

Consumidores de información y descripción de documentos: las etiquetas de los usuarios en los catálogos de bibliotecas

ANDRÉS FERNÁNDEZ RAMOS
Universidad Nacional Autónoma de México

INTRODUCCIÓN

La constante evolución de las tecnologías ha propiciado importantes cambios en Internet, que ha evolucionado desde una primera generación basada en el papel pasivo de los usuarios, que eran fundamentalmente consumidores de información, a una segunda generación, denominada la web 2.0, en la que los usuarios participan de forma activa en la creación, organización, difusión y utilización de la información. El motor de dicha evolución ha sido el desarrollo de multitud de aplicaciones, como las redes sociales, las wikis o los blogs, que están centradas en el usuario y permiten un alto grado de interactividad con la información y con otros usuarios.

Las bibliotecas no han sido ajenas a esta evolución y han ido incorporando poco a poco elementos 2.0 a sus sitios web, como la presencia en las redes sociales, la creación de blogs y wikis, los servicios de referencia virtual a través del chat, el uso de plataformas como Youtube para publicitarse o para formar a sus usuarios, o los OPACs 2.0. Todas estas aplicaciones y la filosofía de la web 2.0 están permitiendo a las bibliotecas acercarse más al usuario, conocerle mejor y lograr que se involucre en el desarrollo de la

biblioteca, a la vez que otorga un papel activo y central al sistema bibliotecario y la prestación de servicios (Alonso Arévalo *et al.*, 2014). Tanto es así, que se está hablando de un nuevo modelo de biblioteca denominado “biblioteca 2.0”, cuya esencia es el cambio centrado en el usuario donde éste participa activamente al momento de configurar la prestación de los servicios bibliotecarios (Casey y Savastinuk, 2006).

Aunque no existe un consenso amplio sobre el concepto de biblioteca 2.0, puesto que algunas definiciones inciden más en la interacción, otras en los usuarios y otras en las tecnologías (Holmberg *et al.*, 2009), lo cierto es que esos tres elementos resultan centrales al conceptualizar esta nueva visión de la biblioteca. Cabe destacar, por tanto, que la tecnología en sí misma no es la característica fundamental de la biblioteca 2.0, sino que es un medio que permite al usuario interactuar con la biblioteca y con los otros usuarios de una forma más activa y dinámica.

De entre los muchos servicios bibliotecarios que han incorporado elementos de la web 2.0 para mejorar la experiencia del usuario, destaca el catálogo en línea u OPAC. Estas herramientas, creadas por las bibliotecas para facilitar la búsqueda de documentos en sus colecciones a través de Internet, han evolucionado desde sistemas unidireccionales, en los que el usuario únicamente podía hacer consultas, hasta sofisticadas plataformas con funcionalidades que permiten al usuario disponer de más información y posibilidades de usarla y gestionarla según sus necesidades y preferencias. Algunas de las posibilidades que ofrecen este tipo de catálogos a los usuarios, que han sido denominados *catálogos sociales* o *catálogos 2.0*, serían: disponer de un espacio virtual y personalizado en el cual organizar los documentos en carpetas; la gestión de referencias bibliográficas; la renovación del préstamo; recibir notificaciones de nuevas adquisiciones; la valoración de los documentos; compartir y comentar registros en redes sociales; elaborar reseñas y comentarios, y etiquetar los documentos en función de sus necesidades y preferencias.

De esta última funcionalidad, la posibilidad de etiquetar los documentos de la biblioteca para describir su contenido se hablará a detalle

a lo largo del presente trabajo. Se abordarán las características de dicho sistema de descripción de documentos en comparación con los lenguajes controlados, el uso y la utilidad de las etiquetas de los usuarios en las descripciones de los documentos, tanto en los catálogos como en otros sistemas de información, sus ventajas e inconvenientes, así como su potencial en los diferentes tipos de bibliotecas.

LA DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS MEDIANTE ETIQUETAS

Las *tags* (traducidas al español como “etiquetas”) son palabras o signos que los usuarios de un sistema de información utilizan libremente y en su propio lenguaje para describir el contenido de un documento en función de sus propios intereses (Gerolimos, 2013; Kim, Decker y Breslin, 2010; Rolla, 2009). La práctica del etiquetado de documentos se popularizó a principios del siglo XXI con la aparición de las redes sociales y de diferentes sitios web en los que los usuarios podían colgar y/o gestionar documentos digitales, como por ejemplo Flickr, Del.icio.us o CiteULike. La finalidad del etiquetado era la de permitir a los usuarios organizar la información (fotos, canciones, sitios web, referencias, etc.) en función de su contenido y de acuerdo con sus propias necesidades. Debemos tener en cuenta que esta era la única forma de organizar dicha información, ya que estos documentos no contaban con ninguna otra descripción que la que los usuarios pudieran aportar. Hoy en día, son muchas las aplicaciones que permiten el etiquetado de documentos, puesto que es la forma más sencilla y práctica de organizar y permitir la recuperación de la información en la web, especialmente la de carácter personal que los usuarios continuamente suben a la red (Gerolimos, 2013).

Aunque la utilidad más notoria de esta práctica es que los usuarios puedan organizar la información en su propio espacio virtual, también sirve cuando se aprovechan y gestionan todas esas etiquetas de manera colectiva para buscar información dentro de las aplicaciones o sitios webs donde se han generado (Macgregor y McCulloch, 2006).

Tendencias multidisciplinares...

El conjunto de las tags o etiquetas que los usuarios han utilizado para describir contenidos en un sistema de información da lugar a las *folksonomías* (Rolla, 2009), que son sistemas de clasificación de información no jerárquicos basados en el lenguaje natural de los usuarios, donde las relaciones entre los términos no están predeterminadas. La forma más habitual de búsqueda mediante las etiquetas de una folksonomía es la navegación (*browsing* en inglés) a través de nubes o listados de etiquetas, ya que su falta de especificidad hace que su consulta en una caja de búsqueda sea poco efectiva.

Esta forma de describir contenidos está ganando popularidad, ya que muchos sitios web la utilizan, y ha abierto un importante debate acerca de su utilidad en la recuperación de información, especialmente en comparación con los lenguajes controlados utilizados tradicionalmente en los catálogos y las bases de datos bibliográficas (tesauros, clasificaciones...). Sus ventajas e inconveniencias, así como las diferencias con respecto a los lenguajes controlados, han sido ampliamente analizadas en la literatura científica (Macgregor y McCulloch, 2006; Noruzi, 2006; Porter, 2013; Rolla, 2009; Spiteri, 2006; Steele, 2009) y podrían sintetizarse en la siguiente tabla:

Tabla 1. Diferencias entre las folksonomías y los lenguajes controlados.

| Folksonomías | Lenguajes controlados |
|--|--|
| Falta de normalización, ambigüedad | Normalización del vocabulario |
| Estructura pobre y lineal | Estructura rica en relaciones jerárquicas, asociativas |
| Falta de exhaustividad y precisión | Elevada exhaustividad y precisión |
| Vocabulario del usuario | Vocabulario del bibliotecario |
| Facilidad para hacer búsquedas | Necesita cierto aprendizaje |
| Facilidad y rapidez para asignar etiquetas | Necesita cierto aprendizaje y consume bastante tiempo |
| Actualización / dinamismo | Lentitud en su actualización |
| Subjetividad / aspectos emotivos | Objetividad |

Como puede observarse, las diferencias entre ambos sistemas son evidentes y están determinadas en gran medida por el contexto en el que surgieron. Así, los lenguajes controlados surgieron en las bibliotecas con la finalidad de normalizar el vocabulario que se iba a utilizar para describir el contenido de sus fondos documentales y facilitar su recuperación. La estructura de estos lenguajes es compleja, ya que organizan conceptualmente el conocimiento sobre una o varias disciplinas, y son los profesionales de la información los encargados de la asignación de términos a los documentos. Por el contrario, las folksonomías surgen de la necesidad de describir contenidos en la web por parte de los usuarios para organizar su propia información, por lo que es lógico que su uso sea sencillo y dinámico.

En los últimos años, se aprecia una marcada tendencia al uso de las etiquetas o tags en otros ámbitos, al margen del de la gestión de la información personal, y con otro tipo de documentos que, por su naturaleza, ya han sido descritos o van a serlo en las bibliotecas y centros de documentación. Así, además de en Facebook, Twitter, Instagram o Flickr, las tags se están utilizando para describir el contenido de publicaciones científicas en redes sociales académicas como ResearchGate o Academia.edu, y en gestores de referencias bibliográficas, como Mendeley o CiteULike. También se están utilizando para etiquetar libros en sitios web especializados como LibraryThing, e incluso empiezan a usarse en los catálogos de las bibliotecas.

LAS ETIQUETAS DE LOS USUARIOS EN LOS CATÁLOGOS DE BIBLIOTECAS

El informe del hrupe de trabajo de la Biblioteca del Congreso sobre el futuro del control bibliográfico elaborado en 2008 ya recomendaba en su sección 4.1.2 la incorporación de las etiquetas de los usuarios a los catálogos de las bibliotecas, puesto que lo consideraba una posibilidad más de enriquecer el catálogo y proporcionar otro punto de acceso a la información (Library of Congress Working Group on

the Future of Bibliographic Control, 2008). Aunque el debate sobre su utilidad ya estaba abierto y en la literatura ya se podían encontrar trabajos sobre el tema, este informe fue una llamada de atención sobre su importancia. Hay que tener en cuenta que, a diferencia de lo que ocurre en otros sistemas de información, como Flickr o ResearchGate, en los catálogos los documentos ya cuentan con una descripción de su contenido. Entonces, ¿por qué se utilizan o se plantea la utilización de las etiquetas de los usuarios en los catálogos de las bibliotecas? La justificación de su uso ha sido fundamentada en base a diversos motivos, entre los que destacan los siguientes:

- El uso de etiquetas por parte de los usuarios serviría para paliar el desfase existente entre el vocabulario del usuario y el de los lenguajes documentales con que cuenta el catálogo, lo que permitiría a los usuarios buscar y recuperar información con base en su propio vocabulario. Se ha señalado en diversos trabajos de investigación que muchos usuarios no utilizan los lenguajes documentales porque les resultan muy complicados de utilizar, ya que no comprenden su estructura y funcionamiento y además contienen un vocabulario muy técnico que no se corresponde con el que los usuarios utilizan (Fast y Campbell, 2005; Lu y Kipp, 2014; Macías González y Pérez Casas, 2008). Un ejemplo ilustrativo de esta circunstancia es el estudio de Antell y Huang (2008), en el que observa que los estudiantes de la Universidad de Oklahoma utilizan catorce veces más las palabras clave que los encabezamientos de materia al hacer búsquedas en el OPAC.
- La posibilidad de que los usuarios etiqueten los documentos les permite interactuar con el catálogo, personalizar su espacio virtual y organizar la información de acuerdo a sus necesidades (Gerolimos, 2013). Muchos usuarios están familiarizados con las *tags* y las utilizan masivamente en otros espacios web, por lo que cada vez son más demandadas para poder organizar y recuperar la información.

- Las etiquetas de los usuarios aportan descripciones del contenido a las obras de ficción (novelas, poesía, películas, etc.), que generalmente en los catálogos no figuran o aparecen de una forma excesivamente general (Mendes, Quinonez-Skinner y Skaggs, 2009).

Aunque todos estos motivos resultan bastante convincentes, el uso de las etiquetas de los usuarios en los catálogos aún es bastante escaso y no existe unanimidad en la comunidad científica y profesional acerca de sus beneficios reales, tanto en términos de efectividad en la recuperación de la información, como en términos de uso por parte de los usuarios.

La literatura científica ha abordado profusamente el uso y la utilidad de las tags en sistemas de información, pero ha sido principalmente en el ámbito de las redes sociales, gestores de referencias sociales y en el de los sitios web que se permite a los usuarios etiquetar documentos digitales en la web. En el ámbito de los catálogos de bibliotecas, hay menos estudios, pero ya se puede apreciar cierta masa de conocimiento sobre el tema. Con una síntesis de los resultados de dichas investigaciones, se pueden señalar algunas ideas sobre el estado de la cuestión:

- Poco uso. Aún son pocos los catálogos que permiten a los usuarios etiquetar contenidos y utilizar las etiquetas de otros usuarios para buscar información, pero además son pocos los usuarios que aprovechan esta opción en los catálogos en los que sí es posible (Lee y Yang, 2012; Noorhidawati, Hanum y Zohoorian-Fooladi, 2013; Spiteri y Tarulli, 2012).
- Suple carencias en la descripción de ciertos documentos. Se ha visto especialmente en las obras de ficción, que carecen de descripción de materia, en documentos que tratan temas novedosos que no han sido recogidos en las listas de encabezamientos de materia, y en materias cuya descripción ha quedado obsoleta en los lenguajes controlados (Adler, 2009; Mendes Quinonez-Skinner y Skaggs, 2009; Voorbij, 2012).

Tendencias multidisciplinares...

- Complementan las descripciones del catálogo pero no las sustituyen. Las carencias del lenguaje natural hacen que las búsquedas mediante etiquetas no sean exhaustivas ni precisas, pero puede ser un punto de acceso secundario que aporta otro tipo de información relevante para los usuarios (Macgregor y McCulloch, 2006; Pecoskie, Spiterey y Traulli, 2014; Rolla, 2009).
- Actitud favorable de los bibliotecarios. Aunque los bibliotecarios son conscientes de las limitaciones de las etiquetas, la actitud es positiva hacia las iniciativas que enriquezcan el catálogo y mejoren la experiencia de los usuarios (Clemons y Liew, 2016; Westcott, Chapell y Lebel, 2009).

CONCLUSIONES

Los catálogos de las bibliotecas han sido durante muchos años el recurso principal que utilizaban los usuarios para localizar documentos de su interés. Hoy en día, existen muchas otras herramientas y formas de buscar información, y los usuarios han cambiado su forma de relacionarse con la información, lo que ha redundado en que el uso de los catálogos esté decreciendo notablemente. Para que los catálogos puedan competir con otros sistemas de información y seguir siendo una herramienta fundamental para los usuarios, deben adaptarse a sus necesidades y preferencias, conocer lo que ofrece la competencia, e incorporar aquellos elementos y funcionalidades que mejoren su aceptación por parte de los usuarios.

La incorporación de las *tags* a los catálogos es una de las muchas formas que tiene la biblioteca de acercarse a sus usuarios y ofrecerle un servicio que usa habitualmente en otros sitios web y con el que ya está familiarizado. De esta forma, habrá mayor interacción del usuario con la biblioteca digital y podrá sentirse más involucrado en su desarrollo, ya que su papel será mucho más activo y además tendrá la capacidad de organizar y recuperar información de acuerdo a sus necesidades y preferencias. En todo caso,

como ya señalaba Margaix-Arnal (2008), será necesario que la biblioteca se implique en gestionar sus relaciones con los usuarios y adopte una actitud que los invite a la participación, puesto que el éxito de los catálogos sociales depende en gran medida de la implicación de los usuarios al etiquetar contenidos.

El uso de las *tags* no supone renunciar a la descripción bibliográfica que se hace en las bibliotecas, sino complementarla con información adicional. Aunque las *tags* carecen de las bondades de los lenguajes controlados y, por tanto, no serán tan eficientes como éstos en la búsqueda de información, también tienen su utilidad, ya que proporcionan otro tipo de punto de acceso a los contenidos que puede ser de ayuda a los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adler, M. (2009). Transcending Library Catalogs: A Comparative Study of Controlled Terms in Library of Congress Subject Headings and User-Generated Tags in LibraryThing for Transgender Books. *Journal of Web Librarianship*, 3(4): 309-331.
- Alonso Arévalo, J., J.A. Cordón García, R. Gómez Díaz, R y B. García-Delgado Giménez. (2014). Uso y aplicación de herramientas 2.0 en los servicios, producción, organización y difusión de la información en la biblioteca universitaria. *Investigación Bibliotecológica*, 28(64): 51-74.
- Antell, K., y J. Huang. (2008). Subject searching success: Transaction logs, patron perceptions, and implications for library instruction. *Reference & User Services Quarterly*, 48(1): 68-76.
- Casey, M. E., y L.C. Savastinuk. (2006). Library 2.0: Service for the Next-Generation Library. *Library Journal*, 131(14): 40-42.

- Clements, L., y C. L. Liew. (2016). Talking about Tags: An Exploratory Study of Librarians' Perception and Use of Social Tagging in a Public Library. *The Electronic Library*, 34(2): 289-301.
- Fast, K. V., y Campbell, D. G. (2005). "I still like Google": University Student Perceptions of Searching OPACs and the Web. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, 41(1): 138-146.
- Gerolimos, M. (2013). Tagging for Libraries: A Review of the Effectiveness of Tagging Systems for Library Catalogs. *Journal of Library Metadata*, 13(1): 36-58.
- Holmberg, K., I. Huvila, M. Kronqvist-Berg y G. Widén-Wulff. (2009). What is Library 2.0? *Journal of Documentation*, 65(4): 668-681.
- Kim, H.L., S. Decker y J. G. Breslin.(2010). Representing and sharing folksonomies with semantics. *Journal of Information Science*, 36(1): 57-72.
- Lee, Y. Y., y S. Q. Yang. (2012). Folksonomies as Subject Access - A Survey of Tagging in Library Online Catalogs and Discovery Layers. In *IFLA Annual Conference* (pp. 1-12).
- Library of Congress Working Group on the Future of Bibliographic Control. (2008). *On the Record: Report of the Library of Congress Working Group on the Future of Bibliographic Control*. Disponible en: <https://www.loc.gov/bibliographic-future/news/lcwg-ontherecord-jan08-final.pdf>
- Lu, K., y M. E. I. Kipp. (2014). Understanding the Retrieval Effectiveness of Collaborative Tags and Author Keywords in Different Retrieval Environments: An Experimental Study on Medical Collections. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 65(3): 483-500.

- Macgregor, G., y E. McCulloch. (2006). Collaborative Tagging as a Knowledge Organisation and Resource Discovery Tool. *Library Review*, 55(5): 291-300.
- Macías González, J., y P. Pérez Casas. (2008). No es oro todo lo que reluce: una aproximación al nuevo concepto de catálogo social. *Mi biblioteca*, (13): 88-98.
- Margaix-Arnal, D. (2008). El Opac 2.0: Puerta De Acceso a Los Contenidos De La Biblioteca. In *IV Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*. Disponible en <http://eprints.rclis.org/3802/>.
- Mendes, L. H., J. Quinonez-Skinner y D. Skaggs. (2009). Subjecting the catalog to tagging. *Library Hi Tech*, 27(1): 30-41.
- Noorhidawati, A., N. F. Hanum y N. Zohoorian-Fooladi. (2013). Social Tagging in a Scholarly Digital Library Environment: Users' Perspectives. *Information Research*, 18(3), C43.
- Noruzi, A. (2006). Folksonomies: (Un) Controlled Vocabulary? *Knowledge Organization*, 33(4): 199- 203.
- Pecoskie, J., L. F. Spiteri y L. Tarulli. (2014). OPACs, Users, and Readers' Advisory: Exploring the Implications of User-Generated Content for Readers' Advisory in Canadian Public Libraries. *Cataloging & Classification Quarterly*, 52(4): 1-23.
- Porter, J. (2013). Folksonomies in the Library: their Impact on User Experience, and their Implications for the Work of Librarians. *The Australian Library Journal*, 60(3): 248-255.
- Rolla, P. J. (2009). User Tags versus Subject Headings Can User-Supplied Data Improve Subject Access to Library Collections? *Library Resources & Technical Services*, 53(3): 174-184.

Tendencias multidisciplinarias...

- Spiteri, L. F. (2006). The Use of Folksonomies in Public Library Catalogues. *The Serials Librarian*, 51(2): 75-89.
- Spiteri, L. F. y L. Tarulli. (2012). Social Discovery Systems in Public Libraries: If We Build Them, Will They Come? *Library Trends*, 61(1): 132-147.
- Steele, T. (2009). The New Cooperative Cataloging. *Library Hi Tech*, 27(1): 68-77.
- Voorbij, H. (2012). The Value of Library Thing Tags for Academic Libraries. *Online Information Review*, 36: 196-217.
- Westcott, J., A. Chappell y C. Lebel. (2009). LibraryThing for Libraries at Claremont. *Library Hi Tech*, 27(1): 78-81.