

EL OPAC CON VALOR AÑADIDO: 40 UTILIDADES PARA LOS USUARIOS DE LOS CATÁLOGOS AUTOMATIZADOS

Miguel Ángel Sánchez Herrador

Biblioteca Pública del Estado-Provincial de Córdoba

Mariano Boza Puerta

Biblioteca Pública del Estado-Provincial de Granada

Antonio T. Márquez Muñoz

Ciencia, Tecnología e Innovación, S.L. (Grupo Cajasur)

Resumen

Desde la aparición del web se ha demandado que el OPAC se adapte a todas las innovaciones que han ido surgiendo. Estas exigencias han ido desde la interfaz hasta la provisión de documentos digitalizados o una mayor interacción con el usuario. En este artículo se analizan las utilidades presentes y futuras, y se propone una clasificación de las mismas. Además se estudia su relación con el portal-Web de la biblioteca, así como limitaciones legales para el desarrollo de servicios.

Palabras clave

OPAC, Web, estudios de usuarios, acceso a la información

1. Introducción

El OPAC (Online Public Access Catalog) es un término inglés que designa al conjunto de programas integrados en el SIGB (Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria) que facilitan la consulta del fondo documental de la biblioteca y en última instancia una mayor relación del usuario con la biblioteca. De sus servicios y organización depende, en parte, la imagen que el usuario va a tener de la biblioteca.

Es por ello, que la localización del documento, no debe ser el final del proceso de búsqueda, sino una primera etapa que nos permita acceder a otros servicios o recursos de información relacionados con nuestra búsqueda. Su característica fundamental debe ser la interactividad.

Analizando la relación de la biblioteca con Internet, encontramos que según el informe de la AIMC de febrero de 2005 [9] cada vez se accede más a Internet desde casa, un 90'3% del total de usuarios, mientras que el 60'1% de los usuarios no accede desde un terminal público (bibliotecas) *nunca ó prácticamente nunca*, lo que supone que la biblioteca va progresivamente perdiendo su papel como provisor de acceso a la red. La biblioteca queda para accesos esporádicos y para aquellas personas que no poseen acceso desde su hogar. Lo cual, no deja de justificar este servicio, pero sitúa a la biblioteca en un plano social secundario.

De acuerdo con las Estadísticas de Bibliotecas Públicas del Ministerio de Cultura [1], los accesos a Internet desde la biblioteca se duplicaron entre 2002 y 2003, y los accesos a la página web de la biblioteca disminuyeron; mientras que las consultas del OPAC local se multiplicaron casi por siete y las del OPAC-Web casi se triplicaron. De lo que se podría concluir que, a pesar de las nuevas tecnologías, el catálogo sigue siendo la herramienta central de la biblioteca, y que por lo tanto hay que esforzarse por mejorar sus cualidades.

Con tal finalidad, las investigaciones sobre el OPAC se han dirigido en varios sentidos:

- Recuperación de la información, criterios de búsqueda, lógica booleana y difusa.
- Interfaz: diseño, ergonomía y amigabilidad.
- Acceso a la información: Z39.50, TCP-IP...

- Utilidades del OPAC

Esta última línea se ha desarrollado en virtud de la aparición de la Web, que introdujo nuevos horizontes; así como a la competencia entre implementadores de SIGB, que buscan dar un valor añadido a su OPAC y colocarlo en una posición ventajosa en el mercado.

2. Ampliación del OPAC

La ampliación de las utilidades del OPAC consiste en acompañar la búsqueda de todas aquellas aplicaciones e innovaciones que facilitan la relación del usuario con el fondo, le permiten utilizarlo eficazmente, participar en su desarrollo, dar su opinión, en definitiva, formar parte activa de la biblioteca.

El aumento y desarrollo de las utilidades del OPAC da lugar a lo que Játiva Miralles define como OPAC-portal que consiste en una “plataforma de integración de las distintas fuentes y los variados servicios de información” [5].

Sin embargo, a la hora de añadir nuevas posibilidades hay que analizar cuidadosamente su público potencial. Por ejemplo, en los servicios que propongan una interacción entre los propios usuarios, como los comentarios sobre lecturas, es necesario contar con la presencia de ambas partes: quien ha leído el libro y quien está interesado en su lectura. Ofrecer nuevos servicios simplemente por el afán de rellenar la pantalla, sin un estudio previo de sus posibilidades, es una pérdida de tiempo y esfuerzo.

Frente a las limitaciones física y económicas de la biblioteca para atender al total de la población del entorno en que se encuentra, el OPAC-Web, permitiría dar servicio a un número de usuarios ilimitado, prácticamente con los mismos recursos que se utilizan para los usuarios que visitan físicamente la biblioteca.

3. ¿Integración del OPAC en el portal-Web de la biblioteca?

Del desarrollo de los servicios no presenciales deviene la posible *competencia* entre la página web de la biblioteca y el OPAC, dado que pueden

ofrecer los mismos servicios. Por tanto, habrá que privilegiar a uno frente al otro, que tendrá prioridad en la oferta de servicios.

La Web fue ideada en 1989 por Berners-Lee, pero no fue hasta 1993 cuando se generalizó gracias a la aparición del navegador Mosaic [14], desde entonces el crecimiento de Internet ha sido exponencial y las innovaciones en la Web, continuas.

El OPAC se ha beneficiado del crecimiento de Internet, y desde un principio se le ha instado a incorporar todas las novedades de la Web. Incluso se ha acuñado el término WebPAC [3], para designar a estos nuevos catálogos con tecnología Web. En un principio se exigió una mayor amigabilidad de su interfaz, posteriormente se ha reclamado una mayor capacidad de interacción con los usuarios y una gama más amplia de tipos de información y documentos a los que da acceso.

En nuestra opinión, el OPAC forma parte del portal de la biblioteca, que ofrece una mayor cantidad de servicios, desde la presentación de la biblioteca hasta el acceso a actividades socioculturales y de animación a la lectura. Además constituye un único acceso a la información y evita la dispersión y la pobre visibilidad de los recursos electrónicos.

El límite para el desarrollo del OPAC podría estar en todas las cuestiones relativas al *acceso a la información*, cualquiera que sea su soporte o ubicación. En caso de duda, la mejor opción es privilegiar la localización más cómoda para el usuario.

Normalmente los implementadores del SIGB no son los mismos que los diseñadores de la página Web, y su coordinación se muestra complicada. En este caso, el bibliotecario es quien tiene el deber y la capacidad de evitar estos problemas.

4. Límites legales al desarrollo del OPAC

De las leyes vigentes también se derivan una serie de limitaciones para los OPAC:

La Ley de Protección de Datos de Carácter Personal (Ley Orgánica 15/1999, de 13 de

diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal), pretende *garantizar y proteger las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, y especialmente de su honor e intimidad personal y familiar*. Lo que imposibilita el desarrollo de ningún tipo de servicio en función de los datos sobre la utilización de la biblioteca por parte de un usuario singular, como la realización de su perfil de lector a partir de los libros que lea para recomendar lecturas. Esos datos podrían llegar a ser *sensibles*, puesto que relacionándolos se puede obtener una imagen de la ideología, las creencias... del usuario.

Sin embargo existe la posibilidad de crear grupos de usuarios por alguna característica en común, (p.e. su edad) para almacenar datos relativos a la utilización de la biblioteca por cada grupo. Previamente debe realizarse un *proceso de disociación* que separe los datos personales de los relativos a la utilización de los servicios bibliotecarios. A partir del estudio de estos conjuntos de datos *disociados* se puede ofrecer sugerencias, informaciones... a aquellos usuarios que se enmarquen en cada grupo.

De la Ley de Propiedad Intelectual (Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual), tenemos que no podremos dar acceso en línea a documentos que estén sujetos a dichos derechos, sin haber adquirido las licencias pertinentes.

5. Clasificación de las utilidades

Proponemos la siguiente clasificación, conscientes de su dificultad y de la posibilidad de ubicar un mismo servicio en varias clases. Játiva Miralles realizó una acertada clasificación de utilidades futuras o novedosas [5]. Nosotros pretendemos hacer una clasificación que enmarque todas las utilidades; y divida y organice las utilidades, ayudando a que el usuario encuentre con rapidez aquello que busca, además de transmitir una imagen apropiada de la biblioteca.

5.1. Utilización del fondo

Para el desarrollo de estas utilidades, es aconsejable estudiar todas las opciones que ofrecen librerías como Amazon.com, y comprobar hasta qué punto es posible ampliar las miras de nuestro OPAC [6].

1. Búsqueda y recuperación de información.
2. Renovación de préstamos.
3. Reserva de documentos prestados.
4. Desideratas o peticiones de compra de documentos.
5. Solicitud de préstamo interbibliotecario. El trámite se inicia a través del OPAC. En cada momento, se puede ver si se ha aceptado el préstamo y en qué fase del proceso se encuentra (petición, recepción,...), a través de correo electrónico, del propio OPAC, o en el mismo teléfono móvil [8]. El SIGB Innopac Millenium permite localizar documentos en otras ubicaciones distintas a su biblioteca y solicitar el préstamo, identificándose con una clave de usuario e indicando su biblioteca y el lugar donde quiere recoger el documento.
6. Reglamento del servicio de préstamo.
7. Top ten, es decir, el número de préstamos de cada documento y su puesto dentro de la lista de los más consultados, a imagen de las listas de los más vendidos de las librerías electrónicas.
8. Acceso a partes del documento. Cada vez son más los SIGB que, como Pégamo, que integran elementos multimedia en la descripción bibliográfica:
 - portada y primeras páginas, incluso algún capítulo,
 - índice o sumario, como ha señalado Julio Macias, la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, ha puesto en marcha el Proyecto Myriam (<http://myriam.ulpgc.es/>) cuyo fin es añadir en los registros bibliográficos, enlaces que permitan acceder al sumario de la obra, a notas importantes, etc. [10],

- digitalización completa del propio documento en fondos antiguos, en los modernos, como vimos, pueden generarse conflictos con los derechos de autor,
 - secuencias de vídeo o de audio en audiovisuales. Existe un proyecto que trata de ofrecer video streaming, desarrollado por dos empresas norteamericanas: The Library Corporation y Video Pipeline. El objetivo es que el usuario pueda acceder a un pequeño fragmento del documento audiovisual, antes de solicitar su préstamo [15],
 - páginas de ayuda o demostraciones en programas de ordenador,
 - acceso a tráileres para películas cinematográficas o fragmentos de canciones para grabaciones sonoras o acceso a carátulas.
9. Subcatálogos en áreas de interés para facilitar las búsquedas.
 10. Novedades-Boletín de novedades accesible a través del OPAC, y además distribuido por correo electrónico previa solicitud del usuario.
 11. Bibliografías recomendadas de obras que posea o dé acceso la biblioteca sobre temas de interés o actualidad. El SIGB Absysnet 1.1 permite crear bibliografías estáticas, es decir un conjunto fijo de documentos, o dinámicas, que realizan una búsqueda en cada ocasión en que son consultadas, de acuerdo a unos parámetros fijos, y que están continuamente actualizadas con los nuevos registros que se añaden. En esta línea, el catálogo Whichbook.net recomienda a los lectores aquellos documentos que más le interesan de acuerdo a unos criterios combinados que especifica el usuario, y los localiza en la biblioteca pública británica, más próxima a su domicilio [9].
 12. Acceso a una somera explicación de la CDU y de las signaturas, que oriente a nuestros usuarios.
 13. Posibilidad de enviar los resultados de la búsqueda a una dirección de correo electrónico.

5.2. Expansión del catálogo

Chris Rusbridge definió la biblioteca híbrida [12] como un nuevo modelo de biblioteca, que no se centra sólo en el acceso a la información, sino también en su accesibilidad y adaptación a las necesidades de los usuarios. Biblioteca donde los recursos de información se integran en el catálogo en dos categorías, un primer nivel referido a la descripción catalográfica de la información y un segundo en relación con su gestión y acceso. Hildreth establece como funciones del catálogo expandido: “indización, registro de datos, cobertura de la colección; p.e., un instrumento de acceso a texto completo” [4].

14. Vaciado de partes de documentos.
15. Catalogación de todo tipo de materiales: audiovisuales, folletos, recursos web. Para el acceso a webs puede servir de ejemplo el servidor Internet Archive (www.archive.org), que almacena periódicamente páginas web desde 1996 hasta la actualidad, y posee un archivo de alrededor de treinta mil millones de documentos web. El usuario puede acceder a la página actual o en el momento del pasado que prefiera.
16. Acceso al texto completo del documento, cualquiera que sea su naturaleza: textual, sonora...
17. Texto completo o fragmentos de críticas sobre ese documento aparecidas en la prensa.
18. Acceso a otros catálogos.
19. Recursos electrónicos.
20. Vaciado de obras del fondo local: prensa, revistas...

5.3. Opinión de los usuarios

21. Sugerencias formuladas de forma libre por el usuario, de todo aquello relativo a la biblioteca que le parezca oportuno.
22. Cuestionarios de usuarios sobre el funcionamiento de la biblioteca. Consiste en la posibilidad de que los lectores rellenen cuestionarios desde el OPAC, sobre temas relacionados con el uso de la biblioteca, para que se conozca de manera inmediata la opinión de los

usuarios acerca de los servicios bibliotecarios y la adecuación de éstos a sus necesidades [13].

23. Comentarios y recomendaciones de libros, películas, discos... por parte de los usuarios con la posibilidad de mandar por correo electrónico esa referencia a amigos a los que desea aconsejar su consulta. Ésta es una opción habitual en librerías electrónicas que aún no se ha incorporado.
24. Elaboración de foros de discusión sobre temas literarios, culturales, de actualidad... de acuerdo a la filosofía de los blogs. Éstos pueden ser considerados como un paso más en el desarrollo de las llamadas *Páginas Personales*, en contraposición a las páginas web corporativas. Su novedad fundamental radica en que los blogs pueden ser actualizados de forma muy rápida, sin necesidad de que el usuario tenga conocimiento de ninguno de los lenguajes de programación necesarios para la realización de páginas webs (HTML, Javascript, ASP, PHP, etc...), ya que en los sitios de alojamiento de blogs, se ponen a disposición del usuario plantillas, herramientas y componentes para la realización de la página, donde al autor se centra en el contenido y no en el diseño de la misma. El bibliotecario debe introducir temas de interés para su discusión, orientar los que surjan espontáneamente y moderarlos.

5.4. Referencia

25. Referencia y referencia bibliográfica.
26. Colección de referencia virtual.
27. Difusión Selectiva de la Información, que puede ir desde la información continua en áreas especializadas, propia de centros de documentación, hasta simples cuestionarios sobre gustos y aficiones, para más tarde ofrecer documentos o servicios, tras su estudio. Un ejemplo son los servicios personalizados que ofrece el OPAC *iBistro* de Sirsi, basados en sus

preferencias específicas y sus intereses actuales.

28. Preguntas más frecuentes, es una sección bastante habitual en web que explican procedimientos para utilizar programas, rellenar formularios,...
29. Agenda de actividades de extensión bibliotecaria o cultural.
30. Consulta en varios idiomas.

5.5. Formación de usuarios

31. Instrucciones sobre la utilización de la biblioteca, muy útil para conocer la existencia de colecciones en depósito.
32. Visita virtual a la biblioteca.
33. Información sobre cursos de formación de usuarios pendientes de realización, añadiendo la posibilidad de matricularse en línea, y conocer el horario en que se impartirá.

5.6. OPAC-Web Infantil

Se trataría de crear un OPAC-Web claramente diferenciado y adaptado específicamente al público infantil [7].

34. Juegos y entretenimientos. Sirva de ejemplo la posibilidad que ofrece Amazon de formar una palabra a partir de los libros que se relacionan con ella: <http://amaztype.tha.jp/>
35. Subcatálogo que nos permita acceder exclusivamente al fondo infantil/juvenil.
36. Agenda de actividades de extensión bibliotecaria/cultural dirigidas al público infantil/juvenil.
37. Formación de usuarios adaptada al público infantil.
38. Utilización del fondo (interfaz de búsqueda más simple, aunque reste potencia; top ten infantil y juvenil; acceso a partes del documento; novedades; centros de interés).
39. Recursos electrónicos dedicados a los niños.
40. Opinión de los usuarios (sugerencias, cuestionarios muy simples sobre el funcionamiento de la sección infantil; recomendaciones de libros, películas...).

6. Conclusiones

Los bibliotecarios tenemos la obligación de desarrollar el OPAC para no quedar atrás y poder seguir ofreciendo servicios de calidad, pese a todos los cambios tecnológicos que puedan sobrevenir. Es necesario percibir sus ventajas y oportunidades antes de sufrir su competencia.

El futuro de la biblioteca estará garantizado, siempre y cuando cuente con el apoyo de los usuarios. Es misión del bibliotecario intuir y explotar todas las posibilidades que le permitan interactuar con los usuarios y conseguir una comunicación rápida y fluida.

Aunque ya se ha estudiado a fondo la evaluación [11] de los catálogos en línea, proponemos que se tengan en cuenta las utilidades anteriores en futuras evaluaciones.

Referencias

- [1] Estadísticas de Bibliotecas Públicas del Ministerio de Cultura. Disponible en: <http://www.mcu.es/bibliotecas/jsp/marcosAncho.jsp?id=40>
- [2] Frías, J.A. Expandiendo el OPAC: problemas y perspectivas En: Actas de las I Jornadas Bibliotecarias de Castilla-La Mancha. Cuenca: Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha, 2000. P. 281-284
- [3] Gorman, M. From card catalogues to WebPACS. Disponible en: http://www.lcweb.loc.gov/catdir/bibcontrol/gorman_paper.html (4 Mayo 2005)
- [4] Hildreth, C.R. Online catalog design models: are we moving in the right direction? Disponible en: <http://myweb.cwpost.liu.edu/childret/clr-opac.html> (5 Febrero 2005)
- [5] Játiva Miralles, M.V. OPAC-portal: una nueva forma de ofrecer los recursos y servicios de la biblioteca En: El profesional de la información, v. 11, n. 6, nov.-dic. 2002, p. 442-453
- [6] Layant, P. Cada vez más complejo. En: 1^{eras} Jornadas del Sistema Nacional de Bibliotecas de Euskadi. Disponible en: <http://www.muskiz.com/biblioteca/Jornadas/layant.pdf> (4 Noviembre 2004)
- [7] Lorente, M. Accesibilidad del usuario infantil a los servicios bibliotecarios virtuales: una cuestión de adaptación de contenido. En: Educación y Biblioteca. Vol. 15, n. 136, p. 81-83
- [8] Méndez Martínez, C.; Ruz Baños, M. Y Aldehuela Serra, M.C. Perspectivas del Servicio de préstamo interbibliotecario en las Bibliotecas públicas españolas. En: II Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, 2004. P. 425-433
- [9] Navegantes en la red: 7ª encuesta AIMC a usuarios de Internet. Disponible en: <http://download.aimc.es/aimc/03internet/macro2004.pdf> (19 Abril 2005)
- [10] OPAC: hay que evolucionar. Disponible en: http://www.catorze.com/blog/articulos/opac_hay_que_evolucionar.php (8 Mayo 2005)
- [11] Rodríguez Bravo, B Y Alvíte Díaz, M.L. Propuesta metodológica de evaluación de interfaces de OPACS. INNOPAC versus UNICORN. En: Revista Española de Documentación Científica, v. 27, n. 1, 2004
- [12] Rusbridge, C. Towards the Hybric Library. En: D-Lib Magazine, July-August, 1998. Disponible en: <http://www.dlib.org/july98/rusbridge/07rusbridge.html> (2 Marzo 2005)
- [13] Sánchez Herrador, M.A. Y Boza Puerta, M. Integración de cuestionarios en el OPAC: reflexiones sobre su viabilidad. En: Foro Biblioteca y Sociedad: experiencias de innovación y mejora. Murcia: Universidad de Murcia, 2004. P. 527-538
- [14] Talens Oliag, S. Y Hernández Orallo, J. Internet: redes de computadores y sistemas de información. Madrid: Paraninfo, 1998
- [15] Video streaming en los OPAC. Disponible en: http://www.catorze.com/blog/articulos/video_streaming_en_los_opac.php (4 Noviembre 2004)