

Técnicas de Investigación aplicadas a la Bibliotecología y Ciencias de la Información.

Por: J. Rocío Pinto C.*
Constantino Tancara Q.

1. Introducción

Este artículo trata sobre las técnicas de investigación aplicadas a la Bibliotecología y Ciencias de la Información, y, por tanto, te propone la conceptualización de las mismas y su aplicación en la investigación en Bibliotecología y Ciencias de la Información.

Las técnicas que presentamos son; la observación que consiste, justamente, en observar, por lo tanto, es un procedimiento que se utiliza para estudiar temas de gran importancia.

Además, la observación se puede presentar en dos tipos de investigación. Ellas son: la *investigación experimental* y la *investigación de campo*. En la primera, la observación es controlada y es realizada en un ambiente exprofesamente diseñado para ello. En cambio, en la investigación de campo la observación se realiza en un entorno natural.

Si la observación se realiza en una investigación de campo ésta debe, en lo posible, minimizar la presencia perturbadora del investigador. Aunque, en este caso, el método y la técnica más efectiva para esta tarea es la observación participante, donde el investigador o el recolector de la información se involucra directamente insertándose sutilmente en el desarrollo de los fenómenos o la actividad de los sujetos de observación

En una observación distinguimos: el objeto, el sujeto, los medios (instrumentos), las condiciones y el sistema de conocimientos. De todos ellos, nos interesan los medios o instrumentos. Entre éstos distinguimos los que aumentan nuestra capacidad de percepción, y los que transforman el fenómeno convirtiéndolo en perceptible al investigador. Esta última clase de instrumentos traduce al lenguaje de nuestros sentidos o a signos (lingüísticos) predeterminados, éstos son los formularios para las encuestas.

En lo posible, es preferible estar presente en el acontecer de los hechos (ser testigo presencial). El instrumento que recoge esta información es un “diario etnográfico” o “cuaderno de campo” donde se narra exhaustivamente las observaciones. Se sugiere que este diario o cuaderno contenga el encabezado, para el tema o título de la observación, la indicación del lugar, la fecha y hora de la observación y el objetivo y propósito de la observación. Después del encabezado, un espacio para representar en un diagrama la actividad de los actores o sujetos observados. Luego, Describir las características observadas registrando los movimientos. Si se desea una información más sistemática, el instrumento es la "hoja de

* Docentes de la Carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información en materias de Metodología de la Investigación.

registro". Aquí se establece cierta codificación de la característica observada

Una observación, además, puede ser directa o indirecta, dando lugar a otras técnicas como la entrevista o la encuesta, que resultan ser una especie de observación indirecta.

La encuesta es una técnica que utiliza el cuestionario como instrumento. Este instrumento nos proporciona cinco tipos de información: Hechos, Percepciones, Opiniones, Actitudes, e Informes del comportamiento. Para realizar la encuesta es recomendable efectuar los siguientes pasos previos: Determinar el lugar y el tiempo (área de estudio), en lo posible en un plano o croquis. Determinar las unidades de observación, esto es, la población o grupo que será objeto de la encuesta o entrevista. Aquí el problema es, ¿cómo tener una muestra representativa del universo? Felizmente ciertas técnicas de la Estadística nos permiten resolver este problema. Nosotros sugerimos establecer la muestra utilizando la técnica aleatoria simple.

Una encuesta puede ser estructurada o no-estructurada. La encuesta estructurada tiene como función primordial la estandarización del proceso de la recogida de datos por medio de un instrumento que es el cuestionario o programa. En este caso se deben tomar algunas previsiones. Por ejemplo, La logística, la comunicación y la información.

La otra técnica resultante de la observación, la entrevista puede ser: de elites, cuando se obtiene la información de un grupo de personas cuyo conocimiento para los fines de investigación requiere un tratamiento individualizado; o especializada, cuando la información obtenida es de las personas entendidas en el tema. En todo caso, para la entrevista se debe preparar una guía de entrevistas que son temas a tratar con el entrevistado, en una conversación informal.

Otra técnica, también importante en la investigación en Bibliotecología y Ciencias de la Información, es la construcción de escalas, pues permite medir variables que a primera vista pueden parecer complejos, como ser: comportamientos, hábitos, características, actitudes, opiniones, e, inclusive, prejuicios. La más conocida es la escala de Lickert.

Finalmente, la técnica del análisis de contenido es otra técnica muy utilizada en la investigación. Es definido como el examen, evaluación e interpretación de la forma y sustancia de la comunicación. Al utilizar esta técnica se deben tomar ciertas acciones preparatorias como ser: definir la población o universo de las comunicaciones que queremos estudiar, período de tiempo de la comunicación, tamaño de las muestras, definir la Unidad de Análisis, definir la colaboración de jueces o codificadores, y definir una segunda Unidad de Análisis.

2. Objetivos específicos

- Reflexionar sobre las técnicas de investigación utilizadas en la investigación en Bibliotecología y Ciencias de la Información a partir de su conceptualización para aplicar en una investigación concreta en el ámbito educativo.

- Experimentar, a través de experiencias prácticas, la utilización de esta técnicas —la observación estructura y no estructura, en una encuesta o entrevista, en una investigación experimental o de campo; la construcción de escalas y el análisis de contenido.
- Discriminar, de acuerdo a los tipos de investigación, el tipo de técnicas que respondan a las exigencias del mismo para el diseño de un instrumento adecuado.

3. Técnicas de Investigación.

La investigación en Bibliotecología y Ciencias de la Información, como cualquier otra investigación, utiliza métodos y técnicas de investigación generalmente aceptados. De ahí que, centraremos nuestro interés en las técnicas de investigación. Entre estas técnicas, tenemos:

3.1. La Observación.

La observación es una técnica de investigación que consiste, justamente, en observar, por lo tanto, es un procedimiento que se utiliza para estudiar temas de gran importancia, como por ejemplo, el comportamiento de las personas, sus decisiones, interacciones sociales, etc.

Para entender esta técnica, previamente, es necesario situarnos en lo que es *el diseño metodológico de la investigación de campo.*

En el diseño metodológico de una investigación, normalmente, se hace una distinción entre el proceso que constituye la recolección de la información en un *ambiente controlado* y el *no controlado*. Al primero, se le denomina *investigación experimental* y, al segundo, *investigación de campo*. De esta suerte, se define como **investigación de campo** *todo el proceso que entraña la recolección de información en el entorno natural*. El concepto "**entorno natural**" es importante para comprender la naturaleza de la investigación de campo. En este contexto, "**entorno natural**" significa *escenarios donde se realiza la investigación los que expresamente no han sido contruidos para esta labor, sino que su utilización es circunstancial*. De este modo, constituyen el entorno natural, por ejemplo, los hospitales, los mercados, las escuelas, los colegios, las universidades, los cines, las plazas, las calles, etc.

En estas circunstancias, diseñar una investigación de campo es planificar la recogida de información (datos brutos) minimizando en lo posible la presencia perturbadora del investigador en el desarrollo de los fenómenos.

A manera de ejemplo, respecto a la influencia perturbadora del investigador, es clásico el ejemplo, repetido en casi todos los textos de Metodología de Investigación, realizado en las plantas de la Western Electric, en 1920, donde se realizó una investigación para establecer la relación entre la productividad del obrero y las condiciones de trabajo —por ejemplo, mejor o peor iluminación, períodos de descanso de mayor o menor frecuencia, días y semanas de trabajo más cortos, pausas para merendar y mejores salarios—. En cada etapa de esta investigación se estableció que la productividad del obrero aumentó a niveles nunca alcanzados, y en la etapa final, bajo condiciones de trabajo iniciales. La única razón que explicaba este aumento —que al parecer no estaba relacionado con las condiciones de trabajo, y si lo estaba, habían otros factores más importantes— era que los trabajadores sabían que estaban siendo observados y que la dirección de la empresa trataba de hacer algo para mejorar sus condiciones de trabajo¹.

¹ BENSON, OLIVER. 1974. El laboratorio de Ciencia Política. = Political Science Laboratory. Tr. Mauricio

Quizá, el método y la técnica más efectiva para esta tarea sea la **observación participante**, donde el investigador o el recolector de la información se involucra directamente insertándose sutilmente en el desarrollo de los fenómenos o la actividad de los sujetos de observación. Sin embargo, la observación participante tiene la desventaja de que requiere mucho tiempo y recursos económicos, y al mismo tiempo, al involucrarse puede relacionarse emocionalmente haciéndole perder la objetividad necesaria en la construcción del dato empírico. Por ello, debe organizarse una investigación que no implique mayores costos ni mucho tiempo.

Quizá el único procedimiento que disponemos para esta actividad sea la **observación directa**, porque, parece que constituye la forma más elemental del conocimiento científico.

En una observación distinguimos: el objeto, el sujeto, los medios (instrumentos), las condiciones y el sistema de conocimientos. De todos ellos, en este caso, nos interesan los medios o instrumentos. Entre éstos se distinguen los que *aumentan nuestra capacidad de percepción*, como por ejemplo, los microscopios; y los que *transforman el fenómeno convirtiéndolo en perceptible al investigador*. Esta última clase de instrumentos, para la fijación de fenómenos imperceptibles o difusos, traducen estos fenómenos al lenguaje de nuestros sentidos o a signos (lingüísticos) predeterminados, cuya significación nos es conocida. Estos son, por ejemplo, las cédulas o formularios para las encuestas o entrevistas, etc.

Una observación puede ser directa o indirecta. Se utiliza la observación directa cuando no es posible obtener información verbal, cuando los sujetos (unidades de observación) no presentan deseos de informar, o simplemente se requiere una información directa. En lo posible, si se puede evitar la distorsión temporal, es preferible estar presente en el acontecer de los hechos (ser testigo presencial). El instrumento que recoge esta información es un “diario etnográfico” o “cuaderno de campo” donde se narra exhaustivamente las observaciones. Se sugiere que este diario o cuaderno se organice de este modo:

- ◆ En el encabezado.
 - El tema o título de la observación.
 - El lugar, la fecha y hora de la observación.
 - El objetivo y propósito de la observación.
- ◆ Después del encabezado, un espacio para representar en un diagrama la actividad de los actores o sujetos observados.
- ◆ Describir las características observadas registrando los movimientos, las palabras emitidas, etc., de los sujetos, tal como aparecen. Reservar un espacio para nuestros comentarios o, conjeturas, etc.

Un modelo de este diario se presenta a continuación.

(..continuación)

Kitaigorodski. Buenos Aires, Amorrortu. p.21.

Tema o título: *Lo cotidiano en la vida de una Unidad de Información.*
Lugar: Centro de Documentación de la OPS/OMS
Fecha: ... 10/ 05 / 2003... .. **Hora:** De 18:00 a 20:00... ..
Objetivo: Registrar la actividad del referencista en su interacción con los usuarios - cliente.

Diagrama

El diagrama muestra una estructura de observación con niveles de jerarquía y flujos de información. Se visualizan tres niveles de jerarquía, cada uno con tres unidades de observación. Las unidades de observación están representadas por círculos verdes. Las flechas indican el flujo de información entre las unidades de observación y entre los niveles de jerarquía.

<i>Espacio para la descripción de la observación</i>		<i>Espacio para comentarios o conjeturas personales</i>
--	--	---

En este diario, por ejemplo, si el objetivo de esta observación es registrar la actividad del referencista en su interacción con los usuarios - clientes, se debe registrar todas las acciones que emprenden los mismos, sus conversaciones, sus movimientos, etc. Además, nuestros comentarios, éstos pueden ser, si de la observación podemos conjeturar su comportamientos, sus dificultades, etc.

Ahora bien, si se quiere información más sistemática, el instrumento es la "hoja de registro". Aquí se establece cierta codificación de la característica observada como de las unidades de observación.

MODELO DE UNA HOJA DE REGISTRO

TÍTULO o TEMA: <i>Lo cotidiano en el Centro de Documentación de la OPS/OMS</i>			
Fecha y hora: <i>10/05/2003..... De 18:00 a 19:00</i>			
Fenómeno observado: <i>Comportamiento del referencista</i>			
Objetivo o propósito: <i>Determinar el desempeño del referencista en su relación interpersonal.</i>			
Observaciones	Si	No	En algún momento
• El referencista llegó puntualmente a su escritorio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• El referencista conversó amablemente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• El referencista sugirió lecturas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• El referencista orientó adecuadamente la búsqueda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• El referencista consultó diccionarios, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• El referencista solucionó problemas de los clientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
•	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
•	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
•	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comentarios:			

Generalmente, en una investigación de campo, se recurre con más frecuencia a la observación indirecta. Aquí el investigador no percibe, en realidad, los fenómenos; si no que depende de personas que han experimentado u observado directamente esos fenómenos, y a partir de esas informaciones debe reconstruir el dato empírico. Estos sujetos informantes, en su generalidad, son observadores lejanos, por lo que debe diseñarse una estrategia para obtener el máximo provecho posible.

3.2. La encuesta y la entrevista.

Para que esta investigación tenga resultados satisfactorios utilizando la encuesta y la entrevista es recomendable efectuar los siguientes pasos previos:

1. *Determinar el lugar y el tiempo (área de estudio).* En lo posible se debe tener a mano un plano o croquis del escenario donde se realizará la investigación, señalando el lugar (o lugares) donde estará ubicado la persona (o personas) encargada de entrevistar encuestar o entrevistar. Además, es aconsejable conocer las actividades rutinarias de los sujetos o informantes (unidad de observación) con el propósito de no entorpecer sus actividades. Por supuesto, se debe prever el momento oportuno para la aplicación del instrumento que permitirá la recogida de información.
2. *Determinar las unidades de observación.* Es decir, determinar la población o grupo que será objeto de la encuesta o entrevista². Para ello, debe considerarse si se aplicará a todo el conjunto, **el universo**, o a una parte de este conjunto, **la muestra**. En algunos casos, es prácticamente imposible abarcar el universo, por lo que se debe recurrir a la muestra. En este

² CANALES, F.H. DE, ET AL. 1989. Metodología de la Investigación. s.l., Organización Panamericana de la Salud. p. 147. De acuerdo con las autoras de este libro, la determinación de las unidades de observación deben hacerse "en función del problema, objetivos, hipótesis, variables y tipo de estudio a seguir".

caso, ¿cómo tener una muestra representativa del universo?

Felizmente ciertas técnicas de la Estadística nos permiten resolver este problema. Por tratarse de un tema especializado, éste de determinar una muestra representativa, no explicaremos con profundidad. Es recomendable que se consulte cualquier manual de Estadística para un estudio más exhaustivo. Sólo mencionaremos que son las siguientes:

- Muestreo probabilístico y no-probabilístico.
- El muestreo probabilístico es de importancia científica, pues tiene grandes posibilidades de ser representativa, por cuanto cada uno de los elementos de la población tienen las mismas posibilidades de ser elegida. En el muestreo probabilístico tenemos:
 - Muestreo aleatorio simple, donde puede determinarse los elementos de la muestra por sorteo o aplicando una tabla de números aleatorios.
 - Muestreo estratificado, cuando la población no es homogénea. Entonces, es necesario tomar muestras de los estratos que componen la población, puede ser por el método anterior.
 - Muestreo sistemático. Este método difiere del aleatorio simple en cuanto al criterio de selección. Aquí se determina el "número de selección sistemática", dividiendo el número total del universo por el número determinado de la muestra (N/n).
 - Muestreo por conglomerado. Aquí se toman los elementos de los grupos o subconjuntos que componen la población. Es necesario establecer la diferencia entre el muestreo estratificado y el muestreo por conglomerado. En el primero de los casos, los estratos son características asignadas por el investigador, en cambio, en el segundo, los sub-conjuntos se dan en la vida real.

En la práctica, en una investigación de campo, no es posible determinar el método a seguir para establecer la muestra. De ahí que, en su generalidad, se aplique el muestreo no-probabilístico. Por ejemplo, se encuesta en la calle o en el mercado a los sujetos que acuden allí casualmente, como en el caso de un sondeo de opinión.

3. *Diseñar el instrumento para la recogida de la información y el método a seguir.* Como ya dijimos, se organiza una investigación de campo para recoger información del entorno natural. Existen dos formas de recoger esta información. La primera, llamada **encuesta estructurada** y, la segunda, **entrevista no-estructurada**.

La *encuesta estructurada* tiene como función primordial la estandarización del proceso de la recogida de datos por medio de un instrumento que es el cuestionario o programa. Entonces, aquí juega un papel de primer plano el diseño del cuestionario. Estos cuestionarios altamente formalizados pueden emplearse con la máxima efectividad en sujetos (Unidades de Observación) o poblaciones que muestran un alto grado de uniformidad social y cultural.

En cambio, en la *entrevista no-estructurada*, el investigador puede enfocar la sesión de

preguntas y respuestas en forma muy parecida a como se desarrolla una conversación ordinaria (informal). Quizá para este tipo de entrevista se requiera de una grabadora que registre esta conversación.

Existen las siguientes técnicas para aplicar esta entrevista no-estructurada.

- La libre asociación. La sesión de preguntas y respuestas (P-R) fluye libremente. Sin embargo, se recomienda que el investigador nunca proporcione al entrevistado alguna indicación formal de sus creencias y valores. Esta técnica es muy útil para los **estudios de casos**.
 - La entrevista enfocada. Para una adecuada sesión de P-R debe el investigador diseñar una **guía de la entrevista**. Esta guía debe ser consecuencia de una determinación de los sujetos que han participado de una situación concreta que interesa en la investigación y previo un análisis de la estructura total de la situación. Entonces, la entrevista debe enfocar sobre las experiencias de los sujetos que padecieron la situación concreta y particular.
 - La entrevista objetivadora. En este tipo de sesión, el investigador informa al entrevistado, desde el principio, así como a intervalos durante el proceso de P-R, acerca de la clase de información que se busca y el por qué.
 - La entrevista de grupo. También llamada entrevista en profundidad. Para maximizar la sesión de P-R, pueden utilizarse algunas técnicas de la dinámica de grupos.
4. *La logística de la investigación de campo.* Se dice que la logística se ocupa de asuntos tan triviales, como por ejemplo, que los materiales o instrumentos de investigación estén en el escenario donde se realizará la investigación oportunamente, pero que sus consecuencias no son tan triviales. Una inadecuada provisión de los materiales, equipos e instrumentos puede perjudicar la labor de recopilación de la información, por lo que deberá tomarse muy en cuenta este aspecto.
 5. *La comunicación y la información en la investigación de campo.* En esta etapa de la planificación de la investigación de campo, debe procurarse que los sujetos a quienes se aplicará la encuesta o entrevista estén informados convenientemente para evitar posibles reacciones adversas a la labor investigativa. Si es posible, deberá comunicarse a sus superiores, por ejemplo, al Director de la Unidad de Información, etc., para que no asuman con desconfianza esta tarea. A su vez, el investigador deberá munirse de una credencial que acredite su condición de tal. Para evitar los efectos perturbadores que produce la presencia del investigador, esta información debe limitarse a indicar los objetivos de la investigación y no ahondar en detalles.
 6. *El esquema básico de un diseño de investigación de campo.* Con el fin de facilitar la redacción del diseño metodológico de la investigación de campo, se sugiere que se tome en cuenta las siguientes preguntas (estos tópicos ya fueron desarrolladas en nuestro artículo anterior en la Revista de Bibliotecología v. 7 No. 11, del año 2002):

- **¿Que se debe hacer?** Para determinar la tarea o acción a ejecutarse. Puede subdividirse en sub-tareas.
- **¿Con qué se debe hacer?** Para determinar los materiales o instrumentos a utilizarse en la tarea.
- **¿Quién debe realizar?** Para determinar los recursos humanos y asignar tareas precisas.
- **¿Dónde debe realizarse?** Para determinar los espacios y lugares concretos para la tarea.
- **¿Cuándo debe realizarse?** Para determinar día y hora precisa en la ejecución de la tarea o acción.

Al aplicar entrevistas, se deben considerar los siguientes aspectos:

- Evitar la reactividad.
- Determinar con suma cuidado si se aplicarán entrevistas de elites y especializadas, donde los consultados serán seleccionados por sus cualidades singulares. En estos casos se sugiere:
 - Utilizar un discurso estándar de introducción que permita explicar la entrevista de manera sencilla y rápida.
 - Los entrevistadores, deben llevar una carta de presentación o identificación completa, o credencial.
 - Cumplir ciertas reglas, como:
 - Si va a grabar, el entrevistado debe saberlo y estar de acuerdo.
 - Ser claro, respetar como el entrevistado se expresa.
 - Mantener un ambiente cordial.

Defectos que no deben tener las preguntas en las entrevistas.

- Extensión excesiva
- Ambigüedad
- Significado compuesto
- Sesgos
- Enunciados negativos
- Exceso de argumentación
- Redacción grandilocuente
- La jerga en la redacción
- Preguntas que susciten respuestas condicionadas
- Respuestas forzadas.

Para la selección de los entrevistados, se sugiere considerar:

Entrevista a las elites. Se denomina elite a un grupo de personas cuyo conocimiento para los fines de un proyecto de investigación dado, requiere un tratamiento individualizado por medio de una entrevista. A menudo son personas de importancia política, social o económica.

Se trata a cada consultado de una forma distinta, en la medida en que el logro de la información que posee requiere un tratamiento singular.

Entrevistas especializadas. Cuando la información de las personas que sean representativas o típicas de un grupo determinado de la población se acude a personas entendidas en el tema. Existen diversos aspectos que se deben considerar, por ejemplo, lenguaje y la comunicación.

3.3. *El cuestionario.*

Es un instrumento importante en la investigación en el que se registran los datos obtenidos. Este instrumento nos proporciona cinco tipos de información.

1. **Hechos**, nos referimos a características básicas, como la historia personal.
2. **Percepciones**, nos referimos a enunciados de lo que los individuos saben o creen saber sobre su percepción del mundo.
3. **Opiniones**, enunciados de las preferencias ó las creencias de la gente sobre determinados eventos y objetos.
4. **Actitudes**, evaluaciones relativamente estables de los eventos, objetos e ideas y orientaciones sobre los mismos.
5. **Informes del comportamiento**, declaraciones en las que la gente expresa su manera de actuar.

Este proceso, involucra diez etapas:

1. Conceptualización. Cuando se concibe la idea o ideas de los temas a preguntarse a los encuestados o entrevistados.
2. Diseño del cuestionario y/o encuesta. Existen dos tipos de diseño: el **diseño transversal**, es decir, cuando los datos se obtienen de los consultados una sola vez. En otras palabras, ofrecen una instantánea de un objetivo móvil. Y, el **diseño longitudinal**, es decir, los datos se obtienen en más de una ocasión, presenta a su vez, diferentes modalidades como ser:
 - a) De tendencias, cuando se extraen de la misma población.
 - b) De cohorte, cuando se centran en la misma población específica a lo largo del tiempo, por ejemplo de 3 a 5 años. Permiten documentar el cambio de una población a lo largo del tiempo.
 - c) Estudios de panel, se utilizan la misma muestra en diferentes ocasiones, se caracteriza por un costo elevado.
 - d) Estudio experimental, es útil para evaluar las teorías o hipótesis.
3. Instrumentación. El desarrollo del diseño del instrumento de la encuesta o entrevista.
4. Planificación. Esto es el diseño de la aplicación de los instrumentos de encuesta o entrevista.
5. Muestreo. La determinación de los sujetos a encuestarse o entrevistarse.
6. Test previo o pretest. También llamado prueba piloto. Consiste en aplicar el instrumento de la encuesta con el objetivo de validarlo.
7. Realización de la encuesta. Es propiamente la aplicación de instrumento de acuerdo a la planificación realizada.

8. Codificación. Esta es una actividad previa al procesamiento de los datos obtenidos, que consiste en asignar códigos tanto a las preguntas como a las respuestas para su tabulación.
9. Procesamiento. Es la etapa en la que se elaboran cuadros o gráficas utilizando técnicas estadísticas o lógicas de acuerdo a los objetivos de la investigación.
10. Análisis. Es la interpretación de los cuadros y gráficos. Esta etapa es importante por cuanto permite sustentar la hipótesis o, en su caso, responder a la pregunta formulada en el problema de la investigación y establecer el logro de los objetivos.

3.4. Las escalas de actitudes y opiniones.

En la investigación en Bibliotecología y Ciencias de la Información la construcción de escalas tiene mucha importancia pues permite medir variables que a primera vista pueden parecer complejos, como ser: comportamientos, hábitos, características, actitudes, opiniones, e, inclusive, prejuicios.

Estas variables deben ser comparadas con un patrón, y la medida unificadora que representa un concepto subyacente determinado se denomina **Escala**. El resultado de esta aplicación, es decir, la evaluación individualizada del grado en que un caso dado manifiesta ese concepto subyacente se llama **Puntuación de Escala**.

Al construir las escalas, debemos tener presente los siguientes aspectos:

- Validez, preguntándonos ¿Estamos midiendo en realidad lo que creemos medir?.
- Fiabilidad ¿Lo estamos midiendo coherentemente?.

Entre las escalas que más se conocen, se tiene a:

3.4.1. La escala de Likert.

Representa la construcción de una serie de enunciados que requieren un juicio de valor. Por ejemplo, se asigna el 5 = máximo acuerdo, el 3 = a la respuesta intermedia o neutra y 1 = máximo desacuerdo y puntos como el 4 = simplemente de acuerdo y 2 = en desacuerdo. En este sentido, podemos preguntar a los usuarios - clientes que expresen una valoración sobre los servicios, comodidades que ofrece la Unidad de Información, etc. Estas preguntas pueden ser:

1. Valoración sobre el préstamo en sala.
2. Valoración sobre el servicio de Referencia.
3. Valoración sobre la iluminación.
4. Valoración sobre el acceso a baños higiénicos limpios.
5. Confianza para resolver sus necesidades de información.
6. Si se siente a gusto cuando concurre a la Unidad de Información.
7. Etc.

Para obtener la medida resumida de una variable, por ejemplo, la opinión que tienen los usuarios - clientes sobre la confianza para resolver sus necesidades de información, se suman

todas las calificaciones individuales y el resultado se divide por el número de enunciados, en este caso, las opiniones vertidas sobre este punto. Vamos a suponer que nos han respondido 6 usuarios - clientes y sus resultados son los siguientes:

- No. 1: Neutral (3)
- No. 2: En desacuerdo (2)
- No. 3. En máximo desacuerdo (1)
- No. 4. De acuerdo (4)
- No. 5: En máximo acuerdo (5)
- No. 6. De acuerdo (4).

La calificación resumida sobre la confianza para resolver sus necesidades de información es 3.16, redondeada a 3, resultante de la suma $((3+2+1+4+5+4)$ dividido entre 6.

Cuanto mayor sea la puntuación, más acusada será la característica que se le supone. En este caso, la opinión dice que es neutra.

3.6. El análisis de contenido.

El análisis de contenido es definido como "el examen, evaluación e interpretación de la forma y sustancia de la comunicación"³. En esta definición, la palabra "comunicación" es sinónimo de "documento". El "documento" no es otra cosa que *el soporte de la información*. Y la "información" es el vehículo del conocimiento. La información-conocimiento, sin embargo, es mental, no perceptible sensorialmente, por lo que precisa de ciertos signos-lingüísticos denominados *palabras*.

¿Qué son las palabras? Según B. Russell, son acaecimientos o hechos del mundo sensible. "Desde este punto de vista —dice—, las palabras son de cuatro clases: habladas, oídas, escritas y leídas"⁴. En nuestro caso, nos interesan las palabras escritas, pues éstas están impresas en los documentos.

Las palabras tienen una peculiaridad que no la tienen otros hechos o acaecimientos sensibles. Este es el hecho de que las palabras significan. **Significar es designar**. Y algo es designado por otro cuando este otro se presente en vez de, en este caso, el primero; recibiendo el nombre de **signo**. Por lo tanto, tener significado quiere decir tener signo. Un **signo** es un objeto material —un continuo de acaecimientos—, una acción o acaecimientos sensorialmente perceptibles que *señalan* otro u otros objetos o acaecimientos. "Los signos dependen, por lo regular, de hábitos adquiridos por experiencia"⁵.

³ MANHEIM, JAROL B. y RICH, RICHARD C. 1988. Análisis político empírico; Métodos de investigación en ciencia política. = Empirical Political Analysis. Research Methods in Political Science. Tr. Rosendo Gallego. Madrid, Alianza. p. 210.

⁴ RUSSELL, B. Investigación sobre el significado y la verdad. p. 27

⁵ RUSSELL, B., p. 14.

En nuestro caso, la palabra constituye un signo o sistema de signos que denotan acaecimientos. De ahí que, cuando se emplea una palabra no es porque se halle presente en los sentidos o en la imaginación lo que significa, sino porque queremos que quienes lo oigan (o lean) sea algo relacionado con ella. Cuando se usan las palabras con este carácter "existe generalmente una intención que es más o menos social"⁶.

Se debe distinguir entre el **significado** de las palabras y la **intención** de la oración. Una oración está compuesta de palabras relacionadas entre sí conforme a ciertas leyes o reglas, en la que su significación depende de la que tengan las palabras que la integran. Cada una de estas palabras tienen su significado propio, es decir, son signos de un acaecimiento, las que en una oración manifiestan un determinado fin, una intención, del individuo humano que las emite o escribe. Las intenciones de las oraciones pueden ser desde la mera **comunicación** de una información hasta la **revelación** de un acaecimiento —hecho— real⁷, con el propósito de provocar alguna acción del que oye o lee. En este último consiste, precisamente, la intención de la oración. Por todo esto, caemos en cuenta de que las significaciones de las palabras dimanen el poder de las intenciones. De ello resulta que conocer un lenguaje consiste en usar las palabras de un modo apropiado y en comportarse de un modo apropiado cuando se oyen o leen aquellas palabras.

De este modo, resulta siendo la palabra un elemento importante para el análisis de contenido. Por razones prácticas, nosotros denominamos **palabra-clave**.

3.6.1. El análisis de contenido por el método de la "palabra-clave".

El análisis de contenido es un procedimiento para obtener información que no está explícitamente dicho en los documentos y que, sin embargo, nos es útil para comprender las intenciones de quién las emite. De ahí que se explique mejor en un proceso de recuperación de información, en el entendido de que en el documento está almacenada la información. Esto es importante, por tanto, al considerar el elemento por el que se recupera la información tomamos a la palabra-clave. Definimos a la palabra-clave como "palabra significativa seleccionada de un documento para ser usada como término de recuperación"⁸ de la información.

Ahora bien, la búsqueda de las palabras-clave está estrechamente relacionada con el tema de investigación definido. Consiste en asignar una o dos palabras que sintetiza la idea expresada en un párrafo. Como ocurre normalmente esta palabra-clave se repite más de una vez. Una vez terminado esta labor se cuantifica la frecuencia de la palabra-clave. Las frecuencias así obtenidas nos permite analizar y determinar las intenciones contenidas en el documento de quién las emitió.

⁶ RUSSELL, B., p. 63.

⁷ Cfr. RUSSELL, B., p. 65. Russell señala que la intención de una alocución no siempre puede ser el de revelar un hecho o acontecimiento real, puesto que también puede ser el deseo de engañar. Sin embargo, en ambos casos, está presente el primero, pues el segundo se presenta como negación del primero (cfr. a su vez, Idem p. 32).

⁸ CURSO SOBRE lenguajes de indización; construcción de tesauros. 1981. París, PGI-UNISIST-UNESCO. p. 94.

Para realizar el análisis de contenido es necesario realizar ciertas acciones preparatorias. Estas son:

1. Definir la población o universo de las comunicaciones que queremos estudiar. Por ejemplo, definir si serán artículos periodísticos, revistas, libros u otros materiales impresos relacionados con el tema de la investigación.
2. Período de tiempo de la comunicación.
3. El tamaño de las muestras. Éstas muestras extraídas para el análisis de contenido pueden ser sustancialmente mayores que las empleadas en otros tipos de investigación.
4. Definir la Unidad de Análisis, es decir, el elemento concreto o característica de una comunicación dada que vamos a examinar, contar o evaluar.
5. Definir la colaboración de jueces o codificadores, especialmente para la definición de las palabras-clave, y para juzgar si es positivo, neutro o negativo.
6. Se puede llegar a definir una segunda Unidad de Análisis, nos referimos al Tema, definido como una combinación concreta de palabras o ideas, como una frase, oración o incluso un párrafo, para darle mayor validez al trabajo que estamos realizando.

Bibliografía básica.

- BENSON, OLIVER. 1974. El laboratorio de Ciencia Política. = Political Science Laboratory. Tr. Mauricio Kitaigorodski. Buenos Aires, Amorrortu.
- CANALES, F.H. DE, ET AL. 1989. Metodología de la Investigación. s.l., Organización Panamericana de la Salud.
- MANHEIM, JAROL B. y RICH, RICHARD C. 1988. Análisis político empírico; Métodos de investigación en ciencia política. = Empirical Political Analysis. Research Methods in Political Science. Tr. Rosendo Gallego. Madrid, Alianza.
- CURSO SOBRE lenguajes de indización; construcción de tesauros. 1981. París, PGI-UNISIST-UNESCO.
- RUSSELL, B. Investigación sobre el significado y la verdad. Versión original en Inglés. An Inquiry into Meaning and Truth. Baltimore, Penguin, 1962.