



---

## CRÍTICA DE LIBROS / BOOK REVIEWS

---

### **Métodos y técnicas para la investigación del comportamiento informacional: fundamentos y nuevos desarrollos**

González Teruel, A.; Barrios Cerrejón, M.

Gijón: Editorial Trea, 2012, 311 pp. ISBN: 978-84-9704-671-8

La explosión informativa y la multiplicación de las formas a través de las cuales los usuarios acceden e interactúan con la información, otorgan al comportamiento informacional una importancia capital como área de conocimiento e investigación en el seno de la Información y Documentación.

Aurora González Teruel y Maite Barrios Cerrejón nos ofrecen una obra cuyo principal valor reside en que permite situar rápidamente al lector en el conocimiento de las nociones esenciales que caracterizan a las principales técnicas de recogida de información empleadas en el estudio del comportamiento informacional, resultando, por tanto, de gran utilidad, tal y como expresan las propias autoras, a nivel docente y para los investigadores y profesionales de la información interesados en desarrollar actividades de investigación relacionadas con los estudios de usuarios.

Los dos primeros capítulos abordan los fundamentos de la investigación en ciencias sociales y las técnicas de muestreo.

En el capítulo 1, se establece el marco de referencia o paradigmas que fundamentan la investigación en ciencias sociales, describiendo las características que definen los enfoques metodológicos cuantitativo y cualitativo. Se presta una especial atención a los aportes de cada una de estas aproximaciones, muchas veces complementarias, y a los criterios para evaluar la calidad de la investigación en función del enfoque adoptado. Se presenta, además, una descripción sumaria de las características que debe tener el informe de investigación y los aspectos éticos que deben regir la misma.

El capítulo 2 está dedicado a describir las técnicas de muestreo, es decir, los criterios y procedimientos para seleccionar los sujetos que participarán en una investigación. Se describen las características de los diferentes tipos de muestreo, tanto probabilístico como no probabilístico y los aspectos que se deben tener en cuenta para determinar el tamaño de la muestra.

El núcleo de la obra (capítulos 3 a 9) se centra en exponer las principales técnicas de recogida de información que se pueden utilizar para estudiar el comportamiento informacional.

El capítulo 3 describe la encuesta como técnica de recogida de información, el procedimiento de investigación más utilizado en información y documentación, incidiendo en la importancia de un diseño adecuado del cuestionario y describiendo los diferentes procedimientos de administración del mismo. Se aportan numerosos ejemplos acerca de cómo plantear las preguntas y cómo realizar el contacto con los encuestados, alertando sobre los principales errores asociados a este procedimiento de investigación.

El capítulo 4 expone las características que definen la entrevista, otra técnica ampliamente utilizada en información y documentación, resaltando las habilidades de un buen entrevistador y las ventajas y limitaciones de esta técnica. Se ofrecen recomendaciones acerca de cómo estructurar la entrevista y las preguntas, así como acerca de su registro y la transcripción de datos.

El capítulo 5 aborda la técnica del incidente crítico, describiendo las etapas para su implementación. El interés de esta técnica desde el punto del comportamiento informacional se basa en que se vincula una necesidad informativa con la información utilizada para resolverla, ya que se determina un momento del pasado en el que un usuario necesitó información y el proceso de búsqueda seguido para satisfacerla.

El capítulo 6 se centra en la observación como técnica de recogida de datos, es decir, el registro sistemático de fenómenos observables que permite determinar las necesidades de información que tienen los usuarios, cómo buscan, gestionan y difunden la información. Se describen los diferentes tipos de observación y se incide especialmente en cómo registrar las observaciones en función de si el investigador ha determinado previamente los aspectos que va a observar y registrar (observación

estructurada) o si no se han establecido *a priori* los elementos que se van a observar (observación no estructurada).

El capítulo 7 considera las características del grupo de discusión, una técnica para obtener información detallada sobre un tema a partir de la interacción de un grupo de personas en una entrevista conjunta. Se describen las fases de desarrollo de esta técnica y se incide en los aspectos que se deben considerar en relación con los elementos que participan en el proceso: moderador, participantes, preguntas, escenario y sesión.

El capítulo 8 detalla la técnica Delphi, en la que a través de un proceso iterativo de comunicación y discusión se alcanza un consenso entre un grupo de expertos sobre un determinado tema objeto de estudio. Esta técnica puede resultar de gran utilidad para la gestión en el ámbito de la información y documentación. Se describen sus características y se detalla cómo seleccionar a los participantes y confeccionar los cuestionarios para la recogida y análisis de la información.

El capítulo 9 presenta la técnica de análisis de los registros de transacciones, es decir, el estudio de las interacciones entre los usuarios y los sistemas de recuperación *online* con el objeto de monitorizar el funcionamiento del sistema, describiendo cómo se debe realizar el proceso de recogida de datos, su tratamiento y análisis.

Los dos últimos capítulos plantean cómo abordar el análisis de los datos, tanto cuantitativos como cualitativos.

En el capítulo 10 se comenta cómo efectuar un análisis cuantitativo de los datos obtenidos, de forma que el lector se pueda situar rápidamente en el conocimiento de las nociones esenciales de la estadística descriptiva e inferencial. Se llama la

atención acerca de la importancia del proceso de preparación de los datos y se describen los errores estadísticos más comunes.

En el capítulo 11 se definen las técnicas existentes para abordar el análisis de datos cualitativos y se describen los fundamentos y el proceso de análisis de las dos técnicas que tienen un uso más extendido para el estudio del comportamiento informacional: el análisis de contenido y la teoría fundamentada.

Dos de los aspectos fundamentales que definen el trabajo de Aurora González y Maite Barrios son el exhaustivo uso de la bibliografía y la presentación estructurada y metódica de la información recogida. Así, tras definir cada una de las técnicas de recogida de información descritas, se sitúa su origen, estudios pioneros y principales aplicaciones para el estudio del comportamiento informacional, para a continuación exponer los pasos a seguir para implementar la técnica descrita, las ventajas y limitaciones de su utilización, finalizando la exposición con diferentes ejemplos de su aplicación. Nos encontramos, por tanto, frente a una obra que constituye una aportación rigurosa y polifacética, ya que es tanto una revisión bibliográfica de cada una de las técnicas descritas, como un manual para introducirse en el conocimiento de cada una de ellas, e incluso puede utilizarse a modo de obra de consulta o referencia para resolver lagunas o dudas puntuales que a nivel metodológico puedan surgir al plantear un estudio o en el transcurso de una investigación.

**Gregorio González Alcaide**

Departamento de Historia de la Ciencia y Documentación, Universitat de València.  
Correo-e: gregorio.gonzalez@uv.es