

Título del trabajo: Evaluación del catálogo en línea de la Biblioteca Nacional de Cuba José Martí.

Introducción

La Biblioteca Nacional de Cuba José Martí (BNCJM) tiene como objetivo principal salvaguardar el patrimonio bibliográfico de la nación cubana. Es la encargada de adquirir, preservar y conservar lo más valioso del acervo documental del país, y lo más representativo de la cultura universal.

Desde la inauguración de la biblioteca en 1901 y a pesar de las condiciones poco favorables, siempre existieron inquietudes de intelectuales en cuanto al desarrollo del procesamiento técnico de sus documentos, ya en 1910 se inicia la confección del catálogo general de la Biblioteca Nacional, sobre bases empíricas. Comenzando en 1938 por parte del escritor José Antonio Ramos la reorganización técnica de la biblioteca, se emprende la catalogación y clasificación de la totalidad de los fondos sobre bases más científicas.

Con la creación en 1959 del Departamento de Catalogación y Clasificación de la Biblioteca Nacional, se comenzó un intenso trabajo de recatalogación y reclasificación (utilizando el Sistema Dewey) del fondo existente en la biblioteca, al mismo tiempo que se enfrentaba el reto representado por el constante ingreso de nuevos fondos. A partir del triunfo de la Revolución y como parte de la política cultural del gobierno, se inicia la creación de una amplia red de bibliotecas públicas que se extiende por todo el territorio nacional y cuenta con la Biblioteca Nacional como órgano cabecero. Entre las múltiples actividades que emprende la Biblioteca se encuentra el procesamiento centralizado de los libros destinados a las bibliotecas recién fundadas y de aquellos documentos adquiridos periódicamente para ellas.

Como resultado de la experiencia en la catalogación y clasificación obtenida por la Biblioteca Nacional, en 1966 se publican "Los principios y reglas mínimas de catalogación y clasificación para bibliotecas", que constituyó una guía para el trabajo de todas las bibliotecas del país, pues estaban basados en los distintos manuales y reglas conocidos hasta el momento. Esta publicación, conjuntamente con la Lista de encabezamientos de materia, publicada en 1963 y distribuida de forma gratuita a todas las bibliotecas del país, constituyeron herramientas imprescindibles para el trabajo técnico y como material docente en las escuelas de bibliotecarios. (León, 2009)

Con el paso del tiempo y debido al desarrollo del trabajo en las instituciones bibliotecarias, se hacían cada vez más difícil el logro de uniformidad en la utilización

de normas para el procesamiento de los documentos. Ante esta situación y con el objetivo de comenzar la normalización de la descripción bibliográfica, el Comité de Normalización del SNICT impulsa, a partir de 1979, la elaboración de un conjunto de normas nacionales y ramales de descripción bibliográfica, con la participación de especialistas de diferentes instituciones y donde la Biblioteca Nacional jugó un papel preponderante.

Como resultado de los esfuerzos de normalización de IFLA se habían publicado en 1974 las ISBD(M), y en 1978 las AACR2; lo cual permitió la confección de la Norma Cubana de Descripción Bibliográfica de Libros y Folletos, que se concluyó en 1981.

Durante los años 90 se generalizó el uso de las AACR2 para la descripción bibliográfica de libros y folletos e ISBD para diferentes materiales, las cuales siguen vigentes en la actualidad.

La automatización en los catálogos

Ya en la década de los 80, además de los conocidos catálogos tradicionales que representan la información derivada de los documentos, la BNCJM comenzó aplicar el Sistema General de Almacenamiento y Búsqueda Informativa (CDS/ISIS), para el procesamiento de los documentos, con formatos elaborados por especialistas de la propia Biblioteca.

En 1994 se desarrolla en Cuba la LX Conferencia General de IFLA, donde se presenta el manual del formato UNIMARC para registros bibliográficos. Un grupo de especialistas cubanos estudiaron el nuevo formato y determinaron los campos bibliográficos que debían estar contenidos en las BD. La rectora de la prueba piloto, sería la Biblioteca Nacional, posteriormente lo haría extensivo al resto de las Bibliotecas Públicas del país.

Desde el 2003 se comenzó a trabajar en la implantación de una aplicación Web que permitiera gestionar todo el flujo de trabajo de la BNCJM. Este proyecto se concretó en el año 2011 con la creación de un grupo de desarrollo para lograr un Sistema de Gestión Bibliotecaria (SIGB) que cumpliera con los requisitos de nuestra institución. (Hernández, 2015)

En el mes de enero del 2015 se desplegó una personalización del Koha v.3.06 denominado Xabal, desarrollada por la Universidad de las Ciencias Informáticas (UCI); se migraron 115130 registros bibliográficos con 160285 ejemplares y 987 autoridades personales que se encontraban en las bases de datos en (CDS/ISIS) de la BNCJM a una base de datos centralizada y relacional en MySql.

Lográndose una re-estructuración de los procesos bibliotecarios, alcanzando agilizar el trabajo, y posibilitando contar con una herramienta de gestión bibliotecaria que permitió centralizar la información. Además de contar con un OPAC que facilitaba a través de una mejor interfaz la recuperación y acceso a registros bibliográficos y de autoridades.

La ponencia está dirigida a la valoración de este catálogo, estableciendo para ello los siguientes objetivos.

Objetivo general:

Evaluar el estado actual del catálogo en línea de la Biblioteca Nacional José Martí.

Objetivos específicos

Determinar el grado de satisfacción de usabilidad del catálogo en su respuesta a las necesidades de los usuarios.

Identificar los problemas para la implementación de los Estándares de catalogación, Descripción y Acceso de Recursos (RDA).

Antecedentes:

Los OPAC son el resultado de mayor impacto en la automatización de las bibliotecas; y los usuarios sus principales beneficiarios debido a las posibilidades de acceso y recuperación de la información que permiten.

Fueron muchas las fuentes que se consultaron y tratan el tema de la evaluación de los OPAC, pero para la realización de este trabajo se decidió tener en cuenta la metodología desarrollada por Campos en el 2015, considerando la experiencia como integradora y de alto valor explícito en los resultados que permite obtener.

Según Campos se pueden advertir un conjunto de constantes que debería tener cualquier sistema de evaluación de OPAC's en tres órdenes fundamentales:

1. en cuanto a la amigabilidad y usabilidad del sistema o todo lo referido a sus capacidades ergonómicas.
2. en cuanto a la gestión de los contenidos o todo lo referido a la creación, mantenimiento, reutilización o ajustes del sistema metainformativo.
3. la transparencia del sistema de recuperación de la información.

Capacidad ergonómica

Se trata de reconocer y diseñar, según las particularidades de los usuarios, el diseño de los diálogos, la construcción de los enlaces cognitivos entre usuarios y el sistema, posibilitar la confiabilidad en cuanto a la calidad de la documentación y todo el trabajo de incorporación inteligible de ayuda en línea para poder interpretar e integrar las características polisémicas de los recursos de información. En ello es imprescindible la personalización de los formatos de consulta y recuperación, el reconocimiento y ajuste a los perfiles de los usuarios y las modalidades en la construcción de interfaces. Desde cada una de las propuestas estudiadas se advierte, con mayor o menor complejidad, la importancia que para los sistemas de evaluación de calidad en los OPAC's se intenta predecir y eliminar errores, diseñar interfaces y modelos de control de procesos más cercanos a la comprensión de las comunidades de conocimiento (o discursivas).

Gestión de contenidos

Es de especial importancia la capacidad de enlaces o el redireccionamiento de los OPAC's, en especial en ambientes de software libres, para brindar servicios a tiempo y a la medida de los usuarios, de forma que pueda evitarse la desinformación o la sobresaturación de los usuarios, que no siempre es equiparable con la "falta" de información, sino que cada vez está más relacionada con estrategias no siempre explícitas o culturalmente cercanas a los usuarios.

La gestión de contenidos es relevante sobre todo cuando los documentos no están físicamente en los OPAC's y necesitan de tácticas integradoras para captar recursos en diferentes formatos. Las capacidades lingüísticas se convierten en un potencial significativo para mediar entre los intereses de los usuarios y las capacidades de los sistemas.

Transparencia en la recuperación

Los OPAC's, así como deben ser lo suficientemente claros como para que el usuario no necesite un curso de formación ni un manual para poder consultarlo (capacidad ergonómica) deben permitir facilidades para una eficiente, efectiva y eficaz recuperación de la información. Las tendencias en los modelos de recuperación apuntan al mejoramiento de las capacidades dialógicas de los sistemas desde las estrategias del procesamiento del lenguaje natural o cualesquier otra que viabilice el acceso a recursos relevantes, ahorre tiempo, energías y costes, y que permita cada vez mayor autonomía para los usuarios.

Metodología

Desde su puesta en funcionamiento no se realizaron evaluaciones al catálogo debido al gran cúmulo de información por procesar y al poco personal disponible. Se decidió dar prioridad a la investigación y llenado de registros de autoridad, ya que no se migraron bases de datos de autoridades, debido a que no eran compatible su formato con el MARC21.

Se utilizó una encuesta semiestandarizada para los usuarios con el objetivo de conocer sobre las funcionalidades del catálogo en línea (OPAC) y acerca de su eficacia como elemento de recuperación. Para esto se tuvo en consideración el trabajo de Vázquez sobre la evaluación de la utilización y prestaciones del OPAC de la Biblioteca Central de la UNSTA.

Las preguntas realizadas al personal de bibliotecas, se relacionan con aspectos generales de cada unidad, procedimientos realizados, y manejo del OPAC.

Además, se utilizó la herramienta desarrollada por Campos en el 2015, la misma a pesar de concebida para la red de bibliotecas universitarias permite una completa valoración de los catálogos en línea debido a su abarcador uso de indicadores que potencian su medición y facilita definir resultados con alto grado de depuración. (Ver anexo 2)

Resultados/Discusión

Las encuestas fueron realizadas a usuarios presenciales de las Salas especializadas (Arte, Música, Ruso, Etnología y Mediateca). Estas arrojaron un resultado parcial, debido a que se aplicaron solo durante el segundo semestre del año 2018, además no se incluyeron para este estudio a los usuarios virtuales, ni a otras salas de consulta de la biblioteca. (Ver Anexo 1)

Se encuestaron un total de 35 usuarios, de ellos en su totalidad investigadores y estudiantes.

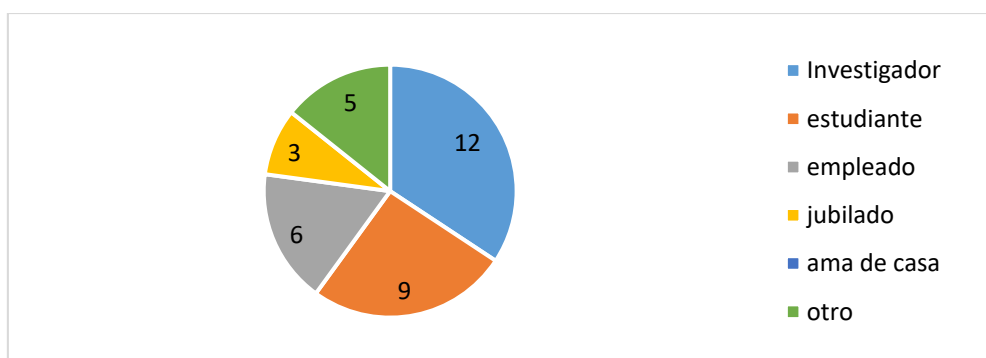


Gráfico 1. Usuarios entrevistados

El acceso al OPAC es realizado de dos a más veces por semana en un 31,4 %, aunque en su mayoría no definen una frecuencia determinada. El 51,4 % lo utiliza para averiguar si existe el material y otros debido a que conocen de la existencia del documento a consultar; haciendo mayor uso del catálogo automatizado, aunque persiste el uso en igual medida del catálogo tradicional.

El sitio donde se aloja el OPAC es fácilmente identificable, su acceso está dado por el portal de la BNCJM y de forma independiente una vez conocida la dirección.

Un 74.3% de los encuestados afirma que aprendió a utilizar el OPAC con la ayuda de los bibliotecarios, un 20% participó de talleres de formación de usuarios, y solo un 5.7% tiene el conocimiento de forma autodidacta.

En su mayoría los usuarios utilizan el catálogo en la biblioteca, y aunque en menor medida también acceden desde sus hogares o centro de trabajo.

La opción de búsqueda más generalizada es a través de la búsqueda avanzada con un 60% de los usuarios encuestados, el otro 40% solo usa la búsqueda simple, y no están familiarizados con otro tipo de búsqueda. Para desarrollar las mismas hacen uso de las búsquedas por autor, título y materia, en menor porcentaje usan las palabras clave u otro elemento.

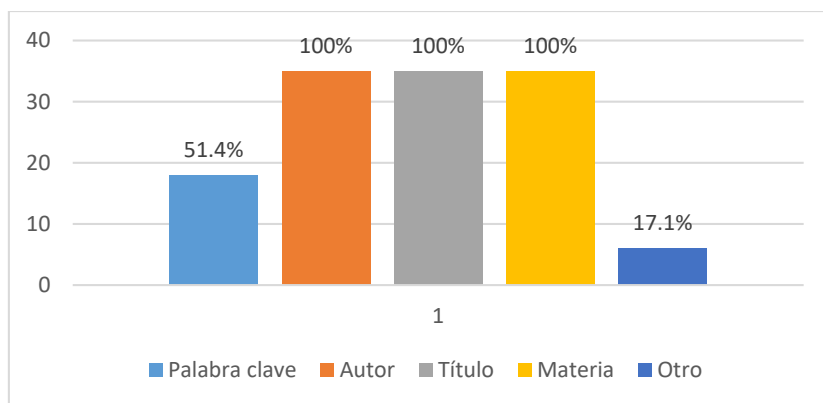


Gráfico 2. Opciones de búsqueda

Los tiempos de permanencia en el OPAC varían, en un 48.6% utilizan más de una hora en el mismo.

El 48.6% de los usuarios casi siempre encuentra lo que busca, un 5.7% siempre encuentra, el 34.3% a veces, mientras que casi nunca el 11.4%. Esto proporciona cierto grado de conformidad por el hecho de que no hubiera usuarios que utilizaran el término nunca cuando se les preguntaba si encontraban la información buscada.

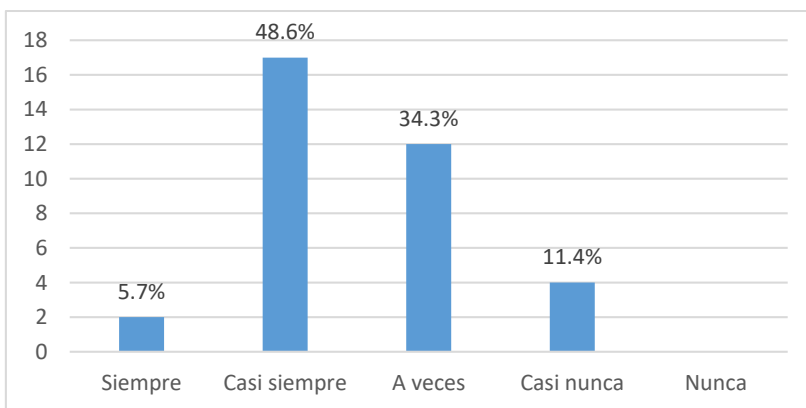


Gráfico 3. Frecuencia con que se encuentra la información

Los principales problemas al consultar el catálogo están en el funcionamiento del SIGB y de conexión, esto se debe a las dificultades que presenta la institución de capacidad en sus servidores, trayendo como consecuencia que aunque la información se encuentre no se visualice y que en ocasiones se detenga el servicio con el objetivo de reindexar el sistema y también dar más capacidad virtual. Cabe señalar que un porcentaje de usuarios no encontró lo que buscaba, y otros definieron que existen otras problemáticas a la hora de consultar el OPAC.

Un índice notable de encuestados (65.7%) da soluciones a los problemas del OPAC a través del personal bibliotecario, mientras que el otro porcentaje consulta a su compañero o abandona la búsqueda.

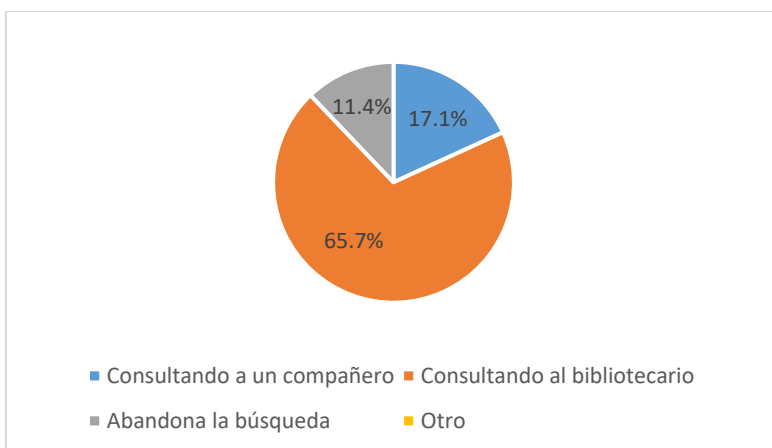


Gráfico 4. Soluciones a problemas del OPAC

De forma general los usuarios encuestados consideran que la información contenida en el catálogo es incompleta, refiriéndose a que el OPAC es regular, manifiestan como principal problema la poca exactitud en la recuperación, el acceso

se afecta por la situación interna de la BNCJM en cuanto a sus servidores, y la información no se visualiza bien en su vista normal.

Evaluación y principales errores detectados

Se desarrollaron los siete puntos de la metodología analizada por expertos de la institución y apoyándose en las encuestas realizadas a los usuarios, permitiendo una evaluación del estado actual del OPAC.

1. Informaciones generales

La cobertura de la base de datos se encuentra acorde a las necesidades de los usuarios de la institución, permitiendo el acceso a diferentes tipologías documentales, y utilizando el idioma asimilable para los que acceden. La URL del OPAC permite identificar la entidad de referencia. El OPAC no incluye otros servicios que respondan con mayor eficacia a la satisfacción de usuarios. Se encuentra desactualizado, la versión con que se cuenta es bastante inferior a las que se usan internacionalmente.

2. Asistencia a los usuarios

El sistema no informa de los servicios de acceso a otras bases de datos o recursos; ni establece instrucciones a los usuarios en cuanto a su registro en el sistema. No cuenta con servicios de sindicación de contenidos, ni de ayudas para realizar otras tareas.

No existe la presencia de listas alfabéticas que den acceso a los contenidos de la ayuda en línea, ni brinda la posibilidad de ofrecer alertas en las diferentes acciones erróneas que pueda cometer el usuario.

La capacidad del sistema de almacenar preguntas y respuesta, como la solución de problemas que no requieran participación de los profesionales de la información es nula. La interacción con el staff en caso necesario, de comunicación para solución de problemas puntuales solo se puede realizar de manera presencial.

En cuanto a las facilidades para el uso de los registros, ya sea para opciones de descarga, exportación o envío de estos, solo permite la descarga de registros sin confeccionar listas, es decir de uno a uno, no permitiendo guardar los mismos en formatos como PDF o Word.

El sistema permite informar a los usuarios de las condiciones de disponibilidad y localización de los recursos para algunos tipos de documentos, en el caso de las publicaciones seriadas solo da la posibilidad de incluir cierta cantidad de ejemplares

produciendo errores como la eliminación de registros si se excede en la inserción de los mismos.

3. Prestaciones en la búsqueda y recuperación

El sistema da la posibilidad de enunciar y recuperar los registros por elementos que amplían de esta forma las posibilidades de catálogo tradicional, aunque la exactitud en la recuperación no se logra de la forma esperada. Cabe mencionar por otra parte que ofrece la oportunidad de búsqueda por palabras clave y el uso de operadores que auxilian en las búsquedas, además da acceso y visualización de registros de autoridad.

Se cuenta con el uso de búsqueda simple y avanzada, aunque no tiene la capacidad de almacenar las estrategias de búsqueda para una nueva configuración.

No establece la posibilidad de recuperar los registros a través de la navegación por índices, y el filtrado de la búsqueda se realiza con dificultad.

4. Visualización de resultados

El sistema ofrece la cantidad total de registros recuperados y da la posibilidad de elegir la cantidad de registros que deben presentarse por página. Aunque ofrece la presentación de registros de forma abreviado y extendida en función de las decisiones de las necesidades de los usuarios, las vistas no ofrecen la cantidad de información que están contenidos de forma real en los registros, solo en la MARC se visualiza la información de forma clara, pero al usuario desconocer el procedimiento con los campos no comprende la representación del contenido.

Se presentan los registros a partir de diferentes criterios, cronológicos, de relevancia y otros. El sistema no da información del estado de disponibilidad y localización de los documentos recuperados por dificultades internas dentro de la biblioteca que han hecho que se tome la decisión de no ofrecer este servicio.

A pesar de que se maneja un lenguaje comprensible en la presentación de los metadatos teniendo en cuenta los diferentes tipos de usuarios, se debe continuar trabajando en esto ya que persisten criterios de dificultades para su comprensión.

Aunque se ha trabajado al respecto, aún el usuario no cuenta con la opción de adoptar el estilo más cómodo para sus pantallas de consulta y recuperación.

5. Herramientas de participación y comunicación

Quizás este es uno de los puntos más críticos en cuanto a la evaluación del OPAC, debemos mencionar que no ofrece posibilidades de asignar etiquetas, tampoco de realizar comentarios y puntuaciones; de publicación de comentarios, reseñas de documentos de interés, o, el tipo herramientas con el estilo de, ¿Quiso decir...?

6. Respaldo a la docencia y a la investigación

Los recursos representados en el OPAC respaldan en buena medida las investigaciones a las que ofrece sus servicios. Teniendo en cuenta los títulos demandados por los usuarios para que estén representados en el OPAC. Aunque como gran dificultad no tiene la capacidad el sistema para exportar registros con el formato de gestores bibliográficos.

7. Funcionamiento general

En cuanto a la satisfacción del usuario, y su percepción de los servicios del OPAC, podemos definir que existen dificultades en cuanto a las funciones establecidas de recuperación de información y a la no inclusión de servicios que aporten valor agregado a la misma. No obstante, contamos con una muy buena presencia de usuarios accediendo al OPAC.

La solicitud de nuevos títulos o mayor número de ejemplares de obras ya disponibles, solo se puede realizar de forma presencial con el bibliotecario, al igual que sugerencias y quejas, no existiendo un espacio de retroalimentación en el sistema.

Resultado de entrevistas a personal bibliotecario

En cuanto a las entrevistas con el personal de las áreas de procesamiento se pudieron determinar las siguientes dificultades que influyen directamente en la implementación de las RDA.

- ✓ Deficiencias producto de la migración del ISIS.
- ✓ Desactualización del SIGB Xabal, debido a que los desarrolladores no continuaron trabajando con este producto y anularon el servicio de soporte que se había establecido.
- ✓ Dificultad del SIGB para cumplir requisitos establecido por el Marc 21 en cuanto a indicadores y subcampos.
- ✓ Necesidad de mejoras en los módulos de adquisiciones, catalogación, reportes y herramientas.

Módulo de Adquisiciones:

- Mejorar las formas de control de trabajo recibido en el mes por las diferentes editoriales y los donantes.
- Necesidad de recuperar títulos y cantidad de ejemplares recibidos por primera vez.
- Posibilidad de recuperar títulos por las diferentes vías de entrada.
- Facilitar la búsqueda de proveedores de una forma más sencilla y ordenada alfabéticamente.
- Permitir la recuperación en este módulo por: título, ISSN, precio, editor, director, telf. Dirección, email, año, mes (día y número), frecuencia; además de por tipo de documento y nacionalidad.

Módulo de Catalogación

Autoridades:

- No permite el intercambio mediante el cumplimiento del protocolo Z39.50.
- En los campos (5XX), el subcampo \$w/0 contiene un código alfabético que describe el tipo de relación existente entre el asiento en el campo 1XX y un asiento en el campo 5XX. (Hasta el momento no se ha podido usar).
- Al modificar una autoridad no se actualizan automáticamente los registros bibliográficos asociados.

Catalogación:

- No permite el intercambio mediante el cumplimiento del protocolo Z39.50.
- No fue construida la tipificación de los recursos bibliográficos en el constructor del campo 006.
- No se tuvieron en cuenta por parte de los desarrolladores los indicadores establecidos por el MARC 21 para determinar la naturaleza de las autoridades, los enlaces, ni para que indizaran y generaran notas., 505. 520, 773, 780, 785.
- No se visualiza otra información sobre el título en ninguna de las vistas.
- El campo 773 de la parte componente monográfica (monografía de seriadas) no enlaza con el documento fuente por lo que se deben escribir todos los datos.
- Dificultades en la visualización de la clasificación de documentos en las siguientes hojas de trabajo: Libros, Mapas, Folletería.

-Por error en la migración cuando se realiza una búsqueda avanzada todos los manuscritos se recuperan con el símbolo que corresponde a monografías de seriadas.

-Los registros de la base de folletería migrados que contienen títulos con otra información sobre el mismo se recuperan con el campo 245 duplicado o triplicado (este campo no se puede clonar y no permite ser eliminado).

-Existen dificultades a la hora insertar los ejemplares en las hojas de trabajo de publicaciones seriadas debido a la extensión numérica del folio que se le asigna.

-Se debe agregar el campo 015 para la bibliografía nacional.

Módulo de Herramientas y Reportes

Los módulos de herramientas y reportes deben facilitar las formas de recuperación de información, realizar inventario y generar informes estadísticos a partir del SIGB.

Teniendo en cuenta los resultados anteriores podemos determinar que el catálogo no cuenta con suficientes características que faciliten el crear metadatos bien estructurados, principio fundamental del estándar de las RDA, tiene serias limitaciones en cuanto a la interoperabilidad entre los catálogos y no ofrece novedades en los métodos de búsqueda. También cabe señalar que el uso de la terminología de la Web Semántica es otro eslabón débil que amerita su estudio y mejoras.

No obstante pensamos que el poder contar con una versión más actualizada del Koha que incluya los nuevos campos devenidos del trabajo con las RDA, posibilidades de servicios y recuperación para los usuarios, partiendo de la calificación y capacitación del personal, además del amplio fondo que enriquece nuestro patrimonio bibliográfico, nos permitiría comenzar a dar los primeros pasos para la implementación del nuevo estándar, concientizando el hecho de que es una necesidad imperante para el desarrollo de la catalogación en nuestra institución y el país.

Conclusiones

1. Se cuenta con un catálogo que representa una gran tipología de documentos y de fácil consulta. Sin embargo, está lejos de aplicar aquellos cambios que satisfagan plenamente las expectativas y necesidades del usuario, como es el hecho de poder localizar la información que necesitan aplicando el mínimo esfuerzo de búsqueda, u ofreciendo alternativas provenientes de la web.
2. En cuanto a la usabilidad del catálogo en línea, a pesar de que aporta todas las funcionalidades del catálogo tradicional, las prestaciones de búsqueda, recuperación, no incluye una serie de posibilidades de enriquecimiento del

contenido y prestaciones sociales como pueden ser la incorporación de comentarios o el etiquetado de documentos.

3. La desactualización del software con que se cuenta se considera un freno y el principal problema para la implementación de las RDA como nuevo estándar, esto unido a dificultades tecnológicas de la institución son aspectos fundamentales a tener cuenta para el desarrollo y ubicación de la catalogación en los niveles internacionales.

Recomendaciones

1. Aplicar la encuesta y el modelo de Campos a otras salas de consulta de la biblioteca y sus usuarios virtuales.
2. Actualizar el SIGB Koha con el fin de integrar nuevas aplicaciones que permitan brindar no solamente las referencias bibliográficas, sino también, otros recursos propios o distribuidos en la red.
3. Seguir con el estudio de las RDA para su conocimiento y pronta implementación.

Referencias Bibliográficas

Campos, A. (2015). Propuesta de una herramienta para la evaluación de OPAC's de la red de bibliotecas universitarias adscritas al Ministerio de Educación Superior de Cuba (MES), (Tesis doctoral). Universidad de Granada, Granada.

Hernández, A. (2015). Proceso de implantación de Sistema de Gestión Bibliotecario en la Biblioteca Nacional de Cuba José Martí [archivo PDF]. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/29015/1/3391-12525-1-PB.pdf>

León, M. (22 de abril de 2009). IFLANET. Annual Conference. Obtenido de <http://origin-archive.ifla.org/IV/ifla60/60-leoo.htm>

Vázquez, J. T. (2016). *Evaluación de la utilización y prestaciones del Opac de la Biblioteca Central de la UNSTA* [archivo PDF]. Recuperado de http://humadoc.mdp.edu.ar:8080/bitstream/handle/123456789/149/Vazquez%20Paez_Tesina.pdf?

Anexo 1

Encuesta al usuario

Estimado compañero (a) usted ha sido seleccionado para evaluar las funciones del catálogo OPAC de la Biblioteca Nacional de Cuba José Martí. La encuesta es anónima. El objetivo es conocer sobre el funcionamiento del OPAC y trabajar en función de las dificultades que presenta.

El cuestionario sirve de apoyo a una investigación que se desarrolla en la institución.

¡¡¡¡¡Muchas gracias por su colaboración!!!!

Por favor, marque con una cruz donde corresponda:

Ocupación:

Investigador	
Estudiante	
Empleado	
Jubilado	
Ama de casa	
Otro	

¿Con qué frecuencia utiliza la biblioteca?

1 vez al mes	
2 o más veces por semana	
1 vez por semana	
Otro	

¿Por qué eligió consultar esta biblioteca?

Para averiguar si tiene el material que busco	
Porque sé que tiene el material que busco	
Para ver que encuentro	

¿Cómo realiza la búsqueda del material que necesita?

Le pregunta al bibliotecario	
Busca en el fichero (catálogo manual)	
Busca en el catálogo en línea (OPAC)	
Otro: aclarar	

En caso de utilizar el OPAC de la biblioteca:

¿El sitio de la biblioteca es fácilmente identificable?

Si	No

¿Cómo aprendió a utilizarlo?

Por cuenta propia	
En talleres de Formación de usuarios	
Utilizando el tutorial del OPAC	
Consultando a los bibliotecarios	
Otro	

¿En qué lugar utiliza el catálogo en línea? (puede usar varias opciones)

Biblioteca	
Hogar	
Trabajo	
Otro	

¿Qué opciones de búsqueda usted utiliza?

Búsqueda simple	
Búsqueda avanzada	
Otro	

Para cada una de las estrategias de búsqueda del catálogo en línea, marque los elementos que utiliza (puede usar varias opciones)

Palabra clave	
Autor	
Título	
Materia	
Otro	

En promedio ¿Cuánto tiempo permanece al entrar al OPAC?

10 min.	
15 min.	
30 min.	
1 hora	
Otro	

¿Con qué frecuencia encuentra lo que busca en el OPAC?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Casi nunca	
Nunca	

¿Tuvo problemas para consultar este catálogo?

	SI	No
De conexión		
Funcionamiento del SIGB		
No encontré lo que buscaba		
No sabía cómo buscar		
Otro		

¿Cómo ha resuelto los problemas con los que se ha encontrado al utilizar el OPAC?

Consultando a un compañero	
Consultando al bibliotecario	
Abandona la búsqueda	
Otro	

¿Considera que el catálogo en línea es?

Bueno	
Regular	
Malo	
¿Por qué?	

¿Considera que la información contenida en el catálogo en línea es?

Completa	
Incompleta	

En caso de no utilizar el OPAC ¿Cuál es la razón?

La manera de acceder no es fácil	
No hay información sobre el funcionamiento	
No lo necesito	
No sé buscar	
No encuentro lo que busco	
Otro	

Anexo 2

Herramienta de evaluación (Campos, 2015)

Para cada uno de los criterios propuestos se evaluará la calidad con una puntuación de 0 a 2, siendo 0 el mínimo y 2 el máximo.

Criterio de evaluación

1. Informaciones generales:

- Cobertura de la base de datos: Cobertura temática de la con la que funciona OPAC's y su relación con la temática que predomina en los usuarios de la institución.
- Tipo de acceso: Acceso a diferentes tipologías documentales como texto completo, audio, video, diapositivas, programas.
- URL identificable: Autonomía del URI (Uniform Resource Identifier) que brinda acceso al contenido del OPAC's, la capacidad del URL de anticipar y designar la entidad que referencia.
- Tipos de servicios: Inclusión de servicios definidos para este tipo de herramienta.
- Actualizaciones: Información sobre las actualizaciones del sistema.
- Idiomas de acceso: Correspondencia de los idiomas que están presentes en la colecciones respecto a los usuarios.

2. Asistencia a los usuarios

- Información de acceso a otras bases: Se analiza la capacidad del sistema para informar de los servicios de acceso a otras bases de datos o recursos.
- Instrucciones para el login y el logout: Presencia en el sistema de instrucciones a los usuarios en cuanto a su registro en el sistema.
- Servicios de sindicación de contenidos: Formas de comunicar a los usuarios, de forma automatizada las nuevas publicaciones y/o servicios.
- Ayuda generales: Presencia de ayuda para realizar diferentes tareas en los sistemas.
- Índice general de la ayuda: Presencia de lista alfabética que da acceso a los contenidos de la ayuda en línea.
- Sistemas de alerta: Posibilidad de ofrecer alertas en los diferentes acciones erróneas que desarrolla el usuario

- Servicios de FAQs: Capacidad del sistema de almacenar preguntas y respuesta, como la solución de problemas que no requieran participación de los profesionales de la información.
- Servicios de consulta bibliotecarios: Capacidad de interacción con el staff en caso necesario, de comunicación para solución de problemas puntuales.
- Opciones de descarga, exportación y envío de registros: Capacidad de brindar facilidades para el uso de los registros.
- Condiciones de Disponibilidad: Capacidad de informar a los usuarios de las condiciones de disponibilidad y localización de los recursos.

3. Prestaciones en la búsqueda y recuperación

- Campos recuperables: Capacidad del sistema de enunciar y recuperar los registros por elementos que amplíen las posibilidades de catálogo tradicional.
- Búsqueda por palabras clave
- Uso de operadores: Presencia en el sistema de operadores que auxilien la búsqueda. Booleanos, truncado, proximidad.
- Acceso y visualización de registros de autoridad: Posibilidad de desarrollar la búsqueda a partir del uso de los registros de autoridad.
- Uso de búsqueda simple: Presencia de la búsqueda simple importante para los usuarios neófitos en el uso de la herramienta así como en el dominio de un tema determinado.
- Uso de búsqueda avanzada: Presencia del mecanismo esencial de búsqueda para los usuarios con especialización de determinados temas.
- Reutilización de las estrategias de Búsqueda: Capacidad de almacenar las estrategias de búsqueda para una nueva configuración.
- Navegación por índices: Posibilidad de recuperar los registros a través de este tipo de navegación.
- Filtrado de la búsqueda: Posibilidad de ajustar la búsqueda a partir de criterios específicos.

4. Visualización de resultados

- Cantidad de registros recuperados: Información que brinda el sistema de la cantidad total de registros recuperados:
- Cantidad de resultados por página: Posibilidad de elegir la cantidad de registros que deben presentarse por página.

- Formato de los registros: Presentación de registros de forma abreviado y extendida en función de las decisiones de las necesidades de los usuarios.
- Orden de los registros: Presentación de los registros a partir de diferentes criterios, cronológicos, de relevancia.
- Estado del documento: Información del estado de disponibilidad y localización de los documentos recuperados.
- Metadatos: Presentación de los metadatos en lenguaje comprensible para los diferentes tipos de usuarios.
- Personalización de los formatos de consulta y recuperación: Capacidad para permitir que el usuario adopte el estilo más cómodo para sus pantallas de consulta y recuperación.

5. Herramientas de participación y comunicación

- Catalogación Social: Posibilidades de asignar etiquetas.
- Valoración de contenidos: Posibilidades de asignar comentarios y puntuaciones.
- Posibilidad de publicación de comentarios, reseñas de documentos de interés
- Detección de errores tipográficos: Presencia de herramientas ¿Quiso decir...?

6. Respaldo a la docencia y a la investigación

- Disponibilidad de títulos requeridos: Los recursos representados en OPAC's respaldan las especialidades que se cursan dentro de las especialidades a las que ofrecen sus servicios.
- Títulos obligatorios en la colección: Títulos demandados por los usuarios están representados en el OPAC's.
- Exportar registros a gestores de referencias bibliográficas: Capacidad del sistema para exportar registros con el formato de gestores bibliográficos.

7. Funcionamiento general

- Satisfacción del usuario: Percepción de los usuarios con los servicios del OPAC's.
- Cantidad de accesos: Capacidad del OPAC's para atraer a los usuarios
- Desideratas: Solicitud de nuevos títulos o mayor número de ejemplares de obras ya disponibles.
- Envío de mensajes, sugerencias, quejas: Espacio de retroalimentación.