

TRABAJOS DE CURSO

LOS CATÁLOGOS EN LÍNEA DE ACCESO PÚBLICO (OPACs): UN ESTADO DE LA CUESTIÓN

C. NICOLÁS RUCKS

Revisión bibliográfica sobre los catálogos en línea de acceso público, más conocidos por su sigla en inglés, OPAC (Online Public Access Catalogs). Se plantean las principales dificultades que tienen sus usuarios. Se hace un diagnóstico de la situación basado en la literatura especializada, concluyendo que se está todavía lejos de lo deseable. La revisión cubre bibliografía, principalmente de los Estados Unidos de América, desde 1994 hasta 1998.

Palabras clave: Catálogos en Línea; OPACs

Review on the Online Public Access Catalogs, (OPAC). It explains the main difficulties the patron has to use the OPAC. A diagnosis of the situation is made based on the specialized literature, concluding that we are still far from what is desirable. The review covers bibliography from 1994 to 1998, mainly from the USA.

Keywords: Online Public Access Catalogs ; OPACs.

Alcance y metodología empleada

El presente trabajo es una revisión bibliográfica sobre los catálogos en línea de acceso público (OPAC por su sigla en inglés: Online Public Access Catalogs) que comprende material publicado desde 1994 hasta junio de 1998, disponible en bibliotecas y centros de información de la Ciudad de Buenos Aires.

La búsqueda bibliográfica comenzó con la consulta de Annual Review of Information Science and Technology (ARIST) y de Advances in Librarianship.

Universidad de Buenos Aires. Facultad de Filosofía y Letras. Departamento de Bibliotecología y Documentación

Correo electrónico: nrucks@yahoo.com

INFORMACIÓN, CULTURA Y SOCIEDAD No. 1 (1999) p. 89-99.

©Universidad de Buenos Aires. Facultad de Filosofía y Letras. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas (INIBI). ISSN: en trámite

en busca de otras revisiones. Se encontró una sola, en el volumen de ARIST que corresponde al año 1994.

Se buscó literatura primaria sobre el tema en bases de datos bibliográficas y revistas de índices/resúmenes: Library and Information Science Abstracts (LISA) y Library Literature. Sin embargo, se limitó cronológicamente la búsqueda a aquellos registros posteriores a 1994, año del estado de la cuestión mencionado. Se seleccionaron finalmente los artículos en función de su temática y se descartaron aquellos escritos en idiomas poco accesibles como alemán, japonés o neerlandés.

De esta recopilación resultó que la mayor parte de la bibliografía es de publicación norteamericana y en menor medida, británica.

Introducción: Panorama

Borgman (1996) se plantea porqué, 10 años después de su artículo sobre los catálogos en línea de acceso público, los OPACs siguen siendo difíciles de usar. Llega a la conclusión de que esto es así porque su diseño sigue sin tener suficientemente en cuenta los comportamientos de búsqueda de los usuarios. Además, suelen ser diseñados más para el experto que para el usuario común. Se puede facilitar el uso de los OPACs a través de entrenamiento y documentación adecuados, pero teniendo en mente que no sustituyen un buen diseño.

Por otro lado, Miller (1997) destaca que se espera cada vez más y mejor acceso a la información de la biblioteca, que sea moderna y que esté electrónicamente conectada. El OPAC es una de las herramientas que la biblioteca pone a disposición del público, y es su deber darle un diseño y contenidos adecuados, hasta donde lo permita la tecnología disponible.

Estos tres aspectos servirán como ejes para esta revisión: el diseño, el contenido, y el aprovechamiento de la tecnología.

Se debe tener en cuenta, a modo de contexto, que el OPAC parece ser el canal de información más consultado por los estudiantes en las universidades norteamericanas. aún antes que los compañeros de cuarto y que los profesores. según Hsieh-Yee (1996), 88% de los estudiantes consultados mencionaron al OPAC entre los canales de información que consultan, frente a 71% para los compañeros de cuarto y 57% para los profesores (de entre 14 posibilidades): en cuanto al canal más usado, el 53% mencionó al OPAC, 11% a los profesores y otro tanto a los índices impresos, mientras que como segundo canal preferido el 16% mencionó al OPAC.

Metodologías de estudio

Se han llevado a cabo muchos estudios acerca del uso de los OPACs (y anteriormente de los catálogos tradicionales). Entre las técnicas empleadas, Connaway, Johnson y Searing (1997: 404) mencionan el cuestionario, la observación de usuarios, la entrevista a individuos y a grupos definidos, el estudio de los registros de préstamos interbibliotecarios, el estudio de los transaction logs (registros de transacciones o de operaciones), y combinaciones de todos ellos. Bleicic et al. (1998) definen el estudio del registro de transacciones como el examen detallado y sistemático de cada comando o formulación de búsqueda de un usuario en comparación con la base de datos del OPAC.

En los artículos incluidos en esta revisión, el estudio de los transaction logs parece ser la técnica más común (Atlas, Little y Purcel, 1997; Bangalore, 1997; Bleicic et al., 1998; Carrigan, 1996; Drabenstott y Weller, 1996; Ferl y Millsap, 1996); Ferl y Millsap (1996) la combinan con otras técnicas, y Hsieh-Yee (1996) usa el cuestionario.

Interfaces

Uno de los problemas más frecuentemente planteados se relaciona con la interface entre el sistema y el usuario final, es decir la/s pantalla/s a la/s que accede el lector. Generalmente se trata de poca amigabilidad. Este problema tiene varios componentes; entre ellos se destacan el diseño mismo de la pantalla, el contenido de los registros (Miller, 1997) y las ayudas en línea.

Catálogo en fichas: "la pesada herencia"

Varios autores (Ayres, Ridley y Nielsen, 1996; Beheshti, 1997; Jiménez Pelayo y Bonachera Cano, 1997; Stone, 1996; Wool, 1996) concuerdan en que un problema mayor es, como dice Miller, que "Los OPACs de hoy en día son poco más que catálogos en ficha copiados sobre otro medio." (1997: 103). Según Beheshti (1997), los adelantos en materia de tecnología informática y de comunicación ofrecen a los desarrolladores de OPACs la posibilidad de crear un nuevo tipo de herramienta; sin embargo, en los actuales no se incluyen elementos novedosos que podrían ayudar al usuario en un nivel conceptual. En resumen, no se aprovechan todas las posibilidades de la tecnología a disposición (Miller, 1997; Wool, 1996).

Búsqueda temática

La búsqueda temática es la más común entre los usuarios de OPACs en las universidades, sobre todo entre los estudiantes, un poco menos entre

graduados y profesores (Anderson, 1995; Drabenstott y Weller, 1996; Ferl y Millsap, 1996; Hsieh-Yee, 1996). Atlas, Little y Purcell, por ejemplo, dan las siguientes estadísticas para el año 1994 en 6 de las bibliotecas de la Universidad de Louisville (Kentucky): 43% búsquedas por tema, 19% por palabra clave (vocabulario no controlado), 24% por título y 14% por autor (Atlas, Little y Purcell, 1997: 67).

Sin embargo, la búsqueda temática es justamente el área que presenta más dificultades a los usuarios.

Ferl y Millsap (1996), a partir de su estudio del uso de los OPACs, registran considerables dificultades de los usuarios para encontrar información: la mitad no encuentra nada en su primer intento, y las búsquedas posteriores llevan a sesiones largas. Otro estudio revela que muchos de ellos, en su segunda búsqueda, encuentran demasiados registros al introducir términos muy amplios (Bangalore, 1997).

Una de las causas es la confusión entre búsqueda por palabras clave y por temas (principalmente encabezamientos de materia de la Library of Congress), muy común en las bibliotecas universitarias norteamericanas (Bangalore, 1997). Otras deficiencias manifestadas por los propios usuarios son la falta o insuficiencia de ayuda, de referencias cruzadas entre encabezamientos de materia, así como de una lista de términos autorizados o de tesaurus en línea. Estas quejas son coincidentes entre estudiantes, graduados y profesores. Estudios posteriores a la implementación de ayudas revelaron un grado mayor de satisfacción de los usuarios. (Connaway, Johnson y Searing, 1997).

Ferl y Millsap llegan a la conclusión de que, por lo menos, el usuario debería tener a su disposición una ayuda contextual (en línea) más sustanciosa, con lo que coincide Anderson (1995). Bangalore va más lejos, y propone que los usuarios tengan a su disposición los encabezamientos de materia relacionados con temas específicos propios de la comunidad a la que sirve la biblioteca. Una posible solución encarada en la forma de planilla de consulta rápida (flip chart) reveló ser ineficiente (Atlas, Little y Purcell, 1997); estos autores llegan a la conclusión de que no hay forma más efectiva de entrenamiento que el trabajo lado a lado entre el bibliotecario y el usuario frente a la pantalla. El tema del entrenamiento de los usuarios se tratará con mayor detenimiento más adelante.

Con el fin de mejorar la búsqueda temática, aprovechando mejor los recursos tecnológicos, Stone (1996) propone incluir entre los encabezamientos de materia, no sólo los más específicos, sino también los más generales que surgen de un encabezamiento dado.

Interface visual

Otro problema que evidencia falta de aprovechamiento de los recursos tecnológicos, es el defectuoso diseño de la interfase visual. en particular se

consideran las pantallas de bienvenida, la ergonomía general, las ayudas y la presentación de los registros bibliográficos.

Para empezar, resulta evidente la preferencia de los usuarios por interfaces gráficas, y aunque la efectividad de las búsquedas no varía entre el OPAC con interfase gráfica y aquel con interfase textual, los usuarios manifiestan una amplia preferencia por el primero (81% de los usuarios encuestados), y les resulta en general de más fácil uso que el de interface textual (Beheshti, Bialek y Large, 1996). Estos autores, citando a Marchionini (1995), sostienen que esta preferencia puede deberse a la necesidad de una menor carga cognoscitiva por parte de los usuarios.

Como vimos, varios autores plantean la necesidad de ayudas en línea adecuadas; además de los ya citados, Tillotson (1995) y Arp, Culshaw y Garrison (1995) se hacen eco de esta necesidad y presentan una serie de conceptos a tener en cuenta para el diseño de pantallas de todo tipo, ya sean de bienvenida, de ayuda, de búsqueda o de información, y tanto para el OPAC mismo como para las demás herramientas informáticas que cada vez están más presentes en las bibliotecas (si bien esto está escrito en y para los Estados Unidos, es válido para nuestro país o lo será también cada vez más). Entre los conceptos más destacados se cuentan: evitar la jerga, presentar pocas pantallas, mantener la simplicidad y tomar ejemplos reales de los propios catálogos. Blecic et al. (1998) coinciden en muchos de estos puntos, y añaden que los usuarios de los OPACs son variados, y que se debe incluir la posibilidad de adecuarlos a los distintos niveles de conocimiento de las técnicas de búsqueda de información.

El estado de circulación de los ítems es una información muy pedida y apreciada por los usuarios de los OPACs (Connaway, Johnson y Searing, 1997).

Registro bibliográfico

Jiménez Pelayo y Bonachera Cano dicen, citando en parte a Berg (1991), que el formato MARC se creó "... con la finalidad específica de generar catálogos automatizados a partir de los catálogos manuales preexistentes..." (1997: 15), y que

“En este sentido, el asiento electrónico MARC puede verse como una réplica mecanizada de la ficha catalográfica impresa, de la que hereda: a) su configuración tripartita [...]; b) sus elementos más característicos: c) sus normas de base (ISBD y códigos de catalogación)”.

En cambio, Ayres, Ridley y Nielsen (1996) aclaran que el formato MARC pretendía simplemente ser un formato de intercambio, y no dictar la estructura interna de las bases de datos bibliográficas. El hecho de que Jiménez lo presente como estructura de la base de datos, muestra hasta que punto los

OPACs se han basado en sus antecesores manuales; la solución está en liberar el formato de visualización de la norma catalográfica y, una vez más, hacer uso de la tecnología al alcance de las bibliotecas. Jiménez Pelayo y Bonachera Cano (1997) proponen, por ejemplo, simplificar la presentación de los registros a través de una descripción documental basada en el abandono de la entrada principal, y la inclusión de más puntos de acceso, tanto en cantidad como en variedad, y un mayor control de autoridades de estos mismos puntos de acceso.

Evidencia este estado de cosas el estudio de Wool (1996), que muestra que en las bibliotecas analizadas (29 universitarias y 4 de otro tipo), prácticamente todas las visualizaciones resultaron distintas, aunque no demasiado; se alejan (pero poco) de las normas bibliográficas (ISBD), y no se aprovecha todo el potencial tecnológico para darle la presentación deseada.

Instrucción

Miller (1997) plantea que los usuarios tienen dificultades en usar el OPAC, por lo que es necesario entrenarlos y al mismo tiempo diseñar mejores OPACs, porque debería ser el sistema el que se adapte a las necesidades del usuario. Como ya se dijo, se puede facilitar el uso de los OPACs a través de entrenamiento y documentación adecuados, pero estos últimos no son sustitutos de un buen diseño (Borgman, 1996).

Tillotson (1995) menciona la necesidad de mantener un equilibrio entre las ayudas en pantalla y la asistencia directa por parte del bibliotecario. Según Hallmark y García (1996), el entrenamiento de usuarios y, sobre todo, del personal (catalogación, circulación, etc.) es imprescindible. El bibliotecario debe ser formado primero, en función del área. Estos autores plantean la necesidad de una planificación que incluya a todos los interesados. La instrucción formal de usuarios varía según el tipo de biblioteca. La falta de tiempo es el problema más evidente, y las cosas se hacen sobre la marcha.

Otros usos a través del OPAC

Carrigan (1996) estudió el desarrollo de la colección a través de los transaction logs de circulación. Los transaction logs podrían ser usados como herramientas para un mejor desarrollo de la colección, pero no lo son lo suficiente, ya sea por imposibilidad del sistema, o por desaprovechamiento. Cuando son aprovechados (poco más de la mitad de las bibliotecas estudiadas), se tienen en cuenta sobre todo para reemplazo y descarte de ejemplares de libros, y para la cancelación de publicaciones periódicas. Por otro lado, se considera la posibilidad de tener en cuenta otros datos, como cantidad de ingresantes.

estudiantes por departamento, existencias por materia y precio promedio por área temática. Carrigan no menciona, sin embargo, las recuperaciones, por materia, con bajos resultados en los OPACs que reflejarían en alguna medida las áreas temáticas mal cubiertas.

Varios autores proponen el acceso a Internet a través del mismo puesto de OPAC (Hillman, 1996; Morgan, 1996). Hillman opina que la biblioteca puede seguir basándose en el modelo tradicional de selección/catalogación/mantenimiento (archivo), aplicado ahora a los recursos de Internet, considerados como "otro formato más". Para esos fines, es necesaria la aplicación de otro concepto tradicional: la selección. Sin embargo, surgen otros problemas, como la volatilidad de la ubicación de estos recursos, y la inestabilidad de los recursos mismos. Pero estas dificultades son materia de otro estudio: lo destacable es la posibilidad que brinda la tecnología de poder, si la política lo permite, acceder a esos recursos previamente catalogados, directamente desde el OPAC (en realidad desde el puesto computadora que accede tanto al OPAC como a los recursos Internet). Prueba de ello es la reciente inclusión del campo 856 en el formato de existencias de USMARC. Un ejemplo de implementación de esta tecnología es CATRIONA (Nicholson y Steele, 1996)

Además, un estudio de una lista de interés presenta los principales usos de Internet entre los catalogadores, a través de Internet acceden a los OPACs de otras bibliotecas, y de esta manera aprovechan registros catalográficos ya realizados, principalmente en los siguientes aspectos: asignación de signatura topográfica, de encabezamientos de materia, catalogación completa, enriquecimiento de notas, acceso a registros de ítems no accesibles por el idioma (Long, 1997).

Conclusión

De los artículos revisados se desprende que la mayoría de las investigaciones acerca de los OPACs son realizadas en bibliotecas del ámbito universitario y/o de la investigación. Esto podría dar una imagen parcial de la problemática. Se deja de lado generalmente a las bibliotecas públicas, que son muchas, sería interesante ampliar el estudio de OPACs a bibliotecas de otros ámbitos.

Varios de los estudios revisados se restringen a una sola biblioteca, pero las dificultades y necesidades expuestas en cada uno de ellos tienen un muy alto grado de coincidencia

Finalmente, la literatura examinada se centra en países de habla inglesa, principalmente los Estados Unidos. Sin embargo, si tenemos en cuenta que son los más avanzados en la materia, y que ellos mismos reconocen problemas en los OPACs, que son mayoritariamente de su propia producción, podemos suponer que en general la situación en otros países, en particular en Argentina, es la misma o peor.

En definitiva, los trabajos analizados muestran que queda mucho por hacer; hay que desarrollar las interfases en general y en particular las de búsqueda. La tecnología puede ayudar a avanzar en este sentido, siempre que se aprovechen sus posibilidades; pero lo importante, como en todas las áreas de la bibliotecología, es satisfacer las necesidades de los usuarios, para lo cual hace falta estudiarlos; eso se está haciendo, aunque muy centrado por ahora en los usuarios académicos.

Resulta llamativo, por otro lado, que prácticamente no coincida ninguna cita con las que aparecen en la revisión de Large y Beheshti (1997)

Como dice Borgman (1996), y volvemos al punto donde empezamos, dadas las capacidades actuales y la complejidad del tema, estamos todavía lejos de alcanzar el objetivo de un sistema intuitivo que requiera un mínimo de instrucción.

Nota

Agradezco a Mario Vigherchio, que me facilitó tiempo y fuentes bibliográficas, a M. B., que me apoya como siempre, y a Cristina Cajaraville (qepd), con quien compartí varias materias, de ambos lados del escritorio, y que vio algo interesante en este review.

Si bien no pudo ser consultado en tiempo y forma para la realización de esta revisión, cabe mencionar un reciente libro, con abundante y actualizada bibliografía sobre el tema, y además en español (Fernández Molina. Juan Carlos y Félix de Moya Anegón. 1998).

Bibliografía

- Anderson, J. 1995. Have users changed their style? A survey of CD-ROM vs. OPAC product usage. En *RQ*. Vol. 34, no. 3, 362-368.
- Arp, Lori; John Culshaw y William Garrison. 1995 Teaching behind the screens: practical advice for a practical world. En *RQ* Vol. 35, no. 2, 179-186.
- Atlas, Michel C; Karen R. Little y Michael O. Purcell. 1997. Flip charts at the OPAC. using transaction log analysis to judge their effectiveness. En *Reference and User Services Quarterly*. Vol. 37, no. 1, 63-69.
- Ayres, F. H.; M. J. Ridley y L. P. S. Nielsen. 1996. Bibliographic management: a new approach using the manifestations concept and the Bradford OPAC. En *Cataloging & Classification Quarterly*. Vol. 22, no. 1, 3-28.

- Bangalore, Nirmala S. 1997. Re-engineering the OPAC using transaction logs. En *Libri*. Vol. 47, no. 2, 67-76.
- Beheshti, Jamshid; Mary Bialek y Valerie Large. 1996. PACE: a browsable graphical interface. En *Information Technology and Libraries*. Vol. 15, no. 4, 231-240.
- Beheshti, Jamshid. 1997. The evolving OPAC. En *Cataloging and Classification Quarterly*. Vol. 24, no. 1/2, 163-185.
- Berg, O. 1991. Current problems with the MARC/ISBD formats in relation to online public access of bibliographic information. En *International Cataloguing & Bibliographic Control*. Vol. 20, no. 1, p. 12-19.
- Blecic, Deborah D., et al. 1998. Using transaction log analysis to improve OPAC retrieval results. En *College & Research Libraries*. Vol. 59, no. 1, 39-50.
- Borgman, Christine L. 1986. Why are online catalogs hard to use?: Lessons learned from information-retrieval studies. En *Journal of the American Society for Information Science*. Vol. 37, no. 6, 387-400.
- Borgman, Christine L. 1996. Why are online catalogs still hard to use? En *Journal of the American Society for Information Science*. Vol. 47, no. 7, 493-503.
- Carrigan, Dennis P. 1996. Data-guided collection development: a promise unfulfilled. En *College & Research Libraries*. Vol. 57, no. 5, 429-437.
- Connaway, Lynn Silipigni; Debra Wilcox Johnson y Susan E. Seating. 1997. Online catalogs from the users' perspective: the use of focus group interviews. En *College & Research Libraries*. Vol. 58, no. 5, 403-420.
- Drabenstott, Karen M. y Marjorie S. Weller. 1996. Improving personal-name searching in online catalogs. En *Information Technology and Libraries*. Vol. 15, no. 5, 135-155.
- Ferl, Terry Ellen y Larry Millsap. 1996. The knuckle-cracker's dilemma: a transaction log study of OPAC subject searching. En *Information Technology and Libraries*. Vol. 15, no. 2, 81-98.
- Fernández Molina, Juan Carlos y Félix de Moya Anegón. 1998. Los catálogos de acceso público en línea: el futuro de la recuperación de información bibliográfica. [s. l.]: Asociación Andaluza de Bibliotecarios. 197 p. (Monografías AAB; 1).

- Hallmark, Julie y C. Rebecca Garcia. 1996. Training for automated systems in libraries. En *Information Technology and Libraries*. Vol. 15, no. 3, 157-167.
- Hillmann, Diane I. 1996. 'Parallel universes' or meaningful relationships: envisioning a future for the OPAC and the Net. En *Cataloging & Classification Quarterly*. Vol. 22, no. 3/4, 97-103.
- Hsieh-Yee, Ingrid. 1996. Student use of online catalogs and other information channels. En *College & Research Libraries*. Vol. 57, no. 2, 161-175.
- Jiménez Pelayo, Jesús J. y Francisco J. Bonachera Cano. 1997. Propuesta para la optimización de asientos catalográficos en catálogos en línea de primera generación. En *Revista Española de Documentación Científica*. Vol. 20, no. 1, 9-24.
- Large, Andrew y Jamshid Beheshti. 1997. OPAC: a research review. En *Library and Information Science Research*. Vol. 19 no. 2, 111-133.
- Long, C. E. 1997. The Internet's value to catalogers: results of a survey. En *Cataloging & Classification Quarterly*. Vol. 23, no. 3/4, 65-74.
- Marchionini, Gary. 1995. Information seeking in electronic environments. Cambridge: Cambridge University Press.
- Miller, Heather Swan. 1997. The little locksmith: a cautionary tale for the electronic age. En *The Journal of Academic Librarianship*. Vol. 23, no. 2, 100-107.
- Morgan, Eric Lease. 1996. Possible solutions for incorporating digital information mediums into traditional library cataloging services. En *Cataloging & Classification Quarterly*. Vol. 22, no. 3/4, 143-170.
- Nicholson, D. y M. Steele. 1996. CATRIONA: a distributed, locally-oriented, Z39.50 OPAC-based approach to cataloguing the Internet. En *Cataloging & Classification Quarterly*. Vol. 22, no. 3/4, 127-141.
- O'Brien, Ann. 1994. Online catalogs: enhancements and developments. En *Annual Review of Information Science and Technology*. Vol. 29, 219-242.
- Stone, Alva T. 1996. Up-ending Cutter's pyramid: the case for making subject references to broader terms. En *Cataloging & Classification Quarterly*. Vol. 23, no. 2, 5-16.
- Tillotson, Joy. 1995. Is keyword searching the answer? En *College & Research Libraries*. Vol. 56, no. 3, 199-206.

Wool, Gregory. 1996. The many faces of a catalog record: a snapshot of bibliographic display practices for monographs in online catalogs. En *Information Technology and Libraries*. Vol. 15, no. 3, 173-195.