



UNIVERSIDAD NACIONAL
DE MAR DEL PLATA
.....

*Facultad de Humanidades - Departamento de
Documentación*

*Carrera: Licenciatura en Bibliotecología y Documentación a
Distancia (LICAD).*

Tesina

*“El Nivel de autogestión en el uso del OPAC de la Biblioteca
Central de la Universidad Nacional del Nordeste, por parte de sus
usuarios reales presenciales, en el ciclo lectivo 2014, y su relación
con el grado de satisfacción de estos, en cuanto al servicio de
búsqueda y recuperación de la información”*

Bib. Rubén Omar Barrios



Facultad de Humanidades

Departamento de Documentación

Carrera: Licenciatura en Bibliotecología y Documentación a Distancia (LICAD)



Tesina

"El Nivel de autogestión en el uso del DPAC de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional del Nordeste, por parte de sus usuarios reales presenciales, en el ciclo lectivo 2014, y su relación con el grado de satisfacción de estos, en cuanto al servicio de búsqueda y recuperación de la información".

Presentación
Año 2015

Mar del Plata
Buenos Aires - Argentina

Presentada por: Bib. Rubén Omar Barrios
Correo Electrónico: bibruben@yahoo.com.ar

Para la obtención del Título de Grado Universitario de:
"Licenciado en Bibliotecología y Documentación".

Director de Tesina: Lic. Gustavo Liberatore
Correo Electrónico: gliberat@mdp.edu.ar

Barrios, Rubén Omar

El Nivel de autogestión en el uso del OPAC de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional del Nordeste, por parte de sus usuarios reales presenciales, en el ciclo lectivo 2014, y su relación con el grado de satisfacción de estos, en cuanto al servicio de búsqueda y recuperación de la información / Rubèn Omar Barrios.– Mar del Plata : Universidad Nacional de Mar del Plata. Facultad de Humanidades. Departamento de Documentación, 2015.

140 p.: gráf. col.

Tesina (Licenciatura en Bibliotecología y Documentación). – Universidad Nacional de Mar del Plata, 2015

1. TESINA - 2. TRABAJO DE INVESTIGACION - 3. OPAC - 4. CHACO - 5. ARGENTINA. - 6. AUTOMATIZACIÓN DE SERVICIOS - 7. TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACION - 8. USUARIOS REALES - 9. BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS - 10. TIC - 11. SATISFACIÒN DE USUARIOS - 12. UNNE - 13. CONDUCTA INFORMATIVA - 14. BÚSQUEDA Y RECUPERACIÓN DE LA INFORMACIÓN.
I. Liberatore, Gustavo, dir.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco en primer lugar a Dios, en quien creo y en quien confío, por haberme guiado y ayudado en este y en todos mis caminos; a mi esposa Patricia, por su apoyo incondicional y acompañamiento permanente, a mis hijos Gabriel y Lucas por su comprensión, por el tiempo que resigne brindarles al estudiar esta carrera, a mis profesores de la Universidad Nacional de Mar del Plata, de quienes me he nutrido no solamente de conocimientos, sino también del respeto y la calidad humana con la cual se conducen en la relación con los alumnos, y en especial al Profesor Gustavo Liberatore por su acompañamiento y la confianza depositada en mi persona.

Hago extensivo también mi agradecimiento, al Personal de la Biblioteca Central de la UNNE, por su apoyo, colaboración y predisposición para la realización de esta investigación.

ÍNDICE

Resumen	11
Abstract	12
Introducción	13
Capítulo I: Presentación	15
1.1. Planteamiento del problema	16
Hipótesis	16
1.2. Objetivos de la investigación	16
Capítulo II: Marco teórico y conceptual	18
2.1. Biblioteca universitaria	19
2.1.1. Concepto – finalidad	19
2.1.2. Comunidad de usuarios. Tipología y características	19
2.2. Usuarios de información	21
2.2.1. Concepto y Niveles de necesidad de información	21
2.2.2. Las necesidades del usuario, su actitud informativa y su relación el acceso a la Información	22
2.3. Las tecnologías de la información y de la comunicación (TICs) y su relación en el ámbito de las bibliotecas universitarias	24
2.3.1. TICs. Concepto - finalidad	24
2.3.2. Las TICs en los servicios de las bibliotecas universitarias	25
2.3.3. Web 2.0 y Biblioteca 2.0	27
2.4. El OPAC (Catálogo público de acceso en línea). Concepto y evolución	28
2.5. El OPAC 2.0	31
2.5.1. Concepto, Ejemplos y experiencias	31
2.5.2. Experiencias sobre el OPAC Social en otros países	33
2.6. Autogestión del usuario	34
2.7. La satisfacción del usuario	37
2.8. La usabilidad de los catálogos en línea	38

2.8.1. Concepto.	38
2.8.2. La Usabilidad y su relación con la recuperación de información	40
2.9. El OPAC de la Biblioteca Central de la UNNE	41
2.9.1. Características principales	41
2.9.2. Tipos de búsqueda	42
2.10. Estado de la cuestión	47
2.10.1. Automatización de bibliotecas. Principales experiencias en Iberoamérica.	47
2.11. Descripción del contexto social, educativo y económico del espacio de investigación.	51
Capítulo III: Aspectos metodológicos	54
3.1. Descripción	55
3.1.1. Diseño	55
3.1.2. Tema	55
3.1.2.1. Análisis de la naturaleza del tema	55
3.1.2.2. Análisis del tema en función de factores limitantes	56
3.1.2.3. Análisis del tema en función de factores de trascendencia	56
3.1.3. Formulación del problema	56
3.2. Conformación de la Muestra	57
3.3. Universo	59
3.4. Población	59
3.5. Muestra	59
3.6. Objeto de estudio	59
3.7. Unidad de observación	59
3.8. Unidad de análisis	59
3.9. Técnicas de recolección de datos	60
3.10. Variables	60
3.10.1. Independientes	60
3.10.2. Dependientes	61
3.11. Tipo de estudio	62

3.12. Procedimientos	63
3.13. Cronograma	66
Capítulo IV: Resultados e interpretaciones	67
4.1. Resultados de las encuestas	68
4.2. Resultados de las observaciones	92
4.3 Síntesis de los resultados	108
Capítulo V: Epílogo	113
5.1. Conclusiones	114
Bibliografía	116
Apéndices	120

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: SERVICIOS UTILIZADOS EN LA BIBLIOTECA	68
GRÁFICO 2: SERVICIOS DONDE RECIBE ORIENTACIÓN DEL PERSONAL BIBLIOTECARIO	69
GRÁFICO 3: UTILIZACIÓN DE I OPAC	70
GRÁFICO 4: RAZONES DE LA NO UTILIZACION DEL OPAC	71
GRÁFICO 5: NECESIDAD DE ASISTENCIA DEL U. PARA EL MANEJO DEL OPAC	72
GRÁFICO 6: DIFICULTADES EN EL OPAC	72
GRÁFICO 7: TIPOS DE DIFICULTADES EN EL OPAC	73
GRÁFICO 8: UTILIZACION DEL OPAC EN OTRA INSTITUCION	74
GRÁFICO 9: TIPO DE ASESORAMIENTO EN EL USO DEL USO DEL OPAC	75
GRÁFICO 10: REALIZACIÓN DE BÚSQUEDAS TEMÁTICAS PROPIAS	76
GRÁFICO 11: SOLICITUD DE AYUDA PARA REALIZAR LAS BÚSQUEDAS	77
GRÁFICO 12: TIPO AYUDA SOLICITADA POR EL U.	78
GRÁFICO 13: PREFERENCIA DE BÚSQUEDA EN EL OPAC	78
GRÁFICO 14: REALIZACIÓN DE BÚSQUEDAS AVANZADAS	79
GRÁFICO 15: MOTIVOS DE LA NO UTILIZACIÓN DE LA BUSQUEDA AVANZADA	80
GRÁFICO 16: ÉXITO EN LA UTILIZACIÓN DE BUSQUEDAS AVANZADAS	81
GRÁFICO 17: AMIGABILIDAD DE LA INTERFAZ DEL OPAC	82
GRÁFICO 18: ASPECTOS MÁS UTILES DEL OPAC	83
GRAFICO 19: ASPECTOS DEL OPAC POCO CLAROS	84
GRAFICO 20: AGREGREGADO DE OTROS TIPOS DE ACCESOS EN LA INTERFÁZ	85
GRAFICO 21: OPCIONES QUE AGREGARÍAAL INTERFAZ DEL CATÁLOGO	85

GRÁFICO 22: SATISFACCIÓN DE LAS EXPECTATIVAS DE USO DEL OPAC	87
GRÁFICO 23: MOTIVO DE SATISFACCIÓN DE LAS EXPECTATIVAS	88
GRÁFICO 24: INFLUENCIA DE LA AUTOGESTIÓN EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	89
GRÁFICO 25: TIPO DE USUARIOS	90
GRÁFICO 26: CARRERAS A LAS QUE PERTENECEN LOS USUARIOS ESTUDIANTES	90
GRÁFICO 27: CANTIDAD DE ESTUDIANTES SEGÚN CARRERAS	91
GRÁFICO 28: PREFERENCIAS DE BÚSQUEDA DEL USUARIO	92
GRÁFICO 29: ACCESO A LA INFORMACIÓN BUSCADA POR EL USUARIO	92
GRÁFICO 30: EL USUARIO REALIZA LA BÚSQUEDA SIN AYUDA	93
GRÁFICO 31: ANTE UNA DIFICULTAD EN LA BÚSQUEDA, EL USUARIO NECESITA AYUDA DE OTRA PERSONA	94
GRÁFICO 32: A QUIÉN SOLICITA AYUDA EL USUARIO	95
GRÁFICO 33: ¿EL USUARIO UTILIZA AYUDA QUE OFRECE EL OPAC?	96
GRÁFICO 34: SOLICITUD DE AYUDA AL BIBLIOTECARIO EN LA BÚSQUEDA	96
GRÁFICO 35: REALIZACIÓN DE BÚSQUEDA SIMPLE	97
GRÁFICO 36: REALIZACIÓN DE BÚSQUEDA AVANZADA	98
GRÁFICO 37: USO DE OPERADORES BOOLEANOS	98
GRÁFICO 38: IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO O AUTOR QUE BUSCA	99
GRÁFICO 39: REALIZACIÓN DE LA BÚSQUEDA POR TEMA O MATERIA	100
GRÁFICO 40: TIEMPO UTILIZADO DESDE LA BÚSQUEDA HASTA LA OBTENCIÓN DEL TICKET	100
GRÁFICO 41: ÉXITO EN LA BÚSQUEDA	101
GRÁFICO 42: FRACASO EN LA BÚSQUEDA	102
GRÁFICO 43: MOTIVO DE FRACASO O ÉXITO EN LA BÚSQUEDA	102

GRÁFICO 44: ACTITUD DEL USUARIO ANTE EL FRACASO EN LA BÚSQUEDA	103
GRÁFICO 45: PREFERENCIA DEL USUARIO EN LA SOLICITUD DE AYUDA	104
GRÁFICO 46: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN DE LA AUTOGESTIÓN EN EL OPAC	104
GRÁFICO 47: NAVEGACION LIBRE DEL USUARIO POR LAS DISTINTAS OPCIONES DEL OPAC	105
GRÁFICO 48: FACILIDAD DE MANEJO Y ACCESO AL OPAC POR PARTE DE DEL USUARIO	106
GRÁFICO 49: DIFICULTAD DE MANEJO Y ACCESO AL OPAC POR PARTE DE DEL USUARIO	107

ÍNDICE DE FIGURAS		Pag.
(IMÁGENES DEL OPAC ANALIZADO)		
FIGURA 1 BÚSQUEDA SIMPLE		42
FIGURA 2 BÚSQUEDA SIMPLE		43
FIGURA 3 BÚSQUEDA AVANZADA		43
FIGURA 4 NOVEDADES		
FIGURA 5 AUTORIDADES		45
FIGURA 6 NUMERO NORMALIZADO		45
FIGURA 7 VISUALIZACIÓN DE RESULTADOS DE BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN		46
FIGURA 8 VISUALIZACION DEL DOCUMENTO (NORMAL)		46
FIGURA 9 VISUALIZACION DEL DOCUMENTO (POR FICHA BREVE)		46
FIGURA 10 VISUALIZACION DEL DOCUMENTO (POR MARC 21)		47
FIGURA 11 VISUALIZACION DE DOCUMENTO (POR ISO 2709)		47

RESUMEN

Se expone una investigación que intenta responder a dos cuestiones: en primer lugar ¿cuál es el nivel de autogestión en el uso del catálogo de acceso público en línea (OPAC), por parte de los usuarios reales presenciales de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional del Nordeste, en el período de exámenes Noviembre –Diciembre de 2014, observando sus habilidades en el manejo de éstas tecnologías de Información, y por otra parte, determinar la relación entre la autogestión y el grado de satisfacción de estos, en cuanto al servicio de búsqueda y recuperación de la información.

Se abordó la investigación por medio de la aplicación de una metodología de diseño mixto, Combinándose encuestas y observaciones.

Los resultados obtenidos llevan a concluir que éste grupo de usuarios mantiene un alto Nivel de uso y autogestión del OPAC, destacan sus cualidades de practicidad, rapidez y relevancia de la información recuperada, además de manifestar su conformidad en cuanto a la usabilidad del OPAC.

En cuanto a sus habilidades, si bien muchos de los usuarios tuvieron poca o ninguna practica anterior en el uso del OPAC, se detectaron algunos inconvenientes relacionados con problemas en la escritura o tipeo de los términos utilizados en la consulta, complicaciones en la conexión con Intranet y desconocimiento del funcionamiento del sistema, dificultades estas, mencionadas según el orden de los resultados; se observa que sin embargo, ante estos eventuales inconvenientes, la mayoría de los usuarios aplican la autogestión, confirmando la característica principal de la utilización de estas herramientas tecnológicas que predisponen a la autonomía del usuario para resolver las dificultades que se le presenten.

En lo relacionado al nivel de satisfacción, se establece por medio de los resultados, el grado de satisfacción de los usuarios en cuanto al servicio de búsqueda y recuperación de la información, es alto y está íntimamente ligado a la usabilidad del catálogo y el nivel de autogestión que los usuarios demuestran en el manejo de esta herramienta.

PALABRAS CLAVE

TESINA - TRABAJO DE INVESTIGACION - OPAC - CHACO - ARGENTINA – TIC -USABILIDAD -
AUTOGESTION - AUTOMATIZACIÓN DE SERVICIOS - UNNE - SERVICIOS DE INFORMACION -
USUARIOS REALES - SATISFACCIÓN – USUARIOS - BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS -
CATALOGOS EN LINEA – CONDUCTA INFORMATIVA - TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y
COMUNICACIÓN - BÚSQUEDA Y RECUPERACIÓN DE LA INFORMACIÓN

ABSTRACT

Research that attempts to answer two questions is as follows: firstly, what is the level of self-management in the use of public access catalog online (OPAC), by actual members of the Central Library of the National University Northeast, in the examination period November-December 2014, noting their skills in handling these information technologies, And moreover, determine the relationship between the self-management of users and the satisfaction of these, in service search and retrieval of information.

Research will be addressed through the application of a methodology of mixed design, Merging surveys and observations. The results lead to the conclusion that this user group maintains a high level of use and self-management of OPAC, highlight their qualities of convenience, speed and relevance of the retrieved information, in addition to expressing their agreement as to the usability of the OPAC. As for skills, although users had little or no previous practice in the use of OPAC, some related problems in writing or typing of terms used in the query, complications in connection with Intranet and lack of knowledge of system operation, these difficulties, mentioned in the order of results; shows that however, before these potential drawbacks, most users use self-management, confirming the main feature of the use of these technological tools that predispose user autonomy to resolve the difficulties that may arise.

In relation to the level of satisfaction, set by means of the results the degree of user satisfaction in service search and retrieval of information is high, and is closely linked to usability OPAC and level of self that users demonstrate in handling this tool.

KEYWORDS

THESIS - RESEARCH WORK - OPAC - CHACO - ARGENTINA - ICT - USABILITY - SELF - AUTOMATION SERVICES - UNNE -SERVICES INFORMATION - REAL USERS - SATISFACTION - USERS - UNIVERSITY LIBRARIES - CATALOG ONLINE - INFORMATION CONDUCT - INFORMATION TECHNOLOGY AND COMMUNICATION - SEARCH AND INFORMATION RETRIEVAL.

INTRODUCCIÓN:

Frente al avance de las tecnologías y los cambios que ellas implican en la sociedad, en especial en el profesional de la información, resulta significativo analizar el papel que estas desempeñan en el contexto local, vinculadas a uno de los aspectos de la informatización de los servicios que presta actualmente la Biblioteca Central de la Universidad Nacional del Nordeste y en función a los usuarios de estos servicios.

En esta entidad se implementó a partir del año 2008, un nuevo Catálogo de Acceso Público en Línea (OPAC) para la consulta, búsqueda y recuperación del material bibliográfico perteneciente a su colección.

Esta informatización implicó numerosos cambios en el ámbito bibliotecario y en su comunidad de usuarios, cambios desde del rol profesional bibliotecario, la formación del personal, la formación de los usuarios, el tiempo que lleva la búsqueda y recuperación de información, la relación entre el bibliotecario y usuario, el alcance de la atención al usuario, en síntesis, requirió innovaciones en los servicios de la Biblioteca.

Cabe destacar que actualmente a través de Internet conocemos una nueva forma de utilizar la Web: "la Web 2.0", abordando además actualmente temas relacionados con la Web 3.0 ; esta nueva concepción lleva consigo la modificación no sólo los procesos de comunicación sino también las formas de aprender y construir conocimientos.

En tal sentido actualmente se habla y lleva a la práctica aspectos relacionados con las Bibliotecas 2.0, lo que implica un cambio de actitud y predisposición hacia la investigación y el auto aprendizaje por parte de sus usuarios.

La incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación a las actividades diarias de las bibliotecas, fueron propiciando la creación de nuevos servicios, no solo a los usuarios en forma presencial sino a todos aquellos que puedan acceder a través de Internet. Actualmente la integración de diferentes recursos de información ha convertido al catálogo de las bibliotecas universitarias en un elemento esencial de acceso al sistema de información académica.

Lo antes mencionado ha potenciado la aplicación de los principios y métodos de usabilidad, que se constituyen en una herramienta de incalculable valor que propician entornos de interacción hombre-máquina más sencillos, fiables y seguros.

Tomando como base los conceptos vertidos precedentemente, desde la postura de usuario de la Biblioteca Central, y como bibliotecario que mantuvo a lo largo del tiempo relación con esta unidad de información y con su personal, percibí la necesidad de realizar esta investigación a efectos de lograr que esta pueda aportar nuevos conocimientos sobre la influencia de estas nuevas tecnologías, tomando especialmente el uso del OPAC, observando la usabilidad de esta herramienta, en relación con el servicio de referencia de ésta biblioteca, poniendo especial énfasis en la autogestión del usuario, de manera de lograr a través de este trabajo datos e información relevante que contribuya a la toma de decisiones, a la mejora de políticas, procesos y servicios que se orientan en beneficio de la comunidad universitaria y no universitaria a la cual sirve esta entidad bibliotecaria.



CAPÍTULO I:

Presentación

1 .1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Conversión del tema en problema.

Se expresa el propósito de la investigación dándole forma interrogativa, en la cual se observan dos aspectos de una misma cuestión:

Primero: ¿cuál es el nivel de autogestión en el uso del OPAC en el nivel de consulta de los usuarios reales presenciales de la Biblioteca Central de la UNNE, durante el ciclo lectivo 2014?

Segundo: ¿qué relación guarda el nivel de autogestión en cuanto a la consulta y recuperación de la información, con el grado de satisfacción por parte de estos usuarios?

Hipótesis:

“El nivel de autogestión en el uso del OPAC dentro del servicio de búsqueda y recuperación de la información de la Biblioteca Central de la UNNE, por parte de los usuarios reales presenciales, presenta características aceptables, en cuanto a la consulta, búsqueda y recuperación de la información, dando como resultado grados moderadamente altos de satisfacción de éstos, en relación con este servicio.”

1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:

Objetivo general:

- ✓ Determinar cuál es nivel de autogestión de los usuarios reales presenciales de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional del Nordeste en cuanto al uso y manejo de su catálogo de acceso público en línea (OPAC), estableciendo la implicancia de la autogestión en el grado de satisfacción de estos usuarios, respecto al servicio de búsqueda y recuperación de la información por medio de esta fuente.

Objetivos Particulares:

- ✓ Evaluar el nivel de uso del catálogo de acceso público en línea por parte los usuarios reales presenciales de la Biblioteca Central de la UNNE.
- ✓ Describir el grado de habilidades en el manejo del OPAC que poseen los usuarios reales presenciales de la biblioteca Central de la UNNE.
- ✓ Determinar la percepción de los usuarios, sobre la usabilidad del OPAC, en relación con el nivel de uso del mismo por parte de los usuarios.
- ✓ Establecer el grado de satisfacción de los usuarios reales presenciales de la Biblioteca Central de la UNNE, en cuanto a la búsqueda y recuperación de la información por medio del OPAC.
- ✓ Conocer la relación existente entre el grado de satisfacción de los usuarios reales presenciales de la Biblioteca Central de la UNNE y la autogestión de estos en el manejo de la fuente en lo referente al servicio de búsqueda y recuperación de la información por medio del OPAC.



CAPITULO II

Marco teórico y conceptual:

2.1. BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

2.1.1. CONCEPTO – FINALIDAD

La misión de las bibliotecas universitarias fue transformándose en el transcurso de los años, desde su nacimiento en la Edad Media hasta a finales del siglo XIX fue considerada como el corazón de la universidad, colocándolas en el rol de conservadoras, transmisoras del saber y creadora de nuevo conocimiento, así lo reconocían el University Grants Committee en 1921 y el Informe Atkinson de 1976.

Merlo Vega (1998), cita la enunciación de la ALA (American Library Association - Asociación Americana de Bibliotecas), en la cual se define a la biblioteca universitaria como: *“una combinación orgánica de personal, colecciones e instalaciones cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento”* (p.261).

A estas dos concepciones, se añade una nueva como resultado de las transformaciones de los últimos veinte años, considerando a la biblioteca como lugar de acceso y provisión de servicios de información, considerada por Rader (2000), donde sostiene que *“Las bibliotecas han formado parte de una gran revolución durante más de una década y ahora deben replantearse todas sus funciones, servicios y estructura organizativa”* (p. 211).

Transitando actualmente la era de la sociedad del conocimiento se observa una gran oferta y demanda social de información, las bibliotecas en consecuencia han tenido que adaptarse a ello y pasar a ocupar el papel de intermediarias entre el conocimiento, el pensamiento y la cultura; esto antes expuesto está en concordancia con lo manifestado por la IFLA en la Declaración de Glasgow, del año 2002, que se cita más adelante.

2.1.2. COMUNIDAD DE USUARIOS. TIPOLOGÍA Y CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

En el sentido manifestado en el párrafo precedente, el ofrecimiento de servicios está íntimamente relacionado a las demandas de la comunidad de usuarios de la institución, es así que para lograr una intermediación exitosa, las bibliotecas universitarias han distinguido las características de sus usuarios, diferenciando tipológicamente tres grandes grupos bien

definidos, con intereses relativamente homogéneos y explícitos, derivados de sus áreas de estudio e investigación, pudiendo hacerse la siguiente caracterización:

- ✓ **Usuarios reales:** es decir, aquellas personas que son considerados lectores activos de la biblioteca, ya sea en forma presencial, remota o virtual
- ✓ **Usuarios potenciales:** son aquellas personas que podrían concurrir a la biblioteca pero no lo hacen.
- ✓ **No Usuarios:** son aquellas personas que no deberían concurrir a la biblioteca, que no le corresponde hacerlo.

Las bibliotecas universitarias cuentan con grupos de usuarios definidos, con intereses relativamente homogéneos y explícitos, derivados de sus áreas de estudio e investigación o de la propia actividad docente, que genera información que debe ponerse a disposición por medio de los catálogos de las bibliotecas, atendiendo juntamente a los intereses de los diversos grupos de usuarios a los que intenta satisfacer.

Núñez (1992), define por usuario a:

Son todos los beneficiarios potenciales de un sistema de información, pueden ser individuos, empresas, organismos oficiales, y entidades que deben utilizar información científica y técnica para la toma de decisiones, concebir nuevos productos, adaptar nuevas estrategias y tecnologías para mejorar y ampliar el proceso de aprendizaje... los usuarios de información son parte integrante y final de la cadena de transmisión de información... (p. 252)

Monfasani y Curzel (2006), identifican específicamente al usuario de la biblioteca universitaria o académica de la siguiente manera: *"... suelen ser los estudiantes, profesores e investigadores. Estos constituyen un grupo homogéneo que en general presentan características comunes, que pueden ir desde su edad hasta áreas de estudio similares..."* (p. 49).

2.2. USUARIOS DE INFORMACIÓN

2.2.1. CONCEPTO Y NIVELES DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN.

Según lo expresado por Núñez (1992), citado precedentemente, respecto al concepto de usuario, se lo define como todos aquellos individuos u organismos a quienes van dirigidos todos los esfuerzos de un sistema de información a fin de satisfacer sus necesidades.

Pero, más allá de dicha interpretación, es necesario relacionar las características personales de estos usuarios (edad, memoria espacial, educación, tipos de personalidad, estilos de aprendizaje, contexto socio-económico, estatus o condición académica, experiencia con sistemas de recuperación de información, etc.), con su rendimiento en el planteo de búsqueda de información y el éxito de su acceso; teniendo en cuenta que esos planteos fueron enmarcados dentro de distintos niveles de necesidad de información manifestados por diferentes usuarios.

El análisis de la evolución histórica de las posibilidades de acceso a la información bibliográfica por parte de los usuarios, desde el uso de los catálogos tradicionales de fichas impresas hasta la puesta en marcha de los catálogos en línea, han confirmado que la razón por la que se inicia una búsqueda de información es la existencia de una necesidad de información;

Esta necesidad ha sido definida y caracterizada de muy diversas formas, pero una buena explicación de la forma en que surge esta necesidad, la proporciona el bibliotecario y documentalista científico Taylor (1966), sugiriendo cuatro niveles en la formación de una pregunta o cuestión de necesidad del usuario de la información:

Necesidad visceral: la necesidad de información en sí, aunque no expresada todavía.

Necesidad consciente: la descripción consciente, dentro del cerebro, de la necesidad de información.

Necesidad formalizada: la expresión formal de la necesidad, es decir, se describe su área de duda en términos concretos y se tienen en cuenta el contexto y las limitaciones del sistema de búsqueda que va a utilizar.

Necesidad comprometida: la pregunta tal y como se va a formular, es decir, la demanda de la información (p. 391).

Asimismo, Ingwersen y Wormell (1989), distinguen tres tipos de necesidades de información del usuario, dependiendo del objetivo buscado y de su grado de definición:

Problemas de información verificativos: el usuario quiere verificar o localizar documentos específicos conocidos por él. Es decir, la estructura de conocimiento del usuario contiene los datos necesarios para expresar su necesidad de información.

Problemas de información temática conscientes: el usuario quiere clarificar o revisar un área temática, incluyendo la recuperación de datos dentro de esa materia conocida. Su estructura de conocimiento contiene los conceptos y términos necesarios para expresar la información potencial requerida.

Problemas de información temática difusos: el usuario quiere explorar nuevos conceptos o relaciones conceptuales en un área temática no conocida. La estructura de conocimiento es débil, difusa o inexistente con respecto a la información potencial requerida. El problema está mal definido. (p. 16-17)

En consecuencia, la pertenencia a cada una de estas categorías y niveles de necesidad de información por parte del usuario, tiene una importante influencia en el desarrollo del proceso de búsqueda de información, en las estrategias concretas a utilizar, así como en las posibilidades de éxito en el acceso a la misma.

2.2.2. LAS NECESIDADES DEL USUARIO, SU ACTITUD INFORMATIVA Y SU RELACIÓN CON EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

Con respecto a la actitud de los usuarios frente al manejo de las tecnologías de información y comunicación existen diversos estudios, entre los cuales se puede destacar los realizados por Lorena Mariel Domínguez , directora de Hemeroteca y Naciones Unidas de la Biblioteca Argentina "Dr. Juan Álvarez", por Julio Santillán de la Biblioteca San Ignacio de Loyola, Perú, o por la Lic. María Gladys Ceretta Soria, docente de la Escuela Universitaria de Bibliotecología de Uruguay, entre otros, quienes en sus respectivas investigaciones, coinciden en concluir que, la mayoría de los usuarios de las distintas unidades de información son también usuarios de Internet y un porcentaje significativo lo considera su principal fuente de información, sin embargo, una porción de los mismos

encuentra dificultades y barreras en su uso, considerándose la principal dificultad la falta de conocimientos y habilidades para la búsqueda y selección de los recursos de información pertinentes, consumiéndoles en consecuencia, mucho tiempo en recuperar la información solicitada.

Estos datos son por un lado, positivos en el sentido de que la mayoría de los usuarios de las unidades de información tienen experiencia en el manejo de recursos de información disponibles en Internet, lo que es un buen referente para tener una idea de sus capacidades, pero por otra parte es contraproducente en el sentido de que demuestran no saber realizar la selección de la información relevante, careciendo de estrategias para diferenciar la utilidad o no de la misma, insumiéndoles tiempo, dinero y encontrándose perdidos en un mar de información.

Asimismo las conclusiones de los trabajos señalados anteriormente, manifiestan que los usuarios en su generalidad consideran útil la ayuda del bibliotecario para el uso de los recursos de información web, reconociendo que los bibliotecarios como poseedores de estas cualidades, podrían asesorarlos o beneficiarlos con servicios capaces de ahorrarles ese valioso recurso.

Las posibilidades de acceso a la información bibliográfica por parte de los usuarios, desde el uso de los catálogos tradicionales de fichas impresas hasta la puesta en marcha de los catálogos en línea, tiene su origen es la existencia de una necesidad de información determinada por parte de estos.

Dichas necesidades tienen distintas características según la distinción hecha por los autores Ingwersen y Wormell, tal como se cita en un párrafo precedente, quienes distinguen tres tipos de necesidades de información dependiendo del objetivo buscado y de su grado de definición: Problemas de información verificativos, problemas de información temática conscientes y problemas de información temática difusos ; en consecuencia la pertenencia a cada una de estas categorías y niveles tiene una importante influencia en el desarrollo del proceso de búsqueda de información, en las estrategias concretas a utilizar, los medios de recuperación de la información así como en las posibilidades de éxito en el acceso de la misma.

Por ello cabe destacar que el traslado del uso del catálogo manual a la puesta en marcha del catálogo en línea, nace como consecuencia del avance de la aplicación de las tecnologías, pero los fundamentos o tipologías de necesidades del usuario respecto a la información bibliográfica, siguen siendo los mismos.

2.3. LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TICs) Y SU RELACIÓN CON EL ÁMBITO DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

2.3.1. TICs, CONCEPTO – FINALIDAD

En cuanto a las necesidades de información del usuario, es importante tener en cuenta el concepto de las tecnologías de la información y la comunicación (TICs), el cual presenta algunas discrepancias en su significación, que en cierto modo se debe a la dificultad de distinguir entre "tecnologías" y "nuevas" tecnologías de la información, de ahí que diversos autores utilizan términos similares como el de "tecnologías avanzadas".

Algunos autores las conceptualizan como el conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información, otros manifiestan que su expresión se refiere a los últimos desarrollos tecnológicos y sus aplicaciones.

Cobo Romaní (2011), cita a diversos autores que las definen de la siguiente manera:

Nos referimos a ellas como una serie de nuevos medios que van desde los hipertextos, los multimedia, Internet, la realidad virtual, o la televisión por satélite. Una característica común que las definen es que estas nuevas tecnologías giran de manera interactiva en torno a las telecomunicaciones, la informática y los audiovisuales y su combinación, como son los multimedia ... En la actualidad, cuando hablamos de nuevas tecnologías, lo primero que se nos viene a la mente son las redes informáticas, que permiten que al interactuar los ordenadores unos con otros amplíen la potencia y funcionalidad que tienen de forma individual, permitiendo no sólo procesar información almacenada en soportes físicos, sino también acceder a recursos y servicios prestados por ordenadores situados en lugares remotos ... Las nuevas tecnologías vendrían a diferenciarse de las tradicionales, en las posibilidades de creación de nuevos entornos comunicativos y expresivos que facilitan a los receptores la posibilidad de desarrollar nuevas experiencias formativas, expresivas y educativas. (p. 305-306)

Cabe señalar además, la definición que el Diccionario Santillana de Tecnología Educativa menciona, definición esta que se acercaría más al sentido mismo de las TICs, donde se las definen como los últimos desarrollos de la tecnología de la información que se caracterizan por su constante innovación, siendo estas especialmente utilizadas en el ámbito de la educación, la investigación y el aprendizaje.

2.3.2. LAS TICs EN LOS SERVICIOS DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

En tanto que al hablar de la aplicación de las TIC en los servicios de las bibliotecas universitarias, cabe recordar la finalidad principal de este tipo de bibliotecas, la cual es: servir a los objetivos de la Universidad cumpliendo el rol de contenedora, transmisora y generadora de conocimientos, que para cumplirla, necesita irremediablemente estar a la vanguardia de las tecnologías de la información y comunicación adquiriendo su mayor aprovechamiento posible, a fin de optimizar sus servicios.

Al respecto, Tardón (1998) observa tres factores transformadores de los servicios de la biblioteca universitaria:

Las restricciones presupuestarias, obligando a adecuar sus servicios al usuario ...el aumento del número de estudiantes acentuando los problemas de insuficiencia de presentación de la investigación, espacios, colecciones e instalaciones ... y el predominio de las nuevas tecnologías de información sobre su labor. (p. 22)

En relación con los cambios a los que se enfrentan las bibliotecas y sus servicios podemos citar a Rader (2000), quien sostiene lo siguiente:

Las bibliotecas han formado parte de una gran revolución durante más de una década y ahora deben replantearse todas sus funciones, servicios y estructura organizativa. El impacto del entorno de información electrónica y de la tecnología, en constante cambio, están forzando cada vez más a los bibliotecarios a llevar a cabo cambios sustanciales. (p. 211)

Lo antes citado, tiene su correlato dentro de las características que actualmente se presentan en la sociedad actual, llamada la Sociedad del Conocimiento, en la que se observa una gran oferta y demanda social de información útil y veraz, de manera rápida y eficaz, lo que demanda de las bibliotecas una adecuación a estas características y necesidades.

En el año 2002, La Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA), afirmó en la Declaración de Glasgow que, la biblioteca ha tenido que adaptarse a esta demanda y actuar en el papel de intermediaria del conocimiento, pensamiento y cultura, ofreciendo ayuda esencial para la toma independiente de decisiones, el desarrollo cultural, la investigación y el aprendizaje continuo de individuos y grupos hacia los que orienta sus servicios.

En tal sentido, las tecnologías de la información y la comunicación en el ámbito de las bibliotecas universitarias han ido evolucionando, de manera tal que han sido acogidas en las bibliotecas a fin de ser aplicadas en sus servicios y brindar al usuario mejores herramientas para dichas acciones con el objeto de satisfacer su necesidad de información manifestada.

La IFLA, en la Declaración de Glasgow de 2002, sostiene además que la actual Sociedad del Conocimiento se caracteriza por una sobreabundante oferta y demanda social de información., es en este marco es que la Biblioteca ha de adaptarse a las particularidades y demandas de esta a la nueva sociedad, actuando como intermediaria de la información y el conocimiento, propiciando acciones y brindando medios ágiles que permitan la difusión y el acceso a la información contenida en sus fondos o siendo mediadora del acceso a otros fondos y recursos por medio de sistemas y redes.

La implementación de la automatización en las bibliotecas se ha convertido en un elemento fundamental para lograr los objetivos impuestos por sociedad actual. La automatización incluye actualmente los distintos aspectos relacionados con la gestión y la prestación de servicios de las bibliotecas gracias a los sistemas integrales de gestión bibliotecaria, pero toma una especial importancia en lo referente la búsqueda, recuperación y difusión de información por distintos medios.

Es en este nivel de importancia actual, que OPAC se constituye en una herramienta imprescindible en el servicio orientado al usuario, posibilitándole acciones que superan ampliamente al catálogo tradicional, conocido como catálogo manual.

2.3.3. WEB 2.0 Y BIBLIOTECA 2.0

El concepto de Web 2.0 fue descrito por O'Reilly (2005) y hace referencia a una serie de servicios web que se caracterizan por utilizar determinadas tecnologías o por tener una cierta actitud hacia el usuario, donde el usuario ya no es solamente consumidor de información sino un creador de contenidos. Este concepto ha tenido cierto impacto en otras áreas del conocimiento y se habla de Profesores 2.0, Periodismo 2.0, etc.

Es así que se llega al concepto de Biblioteca 2.0, el cual ha sido estudiado por varios autores tal como Casey (2006) ; Crawford (2006); Mannes (2006); Miller (2005); Fernández-Villavicencio (2007), en base a lo planteado por estos autores se puede considerar a la Biblioteca 2.0 como: **la aplicación de las tecnologías de la Web 2.0 a las colecciones y los servicios bibliotecarios, tanto virtuales como presenciales.**

Margaix Arnal (2007), presenta a la biblioteca 2.0 *"como la aplicación de las tecnologías y la filosofía de la web 2.0 a las colecciones y los servicios bibliotecarios, tanto en un entorno virtual como real"* (p. 102).

Esta nueva forma de utilizar la Web trae consigo una actitud y predisposición hacia la investigación y el autoaprendizaje, es en este sentido que la Web 2.0 toma como emblema el concepto de inteligencia colectiva, la cual se produce, cuando se alcanza una gran participación en un sitio web o sistema, permitiendo a los participantes actuar como un filtro y determinando de aquello que tiene valor.

Lo antes mencionado esta en concordancia con lo que afirma O'Reilly, también citado por Margaix Arnal (2007):

En esta definición puede verse claramente cómo el autor está relacionando la web 2.0 con la tecnología casi de forma exclusiva. Pero son los principios de compartir, reutilizar, mejora continua, consideración del usuario como fuente de información, confianza, aprovechamiento de la inteligencia colectiva, etc., los que han impulsado

el establecimiento de la actitud 2.0, haciendo que la tecnología pase a un segundo plano. En la actualidad cuando se habla de web 2.0 se está haciendo referencia al uso de determinadas tecnologías (ajax, mashups, software social, rss) y a la aplicación de una determinada actitud en el diseño de servicios web, basada en los principios citados. (p. 96)

Los servicios de información documentales adquieren una mayor relevancia en la web 2.0, en la que los usuarios se destacan por desempeñar un papel activo en su desarrollo, donde lo importante no es solo una tecnología sino la actitud con la que se debe trabajar para desarrollar actividades en internet. En este momento no solo se hace mención y se lleva la practica conceptos de la Web 2.0, sino que Incluso ya se habla de la Web 3.0 como evolución del uso e interacción del conjunto de usuarios en la world Wide Web.

Todo esto supone un desafío por parte de las bibliotecas cuyos servicios tecnológicos deben adaptarse a la nueva web social, de ahí surge el concepto "Biblioteca 2.0" en la que usuarios y bibliotecarios comparten, participan e intercambian opiniones y conocimientos.

2.4. EL OPAC (CATÁLOGO PÚBLICO DE ACCESO EN LÍNEA). CONCEPTO Y EVOLUCIÓN

Desde su origen con los primeros pasos de la automatización de las bibliotecas muchos han sido los cambios que se han afectado a los catálogos en línea. Los más destacados han sido:

- **El acceso remoto**, cuando ya no fue necesario consultarlos en las propias bibliotecas.
- **La aparición de interfaces web**, que permitieron aprovechar las potencialidades del hipertexto.
- **El enriquecimiento de los registros**. Añadiéndose nueva información: cubiertas digitalizadas, resúmenes, etc.
- **Integración con otras herramientas de información**, especialmente a través de las tecnologías de enlaces cómo el Open URL.
- **Aportaciones desde disciplinas**, como la recuperación de la información, la arquitectura de la información

• **Mejora de la experiencia de búsqueda,** con nuevas formas de visualización de la información y navegación.

Los usuarios de este tipo de herramientas pueden acceder a los servicios de las bibliotecas universitarias de forma presencial o a través de Internet; el hecho de que la mayoría de las universidades argentinas hayan estructurado sus servicios para que puedan ser utilizados por la red, permite que los usuarios puedan disfrutar de las prestaciones que les ofrecen las bibliotecas universitarias en cualquiera de estas dos formas.

En consecuencia, los OPAC, son los sistemas automatizados de recuperación de información que se encuentran disponibles más fácilmente y los primeros a los que suele recurrir cualquier usuario cuando tiene una necesidad de información.

Desde su origen con los primeros pasos de la automatización de las bibliotecas muchos han sido los cambios que han afectado a los catálogos en línea, siendo los más destacados los que se señalan a continuación:

- ✓ El acceso remoto
- ✓ La aparición de interfaces web
- ✓ El enriquecimiento de los registros
- ✓ La Integración con otras herramientas de información, especialmente a través de las tecnologías de enlaces como el Open URL.
- ✓ Aportaciones desde disciplinas como la recuperación de la información, la arquitectura de la información.
- ✓ Mejora de la experiencia de búsqueda con nuevas formas de visualización de la información y la navegación.

En relación al desarrollo y aplicación de los catálogos de acceso público en línea (OPAC), se puede afirmar que han ido evolucionando diferenciándose en tres generaciones, de las cuales la última que continúa hasta la fecha, se distingue por mejorar el proceso de emparejamiento de los términos de búsqueda, proporcionando básicamente dos tipos de ayudas a los usuarios: la de recuperación y lingüísticas.

Las de recuperación hacen referencia al mejoramiento de la aplicación de sistemas booleanos tradicionales, y las de lingüísticas, incluyen prestaciones como reducción a la raíz y corrección ortográfica automáticas.

Las primeras incluyen dos tipos de búsqueda combinando acceso a la información bibliográfica por frases y por palabras clave. El sistema va desde lo más preciso a lo más vago, de acuerdo con el éxito obtenido en una rama del árbol (por ejemplo, si la búsqueda por frases no es satisfactoria se hace una por palabras clave), es decir el sistema va más allá de un simple emparejamiento inicial entre lo introducido por el usuario y los índices de la base de datos, ya que hace varios intentos de emparejamiento empleando toda la información disponible del sistema y del usuario, recuperando todas las referencias posibles sin que el usuario tenga que reformular su búsqueda. Dependiendo del resultado, se da al usuario registros completos o abreviados, o índices para hacer browsing.

En la búsqueda por materias, los términos de la demanda del usuario se buscan en un índice que contiene palabras procedentes del título de una obra y encabezamientos de materias, además de nombres corporativos u otros de términos de indización. En primer lugar se realiza una búsqueda a través del Modelo Booleano, basado en la teoría clásica de conjuntos, con el operador "Y" implícito. Si éste falla, se les asigna un peso a las palabras de acuerdo con su frecuencia inversa (las palabras pocas comunes tienen más valor que las comunes), y el sistema busca los registros que contienen al menos algunos de los términos de la búsqueda.

A los registros se les asigna el valor correspondiente a la suma de los valores de los términos por los que han sido indizados, de manera que el resultado de la búsqueda se ordena de acuerdo con su valor.

Por otra parte, las ayudas lingüísticas se relacionan entre otras características con la reducción a la raíz del término (stemming), es decir al truncamiento implícito automático, partiendo de la base de los términos que son morfológicamente similares son también similares semánticamente.

Dicha reducción puede ser débil o fuerte, una reducción débil es aquella que puede hacerse de manera que en la gran mayoría de los casos no haya una diferencia apreciable entre las palabras reducidas; por el contrario, una reducción fuerte tiene el peligro de que puede alterar de manera radical el sentido de la búsqueda, en especial en el contexto de las

ciencias sociales o humanas, donde a menudo las palabras no están relacionadas morfológica y etimológicamente.

A fin de recuperar la mayor cantidad de registros posibles, se emplean tanto la fuerte como la débil, de manera que el usuario no tenga que volver atrás o pedir ayuda para ampliar su búsqueda, aunque esto signifique un mayor esfuerzo computacional.

Este tipo de ayuda también incluye técnicas automáticas de corrección ortográficas, su objetivo es hacer frente al problema de las búsquedas con palabras que el sistema no puede encontrar. En estos casos, el usuario se encuentra con que el sistema le responde con expresiones escuetas como "no se encuentra" o "no registros", sin que pueda saber la causa del fracaso en la búsqueda.

2.5. EL OPAC 2.0

2.5.1. CONCEPTO, EJEMPLOS Y EXPERIENCIAS

El concepto de OPAC 2.0 se puede entender como la aplicación de las tecnologías y las actitudes de la Web 2.0 al catálogo bibliográfico. Desde la perspectiva de los profesionales de la información, las tecnologías más importantes de la Web 2.0 son los lenguajes que permiten la sindicación de contenidos (básicamente RSS) y el software social, que engloba las aplicaciones informáticas que permite a los usuarios aportar el valor al sitio web y llevar a cabo el aprovechamiento de la inteligencia colectiva.

Por aprovechamiento de la inteligencia colectiva se entiende un proceso por el cual, en primer lugar, se recopila información aportada por los usuarios de forma individual, ya sea aportada de forma deliberada o por el propio uso del sistema. En la segunda parte del proceso esa información se presenta agregada de tal forma que puede ser utilizada por otros usuarios para determinar que les resulta interesante y valioso y que no.

Casey, citado por Margaix Arnal (2007), estableció el término Biblioteca 2.0, afirma *"que los comentarios, las etiquetas y las puntuaciones de los usuarios permiten crear un producto con más información para los siguientes usuarios"* (p. 95).

Al respecto se pueden señalar tres objetivos del OPAC 2.0:

- Ayudan a mejorar la experiencia del usuario (junto a otros aspectos como la usabilidad, la arquitectura de la información, etc.).
- Puede posicionarse mejor entre las herramientas de recuperación de Información más utilizadas por los usuarios.
- El uso de información social y el aprovechamiento de la inteligencia colectiva ayudan a reforzar el papel del OPAC como una herramienta de descubrimiento de información y no sólo como localizador de documentos ya conocidos.

A modo de ejemplo, se pueden citar algunas bibliotecas que ya han implementado OPACs con tecnologías 2.0, estas son:

- Danbury Library <http://cat.danburylibrary.org>

Esta ha sido la primera biblioteca en implementar las herramientas de LibraryThing for Libraries. El objetivo es conseguir que los usuarios disfruten de los beneficios del aprovechamiento de la inteligencia colectiva sin esperar a que se produzca su participación. Las etiquetas y recomendaciones no se basan en las aportaciones de los propios usuarios de la biblioteca, se basan en las aportaciones de todos los participantes en Library Thing Hennepin County Library. <http://www.hclib.org/>

La biblioteca del Condado de Hennepin establece la difusión de la información bibliográfica. En su página web hay una sección denominada Bookspace donde se ofrece información sobre las novedades bibliográficas. En su catálogo permite a los usuarios incluir comentarios. La funcionalidad más interesante es la posibilidad de que los usuarios creen sus propias listas de lecturas recomendadas a partir del OPAC y decidan si quieren compartirlas con el resto de usuarios

- Universidad de Huddersfield <http://webcat.hud.ac.uk>.

El catálogo de esta biblioteca universitaria ha desarrollado varias funcionalidades 2.0: establecimiento de canales RSS para las búsquedas, permitir a los usuarios establecer puntuaciones y comentarios y presentar títulos que se han prestado usuarios que también han prestado el documento que se está visualizando.

En Argentina, se pueden mencionar como ejemplos de entidades que empiezan a incorporar opciones en sus catálogos en línea, que permitan compartir información por parte de los usuarios, como una aproximación al OPAC Social, a las siguientes:

- ✓ Catálogo de la Biblioteca del Instituto Universitario Isedet
<http://www.isedet.edu.ar/pergamo/opac/cgi-bin/pgopac.cgi?form=Default>
- ✓ Catálogo del Centro de Documentación INTAL
<http://www.iadb.org/intal/intalcdi/catalogo.aspx>
- ✓ Catálogo de la Biblioteca del Centro de Investigación y Estudios sobre Cultura y Sociedad-CONICET
<http://cea-conicet.biblio.unc.edu.ar/>
- ✓ Catálogo del Sistema de Bibliotecas de la UCA - Córdoba
<http://aleph.uccor.edu.ar/F/?func=find-b-0>
- ✓ Catálogo de la Biblioteca de la Escuela de Graduados, FAUD-UNC
<http://gfaud.biblio.unc.edu.ar/>
- ✓ Catálogo de la Biblioteca Central de la Univ. Nacional de Luján
<http://www.catalogo.unlu.edu.ar/pergamo/opac/cgi-bin/pgopac.cgi?form=Default>

2.5.2. EXPERIENCIAS SOBRE EL OPAC SOCIAL EN OTROS PAÍSES

A modo de ejemplo de las experiencias en otros países sobre el avance y los cambios que las nuevas tecnologías de información provocan en todos los ámbitos de la sociedad, entre los cuales se encuentran inmersos los servicios de las bibliotecas universitarias, se puede mencionar las siguientes investigaciones:

Margaix Arnal (2007), comenta que *actualmente en España, existen importante debates con respecto al uso del OPAC. Este debate se centra en dos ejes de estudio rondan alrededor de las expectativas de los usuarios creadas por el uso de otras fuentes de información y el desarrollo de estándares que permiten una mayor interoperabilidad, permitiendo la aparición de herramientas de búsqueda más completas e intuitivas, afirmando además que el avance de la Web 2.0 y su uso en los medios de comunicación exige a las bibliotecas a adoptar estas nuevas formas de comunicación y efectuarlas a través de los OPAC sociales, a fin de adaptarse a las necesidades y demandas de la realidad actual.*

Por otra parte Ceretta Soria (2002), manifiesta que en Uruguay, las bibliotecas universitarias ha sufrido grandes cambios, debido entre otros motivos, al impacto de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación. En este sentido señala:

...el usuario tiene a su disposición los medios para acceder a la información prácticamente sin límites pero, creemos que en esta nueva situación se consolida efectivamente el rol mediador de la biblioteca universitaria apuntando a la formación de usuarios de la información críticos y selectivos... entonces, la biblioteca universitaria tiene que plantearse nuevas formas de interacción con su comunidad de usuarios acordes a los momentos que estamos viviendo. (p. 10-11)

Los conceptos de los autores citados dejan claro que la irrupción del OPAC 2.0 , produce un impacto importantes que determinan que las bibliotecas universitarias tengan que adoptar cambios tanto en su forma tradicional de comunicación como en la prestación servicios, debiendo adaptarse a las características y demandas que la sociedad actual le impone.

2.6. AUTOGESTIÓN DEL USUARIO

A fin de hacer una aproximación a este concepto, resulta necesario citar a Sánchez Vignau (2007), quien sostiene:

...La propia diversidad de recursos de información en la red y fuera de ella ha permitido que el usuario pueda convertirse en un ente activo para la BU. El usuario adquiere habilidades y destrezas en el uso y manejo de la información que le permite construir sus propias colecciones y bibliotecas.

En las universidades, la autogestión del usuario también está determinada por el proceso de enseñanza aprendizaje. Se requiere de un estudiante cada vez más independiente. De ahí la importancia del aseguramiento bibliográfico como elemento determinante en el proceso. Resultan como ejemplos los modelos e-learning, donde no basta con el uso de una plataforma adecuada, sino que es necesaria una biblioteca auxiliar orientada y adaptada a las necesidades del estudiante. Este es otro reto para la BU porque no basta diseñar bibliotecas digitales, sino que es necesario añadirle un componente inteligente de adaptación.

La aparición y desarrollo de las redes sociales también hacen posible que el usuario gane independencia y comparta sus ideas y conocimientos con una comunidad formada por múltiples actores. La biblioteca traducirá estos cambios en oportunidades para extender su accionar, ampliar sus usuarios y ganar nuevas contribuciones. No es posible ver en la gestión del usuario la muerte de su propia gestión. (p. 5-6)

En cuanto a la necesidad de Formación de habilidades y competencia en los usuarios Sánchez Vignau (2007), afirma que:

Lograr un usuario capaz de organizar su gestión de información requiere de un bibliotecario formador de habilidades para el uso y manejo de las colecciones y recursos de información. El impresionante crecimiento de los recursos de información en diversos formatos digitales, el desarrollo de herramientas, sistemas y la propia especialización del hardware hace que "todo" se resulte obsoleto en poco tiempo. Por tanto, el proceso formador tiene que resultar sistemático y para toda la vida.

Se trata de buscar fórmulas que permitan a las BU determinar el conocimiento, las habilidades y las destrezas que debe tener el usuario para que utilice sus recursos de información y luego elabore y comparta el suyo propio. Por encontrarse las BU en un medio académico, disponen de un escenario muy favorable para formar al usuario que satisfaga sus propias necesidades... (p. 6)

Por su parte, Rodríguez de Salas (2008), sostiene que la autogestión del usuario está íntimamente relacionada con las características propias de la sociedad del conocimiento y con el perfil del profesional en bibliotecología y documentación, así señala lo siguiente:

Considerando los retos que supone la Sociedad de la Información, se puede afirmar que los principales cambios a los que se enfrentan los profesionales en bibliotecología y documentación, se centran en desarrollar un alto nivel de conocimiento sobre el establecimiento del perfil del bibliotecólogo a nivel de conocimiento y manejo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, de modo de facilitar el acceso y uso de la información al usuario ... (p. 1)

En tanto que, Rodríguez y Wilde (2010), señalan al respecto de la Autogestión de Usuarios y su relación con las nuevas tecnologías que por medio del proceso de reingeniería de bibliotecas, que se está realizando desde hace algún tiempo con la informatización como una estrategia, ayuda a la administración, alienta la autogestión de los usuarios, facilita la tarea de los empleados que deben ubicar en Internet publicaciones que resulten relevantes para su comunidad, núcleos de información, publicaciones en textos completos, detectar y atraer usuarios reales y potenciales.

Esta informatización a la que deben adaptarse las bibliotecas requiere de un esfuerzo interdisciplinario que involucra a bibliotecarios, informáticos, electrónicos,

arquitectos y por supuesto a los usuarios en general. Pero por sobre todas las cosas, al interés de los gerentes o autoridades universitarias, en los nuevos paradigmas de la información basada en la web.

Asimismo, Pérez Rodríguez y Milanés Guisado (2008), reflexionando respecto sobre la perspectiva actual de la biblioteca universitaria, afirman:

...Las universidades son por excelencia centros productores de conocimiento, por consiguiente, sus procesos de generación o conversión, que se plantean desde la perspectiva de la gestión del conocimiento y elementos como la creatividad y la innovación, siempre han existido subyacentes en sus actividades emblemáticas: docencia e investigación, aunque no como cultura incorporada, ni demandada. Hasta hace algunas décadas, la puerta de acceso al conocimiento científico, lo constituían las bibliotecas universitarias, que, satisfacían las necesidades de información de sus usuarios con una actitud pasiva, con servicios de información, en mayor o menor medida diferenciados, y con colecciones con alguna variedad en su composición (libros, revistas, documentos no publicados, etc.).

Como consecuencia de la revolución tecnológica, el desarrollo acelerado de la ciencia y la técnica, el uso intensivo de la información y el conocimiento y la aparición de la cultura digital (colecciones digitales, recursos electrónicos, bibliotecas digitales), se generaron cambios sustanciales en el sector educacional en sentido general.

Derivado de esto, la universidad y la enseñanza universitarias se encuentran inmersas en una etapa dinámica, de cambios, debates y reflexiones. Los contenidos, métodos y medios de enseñanza están cambiando. El nuevo paradigma educativo exige pasar de una enseñanza centrada en el profesor a otra centrada en el aprendizaje del alumno. El estudiante se convierte en protagonista activo de su propio aprendizaje. Esto, supone la integración de las TIC [sic] y la biblioteca, como CRAI y como ente activo y que potencia la docencia y el aprendizaje en red. (p. 32-33)

En el mismo trabajo las autoras señalan que el redimensionamiento de la BU tiene su anclaje en el carácter proactivo que deben desarrollar y mantener los bibliotecarios universitarios, en cuanto a la búsqueda de soluciones creativas para los problemas que generan los ambientes cambiantes a los que se enfrentan; así como en la planificación de servicios cada vez más adecuados a la medida de las necesidades y expectativas de los usuarios, apoyados en las herramientas que les proporciona la gestión del conocimiento, la inteligencia empresarial y los estudios métricos en general.

Concluyen, afirmando hoy día, el reto de las BU lo constituyen:

...la integración de tecnologías, servicios de información y recursos para el aprendizaje y la investigación; la calidad de los servicios y procesos que se desarrollan en estas instituciones para la búsqueda de la excelencia; la preparación y desarrollo de competencias distintivas en los profesionales de información, llamados a ser agentes de cambio. (p. 32-33)

2.7. LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Con el objetivo de abordar el concepto de satisfacción del usuario, resulta necesario citar a Rey Martín (2000), cuando sostiene:

El concepto "satisfacción del usuario" adquiere un notable relieve en el ámbito de la biblioteconomía en los años 80, tal como lo refleja la literatura profesional. Habitualmente aparece unido a otros dos términos que han entrado con una fuerza similar: la calidad y la evaluación. Desde entonces, estos conceptos se han ido adaptando poco a poco a la realidad bibliotecaria, tal como había ocurrido con anterioridad en otras organizaciones de servicios como, por ejemplo, hospitales, bancos, universidades y también en instancias gubernativas, como los ministerios. Los tres elementos se presentan consecutivamente, es decir, se efectúa la evaluación para poder aplicar la calidad y conseguir con ello la satisfacción del usuario. (p. 139)

Teniendo en cuenta los conceptos citados precedentemente, podemos decir que la satisfacción del usuario supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado por el sistema de información, y puede servir como elemento sustitutivo de medidas más objetivas de eficacia que a menudo no están disponibles.

En ese sentido podemos considerar que la satisfacción es un indicador blando, con un marcado componente subjetivo, porque está enfocado más hacia las percepciones y actitudes que apuntan hacia criterios concretos y objetivos.

En cierta manera, la satisfacción proporciona una valoración sobre la visión del sistema que tienen sus usuarios, más que sobre la calidad técnica de los mismos, y puede conducir a situaciones en las que, si un sistema de información es percibido por sus usuarios como malo, deficiente o insatisfactorio, constituirá para ellos un mal sistema de información. Por lo que la visión del usuario será determinante para el éxito o fracaso de un sistema de información.

La satisfacción del usuario puede tenerse en cuenta como un indicador de la evaluación del rendimiento y debe ser considerado como tal, en la planificación de la biblioteca, considerando que la satisfacción está directamente relacionada con el uso del sistema, observamos que hay un nivel de satisfacción por debajo del cual los usuarios dejan de utilizar el servicio que le ofrece la unidad de información, e inician la búsqueda de servicios alternativos que le permitan cubrir sus requerimientos informacionales, y por el contrario, el propio índice de uso del sistema en un servicio voluntario, como es la biblioteca, es un indicador de rendimiento muy positivo y esperanzador.

En definitiva, la satisfacción del usuario más que un simple indicador del rendimiento, deberá ser considerado como un indicador de la calidad de la biblioteca y como un instrumento que permite adelantarse al constante proceso de cambio en que se encuentra la biblioteca y el mundo de la información.

Por último, cabe destacar lo mencionado por Rey Martín (2000), citando a Applegate, cuando sostiene que la satisfacción tiene un: *"triple propósito que tiene: uno descriptivo, determinar el rendimiento de la biblioteca, segundo como diagnóstico de su propia actividad y tercero, de la actitud frente al usuario"*. (p. 153)

Observando las anteriores expresiones se puede destacar la importancia y necesidad de adaptar los servicios de las bibliotecas a los globales cambios tecnológicos por los que atraviesa el mundo.

En tal sentido, es necesario conocer el contexto socio-económico de nuestro país, particularmente de la provincia donde se lleva a cabo la presente investigación, dado que dicho contexto tiene fundamental influencia e intervención sobre las posibilidades de desarrollo de las instituciones educativas y públicas.

2.8. LA USABILIDAD DE LOS CATÁLOGOS EN LÍNEA

2.8.1. CONCEPTO

Este concepto si bien resulta novedoso, va tomando cada vez más relevancia, en el entorno de las bibliotecas, más específicamente en lo relacionado con los catálogos automatizados de las bibliotecas universitarias.

El término Usabilidad deriva del vocablo inglés "usability" que, como muchos otros términos se ha adoptado en nuestro idioma para definir la capacidad que tiene un sistema para ser utilizado, centrándose en el interés del usuario como elemento fundamental de un sistema de información que incluye la amigabilidad, interacción, orientación a los usuarios, la arquitectura de los sistemas de información, las características de las interfaces, la interacción hombre-máquina.

La Organización Internacional de Normalización, define la usabilidad como el agregado en el que un determinado producto puede utilizarse por los usuarios a los que está dirigido, para que éstos logren sus objetivos con efectividad, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso concreto.

En concordancia con lo antes expresado, Serrano Mascaraque (2009). Sostiene:

La usabilidad de los productos de software constituye una característica vital que puede llegar a marcar su éxito o su fracaso, independientemente de que el programa tenga una eficiencia interna satisfactoria. Es con este tipo de software con el cual el usuario demanda mayor facilidad de uso. Por su naturaleza, el software, y por tanto la informática, están destinados a desempeñar tareas complejas que incluyen una gran variedad de opciones. Para ilustrar esto basta con comparar una máquina de escribir con cualquier procesador de textos. La diferencia de funcionalidades en favor del procesador de textos es abrumadora. Si no fuera sencillo usar el procesador de textos probablemente pocos serían capaces de escribir una página de la misma calidad que empleando una máquina de escribir.

La Organización Internacional para la Estandarización propone dos definiciones relativas a la usabilidad del software:

- *ISO/IEC 9126: "La usabilidad se refiere a la capacidad de un software de ser comprendido, aprendido, usado y ser atractivo para el usuario, en condiciones específicas de uso".*
- *ISO/IEC 9241: "Usabilidad es la efectividad, eficiencia y satisfacción con la que un producto permite alcanzar objetivos específicos a usuarios específicos en un contexto de uso específico.*

De estas definiciones se extraen algunos puntos clave sobre la usabilidad. Para que el usuario logre alcanzar su meta de forma satisfactoria y con la mayor facilidad posible, el manejo del software tiene que ser sencillo de comprender y de recordar; es decir apoyarse en lo intuitivo, y se debe adaptar a las características específicas del usuario. Una mayor usabilidad implica que conlleva eficiencia en sus procesos; esto es, que reduce el tiempo y esfuerzo requeridos para averiguar cómo se maneja un software.

Por otra parte, la usabilidad ha de estar centrada en el usuario, además de que un software realice una tarea a partir de órdenes y datos de entrada y de salida válidos,

desempeño que deberá ser satisfactorio para el usuario; lo que equivale a decir, sencillo, fácil de aprender y eficiente. (p. 64 – 65)

2.8.2. LA USABILIDAD Y SU RELACIÓN CON LA RECUPERACIÓN DE LA INFORMACIÓN

En relación con la usabilidad de los catálogos en línea, es importante hacer mención a conceptos afines con la recuperación de la información, pudiendo decir que a la RI se la define como un área de investigación y desarrollo que se ocupa de la representación, almacenamiento, organización, acceso y visualización de información.

Desde esta visión centrada en las computadoras, el problema de la RI consiste principalmente en manipular el contenido de los documentos de modo automático, construir índices eficientes, procesar consultas con un alto rendimiento y desarrollar algoritmos que mejoren la calidad del conjunto resultante.

Desde otro punto de vista, la RI se dedica a ayudar a los usuarios a encontrar información que se corresponda con sus necesidades de información. Para esta visión centrada en el hombre, el problema consiste principalmente en estudiar el comportamiento del usuario, comprender sus principales necesidades y determinar de qué manera esa comprensión afecta la organización y operación del sistema de recuperación.

Los usuarios se acercan a los Sistemas de Recuperación de Información planteándose interrogantes tales como: ¿Contienen los SRI los documentos? ¿Cómo los contienen?; si pensamos por ejemplo en la consulta a un catálogo automatizado de una biblioteca (un OPAC) o a un buscador en la Web podemos notar que en el caso de los OPAC pueden obtenerse los datos bibliográficos de los documentos (autor, título, clasificación temática, ubicación del ítem, etc.). Sin embargo, en el caso del buscador Web el resultado está compuesto por nombres de sitios Web, y probablemente un párrafo inicial del documento, además de su URL.

Esto significa que esos SRI no contienen a los documentos mismos (los libros, artículos, sitios Web, etc.) sino a *sustitutos* de los documentos, o representaciones de los

mismos; según lo expresado por Baeza Yates y Ribeiro Neto (1999), quienes los denominan como visión lógica de los documentos, sosteniendo también podrían definirse por medio de la expresión *representación de los documentos*.

Los conceptos esbozados previamente solo pretenden hacer una breve mención a algunos de los aspectos a tener en cuenta en el análisis de los OPAC y en su utilización por parte de los Usuarios en el proceso de recuperación de la información.

2.9. EL OPAC DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNNE

2.9.1. CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES

Este catálogo automatizado es un sistema integrado de gestión bibliotecaria donde se registran, a través de un sistema informático, los datos esenciales como ser: título, autores, materias que abarcan la obra, edición, año de publicación, resumen y eventualmente, documentos que tengan un enlace a un documento electrónico de la obra.

Así, esta herramienta permite la búsqueda de libros, revistas y todo tipo de material bibliográfico que la biblioteca tenga registrado en su sistema informático, ingresando palabras significativas, asociadas al material o tipo de material que se desea buscar (palabras del título, nombres de los autores o editorial, etc.).

En respuesta, el sistema mostrará una lista de aquellos registros que tienen las características buscadas indicando, primero los datos más significativos como: título, autores, editor, año de publicación, edición, etc. y permitiendo como segundo paso, seleccionar un registro de la lista para una visualización detallada que presente toda la información registrada para esa obra.

Las páginas de este catálogo han sido diseñadas siguiendo los lineamientos de los estándares de la "World Wide Web Consortium", más específicamente XHTML 1 y CSS 2. Esto significa que puede ver estas páginas utilizando cualquier programa navegador de Web que cumpla con los estándares mencionados.

Prácticamente todos los programas de este tipo soportan estas normas o por lo menos sus últimas versiones. Al momento de redactar esta investigación el OPAC fue

testeados con: Microsoft Internet Explorer V6, Opera V8.5x y Mozilla Firefox 1.5, Google Chrome Para Windows, siendo estos algunos de los principales productos del mercado.

En lo que respecta a las búsquedas de información bibliográfica, se hacen mediante el ingreso de palabras significativas asociadas al material a buscar, estas pueden ser, por ejemplo, palabras del título o apellido del autor o el nombre de la editorial, etc. Al ingresar estas palabras, no importa si se ingresan en mayúsculas o minúsculas o si se ponen los acentos.

Para facilitar y mejorar el éxito de las búsquedas el sistema de recuperación entiende como iguales las vocales con y sin acento y las letras en mayúsculas y minúsculas.

Asimismo recomienda obviar el ingreso de los artículos y preposiciones al realizar las búsquedas y es probable que el módulo de consulta mismo las ignore si las utiliza (dependerá de la configuración del sitio).

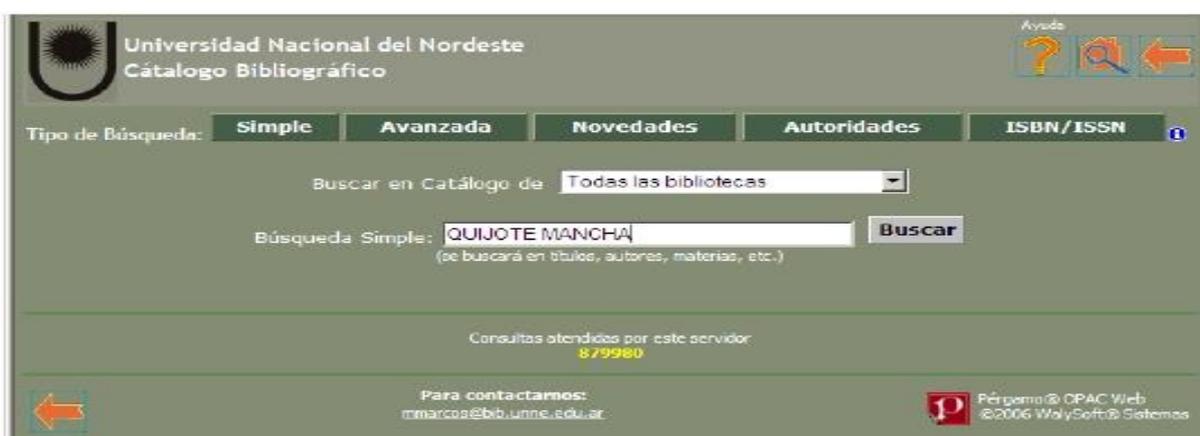
Por ejemplo si se desea buscar libros sobre "El Quijote de la Mancha", podría simplemente utilizar las palabras: QUIJOTE MANCHA nada más.

2.9.2. TIPOS DE BÚSQUEDA

El sistema permite los siguientes tipos de búsqueda:

SIMPLE:

FIGURA 1



Universidad Nacional del Nordeste
Catálogo Bibliográfico

Tipo de Búsqueda: **Simple** Avanzada Novedades Autoridades ISBN/ISSN

Buscar en Catálogo de: Todas las bibliotecas

Búsqueda Simple: QUIJOTE MANCHA **Buscar**
(se buscará en títulos, autores, materias, etc.)

Consultas atendidas por este servidor:
879980

Para contactarnos:
mmarcos@bb.unne.edu.ar

Pergamo® OPAC Web
©2006 WalySoft® Sistemas

Como su nombre lo indica es la búsqueda más sencilla. Similar a un buscador de páginas en Internet como por ejemplo "Google", consta sólo de un área para el ingreso de las palabras significativas del material que busca. Los materiales resultantes deberán

contener todas las palabras significativas ingresadas para que figuren como resultado de la búsqueda.

FIGURA 2

Universidad Nacional del Nordeste
Catálogo Bibliográfico

Tipo de Búsqueda: **Simple** Avanzada Novedades Autoridades ISBN/ISSN

Buscar en Catálogo de: Todas las bibliotecas

Buscar en Área	El/los Término/s	Operador
área TITULOS	con QUIJOTE MANCHA	Y
área EDITORIAL	con SOPENA	Y
área AUTOR	con	Y
área Materias	con	Y

Año de Publicación entre y

Resultados por página

Limpiar Buscar

Por ejemplo, si desea buscar libros sobre "El Quijote de la Mancha", podría tipear las palabras: QUIJOTE MANCHA. Si quisiera ser más precisos y, por ejemplo, buscar libros del Quijote pero de editorial Sopena, podrá entonces detallar más y usar las palabras QUIJOTE MANCHA SOPENA.

Cuanto más palabras, mas acotada será la lista de resultados, debido a que el módulo de búsqueda traerá sólo los registros que cumplan con tener todas las palabras significativas.

AVANZADA:

FIGURA 3

Universidad Nacional del Nordeste
Catálogo Bibliográfico

Tipo de Búsqueda: Simple **Avanzada** Novedades Autoridades ISBN/ISSN

Buscar en Catálogo de: Todas las bibliotecas

Búsqueda Simple: Buscar
(se buscará en títulos, autores, materias, etc.)

Consultas atendidas por este servidor
879980

Para contactarnos:
mmarces@bib.unne.edu.ar

Perigo OPAC Web
©2006 WalySoft® Sistemas

Esta búsqueda permite ingresar múltiples condiciones, hasta 4. En cada condición se puede ser más específico, no buscar en cualquier área sino indicar una en particular (como título, autor o editorial entre otras). Cada una de estas condiciones, se conecta (relaciona) con la siguiente a través de los operadores booleanos: Y, O, Y NO (también figura a veces como "NO" o "MENOS").

Estos operadores booleanos también se presentan en su equivalente en inglés "AND", "OR" y "AND NOT" respectivamente.

Además de estas características, a la derecha de la zona para el ingreso de términos hay una casilla de verificación con el nombre de "Todos". Esta casilla de verificación, al estar activada, indica que todos los términos ingresados en esa condición deben estar presentes. Si se desactiva, bastará con que uno de los términos esté presente para que la condición resulte verdadera.

NOVEDADES:

Desde aquí podrá especificar un período de tiempo (último mes, bimestre, semestre, etc.) según la lista y podrá ver todo el material que ingresó a la biblioteca en ese último lapso.

FIGURA 4



AUTORIDADES:

Esta es una herramienta avanzada, que tiene su paralelo en la búsqueda avanzada, con el icono de "Ver Términos". Desde aquí podrá buscar términos indizados para las áreas de materias y apellido de autor, ingresando las primeras letras de un término o palabra significativa, y podrá ver todos los términos existentes comenzando con dichas letras. Luego pulsando en un término en particular, sí se realizará la búsqueda de material que contenga ese término en el área en cuestión.

FIGURA 5



Universidad Nacional del Nordeste
Listado de Términos

Términos de **AUTOR** Comenzando con **FERN**

Cantidad Total de Términos del Area: **36367**

Más términos

Término	Término	Término
FERN	FERNAANDEZ	FERNADES
FERNADEZ	FERNADEZ-SHAW	FERNALD
FERNAN	FERNAND	FERNANDA
FERNANDES	FERNANDEZ	FERNANDEZ-ARIAS
FERNANDEZ-GALIANO	FERNANDEZ-POL	FERNANDEZ-RIOS
FERNANDEZ-VITTORE	FERNANDO	FERNARD
FERNEY	FERNINAND	FERNIS

Más términos

NÚMERO NORMALIZADO (ISBN / ISSN):

Desde aquí podrá buscar por el ISBN o ISSN de un material y saber con precisión si el mismo está en la base de datos.

Las siglas ISBN ('International Standard Book Number') e ISSN ('International Standard Serial Number'), representan la identificación del número internacional estandarizado de libros y de publicaciones seriadas respectivamente, los cuales son otorgados por organismos internacionales que asignan estos números de identificación únicos, para este tipo de publicaciones.

FIGURA 6



Universidad Nacional del Nordeste
Catalago Bibliográfico

Tipo de Búsqueda: **Simple** **Avanzada** **Novedades** **Autoridades** **ISBN/ISSN**

Buscar ISBN/ISSN: **Buscar**
(incluya los guiones, por ejemplo: 950-038-500-7)

Consultas atendidas por este servidor: **879988**

Para contactarnos: msarcos@bib.unne.edu.ar

Pérgamo® OPAC Web
©2006 WalySoft® Sistemas

FIGURA 7

VISUALIZACIÓN DE RESULTADOS DE BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN

No.	U.I.	NH.	Título	Autor Princ.	Editorial	Año	Ed.	Existencia Orden Col./Ser.
8	Humanidades	M	Antología 1	Palisa Mujica de Lacau, María Hortencia	Kapelusz	1970		
18	Humanidades	M	Cervantes y América	Carilla, Emilio	Universidad de Buenos Aires, Facultad de Filosofía y Letras	1951		
6	Humanidades	M	Cincuenta aventuras de Don Quijote	Cervantes Saavedra, Miguel de (1547-1616)	Apis	1965	5a ed.	4, 5
23	Humanidades	M	Linguística e historia literaria	Spitzer, Leo (1887-1960)	Gredos	1955		
9	Humanidades	M	Literatura 4	Fernández, Oscar A.	Métodos	1987		
11	Humanidades	M	Literatura castellana 4	Lerú, Víctor	Victor Lerú	1964	2a ed.	
19	Humanidades	M	Los valores literarios	Azorín (1873-1967)	Losada	1957	2a ed.	145
20	Humanidades	M	Materia y forma en poesía	Alonso, Amado (1896-1952)	Gredos	1955		17
14	Humanidades	M	Temas y problemas de literatura española	Caos, Vicente	Guadarrama	1950		20

FIGURA 8

VISUALIZACION DEL DOCUMENTO (NORMAL)

650-N FER. ej.1
 Fernández de Avellaneda, Alonso
 El ingenioso hidalgo Don Quijote de la Mancha. -- Buenos Aires (Argentina) : Sopena, 1941.
 191 p. -- (Biblioteca Mundial Sopena)
 LITERATURA ESPAÑOLA
 DON QUIJOTE DE LA MANCHA

#	U. Info.	Inventario	Ubicación	Estado de Disponibilidad	Tipo de Prestamo	Estado Actual	Próxima Fecha Disponible
1	Humanidades	02-000780	850-N FER. ej.1	Disponible	Domicilio	Disponible	Hoy

FIGURA 9

VISUALIZACION DEL DOCUMENTO (POR FICHA BREVE)

Visualización Detallada

Unidad de información	Humanidades
Tipo de Material	Libro
Tipo de Soporte	Impreso
Título	El ingenioso hidalgo Don Quijote de la Mancha
Responsables	Fernández de Avellaneda, Alonso
Editorial	Sopena
Fecha Desde	1941
Lugar	Buenos Aires
País	Argentina
Idioma	Español
Colección	Biblioteca Mundial Sopena
Extensión	191 páginas
País	Argentina
Idioma	Español
Colección	Biblioteca Mundial Sopena
Extensión	191 páginas
Materias	LITERATURA ESPAÑOLA; DON QUIJOTE DE LA MANCHA

#	U. Info.	Inventario	Ubicación	Estado de Disponibilidad	Tipo de Prestamo	Estado Actual	Próxima Fecha Disponible
1	Humanidades	02-000780	850-N FER. ej.1	Disponible	Domicilio	Disponible	Hoy

FIGURA 10
VISUALIZACION DEL DOCUMENTO (POR MARC 21)

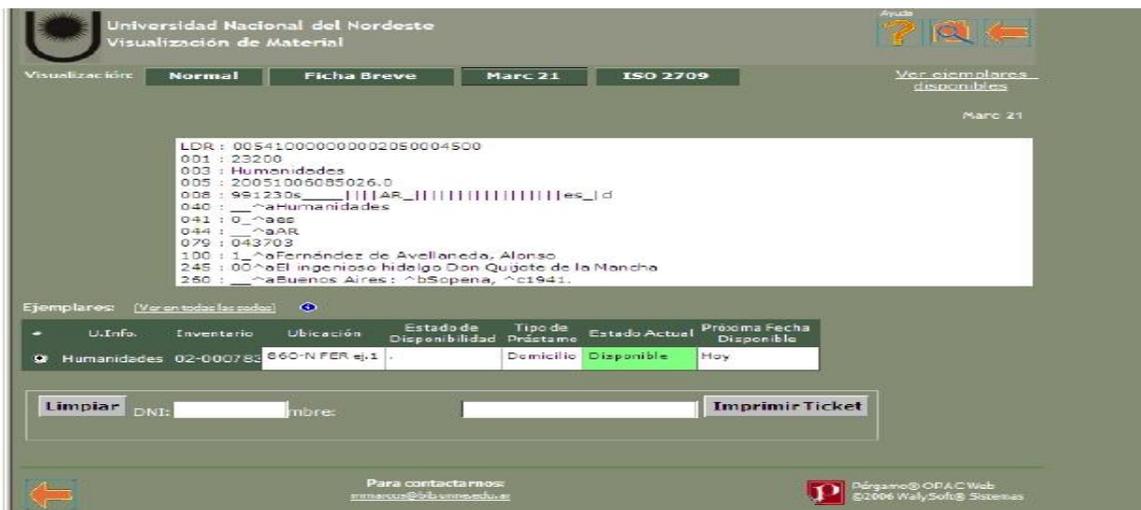


FIGURA 11
VISUALIZACION DE DOCUMENTO (POR ISO 2709)



2.10 ESTADO DE LA CUESTIÓN

2.10.1. AUTOMATIZACIÓN DE BIBLIOTECAS. PRINCIPALES EXPERIENCIAS EN IBEROAMÉRICA

En cuanto al uso del OPAC, es importante conocer a modo de ejemplo, las experiencias de su uso en diferentes países, como así también sobre el avance y los cambios que las nuevas tecnologías de información provocan en todos los ámbitos de la

sociedad, entre los cuales se encuentran inmersos los servicios de las bibliotecas universitarias, entre las cuales se pueden mencionar las siguientes investigaciones:

Margaix Arnal (2007), comenta que actualmente en España, existen grandes debates con respecto al uso del OPAC; los dos ejes en estudio rondan alrededor de: *"las expectativas de los usuarios creadas por el uso de otras fuentes de información y el desarrollo de estándares que permiten una mayor interoperabilidad, permitiendo la aparición de herramientas de búsqueda más completas e intuitivas"* (p. 201).

Asimismo expresa que el avance de la Web 2.0 y su uso en los medios de comunicación exige a las bibliotecas a adoptar estas nuevas formas de comunicación y efectuarlas a través de los OPACs sociales.

Por otra parte, dentro de las experiencias vividas en Sudamérica por la autora Ceretta Soria, en su ponencia manifiesta que en Uruguay las bibliotecas universitarias han sufrido grandes cambios, debido entre otros motivos, al impacto de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación.

Además Ceretta Soria (2002), también señala que:

el usuario tiene a su disposición los medios para acceder a la información prácticamente sin límites pero, creemos que en esta nueva situación se consolida efectivamente el rol mediador de la biblioteca universitaria apuntando a la formación de usuarios de la información críticos y selectivos... entonces, la biblioteca universitaria tiene que plantearse nuevas formas de interacción con su comunidad de usuarios acordes a los momentos que estamos viviendo. (p.11)

Cada una de estas expresiones anteriormente manifestadas, destacan la importancia y necesidad de adaptar los servicios de las bibliotecas a los cambios tecnológicos globales por los que atraviesa el mundo, sin descuidar el contexto socio-económico.

La Lic. Elsa E. Barber, actual Vice directora de la Biblioteca Nacional y miembro del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas, junto con otros profesionales de la Bibliotecología dirigió una serie de investigaciones durante el período 1998 – 2000 sobre los procesos de automatización de las bibliotecas universitarias argentinas, analizando 197

Bibliotecas de Institutos de Educación Superior de Capital Federal, el Gran Buenos Aires y del interior del país a través de las cuales observó que la automatización bibliotecaria implica prestar atención a numerosos factores, pero fundamentalmente se reconocen dos grandes grupos de factores que son los factores internos o bibliotecológicos, cuando se relacionan con la estructura y el funcionamiento intrínseco de la organización; y los factores externos o contextuales, cuando se refieren a las condiciones del entorno en el cual se inserta la institución bibliotecaria.

Esto anteriormente señalado es reafirmado en en los aportes vertidos en un nuevo trabajo presentado en el año 2004 , "La automatización y los servicios de las bibliotecas de acceso público de la ciudad autónoma de Buenos Aires y sus alrededores en el marco de la sociedad de la información"

En el informe de dicha investigación, la autora señala que para automatizar los servicios de una biblioteca universitaria se debe tener en cuenta los aspectos técnico-bibliotecológicos, considerando la normalización bibliográfica indicando la importancia de la adopción de normas internacionales para un mejor aprovechamiento y reducción de costos en el proceso de automatización de las bibliotecas, aconsejando la adhesión al formato MARC 21.

Asimismo resalta el valor de saber elegir el adecuado software, señalando que algunas bibliotecas dieron prioridad en la elección a aquellos que brinden funciones básicas como adquisición, catalogación, indización, catalogo en línea de acceso público (OPAC), circulación, impresión de noticias y avisos, control de publicaciones periódicas y control de sistema (back up, exportación, importación, etc.). Estableciendo que los requerimientos mínimos aconsejados son: que permita realizar búsquedas (por autor, título, tema, operadores booleanos, proximidad de términos, palabras clave del título), realimentación de esas búsquedas, uso de un tesoro en línea, adopción de interfaz gráfica y módulos de importación MARC.

Por otra parte también es influyente para la automatización tener en cuenta los aspectos de gestión y política bibliotecaria, los cuales constan de elementos tales como la planificación, el análisis de factibilidad, conocimiento del mercado, la cooperación y la

capacitación profesional, destacando que la formación del bibliotecario es uno de los factores determinantes en relación con los resultados de la automatización de los servicios y que deben observarse cuidadosamente.

Por otra parte, se debe considerar para la automatización los factores externos de la Unidad de Información, en tal sentido Elsa E. Barber, señala que los países en desarrollo encaran sus procesos de modernización bibliotecaria bajo diversos condicionamientos, pero primordialmente las dificultades financieras que limitan sustancialmente su automatización.

Aunque observa que los aspectos sociales, culturales y políticos influyen también en forma notoria, en especial los cambios relacionados con el crecimiento demográfico, las emigraciones, el aumento de los estudiantes en todos los niveles de educación, entre otros, afectando a las bibliotecas y a sus servicios.

Concluyendo dicho estudio que estos factores provocaron un profundo aislamiento de las bibliotecas, y que a pesar del reconocimiento de tales limitaciones, en la década de los ochenta, se evidencia aún la falta de programas nacionales, impulsados por los gobiernos, de coordinación entre recursos económicos e intelectuales, como así también de una legislación adecuada

Por su parte, Fernández (1998), confirma la conclusión mencionada anteriormente, expresando que las bibliotecas universitarias adolecen de los siguientes problemas:

- ✓ Falta de un programa permanente de remodelación, mantenimiento y conservación edilicia.
- ✓ Ausencia de una política bibliotecaria nacional y de información científica y tecnológica.
- ✓ Ausencia de coordinación a nivel nacional y regional desde el punto de vista de las colecciones, ya que el 70% del patrimonio bibliográfico del país esta concentrado en la Capital y La Plata.
- ✓ Colecciones de referencia en gran medida desactualizadas. Desde 1993 la adquisición de publicaciones periódicas se efectúa a través del Sistema Bibliotecario Argentino.
- ✓ Ausencia de política permanente de educación y formación de usuarios.
- ✓ Lentitud y dificultades para implantar las nuevas tecnologías.
- ✓ Discontinuidad en la compra de publicaciones periódicas.

- ✓ Ausencia de una política bibliotecaria nacional y de información científica-técnica. Aunque a partir de 1992 se elaboró entre el CAYCIT y el CONICET un documento denominado Lineamientos para el Sistema Nacional de Información Científica y Tecnológica, pero al no estar institucionalizado la transferencia se ve dificultada.

En relación a lo antes expuesto, si bien se ha avanzado en algunos aspectos puntuales, poco se ha modificado en lo relacionado a la política bibliotecaria nacional y de información científica y técnica, siendo los avances logrados en cuanto a la automatización fruto del esfuerzo individual de universidades y centros de investigación.

En tal sentido y en lo que respecta a la Provincia del Chaco, es importante conocer su contexto socio-económico, dado que éste, como se ha visto tiene fundamental intervención sobre las posibilidades de desarrollo de los servicios de las instituciones educativas, por consiguiente a sus bibliotecas y su automatización.

2.11. DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO SOCIAL, EDUCATIVO Y ECONÓMICO DEL ESPACIO DE INVESTIGACIÓN

Como se ha visto precedentemente, las tecnologías de la información son parte fundamental de los cambios por los que atraviesan todos los ámbitos de la humanidad, siendo afectados y afectando entre otros aspectos, a la economía y a la sociedad, pero lamentablemente, estos cambios han acentuado la separación o brecha de los sectores sociales de bajos ingresos con respecto de aquellos con mayores ingresos y con posibilidades y opciones de acceso a la Información.

Sólo un bajo porcentaje de la población mundial ha salido beneficiada de las bondades de la tecnología y sólo un bajo porcentaje son los que tienen acceso a toda la gama de servicios que ésta ofrece. Esta condición es conocida como la brecha tecnológica, sin embargo, el acceso a la Información se ha convertido en una herramienta

importante para que los países y grupos sociales evolucionen a mejores niveles de desarrollo.

En este sentido, la brecha tecnológica necesita ser medida no sólo en términos numéricos sino también en términos de opciones, facilidades y costos adecuados para la asimilación de la información obtenida y su transformación en conocimiento que genere una mejora de la calidad de vida en su propio contexto y entorno cultural y social.

En la Argentina, particularmente en la provincia del Chaco, según los indicadores del año 2007 (inicio de la gestión del actual gobierno provincial), registrados por el Gobierno de la Provincia junto con la Organización Panamericana de la Salud, y el Ministerio de Salud de la Nación, muestran cifras poco alentadoras sobre el nivel socio-cultural, económico y educativo de la población.

Al respecto, en el marco de la reunión de ministros de Educación del NEA (Nordeste Argentino), realizado a mediados del año 2010, se puso el acento en la calidad educativa, sosteniendo que: "todos los indicadores marcan que tenemos serios problemas de calidad educativa y una educación de condición regular y muy desigua. Este es un dato muy preocupante, más pensando en el futuro. Queremos una educación de calidad porque sabemos que de lo contrario no habrá inclusión ni justicia social. Este es un tema fundamental, más aún cuando tenemos en las provincias del NEA educandos que salen de la secundaria con un muy bajo desempeño en lengua, matemáticas y ciencia, que alcanza al 60 por ciento de los egresados".

Si bien en los últimos años se han implementado políticas nacionales y provinciales que apuntan a disminuir estos niveles sociales y educativos, poco se ha logrado en cuanto a la mejora real de los indicadores de calidad en los distintos niveles de la educación, especialmente en el nivel secundario, dando como resultado jóvenes provenientes del sector de la educación pública con un nivel insuficientes de destrezas y conocimientos para el desempeño universitario.

A pesar de los datos relevados, que no resultan alentadores en cuanto al nivel educativo, cultural y de acceso a los medios tecnológicos de nuestra región, la situación actual marca

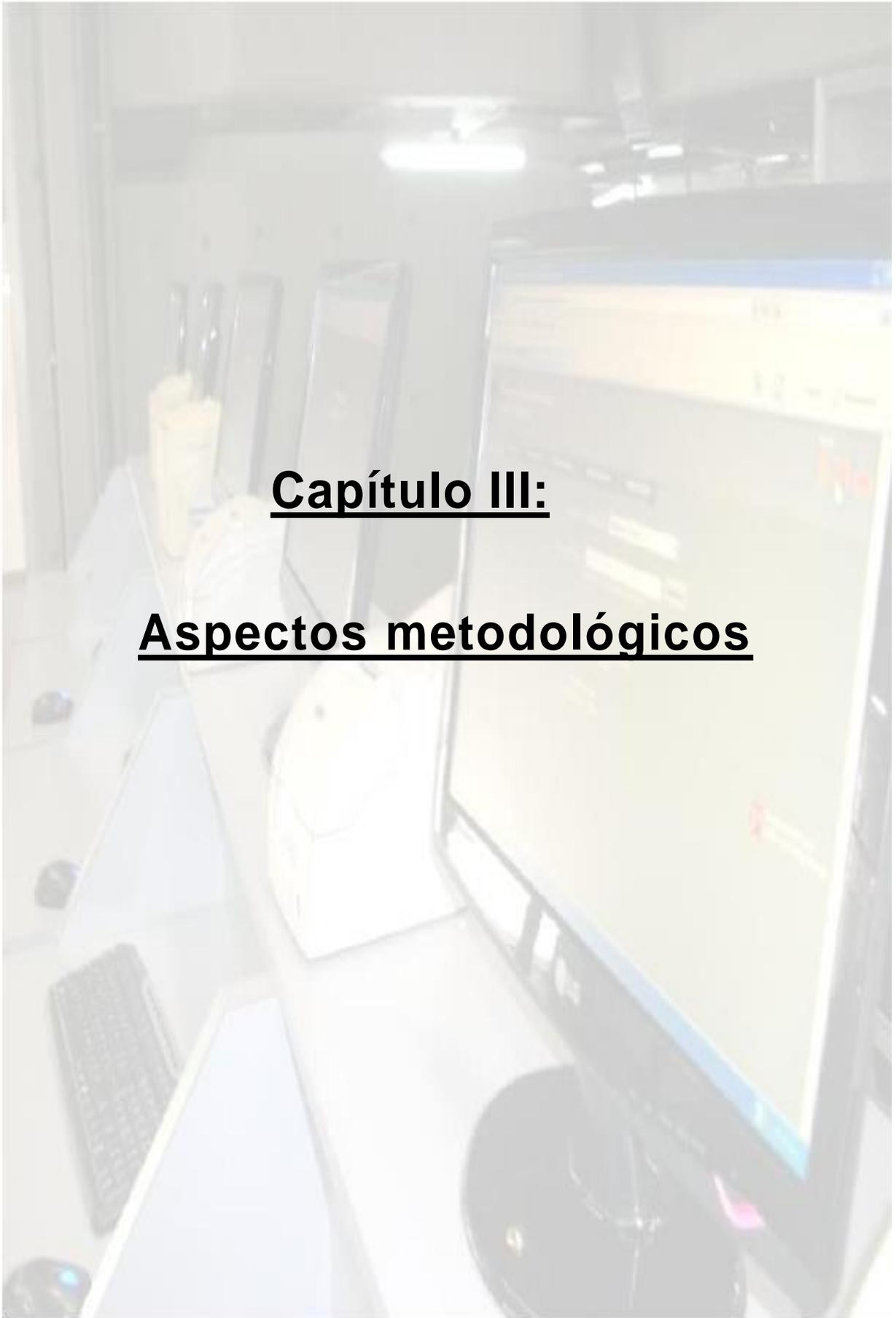
una brecha pronunciada entre en a quienes tienen acceso a estos bienes y quienes no, la Universidad Nacional del Nordeste brinda sus servicios una comunidad determinada, que si bien no queda exenta de todos los problemas socio-económicos que la circundan y atraviesan, la brecha tecnológica es menor que en otros ámbitos institucionales.

Esta comunidad universitaria está formada mayoritariamente por estudiantes, docentes, no docentes e investigadores, que cuentan con posibilidades y opciones de acceso a la información, en forma continua, y más aún al tratarse de una universidad pública y gratuita sin limitaciones de edad.

La Universidad cuenta con los mecanismos para la gestión de sus recursos de información y participa en proyectos que permiten el establecimiento de relaciones de cooperación y optimización de recursos, aprovechando su posicionamiento preferencial por su entorno geográfico, en pleno corazón del MERCOSUR, valorando la diversidad cultural.

Asimismo la gestión de colecciones electrónicas está centralizada y cuentan con partida presupuestaria propia que garantiza su continuidad, captando a estudiantes extranjeros de grado y postgrado.

En tal sentido se puede decir que la comunidad de la Universidad Nacional del Nordeste esta en gran medida beneficiada por el fácil acceso a las nuevas tecnologías.



Capítulo III:

Aspectos metodológicos

3.1. DESCRIPCIÓN

3.1.1. DISEÑO

Con los antecedentes reunidos en el marco teórico, se propuso el diseño de análisis cuanti-cualitativo de la investigación, a partir del manejo de conceptos numéricos continuos y discretos, pero también presentando la observación y estudio de comportamientos y actitudes de sus actores principales (usuarios reales presenciales de la Biblioteca Central de la UNNE).

Se utilizó la estrategia de triangulación, recabándose en forma paralela y separada datos cuantitativos y cualitativos. En cuanto al análisis de ambos conjuntos de datos, se construyeron en forma independiente, pero integrándose en los resultados principales y conclusiones.

Por otra parte fue de tipo exploratorio, si bien existen estudios sobre el uso y la implicancia del uso del OPAC en otras instituciones del país y del mundo, no hay antecedentes sobre el tema en cuestión, respecto a las bibliotecas integrantes de la Universidad Nacional del Nordeste. Asimismo fue descriptiva, observando las conductas, características, factores y procedimientos de los usuarios del OPAC de la Biblioteca Central de la UNNE.

3.1.2. TEMA

“La Autogestión de los Usuarios en el uso del OPAC de la Biblioteca Central de la UNNE, por parte de sus usuarios reales presenciales, y su relación con el nivel de satisfacción de estos, respecto del Servicio de búsqueda y recuperación de la información”

3.1.2.1. NATURALEZA DEL TEMA

Este tema está profundamente conectado con otras cuestiones, por lo tanto debe estudiarse en forma relacionada o coordinada con ellas. El mismo es compuesto o

interdisciplinario, por lo tanto paralelamente al abordaje del tema central durante la investigación, es conveniente indagar sobre los siguientes tópicos conexos:

Tipología de Usuarios, desarrollo de nuevas tecnologías de la información y la comunicación, autoaprendizaje, web 2.0., calidad en el servicio de referencia, Satisfacción de usuarios, usabilidad de los catálogos, entre otros.

3.1.2.2. FACTORES LIMITANTES

- ✓ **Factor espacial:** el tema se restringe a un determinado lugar: la Ciudad de Resistencia. Más específicamente, la Biblioteca Central de la UNNE.

- ✓ **Factor de calidad:** el tema se restringe a un aspecto: *La Autogestión del Usuario en el uso del OPAC y su relación con la satisfacción del usuario.*

3.1.2.3. ANÁLISIS DEL TEMA EN FUNCIÓN DE FACTORES DE TRASCENDENCIA

Podría aplicarse el estudio sobre la autogestión del usuario en el uso y utilidad del OPAC en otras bibliotecas universitarias, pero se centrará el estudio en su propio ámbito.

3.1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

En el ámbito académico-informacional del nordeste argentino, y más concretamente en la Universidad Nacional del Nordeste se carece de un espacio que se dedique a la investigación orientada al estudio de los impactos de la informatización de los servicios de las bibliotecas universitarias y no universitarias, sucediendo lo mismo en el caso concreto de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional del Nordeste, y en las bibliotecas de las distintas facultades de esta universidad.

El acelerado avance de los medios tecnológicos, han producido cambios radicales en el almacenamiento y recuperación de la información, lo que también trae aparejada dificultades al momento de investigar sobre este tema.

Sin embargo este tipo de estudios resultan sumamente necesarios como elementos que aporten datos e información relevante y actualizada que sea útil para la toma de decisiones orientadas al buen funcionamiento de las instituciones bibliotecarias, los que deberían realizarse de manera periódica, logrando por medio de ellos que las bibliotecas provean una adecuada información bibliográfica, teniendo en cuenta la estructura de la Universidad, para satisfacer las necesidades de la educación integral de la comunidad universitaria y los que se originan en la investigación.

Los fines de toda biblioteca universitaria son los mismos que los de la Universidad, la de transmitir y producir conocimientos, claro está desde otro lugar, es por esto que evaluar los servicios ofrecidos a través de un catálogo público de acceso en línea, resulta de especial importancia, como así las diferentes evaluaciones que se realizan en cualquier sector componente de este tipo de Instituciones, orientadas a la satisfacción de los usuarios y la mejora constante de los servicios que se les brinda.

Es por ello, que en el ámbito concreto de la Biblioteca Central de la UNNE, resulta necesario investigar respecto del uso de una herramienta sumamente importante como lo es el OPAC, en cuanto a su uso por parte de los usuarios en la búsqueda y recuperación de la información, observando este uso desde la perspectiva de la autogestión del usuario en cuanto a su manejo, relacionado con usabilidad de dicha herramienta.

El manejo y la usabilidad por parte del usuario, se abordará percibiéndola desde la postura de este, a fin de obtener datos concretos referentes al grado de utilidad de esta herramienta informática, relacionando la autogestión con al grado de satisfacción de los usuarios respecto del búsqueda y recuperación de la información, con el objeto de poder contribuir al mejoramiento de los servicios y la revisión de políticas, si fuere necesario.

3.2. CONFORMACIÓN DE LA MUESTRA

Para calcular el tamaño de la muestra a tomar para esta investigación, se observó la cantidad de consultas registradas a través de la conexión Intranet (conexión

local) del OPAC de la Biblioteca Central de la UNNE, durante el período comprendido desde el 18/11/2013 al 20/12/2013; en este período el sistema arrojó un total de 2700 consultas, correspondiendo estos datos año anterior al comienzo de la investigación.

Estos datos guardan relación en cuanto a la cantidad de consultas, con similares periodos de años anteriores, lo que hizo inferir que esas cifras no tendrían mayor variación, con las que se producirían en el año determinado para este estudio (2014), en un lapso similar de tiempo.

Al respecto se resolvió seleccionar el 5% de la suma de las consultas realizadas en el período noviembre – diciembre 2013 (2700), desarrollándose de esta manera el estudio de 130 casos diferentes.

Se decidió tomar ese porcentaje partiendo de los recursos disponibles para la investigación, considerando que los fenómenos son homogéneos y adecuados para la exploración que se deseó realizar.

Dicha muestra fue de orden intencional, buscando siempre que tanto las encuestas como las observaciones directas sean realizadas a usuarios reales presenciales de la Biblioteca Central de la UNNE.

La población elegida para el presente trabajo de investigación está compuesta por la totalidad de usuarios reales presenciales, del período comprendido desde el 17 de noviembre al 19 de Diciembre del año 2014. Considerándose usuarios reales presenciales a aquellos que asisten y usan en forma presencial los servicios de la Biblioteca Central de la UNNE.

Con respecto a los usuarios reales remotos, es decir los que son usuarios de los servicios de la Institución pero que no asisten a la misma de manera presencial, no pudiendo analizar taxativamente este sector de la población, por no contar con los medios necesarios para abordar su estudio, se decidió excluirlos de la muestra.

El área de estudio, como se ha citado anteriormente, es la Biblioteca Central de la Universidad Nacional del Nordeste, ubicada en Av. Las Heras 727, Resistencia, ciudad capital de la Provincia del Chaco, Argentina, cuyo personal del área de circulación y préstamos y de procesos técnicos está compuesto por quince(15)

personas, contando con siete (7) terminales informáticas conectadas por Intranet y configuradas con el sistema integrado de gestión bibliotecaria "Pérgamo" para el servicio del OPAC.

3.3. UNIVERSO

Está compuesto por los usuarios reales presenciales, reales remotos y usuarios potenciales de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional del Nordeste.

3.4. POBLACIÓN

Está conformada por los usuarios reales presenciales, de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional del Nordeste.

3.5. MUESTRA

Probabilística: 5% de la población – Se tomará al azar un grupo de 130 usuarios reales presenciales que represente Aproximadamente el 5 % de la suma de las consultas realizadas al OPAC en el mismo período del año anterior del que se pretende realizar la investigación, (período de exámenes finales Noviembre – Diciembre).

3.6. OBJETO DE ESTUDIO

- Nivel de Autogestión de los usuarios en cuanto al uso y manejo del OPAC de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional del Nordeste.
- Nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el uso y manejo del OPAC de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional del Nordeste.

3.7. UNIDAD DE OBSERVACIÓN

Cada usuario real presencial del OPAC de la Biblioteca Central de la UNNE.

3.8. UNIDAD DE ANÁLISIS

Proceso de búsqueda realizado por cada usuario presencial del OPAC de la Biblioteca Central de la UNNE.

3.9. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- ✓ Consulta de estadísticas de uso del OPAC proporcionadas por la base de datos Pέργamo.
- ✓ Encuestas: preguntas mixtas
- ✓ Observación no participante
- ✓ Tabulación e interpretación de los resultados obtenidos.

Instrumentos:

- ✓ Formulario de encuesta.
- ✓ Guía de observación.
- ✓ Planilla electrónica con el Programa Excel
 - **Diseño:** Mixto

3.10. VARIABLES

3.10.1. INDEPENDIENTES

1. Grado de uso del OPAC de la Biblioteca Central de la UNNE por parte de sus usuarios reales presenciales.

DIMENSIONES:

- ✓ Utilización del OPAC por parte de los usuarios reales presenciales de la Biblioteca Central de la UNNE. (%)

Métodos: Observación directa – encuesta

- ✓ Dificultades del usuario real presencial en el uso del OPAC de la Biblioteca Central de la UNNE. (%)

Métodos: Observación directa y encuesta

- ✓ Recuperación de la Información consultada por parte de los usuarios reales presenciales de la Biblioteca Central de la UNNE. (%)

Métodos: Observación directa y encuesta

2. Habilidades de uso del OPAC de la Biblioteca Central de la UNNE por parte de sus usuarios reales presenciales.

DIMENSIONES:

- ✓ Conocimientos previos de los usuarios reales presenciales en el uso del OPAC de otra institución (%)

Métodos: encuesta

- ✓ Estrategias y preferencias de búsqueda de información a través del OPAC de la Biblioteca Central de la UNNE. (%)

Métodos: Observación directa y encuesta

- ✓ Actitud del usuario en la búsqueda de información a través del OPAC de la Biblioteca Central de la UNNE. (%)

Métodos: Observación directa y encuesta

3.10.2. DEPENDIENTES

1. Percepción respecto a la usabilidad del OPAC de la Biblioteca Central de la UNNE por parte de sus usuarios reales presenciales.

DIMENSIONES:

- ✓ Acceso y navegabilidad de la interfaz de usuarios del OPAC de la Biblioteca Central de la UNNE manifestada por sus usuarios reales presenciales.

Métodos: Observación directa y encuesta

- ✓ Percepción del grado de accesibilidad y navegabilidad en utilización autónoma, del OPAC de la Biblioteca Central de la UNNE por parte de sus usuarios reales presenciales. (%)

Métodos: Observación directa y encuesta

2. Nivel de Autogestión en el manejo y uso del OPAC de la Biblioteca Central de la UNNE por parte de sus usuarios reales presenciales.

DIMENSIONES:

- ✓ Independencia en el manejo y uso del OPAC de la Biblioteca Central de la UNNE por parte de sus usuarios reales presenciales. (%)

Métodos: Observación directa y encuesta

- ✓ Grado de requerimiento de Ayuda externa en el manejo y uso del OPAC de la Biblioteca Central de la UNNE por parte de sus usuarios reales presenciales. (%)

Métodos: Observación directa y encuesta

3.11. TIPO DE ESTUDIO

Descriptivo – exploratorio

3.12.- PROCEDIMIENTOS

Para realizar la observación directa se efectuó el siguiente procedimiento:

- ✓ Se seleccionaron semanas donde la afluencia de usuarios presenciales de la Biblioteca Central de la UNNE, fue numerosa, es decir, que dentro de esas semanas hubo elementos que influyeron significativamente en la asistencia de usuarios, debido a que se encontraban dentro de las fechas de exámenes que regían en las distintas Facultades de la Universidad. El período seleccionado fue desde el 17/12/2014 hasta el 19/12/2014. Los datos fueron reunidos consecutivamente durante el número de días que constituyeron las semanas observadas.
- ✓ Se realizaron las observaciones tanto en los turnos matutinos y vespertinos, ya que el horario de atención de la Biblioteca es de corrido desde las 7,30 hasta las 21 horas.
- ✓ Se seleccionó usuarios reales presenciales que estén utilizando el OPAC en el momento de realizar la observación, buscando la representatividad de la investigación
- ✓ Para realizar la observación, se aguardaba el acercamiento de un usuario presencial cerca de las terminales informáticas configurados con el OPAC, ubicados en el hall principal de la biblioteca, y se observaba sus diferentes acciones durante su consulta en el catálogo automatizado.
- ✓ Se tomó nota de las mismas de acuerdo a la guía de observación diseñada para tal fin (Apéndice B), utilizando una hoja de observación por cada usuario observado. Cada hoja de observación estaba compuesta por una guía con 19 aspectos a observar del usuario, de acuerdo al objetivo de esta investigación.
- ✓ Se observó a usuarios presenciales que asistieron a la biblioteca durante las fechas mencionadas anteriormente y que al momento de ser observados estaban utilizando las terminales informáticas, mientras se distribuía las encuestas a los usuarios que estaban en las distintas salas de lectura.
- ✓ En el momento de la observación, a pesar de tomar los recaudos necesarios para que el usuario no se sienta incomodo, en algunos casos se debió explicar al usuario que se estaba realizando una investigación sobre su actitud frente al OPAC.
- ✓ La cantidad de observaciones realizadas diariamente fueron aproximadamente cuatro.
- ✓ Con esta guía de observación se pretendió conocer del usuario presencial de la Biblioteca Central de la UNNE:

- Qué busca en el OPAC.
 - Accede a la información que busca.
 - Sabe realizar la búsqueda sin ayuda de otra persona.
 - Ante una eventual dificultad en la búsqueda en el
 - OPAC, necesita la ayuda de otra persona para realizar
 - la búsqueda y de quién.
 - Utiliza la ayuda que ofrece en línea el sistema del OPAC.
 - Solicita ayuda del bibliotecario para realizar la búsqueda.
 - Realiza búsqueda simple.
 - Realiza búsqueda avanzada.
 - Utiliza operadores booleanos para la búsqueda de bibliografía.
 - Tiene identificado el título o autor que busca.
 - Realiza la búsqueda por tema o materia.
 - Cantidad de minutos que tarda desde que comienza la búsqueda
 - Hasta obtener el ticket del título o tema buscado.
 - Encontró lo que buscaba.
 - No encontró lo que buscaba.
 - Su actitud cuando no encuentra la información requerida.
 - El Usuario navega con libertad en por la interfaz del OPAC
 - El Usuario se muestra satisfecho al obtener éxito en la búsqueda
-
- ✓ Una vez obtenidas las observaciones diarias, se reunió las hojas de observación, ordenándolas por número de usuario observado.
 - ✓ Se agruparon los datos de acuerdo a cada observación, tomada diariamente, confeccionando nota manual de los subtotales obtenidos de cada día.
 - ✓ Al concluir cada semana, se fueron sumando los subtotales de cada día sobre los aspectos observados.
 - ✓ Al concluir la cantidad predeterminada de observaciones, es decir 65 observaciones, se volcaron los datos obtenidos en una tabla de frecuencias relativas, del programa Excel.
 - ✓ Los resultados se plasmaron por medio de gráficos y cuadros para su posterior interpretación.

Para la realización de las encuestas, se utilizó la siguiente metodología:

- ✓ Se seleccionaron semanas donde la afluencia de usuarios presenciales de la Biblioteca Central de la UNNE, fue numerosa, es decir, que dentro de esas semanas hubo elementos que influyeron significativamente en la asistencia de usuarios, debido a que se encontraban dentro de las fechas de exámenes que regían en las distintas Facultades de la Universidad.

El período seleccionado fue desde el 17/12/2014 hasta el 19/12/2014. Los datos fueron reunidos consecutivamente durante el número de días que constituyeron las semanas observadas.

- ✓ Para dicha actividad se utilizó el modelo de encuesta brindada en el Apéndice A.
- ✓ Cada encuesta fue anónima y se compuso de 20 preguntas mixtas, incluida una de sugerencias y/o comentarios y una de datos personales.
- ✓ Se encuestó a usuarios presenciales que asistieron a la biblioteca durante las fechas mencionadas anteriormente y que al momento de ser encuestados estaban utilizándolas distintas salas de lectura, para que puedan responder con tranquilidad, mientras se realizaba las observaciones cerca de las terminales informáticas.
- ✓ Se realizaron las encuestas tanto en los turnos matutinos y vespertinos, ya que el horario de atención de la Biblioteca es continuo desde las 7,30 hasta las 21 horas.
- ✓ En el momento de la distribución de las encuestas, se acordaba con el usuario en cuántos minutos se podría pasar a retirar las mismas ya completadas, a fin de no perturbar sus actividades en la sala de lectura.
- ✓ La cantidad de encuestas realizadas por día, fueron en un promedio de cuatro, algunas debieron ser anuladas y vueltas a realizar, porque no contestadas las consignas de las mismas, o bien estaban sumamente incompletas.

Con este cuestionario se pretendió conocer:

- ✓ Los servicios y la orientación brindada por la Biblioteca Central al usuario presencial.
- ✓ La utilización del OPAC por parte del usuario y la necesidad de ayuda para su manejo.
- ✓ Las posibles dificultades que pueda tener el usuario en el uso del OPAC
- ✓ El conocimiento previo del usuario en el uso de OPAC en otra biblioteca Institución.
- ✓ La realización de búsquedas temáticas del usuario.
- ✓ La actitud del usuario ante una eventual dificultad en la búsqueda en el OPAC.
- ✓ La elección del usuario al OPAC, para cuando necesita información bibliográfica.
- ✓ El uso y acceso a la información a través de la opción de búsquedas avanzadas por parte de los usuarios.
- ✓ La propuesta del usuario para agregar otros diseños de visualización de pantalla para el OPAC.
- ✓ La satisfacción de las expectativas del usuario con respecto a las respuestas que brinda el OPAC.
- ✓ Percepción por parte del usuario en cuanto a la relación de satisfacción, la usabilidad del OPAC. y la autogestión.

- ✓ Recibir las sugerencias o comentarios del usuario concernientes al tema planteado.
- ✓ Conocer los datos personales del usuario, (si es docente, no docente, estudiante, investigador, y si pertenece a alguna carrera académica de la UNNE).

Una vez obtenidas las respuestas de las encuestas, se las reunía diariamente, ordenándolas por número de usuario encuestado, confeccionando una nota manual de los subtotales obtenidos de cada día. Se sumaron los datos de cada hoja de encuesta, en forma semanal.

Al concluir la cantidad predeterminada, es decir un total de 65 (encuestas y observaciones), se volcaron los datos obtenidos en una tabla de frecuencias relativas, del programa Excel, dichos resultados se plasmaron por medio de gráficos y cuadros para su posterior interpretación.

3.13. CRONOGRAMA

Para realizar dicha investigación se siguió el siguiente cronograma:

Cronograma de Gantt

	Año 2013	Año 2014	Año 2014	Año 2014	Año 2014	Año 2015	Año 2015	Año 2015
		M	E	S	E	S		
ACTIVIDADES		9	10	11	12	01	02	03
Arqueo bibliográfico								
Elaboración de marco teórico								
Definición de indicadores								
Diseño de las encuestas y guías de observaciones								
Selección de la muestra								
Realización de encuestas								
Realización de observaciones y entrevistas								
Proceso de tabulación								
Análisis e interpretación de datos recolectados.								
Redacción del borrador								
Presentación del trabajo terminado								



Capítulo IV:

Resultados e interpretaciones

A continuación se presentan los resultados e interpretaciones de las encuestas y observaciones realizadas sobre la muestra seleccionada para la investigación, tomada del período en que se realizó la misma, que va desde el el 17/12/2014 hasta el 19/12/2014.

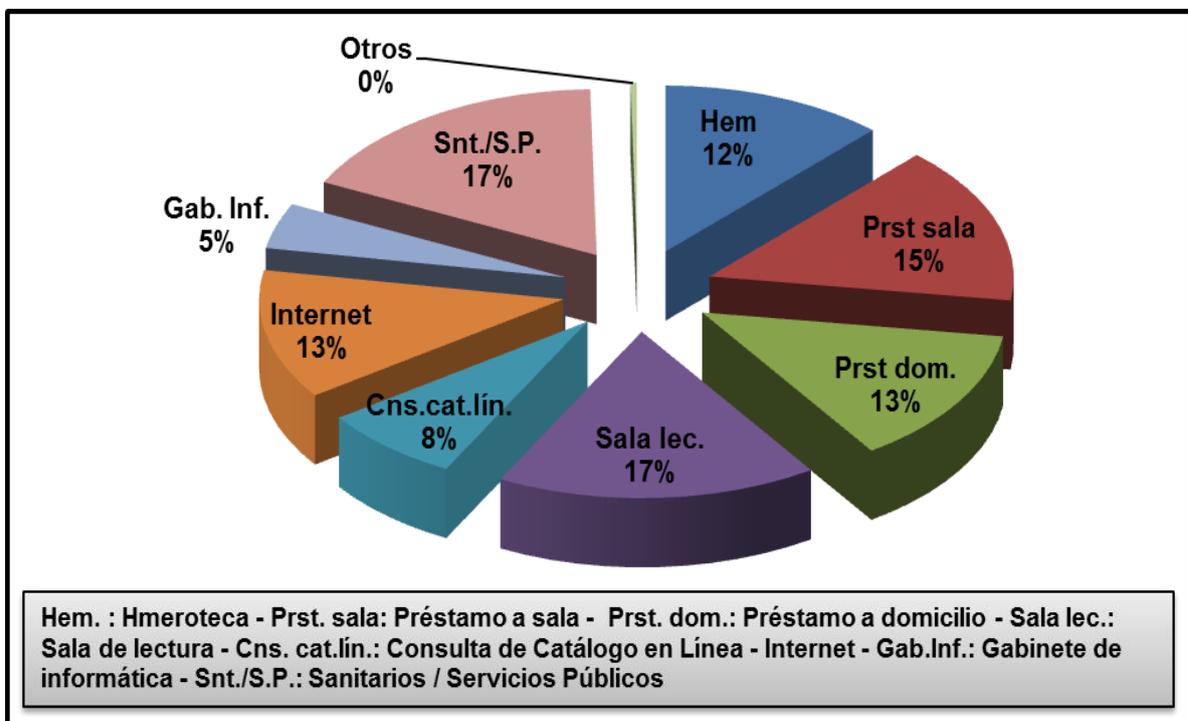
Las respuestas se detallan siguiendo el orden numérico de las consignas y se representan a través de sus gráficos respectivos seguidos del comentario correspondiente.

4.1. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

Preg. 1: De los servicios que brinda la Biblioteca Central, ¿cuáles utiliza?

Gráfico 1

Servicios que utiliza en la Biblioteca

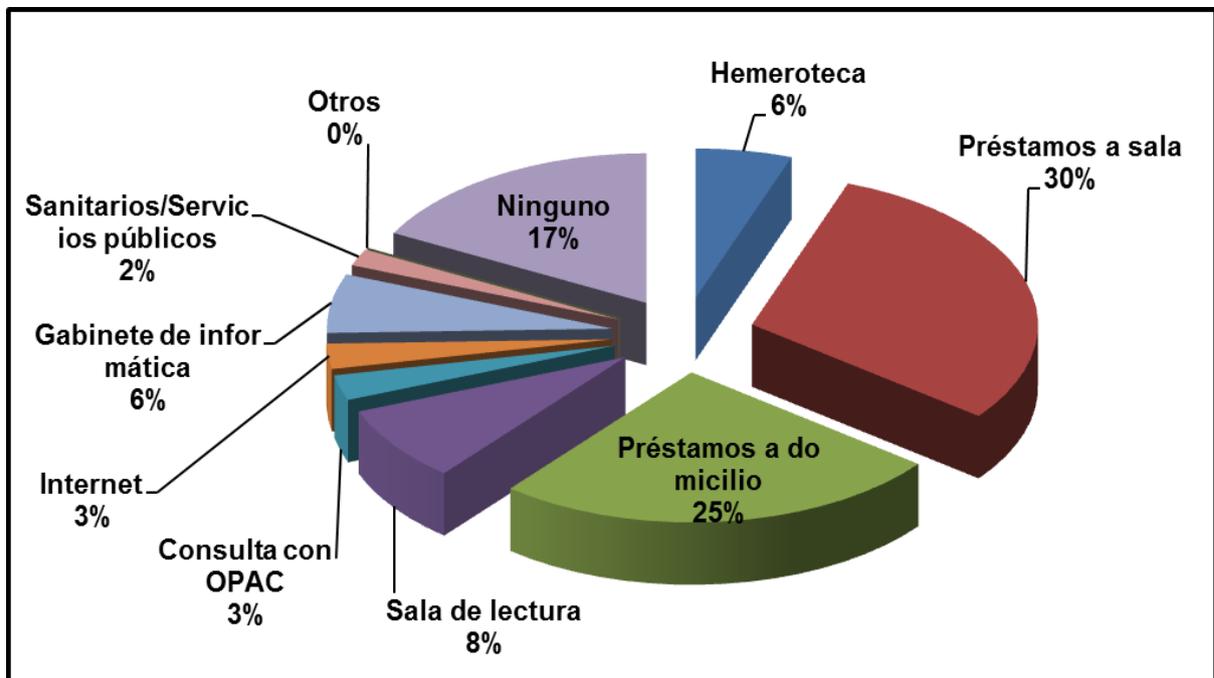


Con respecto a este primer interrogante los resultados se puede observar que los servicios más utilizados serían: la sala de lectura y los sanitarios o servicios públicos (17%), seguidos por los préstamos a sala (15%). Luego, en igual valor porcentual (13%), el uso de los servicios de internet y préstamos a domicilio, continuando en menor porcentaje la preferencia del uso del servicio de hemeroteca con un 12%, consultas de catálogo en línea (8%) y el gabinete de informática (5%).

Preg. 2: ¿En cuál/es de los servicios mencionados recibe orientación del personal?

Gráfico 2

Recibe orientación del personal



En referencia a la segunda pregunta, acerca de la orientación que brinda el personal bibliotecario al usuario sobre los servicios mencionados anteriormente, los resultados indicaron que los servicios de préstamo a sala y a domicilio serían donde más reciben orientación del personal con un 31% y 25% respectivamente. En los restantes servicios se observa menor medida de orientación, ya que el 8% mencionó que recibe indicación del bibliotecario en la sala de lectura, el 6% en los servicios del Gabinete de Informática, el 5% en Hemeroteca, el 3% en Internet y en la consulta del catálogo en línea, y el 2% en sanitarios y/o Servicios Públicos.

Asimismo el 17% destacó que no recibe orientación en ninguno de los servicios presentados. Al respecto, estos resultados podrían relacionarse con las respuestas de la pregunta N° 8, donde se advirtió que sólo el 38% de los encuestados recibieron asesoramiento del personal cuando realizaron por primera vez la búsqueda de información por intermedio del OPAC, asimismo se vincularía con los valores obtenidos en la 10ª pregunta, reflejando que, en caso de que el usuario tenga alguna dificultad en el uso del OPAC, sólo el 38% acudiría al pedido de ayuda al bibliotecario.

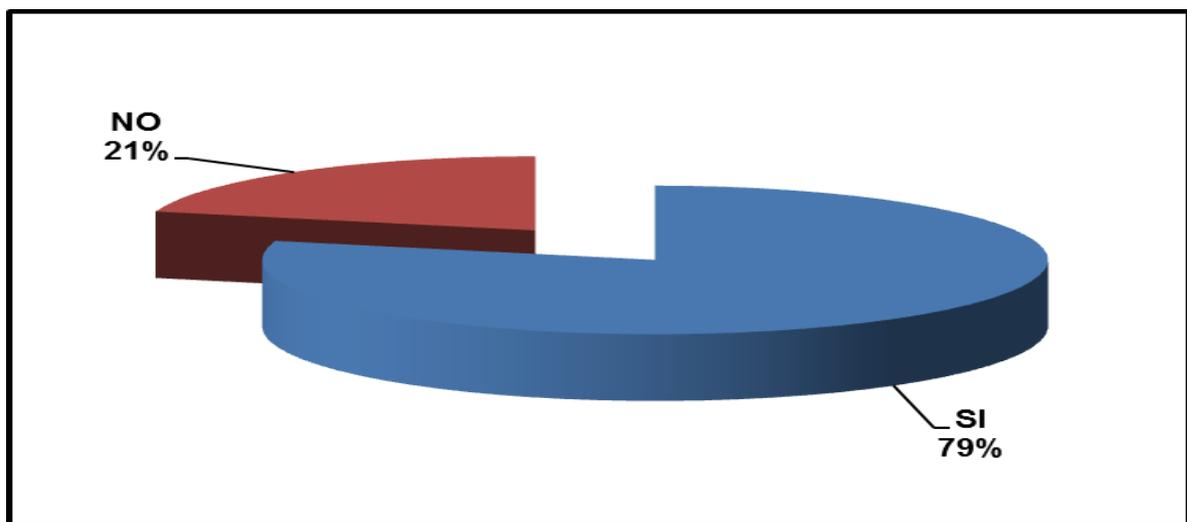
De la misma manera, podrían estar vinculados con las observaciones N° 4 y 6. Por otra parte, este bajo porcentaje de asesoramiento en el uso del OPAC podría inferir en las

dificultades que encuentra el usuario en sus búsquedas en el catálogo en línea, según los resultados de la 6ª pregunta, como así también podría vincularse con el porcentaje mayoritario de encuestados que respondieron que no utilizan la herramienta de búsqueda avanzada del OPAC, de acuerdo a lo extraído en las respuestas de la 12ª pregunta de la encuesta, y de las observaciones N° 8 y 9.

Preg. 3: ¿Utiliza los catálogos en línea?. Si su respuesta es "NO", explique brevemente por qué.

Gráfico 3

Utiliza el OPAC

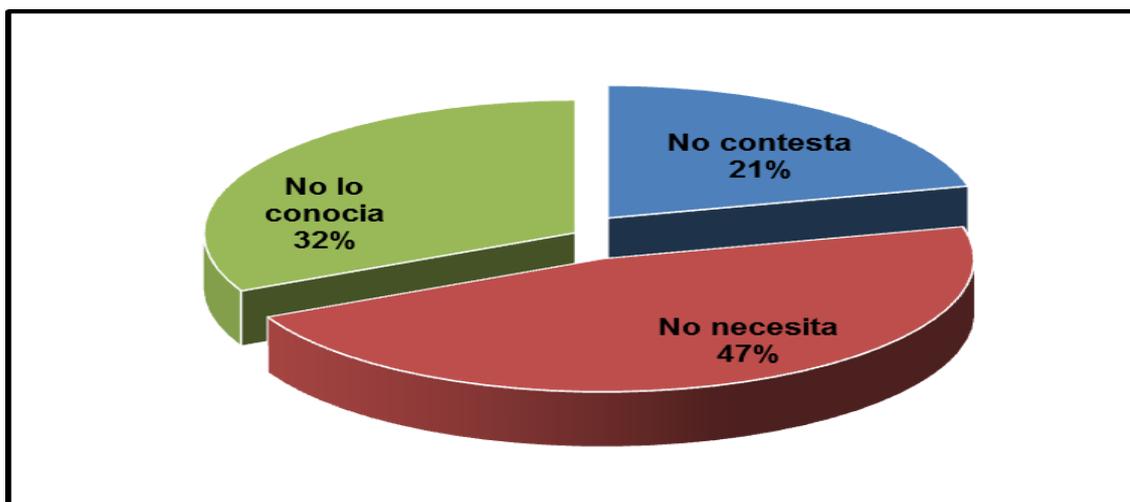


Acerca si el usuario utiliza el OPAC, el 79% expresó afirmativamente, y el 21% señaló que no. Estas respuestas podrían contradecir las obtenidas de la 1ª pregunta, donde solo el 8% mencionó realizar consultas en el OPAC, sin embargo este 79%, confirma que utiliza el OPAC, pudiendo vincularse su uso con los valores porcentuales del uso de los servicios de préstamos a domicilio, a sala y hemeroteca, que tienen la necesaria intervención del uso del OPAC de la biblioteca, además de la propia consulta al OPAC.

Asimismo podría relacionarse con la 18ª pregunta, cuyos resultados demostraron que el 98% de los encuestados, consideraron que el OPAC satisface sus expectativas de búsqueda de información. De la misma manera se vincularía con el 82% de los observados que respondieron que por intermedio de la consulta del OPAC accedieron a la información buscada, según lo advertido en las respuestas de la observación N° 2.

Gráfico 4

¿Por qué no utiliza el OPAC?



En cuanto a las fundamentaciones del sector de usuarios que contestó negativamente (21%), señalaron diferentes motivos, los cuales se concentraron en tres grandes grupos de acuerdo a la similitud de las respuestas, obteniéndose que:

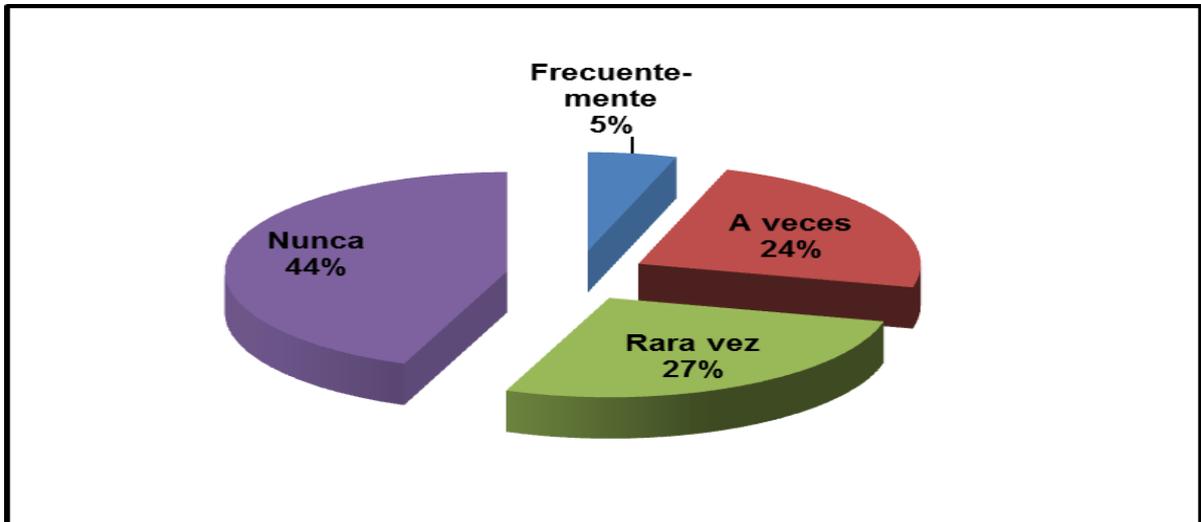
- El 42% dijo que no utiliza el OPAC porque considera que no lo necesita, basándose en que ya sabe dónde encontrar el material bibliográfico que va a usar o simplemente le solicita al bibliotecario.
- En tanto que, se observó que un 29% mencionó que no conocía el OPAC, advirtiendo entre las justificaciones de este grupo de usuarios, que algunos eran ingresantes de la Universidad, y otros, que utilizaban solamente las instalaciones de la sala de lectura para preparación de sus estudios.
- Mientras que el 29% restante no fundamentó el por qué de su no uso del OPAC.

Analizando las opiniones de los dos primeros grupos, se puede inferir la necesidad del asesoramiento del personal en el uso del mismo, ya que algunos prefieren solicitar al bibliotecario que le busque la información demandada y otros no conocían cómo debía utilizarlo, por ser nuevos integrantes de la comunidad universitaria.

Preg. 5: Si utiliza el catálogo en línea ¿necesita asistencia para el manejo?

Gráfico 5

Necesita asistencia en manejo del OPAC



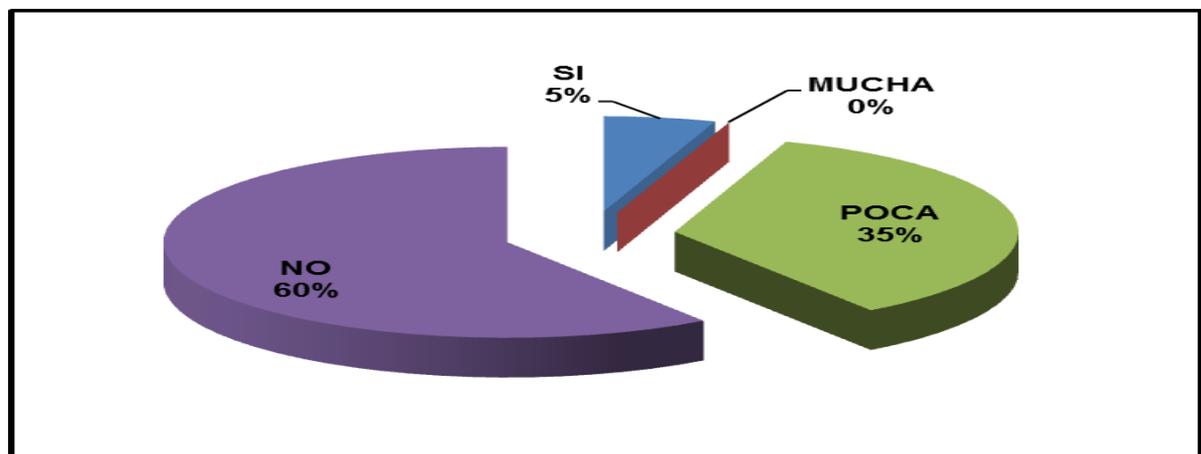
En relación al porcentaje de usuarios que utilizan el OPAC, se observó que en cuanto a si necesita asistencia para el manejo del mismo, el 44% manifestó que nunca, en tanto que el 51% señaló como a veces o rara vez, y sólo el 5% afirmó que necesita ayuda en forma frecuente.

Estos resultados se relacionan con los obtenidos en la 10ª pregunta de la encuesta y con la 4ª observación, donde más del 50% de los casos analizados señalaron que ante una eventual dificultad en la búsqueda en el OPAC, necesita la ayuda de otra persona.

Preg. 6: ¿Encuentra dificultades en el catálogo en línea para localizar lo que busca. Cuáles?

Gráfico 6

Tiene dificultades en el OPAC para localizar la información

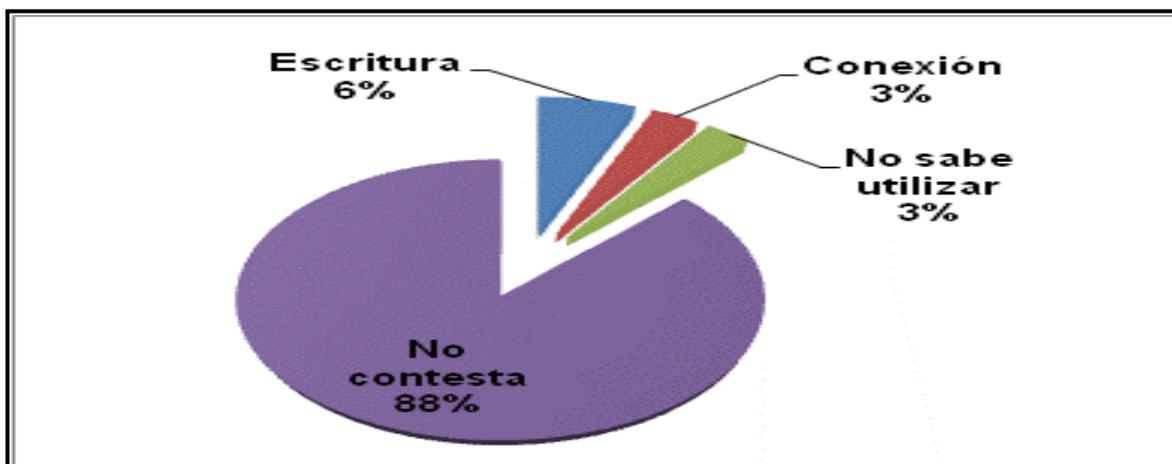


Con respecto a si el usuario encuentra dificultades en el uso del OPAC, la mayoría, es decir el 60%, manifestó negativamente, mientras que el 40% afirmó que halla dificultades. En cuanto a éste último porcentaje podría vincularse con el 56% que respondió, en el anterior interrogante, como así también en la 4ª observación, que necesita de alguna manera asistencia para el manejo del OPAC.

Asimismo estos porcentajes, podrían influir en el tiempo de consulta del usuario en el OPAC, según los resultados obtenidos de la 12ª observación, donde se advirtió que la mayoría de los casos analizados tardan desde la búsqueda de información hasta la obtención del ticket, cinco (5) minutos, mientras que un porcentaje minoritario tarda entre cinco (5) a quince (15) minutos.

En cuanto a qué tipo de dificultades encontraron los usuarios, fueron mencionados varios motivos, que pudieron agruparse a través del siguiente gráfico:

Gráfico: 7
Dificultades que encuentra en el OPAC



Dentro del porcentaje minoritario (40%) que mencionó tener dificultades, el 88% de éste sector de usuarios, no brindó su fundamentación; en tanto que el 12% restante indicó diferentes motivos diferenciándose tres grandes grupos de opiniones:

- Problemas en la escritura o tipeo de los términos a buscar, tuvo el mayor valor (6%), un ejemplo de estas respuestas fue la que expresaba que “la búsqueda solo responde a caracteres exactos”;

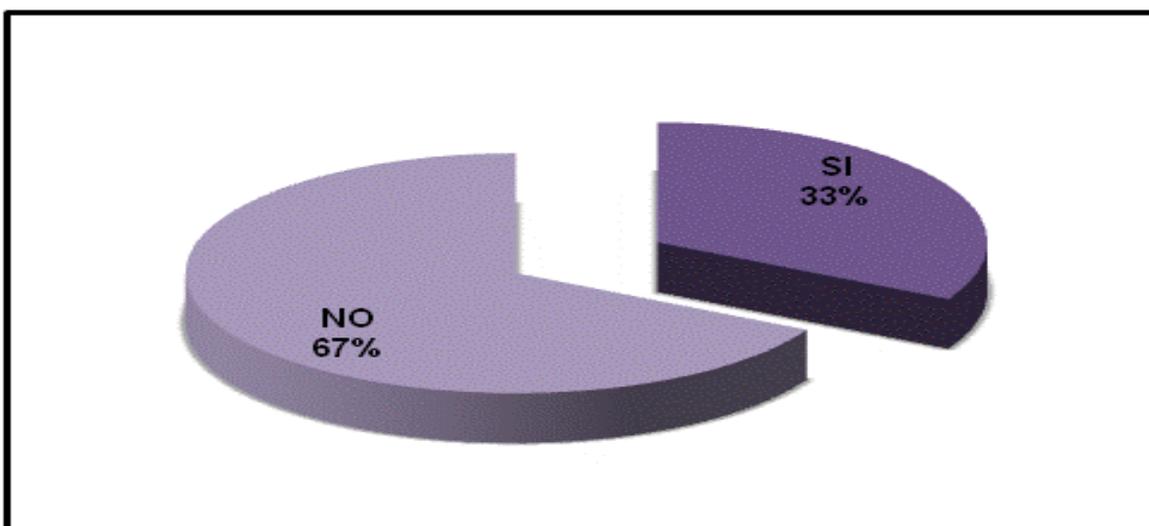
-Conexión con Intranet fue otras de las dificultades identificadas (3%), un ejemplo que representó a este porcentaje fue el que mencionó que “la conexión a veces se corta y Tengo que empezar de nuevo la búsqueda”:

-Desconocer el funcionamiento del sistema (3%) fue el otro obstáculo mencionado, ejemplificando dicho porcentaje la expresión: "no sé usar bien el OPAC".

Preg. 7: ¿Utilizó alguna vez el sistema automatizado de búsqueda bibliográfica en otra biblioteca o instituto?

Gráfico 8

¿Usó alguna vez otro OPAC?



Las respuestas a esta pregunta señalaron que el 67% no utilizó nunca un sistema automatizado de búsqueda bibliográfica u OPAC en otra institución, y en menor grado, el 33% sí manejó en otra biblioteca.

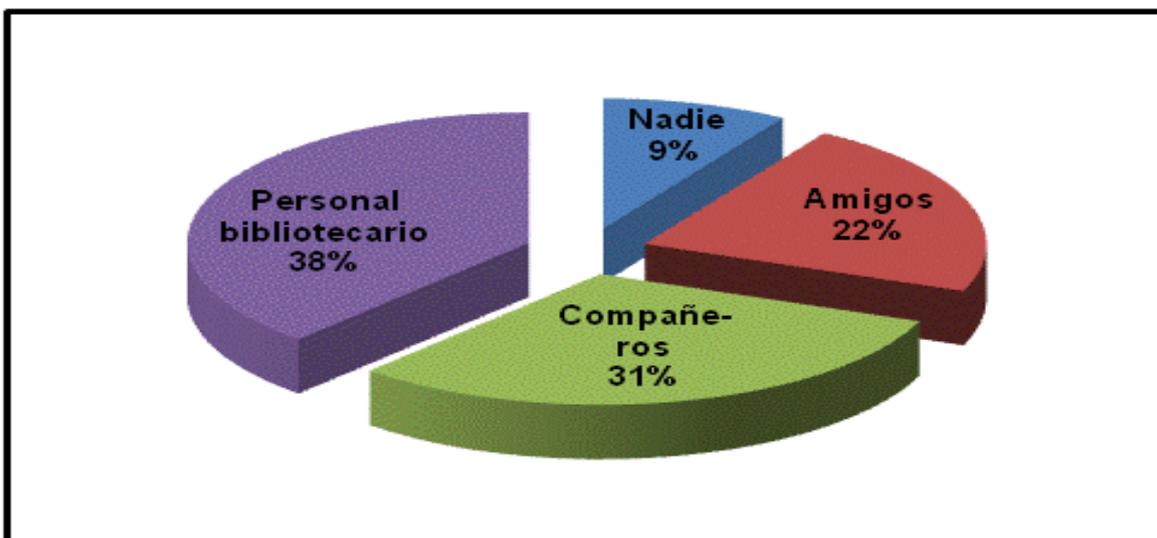
En esta consulta se pudo observar la vinculación del 67% que no utilizó el OPAC en otra Institución, con el 56%, (respuesta de la pregunta 4), que indicó que necesita asistencia para el manejo del OPAC. Entendiéndose a través de estos números que la asimilación sobre el manejo del OPAC se encuentra afectado al nivel de desarrollo de las destrezas necesarias para su uso por parte del usuario.

Asimismo este alto porcentaje que no utilizó el OPAC en alguna otra Institución podría explicar el porcentaje mayoritario que no utiliza la opción de búsqueda avanzada que ofrece el OPAC, según lo recogido de las respuestas de la 12ª pregunta de la encuesta y de la 8ª observación.

Preg. 8: Cuando realizó por primera vez la búsqueda bibliográfica en la Biblioteca Central tuvo el asesoramiento de:

Gráfico 9

En su primera búsqueda en el OPAC tuvo la ayuda de:



Al respecto de la utilización por primera vez del catálogo público en línea, los resultados de las encuestas arrojaron que el 38% de los usuarios consultados tuvieron el asesoramiento del personal bibliotecario.

Sin embargo cabe destacar que el 53% manifestó que tuvo el asesoramiento de otras personas (compañeros, colegas, etc.).

A través de estas respuestas se pudo advertir incongruencia con las respuestas recogidas del segundo (2º) interrogante, donde se observó que el usuario presencial recibe más asesoramiento para el uso de los servicios tradicionales, como préstamos a sala y a domicilio, hemeroteca, sala de lectura, entre otros, mientras que solo el 3% de los usuarios han sido asesorados en el uso del OPAC por el personal bibliotecario.

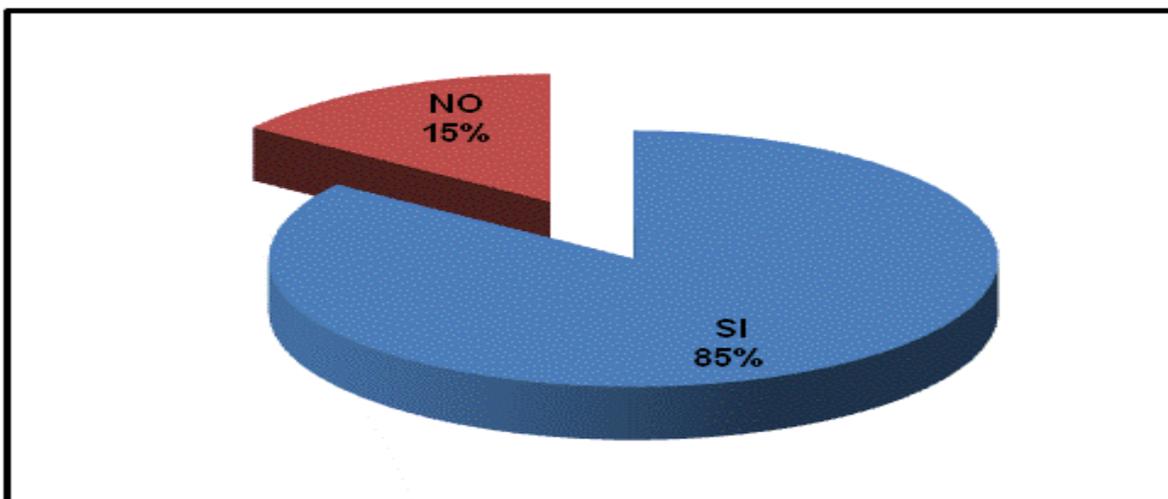
Asimismo, estas respuestas se pueden vincular con las respuestas de la 4ª observación, donde un porcentaje minoritario elige el asesoramiento del personal bibliotecario.

En tal sentido habría que evaluar cuáles son las políticas de la Biblioteca Central en lo que respecta a la formación de los usuarios a fin de optimizar y potenciar el uso de dicha herramienta.

Preg. 9: ¿Ud. realiza sus propias búsquedas temáticas?

Gráfico 10

Realiza sus propias búsquedas temáticas



En relación a si el usuario realiza su propia búsqueda temática, se obtuvo como resultado que el 85% de los encuestados respondieron afirmativamente, mientras que el 15% mencionó que necesita de ayuda para realizar la búsqueda temática.

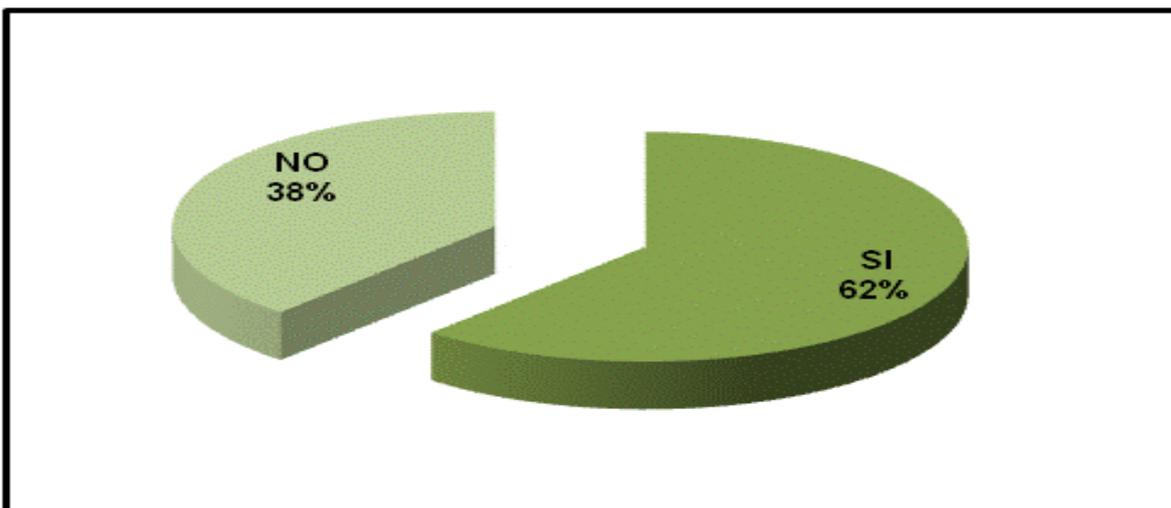
Advirtiendo que este último valor podría estar vinculado con el 12% que manifestó encontrar dificultades en el manejo del OPAC, observado en la quinta (5ª) pregunta, donde señalaron tener dificultades en aspectos tales como: en el tipeo de los términos necesarios para la búsqueda de información, en la estabilidad de la conexión a Intranet, y/o por desconocer el manejo del OPAC.

De la misma manera, estos resultados podrían relacionarse con los obtenidos en la tercera (3ª) observación, donde el 85% demostró que sabe interactuar con el catálogo en línea. Asimismo se relaciona con las respuestas de la segunda (2ª) observación, donde el 82% demostró que encuentra la información buscada.

Preg. 10: ¿Ante una eventual dificultad en la búsqueda, solicita la ayuda de alguna persona para realizar las búsquedas?

Gráfico 11

Solicita ayuda para utilizar el OPAC



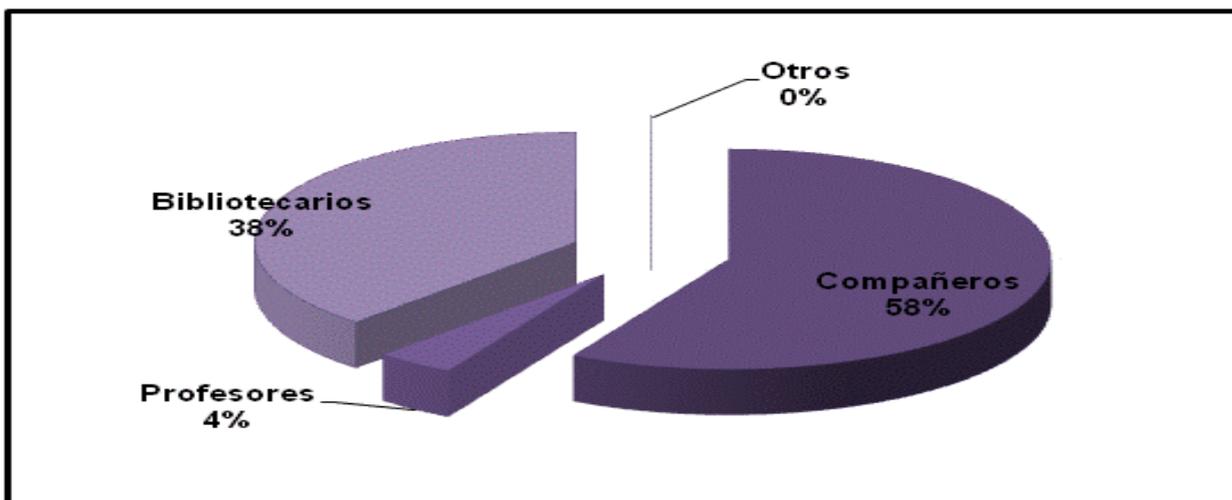
Por otra parte, se pudo advertir a través de esta pregunta cuál es la actitud del usuario cuando tiene alguna dificultad para realizar la búsqueda de información demandada.

Al respecto, los resultados derivados de la tabulación de esta consulta señalaron que el 62% toma la decisión de buscar la ayuda de alguien para completar con éxito su búsqueda, mientras que el 38% restante expresa negativamente.

Estas respuestas se relacionan con las obtenidas en la quinta (5ª) pregunta de la encuesta, donde se obtuvo que más del 50% de los encuestados manifestaran necesitar algún tipo de asistencia en el uso del OPAC. Asimismo se vincula con el porcentaje mayoritario que demostró buscar ayuda de otra persona ante alguna dificultad en su consulta en el OPAC, según lo visto en la cuarta (4ª) y en la décima quinta (15ª) observación.

Gráfico 12

Solicita ayuda para el uso del OPAC de:



A su vez, se observó que dentro del porcentaje de los usuarios que declararon que solicitan ayuda, el 38% menciona que acude al bibliotecario y el 62% restante elige a otra persona (compañeros, colegas, etc.).

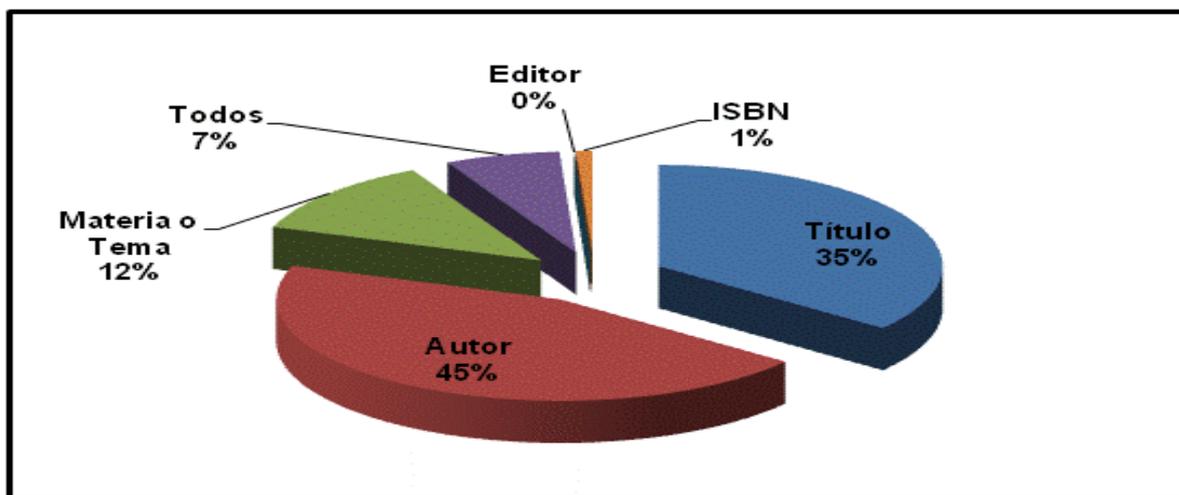
Estos resultados coinciden y se encuentran directamente relacionados con las opiniones obtenidas de la segunda (2ª) pregunta de la encuesta, a través de las cuales se ha observado que existe poco asesoramiento al usuario presencial por parte del personal bibliotecario para el manejo del OPAC.

De la misma manera, confirma los resultados de la cuarta (4ª) observación donde el porcentaje mayoritario de usuarios demostró su preferencia en buscar la ayuda de algún conocido, ante una eventual dificultad en la búsqueda de información en el OPAC.

Preg. 11: Cuando Ud. necesita información bibliográfica, busca en el catálogo automatizado por:

Gráfico 13

En el OPAC, la búsqueda bibliográfica lo realiza por:

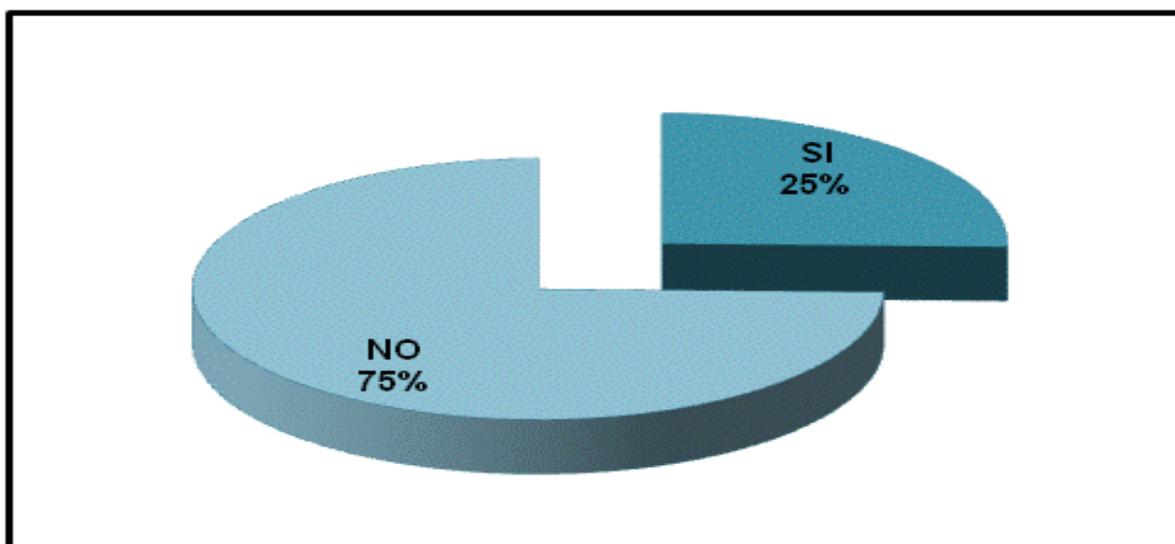


A través de este gráfico se observa la preferencia de estrategia de búsqueda, siguiendo el porcentaje utilizando mayormente por los usuarios encontramos en primer lugar los datos del autor o responsable de la del documento solicitado, seguido por la elección de otros puntos de acceso al documento, en este orden: los datos del título de la obra, la elección de búsqueda por tema o materia relacionada al contenido de la obra buscada y luego por otros puntos de acceso.

Esta lectura se relaciona y podría confirmar los resultados de las observaciones Nº 1, 10 y 11, donde se obtuvo que la mayoría de los usuarios examinados, al momento de realizar la búsqueda correspondiente en el OPAC, lleva los datos específicos de autor y título, en tanto que, en menor porcentaje pero con muy poca diferencia con el valor anterior, se advirtió que el usuario utiliza la búsqueda por el término o tema que sea el más representativo al contenido del documento bibliográfico buscado.

Preg. 12: ¿Realizó alguna vez búsquedas avanzadas?. Si su respuesta es "NO", explique brevemente por qué.

Gráfico 14
Realizó alguna vez búsqueda avanzada en el OPAC



Los resultados a éste interrogante arrojaron que la mayoría de los usuarios consultados no utilizan el modo de búsqueda avanzada (75%). En tal sentido cabe recordar que el OPAC, permite al usuario optar el tipo de búsqueda de información bibliográfica, es decir puede elegir entre la búsqueda simple o la búsqueda avanzada, diferenciándose en que, a través de la búsqueda simple el usuario puede realizar la consulta bibliográfica a través de un solo punto de acceso a la vez (autor o título o materia, etc.) en tanto que a través de la búsqueda avanzada, el usuario puede combinar

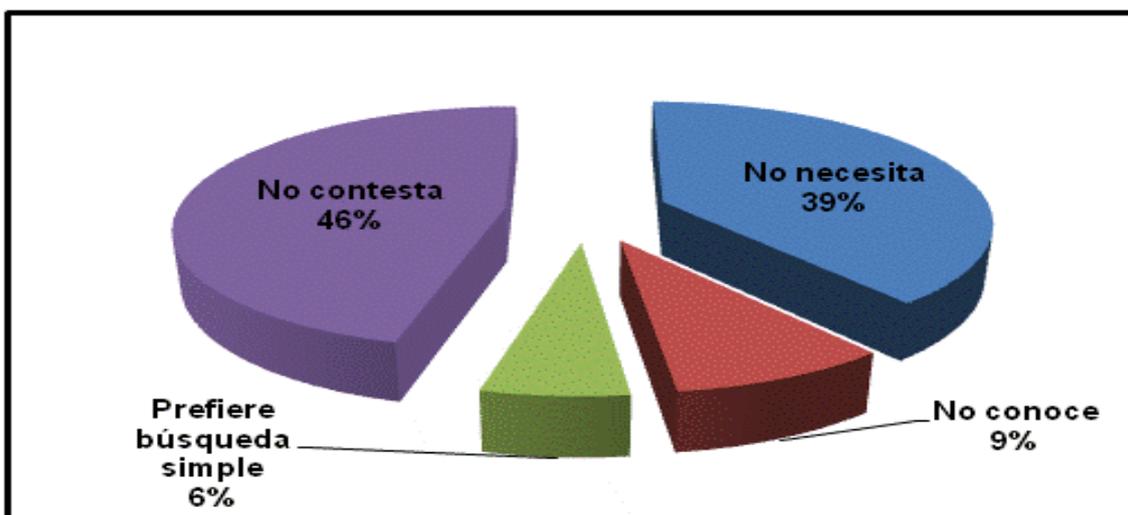
la búsqueda por varios puntos de acceso a la vez, utilizando operadores booleanos, como ser "y", "o" o "no", acotando la respuesta a la búsqueda realizada.

Con respecto a este resultado, podría relacionarse con la necesidad de los usuarios presenciales de mayor asesoramiento por parte del personal bibliotecario sobre el uso de las diferentes bondades del OPAC, observación ésta derivada de las preguntas Nº 2 y 8 de la encuesta.

Asimismo coincide con los resultados obtenidos de las observaciones Nº 8 y 9, donde se evidenció que la mayoría de los usuarios no utilizan el modo de búsqueda avanzada, del mismo modo que sólo una minoría utiliza los operadores booleanos.

Por otra parte podría vincularse con el 67% de usuarios que respondió no haber utilizado alguna vez en otra institución, el catálogo público de acceso en línea, limitando su conocimiento sobre las bondades del mismo, según los resultados obtenidos en la séptima (7ª) pregunta de la encuesta.

Gráfico 15
Motivos de la no utilización de la búsqueda avanzada



Con respecto a la fundamentación del grupo de usuarios que señaló que no utiliza la búsqueda avanzada, el 46% no brindó opinión.

Sin embargo el porcentaje restante fundamentó diferentes motivos, que por la similitud de sus opiniones, pudo subdividirse en tres grandes grupos. Diferenciándose, en orden de mayor a menor porcentaje, de la siguiente manera:

A) No necesita el uso de la búsqueda avanzada del OPAC (39%): basándose la mayoría de ellos, en que tiene familiaridad con la bibliografía buscada y no ve la necesidad de usar esa opción. Deduciéndose al respecto, que estos usuarios conocen las opciones de búsqueda y saben optar por la más adecuada a su demanda,

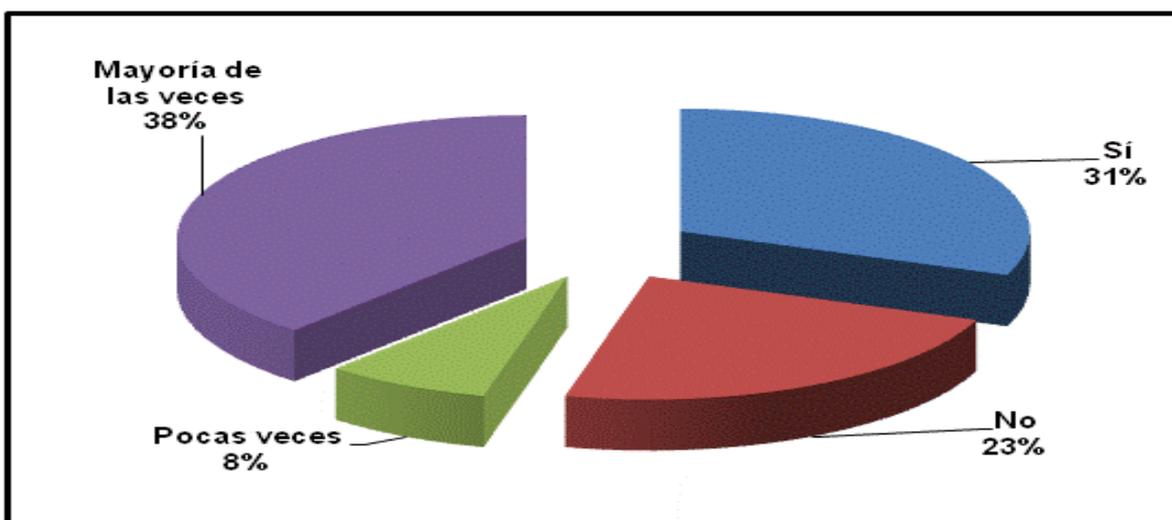
relacionándose esta respuesta con el 85% de usuarios que afirmó realizar su propia búsqueda en el OPAC, dato obtenido de la novena (9ª) pregunta de la encuesta.

B) No conoce esa opción de búsqueda (9%): en cuanto a esta respuesta hubo dos fundamentaciones bien marcadas, algunos justificaron que son ingresantes de la Universidad y recién están conociendo el ámbito universitario, en tanto que otros, manifestaron simplemente que no sabían que tenían esa alternativa de búsqueda. Con respecto a este último concepto, estas respuestas podrían basarse en el 67% que manifestó que nunca utilizó anteriormente un sistema automatizado de búsqueda bibliográfica en otra Institución obtenido de los resultados de la pregunta N° 7 de la encuesta. Como así también podrían estar vinculadas con el bajo porcentaje de asesoramiento del personal bibliotecario de la Biblioteca Central al usuario presencial, acerca del manejo del OPAC, resultante de las preguntas N° 2 y 8 de la encuesta; y,

C) Prefiere utilizar la manera de búsqueda simple (6%): al respecto, los que respondieron esta fundamentación, opinaron que con sólo buscar por autor o por título de la opción de búsqueda simple del OPAC, acceden enseguida a la información de la bibliografía consultada. Esta respuesta concuerda con la preferencia de búsqueda por autor y/o por título reflejada en los gráficos de los resultados de la pregunta N° 11 de la encuesta y de las respuestas de las observaciones N° 7 y 8.

Preg. 13: Cuando utilizó búsquedas avanzadas ¿encontró la información que buscaba?

Gráfico 16
¿Con la búsqueda avanzada encontró la información?



Las opciones de respuesta brindadas al usuario para esta consulta fueron "sí - no - pocas veces - mayoría de las veces", pero a fin de representar en forma clara los resultados recolectados, se agruparon en dos tipos de respuestas, tomando como

positivas las respuestas que señalaron "sí", y como negativas las opiniones que dijeron que "no" o "pocas veces" o "mayoría de las veces", entendiendo en este último caso que no hubo un cien por ciento de recuperación de la información buscada.

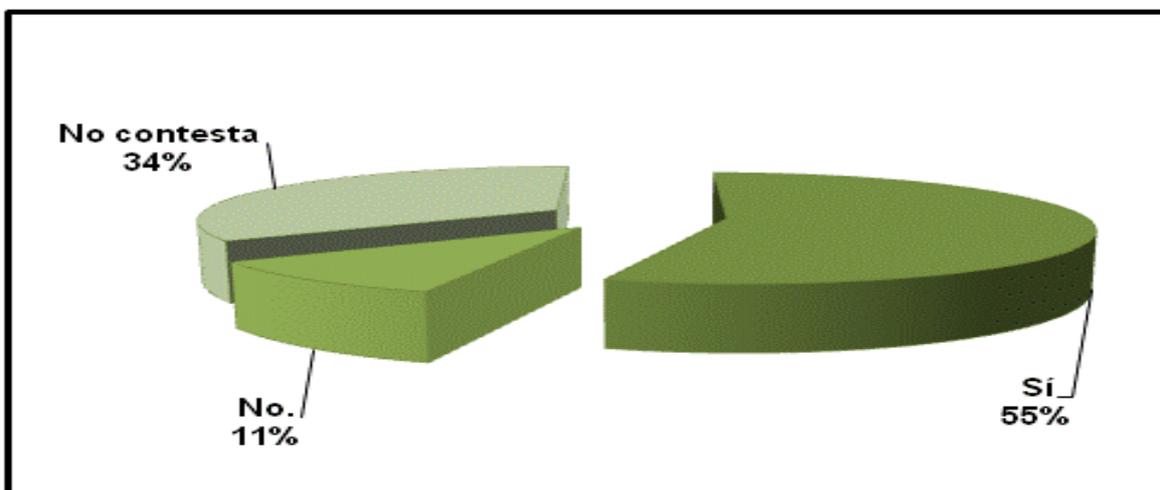
Al respecto, se pudo advertir que el mayor porcentaje (69%) corresponde a los usuarios que no encontraron la información solicitada con la opción de búsqueda avanzada del OPAC, dando a entender que prefieren la opción de búsqueda simple, confirmando los resultados obtenidos de la consulta anterior, donde se observó que el 75% no usa la búsqueda avanzada.

En tanto que el 31% restante respondió que sí encontró la información consultada a través de la búsqueda avanzada, pudiendo relacionarse dicho porcentaje con el 33% de encuestados que afirmó tener experiencia de haber utilizado un catálogo en línea en otras instituciones, advertido en las respuestas de la pregunta N° 7 de la encuesta. Asimismo, se pudo confirmar la cercanía al valor porcentual (25%) que señaló haber utilizado alguna vez la opción de búsqueda avanzada del OPAC de la Biblioteca Central, según las respuestas extraídas de la pregunta N° 12 de la encuesta.

Preg. 14: ¿Considera amigable la interfaz de uso público (opciones de acceso), que le ofrece el OPAC?

Gráfico 17

Considera amigable las interfaces del OPAC



Los datos obtenidos de esta pregunta revelaron que el 55% de los usuarios consultados consideraron amigable la interfaz de uso público, que le ofrece el OPAC. En tanto que, en menor porcentaje no lo considera amigable (15%) y no responde a la consulta (10%).

Estos resultados podrían vincularse con los correspondientes a las observaciones N° 3, donde se advirtió que el 85% de los usuarios sabe interactuar con el catálogo, respondiendo a las interfaces del programa, también con las N° 16 y 17, donde más del 80% de los casos analizados se mostró satisfecho en la operación autónoma del OPAC y el 64% de los usuarios observados manejaron con libertad el OPAC e hizo uso de sus diferentes opciones. Asimismo podrían relacionarse con los resultados de la pregunta de la encuesta N° 5 donde se expresó que casi el 50% no necesita asistencia en el manejo del OPAC. También tendría vinculación con la 17° pregunta de la encuesta, refiriéndose a que el 62% de los usuarios analizados opinaron que no debería agregarse otro tipo de acceso en la pantalla del catálogo en línea.

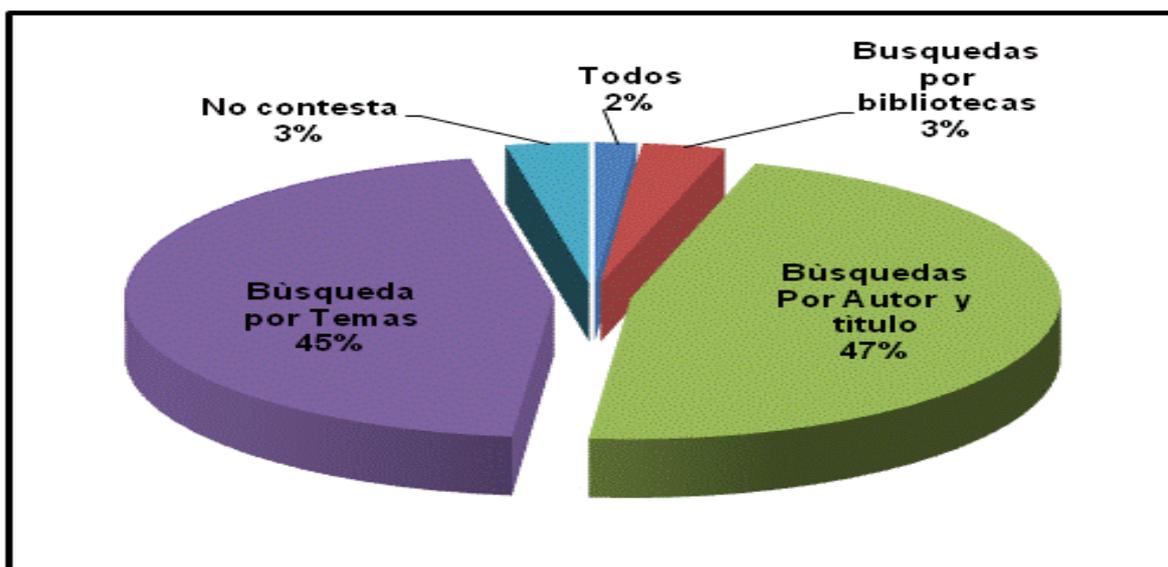
Coincidirían con las respuestas de la pregunta N° 6 donde la mayoría de los usuarios, (60%), manifestó que no halla dificultades en el uso del OPAC. Asimismo tendrían relación estos resultados con los de la 12ª observación donde se advirtió que el tiempo de consulta del usuario en el OPAC, en la mayoría de los casos analizados se tarda desde la búsqueda de información hasta la obtención del ticket, un promedio de cinco (5) minutos, indicando una cierta amigabilidad con el catálogo.

También podría relacionarse con la 18ª pregunta, cuyos resultados demostraron que el 98% de los encuestados, consideraron que el OPAC satisface sus expectativas de búsqueda de información. De la misma manera se vincularía con el 82% de los observados que respondieron que por intermedio de la consulta del OPAC accedieron a la información buscada, según lo advertido en las respuestas de la observación N° 2.

Preg. 15: ¿Qué aspectos del OPAC le parecen útiles y fáciles de usar?

Gráfico 18

Aspectos más útiles del OPAC

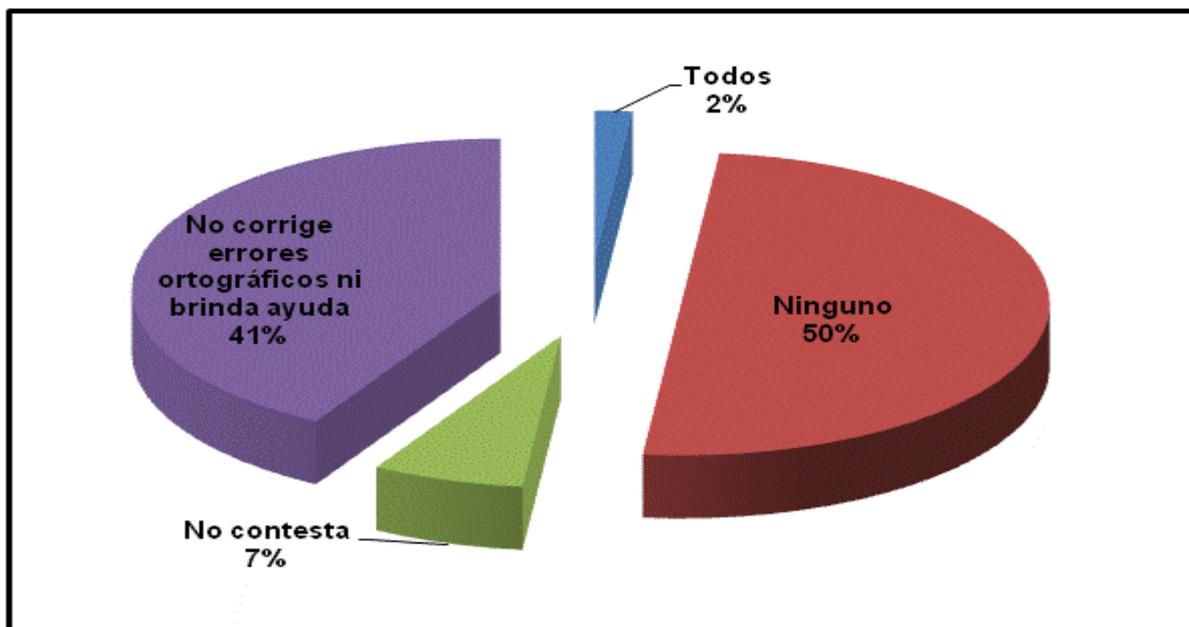


En lo referente a esta pregunta, los resultados obtenidos muestran que a el 45% de los usuarios encuestados les resulta útil o fácil de usar la opción de búsqueda por temas, mientras que al 47% le resulta útil la de autor y título indistintamente, mientras que solo el 3 % se inclina por la búsqueda por bibliotecas, entando que un 2% declara que todos los aspectos del OPAC le son útiles y fáciles de usar. La Suma de la Búsqueda por temas, autor y título llega a un 92%, estos resultados tienen concordancia con los resultados de las preguntas de la encuesta N° 4, 5, 6, que están referidas a la utilización autónoma del OPAC, con la pregunta N° 9 respecto al porcentaje de usuarios que realiza sus propias búsquedas temáticas, con la pregunta N° 11 en cuyos resultados se refleja en porcentajes similares la preferencia de búsqueda por autor y título, además de ser coincidente con las respuestas obtenidas de la pregunta N° 12 de la encuesta donde la mayoría no utiliza búsqueda avanzada. También los resultados coinciden con lo detectado en las observaciones respecto al tipo de búsqueda utilizada por los a usuarios y en los resultados observados respecto al porcentaje de recuperación de la información buscada.

Preg. 16: ¿Cuáles aspectos u opciones del OPAC le parecen poco claros o no útiles?

Gráfico 19

Aspectos del OPAC poco claras



La tabulación de los datos obtenidos de esta consulta demostraron que para el 50% de los usuarios observados, el OPAC no tiene aspectos que le parezcan poco claras o no útiles. En tanto que el 50 % restante, se constituye en tres grandes grupos de tipo de

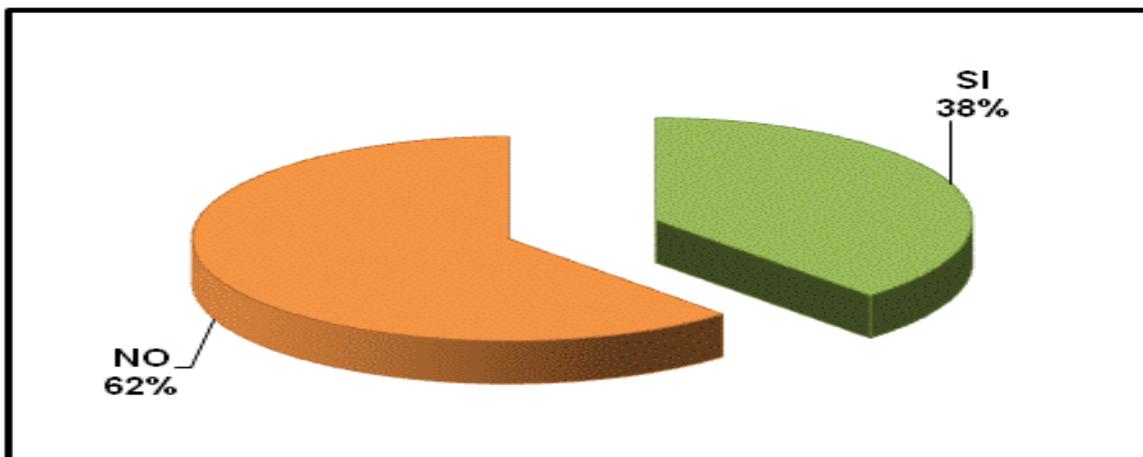
opiniones: el 41% acusa que el OPAC no corrige errores ortográficos ni brinda ayuda al usuario, en cuanto que un 7% no contesta a la pregunta y un 2% manifestó que todos los aspectos del catálogo son poco claras.

Coincidirían con las respuestas de la pregunta N° 6 donde la mayoría de los usuarios, (60%), manifestó que no halla dificultades en el uso del OPAC. Como así también se pudo rescatar que dentro del porcentaje minoritario (40%) que mencionó tener dificultades, el 12% indicó diferentes problemas entre los cuales los más mencionados fueron:

- Problemas en la escritura o tipeo de los términos a buscar;
- Conexión con Intranet fue otras de las dificultades identificadas; y
- Desconocimiento del funcionamiento del sistema fue el otro obstáculo mencionado.

Preg. 17: ¿Considera que debería agregarse otros tipos de accesos en la pantalla del catálogo en línea?. ¿Qué accesos agregaría?

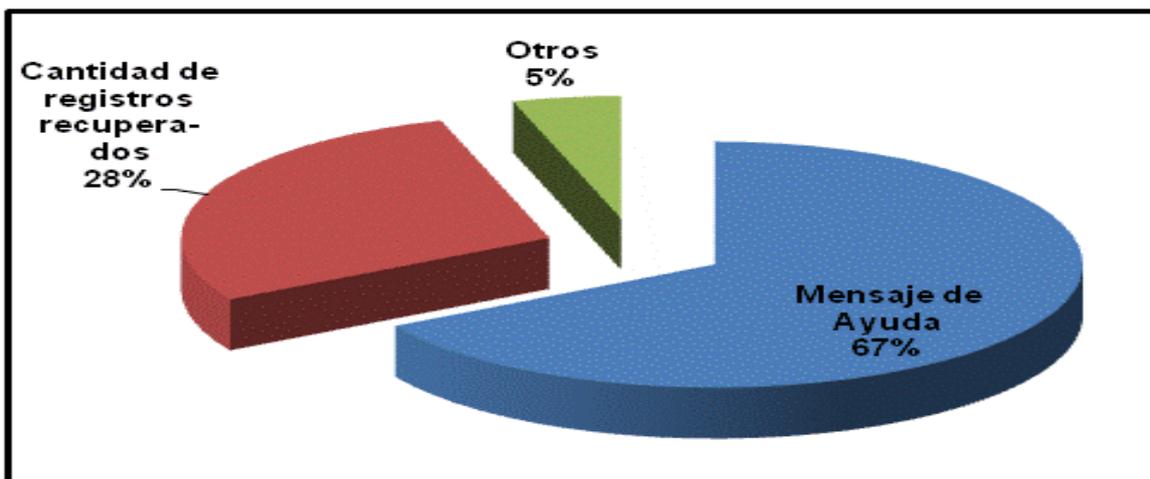
Gráfico 20
¿Agregaría otros tipos de accesos en la interfaz del OPAC?



En lo que se refiere a esta consulta, el 62% de los usuarios encuestados opinaron que no debería agregarse otro tipo de acceso en la pantalla del catálogo en línea. Mientras que el 38% restante opinó que incorporaría algunos aspectos, vinculándose éste último valor con el 33% que manifestó conocer el OPAC de otras instituciones según lo observado en los resultados de la pregunta N° 7 de la encuesta, entendiéndose que la asimilación de los conocimientos previos del usuario sobre el uso del OPAC, permite que pueda aconsejar sobre otros modelos de visualización y/o servicios del OPAC.

Gráfico 21

Agregaría en interfaz del catálogo



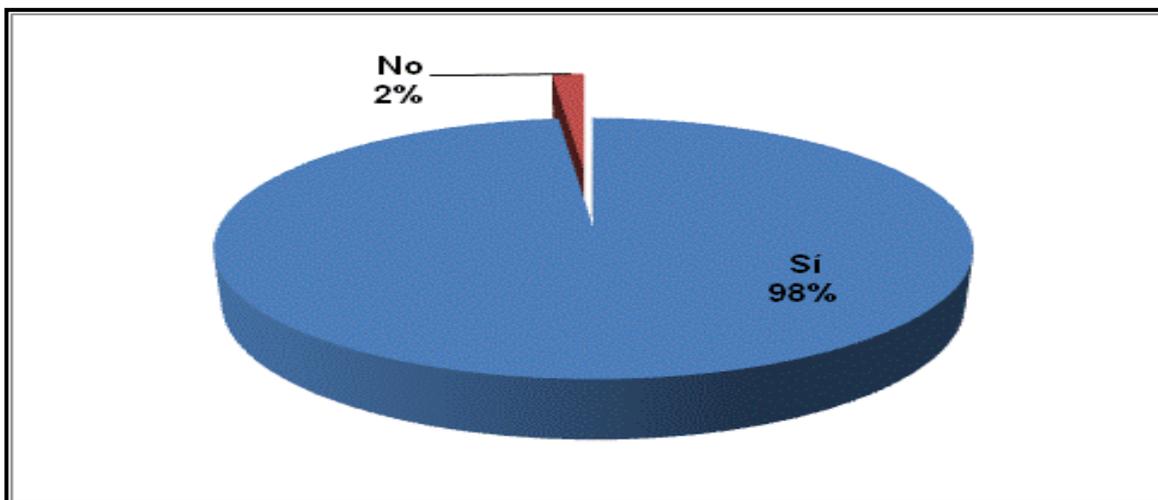
En tal sentido y dentro del grupo de usuarios que sugirieron incorporar otro tipo de acceso en la pantalla del catálogo en línea, propusieron agregar aspectos tales como:

- Mensajes de ayuda (67%). Esta respuesta confirma los resultados de la 5ª Observación, dado que el OPAC ofrece la opción de ayuda básica para la guía del uso del mismo, pero sólo el 3% de los observados demostraron consultarlos. Aseverando las respuestas del segundo interrogante de la encuesta, acerca del poco asesoramiento del personal bibliotecario al usuario sobre el uso y utilidades del OPAC.
- Visualización de la cantidad de registros recuperados de una búsqueda realizada (28%). Al igual que al anterior comentario, se confirma la poca formación del usuario presencial en el uso del OPAC, dado que éste presenta la cantidad de títulos recuperados una vez efectuada la consulta.
- Otros tipos de acceso (5%). En este punto los usuarios consultados coincidieron en el deseo de agregar imágenes digitalizadas de los registros de los documentos recuperados, como ser sus tapas y/o su índice de contenidos.

Preg. 18: En cuanto al uso, ¿considera que el catálogo en línea satisface sus expectativas respecto del servicio de búsqueda y recuperación de la información?. ¿Por qué?

Gráfico 22

El catálogo en línea satisface sus expectativas



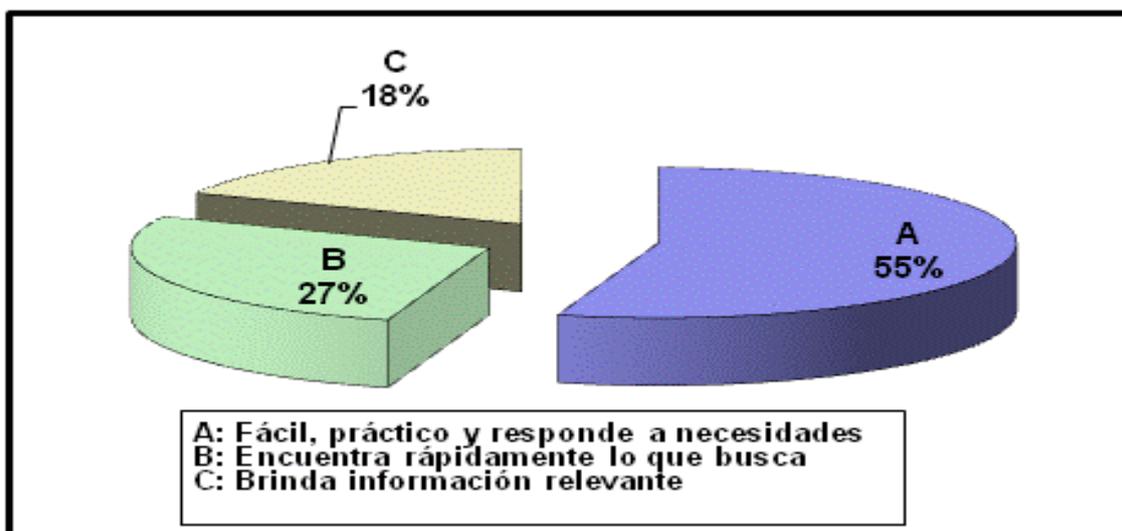
Finalmente, acerca de esta pregunta, el 98% contestó positivamente sobre su satisfacción de las expectativas concernientes a la utilidad del catálogo de acceso público en línea, vinculándose con los resultados obtenidos de la consulta N° 4 de la encuesta, cuyo porcentaje mayoritario manifestó utilizar el OPAC. Asimismo se relaciona con el 85% de encuestados que respondió realizar su propia búsqueda temática en el OPAC, de acuerdo a lo recogido en las respuestas de la pregunta N° 9 de la encuesta.

En tanto que el 2% restante, manifestó que el OPAC no satisface sus intereses, considerando entre las fundamentaciones vertidas, que hay autores nuevos o libros nuevos que no aparecen en la base de datos, pudiendo vincularse con los resultados de la encuesta N° 6, donde se observó que los usuarios encontraron dificultades en el uso del OPAC, entre los cuales podría considerarse la referida acerca de la escritura incorrecta por parte del usuario de la información buscada, o la relacionada al desconocimiento de su utilización, ya que el OPAC ofrece la opción de "Novedades" donde puede consultar las nuevas obras que ingresó a la Biblioteca Central.

Asimismo estos resultados se relacionan también con las observaciones N° 2 y 13, a través de los cuales se halló que la mayoría de los casos investigados accedió a la información demandada, teniendo éxito en el proceso de búsqueda y localización de la información.

Gráfico 23

Por qué satisface sus expectativas



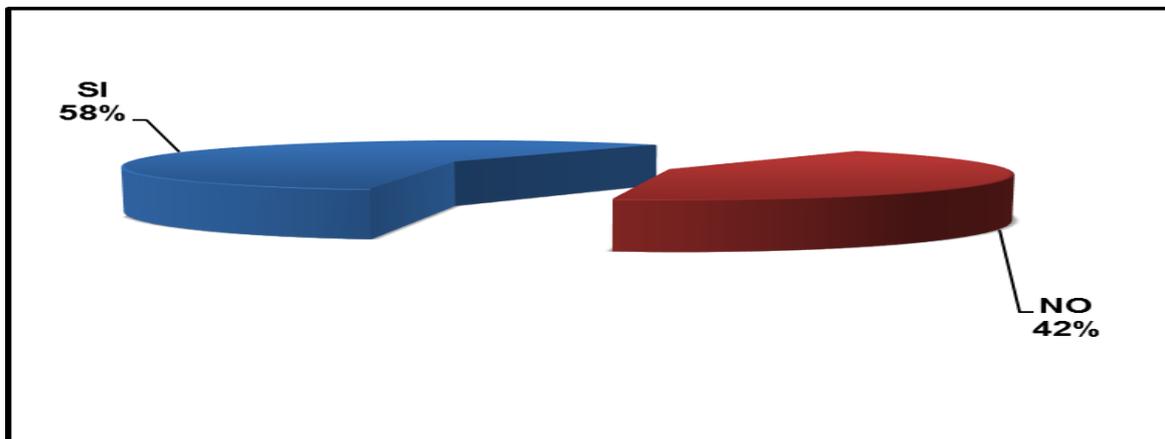
Dentro del grupo de opiniones brindadas por aquellos usuarios que consideraron que el OPAC satisface sus requerimientos de información, se encontraron explicaciones de distintas índoles que fueron concentradas por afinidad de opiniones, manifestando que el catálogo:

- “Es de fácil manejo, práctico y responde a las necesidades de los usuarios” (55%). Esta opinión podría vincularse con la preferencia totalitaria de los usuarios presenciales sobre el uso de la opción de búsqueda simple del OPAC, (7ª observación), deduciendo que esa opción utiliza un modo de búsqueda muy similar a la utilizada por la mayoría de los buscadores de las páginas de Internet (Google, Yahoo, etc), determinando la facilidad y practicidad en su uso por parte del usuario.
- Les “permite encontrar rápidamente lo que busca” (27%). Esta respuesta confirma el alto porcentaje de casos investigados que accedieron a la información demandada, en menos de cinco (5) minutos, contando desde el momento de la realización de la búsqueda hasta la obtención del ticket de la obra localizada (12ª observación). Asimismo se relaciona con los porcentajes mayoritarios de usuarios que tuvieron éxito en el proceso de búsqueda y localización de la información demandada (2ª y 13ª observación).
- “Brinda información relevante para sus actividades” (18%). Esta declaración tiene estrecha vinculación con la respuesta mencionada anteriormente, ya que el hecho de encontrar rápidamente la información buscada indica que el OPAC responde con datos válidos al interés del usuario, favoreciendo el éxito de su consulta.

Preg. 19: ¿Considera que su capacidad de hacer uso del OPAC, sin ayuda, contribuye a su satisfacción respecto de este servicio?

Gráfico 24

Su uso del OPAC, sin ayuda, ¿cree que contribuye a su satisfacción como usuario de este servicio?



Los resultados obtenidos de esta pregunta, demuestra que la mayoría de los usuarios encuestados (un 58%), considera que el conocimiento de las opciones del OPAC, su accesibilidad y la amigabilidad de su interfaz le permiten manejarse de manera autónoma en su utilización, considerando que esta autogestión influye o contribuye a sentirse satisfecho respecto al servicio de búsqueda y recuperación por medio del OPAC.

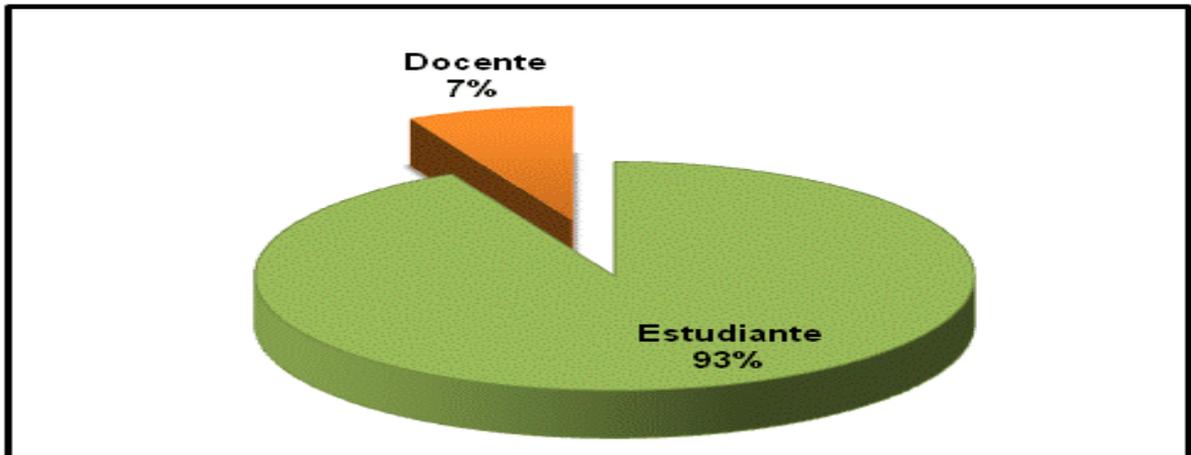
Estos resultados guardan relación con la pregunta N° 5, donde un porcentaje mayoritario, manifiesta que no necesita asistencia o que rara vez lo necesita, para el manejo del catálogo en línea; con las respuestas a la pregunta N° 6 donde el 60 % manifiesta que no tiene dificultades en localizar lo que busca, con las respuestas a la pregunta N° 9 donde el 85 % expresó que realiza sus propias búsquedas temáticas, con lo obtenido como respuesta a la pregunta N° 14 donde el 75 % contestó que considera amigable la interfaz y con las respuestas a pregunta N° 15, donde un 92 % de los encuestados manifestó que las opciones de búsqueda de autor título y tema son claras o fáciles de usar y también solo un 38 % manifestó en las respuestas a la pregunta N° 17 que deberían agregarse opciones.

Asimismo estos resultados son coincidentes las observaciones N° 13 donde el 85 % encontró lo que buscaba, la observación N° 16 donde se constató que el 82 % se mostró satisfecho luego de la búsqueda, con la observación N° 17 donde el 64 % de los usuarios se los ve navegando libremente por las distintas opciones del OPAC, lo que

demuestra su conocimiento y manejo de la herramienta ,coincidiendo esto último con la obsercaión N° 18, donde el 73 % demuestra libertad en el manejo en distintas opciones.

DATOS DE LOS ENCUESTADOS

Gráfico 25



Acerca de los encuestados, el 7% fueron docentes de la Universidad, y el 93% restante fueron estudiantes, de los cuales el 14% eran ingresantes.

Gráfico 26

Condición del estudiante

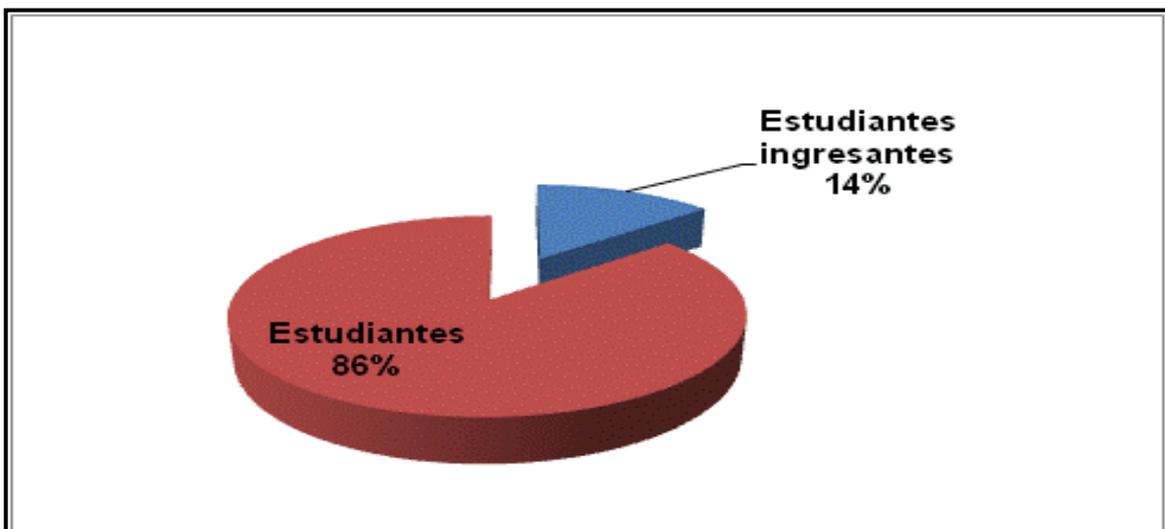
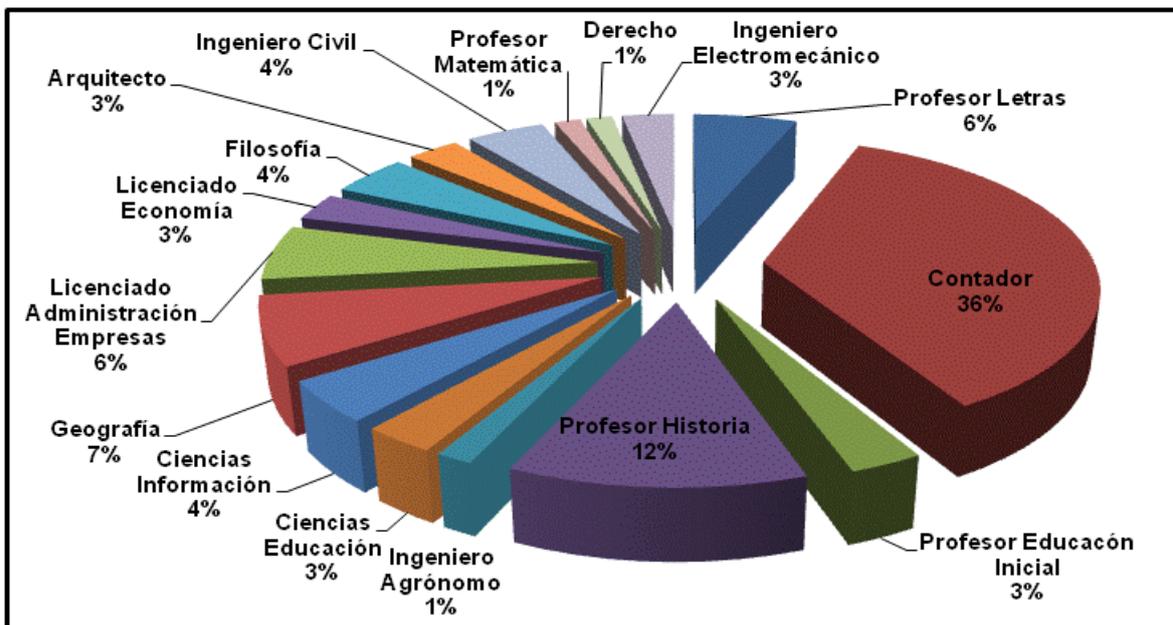


Gráfico 27

Tipos de estudiantes



Asimismo, dentro del valor porcentual de los estudiantes se puede discriminar las diferentes carreras que estaban cursando, que según su porcentaje se detallan de mayor a menor valor, de la siguiente manera:

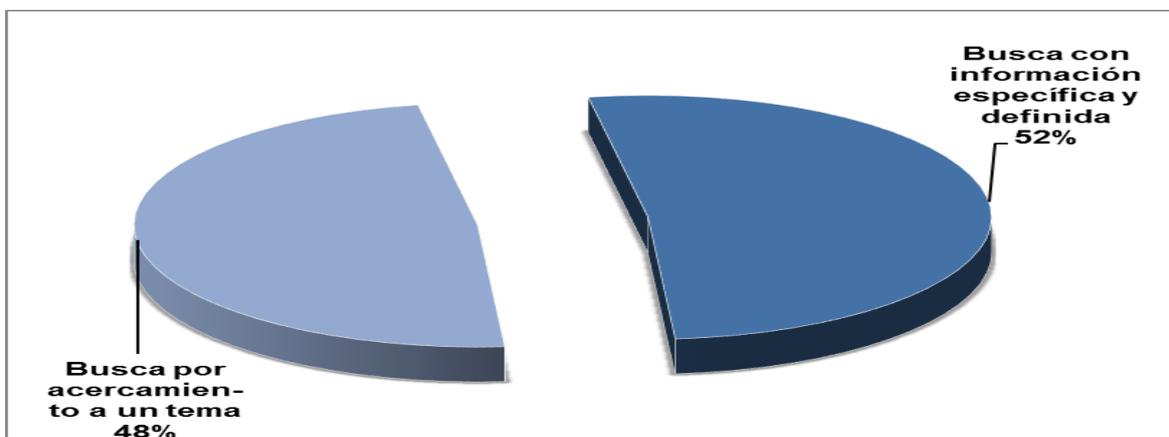
- 36% eran alumnos de la carrera de Contador Público,
- 12% correspondientes a la carrera de Profesorado de Historia,
- 7% profesorado de Geografía,
- 6% de estudiantes de la carrera del Profesorado de Letras y de la Licenciatura en Administración de Empresas,
- 4% de alumnos de Ciencias de la Información, Ingeniería Civil y Filosofía,
- 3% de Ciencias de la Educación, de la Licenciatura en Economía, Arquitectura, Profesorado en Educación Inicial y de Ingeniería Electromecánica,
- y dentro del 1%, se encontraron los estudiantes de las carreras de Derecho, Ingeniería Agrónoma y Profesorado de Matemática (ésta última, no pertenece a la oferta académica de la Universidad, sino que es una carrera que se dicta en un Instituto de Nivel Terciario de la Provincia del Chaco).

4.2. RESULTADOS DE LAS OBSERVACIONES:

1º Observación: ¿Qué busca en el catálogo de acceso público en línea (OPAC), el usuario?

Gráfico 28

El usuario busca en el OPAC:



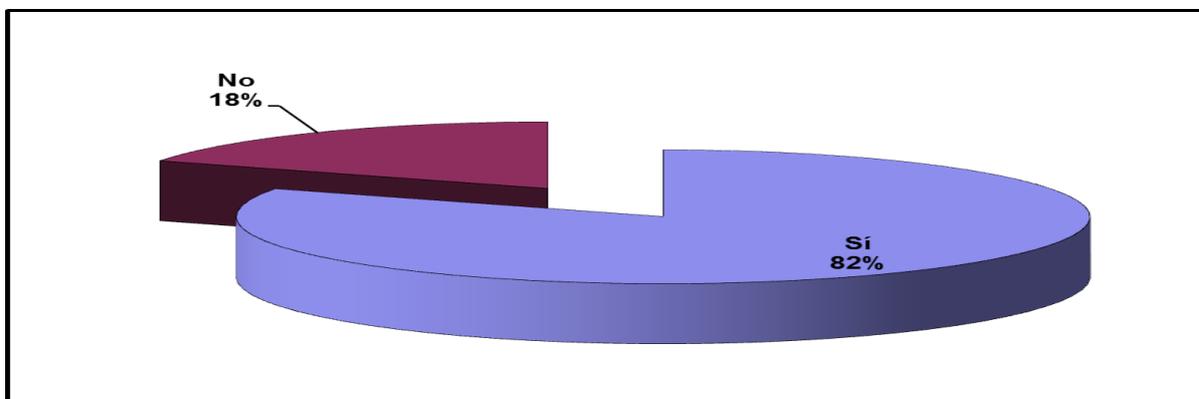
En referencia a ésta primera observación, los registros demostraron que el 52% realiza la búsqueda en base a datos específicos, tales como autor, título o tema, en términos bien definidos. Por otra parte, se observa que el 48% restante, realiza la búsqueda por acercamiento a un tema o sobre una temática difusa, explorando por el OPAC relaciones conceptuales a fin de definir el tipo de documento que busca y necesita.

Estos porcentajes se relacionan con los obtenidos en las respuestas de la pregunta N° 11 de la encuesta, como así también de las observaciones N° 10 y 11, donde se observaron las preferencias de búsqueda del usuario, utilizando mayormente los datos del autor y/o título de la obra a consultar, como punto de acceso a la misma.

2º Observación: ¿El usuario accede a la información que busca?

Gráfico 29

El usuario accede a la información que busca



Con respecto a dicha pregunta, se advierte que el 82% encuentra la información bibliográfica buscada por el usuario, en tanto que el 18% restante no logra acceder a la

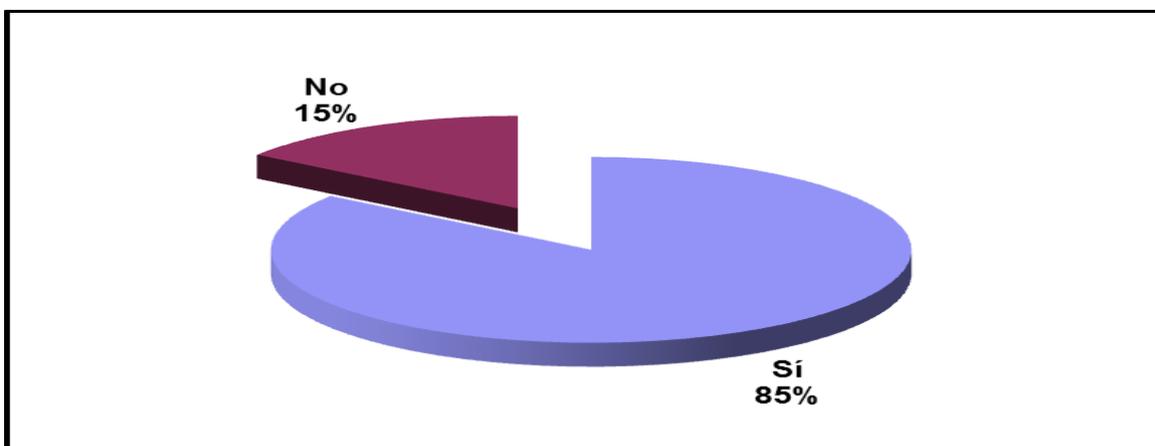
información que investiga. Estos resultados se relacionan con los porcentajes obtenidos de la pregunta N° 19 de las encuestas, los cuales arrojaron que el 98% contestó positivamente sobre su satisfacción de las expectativas concernientes a la utilidad del OPAC. También puede vincularse con los datos obtenidos de las encuestas N° 4, donde se advirtió que el 79% de los usuarios encuestados utilizaban el OPAC. Asimismo podría relacionarse con el reducido porcentaje que señaló que necesita ayuda de otra persona para realizar sus propias búsquedas en el OPAC, según lo registrado en las respuestas de la encuesta N° 9.

En cuanto al 18 % que respondió que no accedió a la información que buscaba en el OPAC, puede enlazarse con los resultados derivados de la pregunta N° 6, donde los consultados manifestaron en su minoría que hallaban dificultades en el uso del OPAC.

De la misma manera, podría relacionarse con el porcentaje minoritario que señaló que el OPAC no satisface con sus expectativas, según lo registrado en las respuestas de la pregunta N° 18 de las encuestas. Pudiendo relacionarse también, con los resultados de la 13° observación, donde el 85% tuvo éxito en la búsqueda y localización de la información buscada, mientras que el 15% restante no logró el resultado esperado.

3° Observación: El usuario sabe realizar la búsqueda sin ayuda de otra persona

Gráfico 30
Sabe realizar la búsqueda sin ayuda

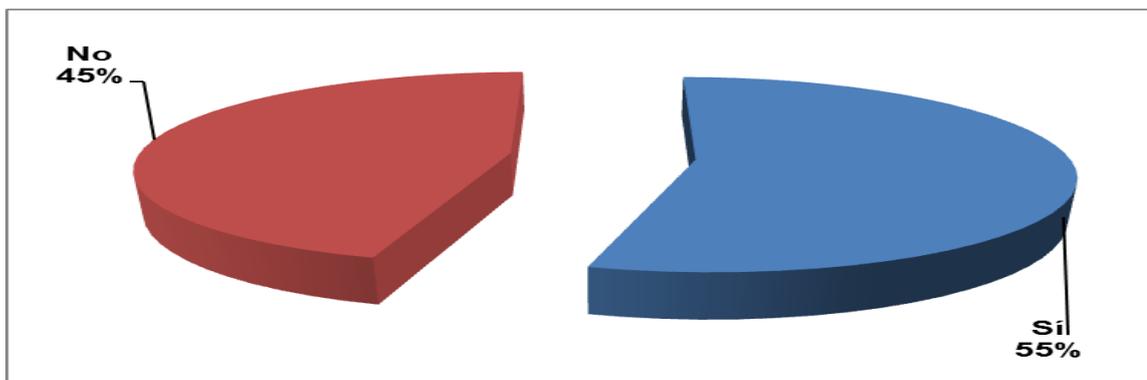


Según esta observación se advirtió que el 85% sabe interactuar con el catálogo, respondiendo a las interfaces del programa. Por otra parte el 15% restante demostró que no sabe realizar la búsqueda de información sin ayuda de otra persona. Estos resultados coinciden con los porcentajes resultantes de la pregunta N° 9 de las encuestas donde se mencionó que el 85% realizó su propia búsqueda, y el 15% indicó que necesitó ayuda de otra persona.

4º Observación: Ante una eventual dificultad en la búsqueda en el OPAC, el usuario necesita ayuda de otra persona para realizar la búsqueda

Gráfico 31

Ante una dificultad en la búsqueda, necesita ayuda de otra persona

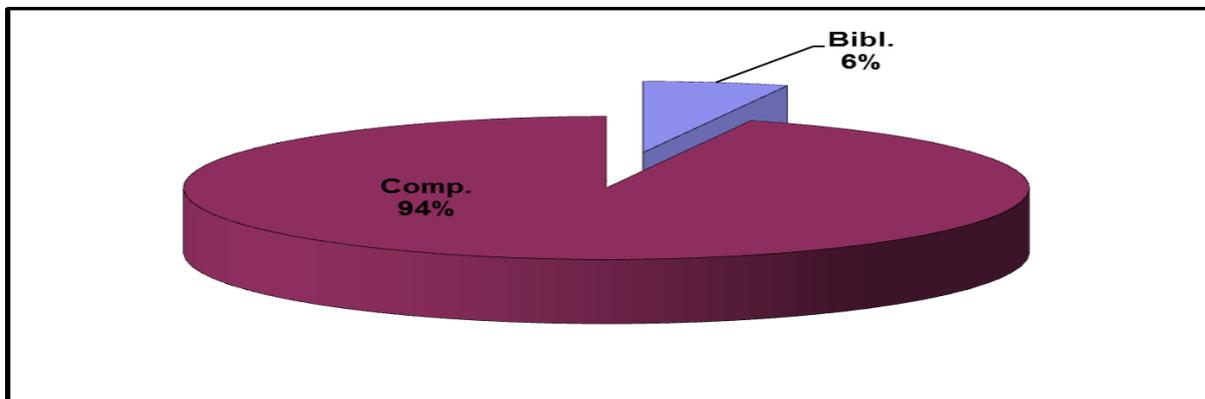


Si bien se indicó en la anterior observación que el 85% sabe realizar su propia búsqueda en el OPAC sin ayuda, esta observación permitió diferenciar que cuando el usuario se encuentra ante la presencia de una eventual dificultad que obstaculice encontrar lo que está investigando a través del OPAC, el 55% de ellos demostró necesitar la ayuda de otra persona para realizar con éxito la búsqueda, mientras que el 45% restante se autogestionó para la obtención de una respuesta satisfactoria a su demanda. Estos porcentajes son congruentes con los obtenidos de las respuestas a la pregunta Nº 10 de las encuestas, donde los resultados derivados de la tabulación señalaron que el 62% busca ayuda de alguien para realizar las búsquedas ante la presencia de una eventual dificultad, mientras que el 38% restante expresó no necesitarla. De la misma manera se vincula directamente con las respuestas de la 5ª pregunta de las encuestas donde más del 50% manifestó que necesitan la ayuda de otra persona cuando tienen alguna dificultad con el OPAC.

Asimismo se cohesiona con los resultados de la 15ª observación, donde el 89% demostró que si no encuentra la información consultada en el OPAC, tiene la actitud de buscar ayuda en otra persona.

Gráfico 32

Solicita ayuda de bibliotecario o compañero



Asimismo se observa que dentro del porcentaje de usuarios que utiliza ayuda de otra persona prefiere, en primer lugar, el auxilio de un conocido, de algún compañero o colega de estudio (94%), y solo en ausencia de éste, elige al personal bibliotecario para su orientación (6%). Estos resultados se vinculan y coinciden con las respuestas de la pregunta N° 10 de las encuestas donde se observó que una minoría prefiere la ayuda del bibliotecario y la mayoría elige la ayuda de otra persona (compañeros, colegas, etc.).

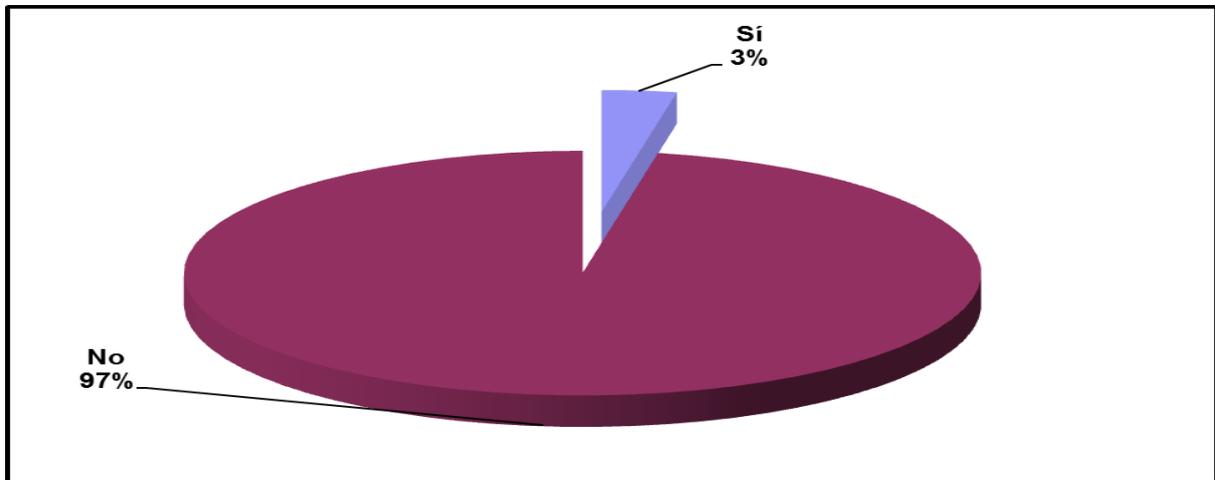
Se puede desprender de estas respuestas que el bibliotecario tuvo o tiene poca participación en la formación de los usuarios presenciales en cuanto al uso del OPAC, teniendo en cuenta los porcentajes obtenidos de la tabulación de las preguntas N° 2 y 8 de las encuestas, los cuales indicaron que sólo un 3% recibió asesoramiento del personal bibliotecario y cuando hizo la primera consulta con el OPAC, la mayoría fue asesorado en el uso, por un conocido, como ser compañero o amigo, y en menor porcentaje por el personal.

También se relaciona con la siguiente observación, donde se advirtió que tampoco utiliza la ayuda en línea que ofrece el OPAC, al menos la mayoría de los usuarios no la consultaron.

5º Observación: ¿El usuario utiliza ayuda que ofrece en línea el sistema?

Gráfico 33

Utiliza ayuda que ofrece en línea el OPAC

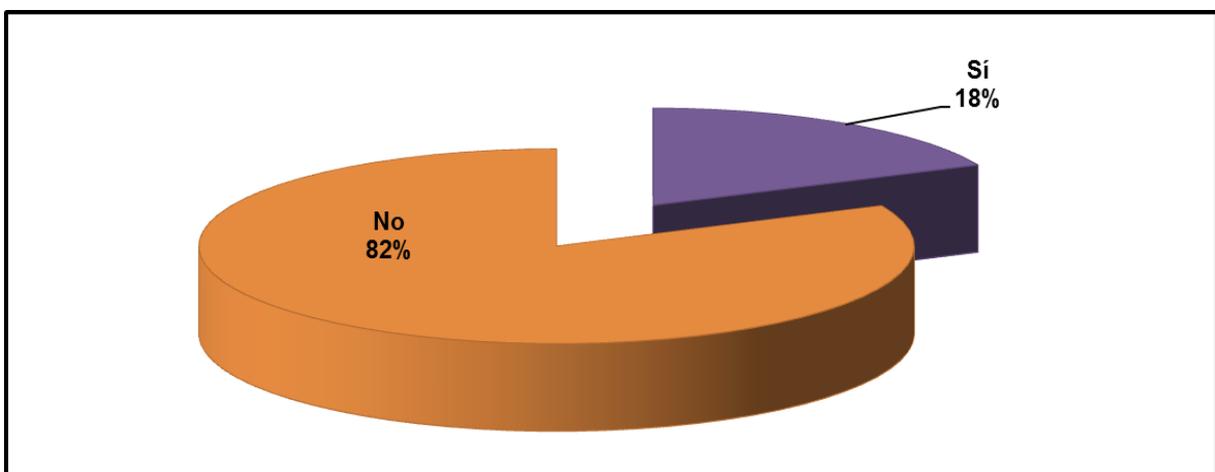


Con respecto a esta observación el 97% demuestra que no utiliza la opción de ayuda que ofrece el OPAC, en tanto que el 3% restante sí utiliza. Esta lectura puede vincularse con los resultados obtenidos de la observación anterior, donde la mayoría de los usuarios encuestados demostraron que ante la presencia de alguna dificultad en la búsqueda de información a través del OPAC, solicita la ayuda de otra persona para realizar la búsqueda.

6º Observación: ¿El usuario solicita ayuda del bibliotecario para realizar la búsqueda?

Gráfico 34

Solicita ayuda del bibliotecario para realizar la búsqueda



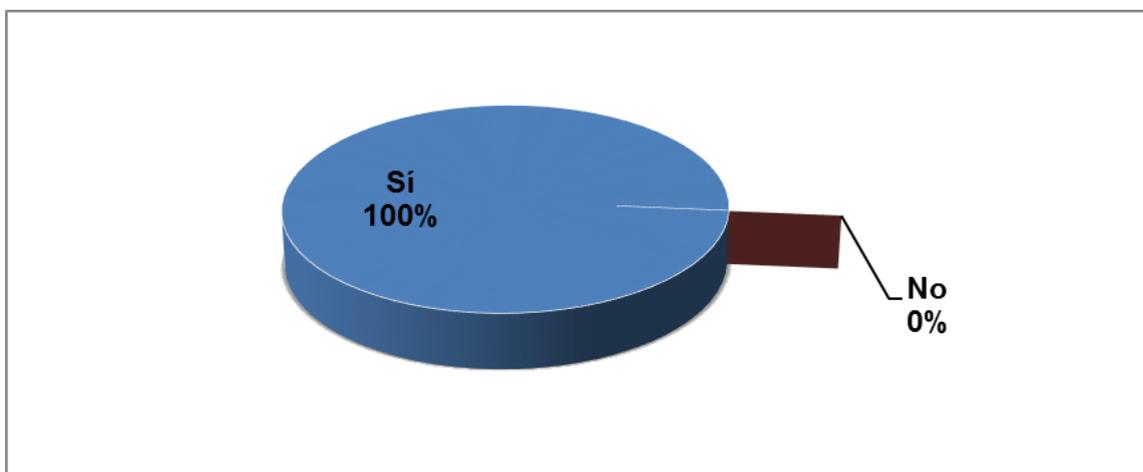
Los resultados de la tabulación de los datos referentes a esta consulta, también confirma la preferencia que anteriormente se vino señalando, dado que el 82% de los observados manifiesta que no solicita ayuda del bibliotecario para realizar la búsqueda, mientras que el 18% restante dice que sí acude a su ayuda.

De la misma manera esta lectura se relaciona con los registros obtenidos de las preguntas N° 2, 8 y 10 de las encuestas donde se refleja la poca participación del bibliotecario en el asesoramiento al usuario sobre del uso del OPAC.

7º Observación: ¿El usuario realiza búsqueda simple?

Gráfico 35

El usuario realiza búsqueda simple



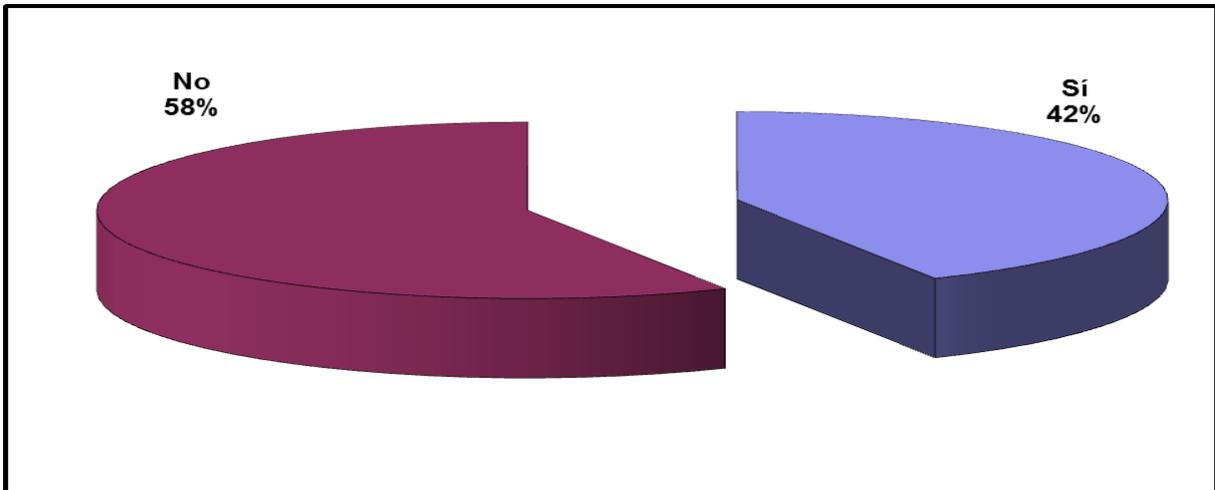
En referencia a esta observación, se identifica que el 100% de los casos analizados eligen este tipo de búsqueda. Al respecto puede vincularse esta información con el 67% que señaló no haber utilizado el OPAC en otra institución, según las respuestas de la 7º pregunta de las encuestas. Asimismo puede relacionarse con el 75% que manifestó no utilizar la búsqueda avanzada en las contestaciones de la 12º pregunta de las encuestas.

Al respecto cabe recordar lo mencionado en el marco teórico, en el punto 2.9, donde se explica el funcionamiento del modo de búsqueda simple del OPAC, señalando que esta opción maneja un modo de búsqueda muy similar a la utilizada por la mayoría de los buscadores de páginas de Internet (Google, Yahoo, etc), deduciendo que los usuarios encuentran familiaridad en este tipo de búsqueda determinando la preferencia de su uso.

8º Observación: ¿El usuario realiza búsqueda avanzada?

Gráfico 36

Realiza búsqueda avanzada

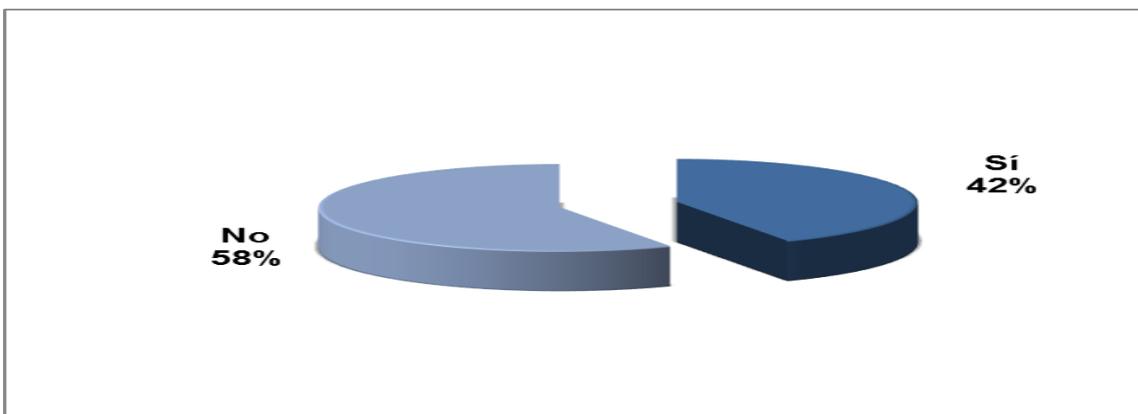


Confirmando lo anteriormente observado, se advirtió que el 58% no utiliza el modo de búsqueda avanzada, y el 42% restante manifiesta que sí utiliza, aparte de la búsqueda simple. Este resultado tendría vinculación con el poco asesoramiento del personal en uso de los distintos modos de búsqueda en el OPAC, como así también con la poca experiencia del usuario del uso del OPAC en otras instituciones, según lo expresado en las respuestas de las preguntas Nº 2 y 7 de las encuestas.

9º Observación: ¿El usuario utiliza operadores booleanos para la búsqueda de bibliografía?

Gráfico 37

Utiliza operadores booleanos para la búsqueda de información

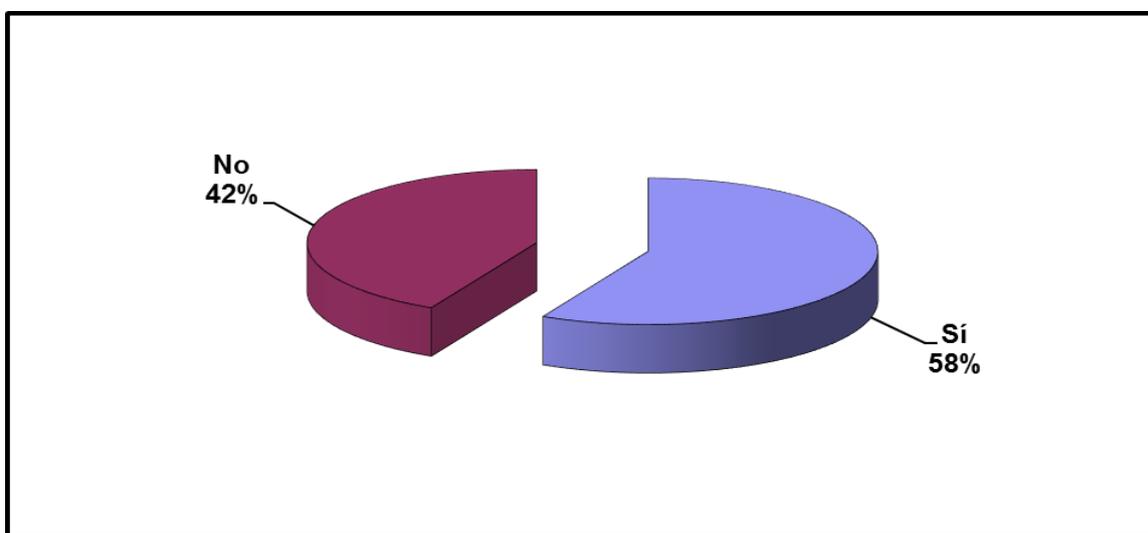


Los resultados de las observaciones realizadas sobre el hábito del usuario para la búsqueda bibliográfica, reflejan que el 58% no utiliza las herramientas u operadores booleanos, mientras que el 42% restante sí utilizan.

Estos porcentajes se obtienen en consecuencia a lo observado anteriormente, relacionándose directamente con el nivel de uso de la búsqueda avanzada, coincidiendo sus resultados con los de la 8^o observación.

10^o Observación: ¿El usuario tiene identificado el título o autor que busca?

Gráfico 38



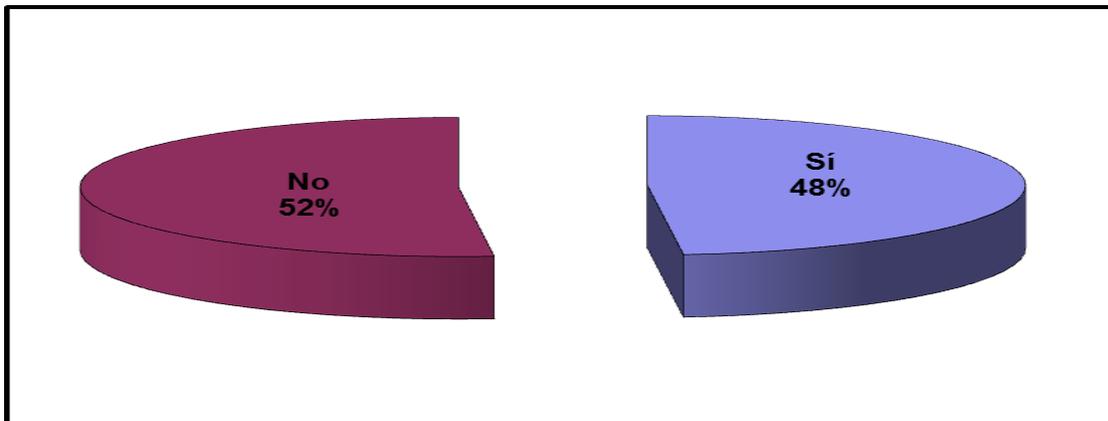
En referencia a esta observación se puede señalar que el 58%, al momento de realizar la búsqueda correspondiente en el OPAC, trae consigo los datos específicos de autor y/o título, en tanto que el 42% restante manifiesta no tener datos concretos, realizando más bien una recorrido por el sistema de información a través de la propuesta de términos relacionados a las necesidades bibliográficas.

Al mismo tiempo estos resultados se relacionan con los adquiridos en la pregunta N^o 11 de las encuestas, donde se observa una mayoría de usuarios que realizan la búsqueda con datos específicos de autor y título. Demuestra congruencia con, los porcentajes obtenidos en las observaciones anteriores, coincidiendo sus valores de encuestados que opinaron sobre su poca utilización de operadores booleanos y aseverando las respuestas de la 7^o y 8^o observación.

11º Observación: ¿El usuario realiza la búsqueda por tema o materia?

Gráfico 39

Realiza la búsqueda por tema o materia

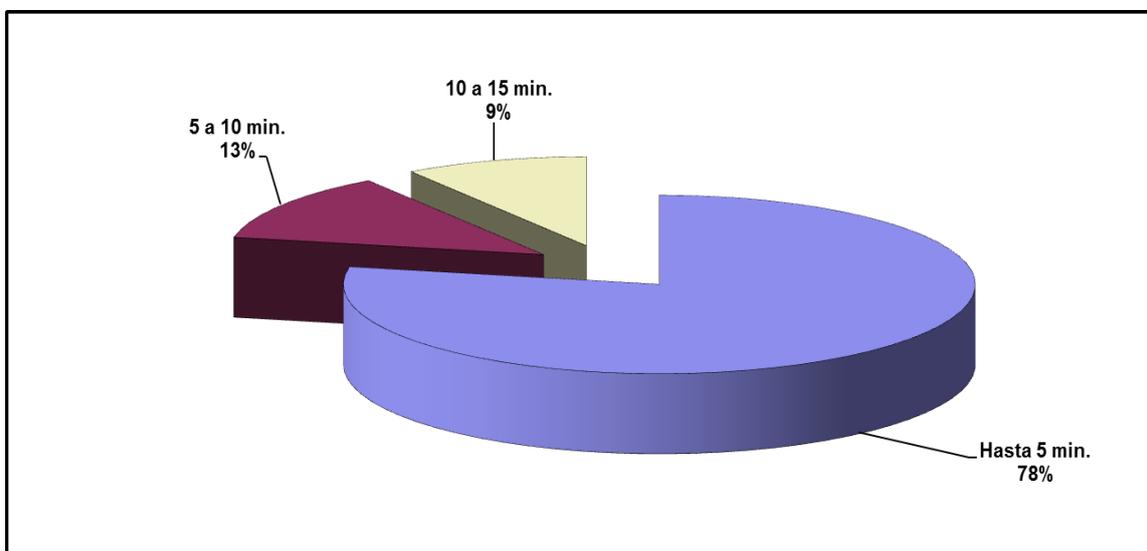


Esta observación indica que el 48% realiza su búsqueda en base a términos relacionados al área del saber que busca, determinado por el acercamiento más inmediato al contenido buscado, mientras que el 52% restante demuestra el hábito de traer los datos específicos de búsqueda. Estos datos coinciden y pueden confirmar lo mencionado en la observación anterior, y en los resultados de la observación N° 1 y de la pregunta N° 11 de las encuestas, en los cuales se advirtió la preferencia en la estrategia de búsqueda, utilizando mayormente los datos específicos de autor y/o título.

12º Observación: Cantidad de minutos que tarda el usuario, desde que comienza la búsqueda hasta obtener el ticket del título o tema buscado.

Gráfico 40

Tiempo que tarda desde la búsqueda hasta la obtención del ticket



Las observaciones realizadas confirman que el 78% de los examinados tarda un tiempo promedio menor de 5 minutos, período tomado desde que inicia la búsqueda bibliográfica hasta la obtención del ticket correspondiente. En tanto que, el 13% refleja que tarda entre 5 a 10 minutos y el 9% restante tarda un tiempo promedio de 10 a 15 minutos aproximadamente.

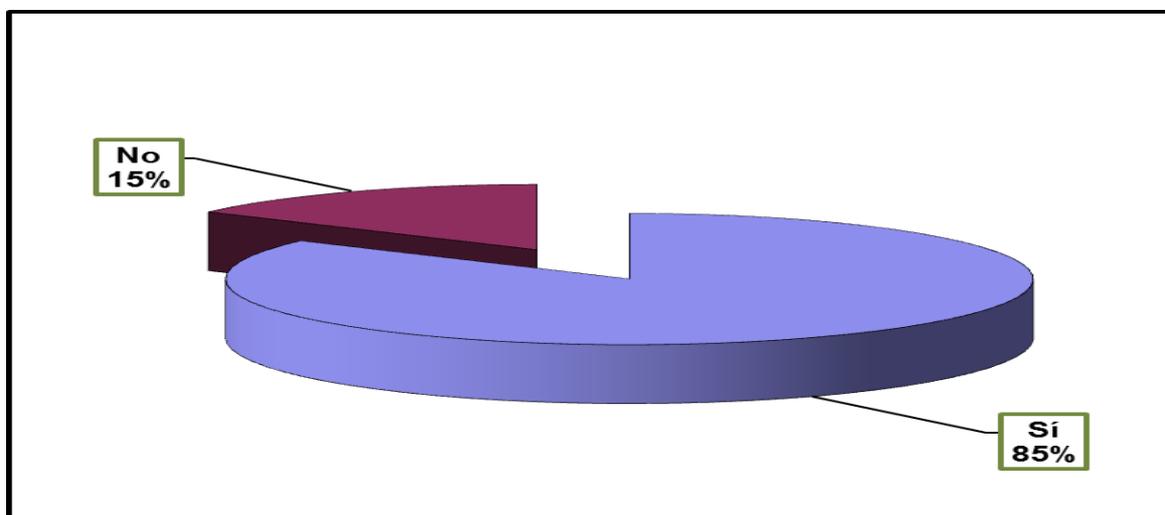
Estos resultados podrían vincularse con las respuestas de la 6º pregunta de las encuestas, donde se observó que la mayoría de los usuarios no tuvieron dificultades en el uso del OPAC, pudiendo identificarse como posibles dificultades, la demanda del sistema acerca del uso correcto de la gramática para realizar las búsquedas, o por problemas en la señal de Internet y/o por desconocimiento del uso adecuado del OPAC.

Asimismo confirma uno de los primordiales motivos de satisfacción de las expectativas del usuario sobre la utilidad del OPAC, según lo expresado entre las respuestas de la encuesta N° 14 donde un alto porcentaje lo considera amigable, manifestando en las respuestas a las preguntas 15, 16 y 17 que la mayoría de los aspectos del OPAC son útiles y fáciles de usar, siendo clara la mayoría de sus opciones y que la mayoría de los encuestados no agregaría opciones a la interfaz.

13º Observación: ¿El usuario encontró lo que buscaba?

Gráfico 41

Encontró lo que buscaba



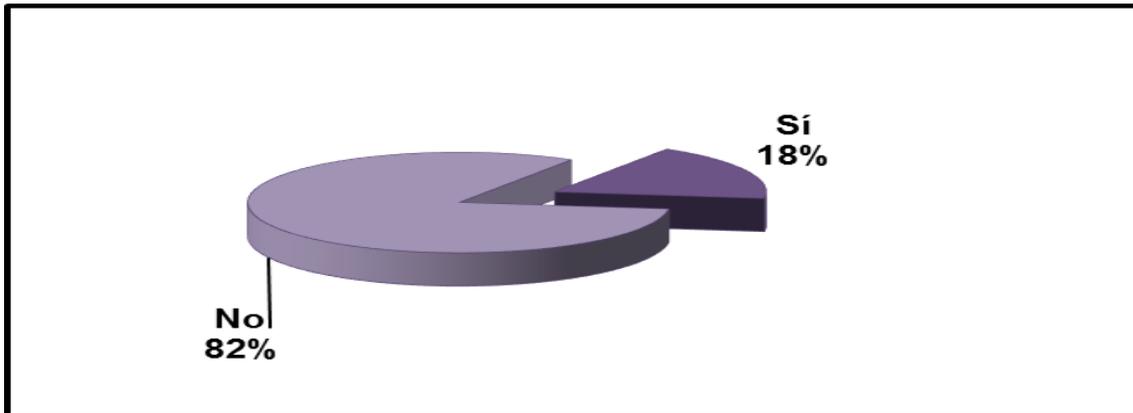
En cuanto a si el usuario observado encontró lo que buscaba a través del OPAC, los datos obtenidos señalan que el 85% de los casos analizados tuvieron éxito en el proceso de búsqueda y localización de la información solicitada a través del OPAC, en contraste con el 15% restante que no ha encontrado lo que buscaba. Esto concuerda con las respuestas obtenidas de la pregunta N° 18 de las encuestas donde el 98% aseveró que el OPAC satisfizo sus expectativas, como así también se cohesiona con los

resultados de la 2º observación, donde el mayor porcentaje de los observados accedió a la información que buscaba.

14º Observación: ¿El usuario no encontró lo que buscaba?

Gráfico 42

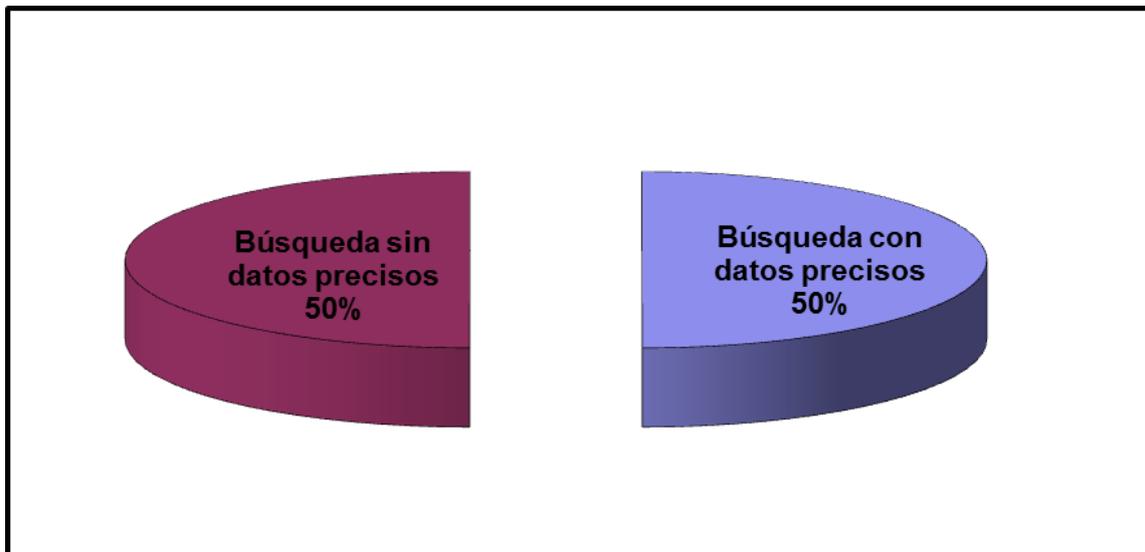
¿El usuario no encontró lo que buscaba?



Asimismo esta observación podría fortalecer lo afirmado anteriormente, pues el 82% encontró la información solicitada, mientras que el 18% restante demuestra que no encontró lo que necesitaba.

Gráfico 43

Tipo de búsqueda en el OPAC



Dentro del grupo de usuarios que no encontraron la información buscada, se analizó si influía en el éxito de la búsqueda de acuerdo a si el usuario hacía su consulta en el OPAC con datos específicos (título, autor, etc.) o si lo hacía a través de

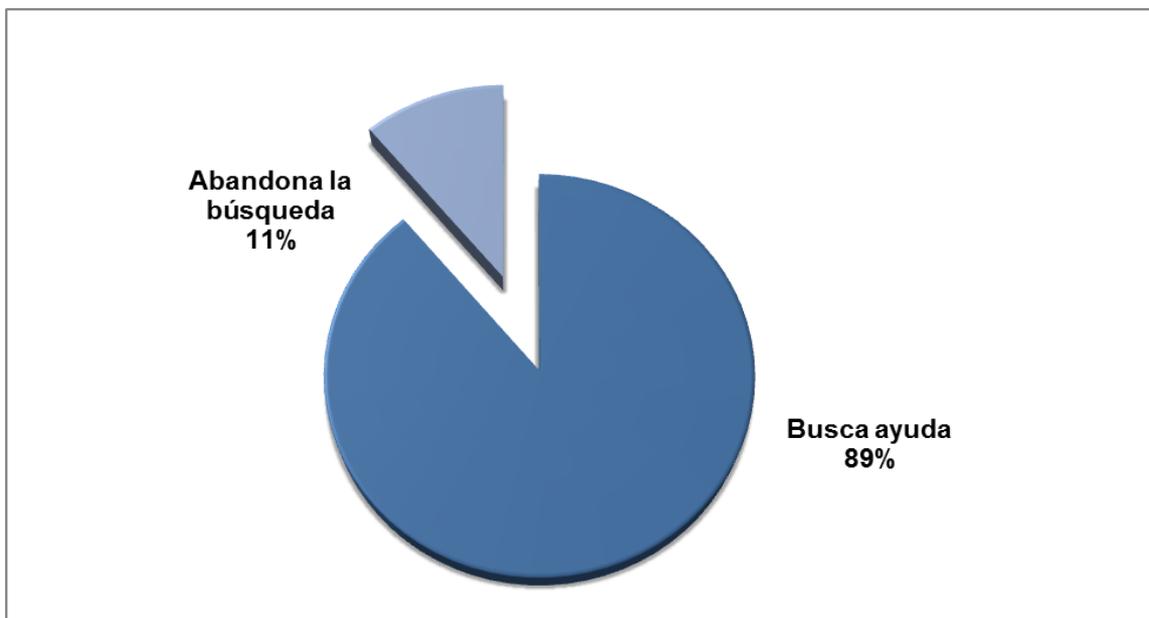
términos relacionados (materia o tema), llegando a la conclusión que no tiene influencia, ya que los porcentajes resultantes son paralelos para ambos casos (50% para ambos).

Cabe aclarar que esta observación se basó en el análisis del éxito de la búsqueda de información, y no en la preferencia de la técnica de búsqueda de información por parte de los usuarios, analizados en las encuestas N° 11 y en las observaciones N° 10 y 11.

Es decir que más allá de que si el usuario realiza la búsqueda a través de los datos específicos como autor o título, o si realiza por medio de datos relacionados a las materias o contenido del documento, se advirtió que el OPAC devuelve una respuesta correspondiente a la consulta, cualquiera haya sido la preferencia de estrategia de búsqueda utilizada por parte del usuario.

15° Observación: ¿Si el usuario no encuentra la información requerida, abandona la búsqueda o busca ayuda en otras personas?

Gráfico 44
Si el usuario no encuentra la información buscada

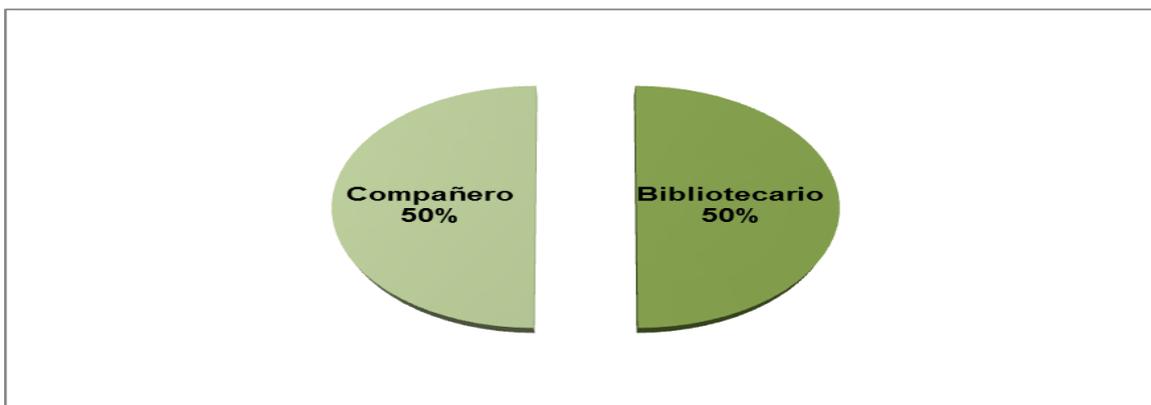


A través de esta observación se trata de conocer qué actitud toma el usuario cuando no encuentra lo buscado a fin de evaluar su reacción ante la insatisfacción de lo demandado. En tal sentido se puede señalar que dentro del número de usuarios que no encontraron la información buscada, el 89% busca la ayuda de otra persona para encontrar lo que busca, en tanto que el 11% restante no la solicita.

Estos datos confirman lo expuesto en las respuestas de la pregunta N° 10 de las encuestas, donde el 62% manifiesta buscar ayuda cuando se encuentra con alguna dificultad en su búsqueda de información. Asimismo se cohesiona con los resultados de la 4º observación, reflejando que el 55% solicita ayuda de otra persona ante una eventual dificultad en la consulta en el OPAC.

Gráfico 45

Busca ayuda de

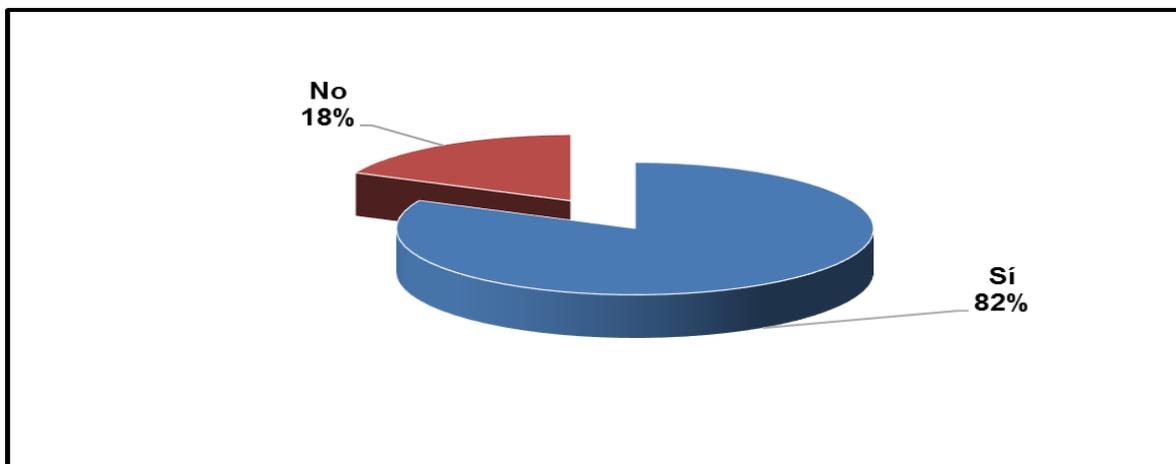


Lo reflejado en el gráfico anterior es coincidente con los resultados de la pregunta 10 y lo visualizado en la observación N° 4, 6 y 15. Donde se demuestra que ante una dificultad, el usuario prefiere recurrir a un par, antes de solicitar ayuda de un bibliotecario, ya que solo un 30 % de los observados buscó ayuda de un profesional, mientras que el 70 % restante acudió a otro usuario.

16ª Observación: ¿El usuario se muestra satisfecho cuando por sus propios medios logra realizar con éxito el proceso de búsqueda y recuperación de la información?

Gráfico 46

El usuario se muestra satisfecho cuando se autogestiona en el manejo del OPAC?



Como resultado de esta observación se determinó que el 82 % de los casos analizados se mostró satisfecho en la operación autónoma del OPAC. Estos productos podrían relacionarse con los porcentajes obtenidos de la pregunta N° 18 de las encuestas, los cuales arrojaron que el 98% contestó positivamente sobre su satisfacción de las expectativas concernientes a la utilidad del OPAC, vinculándose también, con el 85% de encuestados que respondió realizar su propia búsqueda temática en el OPAC, de acuerdo a lo recogido en las respuestas de la pregunta N° 9 de la encuesta.

Asimismo estos resultados se relacionarían también con las observaciones N° 2 y 13, a través de los cuales se halló que la mayoría de los casos investigados accedió a la información demandada, teniendo éxito en el proceso de búsqueda y localización de la información. Concordando además, con las respuestas obtenidas de la observación N° 3, donde se advirtió que el 85% sabe interactuar con el catálogo, respondiendo a las interfaces del programa.

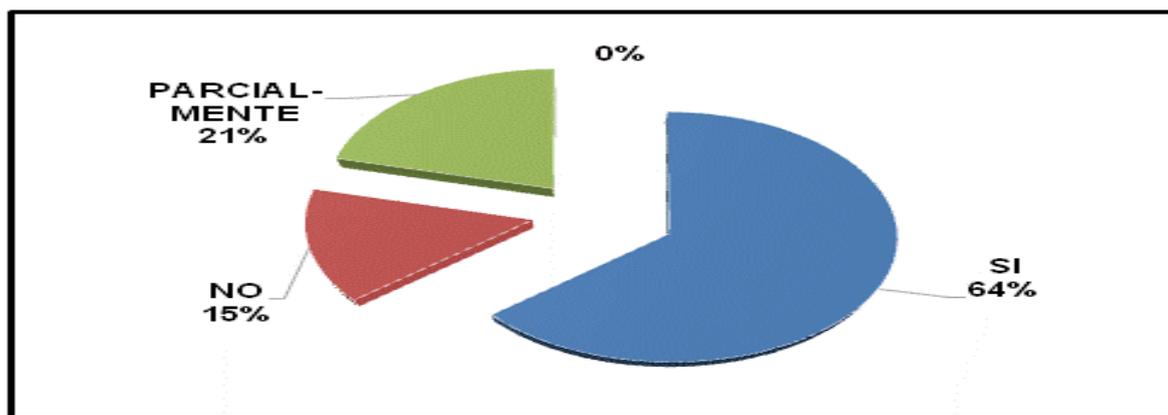
En cuanto al 18% de los casos que demostraron insatisfacción en la autogestión, podría relacionarse con el porcentaje minoritario registrado en las respuestas de la pregunta N° 18 de las encuestas, que señaló que el OPAC no satisface sus expectativas. De igual manera podría vincularse con el reducido porcentaje que señaló que necesita ayuda de otra persona para realizar sus propias búsquedas temáticas en el OPAC, según lo registrado en las respuestas de la encuesta N° 9.

Pudiendo vincularse además, con los resultados de la pregunta N° 6 de la encuesta, donde se observó que los usuarios encontraron dificultades en el uso del OPAC, entre los cuales podría considerarse la referida acerca de la escritura incorrecta de la información buscada por parte del usuario, o la relacionada al desconocimiento de su utilización.

17ª Observación: ¿El usuario navega libremente por las distintas opciones del OPAC?

Gráfico 47

El Usuario navega libremente por las distintas opciones del OPAC?



En los resultados de esta consigna se establece que el 64% de los usuarios observados maneja con libertad el OPAC y hace uso de sus diferentes opciones, mostrando tranquilidad en el uso y conocimiento de la herramienta, asimismo tanto el porcentaje de los que no lo hacen como los que lo hacen guardan parcialmente coincidencia con los resultados de las preguntas de la encuesta, N° 5 donde se expresa que casi el 50% no necesita asistencia en el manejo del OPAC, la N°12 que refleja que la mayoría prefiere la búsqueda simple y en la N° 17, refiriéndose a que el 62% de los usuarios encuestados opinaron que no debería agregarse otro tipo de acceso en la pantalla del catálogo en línea.

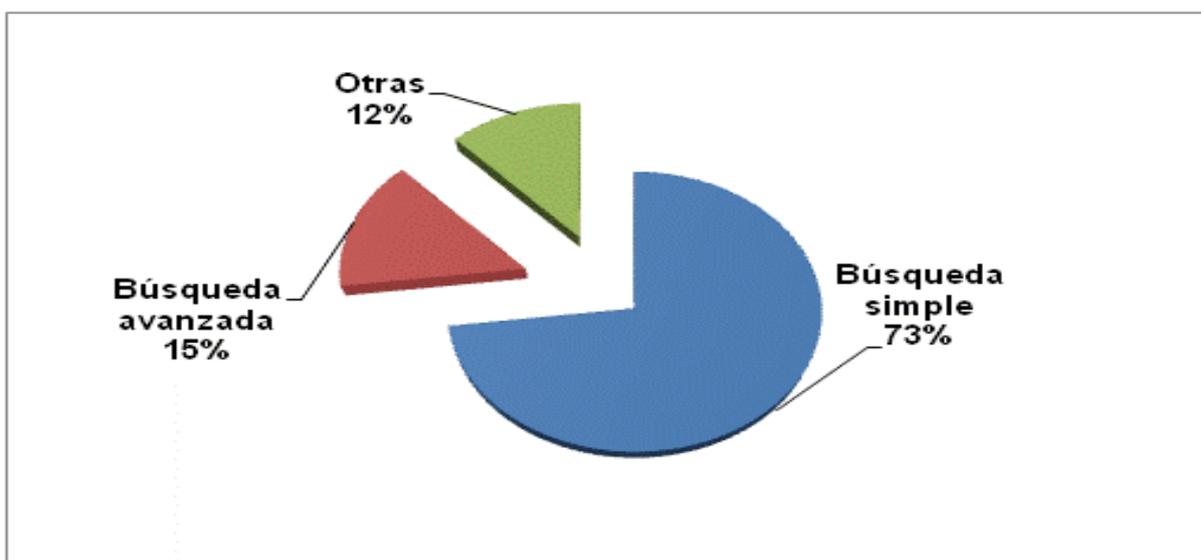
Por otra parte, podrían estar vinculados sus resultados con los de las observaciones N° 5, 8, y 12, en lo relacionado al resultado arrojado respecto al conocimiento de las distintas opciones del OPAC, de la poca utilización de la opción de ayuda y de la búsqueda avanzada y el tiempo que tarda el usuario desde que inicia la búsqueda bibliográfica hasta la obtención del ticket correspondiente con un promedio menor de 5 minutos, respectivamente.

Teniendo en cuenta para estos resultados que, como ya se fundamentó anteriormente, en gran medida estos porcentajes se basan en el número de usuarios ingresantes de la biblioteca y del poco asesoramiento por parte del personal.

18ª Observación: ¿En qué aspectos del OPAC demuestra el usuario facilidad de manejo y acceso?

Gráfico 48

¿En qué aspectos del OPAC demuestra el usuario facilidad de manejo y acceso?



Los datos tabulados señalaron al respecto, que el 73% demuestra facilidad de manejo y acceso a la información demandada a través de la opción de búsqueda simple, y en menor medida la opción de búsqueda avanzada entre otras opciones.

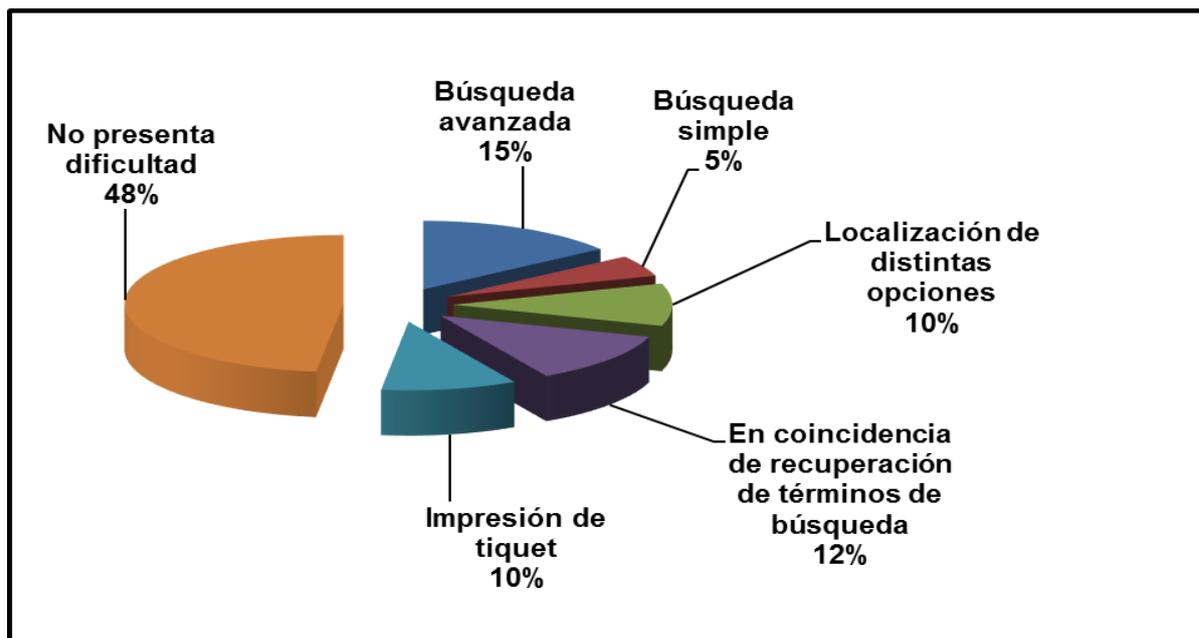
Estos resultados se identificarían con los obtenidos de la observación N° 7, donde el 100% de los casos analizados eligieron la opción de búsqueda simple. Asimismo podría relacionarse con las respuestas de la 12° pregunta de las encuestas y de la 8° observación donde quedaba manifestado que la mayoría de los casos analizados prefieren no manejar la búsqueda avanzada.

También podría tener vinculación con los resultados de la 10° y 11° observaciones, donde señalaron que más del 50% al momento de realizar la búsqueda correspondiente en el OPAC, prefieren utilizar datos específicos de autor y/o título, guardando íntima relación con los resultados adquiridos en la pregunta N° 11 de las encuestas, donde se observara una mayoría de usuarios que realizan la búsqueda de información, con datos precisos. También demuestra congruencia con los porcentajes obtenidos en las observaciones anteriores, coincidiendo sus valores de encuestados que opinaron sobre su poca utilización de operadores booleanos y aseverando las respuestas de la 7° y 8° observación.

19ª Observación: ¿En qué aspectos del uso del OPAC demuestra el usuario, dificultad de manejo y acceso?

Gráfico 49

¿En qué aspectos del uso del OPAC demuestra el usuario dificultad de manejo y acceso?



Como resultado a esta observación se constató que casi un 50 % de los observados no presenta dificultad en el manejo y utilización de esta herramienta, pudiendo coincidir con los de la observación N° 5, y guardar similitud con los resultados a las preguntas N° 5 de la encuesta, en los cuales, casi el 50% de los usuarios analizados se mostraron autónomos, dado que manifestaban que no necesitan asistencia para el manejo del OPAC, ni tampoco utilizaban la opción de ayuda que ofrece el OPAC.

En tanto a los aspectos en los cuales presentaron dificultades fueron en: la búsqueda avanzada con un 15 %; la recuperación de términos exactos, un 12%; y la localización de las distintas opciones de búsqueda, con un 10%, en coincidencia con la impresión del ticket.

Las dificultades en búsqueda avanzada, podrían coincidir con las preguntas N° 12 y 13 donde la mayoría respondió que no la utiliza, porque no necesita el uso de ese modo, o porque no conoce cómo usarla y/o prefiere la manera de búsqueda simple, también coincidente con los resultados de las observaciones N° 7, 8 y 9.

Acercas de las dificultades de la recuperación de términos exactos, se vincularían con los resultados obtenidos de la 6° pregunta de la encuesta donde se obtenía que dentro del porcentaje minoritario (40%) que mencionó tener dificultades, indicó entre los motivos: problemas en la escritura o tipeo de los términos a buscar, señalando la mayoría de estos usuarios que "la búsqueda solo responde a caracteres exactos";

Asimismo, en cuanto a la dificultad de la impresión del ticket, estos porcentajes mencionados anteriormente, podrían influir en el tiempo de consulta del usuario en el OPAC, según los resultados obtenidos de la 12ª observación, donde se advirtió que un porcentaje minoritario tarda entre cinco (5) a quince (15) minutos.

4.3. SÍNTESIS DE LOS RESULTADOS:

Resumiendo los resultados anteriormente presentados y conforme a las variables y dimensiones establecidas para esta investigación, se puede advertir que:

En cuanto al nivel de uso del OPAC de la Biblioteca Central de la UNNE por parte de sus usuarios reales presenciales, la mayoría de ellos utiliza ese servicio, tanto para la consulta y búsqueda de información bibliográfica como para su solicitud de préstamo a domicilio o para sala. Asimismo, casi la totalidad de los mismos, respondió haber satisfecho sus expectativas concernientes a la utilidad del mismo, destacando mayormente sus cualidades de practicidad, rapidez y relevancia de la información recuperada, resaltándose que, más de la mitad de los usuarios encuestados opinaron estar conformes con el diseño de visualización de las distintas opciones de la interfaz del

OPAC, señalando que no agregaría otro tipo de acceso en la pantalla del catálogo en línea, sólo sugiriendo algunos, la incorporación de algunos aspectos tales como cantidad de registros recuperados correspondientes a los registros recuperados, mensajes de ayuda entre otros.

De las dificultades en el uso del OPAC, observadas en la muestra, se destacan las relacionadas con problemas en la escritura o tipeo de los términos a buscar, complicaciones para conectarse a Intranet y desconocimiento del funcionamiento del sistema, la más frecuente es la referida a la escritura cuyo ejemplo de respuesta más representativa fue la que expresaba que "la búsqueda solo responde a caracteres exactos".

Al respecto cabe destacar la importancia de los errores tipográficos y ortográficos ya que, de acuerdo con varios estudios llevados a cabo, un 20 % de las búsquedas que producen cero documentos tiene su origen en ellos. Para resolver este problema es necesaria la interacción con el usuario, proporcionándole la información adecuada sugiriéndole, por ejemplo, una corrección de la palabra mal tecleada o escrita incorrectamente, o bien de ser factible proponer la incorporación de una opción de corrección automática u opciones de términos similares por parte del sistema.

Con respecto a la recuperación de la información, se observó que casi el 80% de los examinados tiene como tiempo promedio para la obtención de la respuesta a su consulta realizada en el OPAC, de hasta cinco (5) minutos, período tomado desde que inicia la búsqueda bibliográfica hasta la adquisición del ticket correspondiente.

En cuanto a las habilidades en el manejo de las tecnologías que poseen los usuarios reales presenciales de la Biblioteca Central de la UNNE, la mayoría nunca utilizó un sistema automatizado de búsqueda bibliográfica u OPAC en otra institución.

Este dato es importante, ya que los conocimientos previos y experiencias que puedan poseer sus usuarios influye de manera directa sobre las habilidades en el manejo del OPAC.

Al respecto cabe recordar lo expresado por la autora Fernández (1998), citada en el marco teórico, quien afirma que las bibliotecas universitarias adolecen de ausencia de una política bibliotecaria nacional y de información científica y tecnológica, que apoye la implementación y actualización tecnológica de sus servicios además de la aplicación de un plan de alfabetización informacional, es decir que, es necesario el aumento de la cantidad de bibliotecas del país que utilicen este tipo de tecnologías, de tal manera que el usuario no se sienta desorientado o temeroso de usarlos sino que sienta familiaridad con el mismo y consecuentemente tenga la aceptación de su uso.

Asimismo y por consecuencia, se observó que la mayoría no utiliza el modo de búsqueda avanzada que ofrece el OPAC, sin embargo el 100% de los mismos ratificó el uso de la opción de búsqueda simple, viéndose reflejado en los resultados de la investigación, que más del 50% no utiliza los operadores booleanos disponibles en el OPAC para la realización de la consulta a través de varios puntos de acceso a la información, a la vez.

En cuanto a esto, en concordancia a lo que se fundamentó en el marco teórico, en base a diversos autores, el hacer uso de la opción de búsqueda simple, guardaría relación, con que la mayoría de los usuarios manejan tecnologías informáticas de acceso a Internet, siendo este tipo de búsqueda similar a la que se realiza por medio de un buscador web.

En cuanto a la preferencia de estrategia de búsqueda del usuario real presencial de la Biblioteca Central, se observó mayormente en porcentaje de elección de punto de acceso al documento, la utilización de los datos del autor o responsable de la bibliografía buscada, seguido en orden de preferencia por los datos del título de la obra, y continuado por la búsqueda por tema o materia relacionada al contenido de la obra buscada.

Es importante resaltar que más allá de que si el usuario realiza la búsqueda a través de los datos específicos como autor o título, o si la realiza por medio de materias o términos relacionados al área del saber que busca, el porcentaje de éxito en las respuestas del OPAC es igual para ambos casos (50%).

En lo que respecta a la actitud del usuario cuando no encuentra la información consultada en el OPAC, la mayoría (89%), reconoce su necesidad y busca la ayuda de otra persona para concretar el éxito de su búsqueda.

La actitud antes señalada está relacionada con lo expresado por Sánchez Vignau (2007), mencionado en la literatura del marco teórico, quien aborda las particularidades de *un usuario capaz de organizar su gestión de información, que lleva implícita una nueva forma de utilizar las tecnologías en los servicios de la Biblioteca, mostrando la actitud y predisposición del mismo hacia la autogestión para resolver las dificultades que se le presenten.*

Asimismo se advirtió que dentro del porcentaje de usuarios que busca ayuda de otra persona prefiere, en primer lugar, el auxilio de un conocido, de algún compañero o colega de estudio (94%), y solo en ausencia de éste, elige al personal bibliotecario para su orientación. Agregando a esto que en su mayoría tampoco utiliza la opción de ayuda que ofrece el OPAC.

En tal sentido habría que evaluar cuáles son las políticas de la Biblioteca Central en lo que respecta a la formación de los usuarios reales presenciales a fin de potenciar el

uso de dicha herramienta, ya que es esencial para la aplicación de las tecnologías de información a los servicios bibliotecarios, tener en cuenta los distintos aspectos relacionados a la gestión y a la política bibliotecaria, fundamentalmente en lo que respecta a la formación del bibliotecario, que deben observarse cuidadosamente.

En cuanto a la usabilidad y accesibilidad que brinda el OPAC, se determinó que un promedio del 80 % de los usuarios considera que su interfaz le resulta amigable y que la mayoría de sus opciones les parecen útiles y accesibles, El 50 % de los usuarios considera que las opciones son claras y útiles, solo un bajo porcentaje (40%) consideró que deberían agregarse otros tipos de opciones a la interfaz, debiendo considerarse que las opciones que proponen agregar mayormente son: una opción de ayuda y la de corrección de errores tipográficos y de ortografía.

En este aspecto se debe tener en cuenta que el OPAC cuenta con la primera opción manifestada anteriormente, lo que demuestra que parte de este porcentaje de usuarios desconoce algunas áreas de esta herramienta, como ya se manifestó precedentemente.

Al respecto es importante lo señalado en el marco teórico donde se manifiesta que La Organización Internacional de Normalización, define la usabilidad como: *"El agregado en el que un determinado producto puede utilizarse por los usuarios a los que está dirigido, para que éstos logren sus objetivos con efectividad, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso concreto"*

Los porcentajes expresados precedentemente y lo afirmado en el marco teórico, permiten establecer que la usabilidad del OPAC influye significativamente en la autonomía de los usuarios.

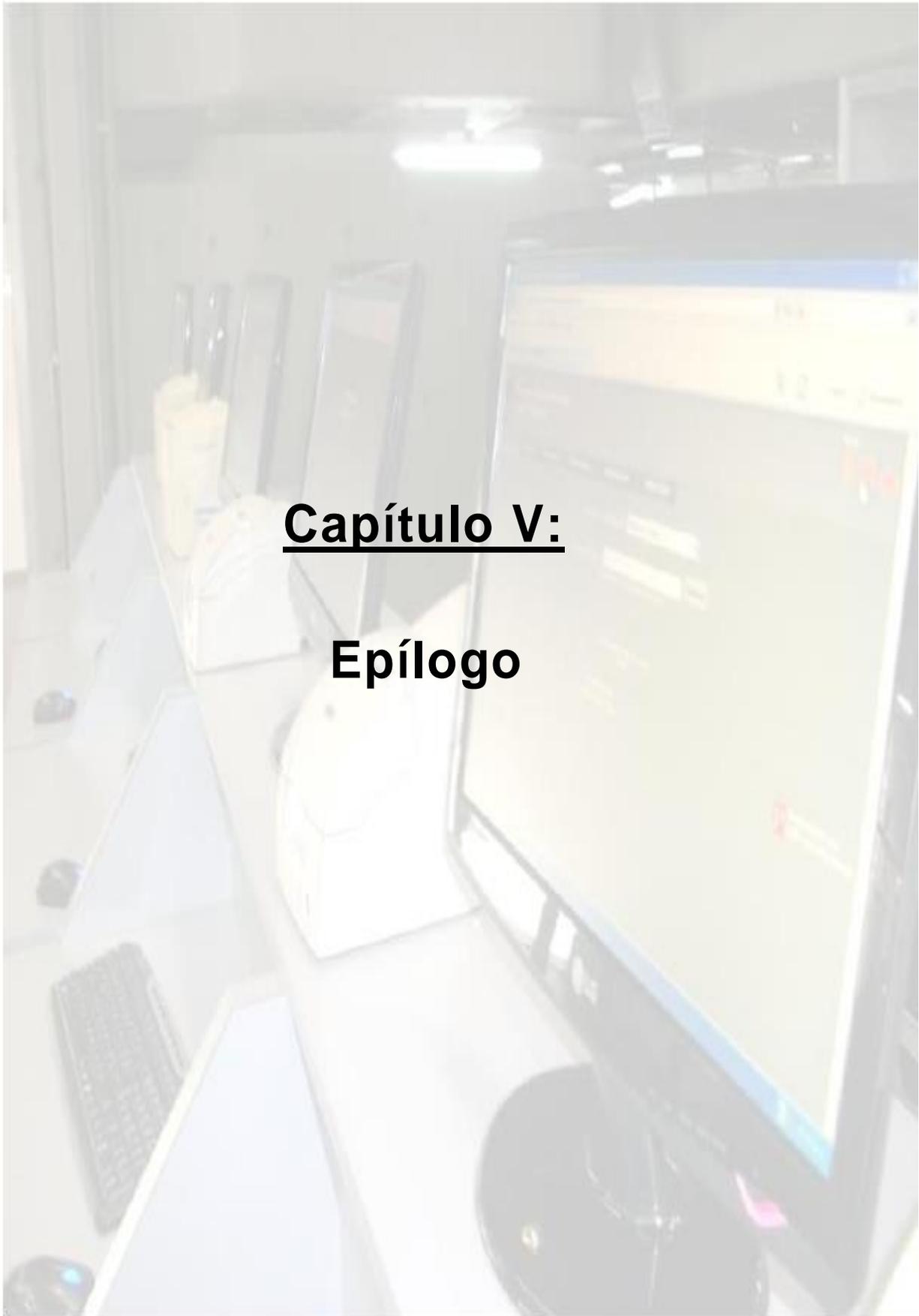
En cuanto a la relación entre la autonomía de uso del OPAC por parte de los usuarios y la satisfacción de estos en cuanto al servicio de búsqueda y recuperación de la información, se determinó por medio de los resultados que el 70 % promedio demuestra facilidad en el manejo y navegabilidad del OPAC, el 98 % de los usuarios manifiesta que el catálogo cumple sus expectativas, ya que lo consideran fácil y práctico en cuanto a su manejo y uso, y que este les brinda información relevante.

Asimismo el 58 % de los usuarios considera que su capacidad de autonomía en el manejo del OPAC, tiene relación y contribuye a su satisfacción respecto al servicio de búsqueda y recuperación de la información, esto último es coincidente con el 82 % de los usuarios observados que se demuestran satisfechos respecto del uso autónomo del OPAC, cumpliendo este con sus expectativas respecto de este servicio.

Los aspectos antes señalados se corresponden con lo citado en el marco teórico, en particular con lo que Rey Martín (2000), en su publicación "La satisfacción del usuario, un concepto en Alza", en la cual sostiene que el concepto satisfacción del usuario "...supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado por el sistema de información..", situación ésta que se concreta en la realidad observada en el presente estudio, "...siendo la satisfacción es un indicador blando, con un marcado componente subjetivo, porque está enfocado más hacia las percepciones y actitudes que apuntan hacia criterios concretos y objetivos...", esto último, en base a los resultados, dichas percepciones son positivas e influyentes en la apreciación de satisfacción por parte de los usuarios

En cierta manera, la satisfacción proporciona una valoración sobre la visión del sistema que tienen sus usuarios, siendo esta determinante para el éxito o fracaso de un sistema de información.

Asimismo, la satisfacción del usuario se encuentra ligada en gran medida a la autonomía de este, según lo sentido Sánchez Vignau (2007), cuando afirma que las bibliotecas Universitarias propenden a determinar el conocimiento, las habilidades y las destrezas que debe tener el usuario para que utilice sus recursos de información y luego elabore y comparta el suyo propio. Constituyendo un escenario muy favorable para formar al usuario que satisfaga sus propias necesidades...



Capítulo V:

Epílogo

5. 1. CONCLUSIONES

A modo de conclusión, teniendo en cuenta las preguntas derivadas del planteamiento del tema en forma interrogativa, a las que intenta responder esta investigación y al periodo en que se realizó el estudio, se puede reconocer que los usuarios reales presenciales de la Biblioteca Central de la UNNE mantienen un alto nivel de uso del OPAC, siendo esta una herramienta fundamental con el servicio de búsqueda y consulta bibliográfica.

Asimismo, la mayoría de los usuarios expresaron satisfacción tanto con el diseño de visualización de las distintas opciones de la interfaz del OPAC, como con las respuestas brindadas por el mismo, considerándolos apropiados a sus consultas, y obtenidas en un tiempo promedio menor a 5 minutos.

En cuanto a sus habilidades, si bien un alto porcentaje los usuarios tuvieron poca o ninguna practica anterior en el uso de un OPAC en otra institución, demostraron la autogestión en su uso, manifestando la totalidad de ellos la preferencia por la opción de búsqueda simple, que, como su nombre lo indica es la forma de búsqueda más sencilla, similar a un buscador de páginas en Internet, sintiéndose familiarizados con dicha interface, permitiéndoles una búsqueda exitosa obteniendo las respuestas necesarias a sus consultas.

Sin embargo, se ha observado en un pequeño porcentaje de usuarios presenta algunas dificultades en la recuperación de la información a través del OPAC, distinguiéndose entre ellas, las relacionadas con problemas en la escritura o tipeo de los términos a buscar, complicaciones en la conexión con Intranet y desconocimiento del funcionamiento del sistema, dificultades estas mencionadas según el orden de importancia determinada mediante la observación.

En relación a este último aspecto, cabe destacar que la actitud del usuario ante alguna dificultad que presente el OPAC en su consulta bibliográfica, se orienta a la búsqueda de asesoramiento por parte de una persona cercana, conocido o compañero de estudio, y solo en ausencia de estos, recurre al personal bibliotecario para solicitar su guía.

En cuanto a la usabilidad y accesibilidad que brinda el OPAC, se determinó que una amplia mayoría de los usuarios considera que su interfaz le resulta amigable y que la mayoría de sus opciones les parecen útiles y accesibles, lo que contribuye a su autonomía.

Respecto a la relación entre la autonomía en el uso del OPAC por parte de los usuarios y la satisfacción de estos en cuanto al servicio de búsqueda y recuperación de la información, se determinó por medio de los resultados que un porcentaje mayoritario de demuestra facilidad en el manejo y navegabilidad del OPAC, lo que deja de manifiesto la utilización autónoma de esta herramienta, expresando estos de manera manifiesta que el catálogo cumple sus expectativas, considerándolo fácil y práctico en cuanto a su manejo y uso, proporcionándoles información relevante. Considerando además que en un porcentaje similar de usuarios sostiene que su capacidad de autonomía en el manejo del OPAC, tiene relación y contribuye a su satisfacción respecto al servicio de búsqueda y recuperación de la información

En síntesis, se puede afirmar en base a los resultados obtenidos, **rectificando la hipótesis** planteada al comienzo de esta investigación, que:

“El nivel de autogestión en el uso del OPAC dentro del servicio de búsqueda y recuperación de la información de la Biblioteca Central de la UNNE, por parte de los usuarios reales presenciales, es elevado, en cuanto a la consulta, búsqueda y recuperación de la información, teniendo este nivel de autogestión estrecha relación con el alto grado de satisfacción demostrado por parte de éstos, en cuanto la utilización este servicio.”

BIBLIOGRAFÍA

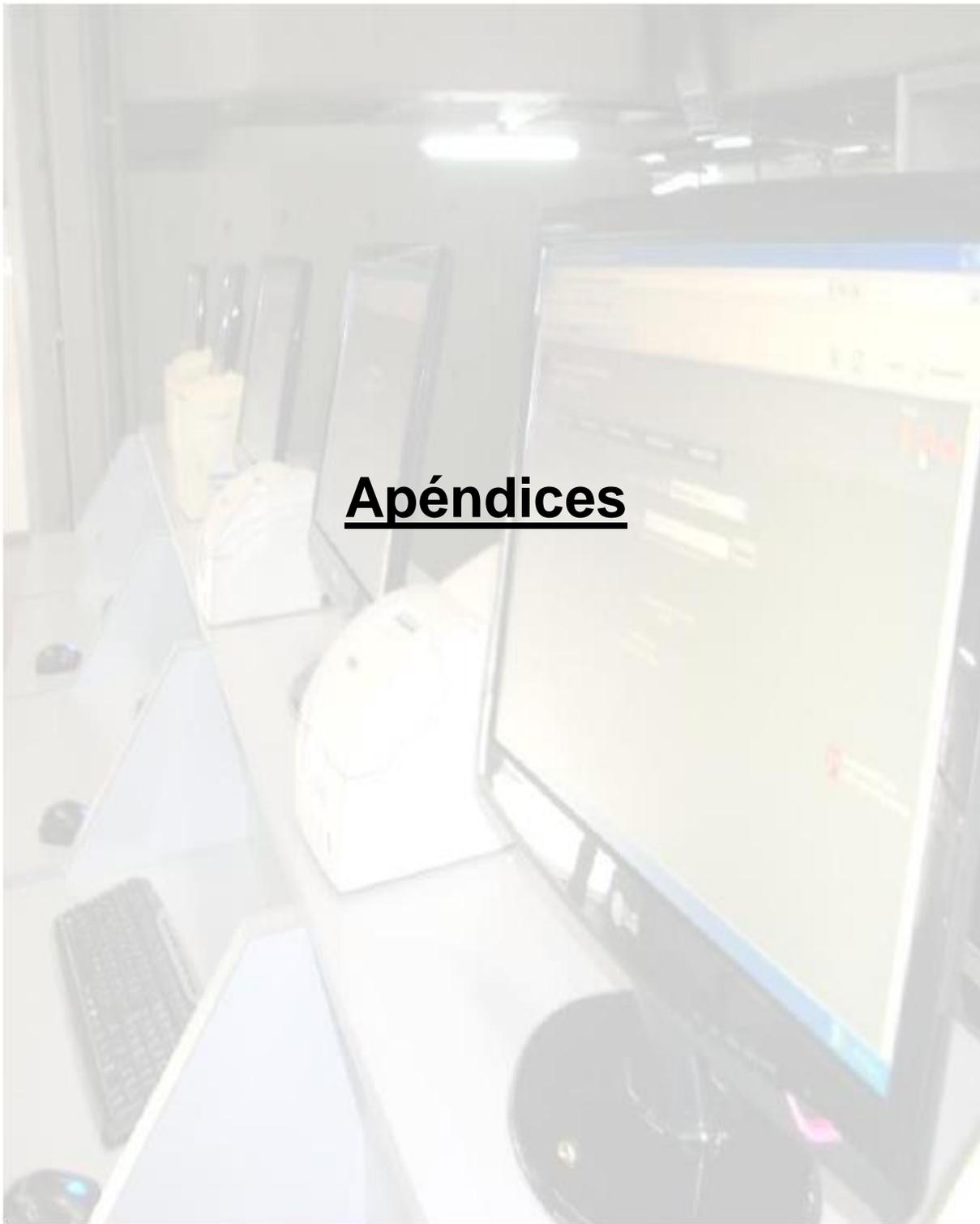
- Amat, C. B. (2005). Rendimiento de 8 sistemas de recuperación de la información del espacio web español. *El profesional de la información*, 14(5), 335-346. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/7639/>
- Baeza Yates, R., Ribeiro Neto, B. (1999). *Modern Information Retrieval* (Trad. E. Di Muro, M. I. Olmedo y A. Sanllorenti). New York: ACM Press.
- Barber, E., Tripaldi, N., Pisano, S., Romagnoli, S., Parsiale, V., Pedro, G. D., y Gregui, C. (2004). La automatización y los servicios de las bibliotecas de acceso público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y sus alrededores en el marco de la sociedad de la información. *Información, cultura y sociedad*, (11), 9-56.
- Barrios, R. O. (2014). *Análisis comparativo de sistemas homogéneos de RI: catálogos en línea de redes y sistemas de bibliotecas universitarias argentinas*. Mar del Plata: UNMP-LICAD.
- Ceretta Soria, M. G. (2002). El vínculo interactivo biblioteca universitaria-usuario en el siglo XXI: algunas consideraciones para fortalecer este relacionamiento. *Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação*, 7(13), 1-12. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14701302>
- Cobo Romaní, J. C. (2011). El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento. *Zer-Revista de Estudios de Comunicación*, 14(27). Recuperado de <http://www.ehu.eus/ojs/index.php/Zer/article/view/2636/2182>
- Díaz, E. (2010). *Metodología de las ciencias sociales*. Buenos Aires: Biblos
Recuperado de https://epistemologiaum.files.wordpress.com/2013/08/pardo_problematika_del_meto_do.pdf
- Domínguez, L. M. (2008). *Los usuarios, Internet y el bibliotecario: estudio de usuarios sobre los recursos en línea*. Recuperado de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-17402008000100004&script=sci_arttext&tling=pt
- Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA). (2002). *Declaración de Glasgow sobre las bibliotecas, los servicios de información y la libertad intelectual*. Recuperado de <http://www.ifla.org/publications/the-glasgow-declaration-on-libraries-information-services-and-intellectual-freedom>

- Fernández Molina, J. C., y Moya Anegón, F. (1998). *Los catálogos de acceso público en línea: el futuro de la recuperación de información bibliográfica* (Cap. IV, pp. 73-101). Madrid: Asociación Andaluza de Bibliotecarios.
- Fernández, S. M., y Parada, A. E. (1998). *Situación del sistema bibliotecario argentino: sus falencias, sus aciertos, sus necesidades*. Buenos Aires: Sociedad de Investigaciones Bibliotecológicas. ISBN 987-97102-0-7.
- González Araujo, H. E. (2012). *Estudios de usabilidad en interfaces web de bibliotecas académicas de México: propuesta metodológica para su diseño*. México: El Colegio de México.
- González Carella, M. I. (2008). *La secuencia del proceso de investigación*. Recuperado de http://eadfh.mdp.edu.ar/ead/?page_id=31
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, M. P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Marcos, M. C. (2004). *El acceso por materias en los catálogos en línea. Análisis comparativo de interfaces*. Recuperado de <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/148/202>
- Margaix-Arnal, D. (2007). El OPAC Social, el catálogo en la Biblioteca 2.0. Aplicación y posibilidades en las bibliotecas universitarias. In 10as Jornadas Españolas de Documentación, Santiago de Compostela. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/10195/1/final-opac-social.pdf>
- Margaix Arnal, D. (2007). Conceptos de web 2.0 y biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales. *El profesional de la información*, 16(2), 95-106. Recuperado de <http://core.ac.uk/download/pdf/11881726.pdf>
- Martínez Méndez, F. J. (2004). *Recuperación de información: modelos, sistemas, evaluación*. (cap.1, pp. 1-13). Murcia: Kiosco JMC.
- Merlo Vega, J. A. (1999). *Cooperación en las bibliotecas universitarias: fundamentos y redes cooperativas*. Recuperado de http://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/18000/1/DBD_Coop.%20btcas.%20univ..pdf.
- Merlo Vega, J. A. (1998). *Fundamentos de gestión de bibliotecas universitarias*. Recuperado de http://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/17937/1/DBD_Fundamentos%20de%20gestion.pdf

- Moya Anegón, F. (1995). *Los sistemas integrados de gestión bibliotecaria. Estructuras de datos y recuperación de información* (pp.160-165). Madrid: Anabad.
- Monfasani, R. M., y Curzel, M. F. (2006). *Usuarios de la información. Formación y desafíos*. (Cap. 3). Buenos Aires: Alfagrama.
- Núñez Paula, I. (1992). Perspectivas de acción, educación y entrenamiento para los trabajadores de la información. Bases socio-psicológicas. *Ciencias de Información*, 23 (4), 250-66.
- Pérez Rodríguez, Y., y Milanés Guisado, Y. (2008). *La biblioteca universitaria: reflexiones desde una perspectiva actual*. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352008000900004&script=sci_arttext
- Rader, H. B. (2000). Alfabetización informacional en el entorno del servicio de referencia: preparándonos para el futuro. *Anales de documentación*, 3, 209-216.
- Rey Martín, C. (2000). La satisfacción del Usuario. Un concepto en alza. *Anales de documentación*, 3, 139-153. Recuperado de <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451/2441>
- Rodríguez A. N., y Wilde, O. R. (2002). *Catálogos de bibliotecas en la web. Un análisis sobre el estado del arte en la UNT*, 11 (22). Recuperado de <http://erolesweb.com/cet/numeros-anteriores-2/revista-cet-22/>
- Rodríguez Salaz, K. (2008). *El profesional en bibliotecología y documentación: habilidades y competencias*. Recuperado de http://cuib.unam.mx/publicaciones/8/perfil_bibliotecologo_iberamerica_KARLA_R_ODRIGUEZ_SALAS.html
- Rojas Benítez, J. L. (2001). *Herramientas para la evaluación de los servicios de información en instituciones cubanas* (Tesis doctoral en Ciencias en Bibliotecología y Ciencias de la Información). Universidad de La Habana, Facultad de Comunicación.
- Sánchez Vignau, B. S. (2008). *Desde la teoría a la praxis en las bibliotecas universitarias de hoy. El valor de las tres I: iniciativa, inventiva e inteligencia*. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000800007
- Santillán Aldana, J. (2004). *Estudio de usabilidad del catálogo web de la Biblioteca de la Universidad de San Ignacio de Loyola*. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/handle/10760/10916>

Serrano Mascaraque, E. (2009). *Accesibilidad vs. usabilidad web: evaluación y correlación*. Universidad de Alcalá, 64-65. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2009000200004&lng=en&nrm=iso&tlng=es

Travieso, R. C., Alonso Arévalo, J., Vivancos Secilla, J. M. (2012). Usabilidad de los catálogos de las bibliotecas universitarias: propuesta metodológica de evaluación. *Acimed*,16(2). Recuperado de URL: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol16_2_07/aci04807.htm



Apéndices

APENDICE "A"

MODELO DE ENCUESTA APLICADA PARA LOS USUARIOS

ENCUESTA

Esta investigación está interesada en conocer su opinión e inquietudes con respecto a su interacción con el servicio de búsqueda y acceso de material bibliográfico que ofrece actualmente la Biblioteca Central de la UNNE

1- De los siguientes servicios que brinda la Biblioteca Central, cuáles utiliza? (Marque con una cruz todos los que utiliza)

- a) Hemeroteca....
- b) Préstamos en sala.....
- c) Préstamos a domicilio.....
- d) Sala de lectura.....
- e) Consulta bibliográfica a través del catálogo en línea.
- f) Internet.....
- g)
Gabinete de informática
- h) SI.... NO.....
- i) Sanitarios/Servicios públicos.....
- j) Otros (mencione cuáles).....

2- ¿En cuál/es de los mencionados servicios recibe orientación del personal? (Marque con una cruz todos los que utiliza)

a.... b.... c.... d.... e.... f.... g.... h.... i.... en ninguno....

4. ¿Utiliza El catálogo en línea de esta biblioteca?

Si su respuesta es "NO", explique brevemente por qué

.....
.....
5. Si utiliza el catálogo en línea ¿necesita asistencia para el manejo? **(Marque con una cruz)** Frecuentemente..... A veces..... Rara vez..... Nunca....

6. ¿Encuentra dificultades en el catálogo en línea para localizar lo que busca? **(Marque con una cruz)**

Sí..... Mucha..... Poca... No....
¿Cuáles? **(explique brevemente)**

.....
7- ¿Utilizó alguna vez el sistema automatizado de búsqueda bibliográfica en otra biblioteca o Instituto?

SI..... NO.....

8- Cuando realizó por primera vez la búsqueda bibliográfica en la Biblioteca Central tuvo el asesoramiento de :

Nadie....
Amigos....
Compañeros:
Personal bibliotecario.....

9. ¿Ud. realiza sus propias búsquedas temáticas?

SI..... NO.....

10. ¿Ante una eventual dificultad en la búsqueda, solicita la ayuda de alguna persona para realizarlas?

SI.... ¿De quién? Compañero.....
Profesores.....
Bibliotecarios.....
Otros
(detalle).....

NO.... ¿Por qué?

11. Cuando Ud. necesita información bibliográfica, busca en el catálogo automatizado por :

Título ____
Autor ____
Materias o Tema ____
Todos ____
Editor ____
ISBN ____

12. ¿Realizó alguna vez búsquedas avanzadas?

Si.... No.... ¿Por qué?.....

13. Cuando utilizó búsquedas avanzadas ¿encontró la información que buscaba?

Sí.... No.... Pocas veces... Mayoría de las veces.... **(Seleccione una opción).**

14. ¿Considera amigable la interfaz de uso público (opciones de acceso), que le ofrece el catálogo? SI..... NO.....

15. ¿Qué Aspectos del OPAC le parecen útiles y fáciles de Usar?

16. ¿Cuáles aspectos u opciones del OPAC le parecen poco claras o no útiles?

17. ¿Considera que debería agregarse otros tipos de accesos en la pantalla del catálogo en línea? SI..... NO.....

Tales como: (Seleccione una o varias opciones)

Mensajes de ayuda..... Cantidad de registros recuperados.....
Otros..... ¿Cuáles?

18. En cuanto al uso, ¿considera que el catálogo en línea satisface sus expectativas respecto del servicio de búsqueda y recuperación de la información?
Sí.... NO....

¿Por qué?.....

19. Considera que su Capacidad de hacer uso, sin ayuda, del OPAC contribuye a obtener lo que busca? SI.... NO

Datos personales:

Facultad o Instituto al que pertenece:

Carrera:

Estudiante(*):__ Docente __ No docente __ Investigador __

(* Si es ingresante marque aquí __ Estudiante de postgrado__

Si desea agregar algún comentario sobre cualquier aspecto referente al sistema de búsqueda de material bibliográfico de la Biblioteca, escríbalo a continuación.....

.....

APENDICE "B"

2. MODELO GUÍA DE OBSERVACION DIRECTA APLICADA SOBRE ACTITUDES DE LOS USUARIOS FRENTE AL USO Y RESPUESTA DEL OPAC

HOJA DE TRABAJO DE LAS OBSERVACIONES AL USUARIO

Hoja N°.....

Usuario observado N°.....

Fecha.....

Semana N°.....

PREGUNTAS DE OBSERVACION:

- 1) ¿Qué busca en el OPAC el usuario?
- 2) ¿Accede a la información que busca?
- 3) ¿El usuario sabe realizar la búsqueda sin ayuda de otra persona?
- 4) ¿Ante una eventual dificultad en la búsqueda en el OPAC, necesita la ayuda de otra persona para realizar la búsqueda?. ¿De quién?.
- 5) ¿El usuario utiliza la ayuda que ofrece en línea el sistema del OPAC?
- 6) ¿El usuario solicita ayuda del bibliotecario para realizar la búsqueda?
- 7) ¿El usuario realiza búsqueda simple?
- 8) ¿El usuario realiza búsqueda avanzada?
- 9) ¿El usuario utiliza operadores booleanos para la búsqueda de bibliografía?
- 10) ¿El usuario tiene identificado el título o autor que busca?
- 11) ¿El usuario realiza la búsqueda por tema o materia?
- 12) Cantidad de minutos que tarda el usuario, desde que comienza la búsqueda hasta obtener el ticket del título o tema buscado.
- 13) ¿El usuario encontró lo que buscaba?
- 14) ¿El usuario no encontró lo que buscaba?

- 15) ¿Si el usuario no encuentra la información requerida, abandona la búsqueda o busca ayuda en otras personas?
- 16) El usuario se muestra satisfecho cuando por sus propios medios logra realizar con éxito el proceso de búsqueda y recuperación de la información?
- 17) ¿El Usuario navega libremente por las distintas opciones del OPAC?
- 18) ¿En qué Aspectos del uso del OPAC demuestra el usuario facilidad de manejo y acceso?
- 19) ¿En qué Aspectos del uso del OPAC demuestra el usuario dificultad de manejo y acceso?