

USUARIOS DE LA INFORMACIÓN:

estudios, métodos
y comunidades sociales

Juan José Calva González
Coordinador



Z678.88
U883

Usuarios de la información : estudios, métodos y comunidades sociales / Coordinador Juan José Calva González. - México : UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2022.
xi, 302 p. - (Usuarios de la información)
ISBN: 978-607-30-6169-8

1. Usuarios de la biblioteca - Estudio de casos. 2. Servicios de información - Estudio de casos. 3. Comunidades - Estudio de casos. 5. Comportamiento informativo. I. Calva González, Juan José, coordinador. II. ser.

Primera edición: 24 mayo 2022

D. R. © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información
Circuito Interior s/n, Torre II de Humanidades,
pisos 11, 12 y 13, Ciudad Universitaria, C. P. 04510,
Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México

ISBN: 978-607-30-6169-8

Esta edición y sus características son propiedad de la Universidad Nacional Autónoma de México. Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización escrita del titular de los derechos patrimoniales.

Publicación dictaminada

Impreso y hecho en México

Contenido

INTRODUCCIÓN	vii
Juan José Calva González	
HACIA UNA TIPOLOGÍA DE USUARIOS DE INFORMACIÓN	13
Isabel Villaseñor Rodríguez	
HERMENÉUTICA DEL SURGIMIENTO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN EN LOS ESTUDIOS DE USUARIOS DE INFORMACIÓN	27
Juan Antonio Gómez García	
MODELO DE CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE NO-USUARIOS DE BIBLIOTECAS	41
Flor de María Silvestre Estela Murilo Bastos da Cunha	
LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DEL CONSERVATORIO NACIONAL DE MÚSICA Y EL MODELO NEIN	57
Carolina del Olmo Prisciliano Angélica Guevara Villanueva	
MODELO MIXTO PARA CARACTERIZAR EL COMPORTAMIENTO INFORMATIVO DE LOS MÉDICOS PSIQUIATRAS EN SU PRÁCTICA CLÍNICA (CIMP)	81
Gerardo Ruiz López	
ACERCAMIENTO A LA COMUNIDAD DE USUARIAS DE LA INFORMACIÓN DE LA LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR DE LA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL	105
Claudia Monserrath Sánchez Rocha Juan Pablo Quiñones Peña	
NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE UNA POBLACIÓN NATIVA DE LA SELVA DEL PERÚ: EL CASO DE LA COMUNIDAD NATIVA WAYKU EN LAMAS, DEPARTAMENTO DE SAN MARTÍN, PERÚ	127
Ana María Talavera-Ibarra Liubenka Obrenovich Rojas	

NECESIDADES Y COMPORTAMIENTO INFORMATIVO DE LOS MEDIADORES DE SALAS DE LECTURA, SAN LUIS POTOSÍ, MÉXICO	149
Janett Ruiz Gómez	
EL ESTUDIO DEL COMPORTAMIENTO INFORMATIVO DE CIUDADANOS/AS DESAFAVORECIDOS/AS EN URUGUAY: HACIA SERVICIOS DE INFORMACIÓN A LA COMUNIDAD (SIC)	163
Martha Sabelli	
LOS ESTUDIOS DE USUARIOS EN LA FORMACIÓN ACADÉMICA EN ARCHIVOLOGÍA Y BIBLIOTECOLOGÍA EN ARGENTINA Y BRASIL: LAS COMUNIDADES DE USUARIOS DE DIFERENTE ORDEN	185
Lucrecia Felquer	
Fernanda Frasson Martendal	
UNA APROXIMACIÓN HACIA EL CONOCIMIENTO DE LAS NECESIDADES Y HÁBITOS EN EL PROCESO DE BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN DE LA COMUNIDAD DOCENTE DE NIVEL SECUNDARIA DEL DISTRITO FEDERAL	205
Angélica Guevara Villanueva	
LOS USUARIOS DE ARCHIVOS HISTÓRICOS EN URUGUAY: ESTUDIO COMPARATIVO DEL COMPORTAMIENTO INFORMATIVO EN MONTEVIDEO Y EN PAYSANDÚ	231
Martha Sabelli	
Alejandra Villar	
LOS COLEGIOS INVISIBLES COMO RECURSO DE INFORMACIÓN PARA EL ESTUDIO DE COMPORTAMIENTO INFORMATIVO ENTRE LOS CIENTÍFICOS. EL CASO DE LA COLECCIÓN PARTICULAR DE LA DRA. ATLÁNTIDA COLL-OLIVA DE HURTADO	251
Antonia Santos Rosas	
¿QUÉ TANTO IMPORTAN LOS USUARIOS DE LA INFORMACIÓN?	269
Judith Licea de Arenas	
APORTACIONES DE LOS ESTUDIOS DE USUARIOS A LA TEORÍA BIBLIOTECOLÓGICA	285
Juan José Calva González	
CONCLUSIONES.	299

Hermenéutica del surgimiento de las necesidades de información en los estudios de usuarios de información

JUAN ANTONIO GÓMEZ GARCÍA
*Universidad Nacional de Educación
a Distancia, España*

LOS ESTUDIOS DE USUARIOS COMO HERMENÉUTICA DEL FENÓMENO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

En el presente trabajo voy a tratar de desarrollar una reflexión, a la luz de los postulados genéricos de la hermenéutica filosófica, en torno al origen y el modo en que surgen las necesidades de información de los usuarios en general. En la línea de otros trabajos míos sobre hermenéutica del fenómeno de las necesidades de información,¹ voy a seguir el esquema comprensivo que propone el llamado Modelo NEIN, propuesto y desarrollado por Juan José Calva González,² al ser éste, a mi juicio, un excelente paradigma teórico para comprender toda la complejidad que se implica en la fenomenología de las necesidades de

-
- 1 *Vid.* Juan Antonio Gómez. “El trasfondo hermenéutico de los estudios de usuarios de la información” y “Hermenéutica del comportamiento informativo en los estudios de usuarios de información”.
 - 2 *Vid.*, por ejemplo: Juan José Calva. *El fenómeno de las necesidades de información: investigación y modelo teórico y Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos.*

información de las personas (usuarios), y para explicarla mediante los estudios de usuarios que se sustentan sobre tal modelo.³ Por ello, como he venido propugnando, considero que el modelo NEIN es un modelo fundamentalmente hermenéutico, tanto en su inspiración teórica de fondo, como en su articulación metodológica, de naturaleza cualitativa en gran medida, lo cual es característico, por lo general, de los modelos hermenéuticos.

Tal y como nos presenta el modelo NEIN el fenómeno de las necesidades de información, ciertamente los estudios de usuarios de la información constituyen básicamente una disciplina interpretativa, hermenéutica, puesto que estas investigaciones interpretan, apoyándose sobre distintos métodos, técnicas e instrumentos metodológicos, las necesidades de información de los usuarios. Se sostienen primordialmente sobre un acto interpretativo; esto es, sobre el acto operado por el investigador que plantea y desarrolla tales estudios e interpreta sus resultados, en un proceso dinámico que abarca desde el momento en que se evidencia una necesidad de información para una persona-usuario, hasta el momento en que satisface, o no tal necesidad.

En este proceso juega un papel hermenéutico central el contexto (lo que Calva denomina en el modelo NEIN, los factores externos e internos que acompañan al usuario de la información a lo largo de todo el fenómeno de las necesidades de información). Prácticamente todos los autores que se ocupan de la fenomenología de las necesidades de información y de los estudios de usuarios, han destacado la gran importancia que reviste el contexto, el entorno y el ambiente en que se desenvuelve el usuario, a la hora de determinar sus necesidades de información, su comportamiento informativo

3 Algunos ejemplos de estudios de usuarios basados en el *modelo NEIN* son: Angélica Guevara Villanueva. "La medición de la satisfacción del científico matemático en el uso de algunas fuentes de información y servicios bibliotecarios"; Armando Sánchez Soto. "Comportamiento informativo de los tesisistas de licenciatura en Bibliotecología de la ENBA, el Colegio de Bibliotecología de la UNAM y de la UAEM: causas que lo originan" y Luis Raúl Iturbe Fuentes. "La web 2.0 en un entorno académico: propuesta para su aplicación en una biblioteca especializada. Instituto de Geografía".

ante el surgimiento de tales necesidades, y de condicionar finalmente su resultado final al respecto, sea satisfactorio o insatisfactorio. La hermenéutica, precisamente, es la filosofía del contexto por antonomasia, ya que, como es sabido, atiende a este factor de manera primordial en su comprensión del hombre y del mundo. La hermenéutica ya no contempla a la persona aisladamente, al margen de toda coordinada espacio-temporal (lo cual es característico, por ejemplo, del racionalismo moderno cartesiano: *cogito, ergo sum*), sino en el marco de un contexto específico, ya sea en forma de *historia efectual* –Heidegger–, *tradición* –Gadamer–, *texto* –Ricoeur–, etcétera, el cual lo constituye, incluso, como tal persona, de tal modo que lo racional pasa a imbricarse esencialmente con lo real y lo histórico con lo sistemático.

En consecuencia, parece razonable pensar que el antedicho modelo NEIN pudiera ser susceptible de un proceso epistemológico de hermeneutización, esto es, susceptible de ser considerado como un modelo hermenéutico, y que los estudios de usuarios inspirados en él, en el fondo, considerarse también investigaciones de naturaleza hermenéutica. Veámoslo sumariamente, como cuestión previa, antes de entrar a proponer una hermenéutica del surgimiento de las necesidades de información.

EL MODELO NEIN COMO MODELO HERMENÉUTICO

El modelo NEIN constituye un modelo comprensivo y explicativo del fenómeno de las necesidades de información, como base teórica para realizar investigaciones relacionadas con estudios de usuarios, que lo explica a luz de tres fases concatenadas y sucesivas: 1) Fase de surgimiento de la necesidad de información; 2) Fase de comportamiento informativo del usuario de cara satisfacerla, y 3) Fase de satisfacción o insatisfacción de la necesidad de información del usuario.

De manera general, todo este proceso complejo se considera que se halla bajo la influencia de factores externos (ambiente que rodea a la persona a la que le surge una necesidad de información)

y de factores internos (características particulares de cada usuario) que lo condicionan contextualmente. Así pues, como escribe Calva, estos tres momentos dan lugar a distintas consideraciones epistemológicas y metodológicas para el investigador que realiza estudios de usuarios de la información:

En el primer caso [surgimiento de la necesidad de información] se investigará a la persona en su ambiente, sus características particulares y la información necesaria para adaptarse a ese medio. En el segundo [comportamiento informativo], el más estudiado, se analizará el *modus operandi* del sujeto que busca información, ya que este es el momento en el que presenta un tipo y patrón de comportamiento en particular. Mientras que en el tercer momento [satisfacción o insatisfacción] se indagará qué pasa una vez que el usuario posee la información que se le proporcionó a través de una fuente o recurso, pues éste es el instante en que el sujeto valora su estado, sea de satisfacción o de insatisfacción.⁴

Estos tres momentos constituyen distintos estadios de una actividad genéricamente hermenéutica, interpretativa (tanto del propio usuario con respecto a su propia necesidad, comportamiento y satisfacción de la misma, como del investigador que realiza estudios de usuarios), en torno al fenómeno de las necesidades de información, precisamente y sobre todo por la incidencia del contexto tanto en su determinación ontológica y en su comprensión, como en su explicación en un plano epistemológico en forma de estudios de usuarios.

Así pues, reafirmamos aquí (basándonos también en otros trabajos previos)⁵ que, bajo el modelo NEIN, la comprensión y la explicación de la fenomenología de las necesidades de información son susceptibles de postularse ontológicamente desde la filosofía hermenéutica.

⁴ Juan José Calva. *El fenómeno de las necesidades de información...*, 29.

⁵ *Id.* bibliografía mía reseñada anteriormente en el presente trabajo.

EL USUARIO COMO EJE CENTRAL DE LOS ESTUDIOS
DE USUARIOS: HACIA UN CONCEPTO HERMENÉUTICO-ANALÓGICO
DE *USUARIO*

Un factor fundamental para la consideración hermenéutica del modelo NEIN es la persona del usuario. Es indudable que el usuario es el elemento central, tanto del fenómeno de las necesidades de información como de los estudios de usuarios: a fin de cuentas es el eje en torno al cual gira todo el fenómeno de las necesidades de información y de las investigaciones con él relacionadas. De ahí que sea tan importante intentar llegar a un concepto de *usuario* (siquiera indiciariamente, debido a la complejidad ontológica que reviste este concepto) que pueda servir como aproximación inicial para una comprensión del fenómeno de las necesidades de información.

Precisamente esta complejidad del concepto de usuario remite, en mi opinión, a su consideración analógica, ya que creo que es así como se puede, de algún modo y en cierta medida, ofrecer ciertas bases conceptuales firmes. Una conceptualización demasiado cerrada, unívoca nos conduciría a considerar *usuario* a algo muy determinado, *claro y distinto*, como, por ejemplo, *solamente y nada más* que la persona que acude a un centro de documentación o a una biblioteca para satisfacer una necesidad de información concreta, quedando fuera del ámbito del concepto la inmensa mayoría de personas que tienen necesidades de información y que recurren a otros medios distintos para satisfacerlas (por ejemplo, un amigo, Internet, etc.). Asimismo, un concepto excesivamente equívoco llevaría a considerar *usuario* casi a cualquier persona que crea tener, o tenga, una necesidad de información sin más y no haga nada por satisfacerla, lo cual es pura pulsión, simple deseo de algo, no pudiéndosele considerar en puridad *usuario* porque no existe un *acto de uso de información*, esto es, un comportamiento informativo encaminado a satisfacerla

En suma, esta complejidad ontológica nos muestra, en último término, la analogicidad del concepto de *usuario*; complejidad que viene determinada por la apertura, la flexibilidad y el dinamismo que lo acompañan, debido a la diversidad de ambientes en

que se desenvuelve aquél y de los usos que caben de una misma información por distintas personas; en definitiva, debido a la diversidad y complejidad de factores que intervienen en el fenómeno de las necesidades de información. Por consiguiente, no debe verse al usuario unívocamente como algo cerrado, rígido e inmutable, ni tampoco equívocamente, renunciando de entrada a cualquier conceptualización al respecto (aunque sea mínima), sino analógicamente; es decir, partiendo de la constatación y de la conciencia del predominio de las diferencias entre las personas (y de los contextos que les circundan) que son usuarios de la información, con el fin de poner de manifiesto una mínimas bases comunes y un orden conceptual mínimo, que permitan comprenderlo en toda su complejidad ontológica y riqueza empírica.

Así pues, una comprensión en tal sentido debe efectuarse desde una hermenéutica analógica,⁶ esto es, desde una hermenéutica sustentada ontológica y lógicamente en la analogía. De este modo, interpretamos lo real (conscientes de su analogicidad) basándonos en una lógica analógica, ordenando la interpretación bajo un pensamiento analógico, con el propósito de no cerrar en exceso la misma, ni tampoco incurrir, como diría Umberto Eco, en sobreinterpretación,⁷ en excesos interpretativos demasiado disolventes y desintegradores. Se trata, pues, de intentar lograr una cierta integración, bajo una cierta unidad conceptual que permita obtener una referencia interpretativa y cognoscitiva adecuada a su objeto de comprensión y estudio (en este caso, el *usuario*), de acuerdo con el viejo axioma gnoseológico aristotélico que postulaba que todo saber que se precie, debe adecuarse a la naturaleza de su objeto (*adaequatio intellectus rei*, como rezaría siglos

6 El mexicano Mauricio Beuchot es el gran filósofo postulador de la hermenéutica analógica en la actualidad, recogiendo y actualizando toda la tradición filosófica y hermenéutica de raigambre aristotélico-tomista. Entre su rica y amplia producción, podemos destacar *Perfiles esenciales de la hermenéutica* y *Tratado de hermenéutica analógica. Hacia un nuevo modelo de interpretación*.

7 Cfr. Umberto Eco. *Interpretación y sobreinterpretación*.

después el célebre brocardo aristotélico-tomista sobre el conocimiento y la verdad).

Una hermenéutica analógica del concepto de *usuario* nos debe conducir asimismo a tomar conciencia de la necesidad de contemplar una metodología hermenéutico-analógica también para sus procedimientos científicos, si no queremos arribar, ni a resultados demasiado unilaterales y rígidos (univocismo), ni excesivamente abiertos, inciertos y difusos (equivocismo).

Y es que la analogía es proporción y, por lo tanto, son consustanciales a ella las virtudes de la proporcionalidad, la medida y la prudencia, de modo que los métodos hermenéutico-analógicos deben llevarnos a formular juicios prudenciales, frónéticos, que consideren y relacionen dinámicamente, de manera flexible y proporcionada, 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 en buena medida abiertas, mutables e interrelacionadas, en razón de sus contextos particulares.⁸

BASES PARA UNA HERMENÉUTICA DEL SURGIMIENTO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN (FASE INICIAL DEL *MODELO NEIN*)

Me voy a centrar ahora en la primera fase del fenómeno de las necesidades de información, según el modelo NEIN: la fase de

8 No voy a entrar aquí en la cuestión de las tipologías de *usuarios de la información* (por ser éste un tema demasiado prolijo y complejo, que excede las limitadas pretensiones de este estudio), las cuales, en un plano teórico, resultan útiles como instrumentos de comprensión de la diversidad y heterogeneidad de usuarios posibles, y en un sentido práctico, para la propuesta y articulación de métodos, técnicas e instrumentos concretos para su estudio. Sería interesante (y creo que muy fecundo) desarrollar estudios de tipologías de usuarios desde la hermenéutica analógica y desde un concepto hermenéutico-analógico de *usuario*.

surgimiento de la necesidad de información en el usuario. Constituye el punto de arranque de todo el proceso y representa (junto al punto final del mismo: el juicio de satisfacción o insatisfacción de la necesidad por parte del usuario) uno de los momentos más subjetivos y personales de todo él. Esta subjetividad inicial, concretada en la determinación, manifestación y detección de la necesidad, tiene implicaciones hermenéuticas muy acusadas, tanto para el propio usuario, el cual lleva a cabo una actividad auto-interpretativa de su situación de necesidad estableciéndola como tal y fijando su significación personal y perfiles, como para el estudioso de las necesidades de información, quien debe interpretar también la naturaleza, el modo y las condiciones en que surge tal necesidad para el usuario.

Por lo tanto, podemos afirmar sin ambages que el surgimiento de una necesidad de información es un fenómeno cuya comprensión y conocimiento exigen de una actividad hermenéutica, ya que se sostiene sobre un acto interpretativo, donde el *texto* a interpretarse es la manifestación de tal necesidad (en una primera instancia, para la persona del usuario; después para las personas implicadas en tal fenómeno por la mediación del propio usuario: profesionales de la información que pueden satisfacerla, estudiosos de las necesidades de información, etc.), y el modo en que surge y se manifiesta.

Así lo corrobora —siguiendo al modelo NEIN— el hecho de que el surgimiento de las necesidades de información se halle bajo la influencia, tanto de factores externos (ambiente físico y cultural en que se desenvuelve el usuario: peculiaridad, variabilidad, etc.), como internos (características personales, propias de cada usuario, o de cada grupo de usuarios en casos de perfiles uniformes),⁹ es decir, los distintos contextos externos e internos, los cuales —como vengo insistiendo a lo largo de este trabajo— constituyen los elementos hermenéuticos por antonomasia, y que, además, deben captarse sobre la base de una racionalidad metodológica

9 Juan José Calva. *El fenómeno de las necesidades de información...*, 19.

consciente y adecuada a tal naturaleza hermenéutica. Escribe Calva al respecto:

Para conocer los factores internos y externos que afectan a las comunidades de usuarios, se requiere la indagación por medio de la aplicación de ciertos métodos, técnicas e instrumentos que faciliten a la unidad de información recabar los datos suficientes para hacer comprensibles las necesidades de información a los bibliotecarios y documentalistas, quienes finalmente permitirán, mediante su trabajo, que el usuario encuentre u obtenga el o los documentos con la información que lo satisfará.¹⁰

En efecto, una metodología coherente con la naturaleza hermenéutica particular de esta fase del fenómeno de las necesidades de información debe adecuarse a los dos anteriores factores contextuales, puesto que debe resultar apta para dar cuenta, lo más precisa y rigurosamente posible, de la problemática interpretativa que suponen en el marco del estudio de usuarios que pretende llevarse a cabo. Tanto el método, como las técnicas y los instrumentos han de responder, pues, a tales condicionantes ontológicos y metodológicos. Su idoneidad, en este sentido, debe corresponder a la complejidad y a la apertura hermenéuticas que comporta el surgimiento de una necesidad de información para un usuario, debiendo, en función de tal objetivo, resultar flexibles, dinámicos y adecuados al usuario o comunidad de usuarios que se trate, bajo la tensión hermenéutica entre la universalidad metodológica que debe caracterizar a todo método científico, y la particularidad existencial que es propia de cada situación concreta.

Como indiqué líneas más arriba, resulta de gran interés aquí un ejercicio hermenéutico basado en la analogía entre comunidades y/o usuarios, y métodos, técnicas e instrumentos aplicables; una metodología sustentada sobre una hermenéutica analógica.

10 *Ibidem*, 22.

En este sentido, debe operarse un ejercicio prudencial en la valoración de la relación entre las variables cuantitativas y las cualitativas en el planteamiento del estudio de usuarios, en la elección del método de promoción para obtener una mayor respuesta por parte de la población en la elaboración del estudio. Como digo, todo esto es especialmente importante en las fases de planificación y de ejecución de un estudio de surgimiento de necesidades de información de usuarios en una comunidad específica.

En términos metodológicos más concretos, desde la perspectiva de los estudios de usuarios, la cuestión fundamental a resolver en esta primera fase del fenómeno de las necesidades de información sería la siguiente: ¿cómo comprender los modos y las condiciones bajo las que surgen las necesidades de información en una comunidad de usuarios para las personas que la integran? En este sentido, desde el punto de vista técnico-metodológico, habría que resolver cuestiones, como por ejemplo, cómo entrar e integrarse inicialmente en tal comunidad de usuarios de la información, cómo empatizar inicialmente con los usuarios de información de la misma para indagar y conocer mejor sus necesidades informativas, etc. En suma, el estudioso o profesional de la información debe realizar permanentemente juicios de racionalidad práctica, y por lo tanto, juicios de carácter fronético, de naturaleza prudencial, que conjugan, por un lado, aspectos prácticos, expresados en la naturaleza concreta de la situación existencial en que se da tal surgimiento de la necesidad para una persona o un grupo de personas en particular, y por el otro lado, aspectos teóricos, expresados en el propósito científico de universalidad del propio estudio de usuarios, en tanto que investigación en sí misma.

Partiendo de estos presupuestos, es muy importante establecer unas reglas concretas de interpretación en torno al surgimiento de las necesidades de información para los usuarios que conjuguen lo universal con lo particular (lo cual es lo propio de toda hermenéutica). Por una parte, deben contemplar cuestiones *objetivas*, relativas a la adecuación y a la contextualización de la persona del investigador en los estudios de campo de tal comunidad de usuarios, tales como su conocimiento del medio y del contexto en que

se produce el surgimiento de tal necesidad de información. Así pues, es fundamental un mínimo conocimiento objetivo (incluso científico, en su caso) del tipo de información concreta que se necesita ahí, también de los medios de expresión simbólica del tal necesidad (sobre todo en comunidades de usuarios culturalmente diversas a la del investigador, como por ejemplo las indígenas en México), así como de los medios de expresión lingüística (conocimiento de la lengua en que se verbaliza tal necesidad); de los antecedentes históricos, sociales, económicos, políticos y jurídicos (en suma, culturales: de la *Weltanschauung* o cosmovisión) de tal comunidad de usuarios etcétera.

Por otra parte, tales reglas hermenéuticas deben contemplar también cuestiones *subjetivas*, relativas, sobre todo, a la persona del usuario a investigar, a sus perfiles psíquicos, antropológicos, culturales, etcétera, a los procesos de empatía con el usuario de cara a procurar la satisfacción de sus necesidades de información por parte de los servicios informacionales, etc.¹¹ Se trata, en definitiva, del factor humano que incide (y debe incidir) siempre en todo el fenómeno de las necesidades de información.

A MODO DE CONCLUSIÓN

A partir de estas consideraciones generales en torno a esta fase inicial del fenómeno de las necesidades de información, según la conceptualización ofrecida por el modelo NEIN, podemos concluir en que, a la luz del trasfondo hermenéutico de este modelo epistemológico, nos ubicamos en disposición de comprender y explicar toda la problemática implicada en relación con el surgimiento de las necesidades de información en las personas. Ello nos dispone también a tomar una perspectiva metodológica, también de

11 Un estudio muy agudo y sugerente de la incidencia de la empatía y de los procesos de empatía en los estudios de usuarios de la información, bajo el marco teórico del modelo NEIN, se encuentra en Amado López, "La empatía en el Modelo NEIN".

inspiración hermenéutica, a la hora de planear y ejecutar estudios de usuarios de información, lo cual nos debe conducir a resultados más coherentes y respetuoso con el mencionado trasfondo hermenéutico que tiñe al modelo.

Así pues, según estos presupuestos, como estudios de la fenomenología de las necesidades de información debemos obtener un determinado grado de comprensión de la problemática teórica, y de las experiencias y situaciones en que se da el surgimiento de tales necesidades, que son propias de determinados usuarios de información en el ámbito de un concreto contexto informativo, con el propósito de ubicarnos también en una adecuada comprensión de la siguiente fase del fenómeno (la manifestación del comportamiento informativo del usuario para satisfacer tal necesidad) y de sus relaciones e implicaciones con la actual.

De este modo, podremos contribuir a cumplir con el objetivo final y principal de todo servicio de información y de todo estudio de usuarios: satisfacer, en la mayor medida de lo posible, las necesidades informativas de éstos, lo cual es fuente de progreso, en última instancia, tanto para la persona en cuestión como para la comunidad en la que vive.

BIBLIOGRAFÍA

Beuchot, Mauricio. *Perfiles esenciales de la hermenéutica*. México: Instituto de Investigaciones Filológicas, UNAM. 2002.

———. *Tratado de hermenéutica analógica. Hacia un nuevo modelo de interpretación*. 4ª ed. México: Facultad de Filosofía y Letras, UNAM, Editorial Itaca. 2009.

Calva González, Juan José. *El fenómeno de las necesidades de información: investigación y modelo teórico*. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM. 2007.

- _____. *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM. 2004.
- Eco, Umberto. *Interpretación y sobreinterpretación*. Trad. de Juan Gabriel López Guix. 2ª ed. Madrid: Cambridge University Press. 1997.
- Gómez García, Juan Antonio. “El trasfondo hermenéutico de los estudios de usuarios de la información”, en Calva González, Juan José (Coord.). *Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios*. México: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, UNAM. 2015: 1-20.
- _____. “Hermenéutica del comportamiento informativo en los estudios de usuarios de información”, en Calva González, Juan José (Coord.). *Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios*. México: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, UNAM. 2015: 21-38.
- Guevara Villanueva, Angélica. “La medición de la satisfacción del científico matemático en el uso de algunas fuentes de información y servicios bibliotecarios”, en Calva González, Juan José (Coord.). *La investigación sobre las necesidades de información de diferentes comunidades: memoria del III Seminario de Usuarios de la Información*. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. UNAM. 2009: 81-108.
- Iturbe Fuentes, Luis Raúl. “La web 2.0 en un entorno académico: propuesta para su aplicación en una biblioteca especializada. Instituto de Geografía”, en Calva González, Juan José (Coord.). *Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios*. México: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. UNAM. 2015: 177-192.
- Sánchez Soto, Armando. “Comportamiento informativo de los tesisistas de licenciatura en Bibliotecología de la ENBA, el Colegio de Bibliotecología de la UNAM y

de la UAEM: causas que lo originan”, en Calva González, Juan José (Coord.). *La investigación sobre las necesidades de información de diferentes comunidades: memoria del III Seminario de Usuarios de la Información*. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM. 2009: 141-154.

Vilchis López, Amado. “La empatía en el Modelo NEIN”, en Calva González, Juan José (Coord.). *Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios*. México: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, UNAM. 2015: 39-52.

Villaseñor Rodríguez, Isabel. “Acercamiento teórico de los autores españoles al fenómeno de las necesidades de información”, en Ríos Ortega, Jaime, Ramírez Velázquez, César Augusto (Coords.). *La información y sus contextos en el cambio social*. México: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, UNAM. 2015: 195-214.

———. “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: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM. 2009: 3-78.

Usuarios de la información: estudios, métodos y comunidades sociales. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información/UNAM. La edición consta de 100 ejemplares. Coordinación editorial, Anabel Olivas Chávez; revisión especializada y corrección de pruebas, Valeria Guzmán González; revisión de pruebas, Carlos Ceballos Sosa; formación editorial, Ruth Eunice Pérez. Fue impreso en papel cultural de 90 gr. en los talleres de Litografía Ingramex, Centeno 162-1, Col. Granjas Esmeralda. Ciudad de México. Se terminó de imprimir en junio de 2022.