

Los métodos de investigación cualitativos: su relevancia para la Bibliotecología y Estudios de la Información

Jaime Ríos Ortega

Introducción

Este trabajo tiene como objetivo presentar las delimitaciones epistemológicas en que se enmarca el estudio de los métodos de investigación cualitativos. Lo anterior se analiza a la luz de la reestructuración que actualmente se percibe en las ciencias sociales y, necesariamente, con respecto a los métodos de investigación cuantitativos. Asimismo, en el documento se expone la necesidad de impulsar el uso de métodos de investigación cualitativos e incluso integrar una perspectiva de estudio heterogénea y fructífera para la bibliotecología y estudios de la información.

Ideales de conocimiento y métodos de investigación

La ciencia puede entenderse como el intento de "codificar y anticipar la experiencia. El material básico de la ciencia está formado por los datos observacionales y las mediciones" (Laudan, 1993, p. 19). Desde esta perspectiva, se especifica que mediante la actividad científica también se desarrollan teorías y leyes para correlacionar, explicar y predecir esos datos (Laudan, 1993, p. 19). La producción intelectual expresada en las teorías y leyes científicas requiere, indudablemente, de métodos de investigación.

Los métodos de investigación, sean estos cuantitativos o cualitativos, forman parte de lo que se denomina *las reglas de la evidencia*. Dichos métodos operan sobre la base de principios y normas, que en caso de vulnerarse afectan la obtención de las evidencias y, en consecuencia, la calidad y fiabilidad del trabajo científico.

En lo fundamental, la ciencia tiene como misión *racionalizar los hechos empíricos objetivos* (Rescher, 1999, p. 111). Racionalizar, en este contexto, significa describir y explicar los fenómenos, es decir, encontrar respuestas a las cuestiones relativas al *cómo* y *por qué* acerca del funcionamiento del mundo (Rescher, 1999, p. 111). Esta racionalización queda reflejada en las teorías y este proceso de teorización es sin duda uno de los trabajos máspreciados en la ciencia.

Al respecto, Rescher afirma que:

Quando se cultiva la investigación científica, se examina a la naturaleza a tenor de fenómenos interesantes. Entonces andamos a tientas en cuanto a las regularidades explicativas útiles que puede sugerir la investigación. Como proceso básicamente inductivo, la teorización pide diseñar la estructura teórica menos compleja que sea capaz de acomodar los datos disponibles. En cada nivel, intentamos encajar los fenómenos y sus regularidades en la estructura explicativa más simple (cognitivamente más eficiente) capaz de resolver nuestras preguntas acerca del mundo y de guiar nuestras interacciones con él (Rescher, 1999, p. 111).

De este modo, el objetivo característico de la ciencia es aportar explicaciones sistemáticas y adecuadamente sustentadas (Nagel, 1974, p. 27). Los métodos de investigación, en una empresa racional de esta naturaleza, son parte fundamental y orgánica, ya que están en la base de la sustentación de las afirmaciones de la ciencia. Por ello es relevante especificar el sentido que se le da al concepto de *método* y posteriormente precisarlo respecto a la naturaleza de los métodos cualitativos.

De acuerdo con Grawitz, en su significado más general, el término *método* se refiere al conjunto de operaciones intelectuales por las que una disciplina trata de establecer verdades, las demuestra y las verifica. Asimismo, este autor destaca que este sentido de procedimiento lógico, inherente a todo sistema científico, se comprende como un conjunto de reglas independientes de toda investigación y contenido particular "que aspiran sobre todo a procesos y formas de razonamiento y de percepción, que hacen accesible la realidad que debe captarse" (Grawitz, 1975, p. 290).

En un enfoque específico, se entiende como un conjunto ajustado de operaciones, realizadas para alcanzar uno o varios objetivos, o bien, se refiere al grupo de principios que rigen cualquier investi-

gación organizada, así como “un conjunto de normas que permiten seleccionar y coordinar las técnicas” (Grawitz, 1975, p. 291).

Un aspecto esencial es la distinción entre método y técnica, pues como menciona Grawitz, los métodos coordinan técnicas, aunque en ocasiones se emplean estos términos como sinónimos. Ambos comparten el objetivo de responder a un *cómo*. Sin embargo, las técnicas se sitúan en el nivel de los hechos o las etapas prácticas, o bien delimitan las etapas intelectuales. De cualquier modo, la técnica se remite a las fases de operaciones limitadas, vinculadas a elementos prácticos, “mientras que *el método es una concepción intelectual que coordina un conjunto de operaciones y, en general, diversas técnicas*” (Grawitz, 1975, p. 291).

Cabe agregar dos aspectos más respecto a estas últimas:

- Son instrumentos puestos a disposición de la investigación y organizadas de acuerdo con un método.
- Son medios de tratar problemas cuando éstos se han concretado.

De lo anterior se desprende que es ineludible conocer los métodos que recurren a un conjunto de técnicas determinadas, así como también es imprescindible identificar los objetivos de las ciencias de los que forman parte. En virtud de esto, es ahora necesario identificar el tipo de ciencias que existen, el tipo de explicaciones que generan y, en consecuencia, el tipo de métodos y técnicas que comúnmente utilizan.

En primer lugar, una división fundamental se da entre las ciencias formales y las ciencias factuales o reales. Las primeras están constituidas por la lógica y la matemática. Las segundas son todas las demás. Las ciencias formales son independientes de la experiencia, mientras que para las ciencias factuales ésta es imprescindible. Newton da Costa (2000, pp. 34-35) clasifica las ciencias factuales en dos grupos: las ciencias naturales y las ciencias humanas.

Dentro de las ciencias humanas, que como veremos tienen a su vez otras divisiones, existen las que se denominan *nomotéticas*, que estudian aspectos generales, regulares y repetitivos de los fenómenos. También existen las *ideográficas* que suponen el estudio de hechos particulares. En el primer caso se encuentran, por ejemplo, la economía, la sociología y la ciencia política. En el segundo grupo se encuentran la antropología y la historia.

¿Cuál ha sido el rasgo distintivo de las ciencias nomotéticas dentro del campo de las ciencias humanas? La Comisión Gulbenkian lo explica del siguiente modo:

su interés en llegar a leyes generales que supuestamente gobernaban el comportamiento humano, la disposición a percibir los fenómenos estudiables como casos (y no como individuos), la necesidad de segmentar la realidad humana para analizarla, la posibilidad y deseabilidad de métodos científicos estrictos (como la formulación de hipótesis, derivadas de la teoría, para ser probadas con los datos de la realidad por medio de procedimientos estrictos y en lo posible cuantitativos), la preferencia por los datos producidos sistemáticamente (por ejemplo, los datos de encuestas) y las observaciones controladas sobre textos recibidos y otros materiales residuales (Wallerstein, 1996, p. 35).

En el caso de la historia, como una ciencia *ideográfica*, se pone de relieve la búsqueda de *lo que sucedió en realidad* y se hace énfasis en:

la existencia de un mundo real que es objetivo y cognoscible, el énfasis en la evidencia empírica, el énfasis en la neutralidad del estudioso. Además el historiador, al igual que el científico natural, no debía hallar sus datos en escritos anteriores (la biblioteca, lugar de lectura) o en sus propios procesos de pensamiento (el estudio, lugar de reflexión), sino más bien en un lugar donde se podía reunir, almacenar, controlar y manipular datos exteriores (el laboratorio, el archivo, lugares de investigación (Wallerstein, 1996, p. 18).

Por lo que se refiere a la antropología, algunos de sus rasgos, como ciencia, son:

una metodología muy concreta, construida en torno al trabajo de campo (con lo que cumplían el requisito de investigación empírica de la ética científica) y observación participante en un área particular (cumpliendo el requisito de alcanzar un conocimiento en profundidad de la cultura necesaria para su comprensión, tan difícil de alcanzar en el caso de una cultura tan extraña para el científico) (Wallerstein, 1996, p. 24).

Las ciencias nomotéticas, las cuales tomaron como modelo epistemológico a las ciencias naturales, tienen problemas importantes, ya que las expectativas planteadas no se cumplieron, esto es: la pre-

dicción, la administración y la exactitud cuantificable. Lo anterior se explica porque estas ciencias se construyeron con base en la premisa de que los fenómenos sociales se pueden medir y es posible el acuerdo universal sobre las medidas mismas. Según señala la Comisión Gulbenkian:

Ahora podemos ver retrospectivamente que la apuesta a que las ciencias sociales nomotéticas eran capaces de producir conocimiento universal era realmente muy arriesgada. Porque a diferencia del mundo natural definido por las ciencias naturales, el dominio de las ciencias sociales no sólo es un dominio en que el objeto de estudio incluye a los propios investigadores sino que es un dominio en el que las personas estudiadas pueden dialogar o discutir en varias formas con esos investigadores. Las cuestiones debatidas en las ciencias naturales normalmente se resuelven sin necesidad de recurrir a las opiniones del objeto de estudio (Wallerstein, 1996, pp. 55-56).

Las pretensiones de universalismo de las ciencias sociales nomotéticas se han reducido considerablemente. Por otra parte, los grupos interdisciplinarios han contribuido grandemente a que tanto las ciencias ideográficas como las nomotéticas hayan hecho uso cada vez más frecuente de los métodos y técnicas que cada una de ellas manejan y se ha llegado a aceptar que toda disciplina contiene aspectos ideográficos (Grawitz, 1975, p. 295).

Una relación importante que debe revisarse es la que existe entre los tipos de explicaciones de la ciencia y los métodos que utiliza. Estos últimos, como ya indicamos, coordinan diferentes técnicas, las cuales son también conocidas como *métodos de investigación cuantitativos* y *métodos de investigación cualitativos*.

Nagel (1974) ha señalado que las ciencias empíricas, en sentido estricto, no explican. Se ha dicho que ninguna de ellas responde realmente a la pregunta *por qué* se producen los sucesos, o *por qué* las cosas se relacionan de determinadas maneras. Como él mismo resume:

Sólo sería posible responder a tales preguntas si pudiéramos demostrar que los sucesos en cuestión deben producirse y que las relaciones entre las cosas deben existir. Pero los métodos experimentales de la ciencia no permiten establecer ninguna necesidad absoluta lógica en los fenómenos que son el objeto último de toda indagación empírica; y aun cuando las leyes y las teorías sean ver-

daderas, sólo son verdades lógicamente contingentes acerca de las relaciones de concomitancia o de los órdenes de sucesión de los fenómenos. Por consiguiente, las preguntas que las ciencias responden son preguntas relativas al cómo (de qué manera o en cuáles circunstancias) se producen los sucesos y se relacionan las cosas. Por lo tanto, las ciencias pueden llegar, a lo sumo, a sistemas amplios y exactos de *descripciones*, no de explicaciones (Nagel, 1974, pp. 36-37).

Las respuestas o explicaciones están contenidas en cuatro modelos diferentes, a saber:

- El modelo deductivo.
- Las explicaciones probabilísticas.
- Las explicaciones funcionales o teleológicas.
- Las explicaciones genéticas.

El primero de ellos tiene la estructura formal de un razonamiento deductivo, es decir, el *explicandum* es una consecuencia lógicamente necesaria de las premisas explicativas. En consecuencia, las premisas expresan una condición suficiente de la verdad del *explicandum*. En el segundo modelo, las explicaciones probabilísticas se presentan cuando las premisas contienen una presunción estadística acerca de algunas clases de elementos, "mientras que el *explicandum* es un enunciado singular acerca de determinado individuo de esa clase" (Nagel, 1974, p. 33). Por su parte, las explicaciones funcionales poseen la forma de la indicación de una o más funciones que una unidad realiza para mantener o dar concreción a ciertas características de un sistema al cual pertenece dicha unidad, o de la formulación de un papel instrumental que desempeña una acción al lograr un objetivo determinado. El último grupo de explicaciones denominadas genéticas son características de las investigaciones históricas y tratan de explicar por qué un objeto de estudio específico tiene ciertas características, así como describir de qué manera el objeto ha evolucionado a partir de otro anterior.

De acuerdo con las características anteriores, en especial de los modelos de explicación teleológico y genético, es factible indicar que estos modelos se apoyan frecuentemente en los métodos de investigación cualitativos en razón del tipo de análisis particular que practican, es decir, debido a la naturaleza ideográfica de las disciplinas en las cuales se utilizan.

Con el propósito de precisar aún más la articulación que guarda el método y las técnicas que conlleva respecto a las ciencias que los utiliza, revisemos el caso de las ciencias nomotéticas y sus peculiaridades básicas. Se ha señalado que este tipo de ciencias intentan establecer leyes, ya sea como relaciones cuantitativas constantes y expresadas en forma de funciones matemáticas, o bien, como hechos generales. Otra característica distintiva de estas ciencias es el uso de métodos de experimentación (como en la biología), o bien la observación sistemática, acompañada de verificaciones estadísticas, análisis de varianzas, control de relaciones de implicación, etcétera. Como indica Piaget: "fáciles o difíciles, los métodos de verificación consistentes en subordinar los esquemas teóricos al control de los hechos de experiencia constituyen el carácter distintivo más general de estas disciplinas" (Piaget, 1973, p. 47). Una característica más es la tendencia a trabajar con pocas variables a la vez. Ahora bien, como el mismo Piaget indica:

No siempre es posible, por supuesto aislar los factores como en física (y la observación es válida a partir de la biología), aunque algunos procedimientos estadísticos (análisis de varianzas) permiten juzgar en algunos casos las influencias respectivas de distintas variables simultáneamente en juego. Pero entre las ciencias naturales, cuyos métodos experimentales permiten una disociación precisa de las variables, y las ciencias históricas, en cuyo dominio las variables se enredan de un modo a menudo inextricable, las ciencias nomotéticas del hombre disponen de estrategias intermedias cuyo ideal está orientado claramente hacia las primeras (Piaget, 1973, p. 47).

Piaget no hace una reflexión que abarque de modo particular a la mayor parte de las ciencias humanas y/o sociales. La división general que hace es la siguiente:

- Las ciencias históricas.
- Las ciencias jurídicas.
- Las disciplinas filosóficas.

De las primeras, Piaget expresa que tienen por objeto reconstruir el desarrollo de todas las manifestaciones de la vida social a través del tiempo, como es el caso de la vida de los individuos, de sus obras, la influencia de sus ideas en la sociedad y al paso del tiempo, de las

técnicas y las ciencias, las literaturas y las artes, de la filosofía y las religiones, los cambios económicos o de otro tipo y de la civilización, es decir: "todo aquello que tiene importancia para la vida colectiva, tanto en sus sectores aislados como en sus interdependencias" (Piaget, 1973, p. 48).

De acuerdo con esta caracterización, la bibliotecología podría formar parte de este tipo de ciencias y, en consecuencia, hace uso de los métodos practicados en las ciencias ideográficas.

Lo señalado hasta ahora nos induce a considerar que existe una investigación cuantitativa y una investigación cualitativa. Pero, antes de profundizar en esta afirmación, revisemos una caracterización general del término *investigación*. Se ha expresado que es un proceso de indagación con objetivos y parámetros claramente definidos, tales como la creación de conocimiento nuevo, la construcción de una teoría, la prueba, confirmación o refutación de teorías, así como la investigación de un problema para la toma de decisiones locales. De lo anterior se desprende que el proceso como tal es difícil etiquetarlo o adjetivarlo como cualitativo o cuantitativo, pues como bien se ha precisado, en sentido estricto, no hay tal cosa llamada investigación cualitativa. En realidad, hay únicamente datos cualitativos (Tesch, 1990, p. 55). Sin embargo, se ha extendido el uso de la expresión y es utilizada sin problema alguno.

Es posible también acercarse a la investigación cualitativa determinándola por lo que no es:

- No es un procedimiento que se base predominantemente en el análisis estadístico para establecer inferencias.
- No es un conjunto de procedimientos circunscrito a mediciones cuantitativas como un medio de obtención de datos.
- No es un conjunto preliminar de técnicas para la recolección de datos destinado a ser un recurso para determinar los métodos no-cualitativos que pueden ser empleados en un proyecto.

Sin embargo, lo anterior no es suficiente. Una definición importante es la propuesta por Gorman y Clayton, quienes destacan que la investigación cualitativa es un proceso de indagación que extrae datos del contexto donde ocurren eventos, con la intención de describir tales acontecimientos. Es también un medio que determina el proceso en el cual los eventos se producen y utiliza la inducción para

elaborar las explicaciones con base en la observación del fenómeno (Gorman y Clayton, 1997, p. 22).

En esta delimitación existen diferentes supuestos epistemológicos que es importante explicar. Un rasgo relevante para comprender que se trata de investigación cualitativa es el significado que se da a los acontecimientos, eventos e interacciones que únicamente pueden entenderse a través de los ojos de los participantes en situaciones particulares. Un investigador no puede anticipar el significado del fenómeno hasta que comienza su estudio sistemático. Por ello, el mejor camino para conocer el fenómeno es convertirse en parte del universo estudiado. El objetivo último de la investigación cualitativa es la comprensión de esos objetos de estudio con base en esta perspectiva, desde el punto de vista del fenómeno.

En apartados anteriores se ha dicho que la investigación cualitativa es uno de los dos principales tipos de investigación empleados en las ciencias sociales. También se ha reiterado que la investigación cuantitativa trabaja con datos estadísticos y numéricos. Esta visión implica que el mundo es visto como un conjunto de acontecimientos y hechos que pueden ser medidos y sobre los cuales es factible establecer regularidades.

Por otra parte, a la investigación cualitativa se le ha ubicado en el campo de las disciplinas que *interpretan* y que no pretenden establecer enunciados de validez universal. El foco de interés de la investigación cualitativa está centrado en las construcciones sociales complejas y desarrolladas, lo cual las hace menos susceptibles de comprenderse a través de mediciones o interpretaciones numéricas.

Sin embargo, ésta es una visión simplificada de las investigaciones en cuestión. En la vida académica de la producción del conocimiento, ambas investigaciones interactúan a fin de lograr una comprensión más íntegra y exhaustiva de los fenómenos.

Gorman y Clayton han resumido las características de la investigación cualitativa (cuadro 1) y destacan que el contexto es visto como el medio donde ocurren los hechos, junto con la complejidad que entrañan. Es decir, la obtención de datos requiere que éstos sean tomados a partir del medio en que se producen los fenómenos de interés. A la investigación cualitativa le interesa dilucidar los acontecimientos y utiliza para ello diferentes medios a fin de concluir qué sucedió en un tiempo y un lugar específicos. Por ello, en este tipo de investigación, el énfasis se da en el proceso y no sustantivamente en los resultados. La investigación cualitativa pretende comprender

la gestación o interacción de los acontecimientos, así como sus componentes. Por tal razón, requiere inmersión total en el campo de estudio, lo cual implica y obliga a que las perspectivas y opiniones de los sujetos en el campo de estudio sean respetadas y registradas del mejor modo posible. La investigación cualitativa procede inductivamente en razón del tipo de datos que recolecta, los cuales son verbales (ideas) normalmente y no necesariamente numéricos. Asimismo, está interesada por el proceso de una actividad, no únicamente sus resultados. Los productos de esta investigación se expresan como la generación de nuevas conjeturas y problemas, pero no mediante la verificación de predicciones.

Supuestos	Construcción social de la realidad Primacía del objeto de estudio Variables complejas Dificultad en la medición de variables
Propósitos	Contextualizar Interpretar Comprender desde la perspectiva participante
Aproximación	Generación de teorías Fenómenos emergentes y actuales Investigación como instrumento Naturalista Inductiva Búsqueda de patrones Búsqueda de pluralismo y complejidad Descripción
Rol del investigador	Persona comprometida y participante Comprensión empática

Cuadro 1. Resumen de la investigación cualitativa. Fuente: Gorman, G. E. y Clayton, P. (1997). *Qualitative research for the information professional: a practical handbook*. London: Library Association Publishing, p. 24.

La investigación cualitativa significa un cierto tipo de aproximación a la producción del conocimiento y trabaja con datos cualitativos que son cualquier información que el investigador colecta y no está expresada esencialmente en números. Por tanto, el rango de datos cualitativos incluye tanto información como palabras. Las pin-

turas o los *graffitis*, por ejemplo, pueden generar también datos cualitativos. Tesh ahonda en esta idea:

los dibujos, cuadros, fotografías, películas y videocasetes, son datos cualitativos si se usan con propósitos de investigación, así como la música y las bandas sonoras de las películas pueden ser consideradas como datos. No hay casi límites para la creación y producción humana que uno puede estudiar (Tesch, 1990, p. 55).

Básicamente, los métodos pueden concentrarse en las palabras y éstas pueden analizarse, por ejemplo, como símbolos individuales que contienen un concepto con determinado significado. Asimismo, pueden ser estudiadas como bloques de una narración. La autora antes citada señala que el término *dato cualitativo* denota una variedad de datos, no únicamente una clase y la distinción respecto a *dato cuantitativo* no es clara, pero sí arbitraria. Pero, en esencia, el término *cualitativo* se refiere a palabras e *investigación cualitativa* significará esta clase de investigación en donde predominantemente o exclusivamente las palabras se usan como datos (Tesch, 1990, p. 55).

De acuerdo con Tesch, el interés de la investigación está dado en cuatro ámbitos (cuadro 2):

Las caract. del lenguaje como comunicación	Análisis de contenido Análisis del proceso
Como un reflejo de la cultura	En términos de estructura cognitiva En términos de procesos interactivos
El descubrimiento de regularidades	La identificación y categorización de elementos y el establecimiento de sus conexiones La identificación de modelos
La comprensión del significado de un texto o acción	A través del descubrimiento de temas A través de la interpretación

Cuadro 2. Tipos de investigación cualitativa. Fuente: Tesch, R. (1990). *Qualitative research: analysis types and software tools*. London: The Falmer Press.

Cada uno de estos tipos de investigación requiere el uso de técnicas específicas para la recolección de datos y el análisis de los mismos. No obstante, es relevante mencionar algunos aspectos primordiales referidos al análisis, independientemente de la técnica utilizada.

Comencemos por subrayar que el análisis de datos no es la última fase del proceso de investigación, más bien, es concurrente a la recolección de datos. Sin datos y sin análisis sería imposible establecer algún tipo de conclusión fiable y digna de comunicarse. Consideremos también que el proceso de análisis es sistemático y comprensivo, pero no rígido. Esto implica que no se trata de vulnerar las virtudes del análisis, sino, por el contrario, de adecuarlo para establecer interpretaciones y resultados significativos confiables.

La recolección de datos implica necesariamente una actividad reflexiva que da por resultado un conjunto de notas analíticas que guían el proceso. Sin tal actividad no sería posible avanzar en la construcción del conocimiento nuevo. Esta tarea reflexiva se orienta hacia el conjunto de datos segmentados, los cuales han sido divididos en unidades relevantes y significativas. Posteriormente, los datos segmentados son categorizados de acuerdo con una organización sistemática que predominantemente deriva de los mismos datos.

Es necesario destacar que el análisis ocupa como principal herramienta intelectual la comparación. Por otra parte, se ha mencionado que el manejo cualitativo de datos durante el análisis es un proceso ecléctico y no hay un camino fijo. Esto último no implica que no exista rigor y sistematización, simplemente se trata de señalar que opera con reglas no prescritas de antemano; sin embargo, son pertinentes y eficaces para permitir el análisis sistemático. Por último, cabe agregar que el resultado del análisis es algún tipo de alto nivel de síntesis.

Se ha hecho referencia continua a la investigación cuantitativa, por ello es importante presentar el resumen de sus características, tal y como se hizo con la investigación cualitativa (cuadro 3). Con base en tal enumeración de características se observará que el interés sobre un contexto está centrado en pocos factores o variables; asimismo, se pretende desarrollar descripciones a través de normas y números. La investigación cuantitativa se interesa por los resultados y establece sus conclusiones a través de la deducción.

Supuestos	Realidad objetiva de hechos sociales Primacía del método Posibilidad de identificar variables Posibilidad de medir variables
Propósitos	Generalizar Predecir Explicaciones causales
Aproximación	Establecimiento de hipótesis Manipulación y control Uso de instrumentos formales Experimentación Deducción Análisis de componentes Búsqueda de normas y consenso Reducción de datos a índices numéricos
Rol del investigador	Objetivo e imparcial Representaciones objetivas

Cuadro 3. Resumen de la investigación cuantitativa. Fuente: Gorman, G. E. y Clayton, P. (1997). *Qualitative research for the information professional: a practical handbook*. London: Library Association Publishing, p. 28.

En ambos tipos de investigación se avanza por niveles: 1) el nivel de la descripción, 2) el nivel de la clasificación y 3) el nivel de la explicación.

Sucintamente reseñamos que el nivel de la descripción es el comienzo necesario e imprescindible de toda ciencia, pues antes de establecer algún tipo de relación entre fenómenos se requiere que éstos se encuentren descritos ampliamente. Dicho de otro modo: no es factible formular explicaciones significativas y válidas si no se cuenta con un trabajo descriptivo meticuloso y suficiente sobre los fenómenos de estudio que pretenden ser abordados. Este tipo de actividad es de gran relevancia porque cuando el trabajo de descripción es mínimo o insuficiente no existen posibilidades de formular explicaciones que puedan tomarse en consideración por parte de otros estudiosos.

El nivel de clasificación es un trabajo intelectual intermedio entre la descripción y la explicación, la cual, según Duverger, para "definir las relaciones entre varias categorías de fenómenos es preciso que

estas categorías hayan sido determinadas con precisión" (Duverger, 1975, p. 358). Es por esta razón que para las disciplinas es sumamente importante el establecimiento de clasificaciones o tipologías. Sin embargo, no existen abismos entre la descripción y la clasificación, ya que, en los hechos, la descripción requiere de al menos un sistema clasificatorio. Asimismo, la relación entre clasificación y explicación guarda estrechos vínculos, ya que la verificación de hipótesis o esquemas explicativos orienta el trabajo de precisión y corrección de las clasificaciones.

El tercer nivel de explicación se apoya en la descripción de los fenómenos y el uso de clasificaciones pertinentes, con el fin de generar marcos explicativos coherentes y amplios. De este modo, indica Duverger:

las investigaciones sirven para aumentar el número de los fenómenos descritos y para precisar los cuadros propuestos, situándose, por consiguiente, tanto al nivel descripción y de la clasificación como al de la explicación. Así, pues, las investigaciones son a la vez explicativas, descriptivas y clasificativas (Duverger, 1975, pp. 358-359).

Como puede observarse, los métodos de investigación, sean cuantitativos o cualitativos contribuyen a cualquiera de los niveles de trabajo intelectual de las ciencias. Sin embargo, existen diferencias en el abordaje metodológico que hacen de los fenómenos. Por ejemplo, se ha hecho énfasis en un esquema prototípico para representar el proceso de investigación que sigue cada modelo. En el caso de los métodos de investigación cuantitativos se ha establecido un proceso lineal que abarca las siguientes etapas:

- Planteamiento del problema.
- Revisión de la literatura.
- Formulación de hipótesis.
- Diseño de la investigación.
- Recolección de datos.
- Análisis de datos.
- Reporte de la investigación.

En contraparte, el proceso de investigación cualitativo se representa de modo no lineal y las etapas que abarca son las siguientes:

- Consideración del enfoque de estudio e identificación del tópico.
- Descripción del problema y formulación de preguntas de investigación.
- Revisión de la literatura.
- Establecimiento del marco teórico.
- Selección y localización de fenómenos de estudio.
- Elaboración de un plan de trabajo.
- Recolección de datos.
- Análisis e interpretación de datos.
- Reporte de la investigación.

No obstante la enumeración anterior, es importante mencionar que cada etapa, salvo el último punto, permite volver a alguna de las etapas anteriores a fin de modificar y precisar el trabajo de investigación. Gorman y Clayton proponen una organización piramidal dividida en tres segmentos: 1) la preparación preliminar, la cual se encuentra en la base de la pirámide; 2) exploración exhaustiva, ubicada en medio de la figura y 3) actividad centrada, que constituye el vértice de la pirámide. Cada una de estos segmentos abarca las siguientes actividades:

- *Preparación preliminar.* Consideración del enfoque de estudio e identificación del tópico, descripción del problema y formulación de preguntas de investigación, revisión de la literatura y establecimiento del marco teórico.
- *Exploración exhaustiva.* Búsqueda, localización y selección de objetos de estudio potenciales, pruebas de conveniencia, elaboración de un plan profundo de trabajo, dirección de un estudio piloto o recolección preliminar de datos, revisión del plan de trabajo.
- *Actividad centrada.* Recolección de datos, corrección del plan de trabajo o precisión del objetivo, análisis de datos y elaboración del informe (Gorman y Clayton, 1997, p. 42).

Existe un conjunto de preguntas iniciales sobre las cuales se sustenta la totalidad del proyecto de investigación cualitativa:

- ¿Cuál es el foco de interés cognoscitivo?
- ¿Cuáles son los acontecimientos o circunstancias que pueden ser estudiadas?
- ¿Cómo pueden ser estudiadas?

Evidentemente las primeras dos cuestiones se orientan al *qué* y la última al *cómo*. En relación con este último punto, los métodos de investigación cualitativa comúnmente aplicados son:

- La observación.
- La entrevista.
- La discusión de grupos.
- Los estudios históricos.
- Los estudios de caso.
- El análisis de contenido.

Cada uno de estos métodos ha sido explicado y la literatura al respecto es abundante, incluso para el caso de la bibliotecología.

Por otro lado, Álvarez-Gayou (2003, p. 9) presenta una lista interesante sobre los aspectos fundamentales a considerar en una investigación cualitativa:

- Definir tema, problemas y preguntas.
- Importancia y relevancia del estudio.
- Viabilidad del proyecto.
- Definir objetivos del proyecto de investigación.
- Búsqueda bibliográfica; elaborar marco bibliográfico.
- Fundamentar la elección del paradigma cualitativo para responder la(s) pregunta(s).
- Definir paradigma interpretativo.
- Definir características de los participantes.
- Definir procedimientos para la obtención de información.
- Análisis de datos; definir la forma de organizar y analizar la información.
- Elaboración del informe final.

También presenta un resumen de lo que a su juicio son los métodos básicos para la obtención de datos cualitativos (cuadro 4).

Observación	Método primario de la ciencia y de la vida de los humanos para adquirir conocimiento de las cosas que nos rodean.
Autoobservación	Observación de uno mismo.
Entrevista	Conversación con una estructura y un propósito.
Fotobiografía	Obtención de datos sobre la vida y la subjetividad de las personas por medio de fotografías propias en distintos momentos de la vida.
Grupo focal	Una entrevista estructurada dirigida a un grupo de personas.
Investigación endógena	Método que se genera, realiza e interpreta por los propios miembros del grupo que se estudia.
Cuestionario abierto	Preguntas abiertas con una planeación que permite el acceso a la subjetividad de los participantes.
Investigación-acción	Método que busca resolver problemas cotidianos, propone alternativas a los problemas, las prueba y genera nuevas propuestas.
Análisis de contenido	Examen de los procesos de comunicación.

Cuadro 4. Métodos básicos para la obtención de datos cualitativos. Fuente: Álvarez-Gayou Jurgenson, J. L. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa: fundamentos y metodología*. México: Paidós, p. 183.

Por supuesto, cada uno de estos métodos deberá abordarse con mayor rigor y profundidad de la que se muestra en el libro antes mencionado. No obstante, el cuadro anterior nos permite tener una idea general de los métodos en cuestión.

Métodos de investigación cualitativos y bibliotecología

Surge inevitablemente la pregunta acerca de si en bibliotecología y estudios de la información debemos emplear predominantemente metodologías de investigación cualitativas o cuantitativas. Al respecto conviene señalar que la mejor opción es la heterogeneidad,

pues en realidad se trata de diversas alternativas para captar la realidad. No es verdad que unos sean mejores que otros, como tampoco es cierto que determinados temas de investigación o trabajo estén irremediabilmente vinculados con un método específico. Se requieren todos los métodos, ya que cada uno de ellos posee ventajas y desventajas y pueden ser más o menos adecuados para abordar cierto problema de investigación. En este punto es importante mencionar a Wallerstein, quien a propósito de esta discusión ha indicado que lo relevante es si debemos utilizar datos cuantitativos o cualitativos. Enfatiza que en el fondo se trata de saber qué tipo de datos son válidos y agrega:

Yo propongo unas sencillas reglas tomadas de la sabiduría popular. Es evidente que casi todos nuestros enunciados son cuantitativos. Aun si no incluimos más que palabras como *más* o *importante* en su formulación. Y me parece que es más interesante ser más preciso que impreciso en términos cuantitativos. De eso se sigue que, *si se puede*, es conveniente cuantificar. Pero ese *si* incluye una advertencia que no hay que pasar por alto. Si convertimos la cuantificación en una prioridad y un imperativo, podemos terminar como la vieja broma: buscando el reloj bajo la lámpara porque ahí se ve mejor (Wallerstein, 2004, p. 156).

El otro punto esencial, según Wallerstein, es considerar que la cuantificación sólo es útil cuando la investigación ya está en una etapa avanzada y, por tanto, el modelo tiene un alto grado de plausibilidad y los datos son firmes. Por lo anterior, debe utilizarse hacia el final del proceso, y no al comienzo, que es el momento preciso de recurrir a modelos de análisis no cuantitativos, “como la etnografía, puesto que esas técnicas permiten desentrañar cuestiones complejas (y no hay situación social que no sea compleja) y explorar las relaciones causales existentes” (Wallerstein, 2004, p. 156).

No obstante que las situaciones que aborda el análisis cualitativo suelen ser sumamente complejas, los datos cualitativos son simples, pero los cuantitativos, no siempre. Por otra parte, como menciona Wallerstein, la simplicidad, no es el objetivo final del proceso científico sino su punto de partida. Para el caso de la bibliotecología, sería indispensable trabajar con el objetivo de generar un mayor espectro de posibilidades en cuanto a datos, métodos y relaciones con el resto de las disciplinas.

Uno de los problemas intelectuales que deben afrontar los estudiosos e investigadores de la bibliotecología es la elaboración de explicaciones de las variables dependientes que les interesan, demostrando empíricamente que lo que es necesario explicar es real, de otro modo no puede existir análisis. Retomemos nuevamente a Wallerstein:

Eso no implica que el postulado tenga que ser correcto, ya que nunca hay hechos definitivos, de ningún tipo. Pero entre un hecho definitivo y una realidad que se presupone pero nunca se demostró hay un buen trecho, y en ese trecho tienen que trabajar las ciencias sociales históricas: en el universo de lo que es probable que haya sucedido en el mundo. Para ello, los modelos deductivos son inadecuados. El saber compartido, en el mejor de los casos, es una fuente de ideas que pueden llegar a ser correctas pero que son en sí mismas objeto de estudio. Por eso, el trabajo de campo (en el sentido más laxo y más amplio que podamos dar al término) es nuestra eterna responsabilidad. Una vez que tengamos qué explicar, necesitamos conceptos, variables y métodos para hacerlo (Wallerstein, 2004, p. 153).

Hasta ahora hemos afirmado que la investigación puede servirnos para obtener conocimiento original, vale decir, nuevo, novedoso y confiable. Asimismo, también nos ayuda a resolver problemas de carácter empírico, y cuando así sucede, es posible justificar y orientar la toma de decisiones y el carácter de las intervenciones en un sistema de bibliotecas, una biblioteca en particular, unidades de información, sistema administrativo, etcétera. En apariencia, esta diferencia es fácil de comprender, pero si se pasa por alto la naturaleza del problema que se investiga, entonces sí será seguro que el aprendizaje de los métodos, sean éstos cuantitativos o cualitativos, carecerá de un contexto de justificación que dé pertinencia e integridad a los métodos empleados.

Pero, ¿por qué es tan delicada esta situación? Por la razón siguiente. La introducción a la investigación debió enseñarnos que la investigación siempre está articulada a una herencia cognoscitiva concreta, es decir, a una disciplina o un campo de conocimiento. Pero, cuando la investigación, en aras de identificar sus rasgos más relevantes y modos de operación específicos, es separada para su enseñanza y no se rearticula posteriormente con la herencia cognoscitiva en la que debe estar inserta, entonces sucede en la mente de los estudiantes e

incluso docentes, la apreciación errónea o falsa concepción de la investigación, esto es:

- Que la investigación en bibliotecología opera sobre la base de formulaciones abstractas y dogmáticas.
- Que la puesta en marcha de la investigación bibliotecológica, sustentada en cánones preestablecidos, es la base para la acumulación de conocimiento.

Reducir la investigación científica a un asunto de protocolos y uso correcto de métodos cualitativos o cuantitativos constituye una radiografía muy pobre del acontecer cotidiano de la indagación sistemática en bibliotecología, igual que ocurre en otras ciencias de la vida, la materia y lo humano. El punto de quiebre, la devastación conceptual sobreviene porque se rompe el vínculo entre *lo que se investiga y cómo se investiga*.

En efecto, aprender los aspectos formales de la investigación en lo general, así como sus métodos, produce la impresión de que su uso es de carácter acriticamente universal, cuyas piezas pueden embonar sin problema en la máquina de producir conocimientos, como en el caso de la bibliotecología o cualquier otra disciplina. Es decir, su carácter instrumental queda reducido a medios cuyos fines cognoscitivos son asequibles con sólo resguardar y respetar el orden de aplicación. Esta idea de la función de la investigación en la bibliotecología no sólo es una deformación, sino que, además, es falaz.

Debemos a Kuhn (1973) el romper tal estereotipo. Él destacó que cuando un estudiante se introduce a una disciplina científica, básicamente se le enseña lo siguiente:

- ¿Cuáles son las entidades fundamentales de que se compone el universo de la ciencia que estudia?
- ¿Cuál es la interacción de esas entidades, unas con otras y con los sentidos?
- ¿Cuáles son las preguntas que legítimamente pueden plantearse sobre esas entidades?
- ¿Cuáles son las técnicas que pueden usarse para buscar soluciones?

Como indica Kuhn: "las respuestas [...] a preguntas como éstas se encuentran enclavadas en la iniciación educativa que prepara y

da licencia a los estudiantes para la práctica profesional" (Kuhn, 1973, pp. 25-26). En virtud de que tal educación es rigurosa y rígida, esas respuestas logran una gran influencia en la mentalidad de los futuros practicantes de la disciplina. De lo anterior se desprende que la formación de una concepción sólida de la disciplina bibliotecológica abarcará los cuatros aspectos antes enumerados. Pero es importante subrayar que tales aspectos no se enseñan aisladamente, por el contrario, se deben aprender orgánicamente entrelazados.

De lo planteado hasta ahora, tenemos consecuencias relevantes:

- Las entidades teóricas y conceptuales de una ciencia implican técnicas y métodos de análisis para su estudio.
- Las técnicas y métodos son indispensables para ayudar a responder las preguntas relevantes sobre las entidades de la disciplina y los fenómenos en los cuales tiene interés.
- Las técnicas y métodos no son arbitrariamente seleccionados, pues deben ser pertinentes al objeto de estudio o problema y dar garantía de confiabilidad en la respuesta que ayudarán a sustentar.

Como puede apreciarse, los métodos de investigación forman parte de un conjunto que se mantiene en movimiento constante dentro de la dinámica de la indagación sistemática, es decir, forman parte sustantiva de uno de los motores imprescindibles de la empresa racional denominada *ciencia* y que por supuesto es común a la bibliotecología.

Los métodos de investigación operan con reglas y valores cuyo fin es garantizar que la evidencia aportada a través de su empleo, es genuina y ha sido clasificada de conformidad con su relevancia y fiabilidad. Esto implica que son imprescindibles sus resultados para hacer afirmaciones verdaderas, es decir, justificadas. Lo anterior significa que existe una base teórica, lógica y crítica que da respaldo a las afirmaciones de conocimiento que se hagan. De nueva cuenta, vale indicar que tales afirmaciones sólo se referirán a entidades y hechos específicos.

La investigación, en un sentido general, nos permite indagar y resolver vacíos cognoscitivos. La solución a estos problemas cognoscitivos puede hacerse con dos fines concretos:

- Aumentar el conocimiento de la disciplina.
- Resolver problemas de naturaleza práctica o profesional que implican la toma de decisiones.

Por ejemplo, si postulamos un juicio o afirmación sobre el estado actual de la educación bibliotecológica en México o Latinoamérica, o bien, si establecemos una nueva teoría sobre la catalogación o la clasificación, si nos interesa revisar críticamente algún concepto relevante de la disciplina como puede ser *información, documento, obra*, etcétera, en todos estos casos estamos ante la primera situación. En cambio, si nos importa obtener información sobre el ambiente organizacional de una biblioteca o el uso de las colecciones de la unidad de información, incluso si deseamos obtener información acerca de quiénes son los usuarios reales a los que tratamos a diario o la calidad de los registros de información contenidos en los catálogos, la pérdida y mutilación de materiales de la biblioteca o bien establecer escenarios de desarrollo de esta última, sin duda alguna esto se vincula con la segunda opción.

Es decir, la investigación nos ayuda a trabajar en pos de uno, otro o ambos objetivos. En los dos casos partimos de la construcción de un problema, ya sea teórico o empírico, y proponemos una descripción, una explicación y, si es posible, hasta una predicción. Empero, construir un problema teórico o empírico y desarrollar una solución en el campo bibliotecológico, requiere de contextos y bases cognitivas perfectamente diferenciadas. Por supuesto, la naturaleza del problema u objeto de estudio hace la separación y esto último, no es decir poco.

Se ha destacado que en el campo bibliotecológico predomina la investigación de carácter cuantitativo, en detrimento o ausencia marcada de investigación cualitativa. Con ello también se propone que es importante recurrir ampliamente a los estudios cualitativos, a fin de capturar y comprender de un modo más integral el mundo bibliotecológico y sus problemas de investigación a estudiar.

Consideraciones finales

Los métodos de investigación cualitativos han cobrado relevancia desde hace dos décadas en bibliotecología y estudios de la información y es de esperar que tal interés sea mayor en los próximos años.

Estos métodos tienen la virtud de haber sido diseñados para tratar con los problemas humanos complejos y sus expresiones sociales, culturales y subjetivas. La bibliotecología se nutre de esa complejidad y por ello requiere de paradigmas explicativos sólidos y fiables, con el propósito de producir teorías con mayor grado de certeza e intervenciones sociales y profesionales confiables.

Hasta la década de los años noventas del siglo xx, los elementos epistemológicos que se consideraban intrínsecos a los métodos de investigación cualitativos han tomado otra perspectiva, toda vez que se trata de superar el conflicto entre el *paradigma positivista* y el *paradigma hermenéutico* (Liebscher, 1998, p. 669). En el campo bibliotecológico, cuya investigación ha tenido una fuerte orientación hacia las ciencias nomotéticas, no han faltado los trabajos serios y continuos que se realizan con base en una visión propia de las disciplinas ideográficas. Ciertamente se percibe un vacío académico que trate a fondo los ideales de conocimiento de la bibliotecología y, en consecuencia, no se percibe mayor conciencia sobre el tipo de ciencia bibliotecológica que se desea construir, así como las diversas formas de comprender e interactuar con la realidad. No obstante, ha existido el reclamo no sólo de incorporar más investigación científica, sino más investigación que tome en consideración los rasgos sociales, políticos y culturales de la disciplina, así como de los objetos de estudio que trata.

Más allá de controversias, el empleo de los métodos de investigación cualitativos fortalece no sólo la producción de conocimiento original en bibliotecología, sino que también expande sus instrumentos de acercamiento a la realidad. Pero, como bien puede constatar, cada vez existe mayor consenso para utilizar tanto métodos cualitativos como cuantitativos y generar investigaciones más amplias, relevantes y de largo aliento.

En principio, puede afirmarse que el vínculo social y humano en el que se desenvuelve la bibliotecología hace obligado el uso de los métodos de investigación cualitativos, así como el conocimiento profundo de las técnicas e instrumentos que utiliza, ya que todo grupo humano, todo usuario, toda institución, no pueden ser tratados genéricamente de la misma manera; por el contrario, se requiere conocimiento particular, así como la elaboración de marcos explicativos específicos y profundos que permitan generar conocimiento original confiable, o bien favorecer la toma de decisiones pertinente.

No existe, pues, un dilema real sobre el hecho de utilizar un tipo de métodos en particular, ya que en realidad depende del ideal de conocimiento al que se aspire y, evidentemente, del objeto de estudio seleccionado. La preocupación es, como ya se dijo, contar con descripciones y clasificaciones rigurosamente establecidas sobre los fenómenos en cuestión, con el objetivo de proponer y validar explicaciones objetivas y verdaderas, es decir, con base en análisis empíricos profundos.

En el campo bibliotecológico existe una gran tradición de estudios cuantitativos que los hace predominantes. Empero, se debe impulsar y desarrollar más trabajo de investigación cualitativa que complemente la perspectiva de indagación de los bibliotecólogos y propicie acercamientos más exhaustivos y profundos sobre los objetos de estudio de la disciplina.

Cada una de las herramientas de la investigación cualitativa centradas en los estudios de caso, la observación, la entrevista, la discusión de grupos, los estudios históricos y el análisis de contenido, son un conjunto invaluable de medios cognoscitivos que permiten no sólo la construcción de problemas y su estudio. También permiten interacciones exitosas con la realidad, a partir del conocimiento fiable. Cabe agregar también que los métodos de investigación cualitativos no sustituyen a los métodos de investigación cuantitativos. Como ya se ha dicho, el origen y naturaleza de estos métodos entrañan objetivos distintos, pero afortunadamente la utilización de ambos ha reportado avances más sólidos a la ciencia, y debiera serlo para la bibliotecología. Es pues, indiscutible e imprescindible conocerlos y practicarlos.

Referencias

- DA COSTA, N. (2000). *El conocimiento científico*. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Filosóficas.
- DUVERGER, M. (1975). *Métodos de las ciencias sociales*. Barcelona: Ariel.
- GORMAN, G. E. y CLAYTON, P. (1997). *Qualitative research for the information professional: a practical handbook*. London: Library Association.
- GRAWITZ, M. (1975). *Métodos y técnicas de investigación de las ciencias sociales*. Barcelona: Editorial Hispano Europea.
- KUHN, T. S. (1985). *La estructura de las revoluciones científicas*. México: Fondo de Cultura Económica.

- LAUDAN, L. (1993). *La ciencia y el relativismo: controversias básicas en filosofía de la ciencia*. Madrid: Alianza.
- LIEBSCHER, P. (1998). Quantity whith quality?: teaching quantitative and qualitative methods in an LIS Master's Program. *Library Trends*, 46 (4), 668-680.
- NAGEL, E. (1974). *La estructura de la ciencia*. Buenos Aires: Paidós.
- PIAGET, J. (1973). Introducción: La situación de las ciencias del hombre dentro del sistema de las ciencias. En J. Piaget (y otros), *Tendencias de la investigación en las ciencias sociales*. Madrid: Alianza: Unesco.
- RESCHER, N. (1999). *Razón y valores en la era científico-tecnológica*. Madrid: Paidós: Universidad Autónoma de Barcelona.
- TESCH, R. (1990). *Qualitative research: analysis types and software tools*. London: The Falmer Press.
- WALLERSTEIN, I. (Coord.) (1996). *Abrir las ciencias sociales: informe de la Comisión Gulbenkian para la reestructuración de las ciencias sociales*. México: Siglo XXI: UNAM, Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades.
- WALLERSTEIN, I. (2004). *Las incertidumbres del saber*. Barcelona: Gedisa.