

# Catálogos en línea: lo que quieren los usuarios y los bibliotecarios

Informe de OCLC

Sinopsis







# Catálogos en línea: lo que quieren los usuarios y los bibliotecarios

Informe de OCLC

## Sinopsis

### *Colaboradoras principales*

**Karen Calhoun**, Vicepresidenta de Servicios de metadatos y WorldCat

**Joanne Cantrell**, Analista de marketing

**Peggy Gallagher**, Administradora de análisis de marketing

**Janet Hawk**, Directora de Programas de ventas y análisis de marketing

### *Gráficos, diseño y edición*

**Brad Gauder**, Escritor de servicios creativos

**Rick Limes**, Director artístico

**Sam Smith**, Director artístico

### *Colaboradora*

**Diane Cellentani**, Asesora de investigación de mercado de OCLC

Copyright © 2009, OCLC Online Computer Library Center, Inc.  
6565 Kilgour Place  
Dublín, Ohio 43017-3395

TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Se prohíbe la reproducción, el almacenamiento en un sistema de recuperación de datos y la transmisión de cualquiera de las secciones de esta publicación, en cualquier forma o por cualquier medio, sea electrónico, mecánico, de fotocopiado o de otro tipo, sin la previa autorización por escrito del titular del derecho de autor.

Las siguientes son marcas comerciales y/o marcas de servicios de OCLC: Connexion, FirstSearch, OCLC, el logotipo de OCLC, WorldCat, WorldCat.org, Sistema de intercambio de recursos de WorldCat y "The World's Libraries. Connected."

Los nombres de productos, servicios, razones sociales y demás nombres de terceros son marcas comerciales y/o marcas de servicios de sus respectivos propietarios.

Impreso en Estados Unidos

Catalogado en WorldCat el primero de septiembre de 2009  
Número de control de OCLC: 435462819

Cataloged in WorldCat on September 1, 2009  
OCLC Control Number: 435462819

ISBN-10: 1-55653-416-7  
ISBN: 978-1-55653-416-4

## Resumen

En el año 2008, OCLC organizó grupos de debate, realizó una encuesta emergente en WorldCat.org (la interfaz de OCLC que está disponible en el Web en forma gratuita para los usuarios) y realizó una encuesta basada en el Web de bibliotecarios de todo el mundo.

El informe de Catálogos en línea presenta los resultados de esos esfuerzos de investigación con el objeto de comprender:

- Los elementos de metadatos que son más importantes para los usuarios al momento de determinar si un material satisface o no sus necesidades.
- Las mejoras que desearían ver los usuarios a los catálogos en línea de las bibliotecas y que los ayudarían a identificar de manera consistente el material adecuado.
- Las mejoras que los bibliotecarios recomendarían para los catálogos en línea de las bibliotecas que permiten facilitar su trabajo.

Los hallazgos indican, entre otras cosas, que si bien generalmente se piensa en los catálogos de bibliotecas como herramientas de identificación, para los usuarios, la información relacionada con la entrega de los catálogos es de igual importancia.

## Introducción

*“Una debilidad persistente en el proceso de toma de decisiones [sobre la calidad de las bases de datos en las bibliotecas] que debe solucionarse es la falta de investigaciones serias respecto a los beneficios y las necesidades de los usuarios, y el impacto real que tienen estas decisiones en los usuarios”.*<sup>1</sup>

Los profesionales bibliotecarios han comprendido bastante bien lo que constituye la “calidad” en los datos de catalogación. La definición informada de los bibliotecarios sobre la calidad de catalogación proviene directamente del enunciado de Charles Cutter del año 1876 sobre los objetivos de un catálogo bibliográfico;<sup>2</sup> estos objetivos han guiado las preferencias de los bibliotecarios respecto al diseño de catalogación durante más de cien años. Gracias a Cutter y a los teóricos que lo siguieron,<sup>3</sup> los catálogos bibliográficos de la actualidad se basan en estructuras de encabezamientos y registros consistentes y previsibles, lo que facilita la identificación casual, la recuperación eficiente de materiales conocidos y diversos métodos de exploración.

Un estudio realizado por la Sección de Control de Calidad de Datos En Línea de OCLC en el año 1989 confirmó que el consenso de los bibliotecarios respecto a la calidad de sus propios catálogos bibliográficos se transfería a sus expectativas de WorldCat como una fuente de registros de catalogación compartidos.<sup>4</sup> Carol Davis, que en ese momento era directora de la Sección de Control de Calidad de Datos En Línea, descubrió que las tres preocupaciones de calidad más importantes de

## Introducción

los bibliotecarios sobre WorldCat en ese momento eran los registros duplicados (más de un registro que describe la misma edición), formas incorrectas (no autorizadas) de encabezamientos de nombre y formas incorrectas (no autorizadas) de encabezamientos temáticos. En la actualidad, el programa de calidad de WorldCat de OCLC continúa focalizándose en la administración de estas tres prioridades de calidad en las bases de datos.

Muchos escritores han afirmado que Cutter diseñó sus objetivos del catálogo pensando en la comodidad del usuario. Una motivación similar (la comodidad del usuario) es la base de los “Requisitos funcionales para registros bibliográficos” (FRBR), un modelo conceptual basado en las tareas del usuario de buscar, identificar, seleccionar y obtener la información deseada.<sup>5</sup> No obstante, al analizar la bibliografía se descubren evidencias que muestran que Cutter, los distinguidos teóricos que lo siguieron o los que formularon los FRBR y “Resource Description and Access” (RDA)<sup>6</sup> probaron rigurosamente sus marcos conceptuales con los usuarios de la información.

## Conductas de búsqueda de información

El *Análisis del entorno de 2003 por OCLC* identificó al autoservicio, la satisfacción y la integración como las expectativas definitivas de las personas que buscan información.<sup>7</sup> Ese informe registró que, para las personas que buscan información, la facilidad de uso, la comodidad y la disponibilidad son tan importantes como la calidad y la autenticidad. El informe *Perceptions of Libraries and Information Resources* del año 2005 analizó con mayor detenimiento las conductas y preferencias de las personas que buscan información con respecto a las bibliotecas y reveló una notable tendencia a comenzar a buscar información con un motor de búsqueda (84%) en lugar de en un sitio Web (1%).<sup>8</sup> Los investigadores de ciencias sociales han examinado diversos paradigmas en la investigación de la búsqueda de información<sup>9</sup>; la “Ley del menor esfuerzo,” atribuida al filólogo George Zipf, es probablemente la más conocida en las bibliotecas.

Las nuevas publicaciones relacionadas con las bibliotecas contienen numerosos artículos sobre la necesidad de un cambio en los catálogos en línea para poder satisfacer mejor las expectativas de las personas que buscan información y están familiarizadas con los motores de búsqueda Web, las librerías en línea y los enlaces directos al texto completo. Se tiene cada vez más conciencia de que las expectativas y prácticas de trabajo de un usuario final en el Web influyen en gran medida en el hecho de que utilice o vuelva a visitar el catálogo en línea de una biblioteca. En el estudio que presentó en agosto de 2005 para la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios (IFLA), John Byrum de la Biblioteca del Congreso, escribió acerca de la necesidad de que los catálogos de las bibliotecas proporcionen acceso a mayor cantidad de contenido y ofrezcan funciones realmente optimizadas en función de las características de los motores de búsqueda populares.<sup>10</sup>

Al mismo tiempo, muchos de los usuarios de catálogos en línea de bibliotecas incluyen a los bibliotecarios y al personal; estas personas conforman en sí una importante comunidad de usuarios de catálogos. Por lo tanto, al igual que los usuarios finales de catálogos (por ejemplo, ciudadanos, estudiantes y cuerpo docente), los bibliotecarios que realizan su trabajo con el sustento del catálogo tienen necesidades de información, preferencias y expectativas que deben ser respaldadas por los datos de catalogación.

## Diseño de un nuevo programa de calidad de bases de datos

A medida que surge la nueva generación de catálogos en línea de bibliotecas y que OCLC decide cómo idear su programa de calidad de datos de WorldCat para la nueva generación, es fundamental obtener una noción basada en evidencias y centrada en el usuario de qué significa la “calidad” de los datos de catalogación para las diferentes comunidades (tanto usuarios finales como bibliotecarios) para las que los catálogos en línea de bibliotecas son o pueden ser un recurso de información importante y frecuentemente visitado.

Con este objetivo, OCLC formó un equipo de investigación para:

- Identificar y comparar las expectativas que tienen los usuarios finales de catálogos y los bibliotecarios respecto a la calidad de datos.
- Comparar las expectativas de los tipos de bibliotecarios sobre la calidad de los datos de catalogación.
- Recomendar prioridades en la calidad de los datos de catalogación, teniendo en cuenta las perspectivas de los usuarios finales y de los bibliotecarios.

Si bien muchos de los resultados del equipo de investigación se relacionan específicamente con la definición de un programa de calidad de datos de WorldCat, muchos resultados pueden generalizarse a datos que respaldan la generación actual de catálogos en línea de bibliotecas y sistemas de bibliotecas integrados (ILS). Este informe describe esos resultados generalizables. Aquí los lectores que intentan definir los requisitos de datos de catalogación mejorados (expuestos tanto en la interfaz del usuario final como en la del personal) pueden encontrar ideas útiles.

## Metodología

El equipo de investigación de OCLC empleó tres métodos para identificar las expectativas de calidad de los datos de catalogación que tienen los usuarios finales de catálogos y el personal de la biblioteca: grupos de debate, una encuesta emergente sobre WorldCat.org y una encuesta basada en el Web. WorldCat.org, la interfaz de OCLC que está disponible en el Web en forma gratuita para los

## Metodología

usuarios finales, brindó los medios para que el equipo analizara las reacciones que mostraban los participantes de los grupos de debate y las encuestas emergentes frente a los elementos de datos sobre los que se diseñó recientemente un catálogo de biblioteca en línea. El tercer método, la encuesta basada en el Web, estaba destinado a los bibliotecarios y al personal de las bibliotecas que obtienen acceso a WorldCat desde la interfaz del usuario final y desde la del personal. Fue pertinente considerar todas las interfaces para los datos de WorldCat en la encuesta, esto fue debido a que el principal interés de investigación no se centró en una interfaz en particular sino en las preferencias de los bibliotecarios/del personal en torno a la calidad de los datos de catalogación. En la medida en que se puedan comparar los catálogos de las bibliotecas con WorldCat, el enfoque de la metodología en la calidad de los datos, y no en la interfaz, permite que las apreciaciones obtenidas acerca de WorldCat puedan aplicarse a los requisitos de calidad de datos de los catálogos en línea de las bibliotecas y de los sistemas de bibliotecas integrados en general.

**Grupos de debate de usuarios finales:** OCLC contrató a Blue Bear LLC para facilitar tres grupos de debate cualitativo durante el mes de mayo de 2008 en Columbus, Ohio, Estados Unidos. El facilitador de Blue Bear coordinó una sesión para cada uno de los siguientes grupos: estudiantes, entre 18 y 24 años de edad; personas que realizan búsquedas en forma ocasional, entre 25 y 59 años de edad; y estudiantes graduados y cuerpo docente (en este informe se hace referencia a ellos como académicos).

**Encuesta emergente de usuarios finales:** OCLC contrató a ForeSee Results para realizar una encuesta emergente en línea destinada a usuarios finales de todo el mundo de WorldCat.org, la interfaz gratuita que ofrece OCLC de WorldCat en el Web. ForeSee recopiló un total de 11 151 respuestas entre el 12 de mayo de 2008 y el 9 de julio de 2008, con una tasa de respuesta del 4% basada en la cantidad de veces que a los usuarios se les abrió la ventana con la encuesta. A los encuestados se les pedía que identificaran su función como estudiantes, maestros/profesores, otras personas que realizan búsquedas generales o bibliotecarios/personal de bibliotecas. Para captar sólo las percepciones de los usuarios finales, se excluyeron las respuestas del grupo de bibliotecarios/personal de biblioteca. Del total de 11 151 respuestas, el 68% correspondieron a usuarios finales. El cuarenta y cuatro por ciento (44%) de los usuarios finales encuestados provenían del exterior de Norteamérica.

**Encuesta de bibliotecas:** OCLC contrató a Marketing Backup, una firma de investigación de mercado independiente, para realizar una encuesta basada en el Web destinada a bibliotecarios y personal de bibliotecas que utilizan la base de datos de WorldCat desde distintas interfaces. En total, 1397 bibliotecarios y personal de bibliotecas respondieron a la encuesta entre el 10 de septiembre y el 30 de noviembre de 2008. Los encuestados se desempeñaban como decano/director de biblioteca, o en áreas de referencia/servicios públicos, catalogación, adquisiciones y préstamo interbibliotecario. El treinta y seis por ciento (36%) de los encuestados provenían del exterior de Norteamérica.

# Calidad de los datos: lo que quieren los usuarios finales

## Resultados clave

La experiencia del usuario final respecto a la entrega de los materiales deseados es tanto o más importante que su experiencia de identificación. Es fundamental contar con elementos de datos adecuados, precisos y fiables que respalden la experiencia de transición desde la identificación hasta la entrega.

Los usuarios finales esperan un flujo integrado desde la identificación hasta la entrega; desean saber inmediatamente si el material está disponible y, de ser así, cómo obtenerlo. En el caso del material en línea, los usuarios finales prefieren enlaces más directos o acceso más sencillo al contenido en línea, tanto texto como medios.

Los elementos de información relacionados con la identificación además del autor y título, como por ejemplo, resúmenes o índices, son aspectos esenciales que conectan las etapas de experiencia de un usuario final desde la identificación hasta la entrega.

Los resultados de búsqueda deben ser relevantes y la relevancia debe ser notoria. Los usuarios finales tienen expectativas respecto a los tipos de resultados que deben obtener y cuándo deben realizar las búsquedas. Desean que el catálogo en línea proporcione resultados relevantes en función de estas expectativas. Para ello, el catálogo debe contar con elementos de datos y algoritmos de clasificación de respaldo que le muestren a los usuarios finales por qué se obtienen esos resultados de búsqueda.

La búsqueda por palabras clave es el medio más dominante, pero una opción de búsqueda avanzada (que admite búsquedas por campos) y la navegación facetada permiten a los usuarios finales perfeccionar los resultados de las búsquedas, la navegación, la exploración y la administración de grandes conjuntos de resultados.

## Resultados de los grupos de debate de usuarios finales

Se obtuvieron varios resultados similares entre las sesiones de debate de los tres grupos, como los que se mencionaron en los resultados clave más arriba: la entrega es tan importante como la identificación; los resúmenes, fragmentos e índices son fundamentales; y la relevancia de los resultados de búsqueda es vital. Otros resultados difirieron entre los grupos. Estas diferencias fueron más reveladoras

## Calidad de los datos: lo que quieren los usuarios finales

al considerar las funciones sociales. Los participantes de los grupos de debate mostraron reacciones diversas ante las funciones sociales, como la capacidad de crear reseñas y compartir listas. Los participantes del grupo de debate de estudiantes mostraron una actitud más favorable hacia el contenido contribuido por el usuario y fueron bastante exigentes en su capacidad para distinguir entre las reseñas fidedignas y las no fidedignas.

En general, las reseñas editoriales se consideraron más valiosas que las reseñas contribuidas por el usuario final; esta opción resultó particularmente evidente cuando los participantes de los grupos de debate necesitaban información para fines académicos o profesionales.

Las reseñas contribuidas por el usuario resultaron interesantes por lo menos para algunos participantes de todos los grupos de debate al realizar búsquedas no académicas. En cambio, el interés de los académicos se centró más en reseñas profesionales que en opiniones de otros usuarios sobre el material, a menos que se tratara de “expertos”.

Los participantes del grupo de estudiantes consideraron relevantes las listas creadas por el usuario que proporcionan un medio para que los usuarios finales realicen un seguimiento de los materiales y los compartan a través de WorldCat.org. Estos participantes consideraron que sería beneficioso poder ver qué materiales estaban usando otras personas y para qué finalidad; creyeron que el hecho de saber quién estaba utilizando un material le agregaría credibilidad. Los participantes de los grupos de personas que realizan búsquedas ocasionalmente y de académicos no consideraron que las listas creadas por el usuario fueran útiles. Para considerarlas útiles, estos participantes hubiesen necesitado contar con más información acerca del autor/creador de las listas.

Los participantes del grupo de debate de usuarios finales utilizaron la función de búsqueda avanzada al realizar búsquedas de materiales conocidos; la capacidad de tener mayor precisión en la búsqueda ofreció más posibilidades de garantizar resultados exitosos. Admitir una función de búsqueda avanzada implica indizar elementos de datos bibliográficos en forma separada (título, autor, tema, formato, fecha de publicación, etc.). El funcionamiento eficaz de las funciones de búsqueda avanzada también puede requerir vocabularios controlados para garantizar, por ejemplo, que con una consulta sobre el nombre García Márquez se recupere todo el material escrito por Gabriel García Márquez.

Los participantes de los grupos de debate descubrieron que la navegación facetada es un “método muy completo para refinar” los resultados de búsqueda. Siempre que los datos estén correctamente indizados, los campos preexistentes de una base de datos de catalogación (como autor o fecha de publicación) pueden extraerse y presentarse para permitir la navegación facetada, también denominada

exploración o búsqueda facetada. La navegación facetada permite que las personas que realizan búsquedas restrinjan progresivamente sus opciones a partir de un conjunto de recuperación de gran tamaño y, por lo general, difícil de manejar. Estos resultados sugieren que las navegaciones facetadas son otra aplicación eficaz de las terminologías controladas y las formas de encabezamientos autorizados que los bibliotecarios han creado y mantenido.

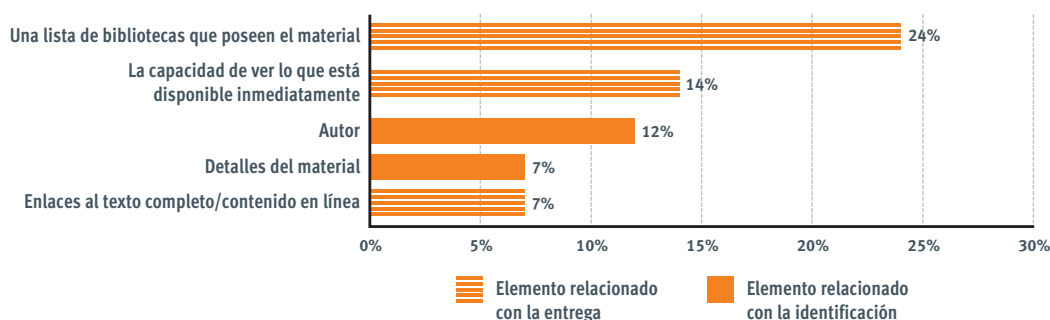
## Resultados de la encuesta emergente de usuarios finales

Cuando se les preguntó cuál era la información más esencial de los registros para identificar los materiales que necesitan, los usuarios finales que respondieron a la encuesta emergente eligieron una combinación de elementos de datos que garantizarían la experiencia de entrega del usuario, así como también algunos elementos de datos que respaldarían la experiencia de identificación.

### Los elementos de datos más esenciales

¿Cuál es la información **más** esencial que le permite identificar el material que necesita?

Base: personas que respondieron a la encuesta emergente de usuarios finales



Fuente: *Catálogos en línea: lo que quieren los usuarios y los bibliotecarios*, OCLC, 2009 (encuesta emergente de usuarios finales)

Tres de las cinco primeras opciones elegidas por los usuarios finales incluyeron elementos de datos que respaldan la entrega: el 24% de las personas que respondieron afirman que les interesa ver la *lista de bibliotecas que poseen el material que necesitan*; el 14% que desean saber *qué está disponible inmediatamente*; y el 7% que requieren *enlaces al texto completo/contenido en línea*. Dos de las cinco primeras opciones elegidas por los usuarios finales fueron elementos de datos relacionados con la identificación: *autor* (12%) y *detalles del material* (7%)\*.

\*En el momento en que se realizaba la encuesta emergente, la ficha "details" (detalles) de WorldCat.org mostraba información bibliográfica básica, además de datos enriquecidos, como índices y resúmenes, si estaban disponibles.

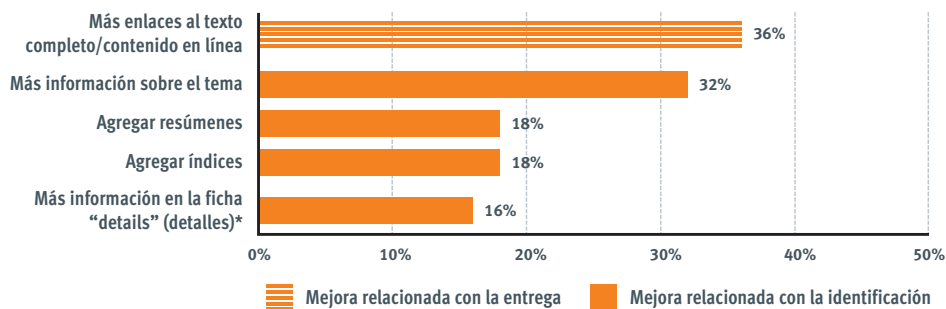
## Calidad de los datos: lo que quieren los usuarios finales

Cuando se les preguntó qué mejoras a un catálogo podrían ayudarlos a encontrar los materiales deseados en forma consistente, más de un tercio (36%) respondió que tener *más enlaces al texto completo/contenido en línea* sería la mejora que desearían ver.

### Las cinco mejoras más requeridas para la calidad de los datos

¿Qué cambios le resultarían **más** útiles para identificar el material que usted necesita?

Base: personas que respondieron a la encuesta emergente de usuarios finales



Fuente: *Catálogos en línea: lo que quieren los usuarios y los bibliotecarios*, OCLC, 2009 (encuesta emergente de usuarios finales)

Con respecto a las demás mejoras más frecuentemente elegidas (desde *más información sobre el tema* hasta *más información en la ficha de detalles\**); las personas que respondieron parecen expresar interés en elementos de datos que generalmente no se incluyen en una descripción de catálogo estándar. Los elementos de datos deseados pueden estar estructurados o no, pero deben ayudar a los usuarios finales a evaluar la utilidad de los materiales en un conjunto de resultados y a decidir cuáles merecen que se dedique tiempo para obtenerlos.

## Recomendaciones de usuarios finales

Según la investigación, los usuarios finales recomiendan lo siguiente respecto a los catálogos de las bibliotecas:

- Mejorar la relevancia de la búsqueda.
- Agregar más enlaces al texto completo en línea y facilitar su acceso.
- Agregar más resúmenes y resaltarlos.
- Agregar más detalles, como arte de portada y resúmenes, en los resultados de búsqueda.

\*En el momento en que se realizaba la encuesta emergente, la ficha "details" (detalles) de WorldCat.org mostraba información bibliográfica básica, además de datos enriquecidos, como índices y resúmenes, si estaban disponibles.

# Calidad de los datos: lo que quieren los bibliotecarios

## Resultados clave

Los bibliotecarios y el personal de las bibliotecas, al igual que los usuarios finales, utilizan catálogos y datos de catalogación con un objetivo claro. Los usuarios finales generalmente desean encontrar y obtener información necesaria; los bibliotecarios y el personal de las bibliotecas usualmente deben cumplir responsabilidades laborales mediante el uso de datos de catalogación. Las preferencias que tienen los bibliotecarios y el personal en cuanto a la calidad de los datos responden a sus asignaciones de trabajo.

Los registros duplicados (varios registros para la misma edición o manifestación) dificultan el trabajo de los bibliotecarios y el personal. La fusión de los registros duplicados de WorldCat fue la principal prioridad de todos los tipos de bibliotecarios, de todos los tipos de bibliotecas, dentro y fuera de Norteamérica.

Los bibliotecarios y el personal de las bibliotecas priorizan el enriquecimiento de los registros de catalogación con datos de los índices. De una larga lista de posibles mejoras a la calidad de los datos, los encuestados seleccionaron uniformemente la adición de índices a los registros bibliográficos como segunda opción (luego de la fusión de duplicados). Esta uniformidad se manifestó casi en todas las categorías de encuestados.

A excepción de las prioridades de fusionar los registros duplicados y de agregar índices, existen diferencias significativas en las prioridades de calidad de los datos que tienen los bibliotecarios, según el puesto de trabajo, el tipo de biblioteca y la región. Por ejemplo, la tercera mejora más elegida por los encuestados de las bibliotecas fuera de Norteamérica fue agregar más registros para materiales en idioma que no sea inglés; esta mejora no logró ingresar en la lista de las diez mejoras más importantes de los encuestados de bibliotecas norteamericanas. La actualización de registros bibliográficos breves fue la cuarta mejora más elegida por los encuestados de bibliotecas públicas y académicas, pero esta opción no logró ingresar en la lista de las diez mejoras más importantes para bibliotecas especializadas.

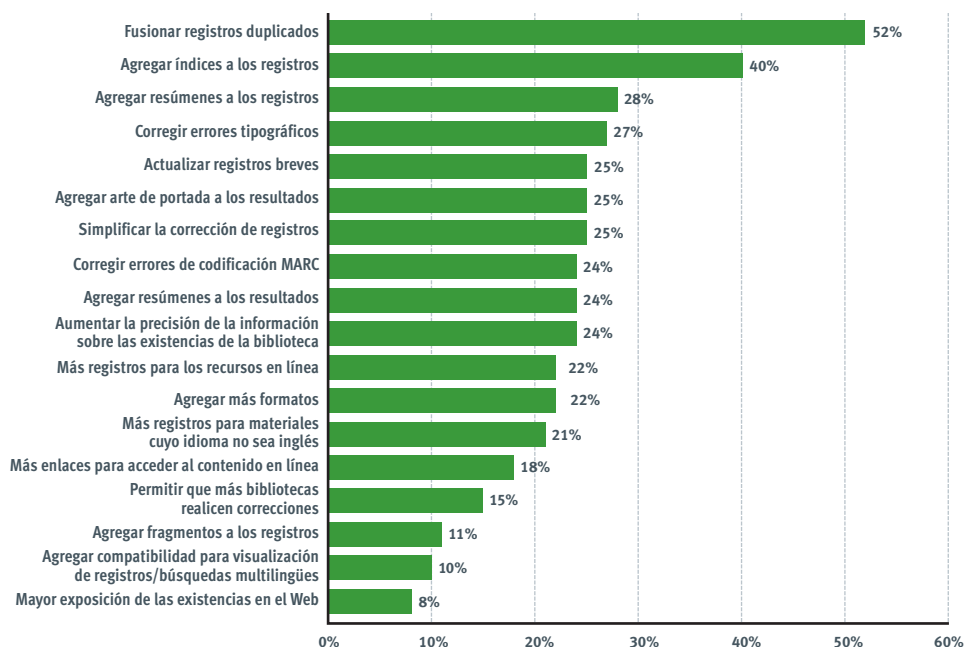
## Resultados de la encuesta de bibliotecas

Con el objetivo de intentar compilar una lista completa de las mejoras a la calidad de los datos que refleje la mayor cantidad posible de puntos de vista, los diseñadores de la encuesta consideraron los resultados de varios estudios de datos de catalogación. La práctica dio como resultado 18 opciones que se presentaron a los encuestados, quienes debían elegir una favorita, además de otras mejoras entre las opciones de lista de la encuesta. El siguiente cuadro presenta una clasificación de las opciones de todas las personas que respondieron a la encuesta de bibliotecas. *Fusionar registros duplicados* (52%), *agregar índices a los registros bibliográficos detallados* (40%) y *agregar resúmenes a los registros bibliográficos detallados* (28%) son las tres mejoras a la calidad de los datos más recomendadas por todos los encuestados.

### Mejoras requeridas para la calidad de los datos

¿Cuál de las siguientes mejoras recomendaría?

Base: personas que respondieron a la encuesta de bibliotecas



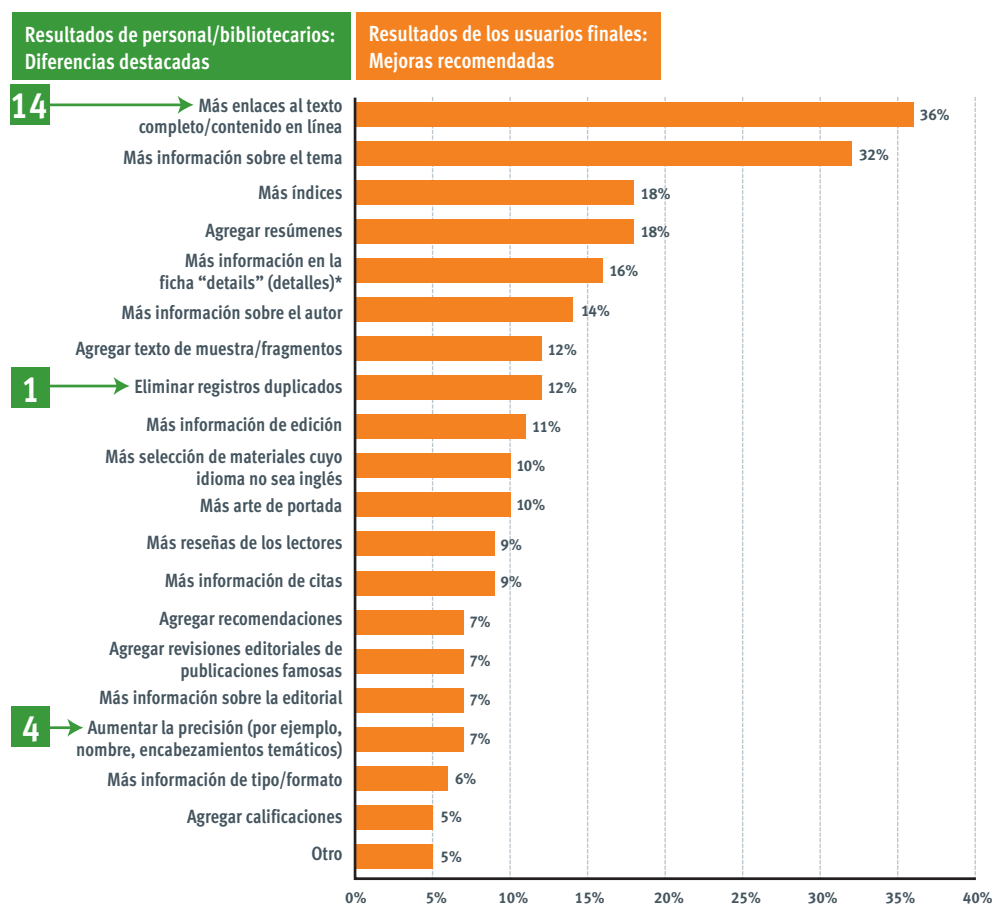
Fuente: *Catálogos en línea: lo que quieren los usuarios y los bibliotecarios*, OCLC, 2009 (encuesta de bibliotecas)

Al comparar la información sobre las mejoras a la calidad de los datos que identificaron los usuarios finales con las que identificó el personal de las bibliotecas, se detectan tanto similitudes como diferencias. Los bibliotecarios y los usuarios finales parecen coincidir en la importancia de *agregar índices* y *agregar resúmenes*; fuera de eso, surgen varias diferencias. La diferencia más significativa entre las opciones elegidas por ambos grupos parece ser la de *agregar más enlaces al contenido en línea*; si bien esta mejora fue la primera opción elegida por los usuarios finales, los bibliotecarios y el personal de las bibliotecas la clasificaron en la tercera parte inferior de sus opciones elegidas, en el número catorce. *Fusionar registros duplicados*, la primera opción entre los bibliotecarios y el personal de las bibliotecas, fue clasificada octava por los usuarios finales, y la mejora clasificada en el puesto cuatro entre el personal y los bibliotecarios, *aumentar la precisión*, fue clasificada en la tercera parte inferior entre los usuarios finales, en el número diecisiete.

### Mejoras requeridas para la calidad de los datos

¿Qué cambios le resultarían **más** útiles para identificar el material que usted necesita?

Base: personas que respondieron a la encuesta emergente de usuarios finales



Fuente: *Catálogos en línea: lo que quieren los usuarios y los bibliotecarios*, OCLC, 2009 (encuesta emergente de usuarios finales)

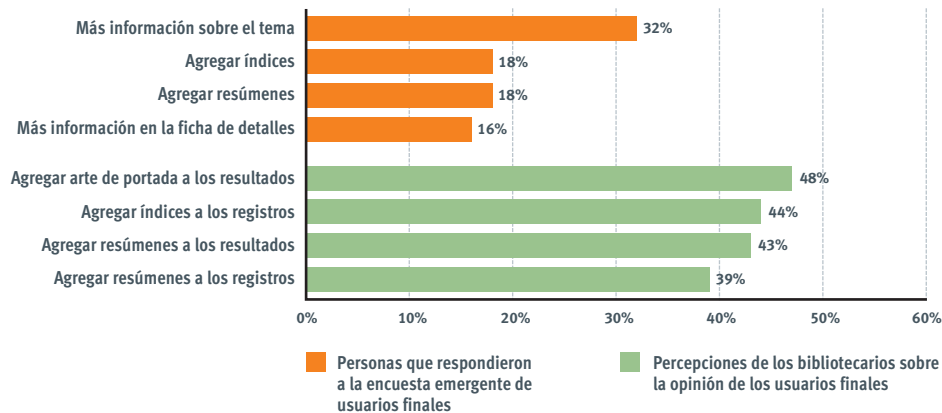
\*En el momento en que se realizaba la encuesta emergente, la ficha "details" (detalles) de WorldCat.org mostraba información bibliográfica básica, además de datos enriquecidos, como índices y resúmenes, si estaban disponibles.

## Percepciones de los bibliotecarios sobre lo que quieren los usuarios finales

A los participantes de la encuesta de bibliotecas que trabajan directamente con usuarios, se les pidió que pronosticaran las mejoras que sus usuarios finales recomendarían. De una lista de 18 mejoras, las personas que respondieron a la encuesta de bibliotecas que trabajan directamente con usuarios debían seleccionar primero la mejora de WorldCat que sería más útil para los usuarios de su biblioteca y luego otras mejoras. En cuanto a las mejoras relacionadas con la identificación, prácticamente la mitad de los bibliotecarios y el personal encuestado (48%) consideró que *agregar arte de portada a las listas de resultados de búsqueda* sería útil para sus usuarios, seguido de un 44% que eligió la opción de *agregar índices a los registros* y un 43% votó por *agregar resúmenes a las listas de resultados de búsqueda*. Las opciones *agregar índices* y *agregar resúmenes* también estuvieron entre las mejoras que eligieron los mismos usuarios finales.

### Principales mejoras a la calidad de los datos relacionadas con la identificación

*¿Qué cambios le resultarían **más** útiles para identificar el material que usted necesita? (encuesta emergente de usuarios finales)*  
*¿Cuál de las siguientes mejoras sería más útil para sus **usuarios**? (encuesta de bibliotecas)*

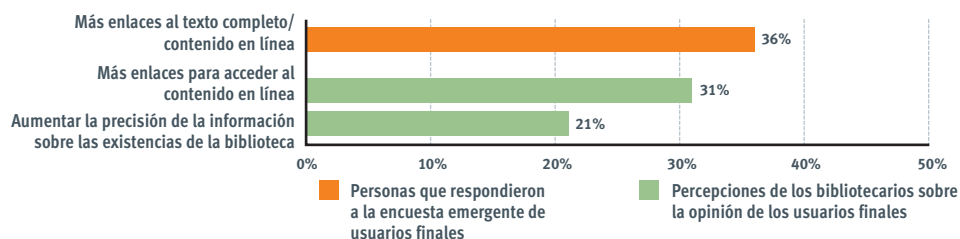


Fuente: *Catálogos en línea: lo que quieren los usuarios y los bibliotecarios*, OCLC, 2009 (encuesta emergente de usuarios finales y encuesta de bibliotecas)

Por el lado de la entrega, la opción *más enlaces al contenido en línea* obtuvo el primer puesto entre las opciones de mejoras de los bibliotecarios (percepción de las preferencias de los usuarios finales) y los usuarios finales encuestados. Los bibliotecarios y el personal también predijeron que los usuarios finales se verían beneficiados al aumentar la *precisión de la información sobre las existencias de la biblioteca*; una mejora que sin dudas sería útil para facilitar la experiencia de entrega del usuario final, pero que probablemente los usuarios finales no conozcan.

### Principales mejoras a la calidad de los datos relacionadas con la entrega

¿Qué cambios serían **más** útiles para usted en la identificación del material que necesita?  
(encuesta emergente de usuarios finales)  
¿Cuál de las siguientes mejoras sería más útil para sus **usuarios**? (encuesta de bibliotecas)



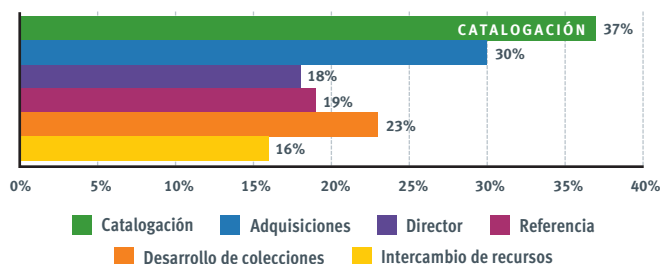
Fuente: *Catálogos en línea: lo que quieren los usuarios y los bibliotecarios*, OCLC, 2009 (encuesta emergente de usuarios finales y encuesta de bibliotecas)

### Mejoras requeridas por los bibliotecarios para la calidad de los datos según la responsabilidad laboral

Los resultados sugieren algunas diferencias significativas entre las opciones de mejoras de los bibliotecarios y el personal, de acuerdo con la responsabilidad laboral. Por ejemplo, los encuestados del área de catalogación mostraron una tendencia significativamente mayor a recomendar *la actualización del nivel 3 u otros registros breves* en comparación con directores, y con personal de referencia, desarrollo de colecciones e intercambio de recursos.

#### Actualizar registros breves

¿Cuál de las siguientes mejoras recomendaría?



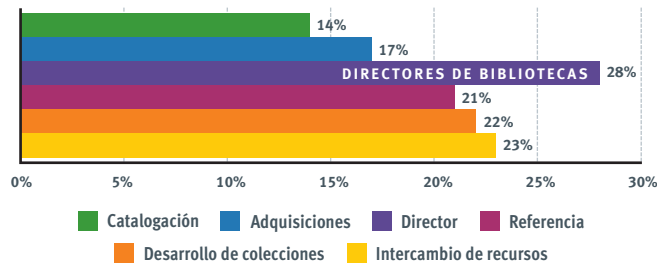
Fuente: *Catálogos en línea: lo que quieren los usuarios y los bibliotecarios*, OCLC, 2009 (encuesta de bibliotecas)

## Calidad de los datos: lo que quieren los bibliotecarios

Los directores encuestados mostraron una tendencia mucho mayor a priorizar *más enlaces para acceder al contenido en línea* que los encuestados de las áreas de adquisiciones y catalogación.

### Más enlaces para acceder al contenido en línea

¿Cuál de las siguientes mejoras recomendaría?



Fuente: *Catálogos en línea: lo que quieren los usuarios y los bibliotecarios*, OCLC, 2009 (encuesta de bibliotecas)

## Recomendaciones de los bibliotecarios y del personal de las bibliotecas

Según la investigación, los bibliotecarios y el personal de las bibliotecas recomiendan lo siguiente para los catálogos bibliográficos:

- Fusionar registros duplicados.
- Simplificar la corrección de registros; posiblemente mediante un enfoque de catalogación social.
- Poner mayor énfasis en la precisión y vigencia de las existencias de las bibliotecas.
- Agregar contenido enriquecido al catálogo, con índices, resúmenes y arte de portada.
- Buscar más comunicación acerca de las necesidades que expresan los usuarios.

# Conclusiones

Los catálogos tienen muchos usuarios, tanto dentro como fuera de la biblioteca. Los resultados de este estudio sugieren que los usuarios finales priorizan en gran medida los datos enriquecidos (índices, resúmenes, etc.) y los enlaces al contenido en línea, tanto texto como medios. Los bibliotecarios y el personal de las bibliotecas también son usuarios importantes de los catálogos y sus prioridades de calidad de los datos tienden a ser diferentes de las de los usuarios finales. Si se cubren sus necesidades de calidad de los datos, pueden realizar sus trabajos con mayor eficacia y eficiencia. Si bien algunos requisitos de la calidad de los datos de los bibliotecarios (poder corregir errores y controlar los formas de encabezamientos, por ejemplo) no son compartidos por los usuarios finales, desempeñan una función importante al satisfacer las necesidades de estos últimos.

Tal como se indicó en la introducción, el presente informe está redactado para aquellos lectores que intentan definir los requisitos necesarios para producir mejoras en los datos de catalogación. Las siguientes recomendaciones están destinadas a esos lectores:

- Analizar y comparar las inversiones de la biblioteca en trabajo bibliográfico, administración de catálogos, funciones de enlaces y contenido enriquecido (índices, resúmenes, etc.) y volver a equilibrarlas, según sea necesario, para cumplir mejor con los requisitos de los usuarios finales en cuanto a la calidad de los datos de catalogación.
- Dentro de la comunidad bibliotecaria y junto a organizaciones relevantes, examinar cómo obtener o producir contenido enriquecido (índices, resúmenes, etc.) a través de extracción de datos (data mining), el uso de interfaces de aplicación de programación completa (API), asociaciones con editoriales y proveedores, y proyectos de colaboración entre bibliotecas.
- Incentivar a las organizaciones pertinentes que desempeñen actividades de investigación y desarrollo con el objeto de mejorar el nivel de relevancia en los catálogos en línea. Analizar la posibilidad de volver a implementar datos de clasificación (y los términos asociados con los números de la clasificación) y otros datos existentes para mejorar el nivel de relevancia.
- Prestar mayor atención a los servicios de entrega de la biblioteca y a los elementos de datos que respaldan una experiencia positiva para el usuario final.
  - Analizar la posibilidad de entregar material en el domicilio o en la oficina, u otras opciones más rápidas y cómodas para la entrega de materiales físicos. Estar dispuestos a cambiar políticas y flujos de trabajo, y a modificar la manera en que se implementan los recursos financieros y humanos de la biblioteca para que esto sea posible.

## Conclusiones

- Analizar las opciones de solicitud y préstamo de los consorcios. Según sea necesario, estar dispuestos a establecer enlaces desde el catálogo a opciones de compra y a material digitalizado a pedido. Considerar la fijación de una norma de la biblioteca (por ejemplo, 24 horas) para entregar el material solicitado a los usuarios.
- Invertir esfuerzos en mejorar la interoperabilidad y administración de metadatos de enlaces de la biblioteca, con datos de acceso libre y con licencia.
- Considerar la posibilidad de agregar más contenido digital al que los usuarios finales puedan tener acceso desde el catálogo, y vincular descripciones de material impreso con su equivalente digitalizado.
- Cuando sea posible, establecer enlaces desde el catálogo a fragmentos o recortes, tanto de texto como de medios.
- Examinar los cambios de editoriales locales que se realizan a los registros bibliográficos y analizar cuáles contribuyen directamente a la entrega e identificación del usuario final, y cuáles no tienen demasiada importancia. Rediseñar los procedimientos y flujos de trabajo para centrar la experiencia del personal en lo que más les preocupa a los usuarios finales y en lo que debe realizarse en forma manual.
- Las bibliotecas no podrán lograrlo si actúan en forma aislada. Serán necesarias la colaboración y una estrategia coordinada entre varias organizaciones (e incluso usuarios finales). Tal como se mencionó en la sección 1 del informe final del grupo de trabajo de la Biblioteca del Congreso, los flujos de trabajo tradicionales de las bibliotecas, donde las mismas correcciones se realizan una y otra vez en varias bibliotecas, son costosos y redundantes.<sup>11</sup> Los mecanismos adecuados para intercambiar en forma conjunta los esfuerzos de mejoras en la calidad de los datos podrían garantizar mejores experiencias para los usuarios finales de los datos de catalogación, con un menor costo para las bibliotecas.

En un mundo donde los recursos humanos y financieros son ilimitados, un programa de calidad de los datos para el catálogo en línea de una biblioteca podría satisfacer las necesidades de todos los usuarios finales y de todos los bibliotecarios y empleados de bibliotecas. En un mundo de recursos limitados, los líderes bibliotecarios deben realizar elecciones, implementar en forma creativa los recursos con los que cuentan y equilibrar los requisitos de calidad de datos contrapuestos. Un programa de calidad de los datos que intente establecer un equilibrio entre lo que desean y necesitan los usuarios finales y los bibliotecarios/el personal de las bibliotecas, pero se incline más hacia los deseos de los usuarios finales, es aparentemente el que garantizará que la biblioteca continúe prosperando en las comunidades de usuarios finales donde presta servicios.

## Notas

1. Hill, Janet Swan, "Is it worth it? Management decisions related to database quality," *Cataloging and Classification Quarterly* 46 (1) (2008): 5–26.
2. Miksa, Francis L., *Charles Ammi Cutter: Nineteenth-Century Systematizer of Libraries*, (disertación, University of Chicago, 1974) pág. 373, [www.ischool.utexas.edu/~miksa/dissertation.html](http://www.ischool.utexas.edu/~miksa/dissertation.html). Un estudio exhaustivo desarrollado por Miksa sobre las contribuciones de Cutter a la biblioteconomía cita los objetivos del catálogo establecidos por Cutter en el año 1876:
  - Hacer posible que una persona encuentre un libro cuyo autor, título o tema es conocido.
  - Mostrar el material que posee la biblioteca de determinado autor, sobre determinado tema o en determinado tipo de obras.
  - Brindar ayuda para elegir un libro según su edición (bibliográficamente) o según su naturaleza (literario o temático).
3. Se puede hallar una revisión completa de la teoría de catalogación pasada y actual en *The Future of Cataloging: Insights from the Lubetzky Symposium*, 18 de abril de 1998, University of California, Los Ángeles, editado por Tschera Harkness Connell y Robert L. Maxwell, Chicago: American Library Association, 2000.
4. Davis, Carol C., "Results of a survey on record quality in the OCLC database," *Technical Services Quarterly* 7 (2) (1989): 43–53.
5. IFLA Study Group on the Functional Requirements for Bibliographic Records, *Functional requirements for bibliographic records: final report*, UBCIM publications (München: K.G. Saur, 1998) new ser., v. 19.
6. Joint Steering Committee for the Development of RDA, *Full Draft of RDA*, 2008, [www.collectionscanada.gc.ca/jsc/rdafulldraft.html](http://www.collectionscanada.gc.ca/jsc/rdafulldraft.html).
7. De Rosa, Cathy, Lorcan Dempsey y Alane Wilson, *el Análisis del entorno por OCLC* (Dublin, OH: OCLC, 2003).
8. De Rosa, Cathy, *Perceptions of Libraries and Information Resources: A Report to the OCLC Membership* (Dublin, OH: OCLC, 2005).
9. Case, Donald O., *Looking for information: a survey of research on information seeking, needs, and behavior* (San Diego CA: Academic Press, 2002), 140. El Principio del menor esfuerzo sostiene que las personas que buscan información utilizarán los recursos de información que sean más sencillos y más cómodos, incluso cuando se encuentran disponibles fuentes mejores o de mayor autoridad pero que no son simples ni fáciles de usar o encontrar.
10. Byrum, John D., "Recommendations for urgently needed improvement of OPAC and the role of the National Bibliographic Agency in achieving it" (documento preparado para la 71st IFLA General Conference and Council, Oslo, Noruega, del 14 al 18 de agosto de 2005), [www.ifla.org/IV/ifla71/papers/124e-Byrum.pdf](http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/124e-Byrum.pdf).
11. Library of Congress, *On the Record: Report of the Library of Congress Working Group on the Future of Bibliographic Control*. Washington, D.C.: Library of Congress, recommendation 1.1, "Eliminate redundancies," 2008, [www.loc.gov/bibliographic-future/news/lcwg-ontherecord-jan08-final.pdf](http://www.loc.gov/bibliographic-future/news/lcwg-ontherecord-jan08-final.pdf).





Si desea obtener actualizaciones e información adicional acerca de  
*Catálogos en línea: lo que quieren los usuarios y los bibliotecarios*,  
visite:

[www.oclc.org/reports/](http://www.oclc.org/reports/)



**OCLC™**

6565 Kilgour Place  
Dublín, Ohio 43017-3395  
1-800-848-5878 +1-614-764-6000  
Fax: +1-614-764-6096  
[www.oclc.org](http://www.oclc.org)

Certificación ISO 9001

ISBN-10: 1-55653-416-7  
ISBN: 978-1-55653-416-4

0907/213724