

Más allá de la cantidad: la incorporación de los métodos cualitativos a la investigación en Información y Documentación

JOSÉ ANTONIO FRÍAS

*Dpto. de Biblioteconomía y Documentación
Universidad de Salamanca*

ÁNGEL BORREGO

*Dpto. de Biblioteconomía i Documentació
Universitat de Barcelona*

Las personas mayores aman las cifras. Cuando les habláis de un nuevo amigo, no os interrogan jamás sobre lo esencial. Jamás os dicen: «¿Cómo es el timbre de su voz?, ¿cuáles son los juegos que prefiere?, ¿colecciona mariposas?». En cambio, os preguntan: «¿qué edad tiene?, ¿cuántos hermanos tiene?, ¿cuánto pesa?, ¿cuánto gana su padre?». Sólo entonces creen conocerlo. Si decís a las personas mayores: «He visto una hermosa casa de ladrillos rojos con geranios en las ventanas y palomas en el tejado...», no acertarán a imaginarse la casa. Es necesario decirles: «He visto una casa de cien mil francos». Entonces exclaman: «¡Qué hermosa es!» (Saint-Exupéry, 1998, p. 19-20).

Un chiste alemán cuenta que un borracho busca sus llaves debajo de un farol en una noche oscura. Un policía, que observa su infructuosa búsqueda, le pregunta si está seguro de que se le han caído ahí. «No», contesta el borracho, «se me han caído allí, debajo del árbol, pero aquí hay más luz». Muchos historiadores sospechan que los métodos estadísticos incitan a los investigadores a buscar en donde hay más luz en vez de en donde hay mayores probabilidades de encontrar las respuestas (Boswell, 1985, p. 19).

o. INTRODUCCIÓN: ¿DE QUÉ HABLAMOS CUANDO HABLAMOS DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA?

EN *EL PRINCIPIO*, SAINT EXUPÉRY muestra así dos formas de aproximarse a una misma realidad. La realidad se mantiene invariable independientemente de la forma como se mire. Lo que se modifica en función de la mirada que se dirija es lo que se conoce de la realidad. El autor presenta la mirada de los adultos y de los niños como dos posturas ante la realidad enfrentadas, casi excluyentes. Durante un tiempo, sin duda superado en la actualidad, los investigadores han mantenido posturas enfrentadas a la hora de acercarse a los fenómenos investigados en las ciencias sociales. 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 (Neuman, 1995).

Es muy difícil 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» (Barreau, 1995). El término cualitativo en la investigación no ha tenido un único significado para quienes se han afiliado a esta visión: unos lo consideran una forma diferente de hacer ciencia en relación con el modelo positivista, con las implicaciones teóricas y metodológicas que tiene esto; mientras que otros han visto lo cualitativo sólo en su aspecto instrumental, y lo hacen conservando aspectos esenciales de la epistemología cuantitativa en la construcción del conocimiento (H. S. Becker, Taylor y Bogdan, Hughes y Strauss, B. G. Glaser, Spindler y Spindler y otros).

De hecho, muchos autores mantienen una orientación empirista en la investigación cualitativa, apoyada epistemológicamente en el positivismo, a pesar de los sugestivos aportes metodológicos que ha hecho este movimiento (González Rey, 2000, p. 2), quizás porque, como dice Boswell en la cita que abre el trabajo, los métodos estadísticos incitan a los investigadores a buscar en donde hay más luz en vez de en donde hay mayores probabilidades de encontrar las respuestas.

A la complejidad terminológica que hemos apuntado se une la variedad de prácticas de investigación tanto en temáticas como en campos de aplicación. Y,

aunque no disponemos, por ahora, de una forma de clasificación única, ni generalizada, que podamos aplicar de forma unívoca, entendemos que es una actividad imprescindible para una clarificación conceptual. De ahí nuestro intento de hacer más comprensibles las prácticas que actualmente se desarrollan en la investigación en Información y Documentación y las aplicaciones de esta metodología para resolver los problemas planteados en las unidades de información en la actualidad en España.

En un intento de caracterizar esta práctica de investigación, Guba y Lincoln (1994) señalan las siguientes notas identificativas más comunes:

- Concepción múltiple de la realidad, lo que exige una visión holística de la misma, es decir, será preciso contemplar los fenómenos en sus contextos de actuación.
- Su principal objetivo se dirige a la comprensión de los hechos, lo que implica el conocimiento de las posibles relaciones manifiestas y latentes, analizando su intencionalidad educativa.
- El investigador y el objeto de investigación se encuentran interrelacionados, lo que lleva consigo una serie de influencias mutuas que deben ser tenidas en cuenta.
- La investigación cualitativa pretende desarrollar una serie de conocimientos ideográficos sobre los diferentes casos individuales estudiados, con el fin de aislar lo que puede ser generalizable de aquello que puede ser específico de una determinada situación.
- Existe una dificultad extrema, en ocasiones, para llegar a establecer una diferenciación nítida entre las causas y los efectos producidos.
- Los valores están presentes en la interpretación de los datos y en el desarrollo de la investigación, lo que ejerce una gran influencia sobre la propuesta paradigmática y la teoría subyacente al estudio.

Taylor y Bogdan (1996) consideran diez características de la investigación cualitativa:

1. *La investigación cualitativa es inductiva.* Los investigadores desarrollan conceptos e intelecciones, partiendo de los datos y no recogiendo datos para evaluar modelos, hipótesis o teorías preconcebidas. En los estudios cualitativos, los investigadores siguen un diseño de investigación flexible. Comienzan sus estudios con interrogantes formuladas vagamente. Ésta es una de las principales diferencias con el enfoque cuantitativo.
2. *En la metodología cualitativa el investigador ve el escenario y a las personas en una perspectiva holística.* Las personas, los escenarios o los grupos no son reducidos a variables, sino considerados como un todo. El

investigador cualitativo estudia a las personas en el contexto de su pasado y de las situaciones en las que se encuentran.

3. *Los investigadores cualitativos son sensibles a los efectos que ellos mismos causan sobre las personas que son objeto de su estudio.* Se ha dicho de ellos que son naturalistas, es decir, que interactúan con los informantes de un modo natural y no intrusivo. En la observación participante, tratan de no desentonar en la estructura, por lo menos hasta que hayan llegado a una comprensión del escenario. En las entrevistas en profundidad, siguen el modelo de una conversación normal, y no de un intercambio formal de preguntas y respuestas. Aunque los investigadores cualitativos no pueden eliminar sus efectos sobre las personas que estudian, intentan controlarlos o reducirlos a un mínimo, o por lo menos entenderlos cuando interpretan sus datos (Emerson, 1983, cit. por Taylor y Bogdan, 1996, p. 20). Esta característica de la investigación cualitativa proviene del planteamiento que Blumer presentó en 1928, en el que sostiene que el hecho definitorio de la investigación naturalista es su respeto por la naturaleza del mundo social. Blumer contrasta la investigación naturalista con otras estrategias: experimentos de laboratorio; estudios centrados en productos y no en procesos; investigaciones que se inician con un modelo preconstruido de lo que se estudiará; tomando contacto con el mundo real a través de las deducciones de dicho modelo, e investigaciones que reconstruyen un cuadro de sucesos pasados y proceden a estudiar la reconstrucción. La concepción de Herbert Blumer de la investigación naturalista parece basarse en diversos contrastes con la tradición dominante de la investigación social:

- a) Se investiga en el entorno del mundo real, en vez de hacerlo en entornos creados específicamente para los fines de la investigación.
- b) Se estudian los procesos sociales con la mínima intervención del investigador, en vez de ejercer el control físico de las variables; esencial en la experimentación de laboratorio.
- c) Se utilizan estrategias flexibles para la obtención de datos, y la decisión de qué datos obtener y cómo obtenerlos se toma en el curso de la investigación, es decir, en contraposición a la preestructuración de la recolección de datos característica de las encuestas.
- d) Se investigan los procesos de interacción social en el momento en que se presentan, en vez de basarse en entrevistas o cuestionarios diseñados para documentar los tipos de actitudes y personalidades.
- e) Se construye y se reconstruye continuamente el modelo del proceso que se estudia, en contraposición con la investigación que trata de probar una serie de hipótesis predefinidas (Hammersley, 1990, p. 156-157).

4. *Los investigadores cualitativos tratan de comprender a las personas dentro del su propio marco de referencia.* Para la perspectiva fenomenológica y, por lo tanto, para la investigación cualitativa, resulta esencial experimentar la realidad tal como otros la experimentan. Los investigadores cualitativos se identifican con las personas que estudian para comprender cómo ven las cosas. Herbert Blumer (1969, p. 86) lo explica de esta forma:

Tratar de aprehender el proceso interpretativo permaneciendo distanciado como un observador «objetivo» y rechazando el rol de unidad actuante equivale a arriesgarse al peor tipo de subjetivismo; en el proceso de interpretación es probable que el observador objetivo llene con sus propias conjeturas lo que le falte en la aprehensión del proceso tal como él se da en la experiencia de la unidad actuante que lo emplea.

5. *El investigador cualitativo suspende o aparta sus propias creencias, perspectivas y predisposiciones.* Tal como señala Bruyn (1966, cit. por Taylor y Bogdan, p. 21), el investigador cualitativo ve las cosas como si estuvieran ocurriendo por primera vez. Nada se da por sobreentendido. Cualquier cosa puede ser un tema de investigación.
6. *Para el investigador cualitativo, todas las perspectivas son valiosas.* Este investigador no busca la *verdad* o la *moralidad*, sino una comprensión detallada de las perspectivas de otras personas. A todas se las ve como a iguales. Así, la perspectiva del delincuente juvenil es tan importante como la del juez, la del psicópata tanto como la del psiquiatra. En los estudios cualitativos, aquellas personas ignoradas por la sociedad (los excluidos y marginados) a menudo obtienen un foro para exponer sus puntos de vista.
7. *Los métodos cualitativos son humanistas.* Los métodos empleados para estudiar a las personas necesariamente influyen en el modo en que las percibimos. Cuando reducimos las palabras y los actos de la gente a ecuaciones estadísticas, perdemos de vista el elemento humano de la vida social. Si estudiamos a las personas cualitativamente, llegamos a conocerlas en lo individual y a experimentar lo que ellas sienten en sus batallas cotidianas en la sociedad; aprendemos sobre conceptos como belleza, dolor, fe, sufrimiento, frustración y amor, cuya esencia se pierde con otros enfoques de investigación. Aprendemos sobre «la vida interior de la persona, sus luchas morales, sus éxitos y fracasos en el esfuerzo por asegurar su destino en un mundo demasiado frecuentemente en discordia con sus esperanzas e ideales» (Burgess, 1966, p. 4, cit. por Taylor y Bogdan, 1996, p. 21).
8. *Los investigadores cualitativos ponen de relieve la validez de su investigación.* Los métodos cualitativos nos permiten permanecer próximos al

mundo empírico. Están destinados a asegurar un estrecho ajuste entre los datos y lo que la gente realmente dice y hace. Observando a las personas en su vida cotidiana, escuchándolas hablar sobre lo que tienen en mente, y viendo los documentos que producen, el investigador cualitativo obtiene un conocimiento directo de la vida social, no filtrado por conceptos, definiciones operacionales ni escalas clasificatorias.

Mientras los investigadores cualitativos subrayan la validez interna, los cuantitativos hacen hincapié en la fiabilidad y en la reproducibilidad de la investigación. Algunos autores consideran que a la fiabilidad se le ha atribuido una importancia excesiva en la investigación. Esto no quiere decir que a los investigadores cualitativos no les preocupe la precisión de sus datos. Un estudio cualitativo no es un análisis impresionista ni informal, basado en una mirada superficial a un escenario o a algunas personas. Constituye una investigación sistemática realizada con procedimientos rigurosos, aunque no necesariamente homogéneos.

9. *Para el investigador cualitativo, todos los escenarios y personas son dignos de estudio.* Ningún aspecto de la vida social es demasiado frívolo o trivial como para no ser estudiado. Todos los escenarios y personas son, a la vez, similares y únicos. Son similares en el sentido de que en cualquier escenario o entre cualquier grupo de personas se pueden encontrar algunos procesos sociales de tipo general. Son únicos debido a que en cada escenario o por medio de cada informante se pueden estudiar del mejor modo algún aspecto de la vida social, porque allí es donde aparece más iluminado. Algunos procesos sociales que aparecen con un relieve bien definido en ciertas circunstancias, en otras sólo se dibujan tenuemente.
10. *La investigación cualitativa es un arte.* Los métodos cualitativos no se han refinado ni homogeneizado tanto como otros enfoques de investigación. Esto constituye, en parte, un hecho histórico que está cambiando con la publicación de libros y de narraciones directas de investigadores de campo, pero también refleja la naturaleza de los métodos mismos. Los investigadores cualitativos son flexibles respecto al modo en que conducen sus estudios. Son artífices alentados a crear su propio método. Siguen directrices orientadoras, pero no reglas. Los métodos sirven al investigador, nunca el investigador es el esclavo de un procedimiento o técnica.

Orozco Gómez (1997, p. 70-71), por su parte, ha sintetizado de la siguiente forma las principales diferencias entre la perspectiva cualitativa y la cuantitativa:

<i>Perspectiva cualitativa</i>	<i>Perspectiva cuantitativa</i>
Interpretar	Objetividad
Lo distintivo	Lo regular
Objetos	Eventos
Involucramiento	Neutralidad
Premisas	Hipótesis
Categorías	VARIABLES
Describir	Medir
Asociar	Separar
Procesos y resultados	Resultados
Creatividad metodológica	Técnicas precisas
Racionalidad sustantiva	Racionalidad instrumental
Estudio de microprocesos	Estudio de macroprocesos
Teoría fundamentada	Estadística

Por nuestra parte, cuando hablamos de investigación cualitativa no nos estamos refiriendo a una forma específica de recogida de datos, ni a un determinado tipo de datos, textuales o palabras (no numéricos), sino a determinados enfoques o formas de producción o generación de conocimientos científicos que, a su vez, se fundamentan en concepciones epistemológicas más profundas. Denominaciones tales como investigación-acción, estudio de casos, análisis conversacional, etnografía, fenomenología, interaccionismo simbólico, hermenéutica, investigación colaborativa, investigación participante, historias de vida, grupos de discusión, etnociencia, observación participante, análisis de contenido, etc., se identifican o asocian a la metodología cualitativa. Tesch (1990) plantea que estos términos representan niveles conceptuales distintos. Así, la etnografía, la fenomenología y el interaccionismo simbólico hacen referencia a tradiciones y perspectivas que los investigadores cualitativos adoptan, mientras el análisis del discurso, la investigación-acción o el estudio de casos se refieren a formas o métodos de investigación, y las historias de vida o la observación participante a formas de recogida de datos. Por tanto, coincidimos con Colás Bravo (1997, p. 227-228) cuando señala que *la investigación cualitativa supone la adopción de unas determinadas concepciones filosóficas y científicas, unas formas singulares de trabajar científicamente y fórmulas específicas de recogida y análisis de datos, lo que origina un nuevo lenguaje metodológico.*

I. EL DESARROLLO HISTÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

Aunque los métodos cualitativos cuentan con una larga tradición, cuyo origen algunos autores sitúan en la obra de historiadores y viajeros como Herodo-

to y Marco Polo, no fueron incorporados conscientemente a la investigación hasta el siglo pasado. La antropología fue la primera disciplina en interesarse por su empleo. El interés de los antropólogos por la investigación cualitativa no fue, en un principio, compartido por sus colegas del campo de la sociología donde la obra *El suicidio* de Durkheim, que equiparó análisis estadístico con sociología científica, tuvo una gran influencia y sirvió como modelo de investigación para varias generaciones de sociólogos. Sin embargo, el interés por los métodos cualitativos llegó finalmente a la sociología a comienzos de este siglo a través de trabajos de la denominada *Escuela de Chicago*. Denzin y Lincoln (1994, p. 7-11) hablan de cinco periodos (que denominan *momentos*) en la historia de la investigación cualitativa:

- *El periodo tradicional (1900-1950)*. Es la época del investigador solitario que se traslada a un lugar lejano, con unas condiciones difíciles e incluso penosas para llevar a cabo el trabajo de campo, y recoge los datos para redactar posteriormente un informe «objetivo» de sus hallazgos. Ejemplos clásicos de este tipo de estudios son los realizados por Malinowsky, Margaret Mead y Gregory Bateson. La escuela de Chicago propicia el desarrollo de una metodología interpretativa basada en las historias de vida de las personas.
- *La fase modernista (1950-1970)*. Los autores consideran a esta fase como la época de oro de la investigación cualitativa. Es un periodo de una creatividad febril y se realizan investigaciones cualitativas rigurosas sobre procesos sociales importantes, como la desviación y el control social en el aula y en la sociedad. Se desarrollan y confluyen nuevas teorías y paradigmas interpretativos como la etnometodología, la fenomenología, la teoría crítica y el feminismo. Entre otras aportaciones, Glasser y Strauss desarrollan la teoría fundamentada, se aplica la investigación cualitativa a la educación, Herbert Blumer desarrolla el interaccionismo simbólico y surge la concepción de la investigación naturalista.
- *La fase de la confusión de los géneros (1970-1985)*. A pesar de que los investigadores cuentan con muchos paradigmas interpretativos y variadas técnicas para la obtención de información, empiezan a desdibujarse los límites entre las disciplinas sociales y las humanidades. En este período encontramos ejemplos como documentales que parecen ficción (Mailer), parábolas que se presentan como etnografía (Castaneda) o tratados teóricos que parecen guías de viajero (Lévi-Strauss). Surgen nuevos enfoques, como el postestructuralismo (Barthes), el neopositivismo (Phillips), el neomarxismo (Althusser), el micro-macro descriptivismo (Geertz), teorías rituales del drama y la cultura (V. Turner), el deconstruccionismo (Derrida) y la etnometodología (Garfinkel). Puede decirse que en esta etapa se abre la puerta a la diversificación que existe actualmente en este campo.
- *El periodo de la crisis de representación (1986-1990)*. Este momento tiene lugar a mediados de la década de los ochenta. Se caracteriza por informes

de investigación más reflexivos, que hablan de una doble crisis: la de representación (se cuestiona que el investigador capte realmente la experiencia vivida y la reproduzca en el texto) y la de legitimación (se cuestionan los criterios tradicionales para la evaluación e interpretación de la investigación cualitativa).

- *El quinto momento o momento de posmodernidad (a partir de 1990)*. Se refiere a la época actual, en la que persiste la preocupación por la representación del otro, surgen nuevas epistemologías que provienen de grupos antes silenciados, y se percibe un futuro de una investigación más vinculada con la acción, más activista, así como una mayor crítica social. En esta fase los estudios de narrativas grandilocuentes están siendo sustituidos por teorías más locales y de menor escala, ajustadas a problemas y situaciones específicas.

Por su parte, Taylor y Bogdan (1996, p. 17-19) señalan que, tras un período –durante los años treinta, cuarenta y cincuenta– de desinterés por la metodología cualitativa, los sesenta asistieron al resurgimiento de la atención hacia estos métodos. Este interés, aunque con retraso, ha llegado a las escuelas profesionales de trabajo social, enfermería, magisterio o biblioteconomía. Bogdan (1990) atribuye esta demora al hecho de que estas escuelas profesionales no disfrutaban del mismo estatus que otras disciplinas consideradas científicas, por lo que han ido siempre a la zaga en la aceptación de las nuevas tendencias tanto teóricas como metodológicas. Para Bogdan, los investigadores de estos campos, debido a su posición marginal, tienden a ser conservadores, imitadores, más que innovadores y, por ello, los nuevos desarrollos en las disciplinas académicas tardan diez o quince años en llegar al terreno profesional.

Como describe Bericat (1998, p. 13), la investigación social ha emulado a lo largo de su historia el movimiento de un péndulo. Sin renunciar nunca al empleo de las dos orientaciones metodológicas, las ciencias sociales han oscilado entre el uso y la legitimidad de la metodología cuantitativa en unas épocas y de la cualitativa en otras. De esta forma, cuando el péndulo parecía llegar a un extremo, y una de las dos orientaciones alcanzaba una cierta hegemonía, se hacían más evidentes sus defectos y límites y se producía –quizá provocada por esa misma situación de supremacía de una de las tendencias– un nuevo vaivén en beneficio de la otra corriente. Ninguna orientación metodológica ha logrado nunca, por tanto, un éxito pleno, y siempre se han utilizado ambas.

2. LOS PARADIGMAS DE INVESTIGACIÓN EN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

La razón de la tradicional preponderancia del positivismo como base ontológica y epistemológica de la investigación en Información y Documentación reside, según Harris (1986, p. 517-518), en el hecho de que, como acabamos de

comentar, éste fue el paradigma dominante en el conjunto de las ciencias sociales desde los años treinta a los sesenta. Hay que tener en cuenta que en 1928 se creó en la Universidad de Chicago la *Graduate Library School*, que constituye un nuevo tipo de escuela universitaria de biblioteconomía, dado el interés que tenían sus fundadores en otorgar un carácter científico a la disciplina. En el momento de su creación la mayor parte de los docentes —e incluso de los estudiantes— de la *Graduate Library School* procedían de otras disciplinas de las ciencias sociales en las que, en aquel momento, el positivismo era el modelo de investigación predominante. Así, aunque el segmento de la profesión que adoptó el modelo positivista fue relativamente reducido, su impronta fue muy profunda, ya que los licenciados de esta Escuela ocuparon rápidamente los puestos docentes tanto en la propia Escuela de Chicago como en las del resto de los Estados Unidos. Se trataba, además, de los autores de la mayor parte de la investigación que se llevaba a cabo en la disciplina, por lo que su visión de la investigación se convirtió en hegemónica. Se produjo un triunfo de los autores que veían la biblioteconomía como una disciplina fundamental, encuadrada en el marco de las ciencias sociales e integrada en los programas de docencia e investigación de la universidad, sobre los que la contemplaban como una disciplina aplicada, orientada principalmente a la práctica profesional.

Con este paso de la enseñanza de la biblioteconomía y documentación de las bibliotecas a la universidad, su carácter disciplinar asumió, según Dick (1995, p. 220), una dirección clara, aunque no exenta de controversia. En efecto, el debate sobre la identidad disciplinar de la biblioteconomía y documentación fue muy intenso. Ésta era vista, por algunos, como una ciencia social que, incluso, mantenía algunos vínculos con las ciencias naturales. En su deseo de aceptación como una disciplina académica intelectualmente respetable el camino «científico» parecía el más prometedor. Los «científicos» que, como estamos observando, gozaron de mucha influencia en las universidades estadounidenses durante los años veinte y treinta del pasado siglo, veían la biblioteconomía y documentación como una ciencia social, mientras que los «humanistas» la percibían más como una empresa educativa, y consideraban el conocimiento de la literatura y de los buenos libros los saberes básicos para cualquier profesional.

En todo caso, el problema no parece residir tanto en el triunfo de los «científicos», como en el hecho de que, tradicionalmente, ha existido una visión preponderante de lo que era una ciencia social, derivada de algunas incomprendiones y de un uso selectivo de perspectivas de filosofía de la ciencia, que ha mantenido cautiva a la comunidad bibliotecaria. Los intentos de desarrollar los aspectos científicos de la biblioteconomía y documentación revelan una profunda influencia del enfoque positivista. En su esfuerzo por alcanzar un estatus científico social y por ganarse el reconocimiento académico, estos docentes e investigadores abrazaron los ideales de neutralidad y objetividad que consideraban necesarios para poder desarrollar leyes y generalizaciones empíricas e imi-

taron a los investigadores de otras ciencias sociales en el empleo de métodos tomados de las ciencias naturales.

El énfasis de los pioneros de la *Graduate Library School* por definir la biblioteconomía como una disciplina científica independiente no sólo alcanzó a la investigación, sino que también tuvo repercusiones sobre la docencia. Como señala Harris (1986, p. 519), provocó que se ofrecieran programas académicos centrados casi de forma exclusiva en la biblioteconomía, lo que originó un progresivo aislamiento y motivó que los estudiantes desconocieran las nuevas tendencias que surgían en otras ciencias sociales. El aislamiento continuó incluso durante los años sesenta, en los que se produjo una ola creciente de rechazo al paradigma positivista entre los científicos sociales, especialmente a partir de la publicación de *La estructura de las revoluciones científicas*, en la que Khun venía a poner de manifiesto la incapacidad de las ciencias sociales para generar un paradigma que pudiera dirigir la investigación como ocurría en las ciencias naturales.

A pesar del aparente éxito de los autores que intentaron establecer la biblioteconomía y documentación como una disciplina científica, Shera (1964, p. 145-146), que alaba este intento, lamenta que un acontecimiento histórico como la Segunda Guerra Mundial impidiera la consolidación de este programa al provocar la dispersión a lo largo y ancho de Estados Unidos del profesorado de la *Graduate Library School*. De esta forma, el proceso iniciado en la Universidad de Chicago quedó interrumpido y nunca llegó a recuperarse. La Segunda Guerra Mundial tuvo, para Shera, una segunda consecuencia en el desarrollo de la investigación en biblioteconomía y documentación. El enfrentamiento bélico contribuyó de forma notoria al desarrollo de la ciencia y al aumento de su prestigio, hechos, ambos, que estuvieron, a su vez, detrás del incremento de fondos dedicados a la investigación. La biblioteconomía y documentación se vio, así, empujada a desarrollar una actividad para la que no estaba preparada y que, hasta ese momento, había sido ajena a la profesión. En las escuelas de biblioteconomía y documentación se comenzó a hablar de investigación, se organizaron numerosos cursos y seminarios sobre el tema y se solicitó financiación, que fue concedida de forma generosa. Sin embargo, dado que la biblioteconomía y documentación había permanecido al margen de la investigación durante mucho tiempo, cuando los profesionales entraron en este campo de actividad se entusiasmaron en demasía con el método, olvidando cuál era el auténtico fin de éste. La fascinación por los medios les distrajo del fin para el que se empleaban éstos y, dado que la biblioteconomía y documentación utilizó como modelo los métodos que en ese momento se empleaban en el conjunto de las ciencias sociales, los investigadores se basaron de forma casi exclusiva en la estadística. Durante un tiempo, investigación en biblioteconomía y documentación equivalía a investigación estadística, hasta el punto de que el valor e importancia de un proyecto dependía en exclusiva del grado de habilidad en el manejo de los métodos estadísticos.

Kumpulainen (1991, p. 65-66) ahonda en este punto señalando otras razones, de orden más pragmático, para explicar esta popularidad. Por un lado se trata de un método muy conocido y que permite obtener resultados rápidamente. Al mismo tiempo, el desarrollo de las nuevas tecnologías durante los años setenta dio lugar a la aparición de nuevas herramientas informáticas que facilitaban el análisis de grandes cantidades de datos cuantitativos. Sin embargo, el desarrollo de investigaciones cualitativas se veía muy limitado, al tratarse de estudios muy laboriosos que exigen grandes inversiones de tiempo y dinero, recursos que, sobre todo este último, no abundaban en la segunda mitad de los años setenta tras los recortes presupuestarios originados por la crisis energética.

En cualquier caso, y sea por las razones que fueren, este énfasis en los métodos ha alejado a los investigadores, en opinión de Budd (1995, p. 296), de la formulación de las preguntas correctas, cuando la investigación debe regirse, obviamente, por las preguntas y no por el método. Sin embargo, en biblioteconomía, dado que el positivismo ha sido hasta ahora la única base para el desarrollo de la investigación, las preguntas se han visto limitadas por el método. Concretamente, la investigación se ha visto circunscrita al estudio cuantitativo de los fenómenos y al empleo del análisis estadístico en la interpretación de los datos. Hay cuestiones en las que la cuantificación tiene también sus limitaciones. Como señala Harris (1986, p. 521), aunque la objetividad es un aspecto importante, desde finales de los setenta se viene a coincidir en que no es posible continuar asumiendo que es factible, para los científicos que trabajan en las ciencias sociales, excluir la subjetividad de sus investigaciones. Se ha hecho evidente que existe una diferencia fundamental entre las ciencias naturales y las ciencias sociales y humanas y que, en estas últimas, no es posible separar por completo al sujeto —el investigador— del objeto —los fenómenos investigados—. Cuando el método científico empleado en las ciencias naturales es adoptado por los investigadores de las ciencias sociales, incluida la Información y Documentación, éstos se encuentran, como señala Ford (1987, p. 23) con que la pureza de los fenómenos estudiados no puede ser controlada de la misma forma que, por ejemplo, la pureza de una sustancia química, con lo que es muy difícil predecir el comportamiento de variables individuales de unas muestras a otras. Si la Información y Documentación persevera en el empleo del paradigma científico tradicional debería intentar mantener los niveles de significación estadística obteniendo más datos por variable, bien aumentando el tamaño de las muestras o bien reduciendo la complejidad de las variables estudiadas. Con el fin de mantener la viabilidad de la investigación en términos de tiempo y esfuerzo requerido, más que incrementar el tamaño de las muestras puede ser necesario reducir la complejidad de los fenómenos estudiados. Sin embargo, dado que las ciencias sociales se enfrentan al estudio de situaciones complejas, a menudo sólo se podrían estudiar facetas pequeñas y superficiales de una situación, lo que implica que los resultados no serían válidos en contextos complejos, que son los que necesitan ser

estudiados con más urgencia. Paradójicamente, el hecho de concentrarse en fenómenos relativamente aislados y en relaciones simples puede implicar bajos niveles de validez, dado que los modelos más simples tienen menos poder predictivo a lo largo del tiempo y al ser aplicados a otras muestras.

Hemos analizado hasta ahora el proceso evolutivo que ha experimentado el sustrato sobre el que se ha asentado la investigación en Información y Documentación desde comienzos del siglo xx hasta el momento actual. Una evolución que, como señala Souza (1989, p. 177), corre pareja a la discusión sobre el carácter científico o no de las ciencias humanas y sociales. La aparición posterior de estas últimas y su búsqueda de una mayor respetabilidad y estatus dentro del sistema científico las habría abocado al empleo de los métodos ya existentes, cuyos patrones de validez y fiabilidad estaban garantizados por el empleo de técnicas matemáticas y estadísticas. Durante mucho tiempo se había venido atribuyendo una superioridad a los métodos cuantitativos sobre los que no se basaban en ese paradigma, lo que motivó que fueran adoptados pensando que su mera transposición transferiría a la biblioteconomía y documentación la deseada denominación formal de «ciencia». Sin embargo, la controversia ha llegado de la mano de algunos investigadores que han comenzado a cuestionar la validez de este modelo en el estudio de los problemas sociales partiendo de la base de que el comportamiento de los individuos no se rige por leyes determinísticas. Surge así la necesidad de buscar nuevos métodos y nace así el interés por la investigación cualitativa.

En cualquier caso, no existe unanimidad en torno al paradigma de investigación que debe sustituir al positivismo como guía de la investigación en Información y Documentación. Se trata de un debate, aún candente, cuyo estado actual resumía Zwadlo en 1997: la mayoría de los autores están de acuerdo en que la disciplina tiene —o tenía— un sustrato ontológico y epistemológico en el que se asienta y que éste es el equivocado, el positivismo. Este paradigma, que había sido tomado de las ciencias naturales, debe ser reemplazado por uno nuevo, para lo que cada autor propone una alternativa.

El conjunto de posturas oscila entre las de quienes, como Harris (1986), defienden con ímpetu que el paradigma positivista no puede ni debe ser empleado en nuestra disciplina, hasta las posiciones de autores que, como Zwadlo (1997), se plantean si, efectivamente, es necesario un nuevo paradigma que reemplace al positivista. En posturas intermedias se sitúan autores que, como Wright (1978), Olaisen (1985) y Odi (1982) apuestan por el abandono del positivismo, aunque sin plantear alternativas claras. En el primer caso, Wright defiende que, puesto que el método científico se ocupa del mundo físico —los objetos— y la Información y Documentación estudia el mundo metafísico —las ideas—, el método científico no puede ser empleado en esta disciplina. Para el desarrollo de la investigación, la Información y Documentación debería desarrollar sus propias estrategias y métodos que se adecuen a su objeto de estudio. Olaisen

(1985, p. 129-130) es otro de los autores que señalan que en Información y Documentación ha predominado el desarrollo de estudios cuantitativos en los que se recogían datos de los fenómenos más accesibles para analizarlos estadísticamente y ganar respetabilidad científica. En su trabajo, que intenta romper esta uniformidad metodológica, apuesta por el uso de métodos cualitativos para el desarrollo de conceptos y teorías desde el punto de vista de la filosofía de las ciencias humanas y sociales, y no de las ciencias físicas como ha venido ocurriendo hasta ahora. En esta misma línea, Odi (1982), otro de los autores que ha criticado la fuerte orientación positivista de la investigación en biblioteconomía y documentación y la tendencia a la cuantificación de la conducta humana, especialmente en el campo de la gestión de bibliotecas, que es su área de trabajo, propone la adopción de un modelo de investigación «creativo», aunque no describe con precisión las características de este enfoque.

Otros autores, como Budd (1995), van un paso más allá y plantean alternativas al abandono del positivismo como la incorporación de la fenomenología hermenéutica de Husserl. En la misma línea, Cornelius (1996, p. 1-2) también apuesta por la hermenéutica como nueva base de la investigación en Información y Documentación. Este autor constata que el movimiento de alejamiento del modelo positivista de investigación a favor de los métodos cualitativos, y defiende este rechazo con el argumento de que el positivismo no da cuenta de cómo trabajan las ciencias humanas ni de cómo las personas construyen la realidad o dan sentido a sus actividades. Por último, otra de las posiciones a tener en cuenta es la de Ford (1987), quien propone como alternativa el paradigma interpretativo. Sus tesis no son, sin embargo, tan radicales como las expuestas por Harris y, en lugar de definir a los paradigmas positivista e interpretativo como mutuamente excluyentes –recordemos que para autores como Harris el modelo de investigación positivista no puede, en ningún caso, ser aplicado en nuestra disciplina–, afirma que ambos pueden ser útiles en el estudio de una misma situación. La combinación de paradigmas permite analizar un mismo fenómeno desde puntos de vista diferentes, «como luces que iluminan un objeto desde distintos ángulos» (Ford, 1987, p. 28). Aunque el objeto puede parecer muy diferente dependiendo desde donde se le mire, la combinación de perspectivas permite mejorar la comprensión.

3. LAS RAZONES PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS MÉTODOS CUALITATIVOS A LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

3.1. *Desde el punto de vista metodológico*

El hecho de que la investigación se centre cada vez más en el usuario es una de las razones que, según Fidel (1993, p. 233-234), ha impulsado a los investigadores que trabajan en el terreno de la Información y Documentación a fijarse en

los métodos cualitativos. Otros motivos que se encuentran detrás de este giro son, 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.

Al mismo tiempo, el empuje de este enfoque estaría provocado, según Ellis (1990, p. 172-174) por el reconocimiento de las limitaciones de las evaluaciones de laboratorio, que se centran en componentes aislados de un sistema de información, y por la insatisfacción de los investigadores con el método de la encuesta.

Esta tendencia al empleo de la investigación cualitativa se ha acentuado, según Jacobs (1996 p. 39) a partir del desarrollo de los OPAC de nueva generación, como el proyecto Okapi. Glazier recalca estas mismas ideas y asegura que la razón para la incorporación de la investigación cualitativa a la Información y Documentación reside en el hecho de que los investigadores se están dando cuenta de que no es posible depender de una única metodología de investigación. En realidad se trata de algo palpable en el conjunto de las ciencias sociales, donde las perspectivas múltiples se han convertido en un elemento fundamental, al hacerse evidente que la complejidad de la sociedad no puede ser entendida desde un único punto de vista.

Acabamos de mencionar la importancia que Fidel o Jacobs atribuyen al auge de la investigación en recuperación de la información en sistemas automatizados en el desarrollo de los métodos cualitativos en Información y Documentación. Case (1988) es otro de los autores que insisten en la influencia que el avance de la informática ha tenido en el creciente empleo de la investigación cualitativa en nuestra disciplina. El alto coste de los primeros sistemas automatizados y el hecho de que fueran desarrollados para propósitos muy concretos eliminaba la necesidad de realizar estudios de usuarios, pues eran muy pocos quienes podían acceder a aquellos sistemas. En esos momentos no era rentable estudiar a usuarios individuales ni, menos aún, desarrollar sistemas adaptados a las necesidades de pequeños grupos de usuarios. Sin embargo, a medida que el precio de los equipos caía y aumentaba su versatilidad, grupos de usuarios cada vez más numerosos y diversos han tenido acceso a herramientas mucho más sofisticadas. Así, se ha llegado a un punto en el que es viable estudiar, cada vez más en profundidad, a grupos reducidos de usuarios. Hoy por hoy es posible «permitirse el lujo» de la investigación cualitativa, abandonando el examen superficial de amplias muestras de usuarios, para ir hacia el análisis en profundidad de grupos pequeños. Los sistemas deben adaptarse, cada vez más, a las necesidades de los usuarios, y no a la inversa. Para ello es necesario recurrir a métodos que permiten reunir información sobre potenciales mejoras en el diseño de los sistemas. Por esta razón, en el futuro, los métodos para estudiar las

necesidades de los usuarios surgirán, cada vez más, del mundo cualitativo y menos del cuantitativo. Del mismo modo, nuestras teorías sobre cómo organizar la información almacenada deberán preocuparse menos por la eficiencia del ordenador y más por la eficacia cognitiva. Esto implica el uso de modelos derivados de la experiencia de usuarios reales, obtenidos, generalmente, por medio de métodos cualitativos.

3.2. *Desde el punto de vista de la práctica profesional*

A pesar de la tradicional preferencia por la investigación cuantitativa en Información y Documentación, este enfoque, en opinión de Gorman y Clayton (1997), a menudo no ayuda a comprender los significados que hay detrás de los números o a investigar temas difícilmente mesurables —como la satisfacción de los usuarios o la moral de los empleados de una biblioteca, por citar dos ejemplos—. En este sentido, el empleo de métodos cualitativos puede ofrecer nuevas respuestas a viejas preguntas o, al menos, perspectivas diferentes. Concretamente, estos autores identifican varias vertientes en las que la incorporación de la investigación cualitativa puede ser útil en el desarrollo de la actividad profesional en nuestra disciplina.

- (1) Por un lado, la flexibilidad de los métodos cualitativos permite al profesional de la información comprender más claramente fenómenos complejos como los que se están dando en el mundo de la información, sobre todo a partir de la incorporación de las nuevas tecnologías. La inmersión del investigador en el fenómeno estudiado puede ser muy útil en la aproximación a problemas locales por parte de los profesionales directamente implicados, un enfoque que puede ser más eficaz que el estudio a distancia de las situaciones por investigadores remotos que, a menudo, desconocen las características menos visibles de una situación concreta. Hasta no hace mucho tiempo se disponía únicamente del modelo cuantitativo, que continúa siendo válido, pero que no es sino uno entre varios y no tiene por qué ser el preferido. De hecho, la mejor opción es disponer de varios métodos con el fin de garantizar la flexibilidad en la comprensión de los problemas y ofrecer diversas perspectivas para solucionarlos. Ampliar el abanico y la variedad de las técnicas de investigación no puede ser sino positivo y debe ayudar a superar las limitaciones «monometodológicas».

La utilidad del uso conjunto en una misma investigación de varios métodos, en este caso cuantitativos y cualitativos, sería triple. Por un lado, el investigador podría estudiar diferentes aspectos de un mismo problema. Al mismo tiempo, esto le permitiría extender la amplitud de su proyecto, lo que siempre repercutirá en la mejora de la calidad de la investigación, pues las conclusiones a las que llegue empleando varios métodos serán más susceptibles de ser correctas. Por último, la integra-

ción de métodos de los dos paradigmas permitirá al investigador compensar las debilidades propias de cada uno de ellos.

- (2) El conocimiento de los métodos cualitativos permite al profesional de la información mejorar el servicio al ser especialmente adecuados para analizar las interfaces entre el usuario y la información, dado que se trata de métodos idóneos para estudiar cómo buscan los usuarios la información, la calidad de los servicios de referencia, la adecuación de los programas de formación de usuarios, etc.
- (3) Por último, Gorman y Clayton señalan que muchos de los profesionales que trabajan en el campo de la información tienen una formación humanística y carecen de los conocimientos necesarios para llevar a cabo estudios cuantitativos. Por esta razón, gran parte de la investigación es llevada a cabo por los académicos, lo que ha hecho pensar que la investigación cuantitativa es la única posible. Sin embargo, empleando un enfoque cualitativo muchos profesionales de la información pueden realizar trabajos orientados a la investigación y a la resolución de problemas.

En un artículo sobre la enseñanza de métodos cuantitativos y cualitativos de investigación, Liebscher (1998, p. 669) parte de la idea de que, en la preparación de futuros profesionales de la información, los docentes deben asegurarse de que éstos comprenden, desde el punto de vista conceptual y pragmático, los paradigmas metodológicos de investigación más importantes. Por un lado, la evaluación de la investigación publicada en la disciplina es un componente esencial de la profesión y, tanto para hacer investigación como para juzgar críticamente la de los demás, es necesario conocer los métodos de los dos grandes paradigmas. Por otra parte, ambos paradigmas son empleados con mucha frecuencia en una disciplina en la que se estudian sistemas de información –generalmente con métodos cuantitativos– y a personas que interactúan con esos sistemas –a menudo con métodos cualitativos–.

Durante mucho tiempo el mundo de la información ha sido visto como una profesión dentro de la tradición positivista. Los sistemas de información eran considerados «laboratorios» en los que las técnicas cuantitativas eran las más apropiadas, e incluso las únicas, para recoger datos susceptibles de ser analizados estadísticamente. Sin embargo, las unidades de información no cumplen, a menudo, los requisitos de la investigación cuantitativa relativos al tamaño de la muestra y su representatividad por lo que, aunque este modelo de investigación sea el más habitual, conviene preguntarse hasta qué punto los resultados obtenidos al aplicarlo son válidos desde un punto de vista estadístico.

A modo de conclusión, podemos afirmar que es necesario buscar alternativas para investigar los problemas que aquejan a las unidades de información, sobre todo teniendo en cuenta que se trata de organizaciones de servicios que

implican una realidad social en la que trabajan individuos y se sirve a personas. Por lo tanto, dada la naturaleza social y la orientación al servicio de las unidades de observación y el comportamiento, es natural que la investigación cualitativa sea adoptada como paradigma de investigación en Información y Documentación. Complementar el tradicional enfoque cuantitativo con el cualitativo no puede sino mejorar nuestras organizaciones, nuestro servicio a los usuarios y nuestra profesión.

REFERENCIAS

- BARREAU, D. K. (1995): «Context as a factor in personal information management systems». *Journal of the American Society for Information Science*, 46(5), 327-339.
- BERICAT, Eduardo (1998): *La integración de los métodos cuantitativo y cualitativo en la investigación social: significado y medida*. Barcelona: Ariel.
- BOGDAN, Robert (1990): «Foreword». En: Mellon, Constance Ann: *Naturalistic inquiry for library science: methods and applications for research, evaluation, and teaching*. New York: Greenwood Press, p. xiii-xiv.
- BOSWELL, John (1985): «Hacia un enfoque amplio: revoluciones, universales y categorías relativas a la sexualidad». En: Steiner, George; Boyers, Robert (comps.): *Homosexualidad: literatura y política*. Madrid: Alianza Editorial, p. 38-74.
- BUDD, John M. (1995): «An epistemological foundation for library and information science». *Library Quarterly*, 65(3), 295-318.
- CASE, Donald Owen (1988): «The use of anthropological methods in studying information management by American historians». En: *ASIS 88. Information technology: planning for the next fifty years: proceedings of the 51st Annual Meeting of the American Society for Information Science, volume 25, Atlanta, Georgia, 23-27 October 1988*, p. 87-93.
- COLÁS BRAVO, María Pilar (1997): «Enfoques en la metodología cualitativa: sus prácticas de investigación». En: Buendía Eisman, Leonor; Colás Bravo, Pilar; Hernández Pina, Fuensanta: *Métodos de investigación en psicopedagogía*. Madrid: McGraw-Hill.
- CORNELIUS, Ian (1996): *Meaning and method in information studies*. Norwood: Ablex.
- DENZIN, Norman K.; LINCOLN, Yvonna S. (1994): «Introduction: entering the field of qualitative research». En: Denzin, Norman K.; Lincoln, Yvonna S. (eds.): *Handbook of qualitative research*. Thousand Oaks: Sage, p. 1-17.
- DICK, Archie L. (1995): «Library and information science as a social science: neutral and normative conceptions». *Library Quarterly*, 65(2), 216-235.
- ELLIS, David (1990): «User-oriented evaluation and qualitative analysis of patterns of information use». En: Bawden, David (ed.): *User-oriented evaluation on information systems and services*. Aldershot, Brookfield: Gower, p. 172-179.
- FIDEL, Raya (1993): «Qualitative methods in information retrieval research». *Library & Information Science Research*, 15(3), 233-234.
- FORD, Nigel (1987): «Research and practice in librarianship: a cognitive view». En: Katz, Bill; Kinder, Robin (eds.): *Current trends in information: research and theory*. New York: The Haworth Press, p. 21-47.

- GLAZIER, Jack D. (1992): «Qualitative research methodologies for library and information science». En: Glazier, Jack D. ; Powell, Ronald R. (eds.): *Qualitative research in information management*. Englewood (CO): Libraries Unlimited, p. 1-13.
- GONZÁLEZ REY, Fernando Luis (2000): *Investigación cualitativa en psicología: rumbos y desafíos*. Mexico: Thomson.
- GUBA, Egon G.; LINCOLN, Yvonna S. (1994): «Competing paradigms in qualitative research». En: Denzin, Norman K.; Lincoln, Yvonna S. (eds.): *Handbook of qualitative research*. Thousand Oaks: Sage, p. 105-117.
- HAMMERSLEY, Martin (1990): *The dilemma of qualitative method: Herbert Blumer and the Chicago tradition*. London; New York: Routledge.
- HARRIS, Michael H. (1986): «The dialectic of defeat: antinomies in research in library and information science». *Library Trends*, 34(3), 515-531.
- JACOBS, N. A. (1996): «Students' perceptions of the library service at the University of Sussex: practical quantitative and qualitative research in an academic library. *Journal of Documentation*, 52(2), 139-162.
- KUMPULAINEN, Sisko (1991): «Library and information science research in 1975: content analysis of the journal articles». *Libri*, 41(1), 59-76.
- LIEBSCHER, Peter (1998): «Quantity is quality?: teaching quantitative and qualitative methods in a LIS master's program». *Library Trends*, 46(4), 668-680.
- NEUMAN, Delia (1995): «High school students' use of databases: results of a national Delphi study». *Journal of the American Society for Information Science*, 46(4), 284-298.
- ODI, Amusi (1982): «Creative research and theory building in library and information science». *College and Research Libraries*, 43(3), 312-319.
- OLAISEN, Johan L. (1985): «Alternative paradigms in library science: the case for paradigmatic tolerance and pluralism». *Libri*, 35(2), 129-150.
- OROZCO GÓMEZ, Guillermo (1997): *La investigación en comunicación desde la perspectiva cualitativa*. La Plata: Facultad de Periodismo y Comunicación Social, Universidad Nacional de La Plata; Guadalajara: Instituto Mexicano para el Desarrollo Comunitario.
- SAINT-EXUPÉRY, Antoine de (1998): *El principito*. Barcelona: Salamandra.
- SHERA, J. H. (1964): «Darwin, Bacon, and research in librarianship ». *Library Trends*, 13(1), 141-149.
- SOUZA, Cassandra Lúcia de Maya Viana (1989): «A problemática dos métodos quantitativos e qualitativos em biblioteconomia e documentação: uma revisão de literatura ». *Ciência da informação*, 18(2), 174-182.
- TAYLOR, Steven J.; BOGDAN, Robert (1996): *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: la búsqueda de significados*. Barcelona: Paidós.
- TESCH, Renata (1990): *Qualitative research: analysis types and software tools*. London: Falmer Press.
- WRIGHT, H. Curtis (1978): «Inquiry in science and librarianship». *The Journal of Library History, Philosophy, and Comparative Librarianship*, 13(3).
- ZWADLO, Jim (1997): «We don't need a philosophy of library and information science: we're confused enough already». *Library Quarterly*, 67(2), 103-121.