

Utilización de métodos cualitativos para realizar estudios de usuarios

PATRICIA HERNÁNDEZ SALAZAR

El interés por el área de estudios de usuarios ha ido en aumento en las últimas décadas y cada vez encontramos más recursos que hablan sobre este tema en la literatura bibliotecológica, desafortunadamente la mayoría de estos documentos no incluyen definiciones que permitan responder a preguntas tales como: ¿qué son los estudios de usuarios? ¿cuáles son sus objetivos? ¿qué métodos y técnicas son los más utilizados? ¿se han seguido métodos y/o técnicas cualitativas? ¿qué son los métodos cualitativos?

Este documento pretende dar respuestas a los cuestionamientos arriba planteados.

Estudios de usuarios

El significado de ciertas frases es tan claro que suponemos que no es necesario dar una definición puntual, tal es el caso con los estudios de usuarios; sin

embargo, la consolidación de una disciplina y su ejercicio profesional generan estructuras conceptuales que permiten conformar comunidades epistémicas que se expresan, en la medida de lo posible, con un lenguaje unívoco. Por eso se hace necesario delimitar el significado de los estudios de usuarios.

Empecemos por definir la palabra *estudios*, cuyo singular *estudio* significa según el diccionario, la “Acción de estudiar”, lo cual no resulta muy esclarecedor por lo que ofrecemos esta acepción:

Aplicar la inteligencia a aprender o comprender algo [...] Pensar insistentemente sobre un asunto para resolver sobre él [...] Buscar la solución de algo. (Moliner, 1998, p. 1236).

De acuerdo con esta definición nosotros deberemos comprender a los usuarios para poder resolverles sus requerimientos, o solucionarles los problemas que tengan con la información.

Ahora bien, ¿cómo los comprendemos? pues percibiendo e identificando sus características, lo cual nos lleva a decir que los estudios de usuarios son un área multidisciplinaria que analiza fenómenos referidos a la relación información-usuario. (Hernández, 2006, p. 215) Esta comprensión derivará de examinar todas las cuestiones relacionadas con la unión de dos fenómenos básicos de las disciplinas bibliotecológica y de ciencias de la información: el usuario y la información. No es el usuario

por un lado y la información por el otro, resalta el hecho que deben ir unidos (en el caso de la definición con un guión).

Objetivos

Ya tenemos lo que es la esencia de los estudios de usuarios, lo que éstos son; ahora debemos precisar su función, su “para qué”. Su objetivo general es:

[...] determinar la posición del usuario con respecto al flujo de información, desde su creación hasta que la incorpora a su acervo cognoscitivo. (Hernández, 2006, p. 215).

Este objetivo nos ubica en el ciclo de producción de conocimiento desde el momento en el que el usuario identifica una brecha o carencia en su acervo de conocimientos y quiere cubrirla, hasta que la cubre y crea o recrea nuevo conocimiento. Durante este ciclo el usuario se hace ciertas preguntas, las cuales deben ser respondidas por los especialistas de la información a partir de realizar estudios de usuarios; las preguntas que se hace son:

Usuario	Estudios
¿Qué necesito?	Necesidades de información
¿Cómo obtengo lo que necesito?	Comportamiento durante la búsqueda de información
¿Qué recursos debo usar?	Necesidades de información

¿Cómo debo usar los recursos?	Comportamiento en la búsqueda de información
¿Obtuve la información que necesitaba?	Satisfacción del usuario
¿Cómo me siento ante los bibliotecarios y las unidades de información?	Actitud

De la respuesta a las preguntas del usuario podremos derivar los objetivos específicos de los estudios de usuarios:

1. **Detectar las necesidades de información.** Entendiendo que una necesidad de información es una condición de carencia en la cual un sujeto requiere cierta información para cubrir esa carencia y lograr un propósito de uso genuino o verdadero. Así, este tipo de estudios establece, entre otros datos, las características de las fuentes primarias a las que recurre una comunidad de usuarios (Hernández, 2006).
2. **Identificar el comportamiento del usuario durante la búsqueda de información.** El comportamiento en la búsqueda es la actividad o conjunto de actividades que realiza un sujeto para obtener la fuente que satisfaga su necesidad de información. De este tipo de estudio se derivan las necesidades de formación, las cuales proveen los datos para elaborar programas de formación de usuarios, los datos que se detectan están relacio-

nados con el uso de las fuentes secundarias y terciarias, es decir, herramientas de recuperación de información (Hernández, 2006).

3. **Evaluar la satisfacción del usuario.** Para medir la satisfacción es imprescindible haber realizado estudios sobre las necesidades de información y de comportamiento durante la búsqueda, de tal manera que si hacemos una comparación entre las colecciones que poseemos y los servicios que ofrecemos, y lo que requiere y hace el usuario, tendremos una primera evaluación de su satisfacción. Se recaba información sobre las colecciones; los servicios; las instalaciones; el equipo, y el mobiliario.
4. **Determinar la actitud del usuario hacia la unidad o especialista de la información.** Las colecciones, el servicio y en general el trato que les hemos dado a nuestras comunidades de usuarios crean una forma de respondernos, un comportamiento y una opinión; precisar lo que piensan acerca de las unidades, los servicios y los especialistas de la información nos llevará a comprenderlos mejor. Los estudios de actitud tienen una relación estrecha con los de satisfacción, un usuario satisfecho tendrá una actitud positiva.

Panorama sobre los métodos y las técnicas utilizadas para realizar estudios de usuarios

Existe la idea generalizada de que la mayoría de estudios de usuarios efectuados han utilizado métodos y técnicas cuantitativas, idea que nosotros compartimos.

Para sostener esta afirmación se hicieron búsquedas en varias herramientas de recuperación y se consultaron tres bases de datos y un catálogo. Las bases de datos fueron los siguientes índices y resúmenes: Library Literature; Library and Information Science Abstract (LISA); y la Base de datos Información Bibliográfica y Latinoamericana (INFOBILA). El catálogo fue el del Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB), de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Library Literature, y LISA tienen una cobertura internacional, mientras que INFOBILA cubre la producción de América Latina. En cuanto al catálogo del CUIB, es ésta una herramienta nacional; sin embargo, es importante mencionar que el Centro posee el acervo más completo que existe en América Latina, y que sus líneas de investigación abordan en forma exhaustiva casi la totalidad de los campos fenoménicos de la bibliotecología, las ciencias de la información, y disciplinas afines.

Los descriptores utilizados para diseñar las estrategias de búsqueda fueron: *estudios de usuarios* y *estudios de usuarios / métodos y/o técnicas*, con sus respectivas traducciones al inglés. Se intentó hacer una búsqueda bajo los términos *estudios de usuarios / métodos y/o técnicas cualitativos*, sin embargo este último descriptor no existe en las fuentes consultadas. Cabe aclarar que se hicieron búsquedas en la base de datos Library, Information Science & Technology Abstracts (LISTA), pero los resultados fueron tan escasos que fue preferible no considerarlos en el presente análisis.

Por cada registro recuperado se analizaron tres aspectos: el método y/o técnica utilizados; los objetivos que perseguían; y la fecha de publicación por décadas. A continuación se presentan los resultados obtenidos por cada herramienta, y luego en forma comparativa.

Library Literature

La búsqueda en esta base nos arrojó que sólo 63 registros tenían como descriptor *user studies*, la estrategia con *user studies* y *methods* no se hizo porque el término *methods* no estaba considerado por la base.

En relación al tipo de método que se siguió, casi la tercera parte (27%) fue cuantitativa; en tanto que

la cantidad de trabajos teóricos¹ fue considerable porque representaba una cuarta parte (25%); los métodos cualitativos sólo aparecieron en el 7% de los registros. En esta recuperación el número de registros no considerados fue muy alto (41%) debido a que estaban escritos en lenguas como el alemán, el holandés y el ruso.

Los objetivos perseguidos fueron: casi la mitad de corte teórico (general) (43%); mientras que aquellos que estudiaban las necesidades de información y el comportamiento en la búsqueda de información se encontraron en (22%); cifra que disminuye a 13% cuando evalúa la satisfacción del usuario.

Al precisar la década en la que más se escribieron estudios de usuarios, tenemos registros casi en la misma proporción que se encontraron en las décadas de los ochenta (32%) y de los noventa, esta última década con un ligero aumento (38%); del año 2000 hasta ahora se registró el 27% y en los años setenta sólo el 3%.

De los datos anteriormente expuestos se puede determinar que los métodos cuantitativos aparecen como los más usados en estudios de usuarios que detectaron tanto las necesidades de información como el comportamiento durante la búsqueda, en un periodo que abarca de 1980 al 2000.

1 Se consideraron como trabajos teóricos aquellos que trataban aspectos generales sobre los estudios de usuarios.

Library and Information Science Abstracts (LISA)

Esta base no considera el descriptor *user studies*, sino *user surveys*, la búsqueda bajo este descriptor arrojó 3391 registros mientras que el número total de registros fue de 298,776; es decir que sólo un 1.13% abordaban el tema de estudios de usuarios. Para fines de análisis el resultado fue muy grande, por lo que se restringió la búsqueda y se agregaron las truncaciones *¿metho? or ¿techn?*; la nueva búsqueda dio un total de 65 registros. El examen de ellos permitió obtener los siguientes datos.

En casi la mitad de los registros (48%) se usaron métodos cuantitativos, sólo un 17% correspondió a los cualitativos y existió un caso que siguió tanto la tendencia cuantitativa como la cualitativa. Un poco más de la décima parte (11%) fue de corte teórico y hubo un buen porcentaje (23%) que no fue considerado. Esto se debió a que el descriptor *user surveys* es muy genérico y a que las referencias correspondían a otros campos disciplinarios; otra causa fue que se trataba de estudios bibliométricos o cienciométricos, los que, de acuerdo con la definición que se dio de estudios de usuarios (relación información-usuario) no estaban considerados como estudios de usuarios.

En relación con el objetivo que perseguían los estudios, aparecieron casi en igual proporción los de comportamiento durante la búsqueda de informa-

ción (36%) y los teóricos (30%); y también tanto los de necesidades de información (16%) como los de satisfacción (14%) fueron coincidentes. Aparece en esta herramienta un pequeño porcentaje (4%) de estudios relacionados con la actitud.

Los años de publicación de los documentos fueron casi iguales en número a los de las décadas de los noventa (38%) y los del 2000 (36%); cantidad que decrece a 18% para los años 80 y a 8% en los setenta.

De estos datos se desprende que los estudios indicados en LISA se hicieron para identificar principalmente el comportamiento durante la búsqueda de información, que siguieron una tendencia cuantitativa desde los noventa y hasta lo que va de la década del 2000.

Base de datos Información Bibliográfica Latinoamericana (INFOBILA)

La búsqueda bajo *estudios de usuarios* arrojó 125 referencias a partir de 17,650 registros que contiene la base; es decir, menos de un 1% (0.70%), de las cuales se descartaron las que coincidían con el catálogo del CUIB, por lo que quedaron sólo 65.

Mediante el análisis de las referencias se precisó que en más de la mitad de ellas (51%) se siguieron métodos cuantitativos; mientras que un poco más de la décima parte (12%) utilizó los cualitativos; la

cantidad de métodos teóricos corresponde a más de una décima parte (15%), y no se consideró el 22% porque trataban sobre evaluación de programas de formación de usuarios o sobre capacitación profesional.

Casi la mitad de los estudios (41%) se hicieron para determinar las necesidades de información; pero los de comportamiento variaron por unas cuantas décimas (29%) y los de tipo teórico (24%); aquellos que evaluaron la satisfacción fueron sólo el 6%.

En el dato de “año”, apareció que más de una tercera parte de los documentos (35%) fueron publicados en 1980, y otros (32%) entre 1990 y 1999; en la década del 2000 apareció un 27% y sólo un 6% lo hizo en los años setenta.

De lo anterior se concluye que en América Latina se ha estudiado al usuario desde una perspectiva cuantitativa que buscaba determinar sus necesidades de información entre 1980 y 1999.

Catálogo del Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB)

De un total de 20,296 registros que tiene este catálogo, la búsqueda bajo los términos *estudios de usuarios* arrojó sólo 38 registros, cantidad que corresponde a un pequeño porcentaje de 0.18% de todo el acervo. La estrategia *estudios de usuarios /*

métodos y/o técnicas no se hizo porque no existe este último descriptor. Como se trata de un catálogo general, los registros recuperados se analizaron con base en el título.

La tendencia cuantitativa fue la que más se manifestó, ya que es la que siguió más de la mitad (58%) y únicamente el 8% fueron estudios cualitativos. El 13% se refirió a contenidos teóricos generales y el 21% no fue considerado porque se trataba de estudios bibliométricos o sobre aspectos de formación de usuarios.

En cuanto al objetivo que buscaban cubrir los estudios de usuarios se obtuvo lo siguiente. Más de la mitad de ellos (60%) identificaron el comportamiento durante la búsqueda; el 20% determinó las necesidades de información; y el (10%) evaluó la satisfacción y tocó temas teóricos.

La distribución por años fue de la manera que sigue: casi la mitad (43%) se escribió en la década del 2000; y en el (20%) se produjeron trabajos en las décadas de los años setenta y noventa; un 14% aparece en la de los 80; y un registro (3%) no incluía el dato de año.

Estos datos nos llevan a inferir que la mayoría de los estudios de usuarios contenidos en el catálogo del CUIB fueron realizados en la década del 2000, que siguieron un método cuantitativo, y que deter-

minaron el comportamiento durante la búsqueda de información.

Análisis comparativo

En este apartado se hará una comparación de los porcentajes obtenidos en las búsquedas de las cuatro herramientas, con el fin de obtener una visión global de la situación. Los datos sobre los métodos utilizados de cada fuente se comportaron así (ver *Cuadro 1*):

Cuadro 1				
Tendencia metodológica				
Fuente Métodos	Lib. Lit. (%)	LISA (%)	Catálogo CUIB (%)	INFOBILA (%)
Cuantitativos	27	48	58	51
Cualitativos	7	17	8	12
Cuantitativo – cualitativo	-	1	-	-
Teóricos (generales)	25	11	13	15
No considerados	41	23	21	22

Sobresalen significativamente los estudios cuantitativos sobre los cualitativos. Las cuatro herramientas empleadas tuvieron un muy alto porcentaje de registros no considerados, lo que se debió al

carácter genérico de los descriptores (*user surveys*, *user studies*, *estudios de usuarios*), situación que hizo que la relevancia fuera alta; sin embargo al momento de analizar los trabajos, éstos no correspondieron a *estudios de usuarios* propiamente dichos. Más aún, tres de las fuentes no permitieron restringir la búsqueda con los términos *métodos y técnicas*.

Un hallazgo interesante fue que en varios países europeos, tales como Holanda, Suiza, Alemania y Rusia se están escribiendo documentos relacionados con los estudios de usuarios, y también en algunos asiáticos como Japón, China, India y Taiwán.

Las referencias consideradas como teóricas ofrecían información general sobre algunos métodos y técnicas que se podían utilizar para estudiar al usuario, en tanto que abundaban los trabajos sobre la encuesta y algunos sobre técnicas estadísticas para analizar los resultados obtenidos.

Los métodos y/o técnicas cualitativos seguidos fueron:

- Análisis de contenido
- Análisis de zonas de intervención
- Dinámica de grupos
- Estudio de caso
- *Focus group*
- Incidente crítico
- Materialismo dialéctico
- Observación participante

► *Sense Making*

La tendencia cualitativa se empieza a utilizar desde comienzos de la década de los años ochenta (1981); sin embargo, como se puede apreciar en el Cuadro 1, aún son muy pocos los estudios que siguen esta tendencia.

En el *Cuadro 2* se aprecian los objetivos de los estudios de usuarios que más han interesado.

Cuadro 2					
Objetivos de los estudios de usuarios					
Objetivo	Fuente	Lib. Lit. (%)	LISA (%)	Catálogo CUIB (%)	INFOBILA (%)
Nec. de Información		22	16	20	41
Comportamiento durante la búsqueda		22	36	60	29
Satisfacción		13	14	10	6
Actitud		-	4	-	-
Teóricos		43	30	10	24

Este cuadro muestra que no existe consistencia en cuanto a los objetivos que cubrieron los estudios de usuarios. En las herramientas internacionales abundaron los aspectos teóricos. Por otra parte, en algunas regiones interesa más determinar las actividades que realizan los sujetos para cubrir una necesidad de información (comportamiento en la búsqueda) mientras que en otras se busca identificar las

necesidades de información; e incluso existe el mismo interés por abordar ambos objetivos.

Los únicos resultados consistentes son los relacionados con medir la satisfacción, lo cual es poco realizado; asimismo, la actitud no fue un aspecto considerado en tres de las cuatro herramientas. Esto nos muestra que a pesar de que la fecha de los primeros estudios registrados en las herramientas examinadas corresponde a la década de los años setenta, se siguen identificando las necesidades de información y el comportamiento de los usuarios, pero no se evalúan ni su satisfacción ni su actitud. Los trabajos teóricos siguen el mismo patrón que en la característica metodológica.

Precisamos ahora lo tocante a los años de publicación; los datos aparecen en el *Cuadro 3*.

Cuadro 3				
Años de publicación				
Fuente Década	Lib. Lit. (%)	LISA (%)	Catálogo CUIB (%)	INFOBILA (%)
1970 - 1979	3	8	20	6
1980 - 1989	32	18	14	35
1990 - 1999	38	38	20	32
2000 -	27	36	43	27
No tenía año	-	-	3	-

El *Cuadro 3* nos permite observar que en términos generales ha ido en aumento la producción de trabajos relacionados con los estudios de usuarios. En la década de los ochenta se produjeron hasta diez veces más documentos con respecto al período anterior; entre los años 80 y 90 se estabiliza la cantidad, y para este siglo (2000) se han hecho estudios que, siguiendo una proyección lineal, rebasarán los de la década de los noventa; de hecho en el Catálogo del CUIB ya aparece el doble de la cantidad de trabajos.

Este análisis somero de los trabajos registrados por las cuatro herramientas secundarias analizadas nos permite comprobar que se sigue utilizando la metodología cuantitativa para estudiar a los usuarios de la información, la cual no siempre refleja las características verdaderas de las comunidades de usuarios estudiadas, de aquí que se sugiera el uso de métodos cualitativos que permitan obtener resultados más cercanos a sus condiciones reales.

Métodos cualitativos

El seguimiento de métodos cualitativos para realizar investigaciones nos permite abordar fenómenos reales de la vida humana tal y como éstos se desarrollan cotidianamente; es decir, dentro de su contexto natural. Estos métodos se enfocan a des-

cribir la esencia de alguna situación dada entre sujetos, como actores de procesos sociales.

La metodología cualitativa concibe a la vida humana como un proceso de transformación permanente, de tal manera que una situación actual puede cambiar en el futuro por la propia injerencia de los sujetos. Se percibe entonces al ser humano como una síntesis de los elementos que conforman a la sociedad: tradiciones, valores, papeles y normas. Estos elementos son acomodados en su estructura interna y los manifiesta en su comportamiento (Ferrarotti, 1983). Es decir, que interesa lo que la gente realmente hace y no lo que dice que hace.

La realidad es entendida como un cúmulo de significados, símbolos e interpretaciones, como algo holístico, global y polifacético, que se construye socialmente. De aquí que tanto la comprensión como la interpretación de los fenómenos sea holística y estudie progresivamente grupos humanos específicos mediante acciones tanto individuales como colectivas, lo que lleva a comprenderlos profundamente y a poder interpretar los significados que los sujetos les dan a los procesos sociales.

Siguiendo una tendencia cualitativa la forma de construcción del conocimiento es inductiva, va de lo particular (datos) a lo general (teoría). Y los datos pueden ser de diversos tipos: palabras, imáge-

nes, impresiones, gestos y sonidos, y representan los eventos reales simbólicos.

La investigación cualitativa responde a preguntas:

[...] sobre tópicos analíticos [que] implican el “cómo” y el “por qué” de unos fenómenos. Para tratar estos problemas el investigador recopila detalles descriptivos sobre el “quién”, “qué”, “dónde” y “cuándo” de los fenómenos. (McMillan y Schumacher, 2005, p. 4022).

Los métodos cualitativos persiguen varios objetivos:

- Comprender las complejas relaciones que se dan dentro de una sociedad.
- Entender problemas prácticos.
- Generar diagnósticos de situaciones específicas.
- Proponer acciones para mejorar las relaciones entre los sujetos y entre grupos de sujetos.
- Sugerir cambios sociales, modelos de organización y acción social.
- Desarrollar estrategias para solucionar problemas sociales.
- Establecer las causas de cada situación y de cada proceso (Pérez, 1994).

Aquellos que emplean métodos cualitativos pretenden interpretar los fenómenos que investigan, que en nuestro caso son los usuarios, y tal interpretación permite profundizar en rasgos que a simple

vista podrían pasar inadvertidos como son los actitudinales, los relacionados con la comunicación corporal, o con las emociones que se generan en un sujeto cuando está buscando información. Para lograr una interpretación adecuada, el sujeto que estudia (investigador) se relaciona de alguna manera con el sujeto estudiado, lo que le da un carácter humanista a la investigación, lo cual también busca patrones de intercambio con el fin de compartir significados e interpretaciones.

Entre los métodos y/o técnicas cualitativas más utilizados en disciplinas como Pedagogía, Antropología, Sociología y Comunicación están: la observación; las historias de vida; el estudio de caso; el *focus group*; el incidente crítico; la teoría de sistemas autorreferentes; y el análisis de contenido. A continuación se describen los tres primeros, los cuatro siguientes se explican ampliamente en los subsecuentes capítulos.

Observación

Este método es uno de los más antiguos e importantes que existen para realizar una investigación, y ha sido definido por filósofos como Aristóteles y John Stuart Mill (*A system of logic frames*). En su acepción etimológica observar significa vigilar, prestar atención, mirar atentamente y con ciertos fines: “En rigor, la noción filosófica de ‘observa-

ción' conlleva, ya desde Aristóteles, la idea de un control y dirección" (Ferrater, 2001, p. 2610).

Como método, la observación es un proceso que se dirige a fenómenos o a complejos fenoménicos denominados hechos,² de tal manera que el tal método puede seguirse tanto en investigaciones cualitativas (estudio de fenómenos) como cuantitativas (estudio de hechos), y aplicarse en las ciencias naturales, sociales y en las humanidades.

La observación puede ser participante o no participante; en la participante el investigador se integra a la vida cotidiana de los sujetos que van a ser estudiados y coexiste con ellos para tener una visión directa de las situaciones que le interesan. Mientras que en la no participante el observador no interviene en la vida de la comunidad que va a estudiar.

El proceso de observación consta de las siguientes fases generales:

1. Definir los objetivos. Estos corresponderán al problema detectado.

2 Para un mayor entendimiento, cabe delimitar los conceptos de fenómeno y hecho. El primero es aquello que aparece ante nosotros y se nos revela tal como se manifiesta mediante la intuición; es decir, mediante la comprensión o visión directa de la realidad por medio del pensamiento (por sí mismo y desde sí mismo). En cuanto al hecho es el resultado de algo, por ejemplo, un proceso que se ha llevado a cabo, que ya está cumplido y cuya realidad no puede negarse.

2. Crear las categorías y criterios de análisis.
3. Seleccionar los grupos de sujetos (unidades de observación) y situaciones a ser observadas.
4. Mirar el fenómeno. Esto requiere ubicarse en el lugar, el tiempo y la situación planeadas.
5. Registrar los datos. Lo cual debe hacerse en forma sistematizada e inmediata. En esta fase también se crean los códigos de registro y se interpretan.
6. Analizar los datos. Identificar patrones de comportamiento, compararlos, valorarlos e interpretarlos.
7. Generar conclusiones. Y contrastarlas con los objetivos de la investigación.

De acuerdo con Pérez (1994, pp. 23-24) una observación se desarrollará adecuadamente siempre que se:

- *Oriente* a un objetivo de investigación formulado previamente.
- *Planifique* sistemáticamente en fases, aspectos, lugares y personas.
- *Controle* y relacione con proposiciones generales en vez de ser presentada como una serie de curiosidades interesantes.
- *Someta* a comprobaciones de fiabilidad y validez.

Entre los instrumentos que se utilizan para registrar los datos están: los diarios; los cuadernos de notas; las fotografías; las grabaciones en audio y en vi-

deo; los mapas; las listas de control; la documentación personal, y las escalas de estimación.

Historia de vida

Es la aproximación longitudinal a la vida de una persona para obtener su imagen total; comprende el relato de una persona y toda la información que sobre ella se pueda recoger. Mediante este método “[...]el sentido de la experiencia humana se revela en relatos personales, de modo que da prioridad a las explicaciones individuales” (Pérez, 1994, p. 34). Su objetivo general es captar los procesos sociales básicos de la interacción cotidiana.

Representa un núcleo de aproximaciones interdisciplinarias, y es usada como fuente primaria en investigaciones históricas, sociales y culturales; busca elucidar las relaciones: entre individuos y sociedad; entre aspectos locales, nacionales y regionales; entre el pasado y el presente; y entre experiencias públicas y privadas de los sujetos. Este método se vale de la memoria, el lenguaje y la autorrepresentación de los sujetos.

Como objetivos específicos la historia de vida pretende:

- Comprender las distintas etapas y periodos en la existencia de un individuo, y en su proceso de desarrollo.

- Captar los procesos y los modos como los individuos perciben el significado de la vida.
- Identificar la forma en la que los individuos crean y reflejan el contexto social en el que están insertos.

El único riesgo que existe al utilizar la historia de vida es que el sujeto no narre su verdadera historia, para evitar esto se sugiere considerar los criterios que se expresan a continuación:

- La persona a estudiar forma parte de una cultura.
- Tomar en cuenta a los integrantes de los contextos familiar y social del sujeto.
- Identificar las acciones sociales en las que se basa la realidad social del sujeto: valores centrales; códigos de conducta, mitos y ritos.
- Reconstruir la secuencia temporal de las experiencias de la persona.
- Recrear continua y simultáneamente la conducta de la persona como parte de un contexto social, en conexión con un momento histórico.

Es decir; se deben entrelazar los escenarios que producen la biografía, la historia y la sociedad.

Las etapas que se deben seguir para realizar una historia de vida son:

1. Formular las preguntas o el problema de investigación.
2. Establecer los objetivos de la investigación.
3. Determinar los temas o tópicos a tratar.

4. Definir a los sujetos de estudio.
5. Recolectar los datos necesarios.
 - › Diseñar y realizar la(s) entrevista(s). Listar los temas de interés; seleccionar un lugar tranquilo y silencioso para hacer la(s) entrevista(s).
 - › Registrar la información. Se sugiere que sea a través de grabaciones de audio y/o video.
 - › Hacer notas acerca de la(s) entrevista(s) inmediatamente después de haber sido hechas.
 - › Recuperar los documentos que completen la información de la(s) entrevista(s).
6. Analizar los datos recolectados.
7. Organizar y presentar los resultados.

En las historias de vida la entrevista representa el medio más importante para obtener información, de aquí que su registro deba ser muy exhaustivo y sistematizado, para lograr esto, Pérez (1994) sugiere realizar cuatro tipos de registros:

1. **Básico.** Está representado por el conjunto de notas y grabaciones (transcritas literalmente) hechas durante la(s) entrevista(s).
2. **Temático.** Son los apuntes, descripciones, reflexiones y ensayos que se deben hacer de acuerdo con los temas o tópicos determinados. Cabe aclarar que pueden surgir nuevos temas que también se deberán considerar.

3. **Logístico.** Anotaciones que se hacen sobre: los sucesos que pudieran enriquecer el estudio; los problemas que se hayan manifestado; y los pensamientos que surjan.
4. **Complementario.** Es el resultado del análisis de los documentos que aporten datos a la investigación.

Estudio de caso

Puede ser utilizado como método o como forma de selección de una población determinada de estudio, aquí se considerará como método. El estudio de caso examina longitudinalmente y a profundidad un caso o suceso. El caso se entiende como un sistema definido de acciones referidas a un conjunto de actividades interrelacionadas en las que participan varios actores en una situación social (Tellis, W. Introduction to case study. Disponible en: <http://www.nova.edu/ssss/QR/QR3-2/tellis1.html> Consulta: 10 de julio del 2007), se considera pues, la interacción entre los sujetos y su entorno. El fin último de este método es describir y entender situaciones de la vida real contemporánea.

El interés por estudiar un caso surge de varias circunstancias: por ser representativo; por ser particular; o por ilustrar un tema. El caso puede ser un programa, un acontecimiento, una actividad, una

institución o una comunidad específica de individuos.

Como características generales de este método tenemos que:

- Puede incluir evidencia tanto cuantitativa como cualitativa.
- Utiliza más de una técnica.
- Analiza los casos desde varias perspectivas.

Realizar un estudio de usuarios siguiendo el estudio de caso implica:

1. Establecer las preguntas de investigación.
2. Determinar el caso.
3. Seleccionar las situaciones y los individuos que integran los casos.
4. Establecer categorías de análisis.
5. Definir las técnicas e instrumentos para recolectar los datos.
6. Recoger y registrar los datos.
7. Analizar y evaluar la información.
8. Elaborar conclusiones.
9. Preparar el reporte de la investigación.

Este método es muy utilizado en disciplinas como la Pedagogía, la Sociología y la Antropología. Desafortunadamente en bibliotecología se ha usado más como una forma para seleccionar la población de estudio y no como un método para abordar todo un caso.

Validez y fiabilidad

Toda investigación que se realice, ya sea de carácter cuantitativo o cualitativo, debe poseer dos cualidades esenciales, ser válida y fiable. Estas cualidades le imprimen mayor credibilidad a los resultados, se relacionan básicamente con los instrumentos de recolección de datos, y se evidencian en las explicaciones de los fenómenos estudiados.

La validez se refiere a la exactitud de los estudios:

[...] es el grado en el que las interpretaciones y los conceptos poseen significados recíprocos entre los participantes y el investigador. El investigador y los participantes están de acuerdo en la descripción o la constitución de los acontecimientos, especialmente en los significados de estos acontecimientos. (McMillan y Schumacher, 2005, p. 414).

Según Pérez (1994) la validez estima la medida en que los resultados representan la realidad estudiada y si son categorías reales de la experiencia humana.

Para lograr la validez en un estudio existen varias estrategias, en el *Cuadro 4* se presentan algunas de ellas.

Cuadro 4 Estrategias para lograr validez en los estudios de usuarios	
Estrategia	Descripción
Temporal	Diseño longitudinal que considera diferentes momentos: antes, inicio y diseño del estudio; durante, se escalonan temporalmente diferentes fases de la acción; y después, efectos y repercusiones producidas en los sujetos y los ambientes.
Campo de trabajo prolongado y continuo	Permite el análisis interno de los datos y la corroboración para asegurar la concordancia entre la información y la realidad del participante.
Metodológica	Utiliza el mismo método y/o técnica en diferentes ocasiones o diferentes métodos y/o técnicas sobre un mismo fenómeno de investigación. Permite la triangulación en la recopilación y el análisis de datos.
Investigadores múltiples	Varios investigadores realizan la misma investigación. Se contrasta la información del grupo de investigación mediante el análisis, contraste, discusión y debate sobre los datos.
Registro de datos de manera mecánica	Utilización de grabadoras, cámaras fotográficas y videograbadoras.
Saturación	Reunir pruebas y evidencias suficientes. Revisar el proceso. Reproducir el estudio para comprobar si los resultados se mantienen.

Revisión de participantes	Validar los resultados e informes de la investigación, mediante la contrastación de los mismos con otros compañeros, observadores, informadores y personas implicadas.
Fuente: McMillan, James H. y Sally Schumacher (2005), <i>Investigación educativa</i> , Madrid : Pearson Addison Wesley, p. 415;	
Pérez Serrano, Gloria (1994), <i>Investigación cualitativa: retos e interrogantes</i> . Madrid : La Muralla, pp. 82-85.	

En cuanto a la fiabilidad, ésta se entiende como “[...]el grado en que las respuestas son independientes de las circunstancias accidentales de la investigación”. Pérez (1994, p. 77). El logro de esta cualidad permite que la investigación efectuada pueda ser replicada por otros investigadores, ya sea que sigan los métodos y técnicas utilizadas en el primer estudio o que empleen con otros y obtengan resultados iguales; es decir, que reconstruyan las estrategias analíticas originales.

El principio fundamental para lograr la fiabilidad es normalizar el proceso de recolección de datos (instrumentos, registros) tomando como base las categorías establecidas por el marco teórico.

Algunas formas para lograr la fiabilidad son:

- Hacer registros descriptivos.
- Contrastar los registros de la información recogida por los diferentes colectores de información

o con algún agente externo durante el curso de la investigación.

- Utilizar diferentes métodos para la recolección de datos.
- Seleccionar adecuadamente tanto a los informantes como a las situaciones.

Si se siguen las estrategias aquí presentadas, tanto de validez como de fiabilidad, tendremos la certeza de que nuestro estudio será replicable, estará bien interpretado y reflejará la realidad humana estudiada.

Obras consultadas

Ferrater Mora, J. (2001), *Diccionario de filosofía*, Barcelona, Editorial Ariel, 4 t.

Ferrarotti, F. (1983), “Sobre la autonomía del método biográfico”, 3n: Marinas M. y C. Santamaría, *La historia oral : métodos y experiencias*, Madrid, Ed. Debate.

García Morente, M. (1979), *Lecciones preliminares de filosofía*, México, Ed. Época.

Glazier, J. D. y R.R. Powell (1992), *Qualitative research in information management*, Englewood, Libraries Unlimited.

- Hernández Salazar, P., “El usuario de la información”, en H. A. Figueroa Alcántara y C.A. Ramírez Velázquez (Coord.), *Servicios bibliotecarios* (pp. 209-227), México: Facultad de Filosofía y Letras, Dirección General del Personal Académico, 2006.
- McMillan, J. H. y S. Schumacher (2005), *Investigación educativa*, Madrid, Pearson Addison Wesley.
- Moliner, M. (2001), *Diccionario de uso del español*, Madrid, Gredos.
- Tellis, W. *Introduction to case study*, disponible en <http://www.nova.edu/ssss/QR/QR3-2/tellis1.html>, consulta: 10 de julio del 2007.
- Pérez Serrano, G. (1994), *Investigación cualitativa: retos e interrogantes*, Madrid, La Muralla, 2 vol.