

Usuarios, archivos y bibliotecas:

Servicios, teoría y práctica

Juan José Calva González
Coordinador



Z678.88
U785

Usuarios y archivos : hacia la investigación sobre usuarios de archivos / Coordinador Juan José Calva González.
- México : UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2021.

xii, 135 p. - (Usuarios de la información)
ISBN: 978-607-30-5586-4

1. Usuarios de archivos - Investigación. 2. Comportamiento informativo - Estudio de casos. 3. Usuarios - Necesidades de información - Estudio de casos. I. Calva González, Juan José, coordinador. II. ser.

Diseño de portada: Natzi Vilchis

Primera edición, 2021

D.R. © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Ciudad Universitaria, 04510, Ciudad de México

Impreso y hecho en México

ISBN: 978-607-30-5586-4

Publicación dictaminada

Contenido

INTRODUCCIÓN	VII
Juan José Calva González	
COMPORTAMIENTO INFORMATIVO EN EL ÁREA DE METEOROLOGÍA: ESTUDIO DE CASO EN UNA INSTITUCIÓN ESPAÑOLA	1
Fernando Bittencourt dos Santos	
Isabel Villaseñor Rodríguez	
Fernanda Martins	
LOS ARCHIVOS MUNICIPALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID: FUENTES DE INVESTIGACIÓN DEL PROYECTO ALDICAM	15
Concepción Mendo Carmona	
CERCA O LEJOS DE LOS ARCHIVOS HISTÓRICOS EN EL PERÚ	33
Elizabeth Gladys Ascencio Jurado	
Luis Ernesto Carrasco Benites	
HACIA UN ENFOQUE METODOLÓGICO PARA CARACTERIZAR A LOS TAXISTAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO COMO USUARIOS DE LA INFORMACIÓN	65
Angélica Guevara Villanueva	
Angélica María Rosas Gutiérrez	
LA HERMENÉUTICA COMO METODOLOGÍA CUALITATIVA EN LOS ESTUDIOS DE USUARIOS DE INFORMACIÓN: BASES Y DESARROLLOS	101
Juan Antonio Gómez García	
LOS USUARIOS DEL ARCHIVO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID (UCM) EN SU FUNCIÓN DE ARCHIVO HISTÓRICO	121
Isabel Villaseñor Rodríguez	
DISEÑO DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN ACORDE CON LA MULTICULTURALIDAD DE LOS USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS: LA BIBLIOTECA DEL RECINTO DE GRECIA DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	133
Emilia Tatiana Mora Araya	

FACTORES POLÍTICO, SOCIAL Y EDUCATIVO EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL BIBLIOTECARIA EN MÉXICO	149
César Salvador Olguín Camacho	
LOS ESTUDIOS DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN COMO BASE PARA EL DISEÑO DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN ARCHIVOS.. . . .	161
Juan Miguel Castillo Fonseca	
EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA FRANCISCO XAVIER CLAVIGERO	191
María Elena Gómez Cruz	
COMPORTAMIENTO INFORMATIVO EN EL USO DE FUENTES Y RECURSOS DE INFORMACIÓN DEL PROFESIONAL TÉCNICO USUARIO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA DEL ÁREA DE GEOGRAFÍA DE LA UNAM . . .	207
Antonia Santos Rosas	
LOS NO-USUARIOS DE UNA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA, POR QUÉ NO USAN LA BIBLIOTECA Y CUÁL ES EL RECURSO MÁS USADO FUERA DE ELLA	221
Flor de María Silvestre Estela	
Juan José Calva González	
Murilo Bastos da Cunha	
LOS USUARIOS DE LA INFORMACIÓN, BIBLIOTECA CENTRAL UNIVERSITARIA DR. CARLOS MACIEL ESPINOSA.	247
Rosa Elba Chacón Escobar	
LOS ESTUDIOS DE USUARIOS EN URUGUAY: UNA PERSPECTIVA COMPARATIVA DE LAS COMUNIDADES INVESTIGADAS, 1992-2014	263
Martha Sabelli	
MÁS ALLÁ DE LA TECNOLOGÍA, MÁS CERCA DEL USUARIO DEL ARCHIVO HISTÓRICO MONSEÑOR ALUMNI (RESISTENCIA, CHACO, ARGENTINA).	287
Juan Codutti	
Lucrecia Felquer	
Carmen Mercedes Samaniego	
CONCLUSIONES.....	307
Juan José Calva González	

La hermenéutica como metodología cualitativa en los estudios de usuarios de información: bases y desarrollos

JUAN ANTONIO GÓMEZ GARCÍA
Universidad Nacional de Educación a Distancia

INTRODUCCIÓN

El abordaje del fenómeno de las necesidades de información constituye uno de los ejes centrales de los estudios bibliotecológicos. Realmente es importante conocer el amplio y heterogéneo complejo de variables que intervienen en el surgimiento, la determinación y la satisfacción de las necesidades de información por parte de los usuarios de la misma, no solo a efectos prácticos, donde esta cuestión resulta absolutamente insoslayable, habida cuenta de que las unidades de información se constituyen y justifican, en gran medida, en razón de la existencia y de la naturaleza de tales necesidades, sino también a efectos puramente teóricos, puesto que una cabal comprensión de toda esta fenomenología resulta fundamental en el contexto general de la ciencia bibliotecológica.

Es de sobra conocida la existencia de abundantes y variadas investigaciones empíricas en torno a las necesidades concretas de información, los comportamientos informativos de los usuarios y su satisfacción o insatisfacción en el contexto específico de diversos centros de información, e incluso, en un plano más general,

en relación con distintas comunidades de usuarios.¹ Desde luego, tales investigaciones responden, por lo general, a una metodología sólidamente fundada y establecida, y resultan de gran interés, sobre todo a efectos prácticos; sin embargo, la fenomenología de las necesidades de información carece, en mucha mayor medida, de

-
- 1 Me remito a la espléndida e ingente labor que lleva realizando en este ámbito toda la escuela de Juan José Calva en el Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas de la UNAM desde hace ya bastantes años, en relación con comunidades en México, tales como los docentes de los centros de enseñanza secundaria, los estudiantes universitarios y de secundaria, los usuarios de redes sociales en internet, los vitivinicultores, los indígenas, los tequileros, los boxeadores amateurs, los reclusos, los taxistas de la Ciudad de México, etc... (Vid., a modo de ejemplo: 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 DF: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2009, pp. 81-108; 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 *ibidem*, pp. 141-154; Vázquez Moctezuma, Salvador Enrique; Calva González, Juan José: “Análisis de las necesidades de información y comportamiento en la búsqueda de información de atletas amateurs: los boxeadores”, en *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*, vol. 27, núm. 61 (septiembre-diciembre 2013), pp. 175-206; 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*. Colección “Usuarios de la Información”. México DF: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, Universidad Nacional Autónoma de México, 2015, pp. 177-192; así como diversos trabajos sobre estas comunidades que se recogen en el volumen colectivo: Calva González, Juan José (Coord.): *Estudios de usuarios en diferentes comunidades: necesidades de información y comportamiento informativo*. México DF: Colección “Usuarios de la Información”. México DF: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, Universidad Nacional Autónoma de México, 2013).

planteamientos y reflexiones monográficas en el ámbito teórico, lo cual es necesario para fundar y desarrollar con mayor solidez posibles aplicaciones prácticas.²

Una de las más importantes y reconocidas elaboraciones teóricas es, precisamente, la propuesta por el doctor Juan José Calva González, hace más de una década, representada en su llamado Modelo NEIN; un modelo que, en su extraordinaria sencillez, constituye un referente explicativo muy abierto, profundo y comprensivo de la fenomenología de las necesidades de información. Según el Modelo NEIN, el fenómeno de las necesidades de información se compone de tres fases:

- a) Fase inicial: el surgimiento de la necesidad para el usuario de la información.
- b) Fase intermedia: el comportamiento del usuario encaminado a satisfacer tal necesidad.
- c) Fase final: la satisfacción o insatisfacción de la necesidad informativa del usuario, como resultado del comportamiento anterior.

Todo este proceso se encuentra mediado por factores contextuales, tanto internos del usuario, como externos al mismo.³ En cada una de estas fases, los referentes que han de investigarse para comprender el fenómeno son, en palabras de Juan José Calva:

En el primer caso [surgimiento de la necesidad de información] se investigará a la persona en su ambiente, sus características par-

2 Especialmente destacable, en este sentido, es el recientemente aparecido libro de la Profesora Isabel Villaseñor Rodríguez, *Estudios de usuarios de información. Diseño metodológico e informe final*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya, 2017.

3 Vid., por ejemplo: Calva González, Juan José: *El fenómeno de las necesidades de información: investigación y modelo teórico*. México DF: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2007; y *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*. México DF: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004.

ticulares 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

Como he venido afirmando en otros trabajos,⁵ si debemos caracterizar al *Modelo* NEIN desde un punto de vista filosófico, considero que se trata esencialmente de un modelo hermenéutico, ya que se sustenta sobre un proceso temporal, secuencial y dinámico en el cual todas sus fases son esencialmente interdependientes, se condicionan recíprocamente, y están mediadas por el contexto interpretativo tanto del usuario, como del estudioso del fenómeno de las necesidades de información que las contempla bajo el propio modelo. Así pues, este modelo es resultado de una consideración epistemológica de la fenomenología de las necesidades de información desde una perspectiva hermenéutica, y en relación con la realidad que pretende comprender y explicar, da cuenta perfectamente de su complejidad como algo que solo puede

4 Juan José Calva González: *El fenómeno de las necesidades de información...*, op. cit., p. 29.

5 Cfr. mis trabajos: “El trasfondo hermenéutico de los estudios de usuarios de la información”, en Juan José Calva González (Coord.): *Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios*. Colección “Usuarios de la Información”. México DF: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, Universidad Nacional Autónoma de México, 2015: 1-20; “Hermenéutica del comportamiento informativo en los estudios de usuarios de información”, en *ibidem*, pp. 21-38; y “El método hermenéutico aplicado a los estudios de usuarios de la información”, en Juan José Calva González (Coord.): *Comunidades de usuarios, necesidades de información y servicios bibliotecarios: investigaciones*. México DF: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información (Universidad Nacional Autónoma de México), 2016: 1-28.

entenderse, de manera cabal, a la luz de procesos hermenéuticos efectuados por parte, principalmente, del usuario de la información, y secundariamente, por parte de otros sujetos que se encuentren involucrados en el fenómeno concreto en que se manifiesta la necesidad de información que se pretende satisfacer.

DE LA ONTOLOGÍA A LA EPISTEMOLOGÍA DEL FENÓMENO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN: EL MODELO NEIN COMO MODELO CUALITATIVO

En consonancia con su caracterización hermenéutica, corresponde descender un poco del plano ontológico al plano epistemológico de la fenomenología de las necesidades de información, y plantear algunas reflexiones en torno a las posibles concreciones metodológicas del Modelo NEIN.

En este sentido, conviene, de entrada, sentar la hipótesis central de mi reflexión, la cual me va a servir de punto de partida: el Modelo NEIN, en tanto modelo hermenéutico, es un modelo que se sustenta principalmente sobre metodologías cualitativas. En efecto, una consideración hermenéutica del fenómeno de las necesidades de información como la operada por nuestro modelo comporta, de suyo, que los estudios de usuarios de la información, a la luz del mismo (en tanto que modo de comprender y explicar esta fenomenología) respondan, desde un punto de vista metodológico general, a metodologías cualitativas, puesto que constituyen los modos más adecuados para dar cuenta y captar toda la complejidad, la diversidad, la amplitud y la heterogeneidad que caracterizan al fenómeno de las necesidades de información.

Así pues, al igual que en otras disciplinas, si cabe hablar de un *giro hermenéutico* en nuestro ámbito de estudio, éste se concreta

en la adopción de metodologías básica o mayoritariamente cualitativas al planear, diseñar y realizar estudios de usuarios. En mi opinión, el modelo NEIN, en su aspecto metodológico, tanto en su trasfondo como en su formulación explícita, significa una apuesta fundamental por enfoques esencialmente cualitativos.⁶

Efectivamente, en términos muy generales, la Hermenéutica es la Filosofía de la interpretación y del sujeto que existe (que *es-ahí-Dasein*-, en la célebre terminología de Heidegger), en cuanto sujeto intérprete del mundo que le circunda y de su propio mundo personal. La interpretación constituye el modo de comprensión del mundo, y es la base de su relación con él y con las demás personas, de tal manera que el mundo (en permanente interrelación con su mundo particular) representa el *texto* que está sometido a constante interpretación de cara a desentrañarlo, a desvelarlo bajo una circularidad incesante que conforma su existencia: su *ser-en-el-mundo* (círculo hermenéutico). La temporalidad y la historicidad son, así, los condicionantes sustanciales de la interpretación y de la subjetividad, y el lenguaje constituye el medio en que se da y se desenvuelve la interpretación; en suma, el contexto que acompaña permanentemente a ese *texto*, a la vez, *objetivo y subjetivo*. De este modo, lo real es plural, heterogéneo, polifacético y diverso, como también lo es el lenguaje, no solo en su formulación abstracta, convencional (como lenguas o idiomas abstractos, podríamos decir), sino especialmente porque es algo que se da, sobre todo, en la vida práctica de las personas, bajo constantes actos de habla que conforman un mundo mutable, cambiante y en permanente dinamismo. De este modo, la Hermenéutica filosófica

6 En todo caso, como veremos después, esto no significa que las metodologías cuantitativas no quepan aplicarse bajo el Modelo NEIN, y que hayan de desecharse de entrada. Ciertamente, en función del tipo de investigación concreta que se realice, el enfoque cualitativo puede verse profundamente modulado, e incluso relegado, por métodos, técnicas e instrumentos metodológicos de carácter cuantitativo. Será la casuística concreta, pues, la que ayude a determinar tal decisión para el investigador.

constituye una auténtica ontología, una específica filosofía del ser, bajo estos principios y coordenadas filosóficas.⁷

A partir de aquí, la Hermenéutica, como perspectiva de conocimiento filosófico, ha desarrollado una metodología propia que, en términos generales, se concreta en enfoques y métodos de carácter cualitativo. La indagación y el desentrañamiento del significado del mundo del sujeto, tanto interior como exterior, no pueden operarse de otro modo más que bajo metodologías cualitativas, las cuales priman el significado y el sentido de lo que se pretende conocer y estudiar, atendiendo, ante todo, al principio de diferencia (más que al de identidad), a lo particular (más que a lo general) y a lo diverso (más que a lo unitario).

7 La Hermenéutica como filosofía se remonta a los orígenes mismo del pensamiento occidental: a la antigua Grecia, en cuya mitología estaba Hermes, el mensajero de los dioses, intermediario entre los dioses y los hombres. Desde entonces se ha proyectado a lo largo de toda la Historia de la Filosofía occidental, con mayor o menor protagonismo, a través, sobre todo, de la Teología y del Derecho, entendiéndose básicamente como el arte de la interpretación de textos (en estos casos, sagrados y jurídicos). Su más reciente eclosión como filosofía específica se produce en el siglo XX, sobre todo, a partir de la obra de Martin Heidegger, de Hans-Georg Gadamer, Paul Ricoeur y Mauricio Beuchot (Vid., por ejemplo: Martin Heidegger: *Identidad y diferencia*. Trad. de Helena Cortés y Arturo Leyte. Barcelona: Anthropos, 1990; Martin Heidegger: *Ser y Tiempo*. Trad., prólogo y notas de Jorge Eduardo Rivera. Santiago de Chile: Editorial Universitaria, 1998; Hans-Georg Gadamer: *Verdad y método*. Trad. de Ana Agud y Rafael de Agapito. 5º ed. Salamanca: Sígueme, 1993; Paul Ricoeur: *El conflicto de las interpretaciones. Ensayos de hermenéutica*. Trad. de Alejandrina Falcón. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica, 2003; Mauricio Beuchot: *Tratado de hermenéutica analógica. Hacia un nuevo modelo de interpretación*, 2ª ed. México DF: Facultad de Filosofía y Letras (Universidad Nacional Autónoma de México), Editorial Ítaca, 2000; y Maurizio Ferraris: *La Hermenéutica*. Trad. de Lázaro Sanz. Madrid: Ediciones Cristiandad, 2004.

PRINCIPIOS Y BASES TEÓRICAS PARA UNA METODOLOGÍA HERMENÉUTICA (CUALITATIVA)

Antes que nada, hemos de indicar que la Hermenéutica, como filosofía, ha experimentado un escaso desarrollo en el ámbito de la reflexión metodológica. En general, la Hermenéutica ha sido objeto de atención más como Filosofía que como Metodología, de ahí sus pocas aplicaciones al campo de los métodos, las técnicas y las herramientas metodológicas; menos aún al ámbito específico de la Metodología de los estudios de usuarios de la información.

Frente al mecanicismo, al cuantitativismo, al positivismo y al univocismo significativo que están en la base de las metodologías científicas modernas, las metodologías hermenéuticas contemporáneas parten de la lingüisticidad de la subjetividad humana, de tal manera que el lenguaje (no la cosa objetivada bajo los patrones anteriores) constituye el centro neurálgico en torno al cual gira cualquier tentativa de interpretación y de conocimiento del mundo. En la medida en que el lenguaje es el espacio por antonomasia de lo diferente, el ámbito práctico por excelencia del pensamiento y de la acción humanas, se rompe con el uniformismo matemático que aplasta cualquier posibilidad de contemplación de la cualidad y del matiz en la realidad.

Así pues, el investigador debe adoptar una actitud y un lugar distintos en relación con lo que pretende conocer, mas basado en la empatía con el texto que pretende interpretar, que le permita asumirlo en un diálogo permanente con él y consigo mismo en tanto sujeto histórico intérprete. Más que de objetivar numéricamente hechos sociales e individuales basándonos en leyes causales que permitan generalizar los resultados y las conclusiones de la investigación a tenor de un análisis estadístico,⁸ se trata de

8 Aquí debe realizarse una importante precisión para no confundir los términos del discurso: cuando se habla de *numérico* y *estadístico*, hacemos referencia al patrón metodológico general que se sustenta sobre tales categorías (el positivista, por ejemplo), y no tanto a la posibilidad de emplear números y estadísticas como herramientas de cuantificación de determina-

comprender y explicar al sujeto individual bajo su contexto existencial particular y del grupo social en el que se integra y desenvuelve mediante un discurso práctico y semiológico que nos permita desentrañar los significados y los sentidos de sus intenciones y de sus acciones. Se trata, pues, de verificar, de ponderar y de valorar lo que diferencia, más que lo que uniformiza u homogeneiza.⁹

Aun existiendo una considerable diversidad de criterios para describir las metodologías cualitativas,¹⁰ no obstante pueden caracterizarse, en términos generales, por el hecho de que todas ellas

dos aspectos de las investigaciones cualitativas. Es más: con mucha frecuencia es absolutamente necesario usar números y estadísticas como elementos fundamentales de investigaciones cualitativas (Vid. Darío Alberto Ángel Pérez: "La hermenéutica y los métodos de investigación en ciencias sociales", en *Estudios de Filosofía*. Medellín: Universidad de Antioquia, núm. 44 (diciembre 2011): 10.

- 9 Por su naturaleza prudencial y equilibrada, es interesante aquí reseñar la postura del gran hermeneuta Mauricio Beuchot, el filósofo de la llamada *hermenéutica analógica*, quien postula la tesis de que, partiendo de la diferencia y de lo diferente como cualidad primera del mundo, éste ha de interpretarse analógicamente, esto es, respetando lo que, de entrada y de suyo, se presenta al intérprete (la diferencia), pero sin perder de vista lo que identifica y existe en común, para evitar caer en equivocismos y en relativismos extremos, absolutamente disolventes e improductivos desde un punto de vista epistemológico. Bajo esta lógica integradora, analógica, se evita incurrir también en univocismos (al modo en que lo hacen, por ejemplo, los positivismos), los cuales hacen *tabula rasa* de los matices y de las cualidades, en aras del principio de generalidad y objetividad científica, violentando ilegítimamente lo real bajo este patrón tan cerrado y excluyente (Vid., en general, Mauricio Beuchot: *Tratado...*, *op. cit.*; y *Perfiles esenciales de la Hermenéutica*. México: Fondo de Cultura Económica, Universidad Nacional Autónoma de México, 2011).
- 10 Se suelen señalar como las más importantes las siguientes tradiciones metodológicas cualitativas, si bien todas ellas tienen en común su adscripción, como es lógico, al ámbito de las llamadas *Ciencias Humanas y Sociales*: las metodologías fenomenológicas en general, la *Teoría Fundada* (también conocida como *Método de Comparación Constante*), los Estudios de casos, las metodologías etnográficas, la *Investigación Acción Participativa –IAP–*, la Cartografía social y las investigaciones narrativas (Una descripción general de cada una de ellas puede encontrarse en: Darío Alberto Ángel Pérez, *op. cit.*).

tratan de comprender el mundo desde su *sentido general*, de tal manera que lo que prima es el sentido de la investigación, más que el dato en sí mismo. Y cuando hablamos de *sentido*, lo hacemos en su consideración más amplia posible: no basta ya con darle sentido a la información y al conocimiento en sí mismos obtenidos en la investigación, sino también a la propia investigación como producto que se ubica en el marco de un determinado contexto académico y científico, al ser ésta también una práctica social y cultural con un significado y un sentido propios, por su relación con el objeto de su investigación.

A luz de estos postulados, las metodologías cualitativas tienen dos facetas interdependientes y, por lo tanto, insoslayables cuando se efectúan en procedimientos metódicos concretos (incluso en técnicas y herramientas específicas). Por un lado, el investigador debe determinar con precisión aquello que ha de interpretar fijando, al mismo tiempo, la perspectiva que adoptará para ello. Se trata así de comprender y explicar el ámbito en que se da su actividad hermenéutica *ab intra*, desde adentro; esto es, desde la ubicación natural y el punto de vista personal de los sujetos que conforman ese ámbito social, cultural y simbólico. De este modo, el investigador se halla en condiciones iniciales para plantear y desarrollar procesos de empatía con estos sujetos, entendiendo su idiosincrasia particular, sus motivaciones, sus valores, sus creencias, sus emociones y sentimientos, etc., en relación con el sentido que ellos mismos les otorgan. En esta línea, son posibles diversos modos de acercamiento al sujeto investigado en función de los contextos concretos, pero, en todo caso, pueden efectuarse mediante un proceso de pesquisa premeditado; es decir, encaminado directamente a esa finalidad; o bien, como resultado de la formación de lazos afectivos y de la interrelación entre investigador e investigado, en la medida en que se acentúa y profundiza en la problemática sociocultural del grupo o de la persona investigada.

Una vez fijado el espacio simbólico de interpretación, le corresponde ahora al investigador interrelacionarse con él, dialogando permanentemente bajo el *continuum* impuesto por su propia actividad

hermenéutica. Aquí el *background* personal del investigador presenta una relevancia metodológica fundamental puesto que, por un lado, resulta de suyo imposible para el investigador abstraerse del mismo y, por otro, le permite tratar de comprender la *Weltanschauung*, la cosmovisión, del sujeto investigado.

Ni qué decir tiene que son imprescindibles una gran apertura y disposición mentales para el investigador, puesto que las exigencias de rigor que le vienen dadas por el bagaje científico de la disciplina que se trate poseen un peso enorme en la fijación de esta delicada posición hermenéutica que bascula incesantemente entre lo objetivo y lo subjetivo, entre lo general y lo particular, entre lo abstracto y lo concreto.

PLANTEAMIENTOS BÁSICOS PARA UNA METODOLOGÍA HERMENÉUTICA EN LOS ESTUDIOS DE USUARIOS DE LA INFORMACIÓN SEGÚN EL MODELO NEIN

Desde su origen, los estudios de usuarios de la información se han planteado y ejecutado principalmente desde metodologías cuantitativas.¹¹ Por lo general, la inmensa mayoría de ellos se han llevado a cabo en virtud de las necesidades y coyunturas concretas por parte de los profesionales de la información que precisaban conocer las necesidades, los comportamientos informacionales y el grado de satisfacción de los usuarios de sus centros de información. Esta clara y sencilla determinación de las comunidades de usuarios que eran objeto de su estudio simplificaba mucho todos los procesos hermenéuticos de fijación del *punto de mira* y de la perspectiva a adoptar por parte del investigador, de tal manera que las metodologías cuantitativas solían ser las más adecuadas y factibles para ser aplicadas.

11 Cfr. Carmen Martín Moreno: "Metodología de investigación en estudios de usuarios", en *Revista General de Información y Documentación* (Universidad Complutense de Madrid), 17, núm. 2 (2007): 129-149.

A lo anterior hay que añadir el hecho de que los modelos metodológicos hermenéuticos han tenido un desarrollo escasísimo en el ámbito de los estudios de usuarios de la información, no sólo por razones prácticas y en el plano de su ejecución concreta, sino también, como decimos, en el contexto de la especulación teórica.

En consecuencia, está todavía por desarrollarse un espacio de reflexión más profunda al respecto y, por supuesto, la ejecución de investigaciones concretas sobre usuarios que respondan fundamentalmente a metodologías cualitativas.¹² En todo caso, vamos a esbozar aquí una serie de bases y principios que puedan servir para profundizar en este campo pendiente aún de explorar en profundidad, dentro del marco teórico suministrado por el Modelo NEIN.

El primer aspecto para considerar, desde un punto de vista metodológico, atañe a los contextos de las personas que están en juego en la investigación: el de los usuarios, tanto interno como externo, y el del investigador. Hemos puesto de manifiesto que, en los estudios de usuarios de la información, según la Hermenéutica, se produce realmente un *encuentro de dos mundos*: el del usuario y el del investigador; de ahí que sea esencial conocer el contexto del discurso en que se inserta, y que conforma el estudio de usuarios en cuestión: del discurso sometido a análisis (usuario y comunidad de usuarios que se investiga) principalmente; y también del discurso personal del estudioso, ya que éste debe tener siempre presente que se halla en una interrelación dinámica y constante con el discurso representado por el usuario. Evidentemente, este

12 Un ejemplo especialmente destacable por su gran potencial creativo e innovador en el ámbito de las metodologías cualitativas aplicadas a los estudios de usuarios según el Modelo NEIN, y por su enorme rigor metodológico, fue realizado y presentado por el Maestro Abraham Alameda Rangel en el marco del I Congreso Internacional de Investigación sobre Estudios de Usuarios de la Información, celebrado en la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (México) del 12 al 14 de marzo de 2018 con el título “Alternativas de enfoque para los estudios de usuarios: propuesta entre técnicas cualitativas de investigación de campo y principios para pensar su complejidad”. Confiamos en que sea publicado próximamente.

proceso de interrelación se inicia a instancias del investigador, puesto que es él quien promueve y principia la investigación, pero no se trata de una interrelación unidireccional y unívoca, sino bidireccional y recíproca que se retroalimenta constantemente en función del desarrollo de la actividad investigadora.

Aquí resultan fundamentales dos aspectos:

- a) Aspectos objetivos, relativos 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 inicial conocimiento del medio en que se produce el surgimiento de tal necesidad de información y su primera estrategia de adentramiento e integración en el mismo.
- b) Aspectos subjetivos, relativos, sobre todo, a los procesos de empatía con la persona del usuario y con la comunidad de usuarios que se dispone a investigar.

Ya en relación con la dinámica metodológica en particular, un segundo elemento fundamental a considerar consiste en efectuar una constante metodología de trabajo en ciclos de análisis/síntesis, autónomos e interdependientes; es decir, teniendo presente que la actividad del investigador es de carácter holístico. En relación con el Modelo NEIN, este principio se concreta, en términos generales, en una consideración totalizante, global, de todo el fenómeno de las necesidades de información (surgimiento de la necesidad, comportamiento informativo, satisfacción o insatisfacción), como fases que se encuentran sustancialmente relacionadas, de cara a comprender genuina e integralmente la problemática informacional del usuario. Se traicionaría inicialmente este principio si se pretendiese comprender todo el fenómeno atendiendo únicamente a una sola de las fases, por encima y prioritariamente en relación con las demás porque la perspectiva natural del usuario es ésta (integral y totalizante), aun cuando, a efectos analíticos, el estudioso tenga que trabajar en fases, esto es, analíticamente (como lo expresa el propio Modelo NEIN).

El holismo hermenéutico se hace cargo de la complejidad del fenómeno, no tratando de comprenderlo y explicarlo acumulativamente, como si todo él fuese el resultado de una simple suma de sus fases entre sí, ya que, en realidad, el fenómeno de las necesidades de información no se deriva de tales fases que lo constituyen, como si fuesen elementos con una individualidad real propia; sino que, por el contrario, éstas son procedimientos analíticos que tienen su fundamento y su razón de ser en la integralidad del fenómeno, y cumplen la función de hacerlo más fácilmente inteligible, de cara a interpretarlo.

Se trata, en suma, de no cercenar unívoca ni arbitrariamente la complejidad del fenómeno a cualquiera de sus elementos, so pena de incurrir en reduccionismos que traicionen el principio metodológico hermenéutico consistente en la necesidad de comprensión integral del fenómeno, por encima de cualquier tentación de individualismo metodológico que termine por quebrar la sinergia holística entre sus fases.

En todo caso, tal holismo hermenéutico no debe ser totalmente abierto, sino que debe estar condicionado por el límite contextual que le impone el propio lenguaje, pues podría caerse en el error de pensar que *todo tiene que ver con todo*, de tal manera que se suprima todo límite en la relación de investigación, rompiéndose su proporción, e incluso en su versión más radical, disolviendo la propia identidad y razón de ser de la misma.¹³

A la luz de los dos planteamientos básicos precedentes, que estructuralmente permiten comprender cualitativamente el fenómeno de las necesidades de información, tenemos conjugados ahora contexto y método, los cuales, a mi juicio, constituyen los dos elementos fundamentales para fundar y desarrollar una metodología para la investigación del tal fenómeno.

Esta estructura se hace operativa merced a ciertos principios metodológicos, como los de flexibilidad, adaptabilidad, sinergia,

13 Cfr. Mauricio Beuchot: *Hermenéutica analógica y del umbral*. Salamanca: Editorial San Esteban, 2003: 69 y sigs.

interdisciplinariedad y relatividad, sistematicidad y continuidad, receptividad y eticidad. Veámoslos muy sumariamente:

- a) Los principios de flexibilidad y adaptabilidad se refieren a la necesidad de ajustar el plan inicial de investigación al ritmo y a la dinámica propia de la realidad informacional que se quiere estudiar. Se trata de conjugar las pretensiones y objetivos iniciales con la particularidad del supuesto que se está investigando, en función de las posibilidades coyunturales y concretas.
- b) La sinergia es una exigencia directa de la naturaleza holística de las metodologías cualitativas y se refiere a la consideración de las fases que conforman el fenómeno de las necesidades de información de manera integral, y no como si fueran entidades discretas e independientes que, por su consideración acumulativa, sumen la totalidad del fenómeno. La sinergia permite maximizar, así, las cualidades de sus partes.
- c) La interdisciplinariedad y la relatividad son exigencias metodológicas derivadas de la necesidad de integrar enfoques científicos y disciplinares diversos. En la fenomenología de las necesidades de información inciden aspectos de tan grande complejidad, que precisan de la cooperación interdisciplinar para ser comprendidos adecuadamente (además de las Ciencias de la Información, por ejemplo, la Psicología, la Antropología, la Sociología, el Derecho, la Politología, las Ciencias Históricas, etcétera). En este sentido, cada disciplina o enfoque científico debe reconocer su carácter relativo por su relación con el resto, en atención al caso concreto, para que exista y se opere una auténtica interdisciplinariedad.
- d) Sistematicidad y continuidad en la investigación significan, en el orden teórico, la combinación de las exigencias objetivas de rigor científico expresadas en un corpus sistemático de saber que conforma la disciplina (elemento estático),

con la necesidad de apertura permanente a las posibilidades de evolución del desarrollo de la actividad investigadora particular, al tratarse ésta de un *continuum* temporal en constante movimiento (elemento dinámico).

- e) Los principios de receptividad y eticidad tienen una dimensión más axiológica y espiritual, y tienen que ver con los valores éticos que están en juego en la investigación, puesto que los estudios de usuarios tienen como sentido y fin principales a personas, con lo que ello significa de respeto a su dignidad y a sus derechos fundamentales.

La consideración integral de todos estos principios metodológicos se materializa en el diseño de métodos regidos básicamente por la interrelación específica entre la persona del investigador y la del usuario y/o comunidad de usuarios a estudiar. Tal interacción entre las partes involucradas debe retroalimentarse permanentemente y ha de concebirse como un intercambio estático y dinámico (en acción), donde el diálogo (como espacio ontológico de manifestación del lenguaje) sea la vía ideal para la exteriorización de experiencias, vivencias y otras informaciones que contribuyan a la concreción de lo que se indague, bajo la mayor reciprocidad posible, pero sin perder de vista la distinta posición y el distinto rol objetivo que ambas partes desempeñan en el proceso investigativo.

De manera general, una interrelación así debe plantearse desde el mayor grado posible de horizontalidad, esto es, en una interrelación no jerárquica en la que el prestigio y la cualificación científica del investigador no se conviertan en una barrera para la intercomunicación abierta y fluida.¹⁴ Se aboga, pues, por la eliminación de toda forma de conocer la realidad que, por su rigidez, ubiquen al investigador como un ente superior y único protagonista de la investigación, que pregunta constantemente y que no es

14 Evidentemente la horizontalidad en la interrelación investigador-usuario no es un principio absoluto y excluyente, sino que está graduada por el tipo de estudio que se pretenda ejercer.

capaz de adecuar sus interrogantes y modos de expresión a las características propias de cada individuo ni a sus estados anímicos.

Así pues, todo se encuentra —podríamos decir— *en construcción*, de manera que nada ha de darse absolutamente por clausurado o terminado. Ello no quiere decir que la investigación no tenga un punto final, puesto que ello nos llevaría a la suspensión permanente de posibles resultados y caeríamos en una suerte de *sinsentido irresoluble*; sino que la decisión final debe realizarse bajo la reserva de posibles desarrollos futuros, dejándola metodológicamente abierta y en cierto suspenso.¹⁵

Corolario: de nuevo sobre el *giro hermenéutico* en los estudios de usuarios de la información.

A la vista de todo lo dicho, podemos establecer tres consecuencias generales:

1. El Modelo NEIN es un modelo lo suficientemente abierto como para admitir planteamientos y desarrollos metodológicos cualitativos. Su naturaleza hermenéutica, desde su consideración filosófica, constituye el fundamento para poder llevar a cabo investigaciones de este tipo, de tal manera que puede afirmarse su potencialidad teórica para, a partir de él, poder hablar de la necesidad de un *giro* y de una apuesta crecientes por las perspectivas cualitativas en los estudios de usuarios de la información.
2. En un plano puramente metodológico, la apuesta anterior se concreta en la necesidad de investigaciones que analicen el fenómeno de las necesidades de información con un enfoque y una actitud socio-cognitiva; esto es, que se propongan investigaciones holísticas que indaguen en las realidades de los usuarios en sus contextos naturales y que capten la complejidad, el dinamismo y la multidimensionalidad.

15 Es lo que podríamos denominar con el pretencioso nombre de *principio de humildad epistémica*, tan necesaria cuando se efectúan investigaciones cualitativas.

lidad de sus actos de búsqueda y acceso a la información, como un proceso en permanente construcción, por medio del cual el usuario y la experiencia de los usuarios pasan a convertirse en el componente crítico fundamental de análisis y comprensión.

3. Un giro y una apuesta hacia lo cualitativo no excluye una apertura posible a metodologías cuantitativas. Como demuestra la experiencia, con mucha frecuencia, dependiendo de la investigación concreta que se esté realizando, puede ser necesario complementar las orientaciones teóricas planteadas y desarrolladas bajo ambos modelos, el cuantitativo y el cualitativo; de hecho, es muy necesario un debate específico en torno a la posibilidad de integrarlos proporcionada y armónicamente, siempre que no se pasen por alto sus diferencias epistemológicas y ontológicas.

BIBLIOGRAFÍA

Ángel Pérez, Darío Alberto: "La hermenéutica y los métodos de investigación en ciencias sociales", en *Estudios de Filosofía*, Universidad de Antioquia (Medellín, Colombia), núm. 44 (diciembre 2011).

Beuchot, Mauricio: *Hermenéutica analógica y del umbral*. Salamanca: Editorial San Esteban, 2003.

———. *Tratado de hermenéutica analógica. Hacia un nuevo modelo de interpretación*, 2ª ed. México: Facultad de Filosofía y Letras, Universidad Nacional Autónoma de México; Editorial Ítaca, 2000.

Calva González, Juan José (Coord.): *Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios*. Colección "Usuarios de la Información". México DF: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, Universidad Nacional Autónoma de México, 2015.

- . *El fenómeno de las necesidades de información: investigación y modelo teórico*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2007.
- Calva González, Juan José, *Estudios de usuarios en diferentes comunidades: necesidades de información y comportamiento informativo*. Colección “Usuarios de la Información”. México: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, Universidad Nacional Autónoma de México, 2013.
- . *La investigación sobre las necesidades de información de diferentes comunidades: Memoria del III Seminario de Usuarios de la Información*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2009.
- . *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004.
- Ferraris, Maurizio: *La Hermenéutica*. Trad. de Lázaro Sanz. Madrid: Ediciones Cristiandad, 2004.
- Gadamer, Hans-Georg: *Verdad y método*. Trad. de Ana Agud y Rafael de Agapito. 5º ed. Salamanca: Sígueme, 1993.
- Gómez García, Juan Antonio. “El método hermenéutico aplicado a los estudios de usuarios de la información”, en Calva González, Juan José (Coord.): *Comunidades de usuarios, necesidades de información y servicios bibliotecarios: investigaciones*. México: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, Universidad Nacional Autónoma de México, 2016: 1-28.
- . “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*. Colección “Usuarios de la Información”. México: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, Universidad Nacional Autónoma de México, 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*. Colección “Usuarios de la Información”. México: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, Universidad Nacional Autónoma de México, 2015: 21-38.

Heidegger, Martin: *Identidad y diferencia*. Trad. de Helena Cortés y Arturo Leyte. Barcelona: Anthropos, 1990.

———. *Ser y Tiempo*. Trad., prólogo y notas de Jorge Eduardo Rivera. Santiago de Chile: Editorial Universitaria, 1998.

Martín Moreno, Carmen: “Metodología de investigación en estudios de usuarios”, en *Revista General de Información y Documentación* (Universidad Complutense de Madrid), 17, núm. 2 (2007): 129-149.

Ricoeur, Paul: *El conflicto de las interpretaciones. Ensayos de hermenéutica*. Trad. de Alejandrina Falcón. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica, 2003.

Villaseñor Rodríguez, Isabel: *Estudios de usuarios de información. Diseño metodológico e informe final*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya, 2017.

Usuarios, archivos y bibliotecas: Servicios, teoría y práctica. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información/unam. La edición consta de 100 ejemplares. Coordinación editorial Anabel Olivares Chávez; corrección especializada, Valeria Guzmán González; revisión de pruebas, Valeria Guzmán González y Carlos Ceballos Sosa; formación editorial, Nube Magenta. Fue impreso en papel cultural de 90 g en los talleres de Data-print, Georgia 181, Col. Nápoles, Alcaldía Benito Juárez, C. P. 03810, Ciudad de México. Se terminó de imprimir en noviembre de 2021.