

# *Estudio de usuarios de las bases de datos en CD-ROM en la Biblioteca de Ciencias Sociales de la UNED*

Juan Antonio MEDINO MUÑOZ  
Documentalista

## RESUMEN

Desde finales de 1990 funciona, en la Biblioteca de Ciencias Sociales de la UNED, el *servicio de consulta de bases de datos en CD-ROM*. Aunque no ha habido una difusión, ni una formación del personal sistemáticas se ha conseguido instaurar como uno más de los que ofrece este centro.

A través de un estudio estadístico a base de cuestionarios se han extraído algunas *conclusiones sobre el uso que se hace de este servicio* :

- Los alumnos consultan ligeramente más que sus profesores
- La Facultad de Psicología es la que más lo utiliza.
- Se está formando una *élite* de usuarios experimentados que acceden sistemáticamente al CD-ROM. La Biblioteca debe hacer un esfuerzo de difusión para que llegue a todos.
- La formación en el uso del CD-ROM, tanto de usuarios como de bibliotecarios, debe mejorar para poder explotar las posibilidades que ofrece el CD-ROM como ayuda a la investigación.
- El CD-ROM no se usa para el acercamiento a una materia, sino para profundizar en ella.
- Los usuarios consideran que el CD-ROM favorece la búsqueda de información para una investigación.

Este artículo refleja someramente las conclusiones principales extraídas de un estudio más amplio sobre el *Servicio de Consulta de Bases de Datos en la Biblioteca de Ciencias Sociales de la UNED*.

El servicio lleva casi tres años ofreciéndose, no existe nadie encargado especialmente, aunque está previsto que en un futuro sí lo haya. No existe una organización, ni horarios, para los usuarios. No se ha preparado al per-

sonal bibliotecario para atender el CD-ROM correctamente... el resultado ha sido bueno no obstante, casi todos los días hay usuarios que se acercan al CD-ROM, y muchos no es la primera vez que lo hacen.

Ahora mismo está en una etapa de asentamiento como un servicio establecido más de esta biblioteca, etapa más firme que la inicial pero no por ello menos delicada, pues lo que se ha conseguido hay que saber mantenerlo.

Ante esta situación me pareció interesante estudiarlo. No partí de una hipótesis previa definida, se trataba de hacer un *análisis* de uno de los servicios de la biblioteca en la que trabajaba, el CD-ROM, que se había implantado sin un estudio de la demanda existente, sin una difusión sistemática... es decir, que era mejorable. Se trataba de sacar una serie de conclusiones de cómo funciona para así descubrir posibles fallos y ofrecer soluciones.

Pienso que mi trabajo aporta en el ámbito nacional algo que se ha hecho poco todavía, pero que en el extranjero, en cambio, es bastante común: un estudio de una amplia población de usuarios, durante un período prolongado de tiempo, de una serie de bases de datos en una biblioteca universitaria.

Esto es algo que no debería resultar innovador, habría que tender a que los profesionales de la información consideraran como una más entre las funciones que realizan en sus centros la evaluación de los servicios que ofrecen. Particularmente he de reconocer que una vez superados los primeros escollos resulta altamente gratificante y, de hecho, yo no renuncio a realizar un estudio general de toda la Biblioteca de la UNED.

## METODOLOGIA

Para la realización de mi estudio he utilizado una *metodología estadística* a base de *cuestionarios*, así como entrevistas con el personal...

Los cuestionarios se situaron al lado de los lectores de CD-ROM, de tal manera que al terminar cada consulta los usuarios rellenaran uno.

La muestra ha sido de 81 cuestionarios a lo largo de los tres meses del estudio piloto (mayo, junio y julio de 1992) y de 248 en la segunda fase (desde octubre de 1992 a junio de 1993).

El cuestionario está dividido en tres grupos de preguntas:

*DATOS «PERSONALES»*  
*DATOS SOBRE LA CONSULTA*  
*RESULTADOS DE LA BÚSQUEDA*  
*COMENTARIOS/PROBLEMAS*

Los tres primeros apartados tenían sobre todo una finalidad de cuantificación, mientras que en el cuarto se trataba de extraer información so-

bre cómo ven los usuarios el Servicio de CD-ROM ofrecido por esta biblioteca.

Para la elaboración estadística he trabajado con el programa informático *CRISP v.84.1*.

Como primer acercamiento a los datos extraídos de los cuestionarios utilicé *frecuencias* de cada variable por separado analizando las distribuciones de las respuestas por preguntas.

También, para poder comprobar relaciones entre variables, recurrí a *tablas cruzadas* entre pares de variables, y, a veces, al filtro de una variable sobre otras.

## CONCLUSIONES GENERALES

1. Existe una *situación de equilibrio* entre los dos grupos mayoritarios de usuarios de la biblioteca, aunque la balanza se inclina levemente hacia los *doctorandos*, por encima de los *profesores*.

Hay que prestar atención a los *alumnos de licenciatura*, que se acaban de incorporar a la biblioteca y vienen con ganas de aprovechar también el CD-ROM.

2. La mayor parte de los usuarios pertenecen a la Facultad de *Psicología. Económicas* está subiendo, especialmente sus profesores. *Derecho*, a pesar de disponer de sus propios lectores en la Facultad, asciende gracias al impulso de los alumnos de la licenciatura. (Fig. 1).

3. La mayoría de los usuarios son *experimentados*, es decir, no es la primera vez que acceden al CD-ROM. Ello implica tener que hacer un *esfuerzo suplementario de promoción* del servicio entre todos los potenciales usuarios de la biblioteca. Hay que evitar que se convierta en un servicio de *élite* para unos pocos iniciados, lo que parece ser su tendencia.

4. Se debe anular la base de datos *Documentación de medios*, no ha tenido ni un usuario en más de un año.

5. Hay que elaborar unas *tablas explicativas*, muy claras y expresivas, de las diferentes bases de datos sobre su funcionamiento, contenido etc., para así favorecer el que el usuario se vaya animando a manejarlas él solo.

Dadas las limitaciones de personal de este centro, que no permiten destinar a uno de los bibliotecarios al servicio de CD-ROM para que lo atienda en exclusividad (difusión, atención, formación...), se hace necesaria la *formación de usuarios*. En el momento que vive actualmente la Biblioteca de la UNED, con una ampliación — traslado a la vuelta de la esquina y con urgencia de catalogación de sus fondos en Dobis Libis, no se puede mantener por mucho tiempo la situación de que la mayoría de los usuarios recurran a un bibliotecario para hacer sus consultas.

Se podrían organizar sesiones en las que los «*consultantes*» aprendieran los *rudimentos de las búsquedas* en CD-ROM y los recursos que les ofre-

ce. Para ello se les debe enseñar las estrategias de búsqueda, acostumbrarles a recurrir a la Ayuda de la base de datos cuando surgen complicaciones, etc.

6. Hay que *profundizar en el uso del CD-ROM*. Se les debe mostrar a los usuarios las posibilidades que ofrece como instrumento idóneo de ayuda a la investigación y que todavía no han descubierto en su mayoría (revisión de las actualizaciones de las bases, realizar búsquedas retrospectivas, elaboración de bibliografías, creación de bases de datos personales...).

7. Se debe promocionar más el *acercamiento a una materia a través del CD-ROM*, por lo que tiene de orientador de tendencias bibliográficas, acceso a revistas que tal vez no están disponibles en el mismo centro, pero que pueden ser solicitadas a otros...

8. *Los usuarios están muy satisfechos* con este servicio que les ofrece la Biblioteca y consideran que les ayuda «sustancialmente» en sus investigaciones.

## USUARIO TIPO

En términos generales, se trata de un individuo que se ha enterado de la existencia del CD-ROM por *canales informales* (ha visto a alguien consultando y ha tenido curiosidad, ha oído hablar de ello, se le ha ofrecido un día por casualidad...), más que por una *campana de difusión* por parte de la Biblioteca; no ha recibido una *formación* apropiada y, como consecuencia, resulta *inmaduro* en el uso que le da al CD-ROM no aprovechándolo en todas sus posibilidades.

Como *características más concretas* se pueden señalar las siguientes:

— Se trata de un *doctorando o profesor*, preparando la *tesis doctoral*, de la *Facultad de Psicología*, que consulta *bases de datos de Psicología*.

— *No es la primera vez que consulta el CD-ROM* de la Biblioteca.

— *Hace búsquedas por materia*, bien generales, bien especializadas...

— *Todavía es inmaduro*, en cuanto al uso del CD-ROM, y no explota todas las posibilidades que ofrece como ayuda a la investigación, pero va captándolas, más por intuición que por una formación de parte de la Biblioteca.

— *Necesita del bibliotecario* para realizar sus búsquedas (Fig. 2), tal vez por comodidad, o tal vez por no comprender las pantallas de ayuda de las diferentes bases de datos, que casi nunca consulta.

— *No usa el CD-ROM* cuando se *acerca por primera vez a una materia*, todavía recurre a otras fuentes, aunque sí lo aprovecha para *profundizar* en ella.

— *Vuelca indistintamente en papel o en diskette*, según la búsqueda que realice y los resultados que obtenga.

— *Cada vez utiliza más estrategias de combinación* en sus búsquedas,

especialmente si le ayuda el bibliotecario, lo que le permite mejores resultados. (Fig. 3).

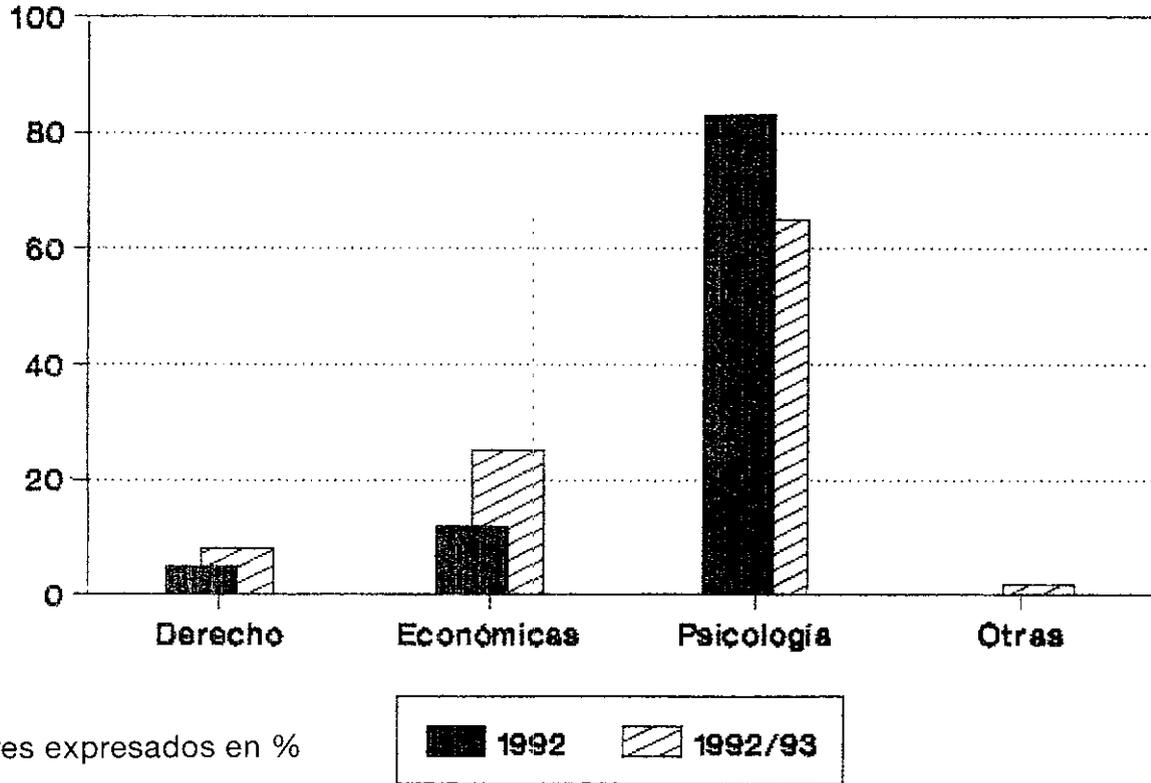
— Realiza *búsquedas cortas* (menos de 200 referencias), permaneciendo ante el lector *entre 30 minutos y 2 horas*.

— En general, *está satisfecho*, más bien deslumbrado, con este servicio y opina que el CD-ROM es una gran ventaja a la hora de realizar una investigación. (Fig. 4).

## BIBLIOGRAFIA

- Fingerman, Joel y Lyders, Richard. Applied statistics for libraries.* Houston : Association for Academic Health Sciences Library Directors, 1986
- Simpson, I.S. How to interpret statistical data : a guide for librarians and information scientists.* London : Library Association Pub., 1990.
- Valdehita, Teresa.* «El servicio de búsquedas bibliográficas en bases de datos automatizadas de la Biblioteca de la UNED». *A Distancia*, Octubre (1991): Dossier.
- Bucknall, T. y R. Mangrum.* «A user study of the CD-ROM service at the University of North Carolina at Chapel Hill». *Reference Quarterly*, vol. 31, no. 4, (1992): p. 542-553.
- Deschatelets, G.* «Technologies optiques, CD-ROM et bibliothèques. Partie 2. Enquête sur l'utilisation du CD-ROM dans les bibliothèques du Québec». *Documentation et Bibliothèques*, vol. 35,(1989) : p. 79-96.
- González Guitián, Carlos y Vázquez Castro, Paz.* «Encuesta sobre la utilización del CD-ROM en las bibliotecas de ciencias de la salud de España». *Revista Española de Documentación Científica*, vol. 14, no. 3, (1991): p. 314-325.
- Lynn, P. y Bacsanyi, K.* «CD-ROMs : instructional methods and user reaction». *Reference services review*, vol. 17, no. 2, (1989): p. 17-26.
- Schultz, Kim y Salomon, Kristine.* «End users respond to CD-ROM : students find CD-ROM useful, accesible, and preferable to print». *Library journal*, vol. 115, no. 2 (1990) : p. 56-57.
- Steffey, R. J. y Meyer, N.* «Evaluating user success and satisfaction with CD-ROM». *Laserdisk Professional*, vol. 2, no. 5 (1989) : p. 35-45.
- Whitaker, Cathy Seitz.* «Pile-up at the reference desk : teaching users to use CD-ROM». *Laserdisk Professional*, vol. 3, no. 2 (1990) : p. 30-34.

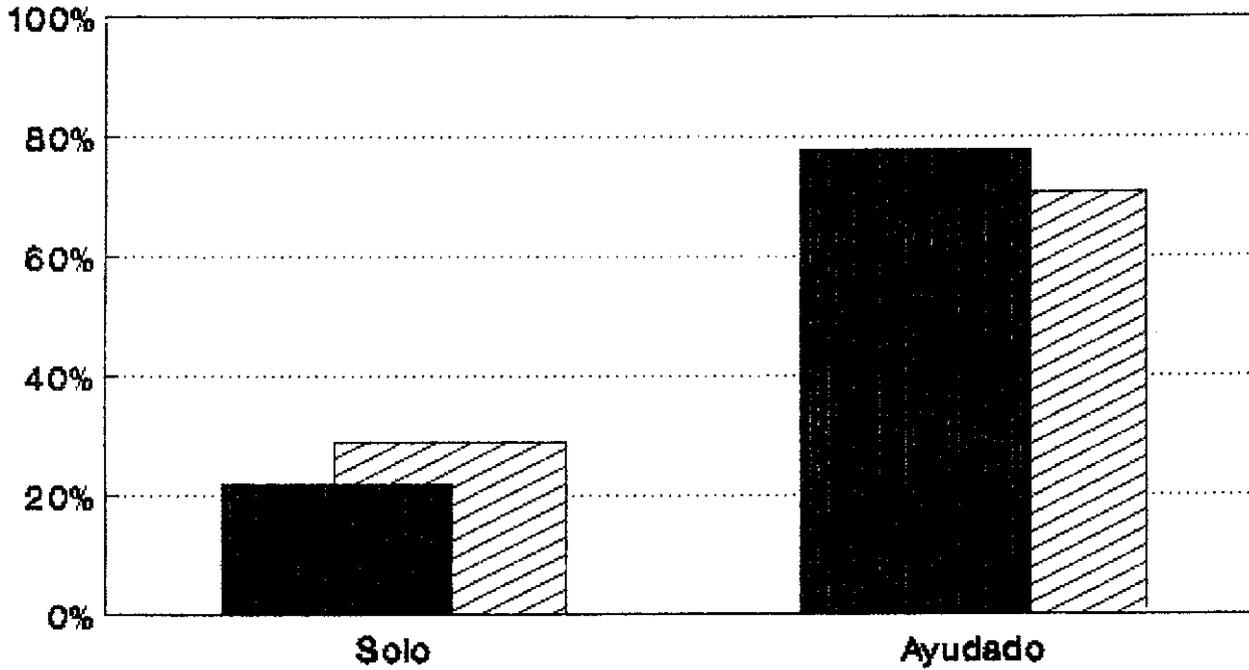
FIGURA 1  
Comparación de las dos fases del estudio (variable: facultad)



\* Valores expresados en %

FIGURA 2

Comparación de las dos fases del estudio (variable: ¿cómo ha realizado la búsqueda?)



\* Valores expresados en %

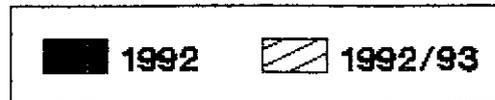
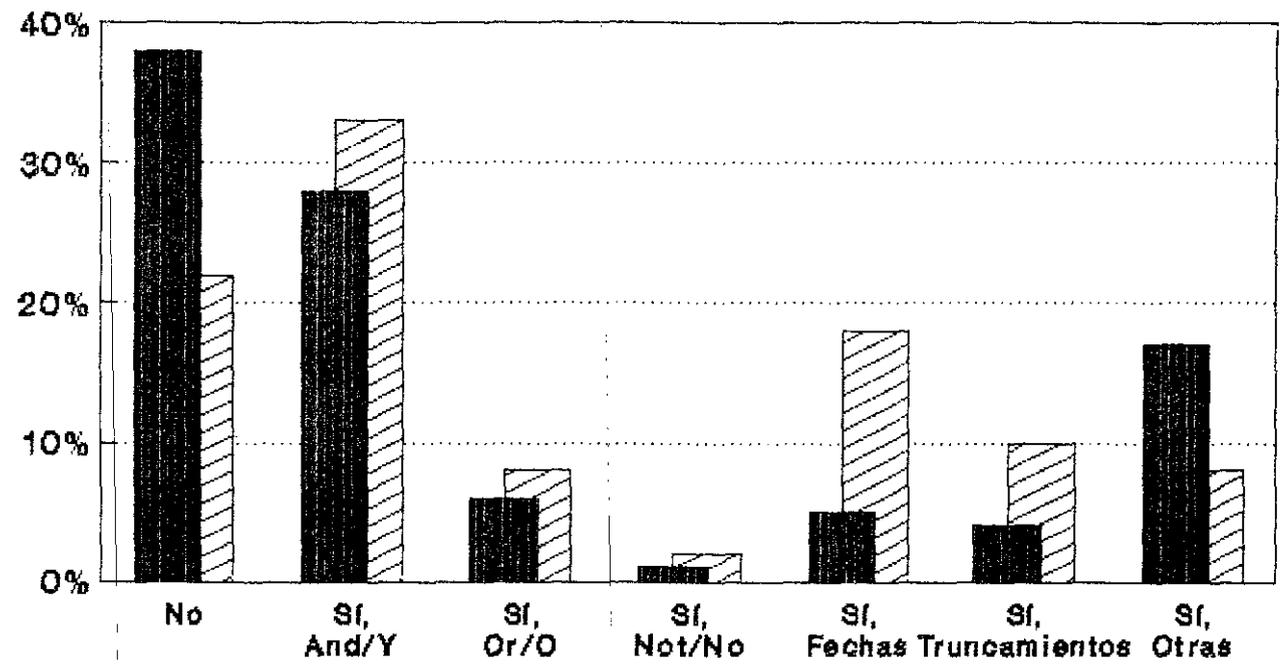


FIGURA 3

Comparación de las dos fases del estudio (variable: ¿ha utilizado alguna estrategia de combinación?)



\* Valores expresados en %

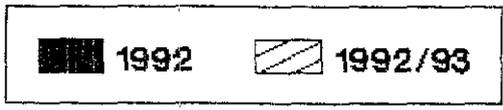
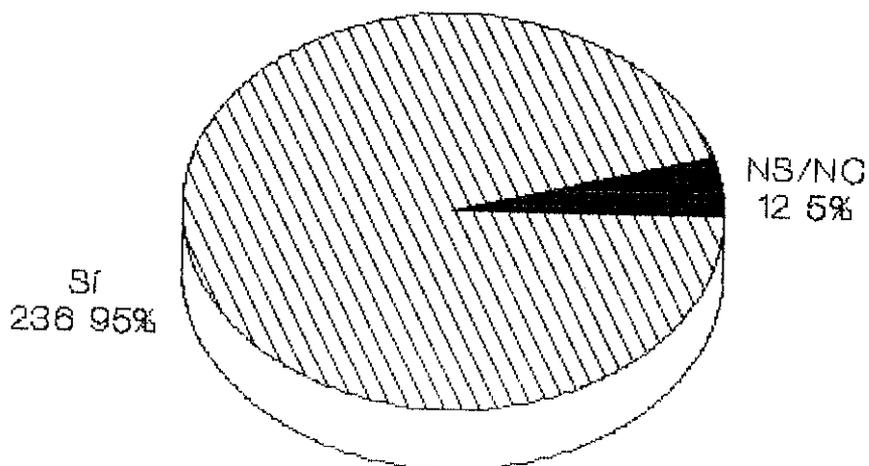


FIGURA 4  
Distribución por variables  
(variable: ¿considera que el CD-Rom favore la búsqueda de información?)



Octubre 1992 - Junio 1993

