

TITULO: Satisfacción del usuario y OPAC en la Biblioteca del Colegio Nacional de Buenos Aires

AUTOR: RE, Lilian Beatriz

RESUMEN:

El presente trabajo, pretende plantear algunos de los problemas con los que se enfrenta el usuario de la Biblioteca del Colegio Nacional de Buenos Aires, perteneciente a la Universidad de Buenos Aires (UBA), durante la búsqueda y recuperación de información en el catálogo de acceso público en línea (OPAC).

Los desarrollos tecnológicos, las demandas cada vez más exigentes de los usuarios, las restricciones presupuestarias y el aumento de la cantidad de recursos de información, constituyen para las bibliotecas universitarias un complejo desafío.

El impacto tecnológico va más allá de la introducción de la computadora, afecta las reglas y prácticas de la catalogación y clasificación. Los usuarios de la biblioteca demandan cada vez más simplicidad en el acceso a la información y el sector de Procesos Técnicos debe facilitarles la descripción del contenido pertinente para la identificación de recursos que aumentan no sólo en cantidad sino también en variedad de formatos.

En este marco, se realizará un estudio de usuarios para comprobar como interaccionan con el OPAC y así obtener información que permita introducir mejoras en el uso y funcionalidad del mismo.

PALABRAS CLAVE: Bibliotecas Universitarias ; Bibliotecas de escuelas de enseñanza media ; Acceso a la información ; Procesos Técnicos ; Usuarios ; OPACs ; Catálogos de acceso público en línea ; Descripción del contenido ; Lenguajes documentales ; Indización ; Catalogación ; Clasificación ; Satisfacción del usuario ; Recuperación de la información

Tesis presentada para obtener el grado de Licenciado/a en Bibliotecología y Documentación.

Fecha de presentación: 2012

Director/a: Lic. Gustavo Liberatore

Co Director/a: Lic. Patricia Prada

Humadoc no ha realizado ninguna modificación de forma como tampoco de contenido de los documentos en esta colección publicados.



Documento recuperado del Repositorio Institucional Humadoc de la Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional de Mar del Plata <http://humadoc.mdp.edu.ar/repositorio>

DEDICATORIA

A mi mamá, que me alentó a seguir estudiando. A mis hijos, por su apoyo incondicional. A mis compañeras de Procesos Técnicos, que sin su ayuda, todavía estaría redactando los borradores de este trabajo.

Resumen

Palabras clave

Índice

1. Estado de la cuestión

1.1 Introducción

1.2 Búsqueda por materia en los catálogos en línea.

1.3 Incorporación del usuario.

1.3.1 Enfoques centrados en la incorporación del usuario en la búsqueda y recuperación de información.

1.3.2 Principales problemas que enfrentan los usuarios de las Bibliotecas durante la búsqueda por materia en los catálogos en línea.

1.3.3 Expectativas del usuario en la búsqueda de información.

1.3.4 Comportamiento del usuario frente al catálogo en línea.

1.3.4.1 Errores más frecuentes cometidos por los usuarios.

1.3.4.2 Preferencias de vocabulario para realizar una búsqueda de información.

1.3.4.3 Estudio de la visualización de la información bibliográfica en los catálogos en línea.

3

.

2. Satisfacción del usuario y OPAC en la Biblioteca del Colegio Nacional de Buenos Aires.

2.1 Colegio Nacional de Buenos Aires.

2.1.1 Breve reseña histórica.

2.1.2 Cronología.

2.2. Biblioteca del Colegio Nacional de Buenos Aires.

2.3 Definición y justificación del problema.

v

o

s

3. Conclusiones.

4. Bibliografía.

5. Anexos.

5.1 Anexo I. Formulario de recolección de datos.

5.2 Anexo II. Tabulación y cuadros resultantes de la encuesta

Resumen

El presente trabajo, pretende plantear algunos de los problemas con los que se enfrenta el usuario de la Biblioteca del Colegio Nacional de Buenos Aires, perteneciente a la Universidad de Buenos Aires (UBA), durante la búsqueda y recuperación de información en el catálogo de acceso público en línea (OPAC). Los desarrollos tecnológicos, las demandas cada vez más exigentes de los usuarios, las restricciones presupuestarias y el aumento de la cantidad de recursos de información, constituyen para las bibliotecas universitarias un complejo desafío. El impacto tecnológico va más allá de la introducción de la computadora, afecta las reglas y prácticas de la catalogación y clasificación. Los usuarios de la biblioteca demandan cada vez más simplicidad en el acceso a la información y el sector de Procesos Técnicos debe facilitarles la descripción del contenido pertinente para la identificación de recursos que aumentan no sólo en cantidad sino también en variedad de formatos. En este marco, se realizará un estudio de usuarios para comprobar como interaccionan con el OPAC y así obtener información que permita introducir mejoras en el uso y funcionalidad del mismo.

Palabras claves

Bibliotecas Universitarias / Bibliotecas de escuelas de enseñanza media / Acceso a la información / Procesos Técnicos / Usuarios / OPACs / Catálogos de acceso público en línea / Descripción del contenido / Lenguajes documentales / Indización / Catalogación / Clasificación / Satisfacción del usuario / Recuperación de la información

1. Estado de la cuestión

1.1 Introducción

El objetivo común de la actividad bibliotecaria es ofrecer información al usuario y la incorporación de las tecnologías ha permitido una mayor integración de los servicios y las herramientas destinadas a dicho objetivo. La introducción de las tecnologías ha influido en los objetivos y dirección de las bibliotecas. El derecho a saber y el derecho a acceder a la información son dos principios esenciales en el cambio de las bibliotecas. Pero no sirve de nada que las bibliotecas complementen sus servicios y transformen sus acervos, según las nuevas tecnologías, si estos no se centran en el usuario como su objetivo principal. Este usuario es a quien han servido siempre los bibliotecarios. Hoy el usuario de la información se encuentra muchas veces desorientado y perdido o bien, capacitado y con nuevas exigencias frente a la nueva sociedad de la información. Así el bibliotecario, en la sociedad de la información, se esfuerza por formar al usuario, para que pierda el miedo a lo nuevo y; ofrece al usuario exigente nuevos productos y servicios, pero para ello, ha de capacitarse amplia y constantemente. (Silvera Iturrioz, 2005). La biblioteca, considerada como elemento clave facilitador del desarrollo, debe asumir un rol activo en la vida cotidiana de la comunidad a la que sirve, garantizando iguales oportunidades de acceso a la información. El acceso rápido y fácil es una parte sustancial de la recuperación de información, el usuario necesita varios instrumentos, con un abanico de posibilidades, cuando busca un determinado tema. (Ortega, 2009). En su artículo, la autora señala que, el fin de una biblioteca y de sus catálogos debe permitir encontrar a una persona el libro, el autor, el tema que busca y mostrar todo lo que la biblioteca tiene sobre eso. Un usuario desconcertado, es un usuario perdido. Para que esto no pase, los clasificadores deben tener en cuenta y respetar la manera en que los usuarios acostumbran a expresar los temas, aunque a veces esto demande sacrificar cierta lógica o simplicidad. Vocabularios controlados, encabezamientos de materia, tesauros fueron creadas pensando en el formato ficha de los catálogos manuales pero en la actualidad se potenció la capacidad de recuperación con el acceso por palabra clave y el uso de operadores booleanos que brindan los catálogos en línea.

El tipo de usuarios que concurre a la biblioteca del CNBA, tiene distintas necesidades, pero todos coinciden en la necesidad de poder consultar un OPAC más amigable y

sencillo de manejar, y que les ofrezca mejores posibilidades en cuanto a la recuperación de la información, no solo la del propio fondo bibliográfico de la biblioteca, sino también la oportunidad de consultar otras bases de datos remotas. Se debe tener en cuenta que los usuarios actuales no son solamente los alumnos del colegio, están también los docentes, el personal no docente, las autoridades, investigadores de los propios institutos de investigación que existen en el colegio y los que se acercan desde otras instituciones, el público del resto de las universidades de la UBA, y el público en general. Actualmente se puede acceder al catálogo en línea de la biblioteca desde la página principal del CNBA.

1.2 Búsqueda por materia en los catálogos en línea

El catálogo en línea (OPAC, Online Public Access Catalog) de cualquier biblioteca, es el instrumento de recuperación de información que permite encontrar, identificar, seleccionar, obtener y navegar – por autor, título o materia – los documentos existentes en una biblioteca en particular o un sistema cooperativo y localizarlos físicamente. Precisamente el acceso por materia es lo que convierte al catálogo en línea en una herramienta de recuperación de información y no solo de datos. (Pichinini, Martínez, 1996) La irrupción de los OPACs provocó el resurgimiento del interés de los bibliotecarios en todos los aspectos en cuanto a recuperación de información se refiere. Los trabajos realizados sobre este tema concuerdan en que la mayor parte de las búsquedas que se hacen en los OPACs son temáticas y además, en general, son las que presentan mayores problemas. Estos problemas son de dos tipos:

- Falla en la búsqueda (no recuperar nada o casi nada porque los usuarios utilizan un lenguaje distinto a los encabezamientos de materia, desconocen el vocabulario controlado, etc.)
- La sobrecarga de información (recuperar demasiado por el tamaño de la base, la búsqueda por palabra clave, mal uso de la búsqueda booleana, etc.)

Según Ortega (2009), el sistema debería ser capaz de decir al usuario qué hacer, cómo hacerlo y por qué puede mejorar los resultados. Por ejemplo: si un usuario busca “caballos” no encontrará nada que trate sobre “yeguas” o “potros”. En una búsqueda basada en la palabra clave “depression” no hay forma de saber si buscamos documentos sobre, geografía, sobre psicología o sobre el clima, además de la

imposibilidad de precisar géneros documentales (artículos de revista, entradas de diccionario, por ejemplo) o puntos de vista en una búsqueda. La autora sostiene que, como bibliotecarios debemos preocuparnos por el grado de eficiencia en la recuperación; conscientes de que existe más material pertinente, al que no se accede por un sistema inadecuado, preocuparse por desarrollar herramientas propias (como cuadernos o fichas con búsqueda complejas ya resueltas)

o acudir a repertorios de referencia que brinden un contexto ante lo desconocido. El bibliotecario debe advertir el silencio, o sea, todo aquello que no se recupera.

1.3 Incorporación del usuario

Como se mencionara anteriormente: no sirve de nada que las bibliotecas complementen sus servicios y transformen sus acervos, según las nuevas tecnologías, si estos no se centran en el usuario como su objetivo principal.

Usuario de información, es la denominación que se le otorga a aquel individuo que necesita información para el desarrollo de sus actividades (trabajo, estudio, intereses personales entre otros). La **necesidad de información**, se puede identificar cuando el usuario requiere localizar un recurso o necesita una información específica sobre algún tema para realizar un trabajo o resolver un problema. Para conocer esas necesidades es necesario realizar **estudios de usuarios**, que se definen como el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios sobre su consumo de información. Se realizan mediante la aplicación de diferentes métodos, entre ellos los matemáticos, principalmente estadísticos, utilizando un cuestionario.

1.3.1 Enfoques centrados en la incorporación del usuario en la búsqueda y recuperación de información

Caro-Castro; Cedeira Serantes; Travieso Rodríguez (2003), señalan que para el enfoque tradicional, "el sistema" es el mecanismo que permite almacenar y recuperar la información, la estrategia de búsqueda es el "input" y los documentos recuperados el "output". Esta delimitación contrasta con la situación que se produce en el mundo

real, donde las necesidades de información surgen en contextos concretos y las personas están implicadas en el proceso de búsqueda. La perspectiva centrada en el usuario amplía los límites del "sistema" con la incorporación del componente humano y

del entorno en que se produce la búsqueda. El cambio de enfoque se relaciona con diferentes factores:

- Al popularizarse el uso de las redes de información, la recuperación se ha desplazado desde el terreno de los especialistas al de los usuarios finales. Esta nueva población de usuarios, cada vez más numerosa, reclama mecanismos de recuperación que se adapten a sus habilidades y necesidades: herramientas interactivas y amigables que proporcionen acceso a información multimedia y faciliten distintos tipos de búsqueda. Para diseñar estos sistemas es necesario saber qué demandan los usuarios y cómo se comportan durante la búsqueda.
- A su vez, se ha producido un cambio en el concepto de la naturaleza de la recuperación de la información. Ya no se considera que el **input** sea una estrategia de búsqueda sino un usuario con una necesidad de información con estado anómalo de conocimiento. En el otro extremo, el **output** no es un conjunto de documentos potencialmente relevantes, sino un usuario cuyo estado de conocimiento se ha modificado durante la interacción.

1.3.2 Principales problemas que enfrentan los usuarios de las bibliotecas durante la búsqueda por materia en los catálogos en línea.

Las expectativas y el entusiasmo inicial de los usuarios, se ven afectados por problemas mecánicos o relacionados a la interacción con el sistema, como son la transición del catálogo de fichas al catálogo en línea y la variedad de sistemas en una misma biblioteca, la necesidad de un conocimiento mínimo sobre la computadora, los sistemas y las bases de datos. Por otro lado los problemas conceptuales o relacionados al conocimiento del proceso de búsqueda incluyen las dificultades para lograr la coincidencia entre los términos del usuario y el vocabulario del sistema, así como para utilizar los operadores booleanos, el truncado o los límites. También se señalan los errores más frecuentes que suelen cometer los usuarios, así como sus preferencias por la lengua natural o el lenguaje documental. (Pichinini, Martínez, 1996) Para evitar estos problemas las autoras, recomiendan tener en cuenta las características de los usuarios.

Ríos García (1991), reconoce dos tipos de problemas: los mecánicos y los conceptuales.

- Los **mecánicos** son aquellos que se originan en las dificultades para comprender e interactuar con el sistema.
- Los **conceptuales** (los que se analizan en el presente trabajo de investigación), son aquellos que se originan en una falta de conocimiento del proceso de búsqueda, e incluyen principalmente:

a) Dificultad en hacer coincidir los términos del usuario con el vocabulario del sistema.

Algunos autores han calculado el promedio de coincidencia entre los términos del usuario y los encabezamientos de materia de Library of Congress (LCSH), que arrojó un resultado del 50% (Cariyie, 1989), otro estudio, arrojó un 75% para LCSH y 35% para la Clasificación Decimal de Dewey (CDD) (Cousins, 1992). Esta falta de coincidencia se debe en buena medida a la falta de elementos descriptivos en los registros catalográficos, que muchas veces se limitan a un nivel de descripción monográfico, sin resumen, con escasos encabezamientos de materia o descriptores, como así también de palabras claves.

b) Dificultad para construir búsquedas booleanas.

Entender como operan sobre el sistema los operadores booleanos, es una tarea que a los usuarios les resulta difícil de entender. Muchos estudios se han llevado a cabo en diferentes años, así se comprobó que los usuarios que habían manifestado entender el funcionamiento del operador booleano, quedó demostrado en la práctica el escaso conocimiento del mismo.

c) Dificultad para truncar y limitar una búsqueda.

A la mayoría de los usuarios no les es fácil ni truncar efectivamente para aumentar la certeza, ni deshacer un truncado implícito o utilizar límites para reducir el resultado de la búsqueda (Ríos García, 1991; Klugman, 1989). El uso correcto del truncado y de los límites produce sobrecarga de información, es decir recuperaciones con demasiados registros.

d) Dificultad para modificar el resultado de una búsqueda.

Varios estudios revelaron que búsquedas iniciadas por autor o por título se reconvirtieron a materia, indicando que cuando los usuarios buscan información sobre una persona como materia lo intentan en el índice de autores (Peters, 1989) y que la búsqueda por palabras claves de título tiene una doble utilidad: localizar un título conocido o bien realizar una búsqueda por materia mediante las palabras claves en lenguaje natural

1.3.3 Expectativas del usuario en la búsqueda de información.

Son muchas las expectativas de los usuarios, en especial sobre el acceso por materia, (Larson, 1991), las estadísticas en promedio indican que el 59% de las búsquedas en línea son temáticas. Los usuarios, que durante mucho tiempo se han enfrentado a las limitaciones de los catálogos manuales, desean que la tecnología haga la diferencia, esperan sentarse ante el teclado, pedir los temas específicos y que la computadora les dé las respuestas que nunca recibieron de los catálogos manuales. En general, les agrada el catálogo en línea y lo prefieren al de fichas porque les brinda nuevos servicios, pero el entusiasmo inicial dura un corto tiempo. El catálogo suele ser poco comunicativo y poco útil, y hay que saber como descifrar y usar el sistema en forma correcta para lograr cierto éxito. (Klugman, 1989).

1.3.4 Comportamiento del usuario frente al catálogo en línea.

El usuario humaniza el catálogo en línea y demuestra reacciones emocionales ante sus respuestas. Se reacciona mal ante un tiempo de respuesta demasiado largo, porque distrae y hace perder la concentración en lo que se está haciendo; también a un tiempo demasiado corto, porque impone un ritmo acelerado que genera tensión y obliga a trabajar bajo presión. La falta de mensajes oportunos y precisos o el exceso de instrucciones pueden perturbar la sensibilidad del usuario y hacerle sentir molesto e incluso agredido. En algunos casos, la satisfacción con una respuesta inicial considerada positiva, no implica el éxito real de la búsqueda. Algunos autores postulan que el promedio de satisfacción está por debajo del 50%. Los fracasos reiterados producen estrés y frustración, provocando rechazo al catálogo en línea y en general a la biblioteca. Se ha detectado incluso una declinación de la búsqueda por materia a lo largo del tiempo, a favor del acceso por autor y por título. (Larson, 1991).

1.3.4.1 Errores más frecuentes cometidos por los usuarios

De acuerdo con los siguientes autores: Peters (1989); Kern-Simirenko (1983); Larson (1991) y Millsap y Feri (1993), los errores más comunes cometidos por los usuarios durante una búsqueda son:

- a. tipeado y ortografía,
- b. estrategias de búsqueda incorrecta,
- c. nombres propios mal indicados,
- d. desconocimiento de los comandos del sistema,
- e. desconocimiento del lenguaje documental.

| |
|--|
| 4.1 El catálogo en línea (OPAC) te resulta fácil de usar |
| 4.2 La interfaz de búsqueda del OPAC es amigable |
| 4.3 Las ayudas que presenta el OPAC en su página inicial, te son |

1.3.4.2 Preferencias de vocabulario para realizar una búsqueda de información.

Los resultados analizados por diferentes casos de estudios -Pat Ensor (1992); Larson (1991) y Millsap y Feri (1993)-los usuarios indican preferencia por el lenguaje documental (62% utilizaron LCSH), aunque también realizaron búsquedas por palabras claves del título (48%) y en menor medida (16%) hicieron búsqueda por autor.

En Argentina, los catálogos en línea de acceso público son una realidad, gracias al desarrollo de las bases de datos, las redes locales y la incorporación de la telemática. La experiencia acumulada en otros países, puede alertar sobre los posibles problemas que cabría esperar y ayudar a prevenirlos, pero sería necesario contar con estudios similares en el país. La investigación en bibliotecología debe redundar en estudios serios que registren el comportamiento de nuestros usuarios y sus necesidades. El relevamiento del estado actual de los OPACs y del nivel de participación del usuario en ellos podría ser un primer paso en ese sentido. (Pichinini, Martínez, 1996)

Marcos (2002), sostiene que cuando un usuario final se enfrenta las primeras veces a la búsqueda temática en un sistema de información textual en base de datos -sea un catálogo automatizado de una biblioteca, un repertorio bibliográfico de una editorial, un motor de búsqueda o cualquier otro-, a menudo encuentra dificultades en todas las etapas del proceso.

Se destacan tres:

1. Antes de plantear la consulta al sistema: ¿qué tengo que buscar, qué información necesito?
2. Durante la consulta al sistema: ¿qué términos utilizo para indicar al sistema lo que necesito? ¿cómo los combino para expresar la consulta con la mayor precisión posible?
3. Una vez obtenidos los resultados: ¿cómo distingo cuáles son los documentos más relevantes?

El primer punto es difícil que encuentre respuesta en el propio sistema. Este problema del usuario ha sido abordado en abundante bibliografía.

Belkin, Oddy y Brooks, (1982a, 1982b), explican que no se puede pretender que el usuario especifique su necesidad de información, no puede hacerlo puesto que se encuentra en un 'estado anómalo de conocimiento' y por lo tanto el acercamiento a su necesidad debe hacerlo el sistema. Este desconocimiento previo del usuario va a dificultar a su vez que determine la relevancia de los resultados obtenidos, ya que no tiene los conocimientos adecuados para valorar en un primer momento la utilidad de esos documentos. Surge un problema cuando se busca información sobre un tema, es decir, en la búsqueda por materias, y se agravará si se trata de un tema que desconoce, ya que tendrá dificultades tanto para plantear la consulta como para evaluar la relevancia de los resultados obtenidos. A esto se añade que a menudo el usuario plantea la consulta de acuerdo con lo que ya sabe sobre esa materia, y precisamente su necesidad de información está en lo que no sabe. Entonces, ¿cómo puede ayudar el sistema a que el usuario defina su necesidad de búsqueda y la exprese de la forma más adecuada? Un buen diseño del acceso por materias permitirá al usuario encontrar su necesidad real de información y formular con precisión su consulta. Para realizar la consulta correctamente y de esta manera obtener unos resultados satisfactorios en un sistema tradicional, deben cumplirse varios requisitos: por un lado, el usuario tiene que saber qué términos de indización se han usado en la base de datos, por otro, saber cuáles de éstos se han elegido para indizar cada documento. Ambos requisitos son imposibles de conocer de antemano, por lo que es probable que se dé alguna de estas circunstancias:

- ⑩ No se recupera ningún documento, lo que lleva a pensar que no hay ningún registro en esa base de datos sobre el tema que se busca.
- ⑩ Se recuperan documentos que no responden a la necesidad de información.

⑩ Se recibe como respuesta una cantidad excesiva de registros. Se ha comprobado que las personas tendemos a solicitar una información más genérica de la que realmente necesitamos; Ingwersen (1982) llama a este fenómeno 'efecto etiqueta' (label effect). El resultado es el desbordamiento cognoscitivo con el consiguiente aumento de la dificultad para reconocer los documentos que resultan más relevantes.

Suponiendo que el usuario llega al tercer punto, está en la fase de evaluar los resultados obtenidos y reconocer los documentos que son relevantes a su consulta. La relevancia puede medirse en términos de precisión y exhaustividad, según se tome como referencia el conjunto total de documentos de interés para el usuario que hay en la base de datos, o el conjunto total de documentos recuperados por el usuario, respectivamente (Harter y Hert, 1997).

Se hace muy difícil determinar cuándo un resultado de la búsqueda es relevante y, en caso de que lo sea, en qué grado lo es. Es decir, que un documento puede ser más o menos relevante a una misma consulta dependiendo de quién sea el usuario y de sus propias circunstancias en un momento determinado. Y tampoco el usuario es siempre capaz de hacer esta valoración: si no conoce lo que quiere ¿cómo podrá evaluar su relevancia?

En el caso de los OPACs, se proporcionan los datos bibliográficos básicos y los encabezamientos de materias asignados al documento, pero no se relacionan los documentos con otros de temática similar ni se provee de ninguna información relativa a su contenido que pueda ayudar a dilucidar si resulta de interés a su necesidad de información.

Desde los primeros años de la Documentación el fenómeno de la relevancia ha suscitado gran interés debido a la problemática que conlleva el propio concepto ¿qué es relevante y qué no lo es?

Mizzaro (1998) propone clasificar lo que se entiende por relevancia en función de cuatro factores que influyen en ella:

1. Cuál es la fuente de información

a. La referencia bibliográfica de un documento (documento secundario).

- b. El documento en sí mismo (documento primario).
- c. La información obtenida tras la asimilación de la información del documento (el estado de conocimiento del usuario).

2. Cuál es el problema que tiene el usuario que le hace recurrir a un sistema de recuperación de información para subsanarlo (expresado por Taylor, 1962)

- a. Su necesidad real.
- b. Su percepción de la necesidad.
- c. Su forma de expresar en un lenguaje natural la necesidad percibida.
- d. La forma en que se indica al sistema la necesidad expresada por el usuario en un lenguaje de búsqueda (la consulta o query).

En esta secuencia desde **a** hasta **d** se producen algunos problemas:

- En cada paso desde la necesidad real (a) hasta la forma en que el usuario lo expresa al sistema (d) puede producirse un error, de manera que la consulta efectuada al sistema no coincida con exactitud con la necesidad real del usuario.
- El usuario tiene dificultades para percibir la necesidad tal y como es realmente, puesto que se trata de buscar una información que desconoce, por lo que no siempre sabe qué busca. Es el llamado ASK (Anomalous State of Knowledge) que explican Belkin, Oddy y Brooks (1982a, 1982b).
- Para pasar del lenguaje natural con que el usuario expresa la necesidad percibida (c) a un lenguaje que el sistema sea capaz de reconocer (d), a menudo es necesaria la ayuda de un intermediario porque el usuario desconoce ese lenguaje de búsqueda que debe emplear.

3. En qué momento se produce la necesidad de información.

En función del momento, los resultados obtenidos no serán igual de relevantes, ni probablemente la necesidad real tampoco, ni su manera de percibirla ni de expresarla. Quiere decirse que un mismo usuario puede sentir una necesidad de información que expresa de la misma manera en distintas ocasiones y, en cambio, un mismo documento obtendrá una vez un alto ranking de relevancia para él y otra vez quizá no.

4. Los componentes de esa necesidad de información.

- a. Tema sobre el que se busca información (qué).

- b. Tarea que se va a realizar con esa información recibida (para qué).
- c. Contexto. Por ejemplo, los documentos recuperados que ya se conocían, otros que no se comprenden por su dificultad o por su idioma, los que no da tiempo a leer, no se dispone de dinero para pagar por ellos, etc.

Se añade a estos factores uno fundamental: quién es el usuario. Aquí se englobarían diversos aspectos como su nivel de conocimientos (su especialización en el tema, los idiomas que lee...), sus expectativas (qué espera encontrar), el uso que va a hacer de la información (para qué la quiere), sus gustos y preferencias (en cuanto a los autores, a los idiomas...), su forma de entender la información que se le proporciona, etc.

Es fundamental que el usuario pueda reformular la consulta una vez obtenidos los resultados y así afinar el planteamiento para obtener documentos que se ajusten mejor a sus necesidades.

Si concretamos la relevancia al ámbito de los OPACs, tenemos que tener en cuenta sus peculiaridades en relación con las bases de datos a texto completo, por ejemplo con los buscadores para la web, si bien en ambos casos encontramos semejanzas. Los buscadores utilizan como uno de los varios criterios el número de apariciones de los términos de búsqueda en el texto completo y las partes de éste donde están, mientras que en el caso de los registros de OPACs cuentan con menos texto pero en cambio tienen la información muy estructurada en campos, y cuentan con algunos específicos para la descripción de contenido: materias y clasificación, lo que supone una ventaja para obtener resultados más relevantes.

1.3.4.3 Estudio de la visualización de la información bibliográfica en los catálogos en línea.

Dentro de la literatura consultada se identificaron varios autores que resaltan los cambios generados tras la integración del usuario con los Sistemas de Recuperación de Información – SRI; lo concerniente a los catálogos automatizados, OPACs, a partir de los años 80's han adoptado nuevas funcionalidades ¿pero son éstas las que requieren realmente los usuarios?

La incursión de los catálogos a la Web le permite a la comunidad de usuarios de una biblioteca acceder a su consulta en línea, esta situación, enfrenta a las bibliotecas a diversos perfiles de usuario, lo cual las obliga a establecer herramientas de fácil uso,

En 1986, un estudio realizado por Crawford, Stovel y Bales, dedicado enteramente al diseño de tal forma que independiente de las capacidades de sus usuarios, el OPAC pueda ser efectivo de la visualización de la información bibliográfica, los postulados fueron, a grandes rasgos, pero los catálogos en línea y especialmente en entornos de usuarios, estaba comenzando al comienzo de un largo proceso de desarrollo, evaluación y posibles mejoras, que dichos usuarios tendrían cada vez expectativas mayores sobre la información que proporcionaban los catálogos y que, por tanto, estos estudios actualizarse y adaptarse a las nuevas necesidades planteadas enfrentados por los usuarios en su utilización, posteriormente se analizaron aspectos relacionados con el diseño de las pantallas y la forma en que éste era percibido por los usuarios, actualmente, con la evolución de la información y los avances tecnológicos que están acarreado las nuevas tecnologías, pues los equipos informáticos cada vez proporcionan mayor capacidad de proceso, las pantallas ofrecen mayores prestaciones a menor precio y los modelos de interfaces son cada vez más flexibles.

En 1992, el mismo Crawford, plantea a los bibliotecarios que habían empezado a utilizar los OPACs, teniendo en cuenta los nuevos cambios que estaban experimentando las telecomunicaciones, los estudios sobre OPAC abarcan diferentes aspectos relacionados con la capacidad de proceso, las pantallas ofrecen mayores prestaciones a menor precio y los modelos de interfaces son cada vez más flexibles.

En el desarrollo de interfaces gráficas de consulta, el incremento de sus funcionalidades y la reducción de sus limitaciones; en resumen, los investigadores se han inclinado por el desarrollo de estudios evaluativos tras la evidente necesidad de realizar distintas mejoras que lleven al OPAC a la usabilidad máxima. En este contexto, a continuación se mencionan algunos estudios relevantes:

- ⑩ En 1992 aparecía un artículo firmado por *Nancy L. Shires* y *Lydia P. Olszac*, sobre el diseño de las interfaces de los catálogos en línea, lo cual incluía la presentación de la información bibliográfica. Las autoras se hacen eco de la situación y una de sus intenciones es recapitular y ofrecer una síntesis de lo expuesto en años anteriores de forma que sea accesible a toda la comunidad bibliotecaria. Una de las ideas más reiteradas es que el diseño del catálogo se

tenga en cuenta que el usuario pueda controlar el sistema, de modo que no se sienta perdido o sin ayuda. En los años siguientes un número creciente de autores y proyectos darán cada vez mayor peso al papel de los usuarios en el diseño de pantallas de catálogos (Luk, 1996; Thomas, 2001).

Hay otros autores que por esos años compartieron ese carácter de precursor. Se destaca *Charles Hildreth*, que constituye uno de los máximos exponentes del estudio de la historia de los catálogos en línea: una de las características que apuntó para distinguir unas generaciones de otras fue la forma y contenido de la visualización. Además adelantó que las futuras versiones de los catálogos en línea contarían con interfaces con modelos mucho más flexibles e intuitivos que sus contemporáneos sistemas de consulta a base de comandos y menús. Sus primeras investigaciones publicadas, en 1982, intentaron relacionar el diseño de la interfaz del catálogo con el éxito de las búsquedas, acompañándolo con una lista de características de los catálogos en línea que ha servido de marco general para estudios posteriores, sin embargo, Borgman (1986), le ha criticado que no profundizase en la forma en que estas características podían ser evaluadas o interpretadas. Entre otras cuestiones, también puso de relieve que leer sobre una pantalla siempre es más difícil que leer sobre papel y que por tanto los diseñadores de OPAC debían ser más generosos con la distribución de espacio en la pantalla. Además añadir espacio en un entorno informático era más barato que ocupar más espacio en el catálogo de fichas. Hildreth recogió entre sus conclusiones que aún era pronto para establecer unas pautas que sirvieran de estándar para la visualización de la información bibliográfica y que era necesario llevar a cabo más investigaciones en este terreno.

⑩ *Joseph Matthews*, completa esta terna de autores que sentaron las bases a mediados de los ochenta sobre la importancia de analizar la forma de visualización de los catálogos, cuya obra más referenciada, aunque no la única, fue publicada en 1985. Matthews confeccionó un conjunto de pautas para la visualización de pantallas de catálogos en línea, fundamentada en recomendaciones derivadas de los estudios sobre percepción humana, que, una vez más, podían ser observadas en muchos casos utilizando el sentido común.

También dedicó atención a la construcción de las etiquetas para las presentaciones que hicieran uso de este modelo, para que éstas fueran perfectamente distinguibles con respecto al resto del texto.

⑩ En 1984 fue publicado por *Fryser y Stirling* un artículo destacable por la novedad de sus planteamientos. Estos autores llevaron a cabo uno de los primeros estudios empíricos para medir la respuesta del usuario ante una determinada presentación de la información bibliográfica, argumentando que, frente al relativamente extenso marco teórico referente a cómo la tipografía y la disposición de los espacios sobre la legibilidad de las pantallas de los catálogos en línea, apenas se contaba con datos reales de usuarios sobre esa cuestión.

⑩ En 1992 aparecía un artículo firmado por *Nancy L. Shires y Lydia P. Olszac*, sobre el diseño de las interfaces de los catálogos en línea, lo cual incluía la presentación de la información bibliográfica. Las autoras se hacen eco de la situación y una de sus intenciones es recapitular y ofrecer una síntesis de lo expuesto en años anteriores de forma que sea accesible a toda la comunidad bibliotecaria.

⑩ Existen otros estudios que han emprendido la evaluación de las interfaces de los catálogos en línea desde un punto de vista general. Dentro de los objetivos de la mayoría de ellos también figuraban cuestiones sobre la apariencia de las pantallas y, como consecuencia, incluyen aspectos sobre la presentación bibliográfica, predominando las alusiones al diseño frente a las de contenido.

⑩ En 1994, un estudio firmado por *Maja Zumer y Lei Zeng*, consistía en el análisis comparativo de las interfaces de usuarios de varios catálogos en línea, con el propósito de desarrollar algunas pautas de diseño para OPAC.

⑩ Uno de los estudios más completos realizados sobre las características generales de la interfaz de los catálogos Web fue el presentado por *B. Ramesh Babu y Ann O'Brien* en 2000. En él pretendían ofrecer una aproximación al examen de OPAC Web de los seis sistemas más utilizados en la bibliotecas universitarias británicas: Talis, Innopac, WebCat, Voyager, GeoWeb y Aleph, de los cuales facilitan abundante información técnica.

⑩ En el seno de estos estudios, una de las primeras acciones que se llevaron a cabo, fue la confección de una lista de características que fuese válida para evaluar y establecer comparaciones entre distintos catálogos en línea con respecto a la calidad de la presentación de la información bibliográfica. La encargada de crear esta lista fue *Juliana Chan* (1995) y para ello se apoyó fundamentalmente en una revisión crítica de la bibliografía existente, tanto la que debatía acerca de la visualización de información bibliográfica en concreto como la que trataba sobre el diseño de interfaces en general.

⑩ La lista de evaluación confeccionada por Chan estaba, dirigida a examinar las pantallas de catálogos en línea tradicionales; en el proyecto se planteó además la labor de evaluar los catálogos en línea que estaban disponibles en entorno Web. Para ello hubo que modificar y adaptar la lista a este nuevo medio, que contaba cada vez con mayor influencia en la gestión de bibliotecas. La nueva versión de la lista fue desarrollada por los mismos autores que llevaron a cabo la evaluación, *Joan M. Cherry y Joseph P. Cox* (1996).

⑩ Paralelamente a las evaluaciones anteriormente expuestas, también se abordó la evaluación de las pantallas de los catálogos en línea desde una perspectiva diferente: la de los propios usuarios. Esta faceta representaba una de las más importantes iniciativas del proyecto. La encargada de desarrollarla fue *Annie T. Luk* (1996), que eligió como metodología de investigación el grupo de discusión.

⑩ Los resultados que se desprenden de este experimento son básicamente los siguientes:

⑩ Los elementos bibliográficos más utilizados eran los campos de Título, Autor y Materias. Por otro lado los que menos se utilizaban eran los de ISBN y el número de control (LCCN).

⑩ Durante las sesiones se pidió a los participantes que escogiesen entre cinco formatos distintos de visualización. Cuatro de ellos eran presentaciones directamente capturadas de catálogos en línea reales; el quinto era una simulación que incluía elementos bibliográficos no habituales, como un resumen de contenidos, y estaba adecuado a la lista de evaluación formulada por Chan. El 76% de los participantes optó por este último.

⑩ Los usuarios prefirieron los prototipos de visualización que incluyesen información bibliográfica adicional, como un campo de Notas extenso, y con unas pautas de diseño definidas.

⑩ Con respecto a la división por idiomas, los usuarios de lengua inglesa consideraron como los elementos más importantes el campo Título, el de Autor, los de Materia y la Signatura; por su parte los usuarios de lengua china restaban importancia a este último y se la concedían al área de Notas.

Esta fase del proyecto también ha tenido eco en investigaciones posteriores. Ejemplo de ello es el trabajo publicado por *Wendy Duff y Penka Stoyanova* en 1998.

⑩ Cabe citar otro estudio en el que también se optó por sondear la opinión de los propios usuarios sobre los catálogos en línea. En él, *Shawn Lombardo y Kristine Condic* (2000) calibraban el impacto del cambio de sistema de gestión de bibliotecas desarrollado en una biblioteca universitaria estadounidense, Oakland University.

⑩ Otro estudio realizado por *Lynne C. Howarth y Joseph P. Cox* (1996), cuyo objetivo es comprobar la consistencia de los elementos que más contribuyen a la recuperación e identificación de la información. En otras palabras, intenta definir qué grado de corrección tienen los elementos que, una vez que el usuario llega a la pantalla de visualización de un registro, son los más determinantes a la hora de decidirse por un documento, o reformular la búsqueda.

⑩ A finales de los años noventa la propia IFLA (Internacional Federation of Library Associations and Institutions) decidió por fin abordar la visualización de la información bibliográfica en catálogos en línea; con esta iniciativa perseguía recopilar un corpus de prácticas adecuadas en forma de directrices que ayudase a las bibliotecas a diseñar o rediseñar las presentaciones de sus catálogos. El objetivo de las directrices de la IFLA era recomendar un conjunto estándar de visualizaciones por defecto, definidas como características que se han de proporcionar al usuario que no selecciona otras opciones, incluidos aquellos sin mucha formación.

⑩ Tras la fría acogida del documento de 1998 la IFLA no abandonó la empresa de redactar unas directrices para guiar la visualización de la información bibliográfica en catálogos en línea. Así aparece en 2003 un nuevo documento (IFLA, 2003) y su consecuente convocatoria de recepción de opiniones y comentarios. En la propia introducción de este documento se expresa que existía la necesidad de presentar un documento que recogiese los comentarios y revisiones vertidos sobre el anterior borrador.

2. Satisfacción del usuario y Opac en la Biblioteca del Colegio Nacional de Buenos Aires.

2.1 Colegio Nacional de Buenos Aires

2.1.1 Breve reseña histórica.

El Colegio Nacional de Buenos Aires (CNBA), perteneciente a la Universidad de Buenos Aires, tiene su sede en la calle Bolívar 263 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en la República Argentina. Es uno de los edificios de la tradicional Manzana de las Luces, ubicada en el barrio porteño de Monserrat, a solo 200 metros de la Plaza de Mayo, y forma parte del casco histórico urbano.

En el lugar donde hoy funciona este establecimiento, funcionaron diversas instituciones escolares siglos antes de su fundación, siendo consideradas aún por el mismo Colegio, como si se tratara de una misma institución.

2.1.2 Cronología

1654 – El Cabildo de Buenos Aires encomendó a la orden de los jesuitas atender la educación juvenil.

1661 – Se instalaron en el solar que luego sería denominado la Manzana de las Luces.

1772 – Expulsados los jesuitas, el Virrey Vértiz fundó el Real Colegio de San Carlos.

1783 – Vértiz creó el Real Convictorio Carolino que existió hasta 1806, cuando con motivo de la invasión inglesa sus aulas fueron transformadas en cuartel.

1817 – Juan Martín de Pueyrredón organizó el Colegio de la Unión del Sud.

1823 – Bajo el patrocinio de la flamante Universidad de Buenos Aires (1821), se transformó en el Colegio de Ciencias Morales.

1836-41 – Rosas entregó el colegio a religiosos jesuitas que luego expulsó y lo denominaron Colegio de San Ignacio.

1863 – El Presidente Bartolomé Mitre creó en el mismo lugar el Colegio Nacional.

1911 – El Colegio es incorporado a la Universidad de Buenos Aires.

1958 – Risieri Frondizi, Rector de la Universidad de Buenos Aires, y Florencio Escardó, Vicerrector de la misma, convierten al CNBA de un colegio de régimen masculino en una institución de enseñanza mixta.

2.2 Biblioteca del Colegio Nacional de Buenos Aires

Por decreto del Presidente Mitre, el 14 de marzo de 1863, con la fundación del Colegio Nacional de Buenos Aires, se inició la Biblioteca. El tamaño aproximado de su colección no alcanzaba aún grandes dimensiones, pero un informe de 1868, señala que el catálogo de la Biblioteca alcanzaba ya los 1644 volúmenes. Durante la gestión como Rector del Dr. Juan Nielsen (1924-1941) se mejoró notablemente la Sala de lectura. En aquel período la colección alcanzó a los 25.000 volúmenes. Dentro del mismo lapso, en 1931 y en 1934, la Biblioteca se benefició con dos donaciones extraordinarias. En 1931 recibió la del bibliófilo Juan Canter (1895-1960); en 1934 albergó la del historiador y ex profesor del Colegio José Juan Biedma (1864-1933). El prestigio del Colegio favoreció la recepción de muchas donaciones particulares valiosas. Durante los últimos años, la Asociación Cooperadora "Amadeo Jacques" se constituyó en una de las mayores fuentes de beneficio para la Biblioteca. Resultan también muy importantes los aportes que realiza la Asociación de Ex Alumnos del Colegio.

En 1994, el Consejo Superior de la Universidad dispuso los "Lineamientos para una política bibliotecaria de la Universidad de Buenos Aires" (Res. (CS) 222/94), encomendando a la Coordinación General del Sistema de Bibliotecas y de Información

(SISBI) la organización de una red de bibliotecas, por lo tanto, la Biblioteca del Colegio Nacional siguió dichas pautas. Las acciones que se implementaron, se detallan a continuación:

- **Software:** Se comenzó utilizando el gestor de base de datos para bibliotecas MicroISIS, que funciona bajo el sistema operativo DOS. En 1998, cuando surge oficialmente el mismo gestor bajo el sistema operativo Windows, WinISIS en su versión 1.3, (ya que su estructura se ajusta a las ya existentes de MicroISIS para DOS), se trabaja con ambas aplicaciones, hasta la actualidad.
- **Formato de entrada de datos:** para continuar con los lineamientos para la política bibliotecaria de la UBA (Res. (CS) 222/94), se implementó el formato BIBUN, (formato común para registro de información documental en bibliotecas universitarias), como formato común para la descripción bibliográfica en las bases de datos propias de cada biblioteca y en la información que se envíe al Catálogo Colectivo Nacional Universitario de Libros (CCNUL).
- **Sistema de catalogación y clasificación:** entre las acciones a corto plazo que se efectuaron durante ese período, la más dificultosa resultó la conversión retrospectiva de los registros, que incluyó la recatalogación, es decir, reemplazar las Reglas de Catalogación Vaticanas (Códigos de Reglas Vaticanas de la Biblioteca del Vaticano) por las Reglas de Catalogación Anglo-Americanas segunda edición (RCA2), a efectos de la normalización de los asientos bibliográficos que permitían su incorporación a catálogos colectivos, lo mismo ocurrió al pasar la clasificación por materias de Clasificación Decimal Universal (CDU) a descriptores u otras clasificaciones alfabéticas.

Implementar estas tareas fue difícil, ya que hubo que entrenar al personal que, en un comienzo, carecía de formación bibliotecológica.

En el año 1999, y para acelerar los procesos se creó una base de datos auxiliar con datos mínimos, en esa época sumando ambas bases se llegaba a un total de 25.000 registros automatizados.

A la fecha, la planta del sector de Procesos Técnicos cuenta con dos bibliotecarios titulados, dos estudiantes de la carrera de Bibliotecología y tres empleados administrativos con título secundario. El personal del sector de Procesos Técnicos continúa capacitándose, asistiendo a cursos y reuniones técnicas mensuales, ofrecidas por el SISBI, tratando de incorporar las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TICs) en la producción de nuevos servicios para los usuarios. Los repertorios que se utilizan para la descripción bibliográfica son:

- ○ **El sistema de Clasificación Decimal de Dewey (CDD):** (sistema de clasificación del conocimiento que lo conforman diez grandes clases, basados en un orden jerárquico decimal, que abarca desde los temas más amplios hasta los más concretos).

- ○ **Las Reglas de Catalogación Anglo-Americanas, segunda edición -RCA2:** (conjunto de reglas que se aplican a la descripción bibliográfica y que proveen la forma que deben adoptar los encabezamientos, permiten determinar los puntos de acceso en un catálogo y brindan pautas para describir distintos tipos de documentos).

- ○ **Tesauros:** (listas que contienen los “términos” empleados para representar los conceptos, temas o contenidos de los documentos, con miras a efectuar una normalización terminológica que permita mejorar el canal de acceso entre los usuarios y la biblioteca).

- ○ **Listado de Palabras Claves:** (lista que emplea términos que no forman parte de un vocabulario controlado como los Tesauros, sino que utiliza términos del lenguaje natural, con el mismo objetivo: representar los conceptos contenidos en los documentos).

- ○ **Tablas de tres números de Cutter:** (es una tabla alfanumérica que se utiliza combinada con la CDD para la ubicación del material bibliográfico en el estante).

Dentro de los próximos pasos a seguir, está la modificación del OPAC, para adaptarlo a la modalidad de búsqueda de los usuarios.

El OPAC actual de la biblioteca, fue diseñado por una empresa particular, teniendo en cuenta las necesidades propias de la Institución. La información para la recuperación del acervo de la biblioteca se toma directamente de las bases de datos Isis que maneja la biblioteca, pero a través del uso se han ido detectando problemas, los cuales al estar este software programado en lenguaje Pascal, hace más dificultosa su corrección, es por esta razón también que se está pensando cambiar por uno diseñado dentro del CNBA con la participación de informáticos y bibliotecarios conjuntamente, teniendo en cuenta los errores detectados, las actualizaciones tecnológicas y por sobre todo, las necesidades de los usuarios de la biblioteca.

2.3 Definición y justificación del problema.

¿Qué cambios se deberían introducir en el OPAC de la Biblioteca del Colegio Nacional de Buenos Aires (BCNBA), para hacer más eficaz la búsqueda y recuperación de la información por parte del usuario?

2.3.1 Objetivos

Objetivos generales

- Analizar la incidencia de la aplicación de las nuevas tecnologías en la catalogación, clasificación y recuperación de la información.
- Conocer la opinión y grado de satisfacción de los usuarios/estudiantes (reales y potenciales) de la Biblioteca del Colegio Nacional de Buenos Aires, en relación a la recuperación de la información por medio del OPAC.
- Mejorar la actual base de datos estudiando la interacción de nuestros usuarios con ésta.
- Diseñar y construir un sistema de información que sea útil y sencillo, donde el flujo de comunicación con los usuarios sea de buena calidad y que éste se produzca en ambas direcciones estableciendo un puente de comunicación con éstos a través de diversas modificaciones e implementaciones en la aplicación que aloja la referida base de datos.

Objetivos particulares

□ Determinar el grado de conocimiento que los usuarios poseen en el momento de efectuar una búsqueda en el OPAC. □ Establecer que durante la consulta al OPAC, los usuarios ven satisfechas sus necesidades de información en las búsquedas. □ Conocer el nivel de accesibilidad a la base de datos y la obtención de los documentos que forman parte de la colección.

2.3.2 Hipótesis de trabajo

El fin de una biblioteca y de sus catálogos debe ser permitir encontrar el libro, el autor, el tema que busca y mostrar todo lo que la biblioteca tiene sobre eso. Por esta razón, el bibliotecario debe tener en cuenta y respetar la manera en que los usuarios acostumbran a expresar los temas, aunque a veces esto demande sacrificar cierta lógica o simplicidad.

2.3.3 Métodos y técnicas a emplear

Este proyecto se inicia con la búsqueda, selección, revisión y análisis de la literatura existente sobre la evolución de los catálogos bibliográficos, la interacción persona-ordenador, la recuperación de información en OPACs y su visualización, los diversos estudios desarrollados sobre evaluación a OPACs y a sus interfaces de presentación de información. En la segunda parte, y dentro del contexto del CNBA, estimamos conveniente realizar un estudio de usuarios, para comprobar cómo interaccionan con la base de datos, comprender sus necesidades, valorar elementos habituales y comunes de sus modelos mentales aprendidos en la utilización de las bases de datos y sus requerimientos asociados a sus necesidades.

2.3.4 Universo de estudio

En esta investigación, la población objeto de estudio, estará conformada por los estudiantes del Colegio Nacional de Buenos Aires. Según información suministrada por el Departamento de Alumnos, la población total de estudiantes es de 2134, repartidos en los tres turnos (Mañana-Tarde-Vespertino).

2.3.5 Tipo de estudio

Esta investigación, se inicia como un estudio exploratorio. Tal como los define Dankhe (1986), los estudios exploratorios nos sirven para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas del comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales de determinada área, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones (postulados) verificables.

2.3.6 Técnicas de recolección de datos

La información necesaria para la realización de esta investigación, se obtendrá a través de un instrumento directo de recolección de datos, como es la encuesta de opinión. El cuestionario formulado, constará de 5 preguntas:

- 2 preguntas cerradas de respuesta única
- 1 pregunta con posibilidad de seleccionar más de una opción.
- 1 pregunta según una escala de valoración que va del 1 (malo) al 4 (muy bueno)
- 1 pregunta abierta

La encuesta se distribuirá en las aulas tanto a usuarios reales como potenciales. El formulario tipo para realizar esta encuesta es el **Anexo 1**.

2.3.7 Análisis de resultados

Como se mencionara anteriormente –apartado: **universo de estudio**–la población objeto de estudio, será el alumnado. Para decidir el tamaño de la muestra se determinó establecer tres (3) grupos de usuarios: alumnos de turno mañana, alumnos de turno tarde y alumnos del turno vespertino. Ante la imposibilidad de estudiar toda la población, se seleccionó un conjunto de usuarios representativo para el estudio a través de un muestreo estratificado, dentro de cada grupo se eligió una fracción de muestreo y a partir de esta definición de la población, se aplicó la herramienta (encuesta) en cada uno de los grupos a través de la técnica de muestreo aleatorio simple.

El siguiente es el análisis derivado de la aplicación de la encuesta (Anexo 1), en el cual se interpretan cada uno de los resultados obtenidos y reunidos en el Anexo 2. El método de análisis es pregunta a pregunta, en cada una se indican los porcentajes de respuesta y se complementan con algunos de los comentarios hechos por los encuestados y algunas consideraciones percibidas por la autora frente la aplicación de la encuesta:

Punto 1: Indica a que año y turno perteneces. Por intermedio de la Dirección de tutorías del Colegio Nacional de Buenos Aires, se hizo entrega de sobres conteniendo los formularios de encuestas para cada año, división y turno, (el detalle se observa en el punto 1 del Anexo 2), para ser repartido entre los alumnos seleccionados al azar. Del 100% (385) de encuestas repartidas, tanto el Turno Mañana (TM), como el Turno Tarde (TT), representan el 64% (260), mientras que el Turno Vespertino (TV) el 25% (95), no entregaron las respuestas el 8% (30) del total de los alumnos seleccionados.

A los efectos de hacer una evaluación correcta, es necesario señalar como se compone la grilla del alumnado del CNBA:

Turno Mañana: 5 divisiones de 1º año con 166 alumnos, 5 divisiones de 2º año con 164 alumnos, 5 divisiones de 3º año con 148 alumnos, 5 divisiones de 4º año con 135 alumnos, 5 divisiones de 5º año con 142 alumnos, 4 divisiones de 6º año con 92 alumnos

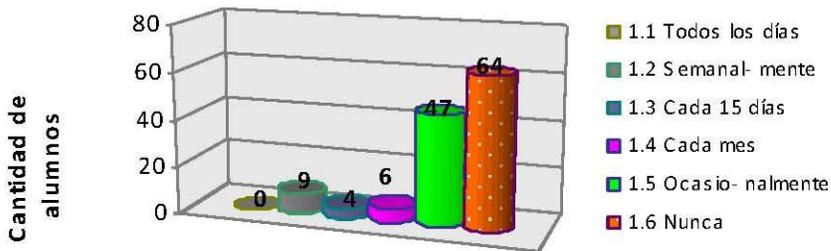
Turno Tarde: 6 divisiones de 1º año con 184 alumnos, 5 divisiones de 2º año con 154 alumnos, 5 divisiones de 3º año con 141 alumnos, 5 divisiones de 4º año con 126 alumnos, 5 divisiones de 5º año con 136 alumnos, 1 división de 6º año con 10 alumnos

Turno Vespertino: 5 divisiones de 1º año con 140 alumnos, 5 divisiones de 2º año con 131 alumnos, 5 divisiones de 3º año con 125 alumnos, 4 divisiones de 4º año con 98 alumnos, 2 divisiones de 5º año con 42 alumnos.

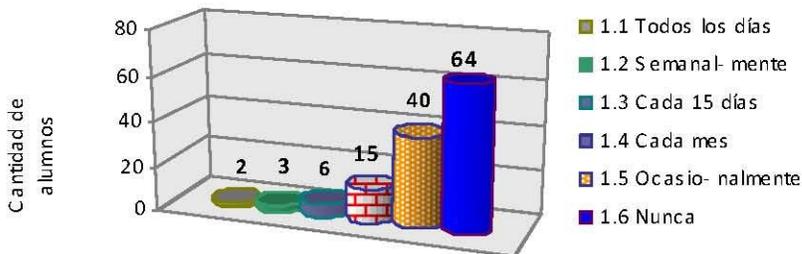
Punto 2: ¿Con qué frecuencia sueles utilizar el catálogo en línea (OPAC) de la Biblioteca del CNBA. (señala una respuesta). Los alumnos encuentran en esta pregunta seis (6) opciones de respuesta posible, de las cuáles solo pueden responder una sola de ellas. En los cuadros se observa el resultado total según el turno al que concurre el alumno. El total por cada año y división se encuentra detallado y graficado en el Anexo 2. Los valores representados en las figuras, corresponde a la cantidad de alumnos totales según el turno en el que concurren.

Si bien los alumnos concurren a la Biblioteca, es muy alto el porcentaje (52%) de desconocimiento que tienen con respecto a la utilización del catálogo en línea, y esto puede ocurrir ya sea por falta de información de la existencia del mismo, por no encontrar la información que buscan, por no formular correctamente una estrategia de búsqueda, por desconocer los términos empleados para la recuperación de la información. Como puede observarse, estas son debilidades muy marcadas que deben ser tenidas en cuenta por la Dirección de Biblioteca. Algunos alumnos, que representan el 34% (120) dicen utilizarlo en forma ocasional, argumentando que no encuentran lo que buscan o que la interfaz de consulta es poco amigable y eso los desanima a consultar. Otros usuarios, lo utilizan porque tienen hermanos mayores, y los han informado. En los cuadros siguientes, se observa más detalladamente, el comportamiento de los usuarios por turno. (Para ver por año y por curso, revisar Anexo 2)

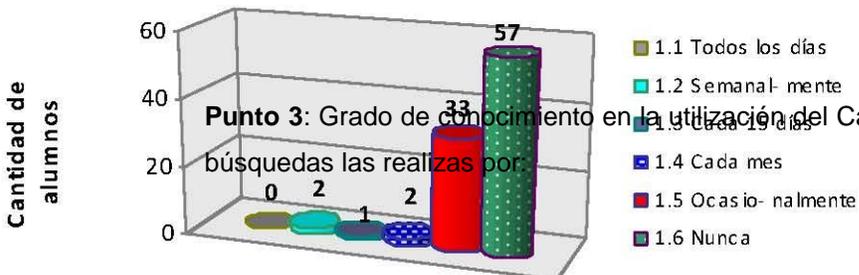
Turno mañana



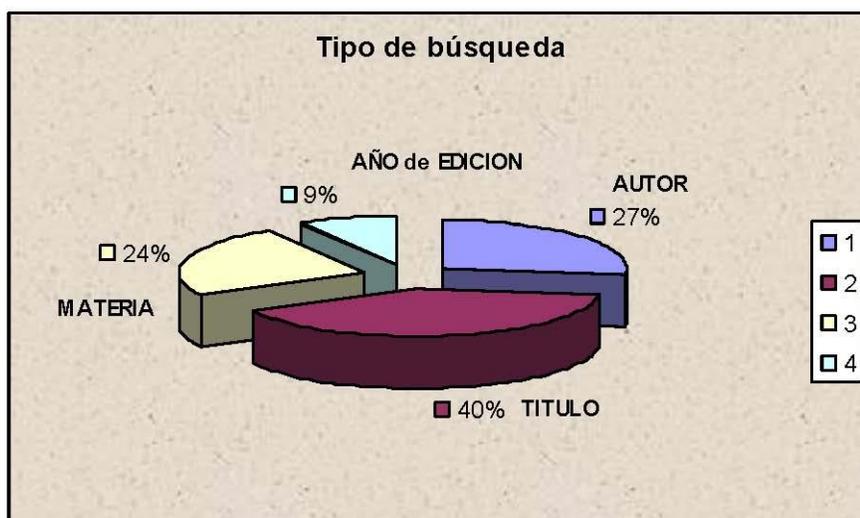
Turno tarde



Turno Vespertino



Punto 3: Grado de conocimiento en la utilización del Catálogo en línea: **a) Las búsquedas las realiza por:**

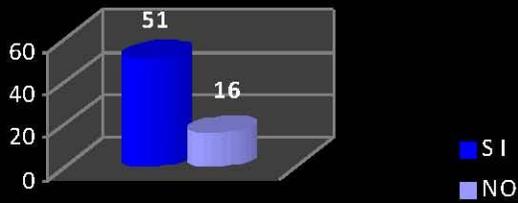


La mayoría de los usuarios utiliza los tipos y opciones de búsqueda determinados por defecto en el OPAC, siendo el campo título (40%) el más utilizado por los alumnos de los 3 turnos. Existía la posibilidad de señalar más de una opción en este caso, pero la mayor cantidad de combinaciones utilizadas fue la de Autor/Título. Algunos usuarios señalaron que la búsqueda por Materia (24%), presenta dificultades para recuperar la información y esto puede deberse a que no se utiliza el término normalizado asignado al área temática o porque es una búsqueda específica, que tal vez no está contemplada dentro de los descriptores temáticos del material analizado dentro del catálogo bibliográfico.

b) Consideras necesario incorporar combinaciones en los términos de búsqueda (AND – OR – NOT). En estos gráficos se puede observar que a partir de las respuestas del punto 1, indicando una gran cantidad de alumnos que **nunca** utilizan el OPAC y sin perder de vista la grilla o plantel estudiantil del CNBA, los valores van disminuyendo.

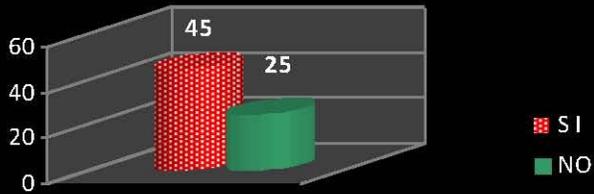
Turno mañana

Cantidad de alumnos



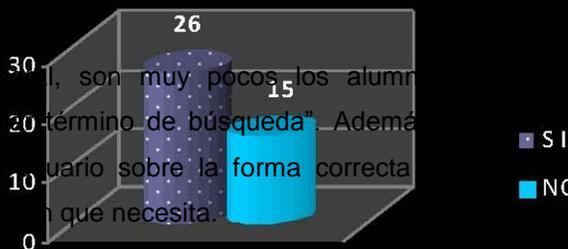
Turno Tarde

Cantidad de alumnos



Turno Vespertino

Cantidad de alumnos



...son muy pocos los alumnos que interpretan correctamente el concepto de "término de búsqueda". Además parece de ayudas e indicaciones claras que debe seguir para recuperar la información que necesita.

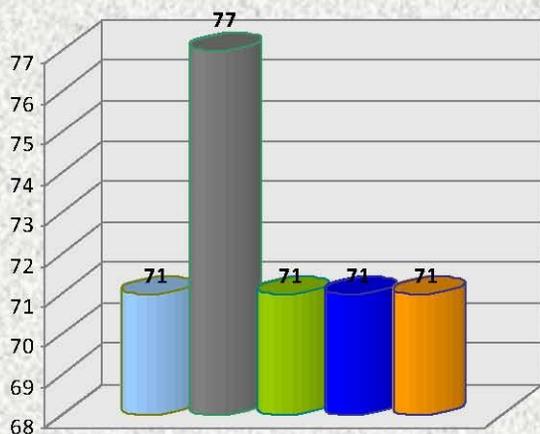
Punto 4: Valora las siguientes afirmaciones marcando con **X** la opción que corresponde a tu nivel de satisfacción.

- a. tipeado y ortografía,
- b. estrategias de búsqueda incorrecta,
- c. nombres propios mal indicados,
- d. desconocimiento de los comandos del sistema,
- e. desconocimiento del lenguaje documental.

| |
|---|
| 4.1 El catálogo en línea (OPAC) te resulta fácil de usar |
| 4.2 La interfaz de búsqueda del OPAC es amigable |
| 4.3 Las ayudas que presenta el OPAC en su página inicial, te son útiles para plantear la búsqueda |
| 4.4 Te resulta sencillo establecer los términos adecuados para |

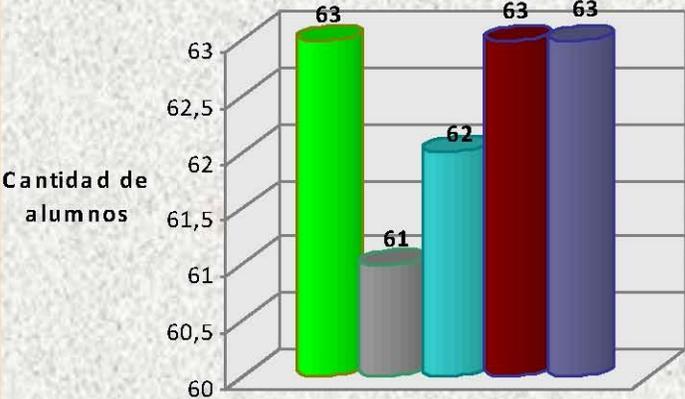
Del 100 % (877) de las respuestas, que en este caso se podía elegir más de una opción), ha tenido el resultado muy parejo, 20% en cada una de las valoraciones, si bien no tiene un por qué definido, se puede inferir que el motivo de tan bajo porcentaje en cada una de las valoraciones, merece un estudio concreto.

Turno mañana



- 4.1 El catálogo en línea (OPAC) te resulta fácil de usar
- 4.2 La interfaz de búsqueda del OPAC es amigable
- 4.3 Las ayudas que presenta el OPAC en su página
- 4.4 Te resulta sencillo establecer los términos adecuados
- 4.5 El resultado de la búsqueda en el OPAC es satisfactoria

Turno tarde



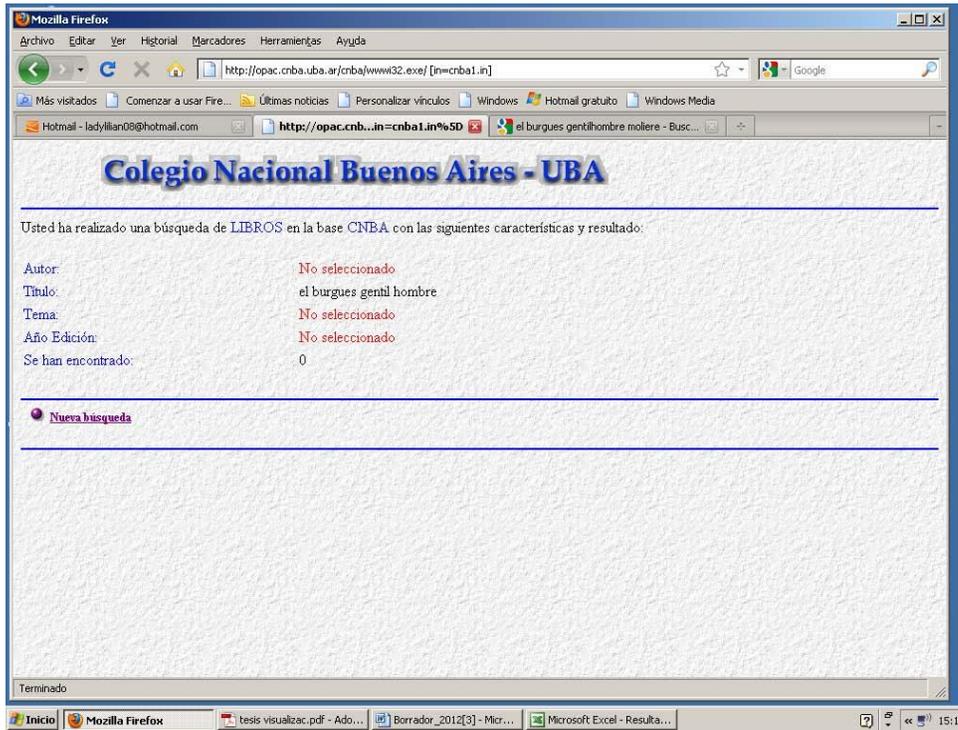
- 4.1 El catálogo en línea (OPAC) te resulta fácil de usar
- 4.2 La interfaz de búsqueda del OPAC es amigable
- 4.3 Las ayudas que presenta el OPAC en su página
- 4.4 Te resulta sencillo establecer los términos adecuados
- 4.5 El resultado de la búsqueda en el OPAC es satisfactoria

Punto 5: Realiza cualquier comentario, sugerencia y/o propuesta de mejora para la utilización del catálogo en línea (OPAC) de la Biblioteca.

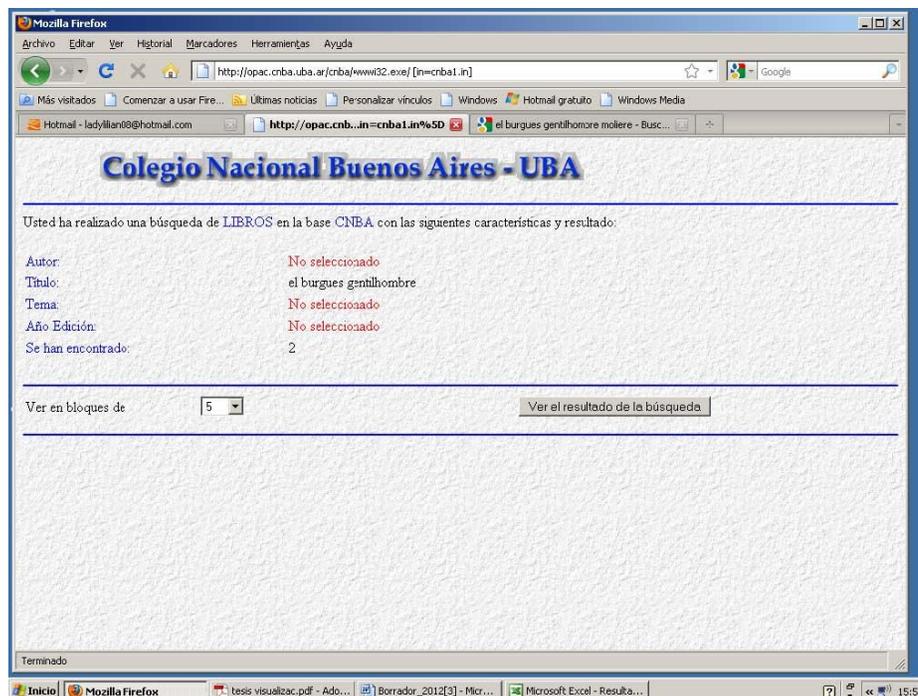
Muy pocos alumnos han respondido este punto, tal es así que no se puede cuantificar, pero en su mayoría, los alumnos argumentan desconocimiento del catálogo en línea, no saben que existe, y no saben como utilizarlo, por lo tanto piden mayor difusión, lo que trae aparejado la necesidad de profundizar y diseñar un plan de formación de usuarios mas completo. A su vez, los alumnos que suelen utilizar el catálogo, señalan a modo de sugerencia/propuesta, revisar los mensajes de ayuda ofrecidos por el OPAC, porque éstos son escasos.

Ejemplo de búsqueda sin resultado satisfactorio:

Un alumno realiza una búsqueda por título, lo escribe en el campo título y al enviar el formulario de búsqueda, le aparece 0 resultado



No se le indica al usuario la razón por la cual no obtiene resultados en su búsqueda. Por consiguiente, el usuario no puede distinguir si la información que requiere no existe en la biblioteca, si debe utilizar otro término para realizar su consulta o si la posible causa es un error de tipeo u ortografía. La respuesta para este ejemplo, es la siguiente:



3. Conclusiones

Uno de los principios de usabilidad promueve la existencia de un lenguaje común entre el sistema y el usuario. Un usuario experimentado probablemente reconozca el significado de términos como descriptor, ISBN y número de clasificación entre otros, pero un usuario neófito puede llegar a abandonar la consulta si el lenguaje que encuentra en el OPAC es desconocido para él; por esto es recomendable evitar el uso de terminología bibliotecaria en el despliegue etiquetado que se hace del registro bibliográfico, como el uso de abreviaturas y siglas para la descripción del recurso de información. También será adecuado desligarse del esquema de ficha bibliográfica y optar por un formato de presentación de la información más apropiada para el usuario. Como parte del éxito del OPAC está ligado a la estructura de la base de datos bibliográfica, sería posible enriquecer los registros con la inclusión de enlaces a las portadas de los libros, resúmenes, tablas de contenido, cualquier información que le permita aprovechar al usuario los beneficios del hipertexto y la recuperación de la información electrónica. Es importante un estudio de usuarios que centre aún más sus esfuerzos en el análisis de los usuarios y sus necesidades, ya que en ellos se han generado nuevas expectativas frente al OPAC a causa de las facilidades que encuentran en la Web en relación con los procesos de búsqueda y recuperación de información. Un estudio sobre el sistema actual no sería aconsejable, pues se limitaría a obtener respuestas enmarcadas en las dificultades a las que se enfrentan con el OPAC actual y éstas son evidenciadas en los resultados de este trabajo. El aspecto del diseño de la interfaz del OPAC es muy importante, ya que puede considerarse como la intermediaria entre el usuario y el sistema. De la claridad de ésta depende que el usuario pueda o no interactuar con él. El sistema debe proporcionar opciones simples que no requieran la utilización de instrucciones de difícil comprensión, ya que el OPAC por sí mismo, debe ser lo suficientemente explicativo para el usuario. Gran parte de los usuarios se encuentran familiarizados con internet, lo cual genera expectativas sobre sistemas que les permitan acceder a mucha información y a elementos de distintas páginas que están enlazadas a partir de criterios de asociación. Dar al OPAC un mayor protagonismo convirtiéndolo en una herramienta que le permita al usuario no solo interactuar con el sistema a través de la relación pregunta/respuesta, sino que el usuario y OPAC interactúen a través de las mejoras incorporadas.

La transformación que enfrentan las bibliotecas por las nuevas tecnologías es tan vertiginosa y desconcertante que hace pensar en un cambio de paradigmas. A manera de conclusión, como profesionales de la Información, debemos tomar conciencia que es necesario reformular los Procesos Técnicos (catalogación, clasificación, indización, puntos de acceso y visualización de la información), a partir de la opinión de nuestros usuarios, como así también analizar la situación actual del OPAC ante los populares motores de búsqueda y a partir de esta realidad, asumir nuestra responsabilidad como intermediarios y facilitadores entre los usuarios y los sistemas.

4. Bibliografía:

- **Caro-Castro**, Carmen; Cedeira Serantes, Lucía; Travieso Rodríguez, Crispulo: La investigación sobre recuperación de información desde la perspectiva centrada en el usuario: métodos y variables. Revista Española Documentación Científica, v.26, no. 1, 2003. pp. 40-55.
- **Del Rey**, Alfredo (1979) Consideraciones sobre los usuarios de los sistemas en línea de recuperación de la información. Revista Española de Documentación científica, v2. no 4, 1979
- **Frías**, José Antonio: La utilización del catálogo por los usuarios de la Biblioteca: luces y sombras. Revista general de Información y Documentación. Vol. 7, no. 1. Servicio de Publicaciones Universidad Complutense, Madrid. 1997.

- **Marcos Mora**, Mari Carmen. La visualización en el proceso de búsqueda y recuperación de información [en línea]. En Rovira, C.; Codina, L. (dir.). Documentación digital. Barcelona: Sección Científica de Ciencias de la Documentación del Departamento de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Pompeu Fabra, 2004. <http://www.documentaciondigital.org>

ISBN: 84-88042-39-6.
- **Marcos Mora**, Mari Carmen. Mejoras en la consulta y presentación de los resultados en catálogos en línea. IV Congreso de Interacción Persona-Ordenador (junio 2003, Vigo). [Actas en Cd-rom].
- **Marcos Mora**, Mari Carmen: Interacción en interfaces de recuperación de información: conceptos, metáforas y visualización. Trea. Gijón, 2004. 354p. □ **Monfasani**, Rosa; Curzel, Marcela: Usuarios de la información: formación y desafíos. Alfagrama, 2006. □ **Moscoso**, Purificación; Ortiz-Repiso, Virginia: OPACs en web: entre la tradición y la innovación. Información y Cultura no. 6, 2002. p.34-52.

- **Ortega**, Marisa: Un usuario desconcertado es un usuario perdido: funcionalidades del OPAC 2.0. Trabajo de curso para la materia Seminario de Investigación Bibliotecológica. IFTS 13, CABA. 2009.
- **Pichinini**, Mariana; Martínez, Ana M.: La búsqueda por materia en el catálogo en línea: los problemas del usuario. Boletín Bibliotecológico de La Plata, 1996 no. 4, p.1-11.

- **Rucks**, Cristian Nicolás: Los catálogos en línea de acceso público [OPACs]: un estado de la cuestión. Información y Cultura no. 1, 1999. p.89-99 □ **Salvador Oliván**, José : Recuperación de la información. Alfagrama, 2008.

- **Silvera Iturrioz**, Claudia: Los bibliotecarios en la sociedad de la información. ACIMED 13(3), 2005.
- **Travieso**, Crispulo: La visualización de la información en catálogos en línea. Rojas Eberhard, 2007.
- **Zambrano Silva**, Salvador; Villanueva Pla, Enrique; Rus Molina, Lola: La perspectiva de los usuarios: recuperación de información y usabilidad. Anales de documentación, no. 10. 2007. pp. 451-483.

5. Anexos

5.1 Anexo I. Formulario de recolección de datos

**Colegio Nacional de Buenos Aires
Biblioteca**

Esta encuesta tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción de los usuarios en la búsqueda y recuperación de la Información.

Muchas gracias por tu colaboración.

1-Indica a que año y turno perteneces: 1º 2º 3º 4º 5º 6º TM TT TV

2 -¿Con qué frecuencia sueles utilizar el catálogo público de acceso en línea (OPAC) de la Biblioteca del CNBA? (señala una respuesta)

- 2.1 – Todos los días
- 2.2 – Semanalmente
- 2.3 – Cada 15 días
- 2.4 – Cada mes
- 2.5 – Ocasionalmente
- 2.6 – Nunca
- 3 – Grado de conocimiento en la utilización de Catálogo en línea (OPAC)

3.1 – La búsqueda la realizas por:

- AUTOR
- TÍTULO
- MATERIA
- AÑO de EDICIÓN

3.2 – Consideras necesario incorporar combinaciones en los términos de búsqueda? (señala una respuesta)

- a. tipeado y ortografía,
- b. estrategias de búsqueda incorrecta,
- c. nombres propios mal indicados,
- d. desconocimiento de los comandos del sistema,
- e. desconocimiento del lenguaje documental.

| |
|--|
| 4.1 El catálogo en línea (OPAC) te resulta fácil de usar |
|--|

SI NO



4 – Valora las siguientes afirmaciones, marcando con **X** la opción que corresponde a tu nivel de satisfacción. (1: malo; 2: regular; 3: bueno; 4: muy bueno)

- a. tipeado y ortografía,
- b. estrategias de búsqueda incorrecta,
- c. nombres propios mal indicados,
- d. desconocimiento de los comandos del sistema,
- e. desconocimiento del lenguaje documental.

| |
|--|
| 4.1 El catálogo en línea (OPAC) te resulta fácil de usar |
|--|

| |
|--|
| 4.2 La interfaz de búsqueda del OPAC es amigable |
|--|

| |
|---|
| 4.3 Las ayudas que presenta el OPAC en su página inicial, te son útiles para plantear la búsqueda |
|---|

| |
|--|
| 4.4 Te resulta sencillo establecer los términos adecuados para realizar la búsqueda en el OPAC |
|--|

| |
|---|
| 4.5 El resultado de la búsqueda en el OPAC es satisfactoria |
|---|

Ejemplos:

5 -Realiza cualquier comentario, sugerencia y/o propuesta de mejora para la utilización del catálogo en línea (OPAC) de la Biblioteca