

INTEGRACIÓN DE CUESTIONARIOS EN EL OPAC : REFLEXIONES SOBRE SU VIABILIDAD

Miguel Ángel Sánchez Herrador
Asesor Técnico-Proceso Técnico
Biblioteca Pública del Estado-Provincial de Córdoba
c.e.: miguel.sanchez.herrador@juntadeandalucia.es

Mariano Boza Puerta
Asesor de Referencia-Referencia Bibliográfica
Biblioteca Pública del Estado-Provincial de Granada
c.e.: marianoj.boza@juntadeandalucia.es

Los catálogos de acceso público en línea son sistemas automatizados de recuperación a los que se recurre ante necesidades informativas. No obstante, aún no proporcionan los servicios que se espera de ellos, tanto en la recuperación como en la interacción con los usuarios de la biblioteca. Su evolución los ha llevado de simples buscadores por algunos campos a auténticos portales interactivos. Se han ideado formas de “expandir” el OPAC en este sentido: enlaces hipertexto, formación de usuarios...

Proponemos la inclusión de cuestionarios de usuarios en nuestro OPAC, para incrementar la comunicación entre el usuario y la biblioteca, estableciendo un flujo ágil y constante de información que mejore la gestión de la biblioteca. Presentamos un cuestionario tipo, así como la información que nos proporcionaría y estudiamos su viabilidad desde distintos puntos de vista: calidad de la información, aspectos relativos a su implementación informática, cuestiones relacionadas con la privacidad de los datos, repercusiones en la toma de decisiones de la biblioteca.

OPAC, Estudios de usuarios, Gestión bibliotecaria

1. INTRODUCCIÓN

Hoy día que la filosofía empresarial ha colonizado las instituciones públicas y su modelo de gestión de calidad ha alcanzando las remotas bibliotecas, los usuarios se han convertido en nuestra principal razón de ser. Por ello, es necesaria una cercanía al usuario que procure un conocimiento inmediato de sus necesidades y expectativas, así como de su grado de satisfacción con los servicios que la biblioteca ofrece.

Los estudios de consumo de un producto o servicio, tan comunes en las organizaciones empresariales, también pueden aplicarse a nuestro mercado, los usuarios, mediante su investigación y conocimiento. Los estudios de usuarios, es decir, *“el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos – principalmente los estadísticos- a su consumo de información”* (Sanz Casado, 1994), representan una herramienta muy útil para el conocimiento de nuestro público y el cumplimiento de sus expectativas.

2. ESTUDIOS DE USUARIOS EN EL OPAC

Conscientes de la importancia de los estudios de usuarios, como instrumento de gestión y evaluación de la biblioteca, proponemos el empleo de una sencilla encuesta sobre aspectos muy generales, capaz de suministrarnos información de primera mano acerca de nuestros clientes y de fácil aplicación en cualquier biblioteca pública.

Si definimos el catálogo en línea (OPAC) como “*módulo de un sistema automatizado de bibliotecas que gestiona las interacciones entre los usuarios y el sistema integrado*” (Tardón, 1998), sería razonable incluir entre sus múltiples funciones (acceso a la información del catálogo bibliográfico, información sobre el estado de circulación de los ejemplares, reservas de documentos, renovaciones de documentos en préstamo, notas en el tablón de anuncios, acceso a bases de datos, etc.) la posibilidad de contestar un breve cuestionario con un mínimo esfuerzo.

Basta con incluir en la página de inicio del OPAC, entre el menú de funciones que presenta, la leyenda *Ayúdanos a mejorar* o *Tu opinión importa*, o bien cualquier otra que llame la atención de los usuarios. Ésta enlazará con la encuesta, previa identificación del usuario a través de su número de usuario de la biblioteca y su clave personal. En la misma página de identificación, es aconsejable incluir un breve mensaje, agradeciendo al usuario su participación, y explicándole que sus respuestas y opiniones tendrán un uso exclusivamente técnico, en beneficio de la biblioteca.

Elegimos la identificación del usuario frente al acceso libre y anónimo porque presenta claras ventajas. En primer lugar, no es necesario incluir una serie de preguntas sobre datos (sexo, edad) que se encuentran en su ficha de socio de la biblioteca y reducimos el cuestionario, no fatigando al encuestado. Además nos aseguramos que existe una vinculación real entre el usuario y la biblioteca, ya que de otro modo cualquier persona que no conozca la biblioteca podría dar opiniones que nos llevasen a equívocos. En caso que contestarse en el OPAC web, desde un sitio remoto la identificación se hace más precisa, como se puede intuir. Tratamos también de crear un vínculo continuo entre biblioteca y usuario, aunque todo depende de la rapidez de éste en reaccionar ante los resultados de la encuesta.

Otra razón de la identificación, es la de restringir el número de veces que se contesta la encuesta y evitar que el usuario pueda rellenar continuamente al cuestionario, produciéndose resultados erróneos. Para ello necesitaremos una serie de especificaciones informáticas que veremos más adelante. Creemos que el tiempo mínimo para rellenar un nuevo cuestionario estaría en torno a un mes.

La elección de la encuesta para el estudio de usuarios frente a otros métodos (entrevista, discusión informal, observación, análisis de peticiones de documentos, análisis de documentos prestados, etc.) se debe a que requiere un contacto directo con el usuario, siendo éste quien define sus usos, necesidades, opiniones y nivel de satisfacción, al tiempo que simplifica el tratamiento y evaluación de las respuestas. La distribución de la encuesta a través del OPAC, supone un sencillo acceso y un considerable ahorro de tiempo y de medios materiales y humanos para su difusión y realización, la recogida y el recuento de datos, y el posterior análisis de los resultados, que facilita enormemente el empleo de la herramienta.

Para el diseño del cuestionario, previamente debemos establecer la finalidad de la investigación, qué queremos conocer. La encuesta está concebida como un instrumento que suministra una visión global de la biblioteca (servicios, fondos, edificio, personal, ...) desde la óptica del usuario, y que hace posible, una vez obtenidos y analizados los datos, la toma de decisiones y la definición, a tenor de las conclusiones resultantes, de otras encuestas referidas a aspectos más concretos de la gestión de la biblioteca pública. Por ello, los objetivos de nuestra encuesta son muy generales:

- 1) Identificar al usuario (quién acude a la biblioteca y para qué).
- 2) Evaluar los recursos de la biblioteca (bibliográficos, humanos, tecnológicos, ...).
- 3) Medir la eficacia de los servicios bibliotecarios
- 4) Evaluar y adecuar el espacio (instalaciones, distribución, ...).

Una vez concretados los fines, es necesario conocer qué información obtener y cuál será el modelo de recogida de datos. Emplearemos un cuestionario de preguntas cerradas, es decir, preguntas que incluyen diversas posibilidades de respuesta entre las que el encuestado se ve obligado a elegir. Las preguntas cerradas presentan una serie de ventajas sobre las abiertas tanto para el usuario (abordan cuestiones que posiblemente no se plantea, son más fáciles de contestar, requieren menor tiempo y esfuerzo) como para la biblioteca (acercamiento a las materias que quiere investigar, disminución del riesgo de errores, respuestas más homogéneas, simplificación de la categorización y tratamiento estadístico de las respuestas). Como en cualquier elección, también existen los inconvenientes: limitación de las opciones de respuesta, influencia sobre el encuestado, y posiblemente un sentimiento de exclusión en el usuario. Sin embargo, al contrastar unos y otros, consideramos que el mayor número e importancia de los argumentos a favor, pesa más que los impedimentos.

El cuestionario debe estar estructurado de manera que siga un orden lógico, imprescindible teniendo en cuenta la disparidad de los usuarios de las bibliotecas públicas, que sirva como guía para el encuestado. La formulación de las preguntas debe plantearse de forma sencilla y breve, empleando un lenguaje claro y preciso, e incluyendo la información necesaria para la correcta interpretación de la pregunta. Evitaremos por todos los medios las preguntas que soliciten información sobre más de una cuestión, las preguntas ambiguas, las demasiado personales o confidenciales y las que en su formulación recojan implícita la opinión de quien realiza la encuesta o fuercen al usuario hacia una respuesta concreta.

El tamaño del cuestionario será lo más breve posible, para evitar cansar a nuestro sufrido usuario con un número excesivo de preguntas. Concretamente el cuestionario propuesto consta de nueve preguntas cerradas, comenzando con cuestiones básicas, en las que el usuario se limita a elegir entre varias opciones, para continuar con preguntas que introducen unas sencillas escalas de valores, que nos permitirán la medición de aspectos cuantitativos y cualitativos, simplificando además el posterior tratamiento de los datos.

El empleo de los usuarios reales de la biblioteca pública como población objeto del estudio, resulta más adecuada y precisa, teniendo en cuenta su diversidad en cuanto a niveles culturales, educativos, socio-económicos, etc., la distribución del cuestionario a través del OPAC y, fundamentalmente, los objetivos de nuestro estudio. Para la investigación empleamos una muestra aleatoria, que en principio puede parecer accidental (usuarios que acceden al OPAC y están dispuestos a rellenar la encuesta) y que además introduce un sesgo al obviar a los usuarios que carecen de habilidades informáticas o que simplemente no acceden a la información de la biblioteca a través del catálogo en línea. El

carácter fortuito de la muestra y el sesgo producido pueden compensarse suministrando cuestionarios en papel a los grupos no representados, entre las categorías de usuarios definidas (infantiles, juveniles, adultos, mayores y colectivos con necesidades específicas), una vez se produzca un primer análisis de los datos. Por otra parte, la identificación de los usuarios mediante el número de carné de socio y su clave personal facilitará en gran medida su categorización.

A continuación, proponemos un cuestionario básico, que pensamos que puede ser adecuado para el estudio de usuarios:

1) ¿Cuál es su nivel de estudios?
(marque con una X la casilla correspondiente)

- Sin estudios
- Educación primaria
- Bachillerato
- Educación universitaria

2) ¿Con qué frecuencia viene a la biblioteca?
(marque con una X la casilla correspondiente)

- Cada día
- Varias veces por semana
- Varias veces al mes
- Menos de una vez al mes

3) ¿Para qué acude a la biblioteca?
(marque con una X la casilla correspondiente, señale más de una respuesta si es necesario)

- Llevarme documentos en préstamo, renovar o devolverlos
- Leer periódicos o revistas
- Leer libros de la biblioteca
- Utilizar obras de consulta (diccionarios, enciclopedias, etc.)
- Visionar vídeos o escuchar música
- Solicitar o buscar información
- Estudiar
- Acceder a Internet
- Asistir a alguna actividad cultural (conferencias, exposiciones, ...)

4) ¿Considera adecuado el horario de la biblioteca?
(responda utilizando un número de la siguiente escala: 1 (Insuficiente), 2 (Suficiente), 3 (Excesivo))

5) ¿Cuál es su opinión acerca del edificio y las instalaciones?

(responda a cada cuestión utilizando un número de la siguiente escala: 1 (Pésima), 2 (Mala), 3 (Normal), 4 (Buena), 5 (Excelente))

- Accesibilidad
- Distribución del edificio
- Mobiliario
- Equipamiento (ordenadores, fotocopiadoras)
- Señalización
- Iluminación
- Climatización
- Presentación de los fondos (en estanterías y expositores)
- Decoración

6) ¿Qué opinión le merecen los servicios que ofrece la biblioteca?
(responda a cada cuestión utilizando un número de la siguiente escala: 1 (Pésima), 2 (Mala), 3 (Normal), 4 (Buena), 5 (Excelente))

- Préstamo
- Información bibliográfica y referencia
- Biblioteca infantil
- Hemeroteca (revistas y periódicos)
- Préstamo interbibliotecario
- Reprografía

7) ¿Y los fondos de la biblioteca?
(responda a cada cuestión utilizando un número de la siguiente escala: 1 (Pésima), 2 (Mala), 3 (Normal), 4 (Buena), 5 (Excelente))

- Libros en préstamo
- Obras de consulta y referencia
- Audiovisuales
- Periódicos y revistas
- Bases de datos

8) ¿Cómo valora la atención que recibe del personal de la biblioteca?
(responda utilizando un número de la siguiente escala: 1 (Pésima), 2 (Mala), 3 (Normal), 4 (Buena), 5 (Excelente))

9) En términos generales, ¿qué imagen tiene de la biblioteca?
(responda utilizando un número de la siguiente escala: 1 (Pésima), 2 (Mala), 3 (Normal), 4 (Buena), 5 (Excelente))

Preferimos que las respuestas se expresen de forma numérica, para facilitar su tratamiento automatizado y la generación de gráficos y tablas.

Un inconveniente que podría presentar el cuestionario vía OPAC, es la utilización prolongada del terminal, que puede colapsar el acceso a los catálogos y que se puede agravar en horas punta y en bibliotecas sin libre acceso. Como solución proponemos aumentar el número de terminales o bien restringir el acceso al cuestionario en ciertas horas.

3. CUESTIONES LEGALES

Al tratar los datos de forma automatizada, tenemos que estudiar cómo nos afecta la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal. Esta ley está motivada por el hecho de que cada vez más se recurre al tratamiento de datos personales y el avance de las tecnologías de la información facilita su tratamiento. Pretende *“garantizar y proteger las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, y especialmente de su honor e intimidad personal y familiar”*.

Los datos que recogeremos deben ser *“adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan obtenido”*, por tanto emplearemos la información imprescindible para el estudio de usuarios. En cualquier caso, estos datos corresponden a un nivel básico de seguridad, es decir, no contienen información especialmente sensible (ideología, religión, creencias, origen racial, salud o vida sexual), sino la opinión de un usuario anónimo sobre la biblioteca, que puede variar a lo largo del tiempo.

Queda claro que los bibliotecarios deberán guardar en todo momento secreto profesional respecto de los datos, si bien este deber se extiende a todo lo relativo a su trabajo con los usuarios.

Para completar todas estas precauciones, llevaremos a cabo un proceso de disociación que la Ley define como: *“todo tratamiento de datos personales de modo que la información que se obtenga no pueda asociarse a persona identificada o identificable”*. Con lo que pretendemos garantizar el total secreto del usuario, puesto que como dijimos, se identificará con su número de socio y una clave. Este procedimiento requiere de un análisis informático complejo en el que se trate de evitar toda posible asociación del usuario con los datos de su encuesta.

Por último, en lo que concierne a nuestra base de datos de usuarios, es preciso inscribir (en caso de que no se hubiese hecho antes) en el Registro General de Protección de Datos, la función de estadística, como una nueva utilización, que se añade a las precedentes. De manera que cualquier usuario pueda dirigirse a la Agencia de Protección de Datos y conocer la utilización que se hace de sus datos en la biblioteca.

4. CUESTIONES INFORMÁTICAS

De los posibles diseños de la aplicación, nosotros damos las líneas generales de la que nos parece más apropiada.

- Análisis de requisitos:

- Realizar un formulario de cuestionario web.
- Generar una tabla a partir de este cuestionario y de otros datos personales del usuario (para uso estadístico), generar estadísticas y gráficos sobre la encuesta.

- Análisis detallado:

- Cualquier usuario del sistema puede contestar a un cuestionario.
- Un usuario no puede repetir el cuestionario hasta pasado un cierto periodo de tiempo.
- Se debe implementar un sistema seguro de recogida de la información.
- El protocolo de transferencia de las estadísticas desde el ordenador cliente al servidor se puede realizar usando un método de transferencia de datos seguros como el SSL (Secure Socket Layer) integrado en Internet Explorer.
- Los datos de los usuarios o de la información personal del encuestado puede almacenarse de forma encriptada dentro de las tablas, usando un protocolo de encriptación o un método Hash.

- Recursos

- Software:
 - Lenguaje de programación con capacidad de manejo de tablas de bases de datos y orientado a la creación de páginas web (ASP, ASP.NET, PHP, JSP).
 - Base de datos para almacenar la información de las encuestas (SQLServer, POSTGRESS, Oracle).
- Hardware:
 - Servidor de Bases de Datos
 - Servidor Web

- Diseño

- Base de Datos:
 - El diseño de la base de datos se compone de dos tablas principales.
 - a) Tabla T_Encuestas formada por un *id* (identificador único para cada tupla de la encuesta), y dos tipos de datos: datos del cuestionario que se dispondrán uno u varios campos de la tabla y datos del usuario que se extraen de la base de datos de usuarios del sistema de gestión bibliotecaria.
 - b) Tabla T_Usuarios. esta tabla almacenará los *ids* de los usuarios que han realizado la encuesta y una fecha para que no la vuelvan a repetir hasta pasado un cierto periodo de tiempo.
 - c) No habrá ningún tipo de relación entre las tablas para evitar asociaciones de usuarios con respuestas. Para evitar posibles relaciones a través de la fecha, en la Tabla T_Encuestas consignaremos solo el mes de realización de la encuesta, mientras que en la tabla Tabla T_Usuarios la consignaremos completa.

T_Encuestas	
CP	<u>Id</u>
	Datos_Encuesta Datos_Usuario

T_Usuarios	
CP	<u>Id_usuario</u>
	Fecha

Figura 1 Tablas

- Diseño procedimental:

Pasos de la aplicación:

- Parte del Cliente
 1. El usuario se conecta a la aplicación de web de cuestionarios.
 2. El usuario se identifica por algún método. Si la intranet tiene un sistema de identificación automática de usuario esta identificación es automática.
 3. El usuario rellena su cuestionario.
 4. El usuario manda su cuestionario.

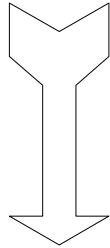
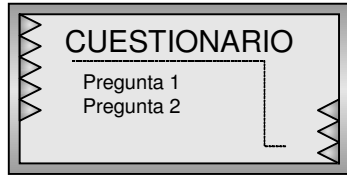
- Parte del servidor
 1. El servidor obtiene los datos enviados por el cliente (usuario)
 2. El servidor consulta datos estadísticos del cliente (sexo, edad, etc.)
 3. El servidor almacena en la tabla T_Usuarios el ID del cliente junto con la fecha de la entrevista (día-mes-año).
 4. El servidor almacena en la tabla T_Encuestas datos del usuario y de la encuesta y la fecha de la encuesta (mes-año).

Obtención de resultados

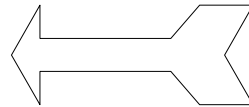
Hay distintas posibilidades de obtención de las estadísticas:

- a) En el mismo aplicativo de la intranet se puede programar una página de generación de estadísticas y gráficos. Los métodos y procedimientos para la creación de estadísticas deben ser programados según las necesidades.

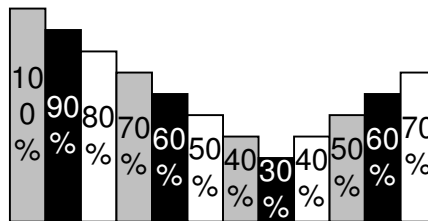
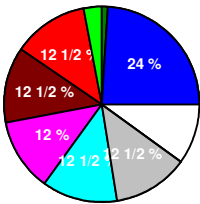
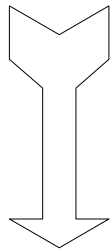
- b) Obtener la información de la base de datos para que un programa genere las estadísticas. Este programa puede ser propio (se creará implícitamente para este aplicativo), o de terceras partes, como la exportación a un paquete SPSS o a una hoja de datos Excel.



T_Encuestas	
CP	<u>Id</u>
	Datos_encuesta
	Datos_usuario



Base de datos de usuarios



Resultados

Figura 2 Proceso de obtención de datos

5. CONCLUSIONES

En los últimos años se han desarrollado enormemente las posibilidades de interacción del OPAC con el usuario. No obstante, aún quedan tareas bibliotecarias que se pueden colocar en el OPAC como es el caso del estudio de usuarios.

Creemos que su integración puede ser muy útil para conocer de forma inmediata, la opinión de los usuarios acerca de los servicios bibliotecarios y la adecuación de la biblioteca a sus necesidades.

Nuestra intención con este trabajo ha sido dar a conocer una nueva utilidad que puede integrarse en nuestro OPAC, y animar a todos los implementadores de sistemas integrados de gestión bibliotecaria a que la desarrollen y enriquezcan sus paquetes informáticos.

BIBLIOGRAFÍA

- Domínguez Sanjurjo, R. ‘Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública’ Gijón (Asturias): Trea, 1996
- Domínguez Sanjurjo, R. ‘El usuario y la biblioteca’ En: Educación y biblioteca, n. 79, 1997
- Feliu, T.; Permanyer, J. ‘Evaluació de la satisfacció del usuari de les biblioteques públiques’ En: BiD: Biblioteconomía y Documentació, n. 9, 2002
- Fernández Molina, J. C.; Moya Anegón, F. ‘Los catálogos de acceso público en línea: el futuro de la recuperación de información bibliográfica’ Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 1998
- Izquierdo Alonso, M.; Ruiz Abellán, J.; Piñera Lucas, J.T. ‘Los estudios de usuarios en los programas de gestión de calidad. Propuesta de un marco teórico integrador para el estudio del usuario de información’ En: VI Jornadas Españolas de Documentación, 1998
- Laporte, A. ‘El análisis de los públicos como instrumento de gestión’. En: Gestión de proyectos culturales. Barcelona: Ariel, 2001, pp. 226-252
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal
- Ruiz Abellán, J.; Izquierdo Alonso, M.; Piñera Lucas, J.T. ‘El cuestionario estructurado como herramienta básica para la evaluación de las instituciones documentales’ En: VI Jornadas Españolas de Documentación, 1998
- Sanz Casado, E. ‘Manual de estudios de usuarios’ Madrid: Pirámide, 1994
- Tardón, E. ‘Los OPACs: diseño, prestaciones y accesos’ [en línea]. [Consulta: 27 de agosto de 2004]. Disponible en: www.ucm.es/BUCM/pruebas/apuntes/td02.pdf