

# *No es oro* todo lo que reluce

## UNA APROXIMACIÓN AL NUEVO CONCEPTO DE CATÁLOGO SOCIAL

La implantación del catálogo automatizado de acceso público en línea (OPAC) a través de la Red ha supuesto la posibilidad de obtener información en todo momento y lugar sobre los distintos materiales que contiene una biblioteca.

Pero esta integración de la información en el catálogo puede ir más allá de la pura referencia documental al permitir a los usuarios participar en su alimentación. Se llega así al denominado OPAC social, un nuevo concepto para una herramienta cuyas miras están puestas en satisfacer las necesidades de los usuarios.

Julio Macías González y  
Pablo Pérez Casas



El catálogo es el instrumento clásico generado por las bibliotecas para organizar el almacenamiento y difusión de la información que conforma la colección de documentos. En sus orígenes fue un instrumento fundamentalmente de control y esto es lo que define su etimología (*katalogo*: ordenar, organizar). Muchas de sus características y peculiaridades hacían de él una recopilación pensada más para el óptimo control interno de los fondos que un instrumento pensado para el uso de los clientes y aún muchos catálogos siguen esta tendencia. La abundancia de datos inútiles para el usuario, la disposición de los datos, los puntos de acceso redactados conforme a normas excesivamente academicistas, hacían de ellos instrumentos poco amigables que en muchos casos necesitaban de la intermediación del técnico para su correcta interpretación.

Aún así, el catálogo fue siempre el principal instrumento para acercar la colección al usuario. La automatización del catálogo permitió integrar en una sola herramienta los diferentes catálogos y multiplicar los puntos de acceso a la información referencial, mejorando las posibilidades de búsqueda y acercándolo a las necesidades del usuario. El OPAC (Catálogo Público de Acceso en

Línea) se desarrolló como módulo de un sistema automatizado de biblioteca y su acceso a través de la Red dio a los usuarios la posibilidad de obtener información, en todo momento y lugar, sobre los diversos materiales que componían la biblioteca. Los sistemas de recuperación y presentación (interfaces) avanzaron hacia la amigabilidad, pero sin llegar a adaptarse totalmente a los usos y comportamiento del usuario que busca información.

En los últimos años hemos visto aparecer presentaciones más cercanas y próximas al usuario que facilitaron su uso y aprovechamiento. Esto coincide con la aparición de los OPACs accesibles a través de la Web. Definitivamente se impuso como interfaz el propio navegador de Internet, enormemente flexible, lo cual ha permitido que la consulta al catálogo se haga a través de una presentación especialmente pensada para el acceso de un público no especializado en las técnicas de recuperación.

La Web, su carácter hipertextual, ha permitido además pasar de la información puramente referencial propia del catálogo a la conexión a los documentos primarios en múltiples formatos (texto, imagen, sonido, etc.) pudiéndose llegar

The screenshot shows the OPAC interface for the Community of Madrid. At the top left, there is a logo with the letters 'EM' and the text 'La Suma de Todos' and 'Comunidad de Madrid'. Below this, there are links for 'Ayuda' and 'Desconectar'. The main content area features a search bar with the label 'Buscar:' and a dropdown menu for 'en el catálogo de:' with 'Todas las bibliotecas' selected. A 'Buscar' button is located to the right of the dropdown. In the center, there is an illustration of a blue filing cabinet with a magnifying glass over it, and the text 'Búsqueda asistida.' followed by 'Base de datos de Coordinación y Extensión Bibliotecaria', 'Catálogo Colectivo de Patrimonio Bibliográfico de la Comunidad de Madrid', and 'Colección Cervantina'. At the bottom, there is a notice: 'La Biblioteca Centro Pedro Salinas permanecerá cerrada desde el 20 de diciembre de 2007 hasta nuevo aviso. Disculpen las molestias.'

*El término OPAC se utiliza hoy para definir un producto/ servicio mucho más complejo que un simple acceso en línea a una base de datos.*

a convertir en un instrumento de control tanto de la biblioteca física como de la digital. Hay, sin embargo, una diferencia fundamental entre los OPAC y los buscadores: para Mari Carmen Marcos en "Interacción en interfaces de recuperación", pág. 301 (2004), la diferencia es que el buscador busca a texto completo y el OPAC sólo en el registro bibliográfico. Esta diferencia no es a menudo entendida por el usuario acostumbrado no solo a un acceso directo al texto, sino a la posibilidad de recuperar por las palabras de este. No hay que olvidar que por mucho que nuestro catálogo enlace en la actualidad a los textos de muchos documentos electrónicos, estos no se integran en la estructura de datos de almacenamiento, por lo que no son recuperables por sí mismos, sino por la representación que suponen los registros.

La tercera generación de OPACs de Ch. Hildreth (1984) la componían los catálogos que tendían a mejorar las posibilidades de diálogo con el usua-

rio, aumentando puntos de acceso, corrigiendo errores automáticamente, realizando remisiones automáticas, sugiriendo otras posibilidades (integración de los índices) y desarrollando sistemas de ayuda. La recuperación y la visualización de resultados experimenta nuevas formas que permiten al usuario plantear de la manera más intuitiva las más complejas estrategias de búsqueda, mientras que la aplicación de ciertas formas derivadas de la inteligencia artificial ponen a los catálogos a trabajar para el usuario adelantándose a sus propias necesidades y previniendo su comportamiento.

La flexibilidad del sistema ha permitido además desarrollar múltiples instrumentos derivados: listados dinámicos (para la elaboración de boletines y productos bibliográficos), subcatálogos (que permiten la gestión individualizada y a la vez integrada de diversos tipos documentales) y, principalmente, el desarrollo de determinados servicios, fundamentalmente de difusión selec-

The screenshot shows the WorldCat website interface. At the top left is the WorldCat logo. Below it are navigation buttons for 'Inicio' and 'Buscar', and a session status message: 'No ha iniciado sesión (Iniciar sesión en WorldCat o Incribirse)'. A main navigation bar includes 'Buscar', 'Material en la biblioteca', 'Listas', and 'Contactos'. The search area prompts the user to 'Buscar material en las bibliotecas de su zona:' and provides a text input field for 'Ingrese un título, tema o autor:'. A blue 'Buscar' button and a link for 'Búsqueda avanzada' are positioned below the input field. At the bottom, there is a footer with language options (Deutsch, English, Español, Français, Nederlands, 中文), user actions (Iniciar sesión, Incribirse, Mi WorldCat, Mis listas), WorldCat links (Inicio, Acerca de, Ayuda, Obtener actualizaciones por correo electrónico, Comentarios, Buscar, Blog), and legal information (Copyright © 2001-2008 OCLC. Todos los derechos reservados, Política de privacidad, Términos y condiciones).

tiva de la información hacia perfiles o necesidades individuales, que se distribuyen integrándolos con el correo electrónico y la mensajería.

Por todo ello, nos encontramos en la actualidad con que el término OPAC se utiliza hoy para definir un producto/servicio mucho más complejo que un simple acceso en línea a una base de datos. Conectándose a todo el sistema de gestión de la biblioteca, permite realizar múltiples gestiones —directamente por el usuario— y solicitar servicios. Pero también permite integrar diferentes informaciones y procedimientos antes externos: información general de la biblioteca, solicitudes de los usuarios, préstamo interbibliotecario, boletines de novedades, etc. En el futuro se piensa que la interfaz de OPAC podrá llegar a sustituir a las propias webs de biblioteca, permitiendo integrar todas las informaciones y gestiones que hasta ahora sustentaban. Lo que se denominaría el OPAC-Portal. El último paso nos lleva hacia la transformación del OPAC en un instrumento de gestión del conocimiento. La integración de informaciones que van más allá de la pura referencia documental, transformándose en auténticas bases de datos de información factual y direccional. La personalización de los sistemas además puede hacernos llegar a ver interfaces de OPAC adaptadas a cada usuario. Finalmente, el OPAC se abre a la posibilidad de que los propios usuarios —especialistas o no— participen en su alimentación a través de los sistemas de la Web 2.0 —tag, wiki, podcasting, folksonomies— hacia el modelo que se ha denominado OPAC social; un nuevo concepto para una herramienta que mire fundamentalmente hacia la satisfacción de las necesidades del usuario.

Pero en este proceso hay aún muchos OPACs que siguen siendo poco cercanos al usuario. Muchos de los sistemas de gestión integrada de las bibliotecas pueden ser perfectos para gestionar el catálogo de nuestra biblioteca o sistema bibliotecario, pero no se adaptan a las necesidades concretas de nuestros usuarios, y en muchos ca-

sos depende de la propia biblioteca conseguir su adaptabilidad. Aquí está la causa de que podamos ver el mismo interfaz de un sistema cualquiera instalado en diferentes bibliotecas pero a los que se ha sacado mayor o menor rendimiento. Para ello es imprescindible que haya alguien encargado del mantenimiento del catálogo y de su adaptación a los requerimientos del usuario. Observando a los usuarios, analizando sus quejas y observaciones, recogiendo la experiencia de los encargados de la atención directa al usuario en el uso de la herramienta, obtenemos una información valiosísima para ir adaptando el OPAC a lo que pretendemos que sea: una herramienta de trabajo. Hay muchos aspectos que se pueden adaptar dentro del mismo programa: iconos, terminología, ayudas, presentaciones de los datos, operaciones booleanas implícitas, etc., que ayudan de una manera más eficaz a la recuperación de la información que cualquier actividad formativa que desarrollemos.

Para empezar, es importante el lenguaje empleado en los OPACS. Hay que tener mucho cuidado de huir de los tecnicismos que a nosotros nos resultan tan habituales que pensamos que todo el mundo los entiende y no es así. Por ejemplo NIP, URL, ID e incluso el propio término OPAC. ¿No sería mejor usar términos más claros?

### Recuperación de la información

El concepto *recuperación de la información* hace referencia a la capacidad de extraer de una colección de referencias documentales aquellas que se ajustan a las especificaciones de una petición determinada, y por ende —siempre que el análisis haya sido el correcto— de la colección de documentos que representa. Para ello se realiza una comparación sistemática entre las representaciones de los documentos y la petición de información, y, por lo tanto, es preciso que los dos elementos que se comparan compartan un mismo esquema conceptual que empiece por estar expresado en el mismo lenguaje o en

*En el futuro se piensa que la interfaz de OPAC podrá llegar a sustituir a las propias webs de biblioteca, permitiendo integrar todas las informaciones y gestiones que hasta ahora sustentaban.*

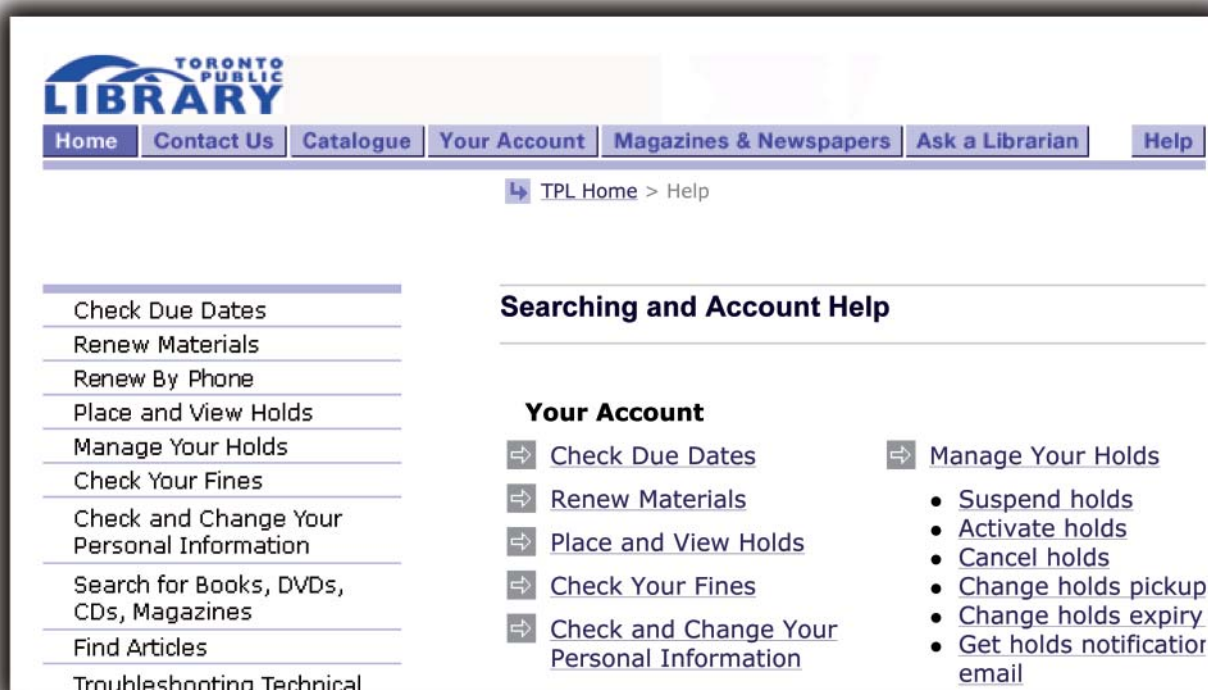
lenguajes compatibles. La eficacia de la recuperación se basa en la eficiencia del análisis y su almacenamiento normalizado, el cual se hace en función de ella. Un catálogo, por lo tanto, no es más que uno de los tipos de instrumentos existentes de almacenamiento y recuperación de la información.

Teóricamente, la búsqueda y recuperación de la información es un proceso que debería poder realizar el usuario por sí mismo. Sin embargo, ello está lejos de cumplirse en la práctica. El problema del interfaz radica en su carácter poco amigable, y se ha acentuado con el éxito de Internet, que ha acostumbrado a los usuarios a interfaces más intuitivos y amigables.

La teoría tradicional se centraba en la idea de que los problemas de la recuperación provenían más de la incapacidad del usuario para expresar correctamente sus demandas que de las deficiencias del sistema de representación. Incapacidad que se acrecentaba cuando el demandante no era especialista en la materia que investigaba o desconocía los instrumentos de búsqueda documental o ambas cosas. La solución, tradicionalmente, la delegábamos en la asistencia del técnico o en la formación del usuario.

Pero la recuperación de la información en el mundo actual se basa en preceptos distintos: el objetivo ya no puede ser, al menos exclusivamente, que el usuario conozca el sistema, sino

que el sistema conozca al usuario para adaptarse a él. La *amigabilidad* se impone como principio para que cualquier usuario entienda el catálogo utilizando sistemas homogeneizados de búsqueda que superen los problemas derivados del desconocimiento de las técnicas de búsqueda (campos, limitaciones, álgebra de Boole, etc.). Esta idea, sin embargo, no se cumple siempre. La principal queja del usuario es que el catálogo se orienta a un modelo de formularios en el cual se supone que los usuarios saben exactamente la obra que quieren, cuando se ha demostrado que muchos usuarios se acercan a la biblioteca fundamentalmente a rastrear qué les podría interesar. Siguiendo este principio, los diseños actuales de interfaces se basan en un estudio de dichos comportamientos y completan la información referencial con imágenes de las portadas, sumarios del contenido, comentarios de los lectores, valoraciones, artículos relacionados con el tema y criterios de búsqueda que no contempla el OPAC, es decir, estímulos que atraigan al usuario hacia los libros. Pero en lo que siguen fallando la mayoría de nuestros OPACs es en la recuperación... *Fallar* en el sentido que nos muestra la comparación con los sistemas de búsqueda que se utilizan en la actualidad en el mundo virtual y que son aquellos a los que el usuario está acostumbrado. Compárese un catálogo tradicional de biblioteca con otro tipo de experiencias como [www.whichbook.net](http://www.whichbook.net) o con los catálogos comerciales (ejemplo: [www.amazon.com](http://www.amazon.com)). En general, podemos apreciar que





utilizan formas más amigables, responden a las necesidades de los usuarios y aprovechan todas las oportunidades que ofrece Internet.

Existen dos modelos básicos de sistemas de recuperación, que se pueden aplicar sobre sistemas de lenguaje controlado o libre. El primero es la búsqueda por campos (*search* o *find*), también llamado *por palabra-clave* (se puede aplicar sobre campos o sobre el registro completo), que utiliza el tradicional modelo de formulario en su interfaz. La mayoría de los usuarios se han acostumbrado al sistema de buscadores: es el más sencillo. El otro sistema es la búsqueda por índices (*browse* o *scan*), también llamado *por autoridad*, que tiene como principal ventaja que permite la comprobación de los términos antes de iniciar la búsqueda, además de que “sugiere” otros términos y posibilidades con los reenvíos. El sistema de índices o directorios no es extraño a la Web (OpenDirectory, Yahoo, etc.). Algunos sistemas se fundamentan en el sistema *browse*, a veces porque responden a curiosas formas de conversión retrospectiva (Iberoamerikanisches Institut, <http://ak1.iai.spk-berlin.de/iai/esp/index.htm>). Otros siguen apostando por el modelo *browse*, pero con presentaciones más cercanas al usuario, de alto contenido gráfico y visual, como Aquabrowser ([http://194.30.95.17:9000/default.asp?c\\_over=1&](http://194.30.95.17:9000/default.asp?c_over=1&)) instalado en las Bilboko Udal Liburutegiak, que despliega un árbol conceptual que enlaza los conceptos de la búsqueda y ayuda a sugerir ideas y términos relacionados. Pero lo cierto es que la búsqueda por palabras es el sistema más popular en Internet. Aunque la gran novedad ha sido el desarrollo de los sistemas de recuperación basados en el hipertexto, un sistema que fundamentalmente se caracteriza por la facilidad de su uso, casi intuitivo.

El usuario del OPAC espera poder reproducir sus hábitos de la Red en el catálogo en línea, al que considera parte de la misma. Por este motivo, la mayoría de OPACs se configuran por defecto para el sistema de campos (ya sea uno o varios, simple o avanzada), y también por este motivo los OPACs utilizan el hipertexto como medio para navegar entre los contenidos del catálogo y hacia contenidos externos, convirtiendo los datos de la descripción y el análisis en elementos hipertextuales. No es habitual que el usuario utilice el sistema de índices salvo que el OPAC esté por defecto configurado para hacer pasar al usuario por ellos (sistema poco apreciado por un usuario acostumbrado al modelo Google). En cualquier caso, suele ser un producto de sistemas de análisis profesional demasiado rígido para el usuario. El desarrollo de ontologías en

los OPACs permite diversificar esta recuperación y acercarla al usuario. Pero la novedad más importante proviene en la actualidad de sistemas más flexibles, abiertos incluso a la participación del usuario en la asignación de términos de recuperación (tags) que complementan y acercan al usuario los sistemas de descripción catalográfica. Los OPAC 2.0 intentan superar esta lejanía permitiendo personalizar los registros en función de las necesidades propias de cada usuario y enriqueciendo así las posibilidades de recuperación para todos.

Por otra parte, los lenguajes de interrogación de una base de datos (conjunto de órdenes que permiten buscar registros almacenados) están compuestos de órdenes y operadores generalmente ignorados por el usuario. Estos, sin embargo, son básicos para poder recuperar eficazmente la información. Hay sistemas que se anticipan a la necesidad del usuario realizando complejas operaciones de forma totalmente transparente para este (truncados por defecto, búsqueda combinada de géneros y tiempos, expansión de descriptores, etc.) o expresando dichas operaciones en un lenguaje próximo al usuario (ejemplo: la opción “con todas las palabras” de la búsqueda avanzada de Google no es más que una forma de acercar al usuario el uso del operador de intersección).

Aún así, estos métodos se han mostrado insuficientes y han sido criticados desde los 80 por su lógica no intuitiva, la ausencia de lenguaje natural y la necesidad de formar a los usuarios, a lo que se añade el hecho de que los operadores son muy restrictivos y rígidos, pues consideran todos los documentos igualmente pertinentes. Todo ello lleva a un alto índice de búsquedas sin respuestas: silencio (por desconocer los puntos de acceso) o respuestas excesivas del sistema (ruido). La alternativa a este modelo proviene de la ponderación de entradas: se da más importancia al documento en función del lugar donde se encuentran los términos (título, primeros párrafos, etc.). Aunque es un aspecto más propio de la visualización, incide directamente sobre la eficacia de la búsqueda. Una ventaja del catálogo es que los registros están fuertemente estructurados según las ISBD y el formato MARC por ello se puede dar más peso si el término aparece en el título que en la materia o que en el resumen y si aparece solo o acompañado. Otros tipos de sistemas utilizan una ponderación basada en la comparación entre documentos de un mismo campo: impacto, de forma similar al sistema de ranking que utiliza Google. Las consecuencias de esta forma de presentar los resultados son definitivas: los documentos se ordenan según su

puntuación (numero de enlaces externos que reciben) ahorrando tiempo al lector al destacarle la información más relevante, pero salvo que el catálogo integre sistemas de análisis de citas es muy difícil que pueda llegar a emular estos modelos.

### Presentación de resultados

La presentación de los resultados es una cuestión definitiva que incide sobre la efectividad de la búsqueda y que se compone de múltiples detalles, a veces sin aparente importancia, pero claves en el desarrollo de todo el proceso


En primer lugar, ¿cuántos ítems se deben presentar por página? El modelo más extendido es presentar primero un listado de registros breves con los datos mínimos (autor/título/fecha) para que el usuario pueda desplegar más ampliamente los registros que le interesen. De esta forma conseguimos que entre el mayor número de registros. Aunque es mejor que no sean muchos, pues el exceso de registros puede llegar a saturar al usuario y obligarle a hacer *scroll* por la pantalla para poder verlos, lo cual siempre es incómodo y puede desanimar al usuario (lo ideal es que la mayoría de la información, o la más relevante, aparezca en el primer pantallazo; volvemos a resaltar la importancia de la ordenación de los registros).

Pero muchos sistemas no utilizan ninguna ponderación entre registros, a lo sumo una ordenación cronológica por fecha de publicación (lo cual ayuda a los usuarios que buscan la información más reciente). También se pueden situar en primer lugar los registros más consultados por otros usuarios, los más prestados, los recomen-

dados en la bibliografía por los profesores si hablamos de una biblioteca universitaria, etc. Y se pueden combinar varios criterios, por ejemplo: una primera ordenación por relevancia e internamente cronológica entre los del mismo tanto por ciento de relevancia. Pero la mayoría de las veces encontramos un simple orden por número de registro (entrada en el sistema) que nada aporta al usuario. Esto se puede plantear como una opción generalmente establecida previamente en la búsqueda avanzada. Debemos tener en cuenta que en este punto como en todos los demás referidos al diseño del catálogo, la gran mayoría de los usuarios tenderán a manejar el OPAC con las opciones que se establezcan por defecto, sin cambiarlas, por lo que tendremos que estudiarlas bien antes de elegir las.

No hay que olvidar tampoco aspectos relacionados con el diseño de la información en la línea de la accesibilidad: fuentes tipográficas adecuadas, respetando el espacio interlineal, dotando a la página de unos márgenes suficientes para que no resulte abigarrada. Es importante que la página no sea mayor que una pantalla para evitar el uso del *scroll* horizontal, y que esto sea así teniendo siempre en cuenta distintos tipos de navegadores y resoluciones de pantalla. La navegación debe ser también analizada: los iconos de adelante, atrás, arriba de la página, etc., tienen que ser evidentes y que no se tenga que pensar para descifrarlos. En fin, todas las recomendaciones que aparecen en cualquier manual de diseño web y que lógicamente son aplicables al diseño de un OPAC.

Por otra parte, las posibilidades para hacer más atractivas las formas de presentación son infinitas y se prestan a todo tipo de posibilidades. Un

**BIBLIOTECA** UNIVERSIDAD DE LA RIOJA 

**PROYECTO TABULA**

**Proyecto Tabula** Buscador generado en DigiDocIndex

Ecuación de búsqueda:

Ayuda: AND: palabra&palabra OR: palabra|palabra Frase: "palabra palabra" Proximidad: palabra[n]palabra

Campos de búsqueda:  Texto de la página  Titulo

Num. resultados:

Inicializando applet...

ejemplo original lo podemos ver en Amaztype (<http://amaztype.tha.jp/>): las cubiertas de los libros que conforman la imagen del término de búsqueda no son solo ilustraciones, sino cubiertas escaneadas e hiperenlazadas a registros bibliográficos que responden a dichos términos de recuperación.

### Contenidos del catálogo

Las experiencias del mercado del libro, menos encorsetadas por normativas, podrían ser de gran utilidad para los catálogos de bibliotecas. Compárese el registro de un libro en cualquier OPAC de biblioteca con la información que puede llegar a ofrecer Amazon ([www.amazon.com](http://www.amazon.com)). El catálogo no es un instrumento privativo de las bibliotecas; la aparición de Internet propició el desarrollo de todo tipo de catálogos comerciales y no librarios, que en general presentan una diferencia de forma y contenido destacables, tendientes todas ellas a ser más flexibles, adaptarse a las necesidades de los usuarios y enriquecerse con cuantos elementos puedan ser útiles a su función.

Por una parte está el número y disposición de los datos esenciales: cuanto más información aparezca en una primera pantalla, más se acercará a lo que el usuario demanda. Hay que estudiar detenidamente el tipo, número y posición de los datos que se muestran en la visualización y no relegar el conocimiento de datos fundamentales a una posterior visualización completa de los registros, a la que sólo llegan determinados usuarios. Es conveniente que se acompañe de la información sobre la disponibilidad de los documentos, pues así, en algunos casos ahorraremos trabajo a los usuarios. Múltiples recursos gráficos ayudan a condensar la información esencial. Algunos sistemas delegan mucha de la información básica al uso de *tag lines* (ayudas flotantes). Los iconos son un recurso que ayuda al usuario a identificar determinada información (tipo de documento: libro, Dvd, Cd-Rom; ubicaciones, etc.). Así lo hace por ejemplo Absys ([http://www.madrid.org/biblio\\_catalogos/](http://www.madrid.org/biblio_catalogos/)), o los más llamativos del catálogo Worldcat (<http://www.worldcat.org/>). Otros datos, como pueden ser el ISBN, las clasificaciones, las menciones adicionales de responsabilidad, suelen interesar solo a determinados usuarios con necesidades específicas y generalmente mayor conocimiento de la herramienta, por lo que pueden relegarse a la visualización completa de los registros. Todos los bibliotecarios de circulación han experimentado frecuentemente la anécdota del usuario que pregunta dónde se encuentra el libro con el número 84-02-54372-X o bien buscan

una novela que está en la estantería 821.134.2-31"19". También para estas opciones conviene guardarse las presentaciones de los registros en modo ISBD y, desde luego, en formato MARC, auténticos galimatías para los usuarios, que entenderán mejor una presentación por campos etiquetados (contenidos expresados por términos). Pero hay que tener cuidado a la hora de ponerles las etiquetas: no usar abreviaturas sólo entendibles por bibliotecarios ni términos técnicos como *serie*, ¿por qué no *colección* que lo entenderá más gente? Visualmente conviene que los nombres de las etiquetas vayan destacados de alguna manera (en negrita). En el catálogo Polaris de la Biblioteca Pública de Arlington (Texas) (<http://polarisweb.pub-lib.ci.arlington.tx.us/>) al formato MARC de cada registro se accede mediante una discreta y escondida entrada *Librarian's View*. Este sistema ha sido elegido como el mejor en una reciente encuesta entre bibliotecarios de todo el mundo (<http://www.documenea.com/story.php?id=37312>).

Un elemento clave de la visualización de resultados y de que al final el catálogo consiga su objetivo —informar al usuario sobre la ubicación exacta de un documento— es la signatura. Los sistemas de signatura topográfica de una biblioteca pueden ser muy complejos, en función de las distintas ubicaciones físicas (edificios, salas, armarios) y los diversos sistemas (currens, sistemáticos, alfabéticos, cronológicos) que precisan los distintos tipos documentales. La labor de la biblioteca en este caso está en facilitar la comprensión de la signatura. Varios recursos pueden ser útiles: desde expresar complementariamente a los códigos que utilizemos, con palabras, las distintas ubicaciones hasta enlazar con los planos de la biblioteca, siempre con una correcta señalización de los edificios y espacios. Nuevamente las ayudas contextualizadas y los *tag lines* pueden ser instrumentos útiles.

### Integración, enriquecimiento y multibúsqueda

El problema real con el que nos encontramos en la actualidad es la abundancia de información, incrementada exponencialmente desde la aparición de la Red. La imposibilidad de examinar personalmente todos y cada uno de los documentos que diariamente se elaboran en el mundo, provocan un auténtico ahogo de información que, al final, impide el acceso a aquella documentación que responde exactamente a la demanda formulada. Por otra parte, el usuario no cuenta con elementos para valorar la pertinencia, actualización y validez de la informa-



*El catálogo puede aún cumplir una función esencial de acceso cualificado a la abundancia de información, abriéndose a la vez a la integración seleccionada de recursos externos.*

ción que localiza. Es, pues, la selección y la evaluación de la información de entre la masa documental, la característica más destacada en el proceso de búsqueda. El catálogo puede aún cumplir una función esencial de acceso cualificado a la abundancia de información, abriéndose a la vez a la integración seleccionada de recursos externos.

La respuesta de la biblioteca ha sido doble. Por una parte, la integración en el catálogo de recursos electrónicos seleccionados, de calidad: una cuestión de tarea y tiempo. De este modo, el catálogo puede llegar a convertirse en una pasarela cualificada de acceso a los recursos en la Red, ya sean estos recursos libres, en abierto, por suscripción o por propia generación de la biblioteca o su institución matriz. Por otra parte, el denominado *enriquecimiento*: añadir a los registros bibliográficos elementos que permitan

al usuario profundizar y valorar el contenido de los documentos (resúmenes, comentarios, sumarios, imágenes de las cubiertas y otros). Pongamos como ejemplo el Proyecto Tábula de la Biblioteca de la Universidad de La Rioja (<http://biblioteca.unirioja.es/tabula/tabula.html>).

Unos tienen por finalidad añadir contenidos para ampliar la información útil al usuario. Otros tienen una función puramente visual que permite al usuario localizar los documentos por su aspecto externo, tal y como acostumbra a actuar el usuario de librerías. Pero uno de los mayores defectos de la mayoría de enriquecimientos que se realizan en la actualidad es la falta de integración de esta información en los sistemas de búsqueda: no es posible recuperar los contenidos expresados en los resúmenes o sumarios. Algunos proyectos han intentado superar esta deficiencia (<http://myriam.ulpgc.es>, un buscador

amazon.com Hello. Sign in to get personalized recommendations. New customer? [Start here.](#)

Your Amazon.com Today's Deals Gifts & Wish Lists Gift Cards

Shop All Departments Search Books

Books Advanced Search Browse Subjects Hot New Releases Bestsellers the new york times® best sellers

Prime

Get Free Shipping for a full month with a Free Trial of Amazon Prime [learn](#) FREE Upgrade to Two-Day Shipping on this item with Amazon Prime [more](#)

**Vivir Para Contarla / To Live to Tell It (Spanish) (Paperback)**  
by [Gabriel García Márquez](#) (Author)  
★★★★☆ (6 customer reviews)

List Price: \$24.95  
Price: **\$22.46**  
& eligible for **FREE Super Saver Shipping** on orders over \$25. [Details](#)

You Save: **\$2.49** (10%)

**Availability:** Temporarily out of stock. Order now and we'll deliver when available. We'll e-mail you with an estimated delivery date as soon as we have

See larger image  
Share your own customer images  
Publisher: [learn how customers can search inside this book.](#)

Are You an Author or Publisher? Find out how to publish.

*Hoy día sería posible la integración de catálogos en un único sistema que dirigiera al usuario hacia la biblioteca más cercana donde podría encontrar lo que busca.*

en los textos de sumarios de manuales y libros de ingeniería de la biblioteca, conectado al catálogo para su comprobación posterior).

Esto conlleva un esfuerzo añadido en la catalogación que se puede solucionar de un modo cooperativo como se hace, por ejemplo, en las bibliotecas universitarias madrileñas con la iniciativa *Enrichment*. Otra opción pasa por contar con la colaboración de los usuarios y permitirles agregar notas e índices sobre los documentos en la línea de la Web 2.0., funcionalidad que ya podemos ver integrada en algunos sistemas de gestión.

Por último, las posibilidades que ofrece Internet para el trabajo colectivo de las bibliotecas a la hora de acercar al usuario a los libros son incomparables. Hoy día sería perfectamente posible la integración de catálogos en un único sistema que dirigiera al usuario hacia la biblioteca más cercana donde podría encontrar lo que busca: una metabiblioteca que a través de la red sirviera de portal a todas las bibliotecas de un país y a su vez integrara recursos de muy diverso tipo. Estas nuevas posibilidades han llegado a poner en cuestión la elaboración de catálogos colectivos. Normas como z39.50 permiten funciones de multibúsqueda que hacen innecesaria en estos momentos la integración normalizada de los registros de varios catálogos en un sistema de almacenamiento y recuperación colectivo.

Muchos sistemas y redes están avanzando en este sentido de manera que su acceso se limita a una página que permite la entrada individualizada a cada uno de ellos o el acceso a un interfaz multibuscador en todos a la vez. Un ejemplo:

*All in one search* de la Biblioteca Pública de Toronto, Canadá ([http://www.tpl.toronto.on.ca/hel\\_all\\_tipsheet.jsp](http://www.tpl.toronto.on.ca/hel_all_tipsheet.jsp)).

### Accesibilidad y asistencia

La primera clave para el éxito del OPAC está en la proximidad al usuario. Muchas bibliotecas lo han entendido así cuando generan una entrada directa a la búsqueda sencilla en la propia *home* de la biblioteca e incluso de la institución. En cualquier caso, su posición en la web de biblioteca debe ser central y destacada (teniendo en cuenta que el usuario se aproxima a la pantalla con una visión frontal, que no se adapta al sistema de lectura izquierda/derecha). No suele ser muy efectivo esconder su presencia detrás de enlaces realizados desde determinados acrónimos más próximos al profesional que al usuario (el propio término OPAC). Algunas bibliotecas han optado incluso por sustituir el término *Catálogo* por el de *Buscar*.

La segunda clave está en la asistencia constante al usuario que busca. La biblioteca como proveedora de información siempre fue capaz de crear sistemas de ayuda y guía para localizar información, pero Internet nos abre una nueva vía: sistemas de ayuda más directos, sencillos e interactivos, haciendo más efectiva la búsqueda de información.

La mejor ayuda sería siempre aquella que no hiciera falta, ya que eso significaría que el OPAC es lo suficientemente claro e intuitivo para que no la necesitáramos. En cualquier caso, son preferibles las ayudas embebidas en el propio programa, del tipo *¿qué es esto?*, que las guías del

*La primera clave para el éxito del OPAC está en la proximidad al usuario, la segunda, en la asistencia constante a esa persona que busca. La mejor ayuda sería siempre aquella que no hiciera falta.*

usuario muy detalladas y que prácticamente no se leen y menos aún los manuales de uso. Las ayudas basadas en ejemplos simples, cercanas a donde son necesarias (*contextualizadas*) resultan siempre más útiles que cualquier instrucción generada en un sistema complementario, aunque ambas pueden apoyarse interactuando entre sí: cuando la ayuda contextualizada no es suficiente, el usuario puede acudir a una información más detallada hiperenlazando con el manual.

Si aún así decidimos crear instrumentos de apoyo, el modelo más avanzado se basa en el *tutorial* (grabación en vídeo de una sesión añadiendo bocadillos explicativos). Aunque no suele faltar en ninguna biblioteca, el sistema de ayuda menos útil y utilizado por/para el usuario es el clásico manual de uso y sus versiones abreviadas en trípticos impresos o electrónicos. El manual, sin embargo, es muy útil para la organización interna del propio servicio, ya que funciona a modo de instrumento en el que se sistematizan de forma estructurada toda la ayuda.

Definitivamente, sin embargo, es la interactividad la herramienta más efectiva de asistencia de todas las que se puede rodear el catálogo: avisa al usuario, de manera concreta y en el momento en que se necesita, de las operaciones disponibles así como de los errores en las órdenes dadas.

Tradicionalmente, además, se ha delegado en la formación de usuarios, el desarrollo de las habilidades del cliente para el uso de esta herramienta. El problema surge de la dificultad de atraer al usuario virtual a una actividad generalmente presencial. La teleasistencia, sin embargo, abre en estos momentos una nueva posibilidad para explotar esta opción.

Estamos, por lo tanto, en que al contrario que en la mayoría de los OPACs actuales, el usuario de la Red ya no necesita de asistencia en la recuperación, ya que los sistemas de búsqueda son cada vez más amigables y reproducen el comportamiento del usuario de manera que este trabaja sobre ellos de manera básicamente intuitiva.

## El OPAC social

La intervención directa del usuario en el análisis de los documentos reseñados en los OPACs a través del denominado *etiquetado social* en lenguaje natural (compatible con el mantenimiento de un lenguaje controlado) y otras opciones (reseñas y comentarios de usuarios, ponderación de usuarios sobre los documentos, generación de "pistas" entre documentos, *minicolecciones virtuales* o *favoritos* por parte de los usuarios), todo esto mejoraría la riqueza informativa de los OPACs, las posibilidades de recuperación y su adaptación a las necesidades reales de los usuarios. Esto no significa renunciar al control de autoridades que suponen tesauros y listas de materias, sino compatibilizar un sistema racional y científico, aunque a veces difícil de entender por el usuario, con un sistema ya existente mucho más cercano a los deseos y necesidades del mismo. Pero de una forma integrada: la remisión entre términos de los dos sistemas puede ayudar al usuario inexperto a encontrar las formas más racionales de localizar contenidos, y al experto a encontrar más riqueza de descripción de los contenidos y, por lo tanto, de recuperación. Más que las cuestiones técnicas, lo verdaderamente importante es el cambio de mentalidad que esto supone para los bibliotecarios: pensar no en los procesos, sino en los usuarios y sus intereses. De este modo, el OPAC no sería ya un instrumento de *control* de la colección, sino de *servicio*. ■

**AUTORES:** Macías González, Julio y Pérez Casas, Pablo. Biblioteca de la Escuela Politécnica Superior. Universidad Carlos III de Madrid.

**ILUSTRACIONES:** Biblioteca de la Escuela Politécnica Superior. Universidad Carlos III de Madrid.

**TÍTULO:** *No es oro todo lo que reluce. Una aproximación al nuevo concepto de catálogo social.*

**RESUMEN:** En los últimos años hemos visto aparecer presentaciones de los catálogos de las bibliotecas más cercanos y próximos al usuario, pero aún así no se adaptan del todo a sus necesidades. Este artículo detalla cómo podemos lograr esa adaptación, empezando por la forma de recuperar la información y pasando por la presentación de los resultados, la integración de contenidos o la accesibilidad y asistencia para llegar al OPAC social, donde interviene directamente el usuario.

**MATERIAS:** Catálogos de Bibliotecas / Recuperación de la Información / Automatización de Bibliotecas / Internet / Nuevas Tecnologías.