

LA INFLUENCIA DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS EN LA MEJORA DE LA CONSULTA DE UN CATÁLOGO BIBLIOGRÁFICO

Resumen - Evaluación del OPAC de la Biblioteca Pública de la Casa de las Conchas de Salamanca (España) mediante un análisis de su interfaz y dos encuestas de evaluación de usuarios, para conocer el nivel de utilización del mismo y su adaptación a las personas que lo utilizan. Los resultados demostrarán que los usuarios son reacios a seguir un proceso de formación informacional y que tienden a utilizar lo que ya conocen en sus búsquedas en recursos informativos ajenos al catálogo.

Palabras clave: Evaluación de catálogos, alfabetización informacional, usabilidad, Biblioteca Pública de Salamanca.

Andrea de Cea Jiménez
Alumna del programa de Doctorado en
Documentación de la Universidad de
Salamanca
andraci@usal.es

Genaro Luis García López
Prof. Doctor en el Departamento de
Biblioteconomía y Documentación de la
Universidad Salamanca
genaroluis@usal.es

THE INFLUENCE OF USER INSTRUCTION IN THE IMPROVEMENT OF A BIBLIOGRAPHIC CATALOGUE CONSULT

Abstract - An evaluation of the "Casa de las Conchas" Public Library of Salamanca (Spain) OPAC using an interface analysis and two user survey questionnaires was conducted in order to determine to what degree users employed this resource and how well the catalogue adapted to their needs. It is concluded that users are reluctant to follow an information literacy process, and they tend to use what they already know when they search information resources separate from the catalogue.

Keywords: OPAC evaluation, information literacy, usability, Public Library of Salamanca.

A INFLUÊNCIA DA EDUCAÇÃO DO USUÁRIO NA MELHORIA CONSULTAR UM CATÁLOGO DA BIBLIOTECA

Resumo - Avaliação do OPAC da Biblioteca Pública da Casa das Conchas de Salamanca (Espanha) através de uma análise da sua interface e de dois questionários de avaliação dos utilizadores, com o objetivo de conhecer o nível de utilização do mesmo e da sua adaptação às pessoas que o utilizam. Os resultados demonstram que os utilizadores são refratários a seguir um processo de literacia da informação e tendem a utilizar o que já conhecem nas suas pesquisas em recursos informativos alheios ao catálogo.

Palavras-chave: Avaliação de catálogos; alfabetização informacional, pesquisa nos catálogos, Biblioteca Pública de Salamanca.

1. EL OPAC COMO PIEDRA ANGULAR DE LA BIBLIOTECA

Se puede definir catálogo comoⁱ: “Relación ordenada en la que se incluyen o describen de forma individual libros, documentos, personas, objetos, etc., que están relacionados entre sí”. Además la American Library Association lo define de la siguiente maneraⁱⁱ:

A computer-based and supported library catalog (bibliographic database) designed to be accessed via terminals so that library users may directly and effectively search for and retrieve bibliographic records without the assistance of a human intermediary such a specially trained member of library staff.

Estas definiciones coinciden en que el catálogo es el conjunto de registros que forman el fondo de una biblioteca; estando éste organizado de forma que pueda ser consultado por el usuario, sin la ayuda de un profesional de la información.

En el día a día observamos que en el uso de los servicios bibliotecarios el catálogo se vuelve cada vez más necesario, resultando casi imposible la búsqueda de un documento sin la ayuda de éste, convirtiéndose, por tanto, en la piedra angular de la biblioteca ya que se establece como puente entre el usuario y el fondo de la biblioteca. Esto es así porque la visualización de la información bibliográfica se ofrece directamente a través del catálogo.

Dentro de la automatización de los catálogos, al igual que hace Hildrethⁱⁱⁱ, se pueden diferenciar tres generaciones definidas cada una de ellas por la evolución que éstos realizaban a lo largo de los años con características como la inclusión de diversos puntos de acceso, el ofrecimiento de ayuda en línea, la posibilidad de refinar la búsqueda, la inclusión de diferentes formatos de visualización, la navegación hipertextual, etc. Posteriormente algunos autores como Rahmatollah Fattahi^{iv} incluyen una cuarta generación caracterizada por la evolución de las Interfaces Gráficas de Usuario que se alejan de las tradicionales interfaces de menús y utilizan sistemas de conexión de tipo cliente-servidor.

Aunque actualmente el catálogo es de acceso público, no todos los usuarios tienen, obviamente, el mismo nivel en el manejo de destrezas informacionales. Ésta ha sido la razón principal por la que se ha decidido realizar esta investigación, que consiste en

un experimento en el que se compara la utilización y conocimiento de los usuarios sobre un OPAC antes y después de haber seguido un proceso de formación.

Para ello se ha procedido a, en primer lugar, realizar una revisión del catálogo de la Biblioteca Pública “Casa de las Conchas” de Salamanca en España (por ser de más fácil acceso que otras bibliotecas como las universitarias o escolares entre otras) para, posteriormente, formular una serie de preguntas en base a las cuales se ha ofrecido una formación (para mejorar su alfabetización informacional) a los usuarios entrevistados cuyo aprendizaje ha sido evaluado con otra batería de preguntas.

Alfabetización informacional podríamos definirla como: “Knowing when and why you need information, where to find it, and how to evaluate it, use and communicate it in an ethical manner”^v, por lo tanto estaría relacionada con el aprendizaje a lo largo de la vida y la inclusión social, por el desarrollo de destrezas que sirven para el mundo laboral, llegando a ser considerado como un derecho civil según el mismo autor.

Entre los objetivos de esta investigación se pueden destacar los siguientes:

1. Saber si el nivel de conocimiento que tiene un grupo de usuarios, sobre destrezas informacionales influye en el uso del catálogo. En caso afirmativo, comprobar si los usuarios utilizan más el catálogo después de seguir un curso de formación que antes de saber utilizarlo.
2. Conocer el nivel de utilización de los usuarios con respecto al OPAC sobre el que se va a trabajar.
3. Comprobar si el catálogo está adaptado a los conocimientos reales del usuario.
4. Describir la interfaz de consulta del OPAC para proceder a una posterior evaluación de la misma, pues será el elemento de contacto entre el sistema y las personas que interactúen con él.

Se ha decidido realizar este experimento tras comprobar que resulta interesante estudiar a los usuarios, cómo se desenvuelven, qué piensan y hasta qué punto están dispuestos a mejorar en el manejo de un sistema automatizado de recuperación de información bibliográfica^{vi}.

La metodología utilizada ha consistido en la elaboración de encuestas de evaluación que han sido distribuidas a un conjunto de usuarios seleccionados aleatoriamente, intercalando en el proceso un curso de formación de usuarios sobre alfabetización informacional^{vii}. Además se ha evaluado la interfaz de consulta del OPAC.

El catálogo escogido para la elaboración de este estudio es el de la Biblioteca Pública del Estado de Salamanca perteneciente al catálogo colectivo de la Bibliotecas Publicas del Estado de Castilla y León, éste ha sido escogido por pertenecer a bibliotecas de ámbito público, lo que significa que no tiene ninguna restricción de acceso; además ofrece mayor posibilidad de consulta frente a una biblioteca escolar o universitaria. Otra de las razones de su elección se debe a que el sistema Absys es muy utilizado y conocido, por lo que los resultados de este trabajo podrían aplicarse a otras bibliotecas con el mismo modelo de OPAC.

Tanto la calidad del catálogo como la satisfacción del usuario son dos elementos importantes en la medición del rendimiento de las bibliotecas, de tal modo que, por ejemplo, de los 17 indicadores de rendimiento propuestos por la IFLA a mediados de los años noventa del pasado siglo para bibliotecas universitarias^{viii}, dos de ellos (“Búsqueda de ejemplar conocido” y “Búsqueda por materias”) se pueden incluir en el primer grupo y otros dos (“Satisfacción del usuario” y “Satisfacción del usuario con los servicios ofrecido para uso remoto”)^{ix} en el segundo. En el mismo sentido, REBIUN^x también ha propuesto indicadores similares: “Nivel de éxito en búsquedas por títulos en catálogos” y “Nivel de éxito en la búsqueda en catálogos por materias” (en el área correspondiente a búsquedas en catálogos) y “Satisfacción del usuario”.

2. EVALUACIÓN INICIAL DEL NIVEL DE LOS USUARIOS A TRAVÉS DE UNA PRIMERA ENCUESTA

Tras analizar y evaluar el catálogo con el fin de conocer su grado de amigabilidad, así como las ventajas e inconvenientes que puede presentar pensando especialmente en los usuarios finales, se llevó a cabo una encuesta (de forma oral) con usuarios inexpertos.

Existen diferentes técnicas de recogida de datos^{xi}: encuesta y entrevista, observación participante, grupos de discusión, grupo delphi, registro de protocolos, registro de transacciones de logs, etc.

Se ha escogido la encuesta con presencia del encuestador^{xii} debido a que sus características se adaptan mejor a este estudio, entre ellas la posibilidad de observar directamente aspectos que de otra forma sería imposible tener en cuenta como reacciones, pensamientos, etc. Se ha decantado por una encuesta estructurada frente a una encuesta flexible ya que las preguntas a realizar siguen una estructura predeterminada sin depender su orden de la respuesta del encuestado. Como resultado se trabaja con una encuesta estructurada combinando preguntas abiertas y cerradas ordenadas en las que cada una de ellas cumple un propósito concreto.

La duración del proceso encuestador fue de entre 15 y 20 minutos, de tal forma que la persona que hace la encuesta va guiando y explicando a los encuestados el significado de las preguntas.

Para la realización de la encuesta se utilizaron una serie de elementos como: un PC con conexión a internet para acceder al catálogo; una copia de la encuesta con anotaciones propias y láminas con la pantalla de búsqueda avanzada, la pantalla de registros intermedia, la pantalla de registros en formato extenso y el registro de una publicación periódica.

2.1 Encuestados

Como muestra para el estudio se escogieron individuos con edades comprendidas entre los 13 y los 46 años en diferentes ocupaciones como estudiantes y empleados, de tal forma que se cubrieran las categorías de adolescentes, adultos y mayores de 40, intentando que de cada categoría hubiera el mismo porcentaje de muestra. Éstos debían pertenecer a la población salmantina, cuyo catálogo ha sido escogido, y se seleccionaron personas inexpertas en el manejo del OPAC para poder advertir más notoriamente los resultados de este estudio.

Debemos aclarar en este punto que con esta encuesta no se debe caer en una falacia individualista^{xiii}, es decir, no se deben crear conclusiones sobre un grupo en general cuando sólo hemos analizado algunos casos individuales de cada uno de esos grupos; así mismo cuando se analicen las encuestas se podrá comprobar que el nivel de cada uno de los encuestados es muy diverso junto con otras características que se verán a continuación.

La realización de la encuesta de forma oral ofrece una gran ventaja que es la posibilidad de incluir cierta información que no aparece en ninguna de las preguntas, así como anotaciones de los propios encuestados o datos adicionales como el énfasis de una frase, etc.

Además, el trabajo de campo ha sido realizado frente a un catálogo, por lo que el proceso entrevistador iba acompañado de un componente práctico. También hay que tener en cuenta que algunos usuarios habían consultado muy poco un catálogo bibliográfico, por lo que esto les ayuda mucho más a realizar la encuesta. Con respecto a estos últimos, las preguntas no se han formulado con la estructura “¿Cómo busca....?” sino con la estructura “¿Cómo buscaría...?”.

Para poder realizar la encuesta de forma completa, en aquellos casos en los que el encuestado no conocía alguno de los elementos (por ejemplo en la pregunta 27 en la que se les preguntaba si sabían qué es una publicación periódica) se les explica para que puedan contestar a las siguientes preguntas referidas a ese elemento.

2.2 Resultados

Para evaluar los resultados las encuestas han sido analizadas de diferentes formas:

- De forma individual.
- Por edades. En las que los usuarios se habían dividido en cuatro grupos:
 - *Adolescentes* de 12 a 19.
 - *Jóvenes* de 20 a 25.
 - *Adultos* de 26 a 39.
 - *Mayores de 40* en adelante.
- Por sexo.
- Por ocupación. Distinguiendo entre:
 - Trabajadores.
 - Estudiantes.

Una vez que se han dividido los encuestados se puede comenzar el análisis organizado en los apartados que explicamos a continuación.

Conocimiento de los usuarios

Pocas personas saben que el catálogo de la Biblioteca Pública del Estado de Salamanca forma parte del catálogo colectivo de todas las Bibliotecas Públicas de Castilla y León y que, por consiguiente, se pueden consultar los fondos de todas estas bibliotecas y en algunos casos los fondos de todas las bibliotecas públicas de una provincia (lo que incluye las públicas del Estado y municipales).

Asistencia a la biblioteca

Se pueden observar diversas respuestas predominando la falta de asistencia entre los adolescentes y la continuación del tópico de la biblioteca como lugar de estudio tanto entre los adolescentes como entre algunos jóvenes.

Por consiguiente, las personas mayores casi nunca visitan la biblioteca. Se podría justificar esta ausencia por causas laborales o por falta de interés. Además, las mujeres son las que más acuden a la misma, junto con los estudiantes.

Utilización del catálogo

Por lo general poca gente utiliza el catálogo^{xiv}. Si analizamos este fenómeno encontraremos una de las más comunes (y desoladoras) respuestas, y es que la mayoría de los usuarios encuentran al catálogo igual de útil que a la biblioteca, es decir, poco; la mayoría de la gente piensa que se puede llegar a la biblioteca y encontrar fácilmente lo que se está buscando, o que se puede localizar en el catálogo todo lo que se busca con un esfuerzo mínimo.

Suele considerarse muy fácil la utilización del OPAC, lo que implica un sentimiento de suficiencia y esto a su vez conlleva el no preguntar al bibliotecario, no consultar la ayuda, incluso admitir que no se tiene ningún problema a la hora de utilizar el catálogo.

Sin embargo, “no es oro todo lo que reluce”, y aunque los usuarios no suelen cuestionar su grado de alfabetización informacional, se puede constatar fácilmente sus escasos conocimientos a la hora de interactuar con el catálogo, como se puede comprobar a través de diferentes respuestas de la encuesta en las que en muchas ocasiones ellos mismos se contradicen, y de otros elementos que se verán posteriormente, como por ejemplo, el hecho de que ni siquiera saben buscar la URL del catálogo a través de un motor de búsqueda.

Facilidad de uso

Muchos de los encuestados han pensado que a simple vista el catálogo es fácil de utilizar y, después de haberlo intentado por primera vez, se han dado cuenta de que no es así. Para este estudio, se analizará este hecho como uno de los más importantes y en cuya línea se basará parte del análisis. Cabe preguntarse, pues, lo siguiente: *¿Por qué el usuario piensa que el catálogo es fácil de utilizar aunque en realidad él mismo no sabe cómo utilizarlo?*

En primer lugar, porque no se entiende realmente el concepto de *utilización del catálogo*. La gran mayoría cree que la única utilidad que tiene un OPAC es la de buscar. Esto se ve en los problemas que tienen a la hora de utilizar el catálogo, realizar reservas, renovaciones, etc. Para los usuarios utilizar el catálogo significa introducir un par de datos y “se contentan” con lo primero que la pantalla les ofrezca. Es bastante difícil creer que una persona sepa utilizar un catálogo cuando ni si quiera sabe qué es una materia y, menos aún, qué es un índice.

De hecho, es muy común que los usuarios utilicen elementos sin ser conscientes de que los están utilizando. Por ejemplo, pueden utilizar materias sin saber que la información que están introduciendo es una materia y podría pasar lo mismo con operadores y con los tipos de búsqueda, pues muchos de los encuestados utilizan la búsqueda avanzada citando las cualidades que ésta tiene, pero sin saber que lo que están utilizando se llama búsqueda avanzada.

Problemas

Muchos de los problemas citados anteriormente vienen ocasionados por las nuevas tecnologías. Hoy en día estamos acostumbrados a los motores de búsqueda de internet; lo que influye en la interacción en el OPAC puesto que la mayoría de los usuarios están acostumbrados a buscar por palabra clave y a manejar las ventanas del navegador.

Esto conlleva que muchas veces se utilizan sólo las opciones del navegador y se olvidan las opciones que ofrece la misma página del catálogo que se está usando, como la utilización de las flechas de desplazamiento o la exportación de registros.

Los usuarios también están acostumbrados a encontrar la información fácilmente (en internet) y se conforman con ésta ya sea o no suficiente para sus necesidades informativas; y, lo más importante, lo sepan o no.

Elementos más utilizados

Los elementos que más utilizan los encuestados a la hora de buscar, de entender o de moverse por el catálogo son los elementos más utilizados en la “vida cotidiana” como *Autor* o *Título*.

Por supuesto estos dos son los más utilizados para realizar búsquedas tanto por ser los más conocidos como porque los usuarios prefieren la comodidad de introducir la información más fácilmente, sin considerar otros limitadores como la editorial o cualquier otro campo, pero sin saber que de este modo podrán obtener más ruido documental.

Además, muchos usan autor y título para buscar indistintamente, sin saber cuál de las dos opciones es más útil en cada contexto. De hecho, sólo una persona de las encuestadas presenta preferencia por uno de los dos. Por ejemplo, a la hora de buscar una novela (y aún conociendo su título) muchos encuestados buscaban por autor, teniendo que seleccionar posteriormente entre todas las obras de dicho autor.

Con respecto a los elementos más utilizados, llama la atención que muchos de los encuestados no entiendan términos como *Cualquier campo*, *Historial de búsqueda* y otros que son bastante conocidos.

Introducción de elementos

Ha resultado curioso comprobar lo siguiente: cuando en la pregunta número 18 se interrogaba a los encuestados sobre si, conociendo distintos datos de un documento (como autor, título y editorial), los utilizarían todos en la estrategia de búsqueda, sus respuestas fueron mayoritariamente afirmativas. Sin embargo, cuando posteriormente se observó cómo realizaban las búsquedas, se pudo comprobar que realmente no lo hacían de esa manera y tenían tendencia a hacer búsquedas por palabra clave.

Publicaciones periódicas y registros bibliográficos

Se puede constatar también que la mayoría de los encuestados no sabe o no entiende completamente el concepto de *publicación periódica*. Además, es en este conjunto de preguntas sobre las publicaciones periódicas cuando se les comenzó a preguntar acerca de la comprensión de los registros. Sobre esta cuestión se podría profundizar mucho más, pero nos limitaremos en esta ocasión a mencionar la dificultad que les supone identificar los distintos elementos de un registro bibliográfico, siendo para los más jóvenes un poco más fácil por estar ya más acostumbrados a las nuevas tecnologías.

Como ya se ha dicho anteriormente, los elementos que más se entienden son los más utilizados y viceversa. Este es el caso del formato en el que se pueden visualizar los registros. Si ya es difícil que el usuario conozca la existencia de un formato etiquetado (el que se presenta por omisión) o ISBD, mucho más difícil es que comprenda la información en formato MARC.

Satisfacción del usuario

Este aspecto hoy en día es considerado como un elemento fundamental en los estudios de calidad. Por ejemplo, uno de los tres ítemes de los elementos basados en datos que se consideran entre los criterios de evaluación del modelo ANECA para la

evaluación de calidad de bibliotecas universitarias^{xv} es precisamente el “grado de satisfacción de los usuarios”.

Podemos profundizar en la satisfacción de los usuarios^{xvi} analizando la pregunta trigésimo primera y tomando como marco teórico el que ofrecemos en la siguiente figura^{xvii}.

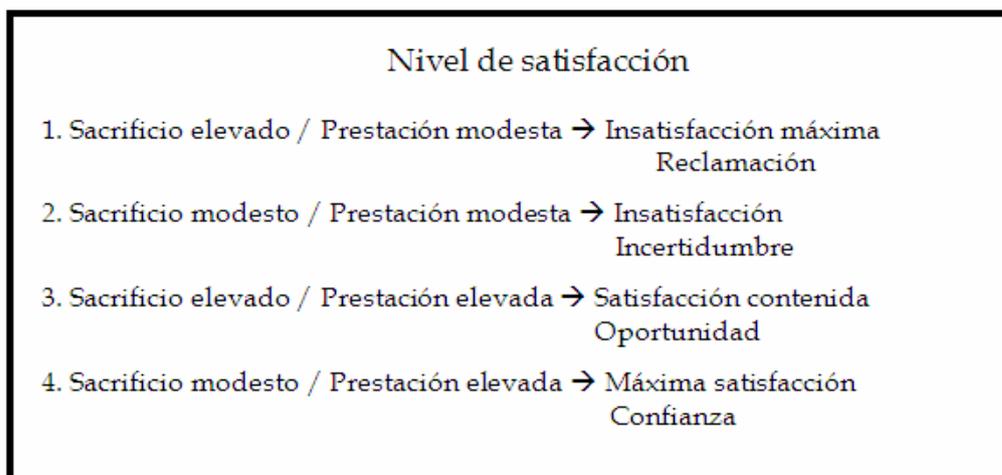


Figura: Nivel de satisfacción del usuario. Fuente: REY MARTÍN, Carina. La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de documentación*, 2000, n. 3, p. 142.

El sacrificio realizado por el usuario puede observarse a lo largo de toda la encuesta (esfuerzo que en su gran mayoría es bajo) y la prestación es modesta o casi nula con respecto a los deseos de los usuarios.

Desde otro punto de vista podemos considerar la calidad de un servicio (y la consiguiente satisfacción de sus usuarios) como la diferencia entre las percepciones reales que los usuarios tienen del servicio y las expectativas que sobre el mismo se habían creado con anterioridad; lo que se denomina “teoría de los *gaps*”, que es la base del modelo de evaluación de la calidad ServQual que también se aplica a bibliotecas^{xviii}. Otros modelos de evaluación de la calidad, como LibQual^{xix}, de uso específico en bibliotecas, se basan en la misma filosofía y entre sus criterios de evaluación consideran tener en cuenta que ésta esté orientada al usuario y se centren en conocer la satisfacción de los usuarios.

Es en la pregunta número 31 donde pueden verse la satisfacción, la probabilidad de que los usuarios vuelvan a consultar el catálogo y la acción de éstos con respecto a esta situación. Las respuestas más repetidas son: “Realizo de nuevo la búsqueda con otros datos o datos parecidos” y “Pregunto al bibliotecario”. Incluso hay usuarios que prefieren abandonar la búsqueda, con lo que podemos observar, en la primera premisa del cuadro, que no hace falta que el sacrificio sea elevado y la prestación modesta para sentirse insatisfecho.

Probabilidades de reutilización del catálogo y formatos de visualización

Si se habla de las probabilidades de que un usuario vuelva a consultar el catálogo se debe tener en cuenta, además del grado de satisfacción con respecto a los resultados, la comprensión de la información ofrecida. De esta forma si los usuarios no saben qué formato están utilizando para consultar la información mucho menos sabrán cambiar de formato a uno que les resulte más fácil (por ello, aunque a simple vista no lo parezca, es importante informar de las diferentes formas que existen de visualizar los registros).

Por suerte, el catálogo, por omisión, muestra la información en un formato etiquetado y todos los encuestados entienden bien casi todos los elementos. A la hora de mostrar a los usuarios los diferentes tipos de formato se deja suficientemente claro que el formato etiquetado es el más fácilmente comprensible.

Ubicación física

Uno de los grandes problemas con el que se encuentran los usuarios a la hora de localizar un documento es la ubicación física del mismo dentro de la biblioteca. Lo que se dificulta por el hecho de que muchos de ellos no conocen las signaturas, ni son capaces de asociar el título de un tejuelo con una sección de la biblioteca.

Se podría afirmar que aunque la búsqueda en el catálogo haya sido completamente satisfactoria, se sabe que la misma no termina hasta que se encuentra el documento físico en la biblioteca^{xx}, por lo tanto la búsqueda realmente resultaría fallida.

Conocimientos informáticos

Se puede comprobar (aunque sólo en un caso) que unos conocimientos mínimos de informática pueden ayudar a entender algunos conceptos clave, pero no sólo a la hora de entenderlos sino también a la de utilizar el ratón, las barras de desplazamiento, etc.

Para ver esto se puede observar el caso de otro de los encuestados cuyo mayor problema a la hora de utilizar el catálogo era el escaso conocimiento de informática que tenía. No obstante, hay que matizar que no es estrictamente necesario un conocimiento de ofimática a nivel experto para poder consultar un OPAC, sino que con un poco de intuición (como demuestra otro de los encuestados) es suficiente.

En este sentido podemos afirmar (extrapolando los datos a la realidad española) siguiendo a Rendón, Naranjo y Giraldo que^{xxi}:

A pesar de que en la actualidad se habla de globalización, la era de la información y el conocimiento, la revolución de las comunicaciones y la presencia de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's) en la dinámica social, cultural, económica y política de los países, las bibliotecas universitarias y públicas -especialmente estas últimas- en varios países de Latinoamérica, presentan un panorama completamente diferente a la verdad acuñada por los fenómenos de globalización y rompimiento de fronteras.

Desinterés

La mayoría de las deficiencias en la utilización del catálogo se deben fundamentalmente a la falta de atención y cierto desinterés por parte de los usuarios, tal como se puede ver en algunas de las encuestas en las que si el usuario ve el botón necesario para la acción que precisa lo utiliza y si no no se molesta en buscarlo.

Esta situación lleva, evidentemente, a que el usuario muchas veces no obtenga el resultado que quiere y que no esté plenamente satisfecho, lo que influye a la hora de que valore el catálogo y su utilidad.

Cambios genéricos en el catálogo

Aquí veremos algunas de las respuestas para la pregunta número 50, que era de carácter abierto e indagaba sobre posibles mejoras y cambios en el catálogo.

Como se ha podido comprobar a lo largo de toda la encuesta, los usuarios no matizan mucho sus respuestas, y su participación e interés no es muy elevado, por lo que la mayoría no ha respondido a esta pregunta.

Aquellos que sí lo han hecho son en su gran mayoría jóvenes y estudiantes, y todos piden un cambio en el catálogo para que éste sea más sencillo, como la creación de espacios diferenciados para diferentes tipos de usuarios, cambio de formato del OPAC, etc.

Aquí podemos comprobar que estas respuestas en las que se pide más sencillez y facilidades al catálogo contradicen las anteriores en las que se ha afirmado que el OPAC era fácil de utilizar.

Así mismo, sólo una persona ha pedido mejoras referidas a aspectos técnicos, como la inclusión de cierta información en la pantalla intermedia de registros.

3. ELABORACIÓN Y FACILITACIÓN DE UNA FORMACIÓN EN BASE A LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

Después de haber analizado los resultados de las encuestas es el momento de comenzar con la segunda parte del estudio de campo: la formación de los usuarios^{xxii}.

Se llevó a cabo un proceso de formación en base a lo que se había analizado en la primera encuesta. Los encuestados leyeron esta información en un periodo de dos semanas, con la posibilidad de consultar las dudas en cualquier momento de dicho periodo, para contestar después a la segunda encuesta^{xxiii}.

La información que se facilitó fue elaborada a partir de datos extraídos de diferentes fuentes como el propio OPAC y otras páginas de formación de usuarios de bibliotecas que usan el mismo tipo de software para el catálogo. Hay que tener en cuenta que esta formación fue adaptada a los usuarios de esta encuesta, por lo que se trataba de una capacitación básica y muy sencilla^{xxiv}.

Huelga decir que la formación de usuarios es un elemento de primordial importancia para conseguir una adecuada utilización de los recursos de información que ofrece cualquier biblioteca actualmente. Además, es moneda corriente considerar la formación en general como un criterio en la evaluación de la calidad de servicios y sistemas de información. Así, por ejemplo, entre los criterios de evaluación de la ANECA para las bibliotecas universitarias, a la hora de medir la eficacia en la prestación de servicios, se incluyen los siguientes^{xxv}:

- La proporción de estudiantes que han recibido formación sobre el funcionamiento de los servicios de biblioteca.
- Las sesiones de formación de usuarios.
- El número de asistentes a sesiones de formación de usuarios.

4. REALIZACIÓN DE LA SEGUNDA ENCUESTA EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Esta encuesta fue elaborada después de haber analizado los resultados de la primera y durante la formación de usuarios. Las preguntas son similares a las de la primera encuesta con excepción de algunas de ellas con las que se pretende observar la evolución de los encuestados.

Las preguntas tienen que ver con la formación recibida y el intervalo de tiempo desde la formación y la realización de la encuesta; de tal forma que si se les pregunta por la frecuencia de la utilización del catálogo se les está preguntando cuántas veces han consultado el OPAC desde que recibieron la formación.

Con respecto a aquellas personas que durante el periodo de formación no habían realizado algunas de las acciones sobre las que se les demandaba, la pregunta se transformó de la misma forma que ocurría en la primera encuesta con respecto a aquellas personas que nunca habían utilizado el OPAC. Así, de la estructura “Ahora que ya sabe buscar en el catálogo ¿Cómo busca...?” a la estructura “Ahora que ya sabe buscar en el catálogo ¿Cómo buscaría...?”

Como parte de los resultados son muy parecidos a los de la primera encuesta el análisis se centrará en los datos más relevantes para el experimento.

4.1. Resultados

Visitas y uso

La visita a la biblioteca y la utilización del catálogo se ha mantenido con respecto a la encuesta anterior. Hay que tener en cuenta que el tiempo del que han dispuesto a partir de la entrega del manual de formación puede no haber sido suficiente o no se ha presentado la ocasión o necesidad de ir a la biblioteca o utilizar el OPAC.

Parafraseando a un bibliotecario con amplia experiencia en mejora de servicios bibliotecarios^{xxvi} podríamos decir que:

La biblioteca es el lugar o uno de los lugares más apropiados para la lectura, como lo puede ser la rivera de un río, el recodo de un sendero o la sombra de un castaño. Pero a diferencia de estos lugares sosegados donde estamos nosotros con el autor del libro y con la naturaleza, en la biblioteca somos multitud en igualdad de diálogo permanente. Sus estantes están repletos de reflexiones, ideas, pensamientos y creaciones artísticas que nos interpelan y nos reclaman.

Y precisamente ese reclamo será más potente si ofrecemos a los usuarios servicios de calidad, catálogos adaptados a sus necesidades y formación en destrezas informacionales.

Alusiones a la formación

En primer lugar debemos tener en cuenta que los encuestados han realizado esta segunda encuesta después de haberse leído la formación (incluso en muchas preguntas se hace referencia a ella), por lo que muchas respuestas están contestadas como reflejo fiel de las palabras de dicha formación como podemos ver en las primeras preguntas sobre la dependencia del catálogo.

Pero como sabemos, la utilización del catálogo se aprende haciendo hincapié en la práctica, y por ende la teoría no es suficiente para realizar muchas de las acciones que éste ofrece, por lo que la eficacia de la formación se ve en este tipo de preguntas a lo largo de toda la encuesta.

Acceso

Podemos ver como ahora muchos de los encuestados acceden al catálogo desde casa e incluso lo combinan con un acceso desde la biblioteca. Esta es otra de las pruebas de que los usuarios ponen en práctica al pie de la letra la formación adquirida, esto puede verse cuando a la hora de acceder al catálogo desde casa muchos ya no utilizan sólo un buscador de internet sino que lo hacen desde uno de los portales facilitados en la formación y además citando dicha formación.

Facilidad para interactuar con el catálogo

En la primera encuesta se formulaban, entre otras varias, las siguientes preguntas:

- ¿Le resulta fácil la utilización del catálogo a simple vista?
- ¿Y después de intentarlo?

En esta segunda encuesta estas preguntas son sustituidas por una sola, que quedó redactada así: ¿Le resulta fácil la utilización del catálogo?

Esto se debe a que el usuario ya ha utilizado el OPAC (tanto durante el proceso de formación como por libre después de haber realizado la primera encuesta) y por lo tanto no tendría sentido preguntar por su opinión del catálogo visto por primera vez.

Se comprueba que una vez leída la información sobre formación y entendida la utilización del catálogo resulta más fácil a todos los encuestados, aunque la mayoría sigue ciñéndose sólo a buscar, siendo muy pocos casos los que han comenzado a realizar otras acciones como renovar o reservar.

Cambios en la percepción de los usuarios

Parte de los usuarios admiten que su problema es la búsqueda de un documento concreto, esto lleva a ver cómo han evolucionado, de tal forma que ahora son capaces de identificar que su verdadera dificultad es encontrar la información que realmente necesitan, por lo que ya saben que no todos los registros que recupera el catálogo son útiles. Esta conclusión da a entender que gran parte de los encuestados ha *madurado* con respecto a la encuesta anterior.

Tiempos de búsqueda

Con respecto a los tiempos de búsqueda, prácticamente todos los usuarios (exceptuando dos casos, uno de ellos por tener dificultades informáticas) emplean menos de cinco minutos en realizar una búsqueda.

Pero se recuerda lo que se dijo en la encuesta anterior, la búsqueda de un documento no termina hasta que se encuentra físicamente dicho documento en la biblioteca, acción que la mayoría de los encuestados no se ve en condiciones de conseguir. Se ve con esto que a los usuarios les resulta bastante difícil poner en práctica la teoría de la formación.

Búsqueda avanzada

En este caso ya se utiliza la búsqueda avanzada sabiendo lo que es, al contrario que en la primera encuesta en la que algunas personas la utilizaban pero no conocían su nombre. Además, ésta se combina a veces con la búsqueda simple dependiendo su uso de la cantidad de datos de la que se disponga para buscar.

Afortunadamente en esta ocasión los encuestados no se contradicen a sí mismos cuando dicen que en el caso de tener varios elementos de búsqueda introducirían todos en su campo correspondiente y después se descubriría que no lo hacían, sino que ahora sí llevan a cabo esta acción e incluso han llegado a utilizar el índice de materias alguna vez.

Búsqueda de publicaciones periódicas

“¿Cómo busca una publicación periódica?” La pregunta número 27, en la que se indaga acerca de cómo el usuario buscaría una publicación periódica, ha sido contestada casi del mismo modo que en la encuesta anterior. ¿Por qué? Porque éste es un dato que no ha sido facilitado de forma explícita en la formación.

Únicamente dos de los encuestados se han percatado de que en realidad esta información sí está incluida en la formación, pero no con un apartado propio sino en la explicación del campo “Formato” dentro del apartado *Búsqueda avanzada*.

Formación frente a costumbre

Aunque los encuestados han seguido un proceso de formación, siguen realizando acciones de la misma manera que lo hacían previamente (aun sabiendo que ésta no es la forma correcta).

También puede verse esta costumbre cuando se siguen utilizando los elementos más habituales en “la vida cotidiana” como el título, autor, las flechas del navegador, etc.

De hecho en algunas investigaciones se ha comprobado que, incluso entre las generaciones nacidas cuando ya estaba generalizado el uso de Internet, no siempre es tan evidente el cambio necesario y obligado hacia los últimos desarrollos de Internet (2.0 o 3.0). Así, en un estudio con jóvenes de la biblioteca de la Universidad de Marywood (Estados Unidos) se concluía que^{xxvii}:

Although it is surprising that Marywood’s Net Gen students reported preference for using e-mail over Facebook or IM as a means to seek research assistance [...] Equally instructive were the findings suggesting that our library instruction sessions appear not have any effect on these students’ library use and help-seeking habits.

Satisfacción del usuario

Para este apartado consideraremos las preguntas números 30 (en su nueva formulación para la segunda encuesta), 49 y 50, en las que se les pregunta a los encuestados de forma directa si después de haber aprendido a utilizar el catálogo visitarán más la biblioteca^{xxviii} y lo utilizarán más.

Se sigue viendo cómo el sacrificio realizado por el usuario puede observarse a lo largo de toda la encuesta (esfuerzo que en su gran mayoría sigue siendo bajo) y cómo la prestación es en este caso doble, puesto que se puede tomar por un lado el supuesto

estipulado en la pregunta 30 (“Cuando realiza una búsqueda y obtiene: ningún registro / muchos registros / error / registros que no me interesan, ¿qué hace?”) y por otro lado el aprendizaje adquirido con la formación.

Si centramos la atención en la pregunta número 30 observamos gran variedad de respuestas siendo “Lo intento de nuevo” la opción mayoritariamente seleccionada y restringiendo a uno los usuarios que abandonarían la búsqueda. Estos resultados nos ayudan a ver que con más conocimientos el usuario se siente más animado para volver a intentarlo.

En cuanto a las preguntas número 49 y 50, el porcentaje de respuestas negativas o indiferentes con respecto al aumento de las visitas a la biblioteca es desolador. Pero se puede ver una contradicción al comparar la gran cantidad de usuarios que afirman que no van a visitar con más frecuencia la biblioteca y la gran cantidad de encuestados que afirman que consultarán el catálogo más a menudo.

NSCH, NSQE, NS/NC

En esta segunda encuesta casi no se utilizan estas casillas. La razón es que los usuarios ya conocen qué significan las opciones que llevan estas casillas y el hecho de que no las marquen quiere decir que no las utilizan y no que no las entiendan.

Ayuda y acciones

Los adolescentes siguen visitando poco la biblioteca y, al igual que los jóvenes y adultos, utilizando poco la ayuda (tanto la que ofrece el catálogo como la que ofrece el bibliotecario).

En su mayoría los usuarios siguen acostumbrados a la utilización de internet, tanto para acceder al catálogo como para moverse por él, y muchos siguen utilizando elementos de la ventana del navegador en vez de los propios de la página donde se encuentran.

Sin embargo, la propia red (especialmente algunas de las funcionalidades 2.0) pueden ser muy interesantes para ayudar a los propios usuarios en su proceso de búsqueda de información y de desarrollo de habilidades informacionales^{xxix}.

Es muy curioso que, tras seguir el proceso de formación, más o menos el cincuenta por ciento de cada uno de los grupos realice más de una acción siendo la renovación, además de la búsqueda, la más frecuente.

Denominación de los campos de la base de datos

Se ha podido comprobar que los usuarios entienden el concepto y alcance de la mayoría de los campos, excepto en el caso de la descripción física (sobretudo para saber para qué sirve), el ISBN y la colección, a no ser que se explique con un buen ejemplo.

En cuanto al formato MARC, se puede reseñar que despierta una gran curiosidad en los usuarios, quienes no dudan en preguntar constantemente cómo funciona y para qué sirve.

Diversos problemas

Como ya queda dicho, en esta segunda encuesta los usuarios se han percatado de que uno de sus principales problemas es que no encuentran el documento concreto que buscan; especialmente en el grupo de los estudiantes.

En general todos los encuestados intentan introducir los datos cuidando la ortografía, pero son en su mayoría los trabajadores y los adultos los que introducen frases completas y comprueban no haber cometido faltas ortográficas.

Todos aquellos encuestados que han realizado peticiones de mejora, han mantenido las realizadas en la primera encuesta en las que, de forma general, piden más facilidades para encontrar los documentos de la forma más rápida y efectiva posible.

Tanto estudiantes como trabajadores utilizan el campo específico de materia, pero son los segundos los que no utilizan nunca el índice de materias, que sigue ocasionando problemas de comprensión.

5. CONCLUSIONES Y EVALUACIÓN FINAL DE RESULTADOS

Tras el análisis de la interfaz del catálogo y de las dos encuestas mediando el proceso de formación de usuarios antes señalado, se han obtenido las siguientes conclusiones, que se dividen en dos apartados.

5.1. Comprobación de objetivos

1. A mayor dominio de destrezas informacionales, mayor y mejor (más provechosa) utilización del catálogo.
2. El nivel de utilización del OPAC es muy bajo.
3. El catálogo es accesible para todos los usuarios aunque éstos no tengan un nivel de manejo elevado puesto que su conocimiento previo de las nuevas tecnologías se lo facilita.
4. La evaluación de la interfaz resulta positiva pues la mayoría de los indicadores aplicados obtienen la máxima calificación posible; si bien sería conveniente mejorarla implementando las distintas propuestas de mejora ya especificadas.

5.2. Conclusiones finales

- No han resultado demasiado útiles las divisiones por edad, sexo o nivel de estudios porque se ha demostrado que el manejo del OPAC es similar entre los distintos grupos; por lo que sólo se pueden utilizar estas divisiones en

casos muy concretos o en preguntas como la indicación de aspectos a cambiar del catálogo de la biblioteca.

- Aun habiendo recibido una formación específica para que mejorasen su alfabetización informacional el nivel de los usuarios sigue siendo bajo.
- Los usuarios cada vez se esfuerzan menos en mejorar sus destrezas informacionales y recurren más a las opciones que resultan más fáciles de emplear.
- Los elementos más utilizados fuera de la interacción en los catálogos son los más reconocidos y usados en los mismos; como la utilización de hipervínculos, o la introducción del título y el autor como criterios de búsqueda. Por ejemplo, se prefieren las funcionalidades de desplazamiento de las ventanas del navegador (generalmente los iconos con flechas), en lugar de las propias del catálogo.
- Pocos de los encuestados aplican sus conocimientos externos a la utilización del catálogo en elementos concretos y más específicos.
- Se constata la resistencia a seguir el proceso de formación informacional, por lo que es más complicado comprobar la evolución de los encuestados.
- Aunque no es imprescindible, un conocimiento básico en informática es una buena base a la hora de consultar el OPAC.
- El catálogo podría ser más amigable incorporando las propuestas de mejora recogidas en el apartado 2.7.

Durante todo el proceso en el que se ha desarrollado el trabajo de campo, y especialmente en lo que se refiere al análisis de las encuestas, hemos visto cómo los usuarios siempre piden que la utilización del catálogo sea más sencilla.

Podría ser que como profesionales (o usuarios expertos) ya estemos acostumbrados a utilizar el OPAC y pensamos que el resto de los usuarios también deberían estarlo; y achacamos a la comodidad, internet y la costumbre el hecho de que la mayoría no sean capaces de consultarlo de forma más provechosa, ni siquiera después de haber recibido formación específica.

En este sentido podemos finalizar el estudio preguntándonos lo siguiente: ¿Está realmente preparado el catálogo para el nivel de los usuarios de hoy en día? A pesar de que en parte ha sido respondida a lo largo de esta investigación, se considera que es una interrogación pertinente para abrir paso a futuras trabajos.

BIBLIOGRAFÍA

The ALA glossary of library and information science. Chicago: American Library Association, 1983.

ALVITE DÍEZ, Luisa; RODRÍGUEZ BRAVO, Blanca. **Evaluación de interfaces de OPACs implementadas con UNICORN en las universidades madrileñas.** Disponible en: <http://mariachi.dsic.upv.es/jbidi/jbidi2002/Camera-ready/Sesion1/S1-2.pdf>. Fecha de acceso: 4 febrero 2010.

ALVITE DÍEZ, Luisa; RODRÍGUEZ BRAVO, Blanca. **Les interfícies web dels OPAC en les biblioteques universitàries espanyoles.** Disponible en: www.cobdc.org/publica/item/item31.html. Fecha de acceso: 16 mayo 2010.

ANDRETTA, S. **Information Literacy: A Practitioners' Guide,** Oxford: Chandos Publishing, 2005.

BORGMAN, Christine. Why are online catalogs hard to use?. **Journal of the American Society for Information Science**, 1986, v. 37, n. 6, p. 387-400.

BORGMAN, Christine. Why are online catalogs still hard to use?. **Journal of the American Society for Information Science**, 1996, v. 47, n. 7, p. 493-503.

CHAN, Christopher; CMOR, Dianne. Blogging toward information literacy: engaging students and facilitating peer learning. **Reference Services Review**, 2009, v. 37, n. 4, p. 396-407.

CRAWFORD, John. **The Culture of Evaluation in Library and Information Services**, Oxford: Chandos Publishing, 2006.

FATTAHI, Rahmatollah. **The relevance of cataloguing principles to the online envioment: an historical and analytical study**, Sydney: University of New South Wales, 1997. Disponible en: <http://profsite.um.ac.ir/~fattahi/thesis1.htm>. Fecha de acceso: 2 febrero 2010.

FRÍAS MONTOYA, José Antonio. De las tablillas sumerias al acceso público en línea: la recuperación de la información a través del catálogo de la biblioteca. En: **Tratado básico de biblioteconomía**. Madrid: Editorial Complutense, 1998, p. 231-257.

FRÍAS, José Antonio; RÍOS HILARIO, Ana B. (eds.). **Metodologías de investigación en Información y Documentación**. Salamanca: Universidad de Salamanca, 2004.

FUENTES, Juan José. **Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información**. Gijón: Trea, 1999.

GARCÍA LÓPEZ, Genaro Luis. **Los sistemas automatizados de acceso a la información bibliografía: evaluación y tendencias en la era de Internet**. Coimbra, Salamanca: Imprensa da Universidade de Coimbra, Ediciones Universidad de Salamanca, 2007.

GIMENO PERELLÓ, Javier. **Evaluación de la calidad en bibliotecas: compromiso con lo público**. Buenos Aires: Alfagrama, 2008.

HILDRETH, Charles. Pursuing the ideal: generations of online catalogs. En: **online catalogs, online reference: converging trends**. Chicago: American Library Association, 1983, p. 31–56.

INTERNATIONAL STANDARIZATION ORGANIZATION. Información y documentación. Indicadores de rendimiento bibliotecario. ISO 11620. UNE 50-137. **Revista española de Documentación Científica**, 1999, v. 22, n. 2, p. 223-247 y v. 22, n. 3, p. 357-401.

ÍÑIGUEZ RUEDA, L. Investigación y evaluación cualitativa: bases teóricas y conceptuales. **Atención Primaria**, 1999, v. 23, p. 496–502.

ISMAIL, Lizah. What net generation students really want: Determining library help-seeking preferentes of undergraduates. **Reference Services Review**, 2010, v. 38, n. 1, p. 10-27.

JÁTIVA MIRALLES, M^a Victoria. Indicadores de calidad aplicables al análisis, evaluación y comparación de opacs. **El profesional de la información**, 2004, v. 13, n. 1, p. 28–46.

LÓPEZ GUERRA, Luis. Niveles de análisis, Falacia Ecológica y Falacia Contextual. **Revista española de la opinión pública**, 1977, v. 48, p. 69-87.

MALO DE MOLINA Y MARTÍN-MONTALVO, Teresa. La evaluación: una herramienta imprescindible para la gestión de la calidad en las bibliotecas universitarias. En: **La biblioteca universitaria: análisis en su entorno híbrido**, Madrid: Síntesis, 2005, p. 187–216.

MONGE RODRÍGUEZ, Gloria; GARCÍA GÓMEZ, Juan Carlos. Formación de usuarios en tecnologías de la información. En: **Actas de las jornadas de Los sistemas de información al servicio de la sociedad**. Jornadas Españolas de Documentación, 1998, v. 2, p. 613–624.

MOSCOSO, Purificación; GARCÍA ORTIZ, Francisco Manuel. Mensajes de error e información en los catálogos en línea de acceso público. **Revista española de Documentación Científica**, 2008, v. 31, n. 1, p. 52-65.

POLL, Roswitha; BOEKHORST, Meter. **Medición de calidad: directrices internacionales para la medición de rendimiento en las bibliotecas universitarias**. Madrid: ANABAD, 1998.

REBIUN, Grupo de Evaluación. **Indicadores de Rendimiento para la Evaluación de Bibliotecas Universitarias**. Madrid: REBIUN, 1999.

RENDÓN GIRALDO, Nora Elena; NARANJO VÉLEZ, Edilma; GIRALDO ARREDONDO, Claudia Ma., Evolución y tendencias de la formación de usuarios en un contexto latinoamericano: resultados de la investigación. **Revista Interamericana de Bibliotecología**, 2005, v. 28, n. 2, p. 72. Disponible en: http://eprints.rclis.org/8942/1/evolucion_y_tendencias_de_la_informacion.pdf. Fecha de consulta: 5 marzo 2010.

REY MARTÍN, Carina. La satisfacción del usuario: un concepto en alza. **Anales de documentación**, 2000, n. 3, p. 142.

SANZ CASADO, Elías. **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Pirámide, 1994.

TRONSTAD, Bryan; PHILLIPS, Lori; GARCIA, Jenny; HARLOW, Mary Ann. Information literacy: Assessing the TIP online information literacy tutorial. **Reference Services Review**, 2009, v. 37, n. 1, p. 3.

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. BIBLIOTECA COMPLUTENSE. **Guía de evaluación de la calidad de la biblioteca complutense**. Madrid: Universidad Complutense. Disponible en: <http://www.ucm.es/BUCM/intranet/doc9332.pdf>. Fecha de consulta: 26 junio 2010.

ⁱ Real Academia Española. **Diccionario de la lengua española**. Disponible en: <http://www.rae.es>. Fecha de consulta: 16 febrero 2010.

ⁱⁱ **The ALA glossary of library and information science**. Chicago: American Library Association, 1983.

ⁱⁱⁱ HILDRETH, Charles. Pursuing the ideal: generations of online catalogs. En: **online catalogs, online reference: converging trends**, Chicago: American Library Association, 1983, p. 31–56.

^{iv} FATTAHI, Rahmatollah. **The relevance of cataloguing principles to the online environment: an historical and analytical study**. Sydney: University of New South Wales, 1997. Disponible en: <http://profsite.um.ac.ir/~fattahi/thesis1.htm>. Fecha de consulta: 2 febrero 2010.

^v CRAWFORD, John. **The Culture of Evaluation in Library and Information Services**. Oxford: Chandos Publishing, 2006, 147.

^{vi} No es frecuente que los usuarios de servicios de información hayan seguido un proceso formal de formación sobre destrezas informacionales. Así es un estudio de mediados de la primera década de este siglo se concluía que “[...] found that fewer than 10 per cent of respondents had received formal training on how to use the Internet”. Véase: MORI. **Understanding the Audience**, Social Research Institute, 2005. Disponible en: <http://www.common-info.org.uk/mori-findings.shtml>. Fecha de consulta: 4 febrero 2010.

^{vii} En este sentido podemos utilizar distintos términos considerados como sinónimos como: alfabetización informacional, desarrollo de habilidades informativas (DHI), alfabetización en información, alfabetización informativa, competencias informacionales, competencias en información, competencias informativas, formación de usuarios para la búsqueda de información... Véase: URIBE TIRADO, Alejandro, La Alfabetización Informacional en Iberoamérica: una aproximación a su pasado, presente y futuro desde el análisis de la literatura publicada y los recursos web. **IBERSID: Revista de Sistemas de Información y Documentación**, 2010. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/19294/1/IBERSID-AlfinIberoam%C3%A9rica.UribeTirado%2CA.pdf>. Fecha de consulta: 8 noviembre 2010.

^{viii} POLL, Roswitha; BOEKHORST, Meter. **Medición de calidad: directrices internacionales para la medición de rendimiento en las bibliotecas universitarias**. Madrid: ANABAD, 1998.

^{ix} Si bien, en la segunda edición de dichas directrices internacionales (aparecida en 2007), los indicadores relacionados directamente con la utilización del OPAC habían desaparecido.

^x REBIUN, Grupo de Evaluación. **Indicadores de Rendimiento para la Evaluación de Bibliotecas Universitarias**, 1999.

^{xi} Esta información ha sido sustraída de las siguientes fuentes:

FRÍAS, José Antonio; RÍOS HILARIO, Ana B. (eds.). **Metodologías de investigación en Información y Documentación**. Salamanca: Universidad de Salamanca, 2004.

GARCÍA LÓPEZ, Genaro Luis. **Los sistemas automatizados de acceso a la información bibliografía: evaluación y tendencias en la era de Internet**. Coimbra, Salamanca: Imprensa da Universidade de Coimbra, Ediciones Universidad de Salamanca, 2007.

ÍÑIGUEZ RUEDA, L. Investigación y evaluación cualitativa: bases teóricas y conceptuales. **Atención Primaria**, 1999, v. 23, p. 496–502.

SANZ CASADO, Elías. **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Pirámide, 1994.

^{xii} Aunque consideramos que formalmente se trata de encuestas, puesto que se ofrece un cuestionario con preguntas tanto cerradas (con distintas opciones de respuesta) como abiertas y de diferentes tipos (preguntas filtro, de acción, de opinión, etc.) en realidad se puede considerar también como encuestas/entrevistas, puesto que el entrevistador estuvo presente para conocer las reacciones de los entrevistados, aclarar dudas y utilizar esa información a la hora de elaborar el segundo cuestionario.

^{xiii} LÓPEZ GUERRA, Luis. Niveles de análisis, Falacia Ecológica y Falacia Contextual. **Revista española de la opinión pública**, 1977, v. 48, p. 69-87.

^{xiv} Como ya queda dicho, se ha buscado a personas que no tuvieran grandes conocimientos en el uso del catálogo, sin embargo, esto no significa que no puedan utilizar el OPAC.

^{xv} UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. BIBLIOTECA COMPLUTENSE. **Guía de evaluación de la calidad de la biblioteca complutense**. Madrid: Universidad Complutense. Disponible en: <http://www.ucm.es/BUCM/intranet/doc9332.pdf>. Fecha de consulta: 26 junio 2010.

^{xvi} Crawford define satisfacción como “The sense of contentment that arises from an actual experience in relation to an expected experience. Expectations are essential here, as the degree to which expectations conform to or deviate from experience is the pivotal determinant of satisfaction”. CRAWFORD, John. **The Culture of Evaluation in Library and Information Services**. Oxford: Chandos Publishing, 2006, p. 147.

^{xvii} Evidentemente sólo se puede realizar este análisis de forma muy general puesto que la información extraída de la pregunta no es lo suficientemente completa como para realizar un estudio exhaustivo.

^{xviii} GIMENO PERELLÓ, Javier. **Evaluación de la calidad en bibliotecas: compromiso con lo público**. Buenos Aires: Alfagrama, 2008.

^{xix} GIMENO PERELLÓ, Javier. **Evaluación de la calidad en bibliotecas: compromiso con lo público**. Buenos Aires: Alfagrama, 2008.

^{xx} Naturalmente, nos referimos a documentos analógicos que siguen siendo la mayoría de los referenciados en el catálogo de la Biblioteca estudiada.

^{xxi} RENDÓN GIRALDO, Nora Elena; NARANJO VÉLEZ, Edilma; GIRALDO ARREDONDO, Claudia Ma., Evolución y tendencias de la formación de usuarios en un contexto latinoamericano: resultados de la investigación [en línea]. **Revista Interamericana de Bibliotecología**, 2005, v. 28, n. 2, p. 72. Disponible en: http://eprints.rclis.org/8942/1/evolucion_y_tendencias_de_la_informacion.pdf. Fecha de consulta: 5 marzo 2010.

^{xxii} Existen estudios que han analizado la efectividad de la información instructiva en sistemas de recuperación de información en línea. Por ejemplo, en un estudio publicado en 2008 se evaluó (mediante la elaboración de un test que ofrecía un resultado numérico y que tenían que realizar estudiantes universitarios en dos momentos diferentes, antes y después de utilizar un tutorial en línea) la utilidad de dicho tutorial para que los usuarios adquiriesen conceptos sobre alfabetización informacional; concluyendo los investigadores que: "Online instruction is an effective means for teaching information literacy". Véase: TRONSTAD, Bryan; PHILLIPS, Lori; GARCIA, Jenny; HARLOW, Mary Ann. *Information literacy: Assessing the TIP online information literacy tutorial*. **Reference Services Review**, 2009, v. 37, n. 1, p. 3.

^{xxiii} Siguiendo lo que algunos autores denominan "A constructivist approach" donde se cambia el punto de vista desde "[...] what one learns [to] how one learns". Véase: ANDRETTA, S. **Information Literacy: A Practitioners' Guide**. Oxford: Chandos Publishing, 2005, p.136.

^{xxiv} Por este motivo en alguna ocasión las explicaciones se ciñen meramente a lo que a los usuarios les interesa, sin entrar en explicaciones específicas de biblioteconomía; un ejemplo es la explicación sobre qué es un punto de acceso ("Cada una de las formas por las que se puede buscar un documento, es decir, el título, el autor, etc."), pero no se les ha explicado que hay puntos de acceso principales y secundarios, etc.

^{xxv} UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. BIBLIOTECA COMPLUTENSE. *Guía de evaluación de la calidad de la biblioteca complutense* [En línea]. Madrid: Universidad Complutense, ¿2005?, 19. Disponible en: <http://www.ucm.es/BUJCM/intranet/doc9332.pdf>. Fecha de consulta: 25 febrero 2010.

^{xxvi} GIMENO PERELLÓ, Javier. **Evaluación de la calidad en bibliotecas: compromiso con lo público**. Buenos Aires: Alfagrama, 2008.

^{xxvii} ISMAIL, Lizah. What net generation students really want: Determining library help-seeking preferences of undergraduates. **Reference Services Review**, 2010, v. 38, n. 1, p. 20.

^{xxviii} Para analizar esta pregunta hay que tener en cuenta el tiempo del que disponen los usuarios para visitar la biblioteca, con especial atención a los trabajadores.

^{xxix} En este sentido en un estudio de campo reciente se ha puesto de manifiesto como estudiantes universitarios de primer curso mejoraban en el aprendizaje de destrezas sobre alfabetización informacional mediante el uso de un blog al que lanzar preguntas. Véase: CHAN, Christopher; CMOR, Dianne. Blogging toward information literacy: engaging students and facilitating peer learning. **Reference Services Review**, 2009, v. 37, n. 4, p. 396-407.