, promueve el reaprovechamiento educativo y cultural del acervo.

## CONSTRUYENDO UNA CULTURA DE LA ESCUCHA

El archivo sonoro, además de ser una institución para la preservación y acceso al patrimonio sonoro, puede ser un centro vivo de fomento a la cultura de la escucha. El fomento de una cultura de la escucha es un término que expresa y recupera las propuestas de educación sonora y ecología acústica del investigador canadiense Murray Schafer. Lo que significa considerar que la capacidad de escucha puede moldearse y ser educada para que una persona explore nuevas posibilidades y amplíe los umbrales de su percepción. Es decir, como lo sugiere el doctor Murray Schaffer (2006), se puede educar a escuchar. Desde esta perspectiva, un archivo sonoro ya no es sólo un espacio para la conservación de la herencia acústica, sino una institución que promueve el acceso activo para el conocimiento de la herencia sonora. Para ello, el archivo sonoro tiene ante sí una amplia gama de actividades académicas, artísticas y culturales que puede llevar a cabo para aproximar, interesar y motivar nuevos usuarios al archivo sonoro. Entre otras podemos citar:

## **Audiciones sonoras**

La escucha colectiva de documentos sonoros a través de las audiciones sonoras es una dinámica destinada a interesar y aproximar a las personas al acervo. Los temas para las audiciones sonoras son vastos. Entre otros se pueden citar: ciclos de música de concierto, música popular y tradicional, jazz, blues, música popular; radiocuentos-literatura y sonido; paisajes sonoros; voces de la historia. El diseño de ciclos de audiciones de escucha sólo tiene como límite el conocimiento del archivo y la imaginación del documentalista. De acuerdo con Miranda (1990),

[...] las audiciones, sobre todo musicales, se podrán celebrar acompañadas o no de comentarios, y se organizarán actividades en función de la edad, formación y otros puntos de afinidad de los diferentes círculos posibles de usuarios, sobre: autores, obras, géneros, escuelas, instrumentos, intérpretes, ubicación geográfica, épocas, etc.

Las audiciones sonoras motivan la formación de grupos de escucha que expresan los intereses de los usuarios. Incluso, los usuarios pueden sugerir la creación de ciclos en función de los temas de su interés.

## **Caminatas sonoras**

Las caminatas sonoras contribuyen en el reconocimiento del paisaje sonoro como patrimonio sonoro vivo. Esta actividad está basada en las metodologías de educación sonora de Murray Schafer y Hildegard Westerkamp. Bajo la tutela de la experta canadiense Hildegard Westerkamp, en 2009, en el marco del Foro Mundial de Ecología Acústica organizado por la Fonoteca Nacional, se realizó la primera caminata sonora en nuestro país. El propósito central de esta actividad

fue reaprender a escuchar el entorno sonoro que nos rodea. A partir de entonces, se realizan en México caminatas sonoras. Retomando la propuesta metodológica básica se desarrollaron en 2011 “rodadas sonoras” con grupos de ciclistas interesados en escuchar el sonido en movimiento.

### **Actividades artísticas**

La realización de actividades artísticas, como conciertos, exposiciones e instalaciones sonoras, es otra de las variantes a desarrollar en un archivo sonoro. Los conciertos, además de ser una actividad cultural, estimulan el sentido de la escucha a través de la música. Por otra parte, las exposiciones e instalaciones sonoras abren la posibilidad de explorar las posibilidades estéticas y artísticas del sonido. Estas actividades están encaminadas a fomentar una cultura de la escucha y a provocar que un mayor número de personas se acerquen a consultar el acervo sonoro.

### **Otros servicios**

La audioteca puede ser el espacio para el disfrute y estudio de la música. Los estudiantes de música son usuarios potenciales y permanentes de un audioteca que ofrece para su consulta vastas colecciones de música. El complemento perfecto de este servicio es ofrecer grabaciones videográficas de conciertos. Para ello, se requiere contar con un monitor y un reproductor de video.

Otro de los servicios a disposición de los usuarios en un archivo sonoro es la consulta de bibliografía especializada en el ámbito sonoro. Una sala de lectura puede ser incorporada a una audioteca como un servicio que proporciona bibliografía especializada en temas relacionados con

el sonido, en ámbitos tan diversos como la producción radiofónica, la ingeniería de audio, la historia de la música, la composición musical, la educación sonora y la ecología sonora, entre otros.

### **Visitas guiadas para formación de usuarios**

Las visitas guiadas son una estrategia para aproximar a diferentes grupos sociales a consultar las colecciones de un archivo sonoro. Además, a través de las actividades programadas en una visita guiada, se puede orientar, sensibilizar e informar en relación con la importancia del sonido como documento y como vía para formar una cultura de la escucha. Por ejemplo, a los niños, a través de una visita lúdica, se les puede interesar en la escucha del sonido como documento y, además, se pueden diseñar dinámicas para reaprender a escuchar el mundo sonoro que nos rodea. Para los jóvenes, además de ofrecer contenidos sonoros diversos para su disfrute y conocimiento, se puede orientar en relación con el cuidado de sus oídos; en particular, en relación con hábitos de escucha que pueden dañar su sentido de la escucha y ocasionar sordera prematura. Las personas de la tercera edad tienen en el documento sonoro un medio para recordar pasajes de su vida. La escucha de música o radio-novelas permiten en muchos casos reconstruir la memoria sonora individual de las personas.

Estos son sólo algunos de los ejemplos de actividades que en el seno de un archivo sonoro pueden motivar el acceso activo y, con ello, imprimir vitalidad a un archivo sonoro.

## LOS USUARIOS DEL FUTURO

En los roles que se relacionan e interactúan entre sí en un archivo sonoro se identifican: el creador, los depositantes, los archivistas o documentalistas sonoros, los técnicos y los usuarios (Assmann; Bradley; Chaudhuri; *et al.*, 2010). En torno a los usuarios, se ha señalado que todo archivo es responsable de evaluar las necesidades de los usuarios, actuales y futuros, y hacer un balance entre las necesidades y las condiciones del archivo con el propósito de dar acceso público (Assmann; Bradley; Chaudhuri; *et al.*, 2010). Para evaluar a los usuarios actuales, los archivos sonoros recopilan datos cuantitativos y cualitativos. El número de personas que consulta un archivo *in situ* o de forma remota, la edad, institución de procedencia y lugar donde viven, son algunos de los datos que se incorporan como parte de las estadísticas e informes para evaluar el desempeño del el servicio de atención al público en una audioteca.

No obstante, cuando se señala que, además de evaluar las necesidades de los usuarios actuales, se debe tomar en consideración a los usuarios del futuro, se establece uno de los mayores retos que tienen ante sí los archivos sonoros: imaginar ¿cómo serán las personas que consulten los archivos sonoros en las próximas décadas?; ¿qué motivaciones e intereses harán que se interesen en las colecciones sonoras?; ¿qué información buscarán en los archivos sonoros?; ¿qué usos le darán a los documentos sonoros?; ¿a través de qué tecnologías consultarán y escucharán los documentos sonoros?; ¿en qué lugares podrán consultar los documentos sonoros? Estas y otras preguntas se formulan pensando en las generaciones del porvenir, en los niños, jóvenes y adultos que en las próximas décadas tendrán ante sí la posibilidad de consultar colosales cantidades de información que

ha sido creada en diversos lenguajes (sonoro, audiovisual, textual, multimedia, entre otros) y fijada en soportes digitales. Los archivos sonoros no están ajenos a este escenario de futuro. Por ello, además de conocer y atender las necesidades de los usuarios actuales, todo archivo debe pensar en el futuro. En consecuencia, el trabajo en un archivo sonoro se sintetiza en conservar y dar acceso a las generaciones del futuro. Por ello, los responsables de los archivos sonoros tienen obligadamente que detenerse a imaginar cómo serán los usuarios del futuro.

## CONCLUSIONES

La incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación a través de procesos como la digitalización, ensanchó las posibilidades de acceso y consulta de colecciones sonoras analógicas que durante muchos años sólo estuvieron resguardadas en bóvedas de almacenamiento. En la actualidad, los documentos sonoros como recursos de información tienen una presencia que nunca antes habían tenido. Se ensancha su relevancia no sólo como patrimonio, bien cultural y herencia intangible, sino como recurso de información disponible para su consulta.

El acceso puede llevarse a cabo *in situ*, en la audioteca o de forma remota a través de un módulo de consulta en Internet, puntos remotos de escucha, kioscos de escucha y por medio de plataformas de interoperabilidad de contenidos. Los límites geográficos de consulta de un archivo sonoro se están borrando.

Por otra parte, el archivo también puede realizar actividades creativas, lúdicas, experimentales, educativas, artísticas y culturales que le confieren un carácter de vitalidad como



institución de salvaguarda de la memoria sonora. Se incide con ello en recordar que el mundo está lleno de sonidos y que la creación humana también ha sido documentada con sonidos grabados.

Desde esta perspectiva, la creación de una cultura de la escucha es un medio para reaprender escuchar y procurar entornos sonoros más saludables. Ésta es, sin lugar a dudas, una de las facetas más notables y recientes que se están construyendo en diversos archivos sonoros que han emprendido el ejercicio de imaginar a los usuarios del futuro.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Attali, Jacques, *Ruidos. Ensayo sobre la economía política de la música*, México, Siglo XXI Editores, 1995.
- Assmann, Ilse; Bradley, Kevin; Chaudhuri, Shubha; *et al.*, *Ethical Principles for Sound and Audiovisual Archives*, IASA, Special Publication, núm. 6, 2010.
- Declaración Universal de los Derechos Humanos [en línea], <http://www.un.org/es/documents/udhr/>
- Edmondson, Ray, *Filosofía y principios de los archivos audiovisuales*, 2ª ed., México [versión traducida y editada por la Fonoteca Nacional de México con la autorización de la UNESCO], 2008.
- Fonoteca Nacional de Suiza, 2014 [en línea], [http://www.fonoteca.ch/index\\_it.htm](http://www.fonoteca.ch/index_it.htm)
- Fonoteca Nacional de México, *Informe de actividades 2011* [documento inédito].
- Rodríguez, Perla, *El archivo sonoro. Fundamentos para la creación de una fonoteca nacional*, Library Outsourcing, 2011.

Salaberria R. "Fátima Miranda: alegar problemas de conservación para justificar la falta de préstamo es una gran mentira", en *Educación y Biblioteca*, 26, 1992, pp. 14-16.

Schafer, R. Murray, *Hacia una educación sonora*, México, CONACULTA / Radio Educación, 2006.

Schafer, R. Murray, "Nunca he visto un sonido", conferencia presentada en el Foro Mundial de Ecología Acústica. Identidad cultural y sonidos en peligro de extinción, organizado por el World Forum for Acoustic Ecology y la Fonoteca Nacional en la ciudad de México (2009).

Wright, Richard, "Digital preservation of audio, video and film", en *The Journal of Information and Knowledge Management Systems*, vol. 34, núm. 2, 2004, pp. 71-76. DOI 10.1108/03055720410550869

***Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios.*** La edición consta de 50 ejemplares. Coordinación editorial, Carlos Ceballos Sosa; revisión especializada, formación editorial y revisión de pruebas, Mercedes Torres Serratos. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información/ UNAM. Fue impreso en papel cultural de 90 g. en Ediciones del Lirio S. A. de C. V., Azucenas 10, Colonia San Juan Xalpa, Delegación Iztapalapa, México, D.F. en el mes de diciembre de 2015.