

Artículos

Análisis metodológico para abordar el fenómeno usuarios de la información en América Latina

PATRICIA HERNÁNDEZ SALAZAR

Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas
de la UNAM, 04510, México D.F., Tel: 56-23-03-54
E-Mail: phs75599@servidor.unam.mx

RESUMEN

Cualquier acto de investigación debe estar regido por un orden que lo guíe; sin embargo este orden no siempre está completamente definido. Algunas disciplinas lo están construyendo, como es el caso de la bibliotecología, la cual tiene entre sus problemas más delimitados precisamente el de establecer una metodología que le dé soporte al acto de construir como comienzo. Por tal motivo en este artículo se plantea una aproximación metodológica que pueda generar una reflexión sobre sí misma y ser luego retomada y/o ampliada. Se incluyen los conceptos de metodología, método y técnica, los cuales sirven de marco para determinar las corrientes metodológicas, los métodos y las técnicas seguidas para abordar fenómenos investigados por la bibliotecología, tanto a nivel general como específico, en el área de usuarios. Por último se presenta una aproximación metodológica que retoma los preceptos básicos planteados por Descartes.

Palabras clave: Métodos de investigación; Métodos de investigación bibliográfica; Teoría de la bibliotecología; Usuarios; Análisis de conceptos.

***METHODOLOGICAL APPROACH TO THE PHENOMENON
USERS OF INFORMATION IN LATIN AMERICA***
PATRICIA HERNÁNDEZ-SALAZAR

ABSTRACT

Any act of research must be ruled by a guiding order; but such order is not always well defined. Some disciplines are in the process of building it, and this could be the case of library science, one of whose very problems is precisely



to delimit a methodology for supporting the act of building knowledge. That is why this paper intends to establish a methodological approach and to generate a self-reflection that can be re-taken or amplified. Definitions of methodology, method and technique are included and provide the framework for specifying the devices which helped analyze research phenomena in library science in general and also specifically in what refers to users. Also included is a methodological approach which retakes the basic precepts outlined by Descartes.

Keywords: Research Methods; Bibliographic Research Methods; Librarianship Theory; Users; Concept Analysis.

INTRODUCCIÓN

La bibliotecología es una disciplina que está en etapa de consolidación, lo que significa que está generando sus marcos teóricos. Esta delimitación conceptual ha sido muy lenta debido principalmente a la carencia de líneas mentes claras que guíen la producción del conocimiento en sus comunidades; es decir nos hace falta una metodología bibliotecológica.

Este es todo de caso por en toda el área disciplinaria sin importar la región geográfica. Si bien pareciera que en algunos países (Estados Unidos de Norteamérica, Gran Bretaña y Francia) la bibliotecología y disciplinas afines tienen un gran desarrollo, éste se ha dado a nivel de la profesión, se resuelven problemas profesionales relacionados básicamente con la organización y los servicios, pero se elude el compromiso de generar marcos teóricos.

Esto mismo ocurre en países de América Latina en los que se está investigando sin tener claro cómo se está haciendo esto, y si ese cómo corresponde a los problemas planteados. Eventos académicos del área organizados en la última década del siglo pasado, muestran la preocupación de los asistentes por estos asuntos. Así, en 1996, C.O.I. Nunes afirmaba:

Encaminando la discusión hacia dos aspectos que se indicaron al inicio de este texto, no hay duda: la ciencia de la información busca, con gran ansiedad, de finalizarlos con tópicos de su objeto de estudio, por excelencia, y trabaja arduamente para construir su método[...]¹

Más recientemente (1999) Morales López enfatizaba que:

1 C.O.I. Nunes. "Algunas considerações acerca da discussão da mudança de paradigma na ciência contemporânea e suas implicações para a bibliotecologia/ciência da informação". En: *Anais do Simpósio Brasil-Sul de informação (1996: Londrina)*. Londrina : Editora UEL, 1996. p. 70.

[...] la investigación en bibliotecología se realiza mediante una grandiversidad de métodos o, en realidad, cada sujeto hace la investigación como considera conveniente sin seguir método alguno [...] ²

En estos foros se ha reforzado la problemática que existe a este respecto e incluso se dan algunas alternativas de solución, pero siempre queda pendiente la necesidad de proponer vías que permitan transitar hacia una consolidación metodológica.

Para tratar de resolver esta situación se procedió de la siguiente manera, se realizó una primera etapa en la que se determinaron las corrientes metodológicas, los métodos y las técnicas que se han seguido para resolver problemas bibliotecológicos; se efectuó esta etapa mediante el análisis de los trabajos que sobre este tema se han producido en América Latina. Posteriormente se hizo una aproximación metodológica para llevar a cabo investigaciones en bibliotecología, con la intención de que sirviera de base para abundar posteriormente sobre el tema.

El desarrollo de esta aproximación requirió delimitar un marco conceptual mínimo conformado por los términos **metodología**, **método** y **técnica**, al que se circunscribe todo el trabajo; esta delimitación se presenta en la primera sección.

Tomando como base esta concepción, en la segunda parte “Estudios sobre la metodología de la bibliotecología”, se hace un análisis de los documentos incluidos en la base de datos INFOBILA (Información y Bibliotecología Latinoamericana) que tratan sobre el tema, con el fin de ubicar el panorama metodológico. Los resultados de este análisis se presentan tomando en cuenta tres aspectos: corrientes metodológicas que se han seguido, métodos y técnicas utilizados, y se relaciona el tema con la enumeración de los problemas metodológicos que prevalecen en bibliotecología y disciplinas afines, lo cual corresponde al último punto de este apartado.

Para que hubiese un entendimiento unívoco de los métodos y corrientes presentados se hizo una breve caracterización sobre cada uno de ellos, pues si bien existen trabajos en otras disciplinas que los describen más ampliamente, se consideró conveniente incluir aquí estas caracterizaciones para poder contextualizar el tema del artículo.

El siguiente apartado “Caminos que se han seguido para investigar sobre usuarios”, expone las corrientes, los métodos y las técnicas que se han retomado para abordar el fenómeno usuarios de la información. Por último se describe una “Aproximación metodológica” que intenta paliar el problema de la falta de caminos que guíen nuestro andar investigativo. Para que esta aproximación se convierta en un aporte significativo se invita a aquellos interesados en este tema a reflexionar sobre ella, a discutirla y, sobre todo, a ampliarla.

2 Valentino Morales López. “Un concepto de metodología para la bibliotecología”, en *Problemas sobre teoría y epistemología de la ciencia bibliotecológica y de la información: discusión y análisis*. México: UNAM; Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2000. p. 25.

METODOLOGÍA, MÉTODO Y TÉCNICA

Abordar un tema de esta naturaleza refiere necesariamente al proceso de investigación, a ese proceso constante de generación de dudas y búsqueda de posibilidades para acallar esas dudas.

Encontrar respuestas a las dudas que se plantean los seres humanos les requiere que se inmiscuyan con tres procesos intelectuales: pensar, cono-cer y razonar. Estos procesos tienen una relación cognoscitiva jerárquica; esto es, representan estadios que se van con-teniendo uno en otro. Para razonar, tendremos primero que pensar, y después conocer hasta llegar al tercer estadio, que es precisamente razonar.

Con el fin de tener una mayor claridad sobre esto, cabe en este punto tratar de definir los límites conceptuales de cada uno de tales actos mentales.

Pensar es la acción de crear pensamientos, que de acuerdo con Ortega y Gasset:

[...][un] pensamiento, repito y repetiré sin cesar en estas páginas, es en pos-tre y a ra-dical ins-tancia un “estar viendo algo y de eso que se está viendo, fi-jar con la atención tal o cual parte”. Diremos, pues, que es pensar “fijarse en algo de lo que se ve”.³

Un pensamiento se nos refleja en tonces como un estado mental que permite abstraer aquello que es de nuestro interés, sus traer un aspecto de la realidad.

Conocer es aprehender o ha-cer nuevo ese algo, esa parte de la realidad, aco-modar en la estructura cognoscitiva ese aspecto y fijarlo para posteriormente reproducirlo de una nueva forma. Bochenski distingue muy claramente ambos procesos cuando afirma:

A la expresión “pensar” le damos una mayor extensión: llamamos así a cualquier movimiento espiritual que va de un objeto a otro. Un movimiento de esta naturaleza no precisa necesariamente ser un conocedor. Se puede llamar “pensar”, por ejemplo, al recordar en un momento de ocio cosas di-ferentes, unas de otras. Según esto, el conocer vendría a ser como un pensar serio, como un pensar que persigue como fin el saber.⁴

Conocer nos llevará a gene-rar un juicio que afirma o niega esa parte de la realidad, a elegir, en tre varias, una posibilidad para resolver una duda; es decir a razonar. Entendemos por razonar cualquier proceso intelectual de tratamiento secuencial de pensamientos cuyo desenlace adquierela forma de una decisión.

Retomemos aquí el sentido básico de la investigación, es decir la generación y solución de dudas. Cada aspecto de la realidad representa una posibilidad para resolver una duda y, como se puede inferir, existirá más de una posibilidad entre las que se debe elegir, y se le im-prime aquí un gran énfasis al término **debe**, pues según Ortega y Gasset:

3 José Ortega y Gasset. *Origen y epílogo de la filosofía*. México: Fondo de Cultura Económica, c1998. p. 39.

4 I. M. Bochenski. *Los métodos actuales del pensamiento*. Madrid: Ediciones Rialp, S.A., 1965. pp. 23-24.

No puede el Hombre quedarse en ella. Tiene que salir de la duda y para ello, busca un medio. El medio que hace salir de la duda y nos sitúa en la convicción firme es el método.⁵

Todo acto investigativo deriva en una descripción de una parte de la realidad (producción de conocimiento), lo que implica tener una firme convicción (toma de postura o certeza de posibilidad) de que esta realidad es así y no de otra manera.

Según Descartes llegar a tales convicciones requiere seguir un método, un método que permite dirigir bien la razón, y concibió a éste como el camino que había seguido para poner en orden sus pensamientos y poder hacerlos claros e inteligibles.⁶

Basándonos en esta idea de Descartes podemos aceptar como válida la definición que Bochenski hace de método como “[...] la forma y manera de proceder en cualquier dominio, es decir, de ordenarla actividad y ordenarla a un fin.”⁷

Al analizar tan to la idea de Descartes como la de definición de Bochenski encontramos que el objetivo del método (como imagen genérica) es ordenar, este orden puede hacerse siguiendo diversos principios, y esto genera una diversidad de métodos. La solución de dudas o problemas en cada disciplina posee sus propios procedimientos o métodos, sin embargo, podemos retomar aquí en forma sucinta los “preceptos primigenios del método” en los que se basó Descartes para “ordenar” y describir sus investigaciones, y que sentaron las bases del estudio del método, a saber:

- ❖ *Primer precepto.* No admitir como verdad de ra cosa alguna sin tener una evidencia de la misma.
- ❖ *Segundo precepto.* Dividir en partes el problema a resolver.
- ❖ *Tercer precepto.* Dirigir en forma ordenada los pensamientos, esto es, partir de lo más simple hacia lo más complejo.
- ❖ *Cuarto precepto.* Elaborar enumeraciones completas y revisiones generales con el fin de no omitir algún aspecto importante.⁸

Si fijamos nuestra atención detenidamente en estos preceptos nos damos cuenta que están vigentes, el primero nos refiere al principio investigativo moderno de considerar como verdadero aquello que se nos presenta directamente e inmediatamente; es decir que esa verdad máxima o evidencia debe ser identificada como verdad inmediata mediante la intuición intelectual. La intuición se entiende como un modo de conocimiento en el que el objeto está inmediatamente y totalmente presente en la mente de un individuo.

El segundo y tercer preceptos representan algunas de las formas actuales para abordar los fenómenos de investigación, el análisis y la síntesis.

En el análisis el problema se desdosa en pequeñas parcelas, se estudian las condiciones que generan y se resuelven esas porciones, y toda vez que se tiene resuelta una parte se va uniendo con otras hasta cubrir las todas. El siguiente paso es reconstruir el

5 José Ortega y Gasset. *Op. cit.* p. 92.

6 René Descartes. *Discurso del método: para dirigir bien la razón y buscar la verdad en las ciencias.* España: Colofón, c2001. pp. 57-65.

7 I. M. Bochenski. *Op. cit.* p. 32.

8 René Descartes. *Op. cit.* pp. 75-77.

problema a partir de los componentes analizados, es decir sintetizarlo, lo cual se hace comenzando por los objetos más fáciles de conocer hasta llegar al conocimiento de los más complejos.

Por último el cuarto precepto nos ubica en la necesidad de generar descripciones que incluyan todos los aspectos estudiados con el propósito de tener la certeza de haber abarcado la totalidad del fenómeno.

Es importante resaltar que la intención última de Descartes fue comunicar sus experiencias a la comunidad interesada, puesto que:

[...] se considera siempre con más cuidado lo que creemos que será visto por muchos que aquello que sólo hacemos para nosotros mismos, y a menudo las cosas que me han parecido verdaderas cuando he comenzado a pensar en ellas me han parecido falsas cuando he querido ponerlas en papel- [...] ⁹

Intención que también persigue la investigación actual, es decir, expandir la sabiduría. Como se puede apreciar, el seguimiento de estos preceptos, entonces como ahora, requiere realizar los tres actos mentales descritos, pensar, conocer y razonar, el propio Descartes escribe:

Pero lo que más me satisficía de este método era que con él estaba seguro de emplear mi razón en todo, si no perfectamente, al menos lo mejor que me fuera posible. ¹⁰

Concretamente, para resolver problemas debemos razonar de acuerdo con un método, y como existe una gran variedad de ellos para solucionarlas, la elección de uno específico dependerá del objeto y/o fenómeno de estudio del que se trate.

Hemos delimitado ya el concepto de método, con lo que podemos inferir el de metodología. Un primer acercamiento literal nos puntualiza su significado, esta última palabra proviene de tres vocablos griegos *meta* (a lo largo), *odos* (camino) y *logos* (estudio), es decir el estudio de los métodos. Se nos desvela entonces como la teoría que trata sobre el método, y así como existe una pluralidad de métodos existe una metodología para cada orden de cosas. De acuerdo con estos dos conceptos no es válido creer que método y metodología son sinónimos, ni emplearlos indistintamente. Cada disciplina posee unos métodos que deben ser seguidos por quienes pretenden construir tal disciplina.

Otro término que tiene que ver con el proceso de investigación es el de técnica, este vocablo también suele confundirse con el de método. Por técnica se entiende la actividad que supone operar sobre un material para transformarlo según las reglas generales que se han establecido previamente.

Ferrater Mora generaliza esta definición y concibe la técnica como “[...] toda serie de reglas por medio de las cuales se consigue algo.” ¹¹

9 René Descartes. *Op. cit.* p. 126.

10 René Descartes. *Op. cit.* p. 79.

11 José Ferrater Mora. *Diccionario de filosofía: tomo IV (q-z)*. Barcelona: Ariel, 2001. p. 3450.

De acuerdo con esta definición es válido preguntarse ¿cuáles la relación de la técnica con la investigación y con el método? Al método podemos considerarlo como una forma de razonamiento, una guía que ordena estos pensamientos razonados, y a la técnica como una actividad o procedimiento que permite transformar esos pensamientos en resultados, a la aplicación directa de los principios metódicos, ese conjunto de actividades organizado en etapas que nos permite operativamente resolver nuestro problema de investigación.

Al igual que con los métodos, existen diversas técnicas que se aplican según sea el método que se va a seguir para desarrollar un proyecto de investigación.

ESTUDIOS SOBRE LA METODOLOGÍA DE LA BIBLIOTECOLOGÍA

Para tener un panorama metodológico de la bibliotecología y disciplinas afines en América Latina se consideró conveniente hacer un análisis de la literatura publicada. Con tal fin se hizo una búsqueda en la base de datos INFOBILA (Información y Bibliotecología Latinoamericana) sobre metodología en bibliotecología y disciplinas afines, la cual arrojó 86 registros. Esta base posee aproximadamente 15,485 registros, 86 de los cuales corresponden al 1.8%, lo que demuestra un porcentaje muy bajo de publicaciones sobre este tema.

De acuerdo con los conceptos de metodología y método delimitados en el punto anterior se hizo un primer análisis de los resúmenes de los registros con el fin de determinar si eran pertinentes, y de 86 el número se redujo a 35. Los criterios de pertinencia fueron que los registros trataran sobre: 1) corrientes metodológicas que se han seguido; 2) métodos y técnicas utilizados y 3) problemática de la metodología en bibliotecología y disciplinas afines.

De la lectura y análisis de los 35 documentos se desprenden varias conclusiones interesantes.

Corrientes metodológicas que se han seguido

La mayoría de los documentos no declara la tendencia que sirve de guía para el que hacer de su investigación; sin embargo, el análisis profundo de ellos nos llevó a identificar que las grandes corrientes son el método científico, el positivismo y la Teoría general de sistemas.

Con el propósito de tener claridad sobre lo que cada una de estas corrientes representa, cabe aquí presentar una somera delimitación conceptual de ellas.

Método Científico

El método científico tiene su origen en una nueva manera, concebida por Bacon,¹² de descubrir la verdad. En el Siglo XVII Bacon propone reformat las ciencias

12 Francis Bacon. *Nuevo órgano: no novum organum, sive indici verae de interpretatione naturae et regni hominis*. Madrid: Dirección y administración, 1982. pp. 29-32.

mediante un nuevo método de descubrimiento donde la verdad depende del experimento y el dominio de la naturaleza se lograría mediante el obrar. Dicha experiencia sería guiada por el razonamiento inductivo (en contraposición con el deductivismo aristotélico que prevalecía en ese tiempo).

Bacon concibió a la inducción (o método inductivo) como un proceso mediante el cual se obtiene una verdad o razón a partir de hechos particulares que se elevan progresivamente hasta proposiciones o principios más generales.¹³

En la actualidad concebimos a éste como el método racional e inteligente que permite resolver problemas de manera que se entiendan su origen, sus probables causas y sus efectos, y cuyo objetivo es producir conocimiento científico o ciencia, entendiendo a la ciencia como aquel conocimiento ordenado de los fenómenos naturales y de sus relaciones mutuas. Las características generales de la ciencia son que:

- ❖ Aspira a formular leyes que rijan los fenómenos.
- ❖ Describe series de fenómenos.
- ❖ Es comprobable por medio de la observación de los hechos y de la experimentación.
- ❖ Predice acontecimientos futuros.¹⁴

El esquema en el que se basa el razonamiento científico es el siguiente:

a) Se realizan una serie de observaciones o experimentos, y se resultan concordantes se induce a partir de ellos una relación funcional entre las variables estudiadas, una ley que expresa esta relación[...]
b) A partir de una o más de estas relaciones funcionales se induce una teoría[...]
c) Se deducen las implicaciones de la teoría con respecto a estos nuevos fenómenos.
d) Se realizan observaciones o experimentos para ver si estas implicaciones deducidas de la teoría, se ven verificadas por los hechos.¹⁵

De este esquema se derivan los aspectos esenciales del método científico:

- ❖ Realizar observaciones o experimentos.
- ❖ Inducir relaciones entre las variables.
- ❖ Generar una ley que exprese estas relaciones.
- ❖ Inducir una teoría.
- ❖ Deducir las implicaciones de la teoría.
- ❖ Comprobar las implicaciones de la teoría.

Si nos atenemos a esta aproximación conceptual de método científico podemos percibir que si bien en la bibliotecología se pretenden seguir los principios científicos, éstos no han sido aplicados efectivamente, y con razón pues no es posible seguir cabalmente esta tendencia. Debido principalmente a que experimentar implica ocasionar o suscitarse los fenómenos que se desea estudiar, y si consideramos que el objeto de

13 Francis Bacon. *Op. cit.* p. 35.

14 Arturo Rosenblueth. *El método científico*. México: Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, 1981. p. 16.

15 Arturo Rosenblueth. *Op. cit.* pp. 58-59.

estudio de la bibliotecología es la relación entre la información y los usuarios, nos damos cuenta que será poco probable que se puedan “ocasionar o suscitarse” acciones humanas, y más aún que éstas sean repetibles, comprobables y susceptibles de ser generalizables.

Otro problema que se ha detectado en la bibliotecología es la falta de aplicación de teorías que pudieran convertirse en marcos teóricos, los propios investigadores hemos soslayado el compromiso de comprobar las implicaciones de una “teoría” o, para ser más modestos, delimitaciones o propuestas teóricas, con lo cual la idea de que seguimos el método científico no se puede sostener.

Aunque algunos autores pretenden llevar los principios del método científico hasta disciplinas humanísticas o sociales, con sidero que ha cer esto, en la nueva condición a la forma de guiar las investigaciones, lo cual le pone sujeciones y límites a su desarrollo, cuando el objeto de estudio de cualquier ciencia o disciplina determina o debería determinar su metodología y no circunscribirla a una yadada.

Ahora bien si entendemos al método científico como un conjunto ordenado de pasos que se deben seguir para abordar un fenómeno, a saber:

1. Formulación del problema.
2. Formulación de la hipótesis.
3. Búsqueda de datos que resuelvan el problema.
4. Análisis e interpretación de los datos.
5. Redacción de las conclusiones.
6. Verificación de las conclusiones.

Y si aceptamos que se verifican los hallazgos, entonces en efecto estamos siguiendo el método científico; sin embargo, la construcción de una disciplina y concretamente la erección de su metodología, requiere profundizar en aspectos como la comprensión y la asunción de los verdaderos principios de las corrientes metodológicas, así como de los métodos específicos.

Positivism

Tendencia metodológica posterior al método científico (siglo XIX) instaurada por Augusto Comte,¹⁶ quien estableció que en la evolución intelectual de la humanidad existían tres estadios teóricos: el teológico, el metafísico y el positivo, para desarrollar lo que él llamaba “especulaciones” (entendidas éstas como actividades del azón).

El estado teológico se encarga de cuestiones insolubles, buscaba el origen de las cosas, las causas esenciales de los fenómenos y su forma de producción; es de conocimientos absolutos, y para hacer esto empleaba agentes sobrenaturales, como atribuirle a todos los cuerpos exteriores (como los astros) una vida análoga a la nuestra, o concederle a seres ficticios una intervención directa en fenómenos exteriores o humanos. La explicación se daba basándose en la imaginación.

16 Julián Marías. *Augusto Comte: discurso sobre el espíritu positivo*. Madrid: Alianza Editorial, c1980. pp. 17-27.

En el estado metafísico también se intentaba explicar la naturaleza de los seres, el origen y destino de las cosas, y el modo como se producían los fenómenos, pero los agentes sobrenaturales eran sustituidos por entidades o abstracciones. Las explicaciones eran argumentativas o discursivas y producidas por el razonamiento.

En contraposición a estos dos estados, Comte propone uno positivo, dándole a este término cuatro sentidos que siempre se refieren a una característica contraria a las atribuibles al estado teológico y metafísico:¹⁷

- a. Real por oposición a lo quimérico. Se realizarían investigaciones verdaderamente asequibles a la inteligencia humana.
- b. Útil con trainútil. Las especulaciones que se hicieran deberían tratar de mejorar las condiciones individuales o colectivas y no efectuarse para satisfacer una curiosidad individual.
- c. Certeza en contraposición con indecisión. Con las investigaciones se debería constituir una armonía lógica en el individuo, lo que llevaría a una “comunidad espiritual en la especie entera”, en lugar de generar dudas indefinidas y discusiones interminables.
- d. Preciso como opuesto a vago. Se debía obtener un grado de precisión compatible con la naturaleza del fenómeno y con forma con la exigencia de necesidades verdaderas.

El positivismo trata de tener sea la experiencia, a los hechos, es decir al dado por los sentidos (lo positivo) y no al meramente razonado (lo negativo). Comte se plantea generar una doctrina sobre la ciencia, la sociedad y las normas necesarias para reformar a éstas y así conducir la a su etapa positiva (cierta, verdadera), en la que lo positivo se aplique no sólo a la forma de organización de las ciencias sino que sea considerado como un estado total que requiere orden y jerarquía. Esta reforma se lograría transformando el saber y el método.

Los sentidos del término positivo se aprecian ampliamente en los principios que rigen al estado positivo o real:

- ❖ Ley o subordinación constante de la imaginación a la observación. La supremacía de la positividad racional, en la que la observación era la única base posible de los conocimientos, de lo que resultaba que la eficiencia científica estaba directamente relacionada con los fenómenos observados. Existía una regla fundamental:¹⁸

[...] que toda proposición que no puede reducirse estrictamente al mero enunciado de un hecho, particular o general, no puede ofrecer ningún sentido real e inteligible.

Es decir, que una argumentación producida por el razonamiento no era considerada como verdadera, lo real era el hecho observable.

17 Julián Marías. *Op. cit.* pp. 58-59.

18 Julián Marías. *Op. cit.* p. 28.

- ❖ Naturaleza relativa del espíritu positivo. Los estudios efectuados bajo esta tendencia de bían permanecer relativos a la organización y la situación de los investigadores. Con esto Comte enfatizaba la íntima dependencia que existe entre los fenómenos que se van a investigar y las condiciones internas y externas de los sujetos que abordan tal o cual fenómeno, les daba un carácter relativo dentro de todos los conocimientos reales que existían no sólo a nivel individual, los llevaba a un nivel de fenómenos humanos o sociales que resultaban de una evaluación continua y mantenían una esencial conexión.¹⁹ Este principio estableció un aspecto fundamental de esta tendencia, el llamado espíritu de colectividad en el que:

[...]todas las especulaciones reales, convenientemente sistematizadas, contribuirán sin cesar a constituir, en lo posible, la preponderancia universal de la moral, pues to que el punto de vista social llegaría a ser necesariamente el vínculo científico y el regulador lógico de todos los demás aspectos positivos.²⁰

Se habla aquí de estudiar fenómenos sociales cuyo fin último fuera lograr un progreso social, con lo que se lo haría darle a la humanidad orden y armonía. Este sentimiento social debería ser la base de toda moral sana. Es de cir, la investigación y producción científicas tendrían que emanar y subordinarse ante intereses colectivos y no a la propia evolución de las ciencias o disciplinas y a los problemas detectados por las comunidades epistémicas.

- ❖ Destino de las leyes positivas: la previsión social. Según Comte se debería especular para resolver problemas, y que las soluciones presentes pudieran resolver problemas futuros, lo que él postulaba como:

[...]ver para prever, en estudiar lo que es, a fin de concluir de ello lo que será, según el dogma general de la invariabilidad de las leyes naturales.²¹

Comte declaraba que la ciencia consistía de leyes más que de hechos aislados y que la relación entre estos hechos (leyes) debía ser constante (invariable), lo que llevaría a controlar los fenómenos futuros.

- ❖ Extensión universal del dogma fundamental de la invariabilidad de las leyes naturales. Esto quiere decir que los trabajos o estudios científicos debían ser exactos frente a un orden principal de grandes fenómenos, Comte critica la suposición de que este principio quedara sujeto a la intervención del hombre, sostenía, pues, la universalidad de las leyes y de la ciencia.
- ❖ Constitución completa y estable de la armonía mental, individual y colectiva: todo referido a la humanidad. Los ideales máximos del positivismo fueron el orden como base y el progreso como fin, ya que según Comte las exigencias intelectuales reclamaban una combinación de estabilidad y actividad, unión y

19 Julián Marías. *Op. cit.* pp. 28-31.

20 Julián Marías. *Op. cit.* p. 91.

21 Julián Marías. *Op. cit.* p. 32.

extensión, lo que las llevaría al orden y progreso; sostenía en forma reiterada una sistematización individual o colectiva y una sociabilidad humana:

[...]consolidar cuanto es posible, por nuevas especulaciones sistemáticas, la espontánea unidad de nuestro entendimiento, constituyendo la continuidad y la homogeneidad de nuestras diversas concepciones, de modo que satisfagan igualmente a las exigencias simultáneas del orden y del progreso, haciéndonos volver a hallar la constancia en medio de la variedad.²²

Como se puede apreciar esta tendencia sigue varios principios del método científico, como concederle la máxima preponderancia a la observación de los hechos, generalizar leyes y creer que el único conocimiento válido era el científico, aquel que resultaba de seguir los principios positivos, aunque lleva más allá este principio al pretender que éste se extendiera no sólo al estudio de los fenómenos físicos sino también al de los sociales y los morales.

De esta tendencia Comte deriva la idea de que el camino científico puede y debe aplicarse a todos los ámbitos disciplinarios y que sus productos derivarían en ciencia, lo cual tuvo gran impacto, sobre todo en las ciencias sociales. Algunos investigadores sociales pretenden que sus proyectos sean “científicos” y esto los hace circunscribirse al método científico en lugar de buscar otras alternativas que verdaderamente los guíen para desarrollar sus investigaciones lo más adecuada posible, y siempre con base en el fenómeno que quieren investigar.

La anterior afirmación se hace extensiva a la disciplina que nos ocupa, la bibliotecología, (considerada en algunas ocasiones como social y en otras como humanística), cuya comunidad epistémica por estar empeñada en que ésta sea aceptada como ciencia, no ha buscado tendencias y métodos alternativos que le permitan solucionar los problemas propios de su objeto de estudio. Esto es comprensible en la medida que se desconocen otras corrientes y se sigue el camino más pisado, como también concluye Valentino Morales:

También será forzoso revalorar el carácter científico de la bibliotecología.

- ☛ Analizar de manera exhaustiva los métodos retomados de otras áreas del saber para reconocer su grado de aprovechamiento para el trabajo bibliotecológico.²³

22 Julián Marías. *Op. cit.* p 37.

23 Valentino Morales López. “Acerca del concepto de metodología bibliotecológica”, en *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*. 12 (25): 40-41. 1998.

Teoría General de Sistemas (TGS)

Esta teoría fue creada por Ludwig Von Bertalanffy²⁴ como una forma de enfrentar los problemas que la perspectiva mecanicista²⁵ no había podido resolver, como son la totalidad, la interacción dinámica y la organización, así como otros problemas y concepciones similares en campos muy distintos.

Bertalanffy generalizó los primeros enunciados en 1925 y 1926 dentro de las ciencias biológicas y con ellos estableció su concepción organísmica en la que el organismo debía servir como un todo o sistema.

La TGS fue definida por su creador²⁶ como una “ciencia general de la totalidad” que se encarga de formular y derivar principios que sean válidos para los sistemas en general, sea cual fue la naturaleza de sus elementos componentes y las relaciones fuerzas reinantes entre ellos. Además la consideró una disciplina lógico-matemática, puramente formal en sí misma pero aplicable a cualquier ciencia empírica. Asimismo, afirma que a partir de las propiedades generales de estos sistemas aparecían similitudes estructurales o isomorfismos en diferentes campos disciplinarios; es decir, que existía correspondencia entre los principios que rigen el comportamiento de entidades que son intrínsecamente muy distintas.

Al sistema entendió a un complejo de elementos interactuantes, donde interacción significa que elementos de un tipo establecen ciertas relaciones dentro de una composición terminada, de tal manera que el comportamiento de tales elementos en esa composición se comporta de una forma y en una composición diferente de otra.²⁷ A partir de estas ideas desarrolló su teoría.

A los sistemas les dio el carácter de abiertos, en contraposición con los sistemas cerrados, de los que se ocupa la física clásica. Como los sistemas cerrados tienen al equilibrio y están aislados del medio ambiente, para Bertalanffy el organismo viviente no podía concebirse de esta manera puesto que:

[...] es ante todo un sistema abierto. Se mantiene en continua incorporación y eliminación de materia, constituyendo y demoliendo componentes, sin alcanzar, mientras la vida dure, un estado de equilibrio [...], sino manteniéndose en un estado llamado uniforme (*steady*) [...]²⁸

El estado uniforme requiere de ciertas características de regulación, que Bertalanffy hizo evidentes en su principio de equifinalidad y según el cual un sistema puede alcanzar un estado final partiendo de diferentes condiciones iniciales y siguiendo

24 Valentino Morales López. “Acercamiento al concepto de metodología bibliotecológica”, en *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*. 12 (25): 40-41. 1998.

25 La visión mecanicista consistió en abordar los problemas como si fueran un juego de unidades elementales gobernadas por leyes ciegas de la naturaleza, y considera que los fenómenos pueden descomponerse en cadenas causales aisladas. Intenta solucionar los problemas a partir de fragmentar los fenómenos en entidades y procesos parciales.

26 Ludwig Bertalanffy. *Op.cit.* p. 56.

27 Ludwig Bertalanffy. *Ibidem*.

28 Ludwig Bertalanffy. *Op. Cit.* p. 39.

diferentes caminos. Este estado uniforme se logra mediante la organización de todos los niveles del sistema.

Para resolver sus problemas de investigación la TGS sigue varios enfoques basados siempre en representaciones formales (cuantitativas): la temática; la cibernética; las teorías de los juegos; la investigación de operaciones, etcétera.

En la actualidad, en términos generales, esta teoría sigue los principios establecidos por Bertalanffy y ha sido aplicada para resolver los problemas de las disciplinas sociales, por lo que la noción de sistema se ha matizado y es considerada como un conjunto de partes interactuantes y coordinadas que se han unido para cumplir uno o más objetivos que se relacionan con su entorno o medio ambiente.

Todo sistema tiene entradas que sufren un proceso de transformación y luego produce salidas que serán las entradas de otros sistemas o subsistemas, con lo que su ciclo básico está formado por: entradas, transformación y modelo de salidas. Una vez que la estructura general es establecida se deben de terminar las relaciones y los procesos de transformación que contribuyen al buen funcionamiento del todo. Estas relaciones se establecen en forma jerárquica, asociando unas actividades con otras de tal forma que las relaciones puedan ser identificadas y clasificadas adecuadamente.

Las características principales de un sistema son:

1. Debe ser diseñado para cumplir un objetivo.
2. Los objetivos organizacionales (generales) son más importantes que los objetivos de cada subsistema o elemento del sistema.
3. Los elementos de un sistema deben tener un arreglo establecido.
4. Entre los elementos individuales de un sistema debe existir una interrelación sinérgica.
5. Los elementos básicos de un proceso (flujo de información, energía y recursos) son más importantes que los elementos básicos del sistema.

Esta teoría se ha aplicado en bibliotecología para abordar problemas profesionales de administración, automatización y desarrollo de colecciones, pero difícilmente se podrá retomar para estudiar fenómenos disciplinarios más conceptuales.

Como se puede apreciar las tres perspectivas antes descritas nos ofrecen el panorama metodológico de la bibliotecología y disciplinas afines, el cual tiende a seguir el camino de los propios de las ciencias naturales y, en el caso del positivismo, ya en de su so, como afirma Julián Marías:

Desde comienzos de siglo [siglo xx], la reacción contra el positivismo ha desalojado de la actualidad filosófica. Esto era inevitable y necesario [...] Nos encontramos con que en el siglo pasado [siglo xix] la Humanidad fue positivista, y que nosotros ya no lo somos, es decir, hemos dejado de serlo.²⁹

Así mismo estas tendencias a todas luces rigurosas no han permitido generar marcos conceptuales, puesto que no todos nuestros fenómenos de estudio son hechos

29 Julián [...] *Op., cit.* p. 7.

observables, ni son explicables o medibles por métodos formales cuantitativos, como lo es precisamente el del interés de este trabajo, los usuarios, cabe pues intentar expresar una forma que sea más adecuada a nuestras disciplinas.

Métodos y técnicas utilizados

Los fenómenos de investigación en la bibliotecología y disciplinas de la información se han abordado siguiendo básicamente métodos clásicos como son el deductivo, el inductivo y el analítico/sintético, así como métodos cuantitativos y (en un solo documento) cualitativos.

Método deductivo

Propuesto por Aristóteles, fue el método filosófico utilizado durante varios siglos. Se basa en la teoría de la inferencia, entendiendo la como una acción del pensamiento racional por medio de la cual de una proposición sale otra. En el proceso deductivo ciertos enunciados o conclusiones se derivan de otros enunciados o premisas de un modo puramente formal, esto es, en virtud sólo de la forma de los enunciados.

Este método consiste en:

[...] la aplicación de las leyes del pensamiento racional que nos permite transitar de una posición a otra posición por medio de los engarces que los conceptos más generales tienen con otros menos generales, has tallagar a lo particular.³⁰

Esta posición particular corresponde a la conclusión, es decir al enunciado último derivado de las posiciones primarias. Esta derivación conclusiva no es arbitraria, sigue ciertas reglas de la lógica denominadas de inferencia o derivación.

En este método se parte de principios generales establecidos y a partir de proposiciones discursivas lógicas—en cuanto a forma—se llega a una que se considera la conclusión del proceso; es decir, se trata de un proceso en el que el contacto con el fenómeno de investigaciones meramente mental y discursivo.

Como se puede apreciar seguir el método deductivo no es un camino fácil, tal vez se haya seguido en bibliotecología sin llegar a la formalización lógica y solamente retomando el principio de que parte del general has tallagara una particularidad.³¹

De acuerdo con esta caracterización podemos percibir que dado que la bibliotecología pretende ser una disciplina “científica” y por lo tanto “experimental” (inductiva), se ha seguido poco la forma de razonamiento deductiva, pues se parte de principios o ideas generales (básicamente tomadas de otras disciplinas) como marcos

30 Manuel García Morente. *Lecciones preliminares de filosofía*. México : Editorial Época, c1979. p. 25.

31 Un ejemplo de la aplicación de este método se encuentra en Hernández Salazar, Patricia. La producción del conocimiento científico como base para determinar perfiles de usuarios. *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*. 15 (30) : 29-64, 2001.

teóricos para justificar un procedimiento y luego se toman casos particulares para estudiar el fenómeno y obtener conclusiones.

Método inductivo

Se recordará que este método ya fue solamente tratado en el apartado de método científico, aquí se presentarán algunos elementos que delimitan más su definición y proceso primigenios, es decir antes que derivara en el método científico.

Si bien se ha expresado que Aristóteles planteó y siguió el método de deductivo, fue él quien concibió a la inducción como la:

[...] marcha que va de los particulares a lo universal, considerando a lo particular como más próximo a la sensación y lo más inteligible [...], y a lo universal como más intelectual y más inteligible en sí. La inducción en este sentido, como método, se corresponde con el análisis: marcha regresiva desde los datos hacia los principios explicativos.³²

En realidad Aristóteles considera a la inducción como un proceso discursivo simétrico del deductivo, y dentro de la que llamó **La comprobación** como una posibilidad de tener certeza de las cosas, y él mismo enunció a ésta así:

Hay que concebir C como un compuesto de todas las cosas singulares: pues la comprobación se hace a través de todas ellas [...] Y en cierto modo la comprobación se opone al razonamiento: pues éste prueba el extremo superior respecto al término tercero a través del medio, aquélla, en cambio prueba el extremo superior respecto al medio a través del tercero.³³

En este pasaje, el **razonamiento** corresponde al razonamiento deductivo y la **comprobación** al inductivo, sin embargo, él no habló de la inducción como un método para investigar sino como una manera de pensar, un procedimiento de formación de conceptos y argumentos para llegar a la verdad entendida como conocimiento.

Como ya dijimos es Bacon quien retomó el proceso de pensamiento inductivo y sentó las bases del método inductivo que derivó posteriormente en el método científico. En la actualidad la inducción es vista como una forma de pensamiento circunscrita dentro de los métodos experimentales en los que se observan hechos, como lo apunta Lalonde:

[...] la trayectoria del pensamiento que va de los hechos observados a una fórmula universal, válida para toda una clase y que, también en este respecto, tiene algo de aleatorio, lo que produce combinaciones entre esos dos elementos.³⁴

32 *Compendio de epistemología*. ed. a cargo de Jacobo Muñoz y Julián Velarde. Madrid: Trotta, 2000. p. 404.

33 Aristóteles. *Tratados de lógica (órganon) II: sobre la interpretación. analíticos primeros. analíticos segundos*. Madrid: Editorial Gre dos, c1995 p. 288.

34 André Lalonde. *Las teorías de la inducción y de la experimentación*. Buenos Aires: Editorial Losada, 1985. p. 10.

Es de cir, el paso de los hechos a las leyes. Esta forma de razonar es llevada a un método, el inductivo, que nos permitirá abordar ciertos fenómenos, tal método podemos caracterizarlo de la siguiente manera:

- ❖ Es un procedimiento conclusivo.
- ❖ Permite establecer enunciados.
- ❖ Es amplificativo. Además de ir de todos los particulares a lo general, puede ir de algunos particulares, aunque no pertenezcan a la misma clase, a lo general.

El método inductivo comprende cuatro fases:

- 1) Observación y registro de todos los datos (hechos).
- 2) Análisis y clasificación de los datos.
- 3) Derivación de generalizaciones (leyes, reglas, principios) a partir de los datos.
- 4) Contrastación posterior de las generalizaciones.

Actualmente tanto los principios como las fases del método inductivo ya no tienen vigencia; en bibliotecología y disciplinas afines es muy común el seguimiento de este método como se representa cabalmente con la reiterada (y podría afirmarse casi única) utilización de la encuesta como técnica para estudiar comunidades de usuarios. Si bien estos estudios no declaran que siguen este método, su forma de proceder así lo revela.

Método analítico/sintético

Estos métodos tienen una característica fundamental, que siempre vienen emparejados, es de cir se complementan y se les otorga la imagen de un proceso analítico/sintético. El primero en concebir al análisis y la síntesis como métodos para generar ideas fue Platón, quien entendió al análisis como una marcha ascendente regular hasta llegar al uno, la idea suprema, y a la síntesis como una marcha descendente que, a partir de una idea compuesta y mediante una división metódica y exhaustiva, reconstruye la realidad.

La idea platónica de análisis es concebida como una forma de pensamiento para producir conocimiento, de acuerdo con el método dialéctico:

Por consiguiente, el método dialéctico es el único que marcha, cancelando los supuestos, hasta el principio mismo, a fin de consolidarse allí.³⁵

Descartes retoma estos principios platónicos y distingue entre el análisis y la síntesis; al análisis lo define como un proceso de resolución, que va de las ideas más complejas a las más simples, y a la síntesis como el proceso de justificación o de demostración. El segundo y tercer preceptos de su método, anteriormente presentado, corresponden a estas ideas, a saber: el segundo precepto como análisis (dividir el problema a resolver en partes), y el tercero como síntesis (dirigir en forma ordenada los pensamientos; esto es, partir de lo más simple hacia lo más complejo).

35 Platón. *Diálogos : IV República*. Madrid : Editorial Gredos, c1998. p. 366.

Es decir, estos procesos no fueron considerados como un método, al unirlos es cuando se entienden como métodos relacionados al invertirse el sentido direccional del razonamiento, pues:

[...] la última conclusión del análisis sirve de partida a la síntesis que ocurre, en sentido contrario, el mismo camino que el análisis. La síntesis aparece, así como complemento del análisis [...] ³⁶

En la actualidad el método analítico consiste en descender de las verdades más altas hacia las más elementales (resolución, regresión), una cuestión dada se resuelve (o se regresa) en nociones más simples, hasta llegar a las condiciones necesarias para resolverla (descomposición de un todo en partes). Mediante el método sintético se asciende gradualmente desde las verdades más elementales hasta las que lo son menos (composición, progresión); es decir, se progresa desde nociones más simples hacia las compuestas, hasta llegar a la cuestión propuesta; es composición porque compone lo complejo a partir de lo simple (recomposición de partes de un todo).

Métodos cuantitativos

Sederivan del método científico, del positivismo y de la TGS; las características generales de estos métodos son que:

- ❖ Estudian fenómenos observables, controlables (experimentación), medibles y cuantificables.
- ❖ Pretenden generar conocimiento sistemático, comprobable, comparable, medible y replicable.
- ❖ Buscan regularidades (leyes o relaciones empíricas).
- ❖ Intentan generalizar.
- ❖ Consideran que las acciones individuales son manifestaciones de un hecho social.

Concretamente, se han utilizado métodos y técnicas bibliométricos, como encuesta y Delphi, en investigaciones relacionadas con usuarios, selección, desarrollo de colecciones y evaluación de sistemas de recuperación.

Métodos cualitativos

Cabe resaltar el hecho de que se detectó sólo un artículo (brasileño) ³⁷ en el que la autora siguió un método cualitativo, el impresionista, para evaluar colecciones mediante un estudio de usuarios. Los métodos cualitativos siguen una tendencia interpretativa, y sus principales características son:

- ❖ Intentan comprender la realidad.
- ❖ Conciben a la realidad como un cúmulo de significados, símbolos e interpretaciones, y por lo tanto como algo holístico, global y polifacético.

36 *Compendio de... Op. Cit.* p. 33.

37 Maria Auxiliadora de Carvalho. "Globalização e método impressionista", en *Informação & Sociedade : estudos*. 9 (82) : 398-405. jul. – dez., 1999.

- ❖ Buscan patrones de intercambio elaborados por el sujeto con el fin de compartir significados e interpretaciones.
- ❖ Dan mayor relevancia al fenómeno en sí que al rigor en su estudio.
- ❖ Perciben a la realidad dentro de un contexto.
- ❖ Consideran al conocimiento como producto de la actividad humana, por lo que no puede ser descubierto, sino producido.

Problemática de la metodología en bibliotecología y disciplinas afines

Una inquietud latente en la comunidad epistémica de bibliotecología y disciplinas afines es precisamente la necesidad de establecer un marco metodológico que sirva de guía para desarrollar investigaciones.

Entre los documentos que se recuperaron se detectó que esta problemática es común en varios países de América Latina: Brasil, Colombia, Cuba, México y Venezuela y trasciende esta zona geográfica, puesto que en algunos eventos realizados en España³⁸ (cuya cobertura regional abarcó países latinoamericanos) se ha dejado patente el interés por realizar esfuerzos para solucionarlo.

Resalta el hecho de que la mayoría de los documentos son trabajos presentados en eventos nacionales o internacionales, y que algunos representan la postura de instituciones educativas o de investigación.

Ade más de las experiencias españolas, son ejemplos claros de lo anterior las memorias del Simposio Brasil-Sul de informação, llevado a cabo en 1996, en el cual se planteó como tema base de la discusión “Asumiendo un nuevo paradigma: acerca de la información”.³⁹ El I Seminario Internacional sobre Teoría y Epistemología de las Ciencias Bibliotecológicas y de la Información,⁴⁰ cuyo propósito principal fue estimular y fortalecer los aspectos teóricos y filosóficos de la bibliotecología y disciplinas afines para apoyar en la consolidación de su comunidad epistémica. Y el estudio efectuado en la Universidad de Antioquia de Medellín⁴¹ sobre la planeación de la investigación en bibliotecología y ciencia de la información.

38 Tales el caso de dos eventos recientes, cuyas memorias ya están publicadas: *Teoría, historia y metodología de las ciencias de la documentación 1975-2000: I Congreso Universitario de Ciencias de la Documentación. Madrid, 14-17 de noviembre de 2000*. José López Yepes, ed. Madrid: Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Ciencias de la Información, Departamento de Biblioteconomía y Documentación, 2000. 822 pp.; y *Actas del V Encuentro de EDIBCIC: la formación de profesionales e investigadores de la información para la sociedad del conocimiento, Universidad Euro-Arabe, Granada 21-25 de febrero 2000*. España: Universidad de Granada, Facultad de Biblioteconomía y Documentación, 2000. 506 pp.

39 *Anais do Simpósio Brasil-Sul de Informação (1996: Londrina)*. Londrina. Universidad Estadual de Londrina, 1996. 323p.

40 *Problemas sobre teoría y epistemología de la ciencia bibliotecológica y de la información: discusión y análisis*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2000. 79 pp.

41 Irma Isaza Restrepo. “La investigación en bibliotecología y ciencia de la información: el caso del Centro de Investigaciones de la Escuela Interamericana de Bibliotecología”, en *Revista Interamericana de Bibliotecología*. 16 (2) : 27-43. Jul./Dic., 1993.

Del análisis exhaustivo de estos materiales se desprendieron las siguientes conclusiones, que representan los problemas más acuciantes de la disciplina:

- ❖ No existe un paradigma bien establecido para la bibliotecología y las disciplinas de la información, el que existe tiende a ser naturalista, y de acuerdo con éste se establecen los métodos de estas ciencias.
- ❖ Se carece de un corpus teórico y metodológico.
- ❖ Existen abordajes inductivistas asociados a una prevalencia de multiplicidad de esquemas conceptuales.
- ❖ Básicamente se utilizan en cuestionarios o entrevistas.
- ❖ Se recurre a impartir parcelas de teorías de otras áreas del conocimiento, especialmente de las ciencias naturales.
- ❖ No se consideran las implicaciones de la inserción de los hechos humanos en contextos históricos bien definidos.
- ❖ Se pretende seguir el método experimental a partir de seleccionar “grupos de control” para medir el comportamiento de las comunidades de usuarios.
- ❖ Se retoman los métodos de otras disciplinas sin reflexionar críticamente si éstos son los más convenientes.
- ❖ Existen graves deficiencias de formación entre los profesionales de la información en cuanto a aprendizajes relacionados con metodología de la investigación.

Como se puede apreciar esta problemática abarca problemas tanto epistemológicos (establecimiento formal de un paradigma, carencia de corpus teórico y metodológico), como los relacionados con la educación bibliotecológica (deficiencias en la enseñanza de aspectos metodológicos), y debe resolverse mediante el concurso de los esfuerzos sostenidos de todos los especialistas en bibliotecología y disciplinas de la información.

CAMINOS QUE SE HAN SEGUIDO PARA INVESTIGAR SOBRE USUARIOS

Dentro de la bibliotecología y disciplinas afines, un fenómeno que desde hace varias décadas ha buscado con solidar se es el que se relaciona con los usuarios. El paradigma original de la disciplina apuntaba hacia la organización *per se*, donde el material se adquiría y procesaba para cubrir un objetivo institucional; es decir, que el tipo de biblioteca (universitaria, escolar, especializada, entre otras) y sus objetivos, eran tomados como base para organizar las colecciones y diseñar los servicios.

En el primer caso (organización de colecciones) se sugería catalogar los materiales en un primer nivel si se trataba de una biblioteca escolar o pública, y en un segundo si se trataba de una universitaria o especializada, y la elección de sistemas de clasificación también se regía por el principio tipológico: Dewey para escolares o públicas, y el de la Biblioteca del Congreso (Library of Congress/LC) para universitarias o especializadas.

El segundo caso (diseño de servicios) no debía sus traerse a esta base paradigmática, con lo que servicios tales como la recuperación en bases de datos, la elaboración de bibliografías y la disseminación selectiva de información, es taban destinadas para bibliotecas universitarias o especializadas.

Este paradigma es comprensible puesto que la bibliotecología responde originalmente a una necesidad social y se establece como una profesión más que como una disciplina. De esta manera su objeto de estudio era la biblioteca o acervo como un topos, una institución, y sus fenómenos más relevantes eran los procesos técnicos y los servicios, los cuales eran vistos como técnicas o procesos y no como entes cuyos principios teóricos y metodológicos eran abordables. Lo más paradójico de esto es que se deseaba resolver un problema social sin considerar precisamente el origen de su establecimiento, que en este caso son los sujetos, la sociedad. Se seleccionaba, se procesaba y se daban servicios a partir de inferir o suponer las características de esos sujetos, las cuales se derivaban de los objetivos institucionales.

Sobre esto Teixeira Coelho afirma:

Resumo que esta conversación salta sobre el tema del paradigma de información *versus* el paradigma del acervo: las bibliotecas han estado funcionando largamente dentro del paradigma del acervo cuya propues ta se remonta por lo menos al siglo XVII.⁴²

Esta afirmación es aceptada por la comunidad bibliotecológica brasileña, puesto que en 1996 desarrollan un evento nacional para discutir sobre un posible cambio de paradigma en las disciplinas bibliotecológicas y de información.

¿En qué momento los especialistas de la información vueltean a mirar a esa comunidad de sujetos? Pues a partir del gran desarrollo de las tecnologías de información, el cual ha generado una problemática con dos vertientes. Por un lado tenemos la cantidad ingente de recursos que se están produciendo, y por el otro la posibilidad de que cada vez más personas tengan acceso directo a sistemas de información sin que esté como intermediario el bibliotecólogo; ambas vertientes han generado problemas para tener acceso a la información y por consiguiente dificultades en cuanto a su selección, organización y puesta en disposición.

Este auge tecnológico nos ha hecho cuestionar el paradigma de organización y concebir otro que apunte hacia los usuarios, hacia el acceso a la información; la biblioteca y su organización ya no es más el objeto de estudio de la bibliotecología sino la relación en tre la información—entendida como el registro y flujo del conocimiento—, y el uso/usuario, entendido como el sujeto que requiere y promueve la circulación social de los medios que contienen la información.⁴³

42 José Teixeira Coelho Netto. “Do paradigma do acervo para o paradigma da informação”. En: *Anais do Simpósio Brasil-Sul de Informação (1996 : Londrina)*. Londrina : Editora UEL, 1996. p. 27.

43 Las ideas de registro y flujo del conocimiento y circulación social de los medios se retomaron del artículo: La fuente López, Ramiro; Es trela Morales Campos. “Reflexiones en torno a la enseñanza de la bibliotecología” en *Investigación Bibliotecológica : archivonomía, bibliotecología e información*. 6 (12): 25-33. Enero-junio, 1992.

Con este nuevo enfoque se hace necesario consolidar cabalmente el fenómeno usuarios como un campo disciplinario formal, con subcampos y delimitaciones conceptuales y metodológicas propias. A este respecto ya se han hecho algunas aproximaciones,⁴⁴ de las que se han derivado subcampos: estudios de usuarios y formación de usuarios.

De acuerdo con estos subcampos y para de terminar los métodos y técnicas que se han utilizado para abordarlos, nuevamente se recurrió a buscar y recuperar información en la base de datos INFOBILA, bajo los términos usuarios, estudios de usuarios y formación de usuarios, y las combinaciones estudios de usuarios / metodología, métodos y/o técnicas; y formación de usuarios / metodología, métodos y/o técnicas, con el fin de precisar el porcentaje del campo usuarios en la base y en cada subcampo, y también específicamente el tema de nuestro interés en cada subcampo. Cabe aclarar que se tiene conciencia de que pueden existir materiales que traen el tema y no lo declaran en el título ni sea éste su tema principal; sin embargo, en este estudio se tomaron en cuenta sólo aquellos registros que abiertamente incluían los términos de nuestro interés.

De esta búsqueda resultó que de 15,485 registros que posee la base de datos aproximadamente 595 (usuarios 279, estudios de usuarios 175 y formación de usuarios 141) cubrieron los términos de interés, lo que nos da el 3.8% del total de los registros. Encuanto a las combinaciones de los subcampos con metodología, método y/o técnica, sólo se recuperaron 11 para cada subcampo, esto es el 6.2% para estudios de usuarios y el 7.8% para formación de usuarios. Los países que se han interesado en este tema son Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Cuba, México, Panamá, Perú, Uruguay y Venezuela, entre los que más sobresalen están Brasil y México.

En un primer nivel para identificar los métodos y/o técnicas utilizados, se analizaron al azar los resúmenes de los registros, en algunos de los cuales se encontró la información requerida, pero cuando esto no sucedía se leía el documento completo. En el caso de los materiales sobre estudios de usuarios fue relativamente fácil extraer la información puesto que la realización de un estudio requiere necesariamente recurrir a una manera de hacerlo; sin embargo los recursos sobre formación de usuarios requirieron de un mayor esfuerzo.

Del análisis de los registros y materiales se puede concluir que la investigación en el área de usuarios, tanto en los estudios como en la formación, sigue el mismo orden de pensamiento que la investigación en bibliotecología y disciplinas afines en términos generales, puesto que se sigue el método inductivo en un primer nivel para construir el razonamiento; y en un segundo nivel se usan métodos cuantitativos representados por técnicas tales como la encuesta y Delphi, y también se utilizan (en muy pocos

44 En 2002, con el propósito de generar los supuestos teóricos del fenómeno denominado usuarios de la información, se realizó el Seminario Usuarios de la Información en el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas; se pretende que este Seminario sea permanente. Los resultados obtenidos serán publicados.

casos) técnicas estadísticas para determinar muestras y hacer correlaciones en el momento de interpretar los datos.

Cabe mencionar que en la mayoría de los casos la determinación de las muestras se hace de manera empírica, y se basa en porcentajes arbitrarios –de 10% o 25% de la población que se va a estudiar–, sin de clarar una justificación que le aporte con fiabilidad a la investigación. Esto mismo sucede con el análisis e interpretación de los datos, procesos que se realizan a nivel descriptivo sobre cantidades absolutas y relativas pero que dejan de lado la aplicación de técnicas estadísticas para establecer correlaciones y enriquecer los resultados obtenidos.

Por otro lado se pretende seguir el método científico, pero se hace énfasis en que sólo se trata de una pretensión, puesto que el fenómeno usuarios es uno de los que menos puede circunscribirse a dicho método. Separate del hecho de que los seres humanos difícilmente pueden ser sujetos de experimentación y control, y de que por tanto los resultados obtenidos en las investigaciones no podrían ser generalizables, ya que cada comunidad de sujetos se inserta en un contexto (social, cultural, político y económico) diferente, y claramente tendrán necesidades diferentes.

El análisis de estos resultados nos refleja que hemos seguido patrones metodológicos establecidos que no han ayudado a la bibliotecología a delimitar su propia metodología, por lo que consiguientemente no se ha constituido como una disciplina que cuente con paradigmas, marcos teóricos y metodológicos lo suficientemente consolidados a nivel tanto intradisciplinario como extradisciplinario.

APROXIMACIÓN METODOLÓGICA

Como es tablecer y seguir una metodología propicia que una disciplina se desarrolle, es interés de todo campo de conocimientos determinar las formas y medios que les sirvan para guiar sus investigaciones, y por eso es tan importante tratar de delimitar una forma de razonar y hacer para la bibliotecología. A continuación se describen los elementos que conforman esta aproximación.

1. Establecer un orden de pensamiento. Si partimos del hecho de que el razonamiento es un proceso humano que permite llegar a la verdad a partir de generar juicios y tomar decisiones, se considera que éste no deberá circunscribirse a una forma establecida; es decir, que la producción del conocimiento en bibliotecología no debería seguir un método específico sino atender al concepto cartesiano de método y, como punto de partida para cualquier investigación, seguir un orden que dirija nuestros pensamientos para poder hacerlos claros e inteligibles. Si bien esto parece una perogrullada, en realidad muchas de las veces el acto investigativo es regido más por el azar que por un orden preestablecido que lo guíe.
2. Retomar como principios básicos los preceptos de Descartes:
 - ❖ No admitir como verdadera cosa alguna sin tener evidencia de ella. Debemos evitar la utilización de ideas o conceptos preconcebidos o adquiridos por la

experiencia profesional; la construcción de una disciplina requiere verificar los supuestos teóricos y darles un sustento. En caso de que se trate de un fenómeno que es abordado por primera vez, habrá que reunir y/o generar evidencias cuyos resultados le den el carácter de verdadero.

- ❖ Dividir el problema a resolver en partes. Para desarrollar una investigación nuestro razonamiento deberá proceder en forma analítica. Llevado a la práctica, esto implica que una identidad investigada se resolverá en partes unidas, a partir de las cuales puede, por tanto, ser constituida o reconstituida; estos procedimientos se entienden en su sentido tanto material como conceptual. Es más sencillo estudiar el fenómeno en pequeñas parcelas que percibirlo en su totalidad, cada parte nos dará su dimensión real.
 - ❖ Dirigir en forma ordenada los pensamientos; esto es, partir de lo más simple hacia lo más complejo. Debemos reconstruir las partes del fenómeno en un orden creciente hasta integrarlas.
 - ❖ Elaborar enumeraciones completas y revisiones generales con el fin de no omitir algún aspecto importante. Es primordial reforzar nuestros resultados mediante el registro exhaustivo de los mismos, pues entre más se revisen y constaten mayor principio de verdad tendrán.
3. Elegir el método o técnica de acuerdo con el fenómeno a investigar. Cada problema puede resolverse siguiendo diversos métodos y técnicas, y la elección del más adecuado dependerá del objetivo de la investigación. Con esto se quiere decir que la investigación nunca debe circunscribirse al método, de lo que se sigue que no se puede proponer seguir un método específico.
 4. Utilizar métodos cualitativos. Se sugiere incursionar en corrientes cualitativas (fenomenología, hermenéutica) con el fin de abordar fenómenos desde una perspectiva interpretativa más que descriptiva, lo que nos llevará a profundizar nuestros conocimientos acerca de tales tendencias.
 5. Cambiar nuestro concepto de ciencia. Como ya se mencionó, la bibliotecología pretende ser una “disciplina científica”, por lo que actualmente en la mayoría de las investigaciones se adopta como guía básica el método científico. Es preciso dejar de lado la idea de que la científicidad está asegurada siguiendo un determinado método, la aceptación de un campo de conocimientos está en su sustento epistemológico y no en su forma de producir conocimiento. Adoptemos mejor la definición que Albert Keller hace de ciencia como:

[...] un “sistema de expresiones justificable en general, que sirve para ordenar los conocimientos sobre un campo determinado de la realidad y bajo un determinado aspecto”.⁴⁵
 6. Tener claridad en la definición del problema. Lo verdaderamente importante es delimitar los problemas y el objetivo de la investigación; con esto podremos decidir la forma para resolverlo.

45 Albert Keller. *Teoría general del conocimiento*. Barcelona : Ed. Herder, 1988. p.46.

7. Conocer a profundidad el método y/o técnica que se van a emplear, y ser consistentes en su seguimiento durante todo el desarrollo de la investigación.
8. Comprobar las implicaciones de una teoría. Algo que debe ser retomado de los principios del método científico es la comprobación de los supuestos teóricos que se generen. Debemos propender a tratar de replicar las investigaciones para contrastar y reforzar los resultados obtenidos en investigaciones que han seguido un determinado método o técnica, pues en la medida que retomemos los conceptos, métodos y técnicas derivados de investigaciones que hayan antecedido a las nuestras podremos estar en condiciones de generar, con solidez y/o discutir marcos teóricos y metodológicos.

CONCLUSIONES

Es evidente que el tema de la metodología bibliotecológica ha sido poco tratado en América Latina, hecho que queda constatado por los escasos 35 documentos que localizamos. Se han llevado a cabo foros en los que estos documentos se han discutido; sin embargo los resultados no llegan a ser conclusivos, simplemente refuerzan la problemática sobre la gran laguna metodológica que tenemos.

Los documentos describen resultados de investigaciones o plantean problemas. Desafortunadamente, quienes describen investigaciones no siempre precisan los métodos y técnicas utilizados. Después de analizar detalladamente los materiales se detectó que las tendencias actuales para abordar fenómenos bibliotecológicos —entre los cuales está el tema usuarios—, apuntan hacia corrientes y métodos clásicos asociadas a las ciencias naturales, como son el método científico, el positivismo y la Teoría General de Sistemas, y siguen preponderantemente como métodos específicos algunos principios del método inductivo y, en menor medida, el deductivo y el analítico/sintético.

La precisión conceptual de tales corrientes y métodos nos demuestra que, en realidad, sólo se siguen algunos principios y que falta claridad en la aplicación de ellos.

Quienes plantean problemas destacan la carencia de un paradigma bien establecido y de un corpus teórico y metodológico, y la tendencia de retomar métodos de otras disciplinas sin reflexionar críticamente si son los más convenientes.

Todo lo anterior justifica la necesidad de planear una aproximación metodológica que pueda resolver cuando menos parcialmente el problema. Tal necesidad considera que para investigar en bibliotecología debemos ordenar nuestros pensamientos, para que, de acuerdo con este orden, un problema de técnica sea resuelto con el método más adecuado. Este método nos ayudará a reunir y generar evidencias, pues para que los resultados de una investigación sean válidos deben sustentarse con argumentos que expliquen dichas evidencias.

La forma de razonar será mediante la descomposición del todo en las partes (regresión) y posteriormente la composición de las nociones más simples y hacia las compuestas (progresión). El resultado del razonamiento deberá ser registrado

exhaustivamente con el fin de no omitir ningún aspecto importante. Por último, también se hace necesario incursionar en métodos cualitativos.

OBRAS CONSULTADAS

Actas del V Encuentro de EDIBCIC: la formación de profesionales e investigadores de la información para la sociedad del conocimiento, Universidad Euro-Arabe, Granada 21-25 de febrero 2000. España : Universidad de Granada, Facultad de Biblioteconomía y Documentación, 2000. 506 pp.

Anais do Simpósio Brasil-Sul de Informação (1996: Londrina) Londrina. Editora UEL, 1996. 323 pp.

Aristóteles. *Tratados de lógica (órganon) II : sobre la interpretación. analíticos primeros. analíticos segundos.* Madrid : Editorial Gredos, c1995. 460 pp.

Bacon, Francis. *Nuevo órgano: No vum organum, sive in diuina vera de interpretatione natore et regno hominis.* Madrid : Dirección y administración, 1982. 280 pp.

Bochenski, I.M. *Los métodos actuales del pensamiento.* Madrid: Ediciones Rialp, S.A., 1965. 278 pp.

Carvalho, María Auxiliadora de. *Globalização e método impressionista. Informação & Sociedade : estudos.* 9 (82) : 398-405. jul. – dez., 1999.

Compendio de epistemología. Ed. a cargo de Jacobo Muñoz y Julián Valverde. Madrid : Trotta, 2000. 636 pp.

Descartes, René. *Discurso del método : para dirigir bien la razón y buscar la verdad en las ciencias.* España : Colofón, c2001. 135 pp.

Ferrater Mora, José. *Diccionario de filosofía.* Barcelona : Ariel, S.A., c1994. 4 t.

García Morante, Manuel. *Lecciones preliminares de filosofía.* México : Editorial Época, c1979. 409 pp.

Hernández Salazar, Patricia. “La producción del conocimiento científico como base para determinar perfiles de usuarios” en *Investigación bibliotecológica : archivonomía, bibliotecología e información.* 15 (30) : 29-64, 2001.

Isaza Restrepo, Irma. “La investigación en bibliotecología y ciencia de la información: el caso del Centro de Investigaciones de la Escuela Interamericana de Bibliotecología” en *Revista Interamericana de Bibliotecología.* 16 (2) : 27-43. Jul./Dic., 1993.

Keller, Albert. *Teoría general del conocimiento.* Barcelona : Ed. Herder, 1988. 214 pp.

- La fuente López, Ramiro; Estela Morales Campos. “Reflexiones en torno a la enseñanza de la bibliotecología”, en *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*. 6 (12): 25-33. Enero-junio, 1992.
- Lalande, André. *Lasteorías de la inducción y de la experimentación*. Buenos Aires : Editorial Losada, 1985. 205 pp.
- Marías, Julián. *Augusto Comte: discurso sobre el espíritu positivo*. Madrid : Alianza Editorial, c1980. 136 pp.
- Morales López, Valentino. “Acercamiento al concepto de metodología bibliotecológica”, en *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*. 12 (25): 33-50. 1998.
- Ortega y Gasset, José. *Origen y epílogo de la filosofía*. México : Fondo de Cultura Económica, c1998. 113 pp.
- Platón. *Diálogos: IV República*. Madrid: Editorial Gredos, c1998. 617 pp.
- Problemas sobre teoría y epistemología de la ciencia bibliotecológica y de la información: discusión y análisis*. México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2000. 79 pp.
- Rosenblueth, Arturo. *El método científico*. México : Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, 1981. 110 pp.
- Teoría, historia y metodología de las ciencias de la documentación 1975-2000: I Congreso Universitario de Ciencias de la Documentación. Madrid, 14-17 de noviembre de 2000*. Ed. José López Yépes. Madrid : Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Ciencias de la Información, Departamento de Biblioteconomía y Documentación, 2000. 822 pp.

