

# EL USO DEL OPAC EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS ASTURIANAS

*Juan Miguel Menéndez Llana*  
*Biblioteca de Asturias*

En los últimos años las bibliotecas asturianas han realizado un importante esfuerzo en la modificación de sus tareas mediante la introducción de sistemas informáticos. Este desarrollo de infraestructuras informáticas y la utilización, en la mayoría de los casos, de programas específicos para bibliotecas ha permitido un cambio sustancial en las labores tradicionalmente bibliotecarias que se realizaban hasta el momento.

Desde luego, estos cambios no habrán sido todo lo profundos que los profesionales hubiéramos querido, ni tan completos e integradores como hubiera sido deseable. En el caso concreto de las bibliotecas públicas, tanto dependientes de la propia Consejería de Educación y Cultura como de los distintos Ayuntamientos, esta informatización ha tenido importantes altibajos, falta de planificación, escasez de medios y muchos otros peros. Es posible que el nuevo Plan de Informatización impulsado por la Consejería en el año 2001 cambie en algo la situación, pero permítaseme ser escéptico al menos en cierto grado. También es cierto que el nivel de informatización de las distintas tareas bibliotecarias no ha abarcado todos los aspectos posibles y determinados módulos existentes en los programas informáticos no han sido aun utilizados o aplicados en su totalidad.

Sin embargo, mentiríamos si dijéramos que no se ha hecho nada. Al contrario, se ha avanzado de forma importante y nuestra situación, si la comparamos con lo que existía en nuestra región hace diez o quince años, es bastante buena. Incluso, si la comparación la hiciéramos fuera de nuestras fronteras, veríamos que estamos en niveles de informatización muy aceptables e incluso superiores a los de otras comunidades autónomas del Estado.

Pero lo que no se ha producido, a mi modesta manera de entender, es una reflexión de los profesionales asturianos sobre lo que esto significa para nuestra labor.

En primer lugar, significa una optimización de nuestros tiempos de trabajo. Muchos de vosotros recordaréis todavía el tiempo que se destinaba a confeccionar el libro-registro, como se mecanografiaban las fichas

catalográficas, la falta de recursos de ayuda a la catalogación, la realización de tejuelos a mano, la intercalación en los ficheros, el préstamo manual, etc. Pero: ¿ha existido ciertamente dicha optimización?; ¿se ha modificado de forma importante nuestra producción catalográfica?; ¿se usan todas las posibilidades de las nuevas tecnologías puestas a nuestra disposición?; ¿ha aumentado el tiempo disponible para otras tareas de información, de expurgo, etc.? Si a ello unimos una congelación, o disminución en algunos casos, de las plantillas de personal, el resultado puede ser manifiestamente mejorable.

En segundo lugar, y no por ello de segundo rango, es el aspecto relacionado con nuestros servicios y nuestros usuarios. Desgraciadamente, los profesionales solemos pasar de puntillas sobre una serie de aspectos que significan una parte importantísima de la valoración que la sociedad puede realizar de nuestro trabajo y que representan un elemento fundamental para definir nuestra rentabilidad. En este sentido: ¿se ha visto mejorada la rapidez y fiabilidad de nuestros servicios?; ¿hemos aumentado nuestros servicios?; ¿los usuarios encuentran mejores respuestas a sus demandas? Tampoco aquí, en la mayoría de los casos, salimos bien de la comparación del antes y el después.

La presente colaboración, que no pretende ser un análisis completo de lo que han significado todos estos cambios en nuestro quehacer, pretende, únicamente, analizar un elemento de esta simbiosis bibliotecas-informatización como es el uso de nuestros Opacs y de lo que ello significa en el conjunto de nuestros servicios, dejando para otros el análisis de todos esos problemas que he apuntado y que espero, al menos, abran un cauce para un planteamiento serio y profesional.

El Opac, es decir, el catálogo de acceso público en línea, es quizás uno de los elementos vertebradores de nuestra relación como bibliotecarios con nuestros usuarios. Es el elemento más significativo que han tenido nuestros procesos informáticos cara al exterior.

El análisis de cómo y cuándo se utiliza el Opac es por tanto de la mayor importancia. Los enfoques de este

análisis pueden ser ciertamente variados. Desde mi particular punto de vista, creo que dichos análisis deben basarse fundamentalmente en el usuario, en cómo éste se enfrenta a la máquina, en sus conocimientos de los métodos de búsqueda y en qué medida los resultados corresponden a lo que busca. Posiblemente, las conclusiones obtenidas pueden llevarnos a análisis del sistema en sí mismo y a cómo mejorarlo. Pero creo que no sería correcto empezar analizando nuestro producto cuando no sabemos siquiera si está cumpliendo su primer objetivo: informar al usuario.

Por lo dicho, parece claro que los estudios de usuarios, basados en encuestas y muestreos, deben ser un medio de trabajo principal para obtener los objetivos deseados. Y también es cierto que el recurso de las encuestas exige unos medios con los que no siempre contamos o que los poderes administrativos de los que dependemos no siempre entienden como fundamentales. De todas formas, en ello tendremos que avanzar en el futuro si queremos responder a las exigencias de gestión de la calidad de nuestros servicios.

Por tanto, ante la inexistencia de dichos estudios, nos conformaremos en las próximas páginas a analizar aquellos datos que nuestro propio sistema informático nos ofrece. Datos que a veces pueden parecer oscuros e ingratos pero que, a falta de mejores fuentes, pueden ayudarnos a detectar los problemas existentes.

Aunque el título de este artículo hace referencia genérica a los Opacs y al ámbito de las bibliotecas públicas, hemos de comenzar diciendo que nos estamos refiriendo exclusivamente al sistema informático Absys, comercializado por la empresa Baratz, y los datos hacen mención únicamente al uso de los Opacs en la Biblioteca de Asturias «Ramón Pérez de Ayala», la Biblioteca Pública del Estado en Oviedo y la Biblioteca Pública del Estado «Jovellanos» en Gijón.

Se ha realizado un seguimiento de las consultas en Opac desde la puesta en funcionamiento del sistema informático. En principio, los datos suministrados por el sistema Absys se refieren a todas las consultas realizadas en el catálogo en línea, en cualquiera de las bibliotecas participantes y tanto de los usuarios como del propio personal técnico.

### AÑO 1999

Año 1999 <sup>1</sup>	Búsquedas	Crecimiento <sup>2</sup> %	Visualizaciones	% <sup>3</sup>	Nulo	% <sup>4</sup>	Errores	% <sup>5</sup>
Mayo	298		160	53,69	83	27,85	0	0,00
Junio	43.959	14.751,34	18.756	42,67	14.700	33,44	164	0,37
Julio	36.469	-17,04	15.333	42,04	12.245	33,58	137	0,38
Agosto	34.343	-5,83	15.339	44,66	10.956	31,90	121	0,35
Setiembre	47.338	37,84	21.154	44,69	15.234	32,18	178	0,38
Octubre	63.345	33,81	26.778	42,27	21.138	33,37	172	0,27
Noviembre	77.143	21,78	32.335	41,92	25.928	33,61	306	0,40
Diciembre	64.614	-16,24	27.167	42,05	21.318	32,99	253	0,39
<b>Total</b>	<b>367.509</b>	<b>9,05<sup>6</sup></b>	<b>157.022</b>	<b>42,73</b>	<b>121.602</b>	<b>33,09</b>	<b>1.331</b>	<b>0,36</b>

<sup>1</sup> Los OPACs de Absys v. 4. comenzaron a funcionar el 8 de junio de 1999.

<sup>2</sup> La columna de porcentaje de crecimiento se calcula comparando la columna de búsquedas de un mes con la misma columna del mes anterior.

<sup>3</sup> Recoge el porcentaje de visualizaciones respecto al total de búsquedas.

<sup>4</sup> Recoge el porcentaje de nulos respecto al total de búsquedas.

<sup>6</sup> El porcentaje de crecimiento total de 1999 representa el porcentaje medio de

crecimiento mensual y se ha calculado mediante la mdia de los crecimientos obtenidos en el periodo julio-diciembre de 1999.

## AÑO 2000

Año 2000	Búsquedas	Crecimiento %	Visualizaciones	%	Nulo	%	Errores	%
Enero <sup>7</sup>	62.960	-2,56	26.592	42,24	21.056	33,44	268	0,43
Febrero	69.022	9,63	58.273	84,43	10.259	14,86	483	0,70
Marzo	10.3417	49,83	86.576	83,72	16.007	15,48	834	0,81
Abril	83.698	-19,07	69.377	82,89	13.119	15,67	1202	1,44
Mayo	81.658	-2,44	68.793	84,25	12.130	14,85	735	0,90
Junio	68.723	-15,85	58.261	84,78	9.932	14,45	530	0,77
Julio	54.245	-21,07	45.739	84,32	8.156	15,04	350	0,65
Agosto	50.375	-7,14	42.626	84,62	7.285	14,46	464	0,92
Setiembre	63.775	21,01	54.291	85,13	9.011	14,13	473	0,74
Octubre	92.363	44,83	77.000	83,37	14.687	15,90	676	0,73
Noviembre	93.313	1,03	78.425	84,05	14.226	15,25	662	0,71
Diciembre	69.159	-25,88	57.632	83,33	11.117	16,07	410	0,59
<b>Total</b>	<b>89.2708</b>	<b>2,49</b>	<b>72.3585</b>	<b>81,06</b>	<b>14.6985</b>	<b>16,47</b>	<b>7.087</b>	<b>0,79</b>

## COMPARATIVA ABSOLUTA 1999-2000

	CIFRAS ABSOLUTAS			PORCENTAJES <sup>8</sup>		
	1999 <sup>9</sup>	2000	Diferencia	1999	2000	Diferencia
Búsquedas	367.509	892.708	525.199	9,05 <sup>10</sup>	2,49	-6,56
Visualizaciones	157.022	723.585	566.563	42,73	81,06	38,33
Nulos	121.602	146.985	25.383	33,09	16,47	-16,62
Errores	1.331	7.087	5.756	0,36	0,79	0,43

## COMPARATIVA RELATIVA 1999-2000

	CIFRAS RELATIVAS			PORCENTAJES		
	1999 <sup>11</sup>	2000	Diferencia	1999	2000	Diferencia
Búsquedas	52.501	74.392	21.891	100 <sup>12</sup>	141,70	41,70
Visualizaciones	22.432	60.299	37.867	100	268,81	168,81
Nulos	17.372	12.249	-5.123	100	70,51	-29,49
Errores	190	591	401	100	311,05	211,05

Para que esta comparación pueda ser válida, haremos un último cuadro con cifras relativas, teniendo en cuenta las medias mensuales de cada año (los datos de 1999 se considerarán referidos a siete meses).

De todos estos datos, pueden sacarse las siguientes conclusiones:

1. Desde la puesta en marcha de Absys se ha producido un aumento constante de las búsquedas en los

<sup>7</sup> En enero de 2000 se produjo el cambio a la versión Absys 5.0.

<sup>8</sup> Los porcentajes, salvo en el caso de las búsquedas, representan el porcentaje medio anual del concepto tratado (visualizaciones, nulos o errores) respecto a las búsquedas.

<sup>9</sup> Las cifras de 1999 corresponden ex-

clusivamente a los meses de mayo a diciembre.

<sup>10</sup> El porcentaje de búsquedas representa el aumento mensual medio de las búsquedas en el año. En el caso de 1999 la media de las búsquedas se ha calculado en el periodo julio-diciembre.

<sup>11</sup> Los datos de 1999 se han obtenido rea-

lizando la media mensual en el periodo junio-diciembre.

<sup>12</sup> Partiendo de que 1999 es el valor 100 para las búsquedas, visualizaciones, nulos y errores, el porcentaje en 2000 representa el aumento mensual medio de cada concepto en ese año respecto al mismo concepto en 1999.

Opacs. Este aumento progresivo se ha visto agudizado en el año 2000, llegando a más de un 40% sobre 1999. Sin embargo, es posible que dicho aumento se encuentre estabilizado, ya que la media de crecimiento en este último año ha sido únicamente del 2,5%. Es posible que, salvo la incorporación de más terminales o nuevas bibliotecas en línea, los datos absolutos de búsquedas no tengan diferencias significativas en años posteriores.

2. También se ha producido un aumento significativo de las visualizaciones correctas, pasando de un 42% en 1999 a un 81% en 2000 (si no se tuviera en cuenta el mes de enero, el porcentaje se elevaría al 84%). Aunque cualquier esfuerzo para aumentar este porcentaje redundaría en un mejor servicio, los actuales porcentajes parecen consolidados y no parece posible mejorar de forma significativa los resultados.

3. Es preocupante el número de búsquedas nulas. Aunque en 2000 se han disminuido en casi un 30% respecto al año anterior, siguen siendo todavía más del 16% del total de búsquedas. Parece evidente que es un porcentaje demasiado alto y el inconveniente principal para aumentar las visualizaciones.

4. Aunque durante el año 2000 ha existido un aumento de búsquedas erróneas, su número sigue siendo insignificante y completamente asumible.

5. Por último, no podemos dejar de indicar la conveniencia de modificar el actual sistema informático para que sus datos estadísticos nos permitan estudiar otros elementos relacionados con el uso de los Opacs en nuestras bibliotecas. En la actualidad, Absys no nos informa cómo se han producido las búsquedas. Sería muy importante conocer si éstas se realizan en toda la base de datos o en fondos concretos, cuántas de las búsquedas se realizan en cada uno de los campos, si se utilizan los delimitadores de fecha, material y lengua. Tampoco nos permite el sistema informático conocer qué tipo de usuario o para qué fines ha utilizado el Opac. Esta información sería posible si pudiéramos conocer, por ejemplo, cuántas consultas se han realizado en cada uno de nuestros servicios (préstamo de adultos, sala de infantil, sala de consulta, etc.). Por lo tanto, el sistema es mejorable y deberemos presionar al proveedor para que realice las correspondientes modificaciones.

Para finalizar este artículo no quisiera dejar pasar la oportunidad sin reflexionar sobre la importancia de modificar nuestros hábitos bibliotecarios. Para ello, nada mejor que citar las palabras de Marta de la Mano González: «... sin embargo, todas las posibilidades que, indudablemente, ofrece este tipo de catálogo..., se ven notablemente mermadas por el desconoci-

miento que el usuario tiene del sistema. Es aquí donde el bibliotecario se presenta como el intermediario necesario entre usuario y catálogo. El profesional de la biblioteca debe abandonar los estrechos límites marcados por las rutinas de funcionamiento interno, y asumir, definitivamente, su misión: orientar y ayudar al usuario en su búsqueda personal del conocimiento. La formación del usuario aparece, así, como un reto ineludible...»<sup>13</sup>

Poco podemos añadir a estas palabras que, aunque escritas hace más de un lustro, tienen hoy más vigencia que nunca. Siempre he sido partidario de la formación de usuarios, no como una labor alejada de nuestro quehacer e ingrata, sino como una verdadera obligación de nuestras bibliotecas y una labor que, seguro, nos reportaría más satisfacciones que desengaños. Pero esa formación de usuarios sigue sin existir en nuestros centros. Para que dicha formación pueda recibir ese nombre merecidamente debe contextualizarse en todo un programa genérico de fines y objetivos y debe dejar de ser un esfuerzo solitario e individual.



<sup>13</sup> MANO GONZÁLEZ, Marta de la: «El impacto del Opac en el universo bibliotecario español: ¿un reto para la

formación de usuarios?». En: *IV Jornadas Españolas de Documentación Automatizada*. – Oviedo: Universidad

de Oviedo, 1994, p. 565.