

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

Los *estudios de usuarios de información* constituyen una disciplina teórica, en el ámbito de los estudios bibliotecológicos, de naturaleza hermenéutica.¹ 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 *existenciarío*, el cual lo constituye ontológicamente, incluso, como tal hombre.²

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.³ 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),⁴ 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

⁴ *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.⁵ 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.⁶ 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),⁷ 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-

⁷ 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.

UNA METODOLOGÍA 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.

Hermenéutica del comportamiento informativo en los estudios...

- 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.

Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios

- 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.