

El paradigma cualitativo y su presencia en las investigaciones de la Bibliotecología y la Ciencia de la Información

The qualitative paradigm and its presence in the research of Library Science and Information Science

Sandra Fernández Hernández^I; Zoia Rivera^{II}

^ILicenciada en Bibliotecología y Ciencia de la Información. Bibliotecología y Ciencia de la Información. Facultad de Comunicación. Universidad de La Habana.Cuba.

^{II}Doctora en Ciencias de la Información. Bibliotecología y Ciencia de la Información. Facultad de Comunicación. Universidad de La Habana.Cuba.

RESUMEN

La humanidad evoluciona en sus discusiones internas y externas, las cuales reflejan y propician la construcción de modos particulares de ser y pensar. El arte de investigar no escapa a esos modos, sino que favorece su materialización y expansión asociada, generalmente, con determinados paradigmas de investigación. En uno de ellos, el cualitativo, se centra el interés del presente estudio. A partir de la conceptualización de sus características particulares se indaga sobre su presencia en las investigaciones de la Bibliotecología y la Ciencia de la Información y se ejemplifica en las áreas de la recuperación de información y los estudios de usuarios.

Palabras clave: Paradigma cualitativo, Bibliotecología, Ciencia de la Información, recuperación de información, estudios de usuarios.

ABSTRACT

Humanity evolves in its internal and external discussions, which reflect and contribute to the creation of specific modes of being and thinking. The art of researching does not escape from these modes, but favours their manifestation and expansion, which are generally associated with certain paradigms of research. The present study focuses on one of them: the qualitative paradigm. Starting from the conceptualisation of its specific characteristics, its presence in the research of Library Science and Information Science is studied and it is exemplified in the fields of information retrieval and user studies.

Key words: Qualitative paradigm, Library Science, Information Science, information retrieval, user studies.

El ser humano como ser racional percibe y entiende el mundo de acuerdo con sus estructuras cognoscitivas, que se desarrollan continuamente al darle sentido a la información que proviene del entorno o del propio individuo y se modifican cuando esa información se asimila y contrasta con los conocimientos preestablecidos.

Estas estructuras permean todos los procesos que requieren del ejercicio de juicios, valoraciones y de la materialización de lo aprendido en el transcurso de la vida; le proporcionan a los procesos de comunicación y socialización un carácter exclusivo, aunque se pueden apreciar patrones similares en diferentes individuos.

La complejidad de las estructuras mencionadas y la adopción de una perspectiva teórico-conceptual como reflejo de un consenso social establecido entre individuos que comparten modos de "ver" la "realidad", concepciones y determinadas posturas se evidencian -implícita o explícitamente- en todo proceso de investigación científica.

Asociada con esta idea ha evolucionado la noción de paradigma, que fue ampliamente tratada por *Thomas Samuel Kuhn* en la primera edición de *La estructura de las revoluciones científicas*, y que luego de sufrir varias críticas en relación con el enunciado de que un mismo paradigma es compartido por toda una comunidad científica, fue replanteada en dos sentidos fundamentales como parte de los asuntos expuestos en la postdata a la edición de 1970.

El primero de ellos se define como "toda la constelación de creencias, valores, técnicas, etc., que comparten los miembros de una comunidad determinada",¹ y el segundo, en torno a respuestas a problemas concretos que al instituirse como modelos tienen la posibilidad de superar reglas preinstituidas que tributan a la resolución de los demás problemas de interés a la ciencia, es decir, "investigación basada firmemente en una o más realizaciones científicas pasadas, realizaciones que alguna comunidad científica particular reconoce, durante cierto tiempo, como fundamento para su práctica posterior."¹

Acertadamente, *Benjamín Constant* señala que "la cultura y el pensamiento ensanchan nuestra zona de luz, cierto; lo que no suele añadirse es que ensanchan también, nuestra zona de sombra". Las experiencias o vivencias, así como los

contextos donde se "mueve" un individuo, unidos a la formación educacional que ha recibido, le aportan estratos informativos a partir de los cuales este moldea su visión del mundo. De ahí que existan plurivisiones de la "realidad" que permean sus comportamientos y reacciones en cualquier faceta de la vida. A esto también se refiere *Yagüe* al indicar que: "cuando un individuo se forma en una comunidad (...), suele interiorizar las predisposiciones hacia lo real implícitas en las actividades de dicha comunidad, que se convierten en su mundo de referencia". Ello conduce a que dicho individuo "perciba e interprete el mundo a través de (...) determinadas lentes paradigmáticas."²

De acuerdo con *Porlán*, esa cosmovisión personal paradigmática se estructura "de manera idiosincrática en una red de esquemas cognitivos (...), que mantienen cierto grado de relación entre ellos y que se constituyen en auténticas construcciones singulares, creativas y complejas",³ y se manifiesta constantemente en toda interacción que se produce con el exterior, es decir, todo aquello que existe más allá de la persona. En ese proceso de comunicación individual y social el individuo se nutre y se fortalece, aunque la asimilación e interpretación de la "realidad" puede desencadenar en él procesos de cuestionamiento y revisión de los enfoques, modelos y supuestos, articulados previamente en su conciencia.

Según *Grajales Guerra* en cualquier ámbito, dicha cosmovisión está mediada por los acuerdos sociales, establecidos entre los miembros de una comunidad determinada -académica, tecnológica, administrativa, cultural, etc.- en torno a reflexiones teóricas como: ¿qué es la realidad?, ¿qué es verdad?, ¿qué es conocer?, ¿qué es investigar?, aunque esto no excluye la existencia de distintas miradas sobre un mismo asunto.⁴

Todo lo mencionado induce a aceptar la noción de paradigma propuesta por *González*, quien la enfoca como "un consenso institucionalizado, implícito, en cuyo marco se insertan los criterios de acuerdo con los cuales se enjuicia la validez del quehacer profesional de los miembros de (...) (una) comunidad(...), (y a su vez) proporciona problemas de investigación y modos de tratarlos, (...) criterios para enjuiciar la validez de las soluciones propuestas, vocabulario e instrumental, tanto conceptual como práctico".⁵ Por otro lado, es importante señalar que aun cuando el crecimiento del debate científico sobre esa noción fue suscitado por la propuesta kuhniana, se reconoce la influencia de los trabajos de *Ludwik Fleck*^a -como principal antecedente de la obra de *Kuhn*-, de *TalParsonscott*^b y de *Robert King Merton*^c.

En cuanto a las dimensiones de un paradigma, existe una convergencia entre los planteamientos realizados por *Guba* (1990) y por algunos académicos de la Universidad de *Sheffield*; ellos señalan como fundamentales a las siguientes:⁵

- Metodológica, al proveer formas y modos peculiares de hacer ciencia.
- Filosófica, pues lleva implícito un modo particular de "ver" y comprender la vida.
- Ontológica, por proporcionar respuestas particulares sobre la forma y naturaleza de la "realidad".
- Epistemológica, al ser portadora de concepciones teóricas sobre la generación y el desarrollo del conocimiento.

Por su parte, *González* ofrece los siguientes aspectos que, según el autor, permiten "delimitar y caracterizar a un paradigma".⁵

- Naturaleza estructural y sistémica, así como su carácter sociológico: un paradigma es un entramado de convicciones, presupuestos y teorías que se interrelacionan holísticamente y constituyen representaciones de lo "real". Estas, a su vez, se forman desde un ámbito social, en comunicación con las estructuras cognoscitivas de los individuos que pertenecen a ese marco.
- Exigencia consensual e historicidad: todo paradigma se genera en un contexto histórico-social, en el que se edifican -bajo planteamientos convenidos sin ser impuestos- códigos, significados y explicaciones filosóficas sobre el mundo. Su historicidad consiste en que estos se contrastan constantemente con lo que ha sido prestablecido, y puede cuestionarse la vigencia de sus planteamientos.
- Estatuto metodológico e instrumentalidad demarcadora: cada paradigma supone una idea de lo que es investigación, entraña un armazón de conceptos y estrategias sobre cómo desarrollarla para lograr los objetivos propuestos.
- Constitución como contexto de legitimación y carácter prescriptivo: la "suscripción" a un paradigma implica la adopción de determinados sistemas de valoración y evaluación de la veracidad de las problemáticas de interés y de las respuestas que se encuentren, así como la pertinencia del aparato metodológico desplegado para ello. Al respecto, recalca *Beltrán*, que "un paradigma no sólo permite (...) aclarar diferentes tipos de fenómenos, sino que proporciona un marco en el que dichos fenómenos pueden identificarse primeramente como existentes."⁶
- Lenguaje, formas y medios de expresión y comunicación aceptados convencionalmente: la indagación en torno a las características de un paradigma pueden detectarse al analizar los discursos de sus miembros. Dichos discursos permiten, incluso, llegar a comprobar su pertenencia.
- Aspecto organizacional: un paradigma permite ordenar el arsenal metodológico que lleva implícito un conjunto articulado de prácticas de trabajo que descansan en técnicas y procedimientos aceptados por sus defensores.
- Naturaleza epistemológica: es el aspecto que, según *Beltrán*, "alude a los modos de producción de saberes que los miembros de (...) (una) comunidad (...) asumen como legítimos".⁶ A su vez, este engloba las posiciones que pueden adoptar esos miembros de cara a la "realidad" y a los "problemas" que han delineado.

Es importante señalar, que resulta prácticamente imposible hacer referencia a alguna de las dimensiones que conforman un paradigma sin estudiar las otras, porque constituyen un todo imbricado, un *continuum*, sin que ello implique una idea de linealidad.

EL PARADIGMA CUALITATIVO, SU NOCIÓN Y CARACTERÍSTICAS

Antes de incursionar en la noción de paradigma cualitativo, resulta necesario mencionar la etimología del término *cualitativo*, el cual se deriva del término *calidad*. Esa *calidad* encuentra su origen en la "voz" latina *qualitas*, que fue presentada por *Cicerón* en su obra *Academia*, a partir del concepto filosófico desarrollado por *Aristóteles* en el quinto libro de la *Metafísica* y en las *Categorías*,

para referirse al "conjunto de rasgos esenciales que hacen que un objeto o fenómeno sea lo que es y no otro."⁷

En la literatura prima una sinonimia al hacer referencia al paradigma cualitativo; indistintamente se utilizan los términos "tradición simbólica-interpretativa",² paradigma emergente, etnográfico, fenomenológico, hermenéutico, humanístico, interpretativo y naturalista. Se observa también el uso de diversos criterios para la caracterización del paradigma cualitativo.

Para indagar sobre la percepción de la "realidad" que tienen los investigadores adscritos a este paradigma, hay que partir de la asunción de que no existe una sola realidad y sí múltiples realidades que esboza cada individuo desde su "interior", en consonancia con su contexto histórico-social, en el que se ha predefinido lo que se considera bien-mal, verdadero-falso. En ese sentido, "es inaceptable desligar pensamiento y realidad, y se tiene la convicción sobre una realidad modelada y construida por nuestros pensamientos, en donde investigaremos según como formemos parte de esa realidad y desde nuestra perspectiva y posibilidad para conocerla."² *Gutiérrez Borobia* menciona la posibilidad de que en el proceso de indagación se construyan teorías y conceptos que evidencien la heterogeneidad que caracteriza esa realidad, en la que existe "un orden social evolutivo, una vida social compartida, (contextualizada,) viva, cognoscible en un mundo social cambiante, mudable, dinámico."⁸ Las lentes paradigmáticas de esos investigadores muestran una realidad "holística, global y polifacética", afirma *Pérez Serrano*,² que se encuentra en continua transformación, donde "la pluralidad de valores e intereses",⁹ se respeta aun cuando no se comparte, pues ella se "lee" desde la actuación, entendida como la capacidad de relacionarse y, a la vez, actuar sobre la realidad de cada individuo.

En esencia, los propósitos de un investigador con una perspectiva cualitativa están dirigidos hacia la profundización y comprensión de la naturaleza funcional de lo demarcado como "punto de mira", dígame la dinámica de las interacciones por medio de las cuales se denotan y connotan^d,¹⁰ los procesos comunicativos intergrupales -más allá del lenguaje oral o escrito- que constituyen la base de progreso o retroceso de una comunidad. Sólo desde su análisis es posible dilucidar "lo real" de aquello que se pretende aparentar u ocultar. Es cierto que "lo real" no se puede definir ni conocer absolutamente, pero dentro de ese "margen de error" se pueden divisar reacciones y expresiones corporales que poseen una credibilidad superior -en contraste con otras que se han percibido- al ser contextualizadas y revisadas como parte de un todo.

Se trata de "entender y describir una escena social y cultural desde adentro, desde la perspectiva émica",¹¹ -phonemic-, es decir, desde la de los individuos que configuran esa escena social, interiorizando que "explicar y comprender no (...) (son) los polos de una relación de exclusión, sino los momentos de un proceso más complejo: la interpretación."⁸ Una investigación suscrita a ese paradigma le permitirá al investigador "establecer el fondo de la naturaleza y esencia de los hechos en su unicidad simbólica, estructural e histórica";¹² los cuales obtienen "relevancia en su carácter subjetivo y su descubrimiento se realiza por medio de lo que piensa el sujeto que actúa."¹³ Para ello se deberá trascender el examen de "la estructura de motivaciones que tienen los sujetos (...) el propósito que orienta su conducta, los valores, sentimientos, creencias que lo dirigen hacia un fin determinado."¹²

Ese acercamiento no demandará la renuncia a las concepciones y los enfoques del investigador. Aunque pudiera pensarse que lo señalado es un "arma" de doble filo

que puede nublar su concepción acerca de lo que se indague, pero no es así. Se trata de "capturar la perspectiva del investigado", manteniendo "una mente abierta (...), sin que ello implique falta de rigor científico (...) (y mucho menos) una mente vacía."¹¹ Al respecto, *Mejía Navarrete* plantea que el conocimiento de esas individualidades puede producirse de dos formas fundamentales: por medio de un proceso de pesquisa premeditado, es decir, inclinado directamente a esa finalidad; o como producto de la interrelación y la formación de lazos afectivos -del tipo que sean, porque el investigador es un ser humano sensible y receptivo- a medida que se inquiere sobre un grupo y problemática socio-cultural.¹²

Los principios bajo los cuales se investiga desde el paradigma cualitativo están bien delimitados en la literatura especializada y, habitualmente, se señalan: flexibilidad, adaptabilidad, sinergia, holística, interdisciplinariedad, relatividad, continuidad, sistematicidad, reflexividad, receptividad y ética.

Todo eso conlleva a que en una investigación cualitativa debe existir una relación específica entre el investigador y su "objeto" de estudio. La interacción entre las partes involucradas debe ser dinámica y flexible; se concibe como un intercambio desde la oralidad^e y actuación, donde el diálogo es la vía ideal para la exteriorización de experiencias, vivencias y otras informaciones que tributen a la concreción de lo que se indague. Se plantea que esa interrelación debe materializarse en un ambiente horizontal,¹⁴ no jerárquico, en el que los grados científicos, el éxito y prestigio del investigador no se conviertan en una barrera para la intercomunicación.

La visión que se defiende al hacer referencia al sujeto como actor "que forma parte del universo que conoce (razón por la cual) es también inacabado, determinado e indeterminado a la vez, construcción y constructor, significa y es significado por otros",¹⁵ ha hallado una síntesis interesante en las palabras de *Rendón Rojas*: "El hombre interpreta el ser, le da significado, pero con base en el ser. El conocer, el valer, el hacer son modos de aparecer el ser con vestimentas humanas, vestimentas tejidas con los materiales que le ofrece el mismo ser en general y el ser particular del sujeto, porque el hombre es un ser histórico, social y dialogante."¹⁶

Un investigador suscrito a ese paradigma reconoce que los sujetos son reflejo de su pasado y de su relación con la vida, que son "quienes configuran los mundos sociales por medio del significado que le dan a sus acciones, a las cosas que les rodean, a las otras personas."⁹ Sobre esa idea trata de intercambiar opiniones que fluyan espontáneamente en los marcos naturales donde se desarrollan esos sujetos. Se aboga por la eliminación de las rígidas y demarcadas formas de conocer la "realidad" que colocan al investigador como un ente superior, único protagonista, que pregunta constantemente y no es capaz de adecuar sus interrogantes y modos de expresión a las características propias de cada individuo ni a sus estados anímicos.

Se reconoce que la "realidad", interés de estudio, no se puede interiorizar ni trascender al asumir una postura estrictamente cuantitativa-positivista, si se considera que esta se construye desde las subjetividades y las concesiones sociales. Pero, en ocasiones, se considera necesario complementar las orientaciones teórico-metodológicas desarrolladas bajo ambos paradigmas. De hecho, una de las tendencias que se ha apreciado es el crecimiento del debate en torno a la posibilidad de integrar los métodos cuantitativos y cualitativos, posibilidad en la que no se deben obviar sus diferencias epistemológicas y ontológicas.

LA BIBLIOTECOLOGÍA Y LA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN COMO ESPACIOS PROPICIOS PARA LAS INVESTIGACIONES CUALITATIVAS

Uno de los dominios donde se manifiesta la tendencia anterior lo constituye la Bibliotecología y la Ciencia de la Información (BCI), que al dirigir su atención a un fenómeno tan complejo como el de la información que se conecta inexorablemente en el conocimiento, requiere de la imbricación de múltiples perspectivas, formas de hacer y reflexionar; y por qué no, de desacuerdos, siempre y cuando sean un motivo para la confluencia de posturas "opuestas" que por medio de intercambios intelectuales contribuyan al desarrollo del campo en sus dimensiones teóricas y prácticas, que incluso cuando son vistas como dos extremos deben "transitar de la mano".

En sus trabajos recientes, *Hjørland* sostiene que la BCI "se interesa en la credibilidad y confiabilidad de los recursos de información (...) (y aunque) esos asuntos están mezclados con cuestiones técnicas (prácticas) (...) diferentes tipos de conocimiento están en juego."¹⁷ El autor distingue el conocimiento como elemento medular del campo cuando plantea que se trata de "un dominio profesional basado en diversas clases de conocimiento (...) (sugiere que) es a la vez un campo que produce conocimiento y (...) (que lo) utiliza (...), y (exalta su heterogeneidad al afirmar que) sólo una pequeña parte de ese conocimiento, se produce por investigadores que se identifican a sí mismos como investigadores",¹⁸ que lo integran.

Existen diversas razones que fundamentan la necesidad de que el campo se conciba, ante todo, como un dominio de investigación. Entre ellas se pueden enunciar las que afirman que sólo por medio de investigaciones se podrán "definir sus fronteras (no para permanecer en aislamiento sino para actuar desde la convergencia), motivar su presencia en la academia (sin que ello implique una centralización estática), promover perspectivas particulares sobre como debe realizarse la investigación en BCI (para ofrecer guías y orientaciones, sin reducir a cero la creatividad del investigador), (...) potenciar el crecimiento de la auto-comprensión del campo (y) establecer sus relaciones con otros campos; para investigar el contenido intelectual en materia de áreas de investigación o para identificar (...) (sus) actividades clave."¹⁹

En su disertación doctoral, *Åström* asevera que "a pesar de las décadas de definiciones y discusiones, la auto-comprensión del campo es aún diversa (,) (...) (los) puntos de vista que han sustentado la construcción de las definiciones han permanecido en extrema divergencia; y nadie ha sido capaz de presentar una definición de BCI que haya alcanzado una aceptación general. Sin embargo, algunos aspectos han sido consensuados como centrales para (su) comprensión (...) Uno (de ellos) es (...) (su) naturaleza multidisciplinar (...) (y su conformación por) una multitud de áreas de investigación, así como de orientaciones teóricas y epistemológicas."¹⁹

Al reconocer la condición social de la BCI y los retos que debe afrontar en el presente, se hace más evidente la necesidad de fundamentar sus procesos investigativos en el paradigma cualitativo. Uno de los modos de potenciar la aplicación de los enfoques y las orientaciones suscritas a dicho paradigma en los espacios que conforman el dominio consiste en dar a conocer algunas de las

incursiones realizadas en dos de sus subáreas más productivas: *recuperación de información* (RI) y estudios de usuarios (EU).

RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN Y ESTUDIOS DE USUARIOS COMO EJEMPLO DE PROYECCIONES DEL PARADIGMA CUALITATIVO

Para presentar algunas de las proyecciones del paradigma cualitativo en ambas subáreas, es preciso centrarse en dos dimensiones: una, vinculada a la precisión de posturas y pensamientos exteriorizados en los trabajos publicados, realizados en correspondencia con principios del paradigma cualitativo, y la otra, por medio del examen de las estrategias, los métodos y las técnicas cualitativas empleadas para su consecución.

Una de las dificultades que supone la última dimensión, consiste en la ausencia de información en los artículos o informes disponibles sobre los referidos aspectos metodológicos y los procedimientos utilizados. Ante esa dificultad se complementan la forma en que se expresa la información y la actitud de los investigadores ante su "zona" de atención. Resulta factible basarse en esa complementación, porque al transitar por esos "camino" se pierden sus "delimitaciones", a la vez que esa "pérdida" también se evidencia en la mayoría de los ejemplos precisados, porque -consciente o inconscientemente- representan "puntos" de encuentro entre ambas subáreas.^{f 20}

En un primer acercamiento pudiera parecer necesario dedicar un espacio al análisis de la evolución de los EU y RI así como de su estatus conceptual y los paradigmas que se han desarrollado y de cierta forma asimilado. Sin embargo, dos razones fundamentan la decisión de eludirlo: una es el interés por mostrar "imágenes" que se correspondan con la actualidad investigativa del dominio, y la otra, es la existencia de numerosos trabajos que han efectuado un recorrido al respecto.

Por otra parte, no se comparte la noción que inserta a otras subáreas precisadas como la organización y representación de la información y del conocimiento en la RI. Se prefiere aludir a la existencia de considerables espacios de convergencia. Tampoco se coincide con las expresiones que desde la literatura especializada promueven la predicción de los comportamientos con respecto a la información de individuos en pos de crear representaciones globales, ni con la opinión casi generalizada que reconoce como métodos cualitativos lo que se consideran técnicas cualitativas que se utilizan -entre otras funciones- para la progresión de la comunicación entre el investigador y lo investigado, la captación, el análisis y la interpretación de la información que proviene del entorno en el que se insertan.

En su disertación doctoral, *Linares Columbié* estudia tres conceptos medulares para la Ciencia de la Información cuya percepción y tratamiento en las dos etapas que el autor propone constituyen un reflejo de las corrientes teóricas asimiladas. Esos conceptos: *información*, *usuarios* y *RI* son clave para esta investigación al igual que las precisiones que sobre ellos se realizan en la denominada fase crítica por la que atraviesa la disciplina. A los "efectos" dos ideas resultan significativas: la primera alude a dos perspectivas teóricas que han impactado en su "pensamiento" y, la segunda, a una realidad y una tendencia actual en el campo:²¹

1. Se reconoce la imbricación existente entre los EU y RI desde el ámbito investigativo que revoluciona por el ascenso de nuevas relaciones y necesidades de información, y la inserción de enfoques que trasladan el centro de gravedad hacia

los individuos: en un primer momento a sus mundos interiores, y luego hacia su existir y pensar además como sociedad, la cual construyen y actúan constantemente.

2. Se plantea que "la implementación de la investigación cualitativa en la Ciencia de la Información es algo tardía en comparación con lo ocurrido en otras ciencias sociales, pero circula rápidamente en el ámbito de la información si bien es cierto que en la práctica investigativa en esta área no se rechaza la posibilidad de complementar ambos enfoques y evitar los extremos." Opinión que se fundamenta en el incremento de indagaciones que combinan métodos y procedimientos cuantitativos y cualitativos, y en consideraciones como las que emite *Dervin* en relación con lo imposible de clasificar como puramente cuantitativa o cualitativa su propuesta conocida como *Dervin's Sense-Making Methodology (SMM)*.²²

Al respecto se señala que algunas de las investigaciones que se insertan son una "prueba" de esa tendencia, sin embargo, se han incluido porque la "visión" que en ellas prevalece se corresponde con la "mirada" cualitativa.

De gran ayuda ha resultado el artículo *Qualitative Methods in Information Retrieval Research*,⁹ en cuyo desarrollo *Fidel* expone las principales investigaciones que entre finales de los 70 y principios de los 90 utilizan algunas técnicas cualitativas y aboga por la inserción de esa "mirada" en los intentos potenciados desde el área. Un modo peculiar de exposición le imparte "ritmo" a su trabajo: cada característica que el autor comenta sobre la investigación cualitativa encuentra evidencia en las investigaciones y los proyectos que inserta. Aunque ese trabajo no se analiza en esta indagación, se introducen algunas ideas -fundamentadas en ese contexto- como "prueba" de un cambio en las concepciones y el quehacer de la subárea que recrea una disposición hacia la adopción de la propuesta cualitativa a inicios de los 90. Pero es preciso destacar que se entrecruzan con planteamientos del autor que evidencian la aún consolidada presencia de la "mirada" tradicional u objetivista en ese espacio de indagación:²²

- "Un fenómeno reciente en la investigación en RI es la emergencia del enfoque centrado en el usuario. (Ese enfoque) (...) implica que los fenómenos relativos a la información (deben ser) (...) estudiados desde la perspectiva del usuario (;) y el diseño y la evaluación de los sistemas se (debe) centrar en (...) (su "figura"). (...) (Urge potenciar la noción de) que cada usuario es único, opera en un contexto determinado y (se ve) afectado por las condiciones situacionales".
- Aún son "pocos (los investigadores que utilizan técnicas cualitativas y realmente) adoptan la propuesta metodológica (...) (, actúan) desde un punto de vista holístico y orientado a casos particulares, (...) (con una actitud) flexible y abierta, (...) sensible a la relación investigador-investigado, (y "practican" una argumentación desde la) inducción."
- Sin embargo, algunos proyectos comienzan a "basar sus análisis en las ideas y opiniones de los (...) (participantes); (desean) entender a las personas desde sus propios puntos de vista. Se proponen describir cómo (...) se comportan y (tratan de) comprender por qué (...) (lo hacen) de determinada forma. (...) (Utilizan) diversos métodos que se complementan entre sí para examinar el mismo fenómeno o proceso", lo cual se relaciona estrechamente con lo que *Fidel* reconoce como triangulación metodológica.
- Aunque esos proyectos no son frecuentes la "mayoría de los (...) que usan métodos (técnicas) cualitativos(as) se enfocan en los usuarios e indagan sobre el

comportamiento humano en relación con la búsqueda y recuperación de información. Los investigadores exploran preguntas (...) (relativas a) cómo las personas buscan información, cómo interactúan con los sistemas de información, cómo deciden qué información adquirir, y cómo (...) clasifican los documentos y la información" que contienen o encuentran en esos procesos.

Otra opinión que afirma la expansión de un cambio de esa naturaleza se manifiesta en la revisión de la literatura que efectúa *Martzoukou* sobre el estado de las investigaciones en búsqueda de información en la Web. Sus criterios acerca del tema se pueden sintetizar de la siguiente forma:²⁰

- Se percibe un "giro" en aumento hacia la perspectiva cualitativa "visible" hasta el momento en el empleo de sustentos teórico-metodológicos como la etnografía, la fenomenología y la teoría fundamentada, y técnicas cualitativas como los estudios de caso, la observación participante, la entrevista en profundidad y los grupos focales.
- Ante la carencia de investigaciones empíricas que analicen el "fenómeno" con una actitud sociocognitiva, se promueve el desarrollo de verdaderas investigaciones holísticas que indaguen sobre las "realidades" de los usuarios en sus contextos naturales, capten "la naturaleza multidimensional de la búsqueda de información(.) (...) traten de descubrir el fenómeno dinámico que tiene a lugar durante ese proceso(...) (y a su vez lo conciben) como un proceso de construcción por medio del cual la experiencia de los usuarios se convierte en un componente crítico de análisis."

La detección de un conjunto de deficiencias en la organización y disponibilidad de los sistemas diseñados para el suministro de información en el sistema polaco de salud y la demanda de información por parte de los creadores de políticas, y los administradores y directivos de la salud mueven a *NiedŹwiedzka* a tratar de "obtener datos (información) (...) sobre (...) (las) necesidades de información comunes (a esos usuarios), (sus) preferencias y limitaciones (...); (e) identificar factores medioambientales significativos que influyen en su comportamiento en relación con la información". En el transcurso de la indagación, se comunica directamente con gobernadores locales vinculados con la implantación del programa nacional de salud y con gestores de instituciones de la salud. Combina técnicas cualitativas y cuantitativas en la búsqueda y construcción de las respuestas al complementar los resultados de los grupos focales, las entrevistas individuales estructuradas con base en las sugerencias de *Wilson* para el estudio de los comportamientos informacionales y las necesidades no siempre explícitas de los usuarios, y un cuestionario perfeccionado luego de una "prueba piloto a participantes de un curso de posgrado en gestión (impartido) en el *Institute of Public Health of Jagiellonian University*."²³

Con ese proceder, identifica algunas necesidades de información que son frecuentes en gestores pertenecientes a instituciones de la salud y entidades gubernamentales locales relacionadas con el programa mencionado, junto a un conjunto de limitantes que enfrentan en la búsqueda de información científica. Al respaldar su investigación en el modelo general de comportamiento informacional propuesto por *Wilson*, *NiedŹwiedzka* detecta varias "debilidades" cuyo análisis origina una nueva investigación donde propone una serie de modificaciones. Sobre la base de las experiencias obtenidas, la autora decide conservar "los conceptos principales del modelo de *Wilson*: (...) (el reconocimiento de que las) personas (existen) en un contexto, (...) el carácter cíclico de los comportamientos informacionales y la adopción de una perspectiva multidisciplinar para explicarlos (;) (mientras que

efectúa cuatro variaciones:) 1.(la) identificación del 'contexto' con las variables que intervienen; 2.(la) introducción de la cadena de comportamiento informacional en el 'contexto', para indicar que las variables contextuales influyen en el comportamiento (humano) durante todas las fases del proceso(...); 3.(...) (la afirmación de que) los mecanismos de activación pueden presentarse en todas las etapas del proceso de adquisición de información; 4.(la) inserción de dos estrategias básicas para buscar información: personalmente y/o empleando varios intermediarios",²³ a lo que se añade la ejecución del proceso en colectivo. Esa investigación demuestra la importancia de proceder inductivamente para desarrollar cualquier representación teórico-conceptual de una "realidad".

Es cierto que desde el campo se han develado un conjunto de "modelos" y marcos conceptuales que sobrepasan el "pensamiento" clásico que todavía se impone en la dimensión práctica del fenómeno y establecen importantes puntos de contacto con otras subáreas del dominio y otras disciplinas científicas;^h pero algunos no son "fieles" a la perspectiva cualitativa, en ellos se suelen conjugar ideas relativas a la necesidad de indagar de cara a lo investigado con la suficiente flexibilidad para "dialogar" en contextos reales, y a la vez no perderse en la "soledad" que puede suponer un análisis profundo sobre los comportamientos en materia de información de un individuo; con otras que se aferran a la predicción de posibles conductas de los usuarios frente a los procesos de búsqueda y RI, la comprobación de hipótesis o "ideas" previas sin reparar en que pueden estar equivocadas o desenfocadas junto a la promoción de transferibilidad que -en ocasiones- se evocan al suponer automáticamente que abarcan otras "realidades."Afortunadamente la "situación" está cambiando, opinión que se refleja en las "discusiones"que tienen a lugar en conferencias como la *Information Seeking in Context* (ISIC),e investigaciones que "reflexionan" acerca de la *Information Retrieval in Context*^{i 24} y en el tránsito de un recurrente interés por el estudio de los comportamientos individuales hacia el análisis de las relaciones y "actuaciones" cooperativas que tienen a lugar entre los miembros de uno o varios grupos de investigación en el ejercicio de procesos clave como la búsqueda, la recuperación y el intercambio de información.

Ese cambio se adentra paulatinamente en el "mundo" de la recuperación de imágenes y videos que se denomina también como recuperación de información visual y se inserta a su vez en el "mundo" de la recuperación de información multimedia. Desde esos -y otros- "mundos" crecen los nexos entre las subáreas del campo, de ellos resaltan los concernientes a la RI y la organización y representación de la información y el conocimiento que se tratan generalmente de forma indirecta en investigaciones relativas a los sistemas de RI, su construcción y evaluación. Dichos planteamientos se pueden entrever a partir de la contribución titulada *The evolution of visual information retrieval*, en la que se muestra un bosquejo teórico-práctico y el desarrollo de "ideas" y "acciones" propias del pensamiento tradicional que aún "reside" en las investigaciones de (recuperación de información visual), pero se señala el comienzo y la continuidad de su "debilitamiento" desde una crítica que acentúa lo "irreal" e infructífero de su intento -entre otros "fallos"- al "olvidar" y tratar de suplantar la inteligencia humana, su poder de abstracción e interpretación, y su naturaleza social.²⁵

Una versión fragmentada de la disertación doctoral de *Limberg* se presenta en el artículo *Experiencing information seeking and learning: a study of the interaction between two phenomena*. Con su comunicación, la autora demuestra de forma amena cómo, desde una orientación fenomenológica, es posible comprender las experiencias adquiridas por estudiantes durante el desarrollo de actividades curriculares que demandan la presencia de procesos de búsqueda e interpretación de la información. Simultáneamente, la autora presenta dos análisis que se intersectan, en uno resalta los "aciertos" precisados como pertinentes a partir de

las investigaciones publicadas sobre el tema junto a lo "ideal" de adoptar como cimiento a la fenomenología para examinar un fenómeno asociado directamente con el conocimiento y el aprendizaje a través de las impresiones y "testimonios" de los actores; y en el otro comunica detalladamente la progresión de un estudio efectuado a un grupo de 25 estudiantes del último año de enseñanza media de una escuela sueca. La "mirada" de la autora y los intercambios con los estudiantes, incluidos su profesor y un bibliotecario de la escuela, se centran en las siguientes preguntas: "¿cómo los estudiantes experimentan el proceso de búsqueda de información?, ¿cómo los estudiantes piensan sobre varias fuentes de información y el uso que de ellas hacen?, ¿cómo los estudiantes comprenden o piensan sobre (los) tópicos en el transcurso y luego del proceso de aprendizaje?, ¿cómo interactúan las concepciones de los estudiantes en torno a la búsqueda de información con sus concepciones (sobre) el contenido?" Para acercarse a sus respuestas la investigadora participa de la clase en numerosas ocasiones, observa directamente el proceso de búsqueda de información que tiene a lugar en la biblioteca, conversa con los estudiantes en tres momentos del proceso -al inicio, durante las fases de búsqueda y análisis, y al concluir la actividad evaluativa- sobre asuntos como las "herramientas de búsqueda de información (y las) fuentes de información (encontradas y utilizadas), (...) (la) intervención del profesor y el bibliotecario" y se interesa por sus impresiones acerca de las experiencias obtenidas del trabajo en equipo, su organización, así como el proceso de aprendizaje.²⁶

Durante el análisis de la información, la autora realiza "numerosas rondas de lecturas, re-lecturas y reflexión para discernir posibles patrones (sin que se conviertan en barrotes) y desarrollar categorías (que representen) las concepciones (relativas a) ese fenómeno (...) (Su) fase final (...) (se desenvuelve por medio del "contraste") de (...) categorías de descripción, por ejemplo: las concepciones de los estudiantes sobre la búsqueda de información y su uso, y las concepciones sobre el tema fundamentadas en la variación de los resultados del aprendizaje". La propia dinámica de la actividad diseñada por el profesor propicia la integración "natural" de la investigadora, quién aprovecha la distribución realizada previamente de acuerdo a los objetivos de la clase, y las actividades evaluativas específicamente la redacción de un ensayo por grupo sobre el subtema escogido y su discusión oral en colectivo; los comentarios valorativos del profesor sobre los estudiantes y los criterios del bibliotecario sobre sus actitudes y "destrezas" informacionales, considerándolos "ejercicios" para la complementación de la información documentada en el decursar del proceso.²⁶

Otro de los "senderos" iniciados desde la subárea en pos de la formación y el progreso de una "actitud" más flexible, abierta al intercambio de múltiples perspectivas y conocimientos se recorre al indagar sobre un "nuevo" fenómeno conocido como recuperación cooperativa de información. Ello se demuestra en el artículo titulado *A Multidimensional Approach to the Study of Human-Information Interaction: A Case Study of Collaborative Information Retrieval*, que refleja los primeros "hallazgos" de un conjunto de profesionales del campo que ha "visto" en el *Cognitive work analysis*,²⁷ un marco teórico-conceptual útil para el análisis de las interacciones humanas durante la solución de problemas de información en el ejercicio de sus competencias laborales; en especial para el análisis de esa tendencia en crecimiento que se refiere -según los autores- a "cualquier evento en el cual actores que participan en el mismo proceso laboral colaboran para resolver un problema de información que requiere el uso de recursos externos a su propio conocimiento",²⁷ y constituye uno de los intentos -aún en tránsito- de traspasar la visión omnícentrada en los individuos como entes aislados para reconocer que existen en diversos contextos que edifican desde el intercambio. A la luz de los intereses de esta sección el artículo posee cuatro "potencialidades" a destacar:²⁷

- Se parte del reconocimiento de que un acercamiento más veraz a "zonas" de investigación tan "visitadas" como el comportamiento humano en la búsqueda y RI sólo es posible si se contemplan imbricadamente las dimensiones psicológica y social; siendo la cultura organizacional una parte medular con frecuencia olvidada al examinar el asunto.
- Se sostiene que el *Cognitive work analysis* "provee una perspectiva holística que permite concebir varias dimensiones simultáneamente(,) (...) facilita un análisis profundo de las (...) dimensiones de un contexto(,) (y sobre todo posibilita) un examen interdisciplinario con el propósito de comprender la interacción entre las personas y la información (a lo que se añade la interacción entre las personas por medio de la información) en los contextos de trabajo". Con esa "óptica" se emplea como fundamento teórico, y su "dinámica" se utiliza como orientación para el análisis de la información asentada.
- Para facilitar la comprensión a los lectores, los autores introducen una de las indagaciones empíricas efectuadas sobre el tema y la exponen como un estudio de caso en el que reflejan diversas manifestaciones de (recuperación cooperativa de información) que se interconectan durante los procesos de toma de decisiones del líder del equipo y determinados participantes en el diseño de un portal de ayuda y soporte técnico de Microsoft. Los investigadores comienzan sus pesquisas desde la primera fase del diseño del producto, acceden a la documentación principal sobre el proyecto y los detalles del equipo de trabajo. Durante el proceso, dialogan con todos los integrantes de forma individual y adoptan como guía las preguntas asociadas con cada dimensión del marco referido. Observan las interacciones entre los miembros del equipo y con otros equipos de trabajo, captan a los integrantes en plena acción, estudian los flujos de comunicación mediante los "diagramas" contruidos sobre la base de los reportes de los miembros del equipo sobre la frecuencia de sus intercomunicaciones (incluidos los "contactos") con personas de organizaciones vinculadas (...) (y) las (series y cadenas que conforman los) correos electrónicos".
- La progresión de ese estudio propicia una "idea" más precisa sobre la recuperación cooperativa de información, y a partir de ese entendimiento se definen algunas situaciones y comportamientos que favorecen la materialización de ese tipo de colaboración sin el afán de convertirlas inmediatamente en manifestaciones válidas para cualquier contexto de trabajo.

Por su parte, las interrogantes que impulsan la disertación de *Poteri*, las peculiaridades de las investigaciones en las que se basa y su proceder para encontrar las respuestas hacen de *Collaborative information behaviour: a case study of two research groups* un ejemplo especial. Su presentación así lo evidencia; la autora desea conocer y comprender "cómo investigadores -que estudian en las facultades de ciencias sociales y humanidades cuestiones concernientes a la comunicación y los medios de comunicación- buscan información en (sus) grupos de investigación(,) (...) qué clase de comportamiento cooperativo ante la información^k se manifiesta en (esos) grupos (y entre otras incógnitas) qué piensan (...) acerca de la búsqueda de información en la era de la información (...) (digital)". Su marco teórico-conceptual se "nutre" de "hallazgos" y propuestas generadas a partir de estudios empíricos de "corte" cualitativo, de ahí que también se consideren proyecciones de esa perspectiva a: ²⁸

- Los "ejercicios" que conduce *Ellis* a finales de los 80 y principios de los 90 del siglo XX para identificar y conocer las "actividades y percepciones de científicos sociales", y químicos y físicos respectivamente. En el primero de ellos, se vale de la

entrevista semi-estructurada para dialogar con 48 profesionales de las ciencias sociales adscritos a la *University of Sheffield*, cuyas opiniones se analizan desde la "óptica" de la teoría fundamentada para dar lugar a la emergencia de seis categorías^l en la que -según *Poteri*- expresan "*satisfactoriamente pautas de búsqueda de información*", a las que agrega otras^m cuando concluye el segundo estudio.

- La investigación que en 2004 le permite a *Foster* presentar un "modelo" de búsqueda de información más holístico y cíclico, donde reconoce la existencia de interacciones entre los procesos proyectados -*opening, orientation y consolidation*- que incluyen a su vez una serie de actividades que "tientan" sus "fronteras". Ese "resultado" emerge del análisis de la información captada en el desarrollo de entrevistas en profundidad a 45 investigadores y académicos de la mencionada universidad, bajo el *método de comparación constante* que se suscribe como una estrategia de la teoría fundamentada.
- Las indagaciones de *Seldén* sobre las "prácticas de investigadores académicos desde la perspectiva del capital simbólico y social" que, en este caso, se circunscriben a dos momentos. En el primero de ellos -según el autor- se capta la información a partir de entrevistas a diversos investigadores pertenecientes al área de administración de negocios, se analizan documentos redactados por estudiantes de posgrado y se procede en correspondencia con la investigación-acción y la teoría fundamentada. En el segundo, se adoptan como fundamento las "ideas" de *Bourdieu* sobre los capitales social y simbólico; se observó y entrevistó sistemáticamente a 10 de esos estudiantes, y al complementar los resultados de esos procesos se propone un nuevo concepto: *information seeking capital* de naturaleza social y simbólica.
- Los estudios de *Prekop* que demuestran la posibilidad de identificar y examinar los comportamientos humanos en la búsqueda de información como manifestaciones grupales y colaborativas. Su compenetración con un equipo de trabajo militar, el análisis de sus encuentros de trabajo durante tres años y de la información registrada en el desarrollo de entrevistas semiestructuradas constituyen sus bases para precisar "tres componentes de la búsqueda de información colaborativa: roles (que se asumen en la) búsqueda de información (,) pautas (que se siguen en el transcurso de ese proceso,) y los contextos donde (esos) (...) papeles y pautas tienen a lugar."

Las incursiones de *Poteri* se realizan en dos contextos académicos de Finlandia: uno se refiere a la *University of Tampere*, específicamente a un grupo de investigación de la Facultad de Ciencias Sociales que estudia la relación entre los niños y los medios de comunicación; mientras que el otro se inserta en la Facultad de Humanidades de la *University of Jyväskylä* y profundiza sobre la comunicación y la violencia mental. La autora participa en tres encuentros del primer grupo en los que capta presencialmente la dinámica de sus "discusiones" y relaciones de trabajo, esa información la triangula y amplía con la documentada en el curso de las entrevistas a los miembros de ambos equipos, cuya disposición en tópicos e interrogantes generales abre paso a la espontaneidad y viabiliza su adecuación a las peculiaridades de los individuos y el momento. Sin embargo, no se comparte el intento de establecer una comparación entre ambos grupos de indagación, porque -entre otros argumentos- se dedican a diferentes "asuntos", aunque pertenecen al ámbito académico radican en contextos divergentes y la información que se obtiene sobre ellos no "emerge" del empleo de las mismas técnicas cualitativas.

Hasta el momento, la proyección más "completa" que se ha identificado constituye un proyecto liderado por *Brenda Dervin* y el *Institute of Museum and Library Services* con la colaboración de numerosos profesionales y estudiantes voluntarios, el apoyo de la *Ohio State University School of Communication* y la *Office of Research del Online Computer Library Center (OCLC)*, y un respaldo documental de más de 20 años de investigación en temas afines. Desde el 2002 hasta el 2007 progresa bajo el nombre *Sense-Making the information confluence: The whys and hows of college and university user satisficing of information needs*, y se articula como un diálogo multidisciplinar que comunica "encuentros" y "desencuentros" en el pensar y actuar de académicos, investigadores y estudiantes pertenecientes a los campos de la BCI: *Human computer interaction* y *Communication and media studies*, en torno a los "usuarios, los estudios de usuarios, y la aplicación de (...) (esos) estudios en el diseño, (...) e implementación de sistemas." Entre las investigaciones que argumentan documentalmente la necesidad de poner en marcha un proyecto de tal envergadura se encuentra el trabajo *Human studies and user studies: a call for methodological inter-disciplinarity*; que a su vez constituye un ensayo crítico de la situación de los estudios de usuarios en el campo a inicios del siglo XXI. Su autora hace énfasis en la superproducción de "modelos" y alternativas aisladas cuyo constante "ir y venir" lo define como la "reinención de la rueda."²⁹ Puntualiza como uno de los factores que potencian esa "posición" a los límites estructurales construidos desde las clásicas formas de comunicación que lejos de favorecer el intercambio entre las comunidades académicas y profesionales -y dentro de ellas-, fungen como paredes de aislamiento.

En ese sentido, y de acuerdo con *Dervin* y *Reinhard* se define como un proyecto que se "desdobla" en diversos escenarios, y "profesa" el *dialogic surround*, es decir, la "implementación de repetidas rondas de comunicación (basadas) en el diálogo con la intención de propiciar que las personas escuchen cómo otras construyen sus palabras (sus discursos) de forma tal que esa escucha pueda favorecer una creación de sentido (*sense-making*)" activa más que una resistencia y (emisión de) un argumento automático.³⁰ Su desarrollo se basa en el respeto a los "otros", su forma de concebir "el mundo" y de proyectarse en su dimensión profesional. Se trata de captar y mostrar la diversidad de "pensamiento" propia de cada campo en sus "roces" con los demás y en sus "movimientos" internos, para lograr que esas diferencias se conviertan en oportunidades de construir un conocimiento más profundo y veraz sobre los individuos y las comunidades a los que pueden y deben dirigirse esos campos de estudio. Sus informes presentan "un (...) análisis de cómo y por qué los usuarios de universidades y colegios satisfacen sus necesidades informacionales (por medio de un "diálogo" con) poblaciones de estudiantes y graduados de facultades (adscritas a) 44 colegios y universidades del centro de Ohio." Su investigador principal sostiene que el propósito final es "efectuar recomendaciones para (la inserción de) cambios estructurales y de procedimiento en los aspectos comunicativos (con relación a) (...) los estudios de usuarios y audiencias."³¹ Los planteamientos anteriores se fundamentan también en los procedimientos que según esas autoras se aplican en el decursar del proyecto y responden a la "idea" de diálogo que se defiende desde el SMM:³²

1. Considerar la comunicación intra e interpersonal como aspectos legítimos del proceso dialógico en su totalidad.
2. Motivar a los participantes a fortalecer sus capacidades comunicativas de forma que puedan comportarse de distintas formas cuando los propósitos son interpretar y comprender a otros.

3. Implementar procedimientos específicos para algunas rondas que se enfoquen en el diálogo, recordando que los únicos propósitos son escuchar y analizar tan libre de juicios como sea posible.
4. Romper los habituales y hegemónicos modos de comunicación, realizando diferentes tipos de preguntas basadas en conceptos universales más que en los nombres dados a cualquier discurso comunitario o formación institucional.
5. Favorecer el anonimato en algunos procesos comunicativos, particularmente en las primeras etapas del diálogo, pues los participantes estarán disponibles para hablar libremente sobre sus conflictos y éxitos con los sistemas.
6. Incorporar preguntas que insten a los participantes a establecer conexiones entre sus internal *sense-making* y sus comprensiones de las condiciones estructurales y materiales en las cuales están insertados.
7. Implementar múltiples rondas de comunicación a partir de entrevistas individuales y diálogos colectivos para facilitar la interacción de los estados de conciencia e inconciencia propios del *sense-making*.
8. Invitar a los participantes a conversar no sólo sobre lo qué es sino sobre qué podría ser, particularmente en el contexto de las formas en las cuales ellos han chocado con obstáculos específicos que han identificado".

Los progresos de este proyecto se presentan en cuatro fases que contienen diversas etapas de comunicación, y se complementan en un informe final disponible en su sitio Web. En cada una se utilizan diferentes técnicas para la obtención y análisis de información, y aun cuando varias se erigen desde el diseño cuantitativo, predominan las "miradas" compatibles con principios cualitativos como la holística, la sinergia, la relatividad, la ética y la flexibilidad. Sus conclusiones constituyen un ejemplo de argumentación desde la inducción porque "emergen" del análisis de la información documentada en los intercambios y observaciones; y se consideran un diagnóstico del estado de opinión de un segmento de actores que pertenecen a los dominios declarados. Para "ilustrar" mejor los procedimientos efectuados y los asuntos indagados en las cuatro fases, se introducen algunos comentarios a partir de la información disponible en el sitio web del proyecto, y en los informes de investigación:³¹

- En la primera fase, se realiza una revisión de la literatura que se combina con el análisis de las observaciones efectuadas por diversos informantes y las opiniones aportadas durante el desarrollo de más de cien entrevistas a expertos internacionales y locales, y a profesionales de bibliotecas académicas y públicas vinculadas a universidades y colegios de Ohio. Los resultados de esa "amalgama" se exteriorizan en el artículo *Researchers and practitioners talk about users and each other. Making user and audience studies matter-paper 1*, que además provee información sobre la naturaleza cualitativa del proyecto y constituye otro ejemplo de la presencia de esa perspectiva en las subáreas.
- El informe de la segunda fase se "nutre" principalmente de la información captada en el desarrollo de entrevistas cara a cara y vía telefónica. Sus orientaciones "descansan" en la filosofía del SMM; ello se traduce en que al dialogar con los participantes se trata de conocer "qué es lo que `realmente' quieren, piensan, sienten, necesitan (y para ello se deben) (...) emplear diferentes enfoques". La manera en que se concibe el arte de entrevistar desde esa filosofía concede una atención especial a "cómo las personas *make sense* (...) en una diversidad de

momentos situados en un tiempo-espacio (...) (concibiéndolas ante todo como) compañeros dialógicos (dialogic partners)."³¹ Paralelamente, se analizan cerca de cincuenta ensayos escritos por profesionales de los tres campos en los que exteriorizan, con base en la lectura de las entrevistas de la primera etapa, sus impresiones sobre los "puntos" de acuerdo y discrepancias latentes en las opiniones de las personas encuestadas.³⁰

- Un examen basado en las entrevistas y anotaciones registradas durante el desarrollo de grupos focales centra la atención de los informes de la tercera fase. La ejecución de esos grupos se basa en la metodología que propone el SMM y la "posición" desde la que se "piensan" y llevan a cabo encuentra síntesis en las siguientes palabras de *Dervin*:³³

- "no podemos entender al otro fuera del contexto de las experiencias que influyen sus *sense-makings* (...).

- toda charla (o conversación se) sitúa (en un contexto) (...).

- (se les pide a) los participantes (que) conecten sus pensamientos, ideas, sentimientos, conclusiones, y (...) sus experiencias (...).

- (Ellos) son concebidos tan conscientes social y personalmente como los investigadores, si bien es cierto que en diferentes direcciones, son invitados a teorizar sobre cómo perciben las conexiones entre las cosas (...).

- son explícitamente instados a interconectar sus comentarios y comprensiones sobre las fuerzas de poder (...)."

- La cuarta fase se "sumerge" en la descripción de los procedimientos consumados para la ejecución de 15 entrevistas semiestructuradas y el análisis de la información asimilada en todo el proceso. Los participantes se seleccionan por su desempeño al describir sus comportamientos informacionales, las problemáticas y las vías frecuentadas para satisfacer determinadas ausencias de información en conjugación con sus actitudes durante las sesiones de los grupos focales. Ellos escogen el contexto para la progresión de ese diálogo que transcurre "frente a frente" y se registra como grabación sonora. De forma general, "la guía contiene 5 situaciones de búsqueda de información que animan a los participantes a revelar o compartir situaciones específicas" que hayan experimentado. Con ella se invita a los participantes a:³⁴

1. Relatar cómo han procedido en la preparación de algún trabajo académico reciente que hayan concluido.

2. Escoger un trabajo académico actual y mostrar al investigador paso a paso cómo planean finalizarlo.

3. Seleccionar una tarea escolar o académica que requiera principalmente la consulta de fuentes electrónicas digitales.

4. Elegir una situación recurrente en la cual necesitan buscar información digital.

5. Escoger un sitio web favorito al cual se dirijan para encontrar respuestas pertinentes en relación con un área de interés personal o un pasatiempo.

Otras actividades se realizan para propiciar la comunicación entre los campos en cuestión y ofrecer información sistemática sobre los resultados de las fases de investigación. Estos son los casos del panel de discusión que sesionó en el encuentro anual de la ASIST en noviembre de 2006, y el seminario-taller para la *International Communication Association* celebrado en mayo de 2007.³⁵

Esfuerzos de esa naturaleza se requieren en la dimensión investigativa de la BCI como un dominio decididamente social, donde, sólo desde la integración e intercomunicación se podrán salvar las distancias. La diversidad y complejidad de los problemas que debe enfrentar junto a las proyecciones presentadas fundamentan la presencia del paradigma cualitativo en su "interior", un "interior" compuesto de múltiples espacios que se encuentran cada vez más propicios para el "ejercicio" de los enfoques cualitativos y la aplicación de los métodos y las técnicas que se suscriben a ese paradigma.

CONCLUSIONES

1. La noción global de paradigma -como un armazón de presupuestos, concepciones, juicios, enfoques, valores que se construye a partir de un consenso establecido en determinada comunidad, y supone una visión particular de "la realidad" y una actitud determinada ante sus "manifestaciones"- se "eleva" desde cuatro dimensiones interconectadas, estas son: la filosófica, la ontológica, la epistemológica; y la metodológica.
2. Desde el paradigma cualitativo la "realidad" es dinámica, sistémica, heterogénea, multifacética, construida y articulada por sus integrantes que a la vez son constituidos por ella. Por ende, el interés principal de un investigador consiste en captarla e interpretarla a partir de la información que le ofrecen los individuos que la conforman en contraste con la que le propicia el entorno y la que subyace o se oculta tras sus "máscaras". La visión que se adquiere y -con ella- toda labor que se acomete, se fundamenta en principios como adaptabilidad, continuidad, ética, flexibilidad, holística, interdisciplinariedad, receptividad, reflexividad, relatividad, sinergia y sistematicidad.
3. La BCI constituyen dos disciplinas científicas que convergen en un campo del saber en el que se exploran, describen, analizan e interpretan los fenómenos de la información y del conocimiento. Ambas disciplinas conforman un dominio profesional en cuyo entramado de teorías, visiones, enfoques, métodos, técnicas y/o procedimientos se encuentra una vía para la resolución de las problemáticas que le son pertinentes.
4. La búsqueda de posibilidades para los usos del paradigma cualitativo en los espacios que conforman la BCI requiere de la exploración de la "suerte" que ha tenido en sus marcos de investigación. Los ejemplos, suscritos a la RI y los EU, permiten ilustrar dichas posibilidades.
5. Aunque aún persiste el pensamiento objetivista en ambas subáreas -con mayor intensidad en sus dimensiones prácticas- es innegable la entrada del paradigma cualitativo, el cual se fortalece y expande en sus "encuentros". En la literatura especializada se presentan proyecciones de ese paradigma que se traducen en la aplicación de técnicas cualitativas, en el enfoque interdisciplinar y flexible que se aprecia en investigaciones en torno a la necesidad de potenciar esa perspectiva en BCI, las actitudes y experiencias humanas en la búsqueda y RI, las tendencias de

colaboración en esos procesos; y a las convergencias y divergencias entre comunidades científicas cercanas por sus "puntos" de mira, pero alejadas por múltiples barreras y deficiencias comunicativas.

6. Todo lo señalado evidencia la importancia y la necesidad de sustentar las investigaciones del campo en el paradigma cualitativo sin que ello suponga un rechazo automático a otras perspectivas. Ello se complementa con las proyecciones declaradas que demuestran lo positivo de su adopción, y "abre un camino" de posibilidades para la aplicación y progresión de sus enfoques.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Kuhn TS. La estructura de las revoluciones científicas. 1971. Disponible en: <http://www.uruguaypiensa.org.uy/imgnoticias/688.pdf> [Consultado: 1 de octubre de 2008].
2. Yagüe Cabezón JM. Estudio de los paradigmas de investigación. La investigación acción. Disponible en: http://www.cervantesvirtual.com/servlet/SirveObras/08145172066869039710046/007786_3.pdf [Consultado: 1 de octubre de 2008].
3. La noción de paradigma. Disponible en: <http://www.cenart.gob.mx/data.lab.02/programas/arti/textos/complejidad.pdf> [Consultado: 12 de enero de 2009].
4. Grajales Guerra T. La cosmovisión y el método de investigación. 1995. Disponible en: <http://www.tagnet.org/autores/artcast/pdf/0020c.pdf> [Consultado: 16 de septiembre de 2008].
5. González F. ¿Qué es un paradigma? Análisis teórico, conceptual y psicolingüístico del término. Investigación y Postgrado 2005; 20(1). Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/658/65820102.pdf> [Consultado: 21 de octubre de 2008].
6. Beltrán Guzmán FJ, Vázquez Nava F, Irigoyen Morales JJ. Métodos cuantitativos y cualitativos ¿Alternativa metodológica? Revista Psicología y Salud 1996; 7: 147-154.
7. Bondarenko Pisemskaya N. Acerca de las definiciones de la calidad de la educación. EDUCERE 2007; 11(39): 613-621.
8. Córdova E. El debate sobre el método cualitativo y cuantitativo en ciencias sociales. Disponible en: http://servidor-opsu.tach.ula.ve/profeso/sant_arm/l_c/pdf/el_deba_s.pdf [Consultado: 19 de diciembre de 2008].
9. Badilla Cavaría L. Fundamentos del paradigma cualitativo en la investigación educativa. Revista de Ciencias del Ejercicio y la Salud 2006; 4(1). Disponible en: <http://www.edufi.ucr.ac.cr/pdf/412006/Badilla%202006.pdf> [Consultado: 19 de diciembre de 2008].

10. Morin E. Pensamiento complejo y ecología de la acción. Disponible en: <http://www.inisoc.org/morin75.htm> [Consultado: 16 de octubre de 2008].
11. Reyes T. Métodos cualitativos de investigación: Los grupos focales y el estudio de caso. Forum Empresarial 1999; 4(2): 75-87.
12. Mejía Navarrete J. Sobre la investigación cualitativa. Nuevos conceptos y campos de desarrollo. Investigaciones Sociales 2004; (13). Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtualData/publicaciones/inv_sociales/N13_2004/a15.pdf [Consultado: 16 de octubre de 2008].
13. Gutiérrez Borobia L. Paradigmas cuantitativo y cualitativo en la investigación socio-educativa: proyección y reflexiones. Revista Paradigma 1993-1996; 14-16. Disponible en: <http://www.revistaparadigma.org.ve/Doc/Paradigma96/doc1.htm> [Consultado: 21 de octubre de 2008].
14. Wiesenfeld E. Entre la prescripción y la acción: La brecha entre la teoría y la práctica en las investigaciones cualitativas. Forum: Qualitative Social Research 2000; 1(2). Disponible en: <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0002303> [Consultado: 19 de diciembre de 2008].
15. Carrizo L, Espina Prieto M, Klein JT. Transdisciplinariedad y complejidad en el análisis social. Disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001363/136367s.pdf> [Consultado: 23 de diciembre de 2008].
16. Rendón Rojas MA. La Ciencia de la Información en el contexto de las ciencias sociales y humanas. Ontología, epistemología, metodología e interdisciplina. Datagramazero: Revista de Ciência da Informação 2008; 9(4). Disponible en: http://www.dgz.org.br/ago08/Art_06.htm [Consultado: 1 de octubre de 2008].
17. Hjørland B. Information Science, epistemology and the knowledge society. Disponible en: <http://dlist.sir.arizona.edu/2304/>
18. Hjørland B. Library and Information Science: practice, theory, and philosophical basis. Information Processing & Management 2000; 36. Disponible en: <http://www.sciencedirect.com/science> [Consultado: 24 de octubre de 2008].
19. Åström F. The social and intellectual development of Library and Information Science. 2006. Disponible en: <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:145144/FULLTEXT01> [Consultado: 24 de marzo de 2009].
20. Martzoukou K. A review of Web information seeking research: considerations of method and foci of interest. Information Research 2005; 10(2). Disponible en: <http://InformationR.net/ir/10-2/paper215.html> [Consultado: 4 de abril de 2009].
21. Linares Columbié R. La Ciencia de la Información y sus matrices teóricas: Contribución a su historia. [Tesis para optar por el título de Doctor en Ciencias de la Información]. La Habana: Universidad de La Habana. Facultad de Comunicación; 2003.
22. Fidel R. Qualitative methods in information retrieval research. 1993. Disponible en:

- <http://projects.ischool.washington.edu/fidelr/RayaPubs/QualitativeMethodsInInformationRetrievalResearch.pdf> [Consultado: 24 de marzo de 2009].
23. Niedŷwiedzka B. A proposed general model of information behaviour. *Information Research* 2003;9(1). Disponible en: <http://InformationR.net/ir/9-1/paper164.html> [Consultado: 24 de marzo de 2009].
24. Ingwersen P, Belkin N. Information retrieval in context: IriX. *ACM SIGIR Forum* 2004;38(2):50-52.
25. Enser P. The evolution of visual information retrieval. *Journal of Information Science* 2008;34(4):531-46.
26. Limberg L. Experiencing information seeking and learning: a study of the interaction between two phenomena. *Information Research* 1999;5(1). Disponible en: <http://informationr.net/ir/5-1/paper68.html> [Consultado: 24 de marzo de 2009].
27. Fidel R, Mark Pejtersen A, Cleal B, Bruce H. A multidimensional approach to the study of human-information interaction: A case study of collaborative information retrieval. *JASIST* 2004;55(11):939-53.
28. Poteri E. Collaborative information behaviour: a case study of two research groups. 2007. Disponible en: <http://www.uta.fi/~tieipo/EijaPoterilicarbete160307.pdf> [Consultado: 14 de abril de 2009].
29. Dervin B. Human studies and user studies: a call for methodological inter-disciplinarity. *Information Research* 2003;9(1). Disponible en: <http://InformationR.net/ir/9-1/paper166.html> [Consultado: 4 de abril de 2009].
30. Dervin B, Reinhard CD, Shen FC. Beyond communication: research as communicating. Making user and audience studies matter-paper 2. *Information Research* 2006;12(1). Disponible en: <http://InformationR.net/ir/12-1/paper287.html> [Consultado: 24 de marzo de 2009].
31. Dervin B. Sense-making the information confluence: The whys and hows of college and university user satisfying of information needs. 2003. Disponible en: http://imlsproject.comm.ohiostate.edu/imls_proposal/imlsPROPOSAL_ABSTRACT.pdf [Consultado: 24 de marzo de 2009].
32. Dervin B, Reinhard CD. Researchers and practitioners talk about users and each other. Making user and audience studies matter-paper 1. *Information Research* 2006;12(1). Disponible en: <http://InformationR.net/ir/12-1/paper286.html> [Consultado: 13 de marzo de 2009].
33. Dervin B. Applying Sense-Making Methodology to focus group design: Addressing both collective and individual agency. 2007. Disponible en: http://communication.sbs.ohio-state.edu/sense-making/meet/2007/meet07_dervin.pdf [Consultado: 4 de abril de 2009].
34. Prabha C, Connaway LS, Dickey TJ. Sense-making the information confluence: The whys and hows of college and university user satisfying of

information needs. Phase IV: Semi-Structured Interview Study. 2006. Disponible en:

http://imlsproject.comm.ohio-state.edu/imls_reports/imls_PH_IV_report_list.html
[Consultado: 4 de abril de 2009].

35. Dervin B, Reinhard CD. Sense-Making the Information Confluence: The Whys and Hows of College and University User Satisfying of Information Needs. Final Project Performance Report. IMLS AWARD # LG-02-03-0062-03. Disponible en:

http://imlsproject.comm.ohio-state.edu/imls_reports/PERFORMANCE_REPORT/PERFORM_ONLINE.pdf
[Consultado: 4 de abril de 2009].

Recibido: 14 de septiembre del 2009.

Aprobado: 18 de septiembre del 2009.

Dr.C. Zoia Rivera Departamento Bibliotecología y Ciencia de la Información.
Facultad de Comunicación. Universidad de La Habana. Calle G no. 506 e/ 23 y 21.
El Vedado. Plaza de La Revolución. Ciudad de La Habana. Cuba. Correo electrónico:
zoia@infomed.sld.cu

Ficha de procesamiento

Clasificación: Artículo teórico.

Términos sugeridos para la indización

Según DeCS¹

INVESTIGACIÓN CUALITATIVA; CIENCIA DE LA INFORMACIÓN; BIBLIOTECOLOGÍA.
TEORÍA DE LA INFORMACIÓN; ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN DE LA
INFORMACIÓN.

QUALITATIVE RESEARCH; INFORMATION SCIENCE; LIBRARY SCIENCE.
INFORMATION THEORY; INFORMATION STORAGE AND RETRIEVAL.

Según DeCI²

INVESTIGACIÓN; CIENCIA DE LA INFORMACIÓN; BIBLIOTECOLOGÍA; TEORÍA DE
LA INFORMACIÓN; RECUPERACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

RESEARCH; INFORMATION SCIENCE; LIBRARY SCIENCE; INFORMATION THEORY;
INFORMATION RETRIEVAL.

¹BIREME. Descriptores en Ciencias de la Salud (DeCS). Sao Paulo: BIREME, 2009.
Disponible en: <http://decs.bvs.br/E/homepagee.htm>

²Díaz del Campo S. Propuesta de términos para la indización en Ciencias de la

Información. Descriptores en Ciencias de la Información (DeCI). Disponible en: <http://cis.sld.cu/E/tesauro.pdf>

Copyright: © ECIMED. Contribución de acceso abierto, distribuida bajo los términos de la Licencia Creative Commons Reconocimiento-No Comercial-Compartir Igual 2.0, que permite consultar, reproducir, distribuir, comunicar públicamente y utilizar los resultados del trabajo en la práctica, así como todos sus derivados, sin propósitos comerciales y con licencia idéntica, siempre que se cite adecuadamente el autor o los autores y su fuente original.

Cita (Vancouver): Fernández Hernández S, Rivera Z. El paradigma cualitativo y su presencia en las investigaciones de la Bibliotecología y la Ciencia de la Información. *Acimed* 2009;20(3). Disponible en: [Consultado: día/mes/año].

Notas

^a Biólogo y epistemólogo polaco (1896-1961). Explicó la transformación y el cambio de las concepciones científicas, generadas e impulsadas en un colectivo, con el transcurso del tiempo. Sostuvo que al hablar de la interacción entre un sujeto y un "objeto" intervienen los conocimientos previos que se posea sobre ambas entidades, y que todo fluye, varía, cambia; ideas que en opinión de *Lorenzano* (2004) se oponen al pensamiento dominante en ese espacio-tiempo. Su propuesta tuvo una gran significación para la *Filosofía de la Ciencia*, y sirvió de sustento teórico a los posteriores trabajos de *Kuhn*.

^b Sociólogo estadounidense (1902-1979). Su obra se circunscribe a la teoría funcional-estructuralista, en ella presta un marcado interés a la sociedad, su carácter autosuficiente y necesidad de regulación por medio de normas y reglamentos. Aunque estudia la sociedad como un gran sistema que al interior está integrado por subsistemas, se percibe un alto grado de homogenización y objetividad en su visión.

^c Sociólogo estadounidense (1910-2003). Se reconoce como defensor de la teoría funcional-estructuralista en la que se percibe la realidad como un "mundo" sistémico, donde sus componentes y elementos se comunican y poseen funciones específicas -latentes y manifiestas- que tributan al alcance y preservación de su equilibrio.

^d Se entiende por denotación al significado "autorizado" que se le concede a una palabra en su sentido más global. Se habla de connotación cuando el significado que se le confiere a una palabra, parte de su denotación en correspondencia con el contexto y la situación en que se utilice; se trata "de los significados contextualizados que rodean cada palabra, de las metáforas, de las analogías, intenta traducir emociones y sentimientos, permite expresar el alma".¹⁰

^e En este caso, se refiere a las particulares formas de expresión que tienen los individuos que van más allá del uso correcto del lenguaje, para "insertarse" en la singularidad de la entonación, el ritmo, la gestualidad y la intencionalidad.

^f En las investigaciones referidas en esta sección, se percibe la espontánea y necesaria intercomunicación de diversas subáreas de investigación en el campo. Al hacer referencia a la búsqueda de información como un "punto" importante de indagación que comunica a las subáreas referidas, se hace alusión al término en

inglés *information seeking* que según *Martzoukou* "implica el examen de características y diferencias que conectan a los usuarios como *information seekers* más que a la exploración de la actividad de búsqueda de información".²⁰

⁹Más allá de las críticas que puedan realizarse se recomienda su consulta porque se considera el principal antecedente de la comunicación sobre esa subárea en esta sección.

^hLas indagaciones sobre el tema frecuentemente se vinculan a la "mirada" cognitiva y en menor "medida" a la sociocognitiva. Considerables postulados de ambas posturas, se corresponden con principios del paradigma cualitativo; de ahí que se presenten "ideas" afines con sus postulados, aunque no se especifique en cada caso. Al señalar que la postura sociocognitiva posee considerables "potencialidades" con relación a las subáreas en cuestión, no se desea transmitir una visión esquemática que dicte lo que está "bien" o "mal" en esos ámbitos de la investigación, se sugiere que al ser una "mirada" que reconoce -entre otras "cosas"- la heterogeneidad y la naturaleza social de los seres humanos es imprescindible para el progreso de un marco donde los sujetos y los grupos en interacción constituyen un eje central.

ⁱ Según *Ingwersen y Belkin* puede asociarse al "diseño de métodos y algoritmos para la RI que (...) (reconozcan los contextos a los que se circunscriben) también (...) a la especificación de modelos (...) (que incluyan el) contexto y sus características, que pueden ser usadas para enfocarse en las tareas de RI"²⁴

^jSu (principal) propósito es analizar el trabajo cognitivo (...) (en toda su magnitud;) es el resultado de la generalización (y análisis) de experiencias (adquiridas durante el desarrollo de) estudios de campo los cuales pueden guiar el diseño de sistemas de soporte (ayuda) para una variedad de dominios de trabajo". Entre las dimensiones que reconoce se encuentran: medioambiente, dominio laboral, análisis organizacional, análisis de tareas en términos de toma de decisiones, valores y recursos de los actores.²⁷

^k Se considera importante aclarar que la "visión" que se defiende en esa investigación se corresponde con el *nested model* de *Wilson*, es decir, que el comportamiento ante la información engloba a la búsqueda de información, y ambos a la recuperación de información. Sin embargo, la alusión a la RI en esta investigación "supera" esa "mirada", porque se concibe como una subárea de la BCI donde confluyen "pensamientos" de esa y otra naturalezas.

^l*Starting* -cuando se comienza a interactuar con un tópico o área desconocida o poco familiar-; *chaining* -se refiere a los enlaces o conexiones que se establecen entre las citas y referencias de los documentos consultados-; *browsing* -una especie de exploración del contexto a partir de las facilidades que ofrecen directorios, tablas de contenido, etc.-; *differentiating* -se asocia con la capacidad relacionada con el conocimiento adquirido de seleccionar y "discriminar" determinadas fuentes de información-; *monitoring* -se trata de la actividad de sondear sistemáticamente el desarrollo de un espacio de investigación o campo de estudio-; *extracting* -se alude a la extracción de aquella información seleccionada por su pertinencia.

^m *Verifying* -relativo a la comprobación de la veracidad y autenticidad de la información encontrada- y *ending* -relativo a la acción de "atar cabos sueltos por medio de una búsqueda final".

ⁿ Se comparte la opinión de *Dervin* sobre el uso del término "sense-making" como el construir, crear, y advertir "(...cognitiva, emocional, física, espiritualmente) puentes (...ideas, pensamientos, conclusiones, sentimientos, presentimientos) en intervalos de tiempo-espacio (definidos como constantes de la condición humana) bajo condiciones de obligatoriedad (...aparentes u ocultas) dentro de numerosas estructuras ([como], contextos, situaciones, instituciones, culturas)".