

RECUPERACIÓN DE LA INFORMACIÓN MEDIANTE CATÁLOGO DE ACCESO PÚBLICO EN LÍNEA (OPAC)

M.^a DEL PILAR BES GRACIA
CARLOS ROMANCE CARCAS

El desarrollo del presente estudio se ha realizado en la Biblioteca Pública Municipal «Ricardo Magdalena», dependiente del Patronato de la Biblioteca Pública de Zaragoza, organismo gestor de la política bibliotecaria municipal en esta ciudad. Esta biblioteca, inaugurada el 15 de febrero de este año, es la última incorporada al sistema y pretende prestar servicio a los populosos distritos urbanos de Las Fuentes y San José de esta capital. En el mismo edificio tiene su sede el Centro Coordinador Local de Bibliotecas con quien comparte el sistema informático, compuesto por un ordenador Unisys 6055-B con un sistema UNIX modelo 55 que incluye un procesador 33 MHz con 32 bits, 64 KB de memoria cache, 4 KB de memoria principal, expandidos a 8 MB, 380 MB en disco, 150 MB en cinta 1,2 MB diskette AT compatible con 8 puertas asíncronas y 2 puertas síncronas/asíncronas al que se le han conectado ocho pantallas, de las que tres cumplen la función de OPAC, una impresora láser y una matricial. En el ordenador se ha instalado la aplicación de gestión de bibliotecas Absys, desarrollada sobre la base de datos BRS.

Todo el sistema, seleccionado tras un exhaustivo estudio de las diversas ofertas existentes en el mercado por adaptarse mejor a las características de nuestro sistema de bibliotecas, tiene como finalidad la constitución de un catálogo colectivo de las 21 bibliotecas que componen la red municipal.

La Biblioteca Ricardo Magdalena es en la actualidad la única informatizada, aunque esté prevista la mecanización de tres de las ya existentes, así como de aquéllas que próximamente se vayan incorporando; está compuesta por unos doce mil volúmenes en acceso directo y ha realizado desde el primer momento parte del proceso técnico del libro (catalogación y clasificación, que se efectúa de una forma centralizada para el conjunto del sistema), así como su circulación (préstamo, devoluciones,

reservas, y gestión de lectores) y la recuperación de la información de una manera mecanizada, no disponiendo el público de ningún catálogo tradicional de uso manual. El sistema de recuperación de la información del que se dispone, permite el acceso del público a la base de datos, formada por el fondo bibliográfico de la biblioteca, más las adquisiciones que desde principios de 1991 se han realizado para todos los centros, a la que se irá incorporando paulatinamente el conjunto de su patrimonio bibliográfico. El lector accede a la base de datos a través de los terminales instalados al efecto. Por la primera pantalla se selecciona el idioma del documento. Una vez elegido éste, el programa nos permite optar por los siguientes campos de búsqueda: Autor personal o corporativo, título, colección, materias, editorial, más un genérico «cualquier campo», que es el propuesto por la biblioteca. Mediante una instrucción, el ordenador nos localiza el número de documentos existentes en la base de datos, siendo posible su visualización, o bien de una forma sucinta (autor y título), o bien de una manera más amplia mediante su ficha catalográfica. Seleccionado el documento deseado, la siguiente pantalla nos indica en qué biblioteca se encuentra, la signatura y su ubicación dentro de las salas además de la situación del libro en este momento, si está disponible, reservado o prestado y, en este último caso, hasta qué fecha.

A pesar de la poca tradición en el uso de las bibliotecas por parte de los vecinos del distrito (es la primera que se ubica en un sector habitado por unas 120.000 personas) y de la novedad en la utilización de estas tecnologías por parte de los usuarios, se ha podido comprobar la buena acogida y la correcta utilización de las tres pantallas de OPAC puestas a disposición del público, dos en la Sala de adultos y una en la Sección infantil. Para facilitar su uso se instalaron junto a los terminales carteles explicativos del funcionamiento del sistema.

EFICACIA DEL SISTEMA: LA OPINIÓN DE LOS LECTORES

Al objeto de comprobar la eficacia del sistema de recuperación de la información por parte de los usuarios, se diseñó un cuestionario que respondieron los lectores de la biblioteca en el que se plantearon ocho preguntas divididas en tres bloques. En el primero se trataba de averiguar la intencionalidad del lector y la eficacia del sistema para satisfacer su demanda, esto es, si el lector venía a buscar un documento concreto, por qué campo optaba a la hora de realizar la búsqueda (autor, título, colección, etc.), si había tenido que hacer o no una segunda búsqueda, y, si la había tenido que hacer, lo era por no encontrarse el libro en la biblioteca, o porque estaba prestado o en otra Sección, o porque no estaba cla-

ro el proceso a seguir. El segundo bloque iba dirigido a conocer la familiaridad del lector respecto al uso de la informática y las bibliotecas. El tercero permitía al lector evaluar la «bondad» del sistema, tanto por la novedad como por la inexistencia de otros métodos de acceso a la información. Finalmente se dejaba un apartado de sugerencias.

El trabajo de recogida de datos se efectuó entre los días 1 y 5 de julio en las salas de lectura de adultos e infantil, a las que accedieron 2.497 personas de las que 1.066 eran niños y 1.431 adultos. El número de consultas al catálogo fue de 237 en la Sección infantil y 172 en la de adultos, lo que significa que el 21 % de niños y el 12 % de adultos que entraron a la biblioteca hicieron uso del OPAC, porcentaje que puede considerarse elevado con respecto a la habitual utilización de los catálogos manuales, aunque existe un componente de novedad que pudiera influir en este aumento. Es necesario reseñar que la semana elegida refleja una afluencia menor de lectores de lo habitual, por encontrarse en época estival y efectuarse en dicha fecha el cambio al horario de verano que limita la apertura del Centro a las mañanas.

En primer lugar, es significativo que el 90 % de los lectores manifestaban conocer el objeto concreto de su posterior búsqueda y que ésta se lleva a cabo fundamentalmente por los campos: Cualquier campo (30,4 %), autor (21,5 %) y título (36,4 %) si bien el primero es el recomendado por la biblioteca. En este apartado, pueden señalarse diferencias significativas entre niños y adultos, así mientras los niños optan casi mayoritariamente por la búsqueda por título (43 %) los adultos prefieren realizarla por autor, campo por el que los niños no parecen mostrar un especial interés (6 %). Curiosamente un alto porcentaje de niños efectúan la búsqueda por colección (16,3 %), cifra que se reduce notablemente en el caso de los adultos (3,5 %), posiblemente esta preferencia infantil refleje una mayor influencia en este segmento de población de las técnicas comerciales de las editoriales.

Una de nuestras mayores preocupaciones a la hora de implementar el sistema, fue la amigabilidad en la recuperación de la información, aspecto clave de la accesibilidad a los fondos de la biblioteca. En este sentido las respuestas obtenidas en la encuesta son especialmente importantes. El 43 % de los usuarios localizan sin ninguna dificultad la publicación en la primera búsqueda, mientras que un 57 % deben realizar una posterior. De estos últimos casi la mitad (43 %) la efectuaban por no encontrarse el documento solicitado en los fondos de la biblioteca, porcentaje que llega al 50 % en el caso de los adultos. Sin duda este elevado porcentaje es fiel reflejo de la endémica falta de fondos bibliográficos en las bibliotecas españolas. Un 28 % localiza el documento deseado en la primera búsqueda pero éste se encuentra prestado a otro lector o está en otra

biblioteca. Finalmente un 29 % (un 16 % del total) declaran efectuar una segunda búsqueda por no estar claros, a su juicio, los pasos a seguir. Este porcentaje, aunque minoritario, es, a nuestro juicio, elevado, y según nuestro criterio hay que buscar sus orígenes en dos causas:

La primera es la falta de costumbre en la utilización de estas técnicas en las bibliotecas españolas (en Aragón es la primera biblioteca en que se utilizan) y el escaso tiempo que lleva en funcionamiento dentro del propio centro (en el momento de realizar este trabajo tan sólo cuatro meses) por lo que, aunque el usuario, que podríamos calificar de habitual, conoce su mecanismo, todavía llegan a la biblioteca nuevos usuarios que deben aprender su manejo. Será necesario esperar más tiempo hasta encontrar una estabilidad en los propios usuarios.

La segunda causa hace referencia a la propia estructura del sistema y es, según nos han comentado los propios usuarios, la poca claridad en una de las pantallas del proceso, donde la búsqueda está posicionada al margen del menú de opciones, lo que distrae al lector de su visualización a primera vista. La riqueza de posibilidades ofertada por el OPAC (ofrece nueve opciones de campo, más consulta de índice y ayuda) también puede inducir a error e incluso desmotivar al lector poco avezado. (Desde aquí aconsejamos a los programadores de los formatos de búsqueda más simplicidad en su diseño, dado que un pequeño aumento de la información no debe implicar un incremento de la dificultad a su acceso, sobre todo teniendo en cuenta el nivel tan dispar del destinatario final).

Dentro del apartado dedicado a conocer la relación de los usuarios respecto al medio, un 66 % afirma tener alguna familiaridad con los ordenadores, mientras un 86 % se declara usuario habitual de alguna biblioteca. Ambos porcentajes son muy similares tanto en niños como en adultos, y son especialmente significativos: primero, porque demuestran una progresiva utilización de las técnicas informáticas en la vida habitual, a las que no pueden vivir ajenas nuestras bibliotecas y, segundo, porque un minoritario, pero no despreciable 34 % de la población entrevistada no ha tenido ningún reparo en manejar el ordenador a pesar de no utilizarlo asiduamente. Esta era una preocupación que teníamos a la hora de poner el sistema en funcionamiento, el posible rechazo por parte de los usuarios, básicamente los segmentos de población mayores, a la utilización de las pantallas del ordenador, sin embargo, aunque en algún caso ello sea posible, no creemos que resulte significativo, y desde luego no superior a la resistencia a utilizar los catálogos manuales.

En cuanto al elevado número de encuestados que manifiestan ser usuarios habituales de las bibliotecas, consideramos que es un dato altamente positivo, por la fidelidad que demuestra el lector hacia estos centros que debería ir acompañada de una respuesta adecuada por parte de los poderes públicos.

El cuestionario planteaba además algunas preguntas a través de las que pretendíamos averiguar la preferencia del público por los catálogos informatizados o manuales. La constatación ha sido mayoritaria en la preferencia a la primera opción, con casi un 90 % de defensores, sobre todo entre los lectores infantiles; un 18 % de adultos no se encuentran tan convencidos y muestran su predilección hacia los ficheros manuales. (Lógicamente son los lectores más mayores y menos acostumbrados a la utilización de ordenadores los que se manifiestan en este sentido). El porcentaje de respuestas afirmativas disminuía hasta el 76 % cuando se preguntaba al usuario acerca de si le parecía suficiente la información facilitada por el ordenador, sin embargo las personas que indicaban esta falta de información tampoco sugerían, cuando eran preguntadas, ningún elemento nuevo que se pudiera incorporar, o a lo sumo reclamaban un pequeño extracto del documento o, más peregrinamente, una copia de la portada del libro.

Un elemento importante a considerar, es el tiempo empleado en las búsquedas. Paralelamente al cuestionario, se cronometró el tiempo empleado durante la operación, obteniendo un resultado medio de tres minutos cuarenta y cinco segundos, si bien las oscilaciones eran amplias variando desde tan apenas treinta segundos a cinco minutos, dependiendo no sólo de la habilidad del lector, sino también de la complejidad de la búsqueda. A pesar de que los tiempos de utilización del OPAC, no son excesivamente largos, si se compara con el manejo de los ficheros tradicionales, sí creemos conveniente la instalación de al menos dos terminales al público, para facilitar el acceso al catálogo evitando así las desagradables esperas que pudieran desanimar al lector expectante.

HACIA UN NUEVO TIPO DE CATÁLOGO

Si el acceso a la información por parte del lector se ve notablemente facilitado mediante el sistema OPAC en cualquier biblioteca, adquiere una nueva dimensión cuando ésta se encuentra integrada en un sistema. Al margen de facilitar la gestión interna de los centros, por la disminución de tareas repetitivas, el lector también se ve notablemente beneficiado de esa información adicional, ya que un usuario de una de estas bibliotecas puede conocer desde el OPAC no sólo si el documento buscado se encuentra en este centro, sino que además sabrá inmediatamente si éste está registrado en otro, evitándose así el molesto peregrinar de una biblioteca a otra.

La conexión interbibliotecaria puede efectuarse «on line», utilizando un único ordenador que centraliza todas las operaciones realizadas en los

diferentes centros, o bien con equipos independientes instalados en cada biblioteca.

El primer modelo permite disponer de una información instantánea de la circulación de los diversos fondos, sin duda es, en un sentido estricto, el auténtico sistema de red, aunque, por desgracia, lleva aparejados unos costes de comunicación por vía telefónica (2 millones de pesetas anuales por biblioteca en una ciudad como Zaragoza) que dificultan su implantación.

El segundo modelo, que es por el que ha optado el Ayuntamiento de Zaragoza, pretende descentralizar la gestión de circulación de la biblioteca (préstamos, devoluciones, socios, reservas, etc.) pero mantiene centralizada la confección del catálogo, que se efectúa en un único centro. Para mantener esta coordinación es necesario actualizar la base de datos de cada biblioteca en períodos cortos de tiempo (una vez a la semana parece un período adecuado) bien a través de módem o por el simple envío de una cinta o diskete. Este procedimiento supone un mayor coste en equipos (hace falta un ordenador, aunque de menor capacidad, y un programa informático por sección) y en mantenimiento, pero indudablemente no es tan gravoso como el anterior. A nuestro juicio para un sistema bibliotecario local las características del de Zaragoza, y seguramente para el resto de los sistemas municipales de España, la diferencia entre los costes económicos de ambos modelos no se justifica por un mayor grado de eficacia final del primero sobre el segundo.

Por supuesto el círculo se podría cerrar facilitando al lector el libro deseado desde cualquier sección en un breve plazo de tiempo, aunque éste es un problema propio de la organización interna de cada sistema bibliotecario.

Para finalizar, queremos animar desde estas líneas a todos los responsables de bibliotecas y centros de documentación, a la instalación de nuevos sistemas automatizados de recuperación de la información. Nuestra experiencia viene a demostrar que los lectores saben hacer un uso correcto de los terminales, además de agradecer el esfuerzo realizado por los centros.

Zaragoza, 15 de julio de 1991.

		HOMBRES		MUJERES		TOTAL ADULTOS		TOTAL	
Búsqueda concreta	SI	110	86,6 %	45	90 %	155	88,3 %	362	90 %
	NO	17	13,4 %	5	10 %	22	11,7 %	42	10 %
Campo	Cualquiera	37	25,4 %	20	37 %	57	31,2 %	142	30,4 %
	Autor	57	39 %	17	31,4 %	74	35,2 %	92	21,6 %
	Título	130	21,9 %	15	27,7 %	47	24,8 %	182	36,6 %
	Colección	5	3,5 %	2	3,8 %	7	3,6 %	48	5,9 %
	Materia	15	10,2 %			15	5,1 %	36	5,5F%
	SI (total)	60	47,2 %	35	70 %	95	58,6 %	210	56,9 %
Segunda búsqueda	No está el libro	30	23,6 %	18	36 %	48	29,8 %	88	25,1 %
	Prestado o en otra biblioteca	19	14,9 %	9	18 %	28	16,5 %	58	15,7 %
	No claridad	11	8,6 %	8	16 %	19	12,3 %	64	16,1 %
	NO	67	52,8 %	15	30 %	82	41,4 %	194	43,1 %
Familiarizado con ordenadores	SI	92	72,4 %	35	70 %	127	71,2 %	287	65,8 %
	NO	35	27,6 %	15	30 %	50	28,2 %	117	34,2 %
Usuario Habitual	SI	109	85,8 %	47	94 %	156	89,9 %	356	86,4 %
	NO	18	14,2 %	3	6 %	21	10,1 %	48	13,6 %
Preferible fichero	Informaticado	104	81,8 %	42	84 %	146	82,9 %	356	89,2 %
	Manual	23	18,2 %	8	16 %	31	17,1 %	48	10,8 %
Suficiente información	SI	90	70,8 %	36	72 %	126	71,4 %	294	75,8 %
	NO	37	29,2 %	14	28 %	51	28,6 %	110	24,2 %
Tiempo medio		3'		5'		4'		3' 45"	

		NIÑOS		NIÑAS		TOTAL NIÑOS-AS	
Búsqueda concreta	SI	170	90,9 %	37	92,5 %	207	91,7 %
	NO	17	9,1 %	3	7,5 %	20	8,5 %
Campo	Cualquiera	70	27,6 %	15	31,9 %	85	29,7 %
	Autor	13	5,2 %	5	10,6 %	18	7,9 %
	Título	110	43,4 %	25	53,3 %	135	48,3 %
	Colección	41	16,3 %			41	8,2 %
	Materia	19	7,5 %	2	4,2 %	21	5,9 %
Segunda búsqueda	SI (total)	90	48,1 %	25	62,5 %	115	55,3 %
	No está el libro	30	16 %	10	25 %	40	20,5 %
	SI (Prestado o en otra biblioteca)	23	12,2 %	7	17,5 %	30	14,9 %
	No claridad	37	19,7 %	8	20 %	45	19,9 %
	NO	97	51,9 %	15	37,5 %	112	44,7 %
Familiarizado con ordenadores	SI	142	75,9 %	18	45 %	160	60,4 %
	NO	45	24,1 %	22	55 %	67	39,6 %
Usuario habitual	SI	170	90,9 %	30	75 %	200	82,9 %
	NO	17	9,1 %	10	25 %	27	17,1 %
Preferible fichero	Informatizado	170	90,9 %	40	100 %	210	95,5 %
	Manual	17	9,1 %			17	4,5 %
Suficiente información	SI	132	80,3 %	36		90 %	168
	NO	55	29,5 %	4	10 %	59	19,7 %
Tiempo medio		4'		3'		3'30"	