

LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA Y SUS APLICACIONES EN BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN

Ángel Borrego Huerta*

Resumen: Se intenta determinar cuáles son las técnicas cualitativas concretas que pueden ser útiles en el desarrollo de investigaciones en Biblioteconomía y Documentación, qué temas son más susceptibles de ser abordados desde una óptica cualitativa, y si existe una correlación entre la técnica empleada y el tema tratado. Se analiza la temática y técnicas empleadas en los artículos de investigación publicados en *Journal of the American Society for Information Science* entre 1995 y 1997, y en los aparecidos en *Journal of Documentation* y *Library and Information Science Research* desde 1993 hasta 1997. La mayor parte de los artículos que emplean técnicas cualitativas estudian el comportamiento del usuario en la recuperación de la información, bien sea explorando su conducta al utilizar un sistema automatizado, o bien centrándose en las tácticas que diversos grupos de usuarios emplean al resolver sus necesidades informativas. Finalmente se exponen las principales características que definen este tipo de investigaciones.

Palabras clave: investigación cualitativa; métodos de investigación.

Abstract: We explore qualitative techniques in order to find out those which can be useful in Library and Information Science research, those topics which are more susceptible to be approached from a qualitative point of view, and whether there is a correlation between the technique employed and the matter discussed. We analyse both the topics and techniques applied in the research articles published in the *Journal of the American Society for Information Science* between 1995 and 1997, and in those appeared in the *Journal of Documentation* and *Library and Information Science Research* from 1993 up to 1997. Most of the articles which employ qualitative methods deal with user behaviour in information retrieval, that is, exploring his behaviour when employing an automated system or focusing in the tactics different user groups adopt when solving their information needs. Finally, the main characteristics that define qualitative research are summarised.

Key words: qualitative research; research methods.

1 Introducción: la investigación cualitativa

La elección de una metodología a la hora de llevar a cabo una investigación implica una determinada orientación en el desarrollo del trabajo, puesto que nos indica

* Universidad de Salamanca. Facultad de Traducción y Documentación. Correo electrónico: angelb@gugu.usal.es.

Recibido: 23-10-98; 2.ª versión 8-4-99.

las grandes líneas a seguir a medida que avancemos en nuestro estudio y las sucesivas fases cuya correcta culminación darán validez a las conclusiones que obtengamos. La variedad en la gama de metodologías se revela, por tanto, como esencial para el investigador que, de esta forma, podrá optar entre un amplio abanico de herramientas para elegir aquella que mejor se adapte al problema que deba afrontar en cada momento. En el campo de la biblioteconomía, sin embargo, ha existido una tradicional preferencia por un único paradigma, el positivista o cuantitativo, en detrimento del otro gran modelo de análisis de la realidad, el fenomenológico o cualitativo (1).

Con la intención de contribuir a la reducción del foso que parece separar el desarrollo de ambos paradigmas hemos afrontado el estudio de algunas de las posibles aplicaciones de la investigación cualitativa en biblioteconomía y documentación. Hemos dejado a un lado algunos aspectos teóricos que no son exclusivos de nuestra disciplina y que ya han sido tratados por los investigadores de otras áreas de conocimiento que incorporaron con anterioridad la metodología cualitativa a sus investigaciones, para dar a nuestro estudio un enfoque más práctico dirigido, básicamente, a conocer qué técnicas cualitativas concretas pueden ser útiles en el desarrollo de la actividad investigadora de los profesionales de nuestro campo, qué temas son más susceptibles de ser abordados desde una óptica cualitativa, y si existe una relación directa entre la técnica empleada y el tema tratado. Para ello hemos analizado la temática y técnicas empleadas en los artículos de investigación que adoptan un enfoque cualitativo publicados en dos revistas norteamericanas, *Journal of the American Society for Information Science* y *Library and Information Science Research*, y una británica, *Journal of Documentation*, en los últimos años.

En las ciencias sociales tradicionalmente se han diferenciado dos grandes paradigmas o modelos de análisis de la realidad, en cierto modo enfrentados. Por un lado, el positivismo busca la comprensión de las causas de los fenómenos sociales, con independencia de la subjetividad de los individuos. La fenomenología, por su parte, intenta entender esos mismos fenómenos desde el punto de vista de la persona que los experimenta. Dado que positivistas y fenomenólogos abordan diferentes tipos de problemas y buscan distintas clases de respuestas, emplean metodologías diferentes. Mientras los primeros adoptan el modelo de investigación de las ciencias naturales, recurriendo a técnicas que, como el cuestionario o los estudios demográficos, generan datos cuantitativos susceptibles de ser analizados estadísticamente, los segundos emplean métodos cualitativos que, como la observación participante o la entrevista en profundidad, permiten obtener datos descriptivos (2).

Obviamente, esta división teórica entre investigación cuantitativa y cualitativa no se refleja con igual rigor en la práctica, y a lo largo de nuestro trabajo tendremos ocasión de comprobar cómo numerosos autores recurren a la combinación de ambos tipos de metodologías para alcanzar una mejor comprensión de los fenómenos estudiados.

Es extremadamente complicado elaborar una definición breve, precisa y completa del término «investigación cualitativa», dificultad que viene dada por la falta de un uso consistente de la expresión y por la diversidad de enfoques metodológicos que afirman tener una conexión cualitativa, hasta el punto de poner en cuestión la validez de la etiqueta «investigación cualitativa» (3). Mientras unos autores optan por caracterizar a la investigación cualitativa a partir de los elementos particulares de su

práctica y la asocian con técnicas concretas como la observación participante o la entrevista en profundidad, otros la definen en función de los datos que produce, narrativos, verbales o textuales, frente a los numéricos de la investigación cuantitativa. Precisamente definir la investigación cualitativa por oposición a la cuantitativa es una de las soluciones más recurridas. Este recurso al enfrentamiento ha generado, sin embargo, una polarización artificial y un absurdo debate sobre la supremacía de una u otra metodología. No obstante, en la vertiente positiva, cabe destacar que, además de la claridad que ofrece al lector el contraste entre ambos modelos, el debate ha servido también para llamar la atención sobre aspectos que de otra forma podrían quedar ocultos, como la relación recíproca entre las asunciones de una metodología y los resultados que se obtienen al aplicarla (4).

El progresivo interés por los métodos cualitativos en el conjunto de las ciencias sociales ha llegado, aunque con retraso, al campo de la biblioteconomía y la documentación (5). Fidel remarca el hecho de que la investigación se centre cada vez más en el usuario como una de las razones que han impulsado a los investigadores a fijarse en los métodos cualitativos. Otros motivos que se encontrarían detrás de este giro serían, por un lado, el fracaso de los métodos cuantitativos en lo que se esperaba de ellos (su aproximación reduccionista a situaciones complejas excluye el estudio de las condiciones individuales, situacionales, del entorno o contexto, etc. que son esenciales en el comportamiento en recuperación de la información) y, por otro lado, el creciente interés por los métodos cualitativos en el conjunto de las ciencias sociales (3).

Este interés por la investigación fenomenológica queda reflejado, en 1999, en la publicación de tres manuales sobre la aplicación de metodologías cualitativas en biblioteconomía y documentación (6), (7), (8), y sendos números monográficos de las revistas *Swedish Library Research* (9), *Library Quarterly* (10), *Education for Information* (11) y *Library Trends* (12) sobre el tema.

2 Metodología

Para llevar a cabo el presente estudio hemos analizado aquellos artículos publicados en el *Journal of the American Society for Information Science* (JASIS) entre 1995 y 1997, los publicados en el *Journal of Documentation* (JD) entre 1993 y 1997, y aquéllos aparecidos en *Library and Information Science Research* (LISR) desde 1993 hasta 1997.

La elección de estas tres revistas está basada en una razón eminentemente práctica como es el hecho de que se trata de las tres publicaciones sobre biblioteconomía y documentación con un índice de impacto más elevado, según el *Journal Citation Reports*, que se encontraban a nuestra disposición. En cualquier caso se trata de tres publicaciones con una reputación lo suficientemente asentada en nuestro campo como para garantizar que los datos derivados de su examen reflejan, tanto metodológica como temáticamente, las principales líneas de investigación en las que actualmente se trabaja en nuestra disciplina.

La población objeto de estudio suma un total de 74 números de revista: 34 correspondientes a JASIS (10 números en el año 1995 y 12 en cada uno de los años 1996 y 1997); 21 a JD (4 números entre los años 1993 y 1996 y 5 números en 1997);

y 19 a LISR (a razón de 4 números al año, teniendo en cuenta que nos fue imposible localizar el número 4 del volumen 18, correspondiente a 1996). La limitación cronológica del estudio fue fijada en el año 1993 durante el desarrollo del trabajo, cuando, a la vista de la información recogida, se consideró que este margen temporal era suficiente para ofrecer una panorámica adecuadamente amplia de la utilización de métodos cualitativos en biblioteconomía y documentación. En el caso de JASIS, únicamente se estudiaron tres años, dado que se trata de una publicación mensual, con una cifra significativamente mayor de números al año que el resto de revistas y, de haberse extendido el estudio hasta 1993, el número de ejemplares consultados de cada revista se habría desequilibrado en exceso. De entre todos los artículos publicados en estos 74 números seleccionamos los de investigación y, de entre éstos, aquéllos basados en un diseño cualitativo. Aquí encontramos la principal dificultad que ha presentado el trabajo, puesto que la mayor parte de los artículos de investigación publicados en ésta o en cualquier otra revista o disciplina no siguen una metodología puramente cuantitativa o cualitativa. Salvo contadas excepciones, la mayor parte de los autores recurren a la combinación de métodos con la intención de que las ventajas que presenta una determinada metodología puedan salvar los inconvenientes de otros métodos y viceversa, los límites de éstos últimos sean superados gracias a las características positivas de los primeros. Como señala Miguel S. Valles "no hay un polo cualitativo frente a otro cuantitativo, sino más bien un *continuo* entre ambos" (13). Estas dos metodologías pueden ser consideradas como los extremos opuestos de un abanico en el que se combinan diversas cantidades de datos descriptivos y estadísticos. La mayor parte de los trabajos oscila entre los extremos cuantitativo y cualitativo, combinando ambos tipos de metodología y acercándose más a uno u otro extremo en función del mayor o menor peso de cada una de las metodologías.

En nuestro caso hemos optado por seleccionar aquellos trabajos puramente cualitativos o aquéllos en que, sin serlo, preponderaba una metodología cualitativa en el diseño de la investigación. Obviamente la decisión de colocar en un punto determinado el límite entre métodos cuantitativos y cualitativos es subjetiva y puede ser objeto de discusión. En cualquier caso, hemos intentado utilizar un criterio lo suficientemente riguroso como para permitir superar la criba únicamente a aquellos artículos elaborados a partir de un modelo de investigación cualitativo y, al mismo tiempo, lo bastante amplio como para permitir la inclusión en el estudio de una gama de trabajos lo bastante variada como para facilitar un análisis adecuadamente pormenorizado de las posibilidades de aplicación de la metodología cualitativa en el diseño de proyectos de investigación, en el campo de la biblioteconomía y la documentación.

3 Resultados

El análisis de estos 74 números publicados por JASIS, JD y LISR arrojó un total de 46 artículos, cuyas referencias completas se encuentran en el apéndice y a los que haremos referencia con números entre corchetes [], para cuya elaboración se había empleado una metodología cualitativa. Las tablas I y II presentan la distribución de estos artículos temáticamente y según la técnica de recogida de datos empleada.

Estas clasificaciones no deben interpretarse de forma estricta, pues su función principal es organizar los datos con vistas a su posterior análisis. Es extremadamente

Tabla I
Distribución temática

<i>Tema de los artículos</i>	<i>Número de artículos</i>
Comportamiento del usuario al recuperar información en un sistema automatizado	10 [2], [4], [5], [9], [20], [25], [32], [38], [41], [43]
Comportamiento del usuario en el proceso de búsqueda de información	10 [8], [14], [16], [23], [28], [31], [33], [37], [40], [44]
Gestión bibliotecaria	5 [15], [27], [30], [34], [39]
Intermediación entre bibliotecario y usuario	3 [36], [45], [46]
Listas de discusión por correo electrónico	2 [1], [17]
Bibliotecas digitales	2 [6], [13]
Historia de la documentación	2 [7], [11]
Nuevas tecnologías	2 [18], [24]
Estudios de género	2 [22], [26]
Sistemas personales de gestión de la información	1 [3]
Asociación temática	1 [10]
Evaluación de una herramienta de autor multimedia	1 [12]
Estudios de usuarios	1 [19]
Automatización de bibliotecas	1 [21]
Definición de problemas	1 [29]
Hábitos de lectura	1 [35]
Sentimientos de ansiedad provocados por la biblioteca	1 [42]

Tabla II
Distribución según la técnica de recogida de datos

<i>Técnica de recogida de datos empleada</i>	<i>Número de artículos</i>
Entrevistas en profundidad	19 [3], [6], [8], [13], [14], [16], [18], [19], [21], [23], [28], [29], [31], [32], [34], [35], [37], [39], [40]
Combinación de grabación de cintas de audio/vídeo, entrevistas y análisis transaccional	8 [4], [5], [9], [20], [25], [38], [41], [43]
Entrevista en grupo	4 [24], [26], [27], [30]
Documentos personales	3 [7], [11]
Análisis de contenido	3 [15], [17], [22]
Research Activity Timeline (RAT)	2 [33], [44]
Observación	2 [36], [42]
Análisis de la conversación	2 [45], [46]
Cuestionario	1 [1]
Estudio Delphi	1 [2]
Análisis de citas	1 [10]
Diarios, memorias, etc.	1 [12]

complicado definir el tema de los artículos en una sola frase y, siendo rigurosos, habría que crear una categoría diferente para cada artículo, por lo que nos hemos visto limitados a agrupar bajo cada categoría al conjunto de documentos que compartían un enfoque temático común, de la misma forma que, en general, para el desarrollo de cada una de las investigaciones analizadas se empleó más de una única técnica de recogida de datos. Consideramos, sin embargo, que estas tablas nos pueden ofrecer una visión global de las principales tendencias tanto temáticas como de

técnicas de recogida de datos, al mismo tiempo que nos facilitarán la presentación y análisis de los resultados obtenidos.

3.1 Combinación de entrevistas, grabación en cintas de audio y vídeo y análisis transaccional

Desde un punto de vista temático, un primer aspecto que llama la atención es la preponderancia, entre los artículos que siguen una metodología cualitativa, de aquellos dedicados a analizar el comportamiento de los usuarios en el proceso de búsqueda de información, bien sea estudiando el comportamiento de usuarios finales al hacer frente a búsquedas en sistemas automatizados de recuperación de la información, o bien centrándose en las tácticas o técnicas que utilizan diversos grupos de usuarios al resolver sus necesidades informativas.

La coincidencia temática provoca también una cierta homogeneidad en las técnicas de recogida y análisis de los datos: ocho artículos [4], [5], [9], [20], [25], [38], [41] y [43] recurrieron a la combinación de una serie de métodos que suelen aparecer reunidos en este tipo de trabajos como son la entrevista, la grabación en cintas de audio y vídeo de las opiniones y actitudes de los usuarios durante la interacción con un sistema automatizado y el análisis transaccional. El objetivo era, en todos los casos, analizar el comportamiento de usuarios finales en el proceso de búsqueda de información en sistemas automatizados: bases de datos [4], [38], [41], [25]; catálogos en línea [5]; o sistemas hipertexto [9], [43]. En todos los casos salvo uno, [5], las poblaciones objeto de estudio eran muy reducidas, con un máximo de 10 sujetos.

David Ellis ha puesto de relieve cómo, ante los problemas que experimentan los investigadores para desarrollar medidas que permitan evaluar la eficacia de los sistemas automatizados de recuperación de la información, se ha producido un cambio de orientación tanto teórico como metodológico, desde la visión de la investigación en recuperación de la información como una disciplina basada en la cuantificación, hacia un interés creciente por las metodologías cualitativas (14). Habría una evolución desde lo que Hancock-Beaulieu, Robertson y Nielson denominan métodos para medir el rendimiento del sistema (tests de precisión y exhaustividad, por ejemplo), hacia lo que ellos llaman métodos orientados al usuario (15).

3.2 Entrevistas en profundidad

La entrevista es una técnica recurrente en estudios sobre el comportamiento de diversos grupos de usuarios en el proceso de búsqueda de información para satisfacer sus necesidades informativas. En las investigaciones cualitativas es habitual hacer uso de entrevistas en profundidad, grabadas, des- o semi-estructuradas, de tal forma que se concede libertad al individuo para que aporte todos aquellos datos que considere de interés sobre el tema investigado, al mismo tiempo que el investigador sigue algún tipo de esquema que le permita mantener centrado el tema de investigación, sin alejarse en exceso del núcleo del problema.

Así, por citar algunos ejemplos, Ellis, Cox y Hall emplearon esta técnica para analizar la conducta en el proceso de búsqueda de información de investigadores de

los campos de la física y la química [16], Ellis y Haugan para explorar el comportamiento, en la misma situación, de ingenieros e investigadores de una multinacional del gas y el petróleo [23], Choo para estudiar las fuentes de información usadas por ejecutivos de empresas de telecomunicaciones canadienses para llevar a cabo el análisis del entorno [28], o Savolainen para analizar la influencia del estilo de vida sobre la conducta de búsqueda de información fuera del trabajo [37].

Algunos de estos artículos, como el de Choo, quien entrevistó a algunos de los empresarios que habían cumplimentado previamente un cuestionario, ponen de relieve las posibilidades de combinación de las técnicas cuantitativas y cualitativas [28]. Este es también el caso del trabajo de Jacobs quien empleó un enfoque cualitativo basado en entrevistas para mejorar la comprensión de los enigmáticos resultados de una encuesta, puramente cuantitativa, llevada a cabo con anterioridad [19]. En el orden inverso, Borgman empleó una técnica cualitativa, la entrevista, en la base de su investigación sobre el proceso de automatización de las bibliotecas de seis países de Europa central y del este para, a partir del análisis de los resultados de esta primera fase, desarrollar una segunda herramienta eminentemente cuantitativa, como es el cuestionario, que permite recoger información procedente de un número mayor de informantes, aunque estos datos no tengan la profundidad y exhaustividad de los obtenidos a través de la entrevista [21]. Es posible observar en este trabajo cómo hay una evolución progresiva y un cambio de metodología a medida que se profundiza en el estudio. Para las primeras fases de la investigación, de carácter mucho más exploratorio, se recurre a una técnica cualitativa, como es la entrevista, que permite recoger las opiniones de personas representativas en el sector objeto de estudio. Estos informantes ofrecen una información muy rica que, a medida que se va analizando, permite centrar el trabajo en aspectos concretos, delimitando variables, para recoger datos sobre los cuales se recurre ya a herramientas cuantitativas.

3.3 Otras técnicas de recogida de datos

El grupo de discusión fue una técnica empleada con cierta asiduidad, bien en solitario [30], o combinada con otros métodos cuantitativos [26], o cuantitativos y cualitativos [24], [27].

Otra fuente de datos empleada fueron los documentos personales. Las cartas, actas de reuniones, etc. localizadas en los archivos de la ALA ofrecieron información complementaria muy interesante en el estudio de Walker sobre las características de la autoría y citación de los artículos publicados en *Journal of Documentary Reproduction* entre 1938 y 1942 [7], de la misma forma que Fayet-Scribe también se sumergió en numerosos archivos para reconstruir el nacimiento y crecimiento en Francia de las primeras asociaciones de documentalistas en el período de entreguerras [11].

El análisis de contenido fue la técnica a la que recurrió Nitecki para identificar las «metáforas» relativas a bibliotecas empleadas por profesores, gerentes y bibliotecarios universitarios en las cartas y artículos de opinión publicados en una determinada revista [15]. Burton, por su parte, examinó la autoría de los mensajes enviados a una lista de discusión por correo electrónico, la progresión de los debates, la aparición de nuevos temas, la dispersión temática, etc., para analizar el uso de las listas

de discusión como medio de comunicación entre profesionales distinto de las publicaciones periódicas [17].

Mención aparte merecen los dos artículos de Barry en los que la autora nos presenta los resultados de un proyecto de investigación sobre «acceso a la información» [33] y [44], y que constituyen un excelente ejemplo del desarrollo de una investigación cualitativa, al mismo tiempo que aceptan el reto lanzado por Fidel en torno a la necesidad de que los investigadores que recurren a este tipo de métodos describan con minuciosidad el camino metodológico recorrido, de tal forma que sea posible crear un marco conceptual adecuado para la adaptación de los métodos cualitativos a las necesidades específicas de la biblioteconomía y la documentación (3). Barry examina con detenimiento cómo la metodología empleada sufría modificaciones y era progresivamente adaptada al hacerse evidente que, pese a la amplia literatura publicada sobre el tema, no se conocían todas las variables que intervienen en el proceso de búsqueda de información, desconocimiento debido, en buena parte, a la extrema complejidad del proceso. Parece quedar claro que, como señalábamos anteriormente, los métodos holísticos, que permiten recopilar una información amplia y variada, están especialmente indicados para abordar estudios exploratorios en los que, a priori, no se tiene aún una información muy clara sobre el campo a investigar desconociendo variables que puedan afectar al fenómeno en cuestión.

Otra importante ventaja de los métodos cualitativos que aquí queda reflejada es su flexibilidad, que permite el desarrollo y adaptación de las técnicas de muestreo, de recogida y análisis de los datos o del tema de investigación a medida que el trabajo avanza. Existe una fuerte relación entre los métodos, los resultados y los objetivos de la investigación, y así, a medida que ésta avanza, los primeros resultados influyen, por ejemplo, en la selección de nuevos informantes, elegidos intencionadamente, para confirmar o refutar las primeras conclusiones, profundizar en la comprensión de aspectos que no hayan quedado suficientemente aclarados, etc.

Solomon, por su parte, empleó el análisis de la conversación para analizar las características de los diálogos en situaciones de búsqueda de información, examinando varias conversaciones grabadas en dos bibliotecas [45]. En una línea similar, Chelton empleó la grabación en vídeo para analizar las interacciones entre el personal bibliotecario y los usuarios [46]. Mokros, Mullins y Saracevic recurrieron a la grabación en vídeo de 40 entrevistas de referencia para analizar la intermediación que realiza el profesional de la documentación entre el usuario y el sistema [36]. Onwegbuzie empleó una combinación de técnicas cuantitativas y cualitativas para estudiar la ansiedad que experimentaban los estudiantes matriculados en un curso introductorio sobre metodología de investigación al afrontar la investigación en bibliotecas [42].

El artículo de Kovacks, Robinson y Dixon describe los resultados de un estudio cualitativo sobre el impacto de las listas de discusión por correo electrónico en el comportamiento de búsqueda de información de los profesionales de la biblioteconomía y documentación [1]. Los autores elaboraron un cuestionario de 15 preguntas donde las preguntas abiertas, en las que se deja total libertad al informante para que redacte su respuesta, compartían espacio con otras totalmente cerradas en las que se solicitaba al encuestado que escogiera su respuesta entre un abanico de 4 ó 5 que se le ofrecían.

Otra técnica empleada fue el análisis del contexto de las citas, que permitió a Spasser analizar las referencias que había recibido Don Swanson tanto en publica-

ciones sobre biblioteconomía y documentación como en revistas biomédicas, para conocer si sus artículos habían sido citados con el fin de mencionar su teoría sobre la posibilidad de descubrir asociaciones temáticas en la literatura científica o para hacer referencia a las relaciones concretas que había encontrado en el terreno biomédico [10].

Es también habitual, en estudios cualitativos, solicitar a los participantes que elaboren diarios, memorias, etc. en los que anoten sus opiniones, acciones, sentimientos, etc. sobre el tema objeto de estudio, pudiendo este método de recogida de información complementar otras técnicas como la entrevista, como ocurrió en el artículo de Edwards y Poston-Anderson [40], o ser la fuente principal de información como en el estudio de caso de John y Mashyna [12].

4 Discusión

Ya indicábamos en la introducción que es muy difícil ofrecer una definición breve, precisa y completa del término «investigación cualitativa». Sin embargo, desde un punto de vista más práctico, podemos enumerar algunas de las características que determinan la naturaleza de las investigaciones basadas en este enfoque al analizar, siquiera someramente, los artículos que hemos seleccionado para nuestro estudio.

4.1 La investigación cualitativa es inductiva

Uno de los primeros aspectos que salta a la vista al examinar cualquiera de los artículos es la inexistencia de hipótesis de partida. Al comienzo se presenta el campo que se va a estudiar, pero sin desmenuzarlo en forma de variables ni estableciendo a priori posibles relaciones causa-efecto que vayan a intentar ser demostradas por el investigador. Al contrario, se suele abordar rápidamente el proceso de recogida de datos, proceso que se lleva a cabo entre un pequeño número de sujetos elegidos según unos criterios de heterogeneidad, accesibilidad y representatividad, al contrario de lo que ocurre en los trabajos cuantitativos, en los que prima el análisis de grandes segmentos de población seleccionados según un muestreo probabilístico que garantice la generalización de los resultados en términos de estadística inferencial (13). La investigación fenomenológica es, por tanto, inductiva. Es decir, el investigador no intenta recopilar información que le permita verificar o rechazar hipótesis establecidas de antemano, sino que, a partir de los datos recogidos, trata de llegar a la comprensión de los fenómenos estudiados en relación al contexto en el que se desarrollan.

4.2 La selección de los participantes en investigación cualitativa se hace de forma intencionada

Como hemos indicado, las muestras de sujetos que participan en los trabajos son muy pequeñas comparadas con las de estudios cuantitativos. El hecho de que el análisis sea exhaustivo obliga a limitar de forma estricta el número de participantes, con el fin de asegurar la factibilidad del estudio. Sin embargo, para superar este tipo de

restricciones y evitar un excesivo reduccionismo en las conclusiones, los investigadores parecen intentar incluir una variedad lo más amplia posible de sujetos en los trabajos, siempre dentro de las limitaciones cuantitativas en el número de participantes ya citadas. Así, si se pretende estudiar el uso de documentos electrónicos por investigadores universitarios, se comparan los comportamientos de profesionales de dos disciplinas tan alejadas entre sí, al menos a priori, como la biología molecular y la teoría de la literatura, procedentes de dos universidades diferentes [6]; si se analiza el uso de bibliotecas digitales en juzgados de Los Angeles, se acude a jueces y abogados con diversos grados de formación en informática, que trabajen en instituciones en las que varíe el grado de automatización [13]; si se explora la influencia del estilo de vida en las actividades de búsqueda de información, se recurre a informantes procedentes de clases sociales distintas [36]; etc. En cierta medida, el hecho de recurrir a informantes de características dispares, disparidad que se espera ver reflejada en la diversidad de comportamientos, pone de manifiesto que el investigador no parte totalmente de cero, no respondiendo el proceso de análisis de los datos a un modelo estrictamente inductivo, sino que las ideas preconcebidas y las expectativas que nos sugiere el sentido común también juegan un papel importante (16), (17).

Este recurso a la confrontación de informaciones obtenidas a través de participantes de características dispares permite maximizar la variedad de datos recogidos dentro de un campo relativamente reducido por las limitaciones cuantitativas en el número de sujetos estudiados antes mencionadas. Es lo que en ocasiones se denomina «muestreo teórico» o «muestreo intencionado» por oposición al «muestreo probabilístico» de los trabajos cuantitativos. Otra técnica muy recurrente es el «muestreo de bola de nieve», en el que se solicita a los informantes que identifiquen a otros posibles participantes en el estudio [29], [35].

4.3 Los diseños cualitativos son flexibles

El hecho de que la mayor parte de los artículos presenten los resultados de estudios exploratorios que abordan el análisis de un área de la que aún se tienen pocos conocimientos provoca que, en ocasiones, el planteamiento original del investigador varíe a medida que avanza el proyecto: es lo que le ocurrió, por ejemplo, a Jacobs, quien había planificado efectuar un encuentro de grupo entre todos sus informantes, opción que tuvo que desechar ante la falta de tiempo y por la gran riqueza de los datos aportados en las entrevistas individuales [19]; algo similar le ocurrió a Barry, quien tuvo que alterar el diseño del proceso de recogida de datos en su investigación sobre «acceso a la información» al constatar que los métodos que había decidido emplear en un principio no eran útiles para estudiar las actividades de búsqueda de información de los sujetos investigados [33], [44]. La recogida de datos está, por tanto, íntimamente ligada al análisis de éstos. Señala Solomon, por ejemplo, «como es típico en los estudios etnográficos, la recolección y el análisis de los datos estuvieron entrelazados: las notas de campo y las transcripciones de las observaciones sirvieron para dirigir las entrevistas y sugerir las interpretaciones iniciales» [14]. El investigador debe estar abierto a lo que pueda aparecer durante el desarrollo de la investigación, y para estar abierto a lo que emerge es necesario que el diseño sea

flexible, lo que significa que progresa junto con el propio proyecto. Más que analizar los datos una vez finalizada la recogida, el análisis guía la recolección (3).

El interés por el estudio de situaciones concretas que caracteriza a la investigación cualitativa no le niega, sin embargo, la posibilidad de establecer generalizaciones o desarrollar abstracciones inductivamente, como lo demuestra el empleo en varios de los artículos, [16], [18], [23], [40], etc., del método de la *grounded theory*, diseñado para el desarrollo de teoría a partir de datos empíricos. De hecho, aunque las técnicas cuantitativas son muy útiles para comprobar teorías claramente articuladas, cuyas variables están operacionalizadas de forma precisa, las restricciones metodológicas impuestas por la cuantificación dificultan el uso de estos métodos para generar nueva teoría. Los métodos más abiertos a relaciones inesperadas suelen ser más productivos al sugerir nueva teoría, aunque se acumule tanta información que su análisis sea uno de los principales problemas (1).

4.4 El análisis de los datos se lleva a cabo a partir de su categorización

El proceso de análisis de los datos, bien sea empleando el método de la *grounded theory* u otras técnicas, se lleva a cabo a partir de su categorización. Se estudia la información recogida intentando establecer nexos y vínculos entre los datos aportados por los diversos informantes, datos que son agrupados en función de su similitud con el fin de elaborar abstracciones.

En cualquier caso, el proceso de obtención de modelos teóricos a partir de datos empíricos es uno de los apartados que con menos precisión aparecen descritos tanto en los manuales que pretenden acercar al lector a la práctica de trabajos cualitativos como en los artículos que presentan resultados de investigaciones de este tipo. Este oscurantismo ha sido denunciado, entre otros, por Lyn Richards y Tom Richards, quienes se enfrentaron al análisis de un amplio panorama bibliográfico sobre investigación cualitativa para desarrollar el paquete informático NUDIST (*Non-numerical Unstructured Data Indexing, Searching, and Theorizing*) que permite el análisis informático de datos cualitativos (16). Al examinar el modo en que diferentes investigadores describen el proceso que lleva desde la recopilación de datos a la generación de modelos teóricos, estos autores denuncian que, en la mayor parte de los casos, esta fase de la investigación apenas está descrita, y suele presentarse como algo evidente, que se explica por sí mismo. Incluso los manuales para estudiantes, de los que cabría esperar una mayor precisión y profundidad que la que puede ofrecer un investigador más preocupado por ofrecer los resultados de su trabajo y que quizá obvia ciertos aspectos por considerarlos evidentes, aconsejan revisar las notas tomadas en el campo, proceso a partir del cual la teoría «emerge» (una de las expresiones más usadas por los investigadores que emplean métodos cualitativos) de forma poco menos que espontánea.

4.5 Los investigadores que emplean métodos cualitativos recurren a técnicas que garanticen la validez de las conclusiones

La triangulación, la combinación de varias fuentes y técnicas de recogida de datos con el fin de obtener una comprensión más profunda del fenómeno estudiado,

asegurando la credibilidad de los datos recogidos y, por ende, la validez de las conclusiones, es una técnica muy recurrente. Por ejemplo, Ellis, Cox y Hall [16], para analizar el comportamiento de búsqueda de información de investigadores en los campos de la física y la química, entrevistaron a expertos de diversas ramas de estas disciplinas, no para establecer comparaciones entre ellas —algo imposible dado el reducido tamaño de la muestra— sino para, en la medida de lo posible, reducir el riesgo de omisión de algún tipo de comportamiento que podría variar de los investigadores de unas especialidades a otras [16]. De la misma forma, la combinación de varias técnicas de recogida de información: entrevistas y cuestionarios [21], [28], [31], [39], entrevistas y diarios [40], cintas de audio y vídeo, observación y entrevistas [4], [5], [38], [43] ha resultado ser una práctica muy común.

Con este mismo fin de profundizar en la comprensión de los fenómenos y garantizar la validez de las conclusiones, los autores solicitan el parecer de algunos de sus colegas sobre el rigor de la investigación y la coherencia entre los datos recogidos y las conclusiones [15], o piden a los informantes que revisen las transcripciones de las entrevistas, los bocetos del futuro artículo, etc. [24], [29], para que confirmen que sus opiniones han quedado reflejadas correctamente, una práctica, esta última, que pone de relieve la importancia que para el investigador tiene la comprensión de los fenómenos desde el punto de vista del participante, una de las principales características de la investigación cualitativa (18). El empleo de estas técnicas pone de manifiesto que, para el investigador que emplea métodos cualitativos, asegurar la validez de las conclusiones es tan importante como para el que emplea un enfoque cuantitativo pero, dado que los objetivos varían, también cambian las técnicas (19).

4.6 Los artículos que presentan los resultados de investigaciones cualitativas siguen una estructura narrativa

Desde un punto de vista formal, las investigaciones cualitativas, al igual que las cuantitativas, reflejan resultados pero, generalmente, se presentan a sí mismas como representaciones de las observaciones del investigador, especialmente cuando se busca mantener el carácter cualitativo de los datos. Nos encontramos en estos casos ante descripciones narrativas de las observaciones del investigador (1). Esta presentación formal provoca que, en ocasiones, al investigador le sea difícil demostrar la relación entre los datos recogidos y las abstracciones elaboradas a partir de esos datos, recurriendo para solventar esta dificultad a técnicas como el uso de ejemplos típicos (18), lo que permite al autor intercalar en la narración ejemplos entrecomillados o en cursiva, procedentes de las informaciones aportadas por los sujetos objeto de la investigación y que ayudan a ilustrar las aseveraciones del investigador.

4.7 La investigación cualitativa es especialmente útil en el estudio de la conducta humana

La investigación cualitativa es el mejor método para explorar la conducta humana, especialmente al analizar fenómenos complejos de los que apenas se conoce nada (3). Por esta razón, las fuentes de datos son en todos los casos personas, bien sea

directamente a través de entrevistas [6], [16], observación [36], [42], etc. o bien indirectamente examinando documentos [7], [11], citas [10], etc. El hecho de que la metodología cualitativa haya sido incorporada a la biblioteconomía desde disciplinas como la antropología y la sociología pone de manifiesto que nos encontramos ante una serie de métodos especialmente indicados para examinar la conducta de personas, ya sea enfrentadas a un sistema automatizado de recuperación de la información (un OPAC [5], una base de datos [38], un sistema hipertexto [43], etc.); al buscar información sobre su futuro educativo y profesional [40]; al relacionarse con un bibliotecario [36]; etc. El ser humano es tan sumamente complejo y su conducta se ve influenciada por un número tal de factores, tanto intrínsecos a su personalidad como provenientes del entorno, que difícilmente el investigador va a poder delimitar un conjunto de variables que explique su conducta y cuya manipulación provoque siempre los mismos resultados. Y no se trata únicamente de la gran cantidad y complejidad de las variables implicadas, sino de que éstas variables pueden no ser las mismas en todos los individuos. Esta diversidad de factores provoca que, al abordar su estudio, la mejor forma de aproximarse no sea, posiblemente, el análisis de una muestra con la intención de extrapolar los resultados al conjunto de la población, puesto que, seguramente, o dejaríamos factores en el olvido o las conclusiones serían excesivamente vagas. Más bien, al contrario, parece más eficaz centrarse en el análisis exhaustivo de un grupo reducido de sujetos, aun a sabiendas de que no podremos generalizar nuestros resultados más allá del grupo de individuos estudiados, para alcanzar un conocimiento profundo de las razones que impulsan a esos sujetos a actuar como lo hacen.

5 Conclusión

A pesar de que nuestro estudio únicamente se centra en las posibilidades de aplicación de la investigación cualitativa en biblioteconomía y documentación no es nuestra intención, en ningún caso, sugerir una cierta supremacía del paradigma fenomenológico sobre el positivista sino, en todo caso, llamar a la colaboración entre ambos. Señala Mellon que su propia experiencia le ha demostrado que casi cualquier tema de investigación puede ser abordado desde ambas ópticas: cuantitativa o cualitativa. Las técnicas naturalistas pueden ser combinadas con los métodos cuantitativos de varias formas. Estas combinaciones vienen dictadas por el tema de investigación, la habilidad del investigador y la razón por la que se lleva a cabo la investigación. Los estudios cualitativos a menudo preceden a estudios estadísticos para ayudar a definir la situación de la investigación, identificar variables susceptibles de ser estudiadas u obtener preguntas para elaborar un cuestionario (este es el caso, por ejemplo, del trabajo de Borgman sobre automatización de bibliotecas en países de Europa central y del este [21], o el de Sutton sobre planificación a largo plazo en bibliotecas públicas [27]). Un estudio naturalista es también efectivo para entender resultados inesperados en un trabajo cuantitativo (como ocurrió en las investigaciones de Jacobs [19]). Se trata de métodos que permiten la exploración de emociones, situaciones, actitudes humanas que no pueden ser estudiadas con rígidos métodos estadísticos (6).

Ningún enfoque es el mejor para todos los temas de investigación: las asunciones, problemas y técnicas de las diferentes tradiciones de investigación son sustan-

cialmente diferentes y condicionan el tipo de conocimiento que cada una puede producir. El investigador debe adoptar una actitud crítica y ser consciente de que, en ocasiones, sólo un cambio de paradigma permite afrontar el estudio de un problema. El investigador pluralista y metodológicamente consciente es aquél que domina varias tradiciones de investigación y evalúa críticamente los problemas para seleccionar el método más apropiado para cada situación (4).

La diversidad temática de los artículos analizados en nuestro trabajo provoca, en cierta medida, una diversidad en las técnicas empleadas por los investigadores al llevar a cabo sus trabajos. La proliferación de artículos basados en la realización de entrevistas en profundidad y en la combinación de una serie de técnicas que suelen aparecer agrupadas, como la grabación de cintas de audio y vídeo, la entrevista y el análisis transaccional, parece responder al hecho de que son las técnicas más adecuadas para el estudio de la conducta de los usuarios al buscar información y al consultar sistemas automatizados de recuperación de la información, que son los temas más recurrentes, como ya indicamos con anterioridad. Esta correlación entre la temática de los artículos y la técnica empleada por el investigador vendría a refrendar la observación anterior de que no existe un paradigma mejor o peor para afrontar la investigación, sino que la elección de una u otra metodología debe venir dada por el tema del trabajo.

6 Apéndice

Journal of the American Society for Information Science

- [1] KOVACKS, D. K.; ROBINSON, K. L.; DIXON, J. Scholarly E-Conferences on the Academic Networks: How Library and Information Science Professionals Use Them. *Journal of the American Society for Information Science* 1995, vol. 46, n.º 4, pp. 244-253.
- [2] NEUMAN, D. High School Students Use of Databases: Results of a National Delphi Study. *Journal of the American Society for Information Science* 1995, vol. 46, n.º 4, pp. 284-298.
- [3] BARREAU, D. K. Context as a Factor in Personal Information Management Systems. *Journal of the American Society for Information Science* 1995, vol. 46, n.º 5, pp. 327-339.
- [4] NAHL, D.; TENOPIR, C. Affective and Cognitive Searching Behavior of Novice End-Users of a Full-Text Database. *Journal of the American Society for Information Science* 1996, vol. 47, n.º 4, pp. 276-286.
- [5] HERT, C. A. User Goals on an Online Public Access Catalog. *Journal of the American Society for Information Science* 1996, vol. 47, n.º 7, pp. 504-518.
- [6] COVI, L.; KLING, R. Organizational Dimensions of Effective Digital Library Use: Closed Rational and Open Natural Systems Models. *Journal of the American Society for Information Science* 1996, vol. 47, n.º 9, pp. 672-689.
- [7] WALKER, T. D. *Journal of Documentary Reproduction, 1938-1942: Domain as Reflected in Characteristics of Authorship and Citation. Journal of the American Society for Information Science* 1997, vol. 48, n.º 4, pp. 361-368.
- [8] LENDING, D.; STRAUB, D. W. Impacts of an Integrated Information Center on Faculty End-Users: A Qualitative Assessment. *Journal of the American Society for Information Science* 1997, vol. 48, n.º 5, pp. 466-471.

- [9] YANG, S. C. Qualitative Exploration of Learners' Information-Seeking Processes Using Perseus Hypermedia System. *Journal of the American Society for Information Science* 1997, vol. 48, n.º 7, pp. 667-669.
- [10] SPASSER, M. A. The Enacted Fate of Undiscovered Public Knowledge. *Journal of the American Society for Information Science* 1997, vol. 48, n.º 8, pp. 707-717.
- [11] FAYET-SCRIBE, S. The Cross-Fertilization of the U.S. Public Library Model and the French Documentation Model (IIB, French Correspondent of FID) through the French Professional Associations between World War I and World War II. *Journal of the American Society for Information Science* 1997, vol. 48, n.º 9, pp. 782-793.
- [12] JOHN, B. E.; MASHYNA, M. M. Evaluating a Multimedia Authoring Tool. *Journal of the American Society for Information Science* 1997, vol. 48, n.º 11, pp. 1004-1022.
- [13] ELLIOT, M.; KLING, R. Organizational Usability of Digital Libraries: Case Study of Legal Research in Civil and Criminal Courts. *Journal of the American Society for Information Science* 1997, vol. 48, n.º 11, pp. 1023-1035.
- [14] SOLOMON, P. Discovering Information Behavior in Sense Making. I. Time and Timing. *Journal of the American Society for Information Science* 1997, vol. 48, n.º 12, pp. 1097-1108.

Journal of Documentation

- [15] NITECKI, D. A. Conceptual models of libraries held by faculty, administrators, and librarians: an exploration of communications in the «Chronicle of higher education». *Journal of Documentation* 1993, vol. 49, n.º 3, pp. 255-277.
- [16] ELLIS, D.; COX, D.; HALL, K. A comparison of the information seeking patterns of researchers in the physical and social sciences. *Journal of Documentation* 1993, vol. 49, n.º 4, pp. 356-369.
- [17] BURTON, P. F. Electronic mail as academic discussion forum. *Journal of Documentation* 1994, vol. 50, n.º 2, pp. 90-110.
- [18] DAVENPORT, E. Information science observed: new media and productivity in a group of UK practitioners. *Journal of Documentation* 1994, vol. 50, n.º 4, pp. 291-315.
- [19] JACOBS, N. A. Students' perceptions of the library service at the University of Sussex: practical quantitative and qualitative research in an academic library. *Journal of Documentation* 1996, vol. 52, n.º 2, pp. 139-162.
- [20] NICHOLAS, D. An assessment of the online searching behaviour of practitioner end users. *Journal of Documentation* 1996, vol. 52, n.º 3, pp. 227-251.
- [21] BORGMAN, C. L. Automation is the answer, but what is the question? Progress and prospects for central and eastern european libraries. *Journal of Documentation* 1996, vol. 52, n.º 3, pp. 252-295.
- [22] CRONIN, B.; DAVENPORT, E.; MARTINSON, A. Women's studies: bibliometric and content analysis of the formative years. *Journal of Documentation* 1997, vol. 53, n.º 2, pp. 123-138.
- [23] ELLIS, D.; HAUGAN, M. Modelling the information seeking patterns of engineers and research scientists in an industrial environment. *Journal of Documentation* 1997, vol. 53, n.º 4, pp. 384-403.

Library and Information Science Research

- [24] McCLURE, C. R.; RYAN, J.; MOEN, W. E. The Role of Public Libraries in the Use of Internet/NREN Information Services. *Library and Information Science Research* 1993, vol. 15, n.º 1, pp. 7-34.

- [25] MARCHIONINI, G.; DWIGGINS, S.; KATZ, A.; LIN, X. Information Seeking in Full-Text End-User-Oriented Search Systems: The Roles of Domain and Search Expertise. *Library and Information Science Research* 1993, vol. 15, n.º 1, pp. 35-69.
- [26] MAACK, M. N.; PASSET, J. E. Unwritten Rules: Mentoring Women Faculty. *Library and Information Science Research* 1993, vol. 15, n.º 2, pp. 117-141.
- [27] SUTTON, B. Long-Range Planning in Public Libraries: Staff Perspectives. *Library and Information Science Research* 1993, vol. 15, n.º 4, pp. 299-323.
- [28] CHOO, C. W. Perception and Use of Information Sources by Chief Executives in Environmental Scanning. *Library and Information Science Research* 1994, vol. 16, n.º 1, pp. 23-40.
- [29] METOYER-DURAN, C.; HERNON, P. Problem Statements in Research Proposals and Published Research: A Case Study of Researchers Viewpoints. *Library and Information Science Research* 1994, vol. 16, n.º 2, pp. 105-118.
- [30] RUBIN, R. The Development of a Performance Evaluation Instrument for Upward Evaluation of Supervisors by Subordinates. *Library and Information Science Research* 1994, vol. 16, n.º 4, pp. 315-328.
- [31] SOVERAL-DIAS, A.; RAMALHO CORREIA, A. M.; WILSON, T. D. Diffusion of Knowledge in the Aeronautical and Aerospace Sector in Portugal: Implementation of a Pilot Study of the NASA/DoD Aerospace Knowledge Diffusion Research Project. *Library and Information Science Research* 1994, vol. 16, n.º 4, pp. 329-342.
- [32] BATES, M. J.; WILDE, D. N.; SIEGFRIED, S. Research Practices of Humanities Scholars in an Online Environment: The Getty Online Searching Project Report No. 3. *Library and Information Science Research* 1995, vol. 17, n.º 1, pp. 5-40.
- [33] BARRY, C. A. Critical Issues in Evaluating the Impact of IT on Information Activity in Academic Research: Developing a Qualitative Research Solution. *Library and Information Science Research* 1995, vol. 17, n.º 2, pp. 107-134.
- [34] CHU, F. T. Collaboration in a Loosely Coupled System: Librarian-Faculty Relations in Collection Development. *Library and Information Science Research* 1995, vol. 17, n.º 2, pp. 135-150.
- [35] ROSS, C. S. «If They Read Nancy Drew, So What?» Series Book Readers Talk Back. *Library and Information Science Research* 1995, vol. 17, n.º 3, pp. 201-236.
- [36] MOKROS, H. B.; MULLINS, L. S.; SARACEVIC, T. Practice and Personhood in Professional Interaction: Social Identities and Information Needs. *Library and Information Science Research* 1995, vol. 17, n.º 3, pp. 237-257.
- [37] SAVOLAINEN, R. Everyday Life Information Seeking: Approaching Information Seeking in the Context of «Way of Life». *Library and Information Science Research* 1995, vol. 17, n.º 3, pp. 259-294.
- [38] SHAW, D. Bibliographic Database Searching by Graduate Students in Language and Literature: Search Strategies, System Interfaces, and Relevance Judgements. *Library and Information Science Research* 1995, vol. 17, n.º 4, pp. 327-345.
- [39] AFFLECK, M. A. Burnout Among Bibliographic Instruction Librarians. *Library and Information Science Research* 1996, vol. 18, n.º 2, pp. 165-183.
- [40] EDWARDS, S.; POSTON-ANDERSON, B. Information, Future Time Perspectives And Young Adolescent Girls: Concerns about Education and Jobs. *Library and Information Science Research* 1996, vol. 18, n.º 3, pp. 207-223.
- [41] SHAW, D. Undergraduate Use of CD-ROM Databases: Observations of Human-Computer Interaction and Relevance Judgements. *Library and Information Science Research* 1996, vol. 18, n.º 3, pp. 261-274.
- [42] ONWUEGBUZIE, A. J. Writing a Research Proposal: The Role of Library Anxiety and Composition Anxiety. *Library and Information Science Research* 1997, vol. 19, n.º 1, pp. 5-33.

- [43] YANG, S. C. Information Seeking as Problem-Solving Using a Qualitative Approach to Uncover the Novice Learner's Information-Seeking Processes in a Perseus Hyper-text System. *Library and Information Science Research* 1997, vol. 19, n.º 1, pp. 71-92.
- [44] BARRY, C. A. The Research Activity Timeline: A Qualitative Tool for Information Research. *Library and Information Science Research* 1997, vol. 19, n.º 2, pp. 153-179.
- [45] SOLOMON, P. Conversation in Information. Seeking Contexts: A Test of an Analytical Framework. *Library and Information Science Research* 1997, vol. 19, n.º 3, pp. 217-248.
- [46] CHELTON, M. K. The «Overdue Kid»: A Face-to-Face Library Service Encounter as Ritual Interaction. *Library and Information Science Research* 1997, vol. 19, n.º 4, pp. 387-399.

7 Bibliografía

1. SUTTON, B. The rationale for qualitative research: a review of principles and theoretical foundations. *Library Quarterly* 1993, vol. 63, n.º 4, pp. 411-430.
2. TAYLOR, S. J.; BOGDAN, R. *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: la búsqueda de significados*. Buenos Aires, etc.: Paidós. (Paidós Básica; 37).
3. FIDEL, R. Qualitative methods in information retrieval research. *Library and Information Science Research* 1993, vol. 15, n.º 3, pp. 219-247.
4. BRADLEY, J.; SUTTON, B. Reframing the paradigm debate. *Library Quarterly* 1993, vol. 63, n.º 4, pp. 405-410.
5. BOGDAN, R. Foreword. En: MELLON, C. A. *Naturalistic inquiry for library science: methods and applications for research, evaluation, and teaching*. Nueva York: Greenwood Press, 1990.
6. MELLON, C. A. *Naturalistic inquiry for library science: methods and applications for research, evaluation, and teaching*. Nueva York: Greenwood Press, 1990.
7. GLAZIER, J. D.; POWELL, R. R. *Qualitative research in information management*. Englewood: Libraries Unlimited, 1992.
8. GORMAN, G. E.; CLAYTON, P. *Qualitative research for the information professional: a practical handbook*. Londres: Library Association Publishing, 1997.
9. FRID, H. O. (ed.). Understanding the information and library user. [Special issue]. *Swedish Library Research* 1990, vol. 13, n.º 3.
10. BRADLEY, J.; SUTTON, B. (eds.). Qualitative research: theory, methods and applications. [Special issue]. *Library Quarterly* 1993, vol. 63, n.º 4.
11. ZEITLYN, D.; BEX, J. (eds.). Libraries without number. [Special issue]. *Education for Information* 1997, vol. 15, n.º 4.
12. McCOMBS, G. M.; MAYLONE, T. M. (eds.). Qualitative research. [Special issue]. *Library Trends* 1998, vol. 46, n.º 4.
13. VALLES, M. S. *Técnicas cualitativas de investigación social: reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Síntesis, 1997.
14. ELLIS, D. The dilemma of measurement in information retrieval research. *Journal of the American Society for Information Science* 1996, vol. 47, n.º 1, pp. 23-36.
15. HANCOCK-BEAULIEU, M.; ROBERTSON, S.; NIELSON, C. *Evaluation of online catalogues: an assessment of methods*. Londres: British Library, 1990 (British Library Research Paper; 78).
16. RICHARDS, L.; RICHARDS, T. Analyzing unstructured information: can computers help? *Library Hi Tech* 1992, vol. 10, n.º 1-2, pp. 95-109.
17. HAMMERSLEY, M.; ATKINSON, P. *Etnografía: métodos de investigación*. Buenos Aires, etc.: Paidós, 1994 (Paidós Básica; 69).

18. BRADLEY, J. Methodological issues and practices in qualitative research. *Library Quarterly* 1993, vol. 63, n.º 4, pp. 431-449.
19. WESTBROOK, L. Qualitative research methods: a review of major stages, data analysis techniques and quality controls. *Library and Information Science Research* 1994, vol. 16, n.º 3, pp. 241-254.