



Ciencias sociales, bibliotecología y ciencia de la información: puntos de encuentro

Barbara M. Wildemuth

Westport, CT: Libraries Unlimited. 2009, 421 p.
Applications of Social Research Methods to Questions in Information and Library Science

ISBN: 978-1-59158-503-9

El propósito del libro de Wildemuth es ofrecer a los investigadores en los campos de la bibliotecología y la ciencia de la información una serie de estrategias de investigación habituales en las ciencias sociales, adaptadas los intereses y temas propios de la bibliotecología. Como lo señala la autora en la “Introducción”, los profesionales en estas áreas reciben educación sobre métodos de investigación, apoyados sobre todo en textos de disciplinas de las ciencias sociales, como la psi-

cología o la sociología, pero con poca aplicación a los problemas e intereses de la bibliotecología y la ciencia de la información. La novedad de este libro radica en su pretensión de llenar este vacío, ilustrando los diversos métodos de investigación de las ciencias sociales con ejemplos extraídos de la considerable masa de investigación existente en bibliotecología y ciencia de la información, sobre todo de centros de estudio de Estados Unidos.

Luego de una introducción en la que la autora señala la importancia de la investigación en bibliotecología y ciencia de la información, tanto básica como aplicada, para mejorar la práctica de estas profesiones, el libro articula los temas en secciones que se concentran en las diversas etapas del proceso de investigación. La segunda parte (la primera es la “Introducción”) se centra en las preguntas de investigación habituales en bibliotecología y ciencia de la información, en cómo se identifica y define una pregunta de investigación y en las fuentes que les dan origen, que pueden ser, entre otras, la práctica misma o la necesidad de validar o desarrollar teorías. La tercera parte describe distintos diseños aplicables a la investigación en bibliotecología, como estudios de caso, longitudinales, estudios y experimentales, así como problemas de muestreo. En la cuarta parte la autora discute los diversos métodos de recolección de información, que incluyen, entre otros, encuestas, investigación histórica, observación directa, observación participativa, diarios de investigación, entrevistas semiestructuradas y no estructuradas, y *focus groups*. La quinta parte reseña los principales métodos de análisis de datos, entre los que la autora incluye el análisis de contenido, el análisis del discurso, la estadística descriptiva y las correlaciones. En la sexta y última parte, la discusión gira en torno a las maneras en que los métodos de investigación presentados a lo largo del texto pueden ser combinados para realizar un estudio en particular. La exposición de los distintos métodos está acompañada con ejemplos provenientes de la literatura de bibliotecología

y ciencia de la información, de manera que el lector cuenta con un repertorio de 87 ejemplos de investigación en estos campos, ilustrativos de los diversos métodos discutidos.

La sección dedicada a las preguntas de investigación establece las características que, a juicio de la autora, debería tener una buena pregunta de investigación, entre ellas la de estar expresada claramente, sin ambigüedades, ser lo suficientemente específica para ayudar en el diseño de la investigación, permitir llegar a una respuesta a partir de los datos disponibles y tener relevancia, ya sea para la práctica o para los desarrollos teóricos dentro del campo de la bibliotecología y la ciencia de la información. La mayor parte de esta sección considera los contextos en los que surgen las preguntas de investigación y los propósitos que persiguen. Un entorno natural que da origen a estas preguntas es la práctica profesional. Quienes, en bibliotecas, archivos y centros de documentación, toman decisiones con el objeto de mejorar los servicios de información ofrecidos a sus públicos generan preguntas que en muchas ocasiones requieren una investigación para ser resueltas. Raras, sin embargo, son las ocasiones en las que el personal de estos centros tiene la oportunidad de llevar a cabo una investigación original. Más probablemente se recurrirá a la investigación pertinente de la literatura o, como lo sugiere la autora, los profesionales de centros de información pueden colaborar con los investigadores de las universidades en proyectos mutuamente provechosos. El reto en esta situación es llevar a cabo investigaciones que tengan un interés más general que el entorno en el que surgieron, pero que conserven la especificidad necesaria para dar respuesta a la pregunta original.

Como ejemplo de preguntas originadas en la práctica con el propósito de mejorar los servicios de información, la autora cita un estudio desarrollado en el 2002 sobre evaluación de bibliotecas escolares en Ohio. Las autoridades del estado comisionaron el estudio para indagar sobre la relación entre inversión en bibliotecas

escolares y resultados académicos de los estudiantes. Los autores del estudio identificaron 39 bibliotecas escolares con buena reputación, y suministraron encuestas a los estudiantes y profesores en las que éstos indicaban el grado de eficacia de los recursos proveídos por la biblioteca para mejorar el aprendizaje. Un estudio de este tipo puede servir a investigadores, bibliotecólogos y administradores para identificar puntos débiles y fuertes con el fin de diseñar programas y servicios que refuercen y mejoren el aprendizaje.

Además del propósito de mejorar la práctica, las preguntas de investigación también pueden tener como objeto describir fenómenos complejos y nuevos, tales como el efecto de las nuevas tecnologías en patrones de búsqueda y uso de información. Uno de los ejemplos en este sentido concierne a la percepción y las reacciones de investigadores en química respecto a la comunicación científica por medio de la edición electrónica de borradores de artículos (*e-prints*). Mediante un análisis de citas a *e-prints* y encuestas con autores y editores, la investigadora pudo establecer el grado de uso y aceptación por parte de químicos del Chemistry Preprint Server, un sistema de publicación electrónica que permite evaluar y discutir los artículos publicados. El estudio pretendía también comparar los patrones de comunicación científica entre físicos y químicos, y encontró que éstos han empezado a valorar la utilidad y versatilidad de este modo de comunicación científica. Otros propósitos que menciona la autora al desarrollar preguntas de investigación son verificar hipótesis propuestas por otros investigadores y elaborar teorías ya existentes en la literatura.

Una vez especificada la pregunta de investigación, el investigador debería escoger el tipo de estudio más apto para responderla. La tercera parte es una descripción de los tipos principales aplicables a investigación en bibliotecología y ciencia de la información, con sugerencias de cuándo deberían emplearse, sus ventajas y desventajas, y ejemplos de la literatura en estos campos. Entre los discutidos están: los estudios

de caso, que al concentrarse en el estudio de una situación o evento en particular pueden esclarecer un fenómeno y servir de estudio preliminar a una investigación más profunda. Este tipo de estudios es relevante cuando se trata de investigar las causas y características de una situación en particular para ayudar a definir categorías o propiedades conceptuales. Entre sus puntos débiles está que sus resultados no son generalizables; para lograr esto habría que complementar el estudio de caso con otros tipos de investigación. La investigación en entornos naturales (*naturalistic research*) pretende estudiar sus objetos con el mínimo de intervención por parte del observador, con la idea de recoger observaciones lo más aproximadas posible a la situación natural, y hace uso de técnicas provenientes de la antropología y otras ciencias sociales, tales como la observación de campo y la etnografía. La invisibilidad del observador es, en la mayoría de los casos, un ideal más o menos alcanzable.

Los estudios longitudinales, aunque poco usados en investigación de bibliotecología y ciencia de la información, pueden proveer información sólida para sacar conclusiones sobre relaciones de causalidad, y para estudiar cambios en el tiempo de procesos o incluso individuos. Es éste, sin embargo, un tipo de estudio costoso y difícil de llevar a cabo, pues implica el seguimiento de participantes durante largos períodos, lo cual no siempre es factible.

El objetivo de los estudios Delphi es sondear la opinión de expertos respecto a situaciones complejas, con el propósito de apoyar procesos de planeación, asignación de recursos y toma de decisiones. Aunque la intención es llegar a un consenso, el hecho de que en estos estudios los participantes aporten sus puntos de vista anónima e individualmente bajo la coordinación de un investigador disminuye la presión de conformarse con una opinión dominante. En uno de los estudios citados se consultó la opinión de profesionales de bibliotecas en ciencias de la salud acerca del futuro de estas instituciones, y

a través de los distintos grados de consenso sobre áreas específicas se pudo ofrecer un panorama esclarecedor sobre de las perspectivas enfrentadas por este tipo de bibliotecas. Los estudios experimentales intentan establecer el efecto de variables independientes, controladas por el investigador, sobre variables dependientes, por medio del seguimiento a dos grupos sometidos a intervenciones diferentes. En el estudio citado por la autora se trataba de saber si la formación de usuarios para estudiantes universitarios de primer semestre mediante programas en línea era tan eficiente como la instrucción presencial dirigida por bibliotecólogos. Luego de administrar un test previo a los dos grupos para determinar que no había diferencias significativas en cuanto a habilidades en la búsqueda y uso de información bibliográfica, un grupo tomó el programa en línea y el otro participó en sesiones de instrucción bibliográfica bajo la dirección de un bibliotecólogo. Aunque la autora no refiere la conclusión del estudio, es claro que el test posterior a las sesiones de instrucción reveló diferencias en aprendizaje atribuibles a los dos métodos empleados. En esta parte hay dos capítulos dedicados a técnicas de muestreo, encaminadas a asegurar que las muestras seleccionadas en la investigación sean representativas de la población objeto de estudio. Esta sección se cierra con el estudio de poblaciones especiales, definidas como grupos cuyas necesidades y entornos de información no han sido suficientemente estudiados, y puede incluir minorías raciales, sociales, sexuales y de diferentes entornos profesionales.

La pregunta de investigación y el tipo de estudio utilizado determinan el método de recolección de información. Entre los métodos discutidos por la autora podemos mencionar el análisis de registro de operaciones realizadas (*transaction logs*), por medio del cual es posible observar la interacción de usuarios con redes de información analizando el registro que estos sistemas producen de las transacciones realizadas.

Este método es muy útil para observar los patrones de búsqueda de información, los

términos usados, los resultados obtenidos y, en general, las estrategias de búsqueda por parte de los usuarios. Uno de los métodos más usados, la observación directa, tiene como propósito recolectar información por parte de un observador que aplica un sistema de procedimientos para registrar datos pertinentes al estudio en cuestión. En uno de los ejemplos mencionados, la investigadora se proponía evaluar la calidad del servicio ofrecido por los bibliotecarios referencistas al proporcionar información en bibliotecas públicas de Vancouver. Una asistente hizo las veces de usuario, y después de interactuar con los referencistas anotó sus observaciones teniendo como guía las sugerencias de servicio al usuario producidas por comités de la Asociación Americana de Bibliotecarios (ALA). La observación participativa es una variante de la observación directa en la que el observador se involucra más íntimamente con el grupo de personas observado, y a partir de la participación en el entorno objeto de estudio se puede llegar a teorías que den cuenta “desde dentro” de los procesos sociales vigentes en el grupo.

Los diarios de investigación son un método que permite una observación desde el punto de vista de los participantes objeto de estudio, quienes anotan en ellos la información solicitada por el investigador que permita una evaluación de motivaciones y reflexiones. La autora menciona un estudio en el que 11 directores de bibliotecas universitarias llevaron diarios en los que registraban sus rutinas cotidianas y las motivaciones de las decisiones tomadas diariamente. Las entrevistas son uno de los métodos más usados tanto en ciencias sociales como en bibliotecología y ciencia de la información, pues permiten una indagación acerca de comportamientos y motivaciones. La autora menciona las entrevistas no estructuradas, en las que la flexibilidad de las preguntas y su orden permite una investigación en profundidad de un fenómeno poco estudiado, y las semiestructuradas, que siguen un plan más establecido y son usadas generalmente para explorar una situación más conocida. Las encuestas son una

variedad de entrevista estructurada, realizada de manera escrita.

Finalmente, los *focus groups*, especie de entrevista colectiva en la que los participantes debaten sus puntos de vista, puede proporcionar información valiosa acerca de cómo se forman las opiniones individuales y su influencia mutua.

Una vez recolectada la información, el paso siguiente en la investigación consiste en su interpretación y análisis. La quinta parte del libro describe los principales métodos de análisis de datos, de los cuales seleccionamos algunos. El análisis de contenido es una aproximación sistemática y cuantitativa a las características de los mensajes, para la cual el investigador define unidades de análisis y esquemas de codificación para interpretar los mensajes de una gran variedad de textos. En el análisis del discurso se trata de una aproximación hermenéutica a los textos producidos, a partir de una lectura atenta de las discontinuidades, contradicciones y ambivalencias del texto. En el estudio mencionado como ejemplo de análisis del discurso, el investigador hizo una lectura detallada de textos de Melvil Dewey, uno de los fundadores de la bibliotecología y el creador del sistema de clasificación bibliográfica más usado en el mundo. En estos textos el autor encuentra una tensión entre dos concepciones del papel de la biblioteca. Según la primera, los usuarios dependen del bibliotecólogo en su búsqueda de información, y en la segunda, gracias al sistema de clasificación, se liberan del bibliotecólogo y se vuelven autónomos en su búsqueda. Esta tensión, de acuerdo con el autor del estudio, no está resuelta en los textos de Dewey. La estadística descriptiva es el método clásico de interpretación de información estadística, en el que se analizan parámetros estadísticos de convergencia (media, moda, etc.) y dispersión (desviación estándar, rangos, etc.) como un primer momento de análisis que puede conducir a otros más elaborados. Finalmente, la correlación es un método de análisis estadístico que indaga sobre la relación entre dos variables, y en qué medida el cambio en una de ellas puede

ser explicado por el cambio en otra. Aunque este método por sí solo no permite determinar relaciones de causalidad, sí puede ofrecer evidencia que, complementada con otros métodos, sugiera este tipo de relación. El libro se cierra con un capítulo que indica cómo se pueden articular diversos métodos en un mismo estudio, y proporciona algunos ejemplos.

La discusión detallada de los distintos métodos de investigación provenientes de las ciencias sociales (y algunos de las ciencias exactas) aplicados a problemas en bibliotecología y ciencia de la información, ilustrada con ejemplos de la literatura en estos campos, hace de éste un manual de gran utilidad para quienes hagan investigación en bibliotecología y ciencia de la información. Como sugiere la autora, los investigadores pueden consultar los capítulos pertinentes durante el proceso de definición y diseño de sus estudios. Una característica que puede mejorarse en una futura edición es mencionar el resultado de los estudios citados, aunque la autora lo hace para algunos ejemplos. Es probable que esta adición no sea posible para todos los casos, pues esto alargaría innecesariamente el texto. Para algunos ejemplos importantes, sin embargo, el lector se beneficiaría de una visión más completa. Con todo, este libro representa un aporte valioso a la literatura sobre investigación en bibliotecología y ciencia de la información.

Leonardo Melo

Instructor

Departamento de Ciencia de la Información

Facultad de Comunicación y Lenguaje

Pontificia Universidad Javeriana,

Bogotá