



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA

ESTUDIO DE USO DEL CATÁLOGO EN LÍNEA DE LA BIBLIOTECA
DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE
MONTERREY, CAMPUS CIUDAD DE MÉXICO

TESINA QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

LICENCIADA EN BIBLIOTECOLOGÍA

P R E S E N T A

ANA BERTHA SANTIAGO FLORES

ASESOR: LIC. HUGO ALBERTO FIGUEROA ALCÁNTARA



MÉXICO, D.F.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**



2002



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Dedico este esfuerzo a:

Dios

Mis padres

Elena Flores y Aurelio Santiago

Quienes siempre se han esforzado por darme lo mejor.

La UNAM

Por haberme formado profesionalmente.

Todas las personas

Que en un momento dado me apoyaron y motivaron para hacer realidad este trabajo.

COLEGIO BIBLIOTECOLOGIA



**FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS
U.N.A.M.**

AGRADECIMIENTOS

Al Lic. Hugo Alberto Figueroa Alcántara

por su asesoría, disposición, experiencia y paciencia en la realización de este trabajo.

A mis sinodales

Lic. Jaime Sandoval Álvarez

Mtra. Brenda Cabral Vargas

Lic. Blanca E. Sánchez Luna

Lic. Ma. Inés Escalante Vargas

Por la disposición de su valioso tiempo y aportaciones en la revisión del trabajo.

A nuestra máxima casa de estudios la UNAM.

Al ITESM-CCM

Por el apoyo y facilidades que me brindó.

Tabla de contenido

Introducción.....	9
1 El catálogo en línea.....	12
1.1 Importancia del catálogo.....	12
1.2 Definición y objetivos del catálogo en línea.....	14
1.3 Generaciones del catálogo en línea.....	17
1.3.1 Primera generación.....	17
1.3.2 Segunda generación.....	18
1.3.3 Tercera generación.....	20
1.4 Características del catálogo en línea.....	21
1.5 Puntos de acceso, técnicas de búsqueda e interfaz.....	23
1.6 Problemas del usuario.....	26
1.6.1 Búsqueda por materia.....	28
1.7 Formación de los usuarios.....	31
1.8 Evaluación del catálogo.....	34
1.8.1 Evaluación del catálogo en el extranjero.....	38
1.8.2 Evaluación del catálogo en México.....	42
Referencias.....	54

2. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey y Biblioteca	
Campus Ciudad de México	58
2.1 Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey.....	58
2.1.1 Antecedentes.....	58
2.1.2 Misión del ITESM hacia el 2005.....	59
2.2 Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus	
Ciudad de México.....	60
2.2.1 Antecedentes del Campus Ciudad de México.....	60
2.2.2 Visión del Campus Ciudad de México.....	61
2.2.3 Programas académicos.....	62
2.2.3.1 División preparatoria.....	62
2.2.3.2 Carreras profesionales.....	62
2.2.3.3 Programas académicos de posgrado.....	63
2.3 Biblioteca Campus Ciudad de México.....	65
2.3.1 Antecedentes.....	65
2.3.2 Misión.....	65
2.3.3 Objetivos.....	65
2.3.4 Organización.....	67
2.3.5 Usuarios.....	68
2.3.6 Acervo.....	68
2.3.7 Servicios.....	70
2.4 Sistema de Administración Bibliotecaria Unicornio.....	73
Referencias.....	76

3. Estudio sobre el uso del catálogo en línea de la Biblioteca del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México	78
3.1 Introducción.....	78
3.2 Justificación.....	78
3.3 Objetivo.....	80
3.4 Planteamiento del problema.....	80
3.5 Materiales y métodos.....	81
3.6 Determinación de la muestra.....	83
Referencias.....	86
4. Análisis de resultados	87
5. Discusión	115
Conclusiones	122
Obras consultadas.....	127
Anexo 1.....	133
Anexo 2.....	137
Anexo 3.....	140

Lista de figuras, gráficas y tablas

Figura 1	Organigrama de Biblioteca. Campus Ciudad de México.	67
Gráfica 1	Tipo de usuarios encuestados.....	87
Tabla 1	Carrera o Departamento a la que pertenecen los usuarios del catálogo.....	88
Gráfica 2	Semestre en el que se encuentran actualmente estudiando.....	90
Gráfica 3	Frecuencia con la que los usuarios asisten a la biblioteca.....	91
Tabla 2	Opciones que utilizan los usuarios a para localizar los materiales que requieren.....	92
Gráfica 4	Frecuencia con la que los usuarios utilizan el catálogo de la biblioteca.....	93
Tabla 3	Opciones de búsqueda empleadas por los usuarios, para la localización de los materiales en el catálogo.....	95
Tabla 4	Datos con los que generalmente cuenta el usuario para realizar sus búsquedas en el catálogo.....	97
Tabla 5	Tipo de material que busca en el catálogo.....	98
Gráfica 5	Delimitación de las búsquedas en el catálogo de la biblioteca.....	99
Gráfica 6	Opciones por las que delimita sus búsquedas.....	100

Tabla 6	Situaciones presentadas en la opción de materia.....	102
Gráfica 7	La terminología utilizada por el catálogo en la opción de búsqueda por "MATERIA"	103
Gráfica 8	Localización del material en el catálogo.....	104
Tabla 7	Material no localizado en el catálogo.....	105
Gráfica 9	Experiencia de búsqueda en el catálogo.....	107
Gráfica 10	Tiempo de respuesta del sistema.....	108
Gráfica 11	¿Son amigables las opciones de búsqueda?.....	109
Gráfica 12	Uso de catálogos en línea de otras bibliotecas.....	110
Tabla 8	Catálogos en línea de otras bibliotecas utilizados por los Usuarios.....	111
Tabla 9	Método de aprendizaje del uso del catálogo en línea.....	113
Gráfica 13	Calificación del catálogo de la biblioteca.....	114

Introducción

El catálogo es una guía para el usuario en la biblioteca, su principal objetivo es el permitir encontrar con facilidad los materiales; ayuda en tiempo y esfuerzo a localizar físicamente el material y constituye un elemento de acceso a la información que posee la biblioteca, de la cual se desprende su gran importancia.

La introducción de la automatización en las actividades de la biblioteca, ha tenido un gran impacto en los catálogos; lo que ha dado lugar al nacimiento del catálogo en línea. El impacto se ha detectado principalmente en la conducta de los usuarios al realizar sus búsquedas de información, ya que cuenta con más opciones de búsqueda, flexibilidad en el acceso a los registros, pero sobre todo es la interacción que existe entre el usuario y el catálogo.

El usuario al hacer uso del catálogo en línea, no sólo debe formarse una estrategia de búsqueda mental, debe ser capaz de expresarla en forma simple para obtener acceso a la información del catálogo, es decir, debe aprender la forma de dialogar con el sistema y a su vez, el sistema debe dar respuesta a las preguntas del usuario.

Por lo anterior es importante la evaluación del catálogo en línea con la finalidad de conocer, detectar y analizar la información que se obtenga, para apreciar la efectividad y deficiencias del catálogo, de esta manera se podrá ofrecer al usuario nuevas opciones que le permitan obtener respuestas más rápidas y precisas sobre el acceso a los recursos con los que la biblioteca cuenta.

Dada la importancia del catálogo en la recuperación de la información, se realizó, el estudio sobre el uso del catálogo en línea de la Biblioteca del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México.

El ITESM es una institución educativa, encaminada a la formación de individuos competitivos y a la vanguardia internacional por lo que orienta a su comunidad a constantes actividades de consulta e investigación, para llevar a cabo esta meta, es fundamental la biblioteca.

Para que el usuario conozca si la biblioteca cuenta con determinada información que él necesita, es muy importante el catálogo, para poder tener acceso a los recursos de la biblioteca. Por lo que es necesario obtener información acerca del uso del catálogo en línea por parte de los usuarios, con la finalidad de determinar la efectividad y deficiencias de éste, dentro de la comunidad.

El objetivo de este estudio es obtener información que permita conocer el uso del catálogo en línea, por parte de los usuarios de la Biblioteca del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México, con el fin de determinar su efectividad.

El presente trabajo se encuentra estructurado en tres capítulos, el primero de ellos se denomina Catálogo en línea, se considera la importancia del catálogo, se presentan los objetivos que debe de cubrir, su definición, cuáles son sus características funcionales y sus principales defectos que se han detectado por medio de las tres generaciones de los catálogos en línea. Trata sobre la variedad de puntos de acceso del catálogo, así como las técnicas de búsqueda, además de la interfaz que es muy importante en la comunicación entre el catálogo en línea y el usuario, se presentan los principales problemas a los que se enfrenta el usuario con esta nueva presentación del catálogo, de los cuales destaca la búsqueda por materia, también se consideró la formación de usuarios en la utilización de este catálogo, en la que resalta dos posturas, una es que el sistema debe ser por sí

mismo explicativo, mientras que la otra plantea que es necesario programas de instrucción muy completos.

Una vez que se ha dado un esbozo del catálogo en línea es necesario hablar sobre las técnicas y metodologías que se utilizan para evaluar este instrumento, con el propósito de poder detectar efectividad y deficiencias del catálogo. También se hace una breve reseña de los estudios realizados acerca de este tema en el extranjero y en México.

El capítulo segundo describe un panorama del sistema del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, sus antecedentes y misión que persigue, enseguida se describe a el ITESM Campus Ciudad de México sus antecedentes, su visión al 2005 y sus programas académicos.

La biblioteca del ITESM Campus Ciudad de México forma parte de este capítulo, en el cuál también se describe sus antecedentes, misión, objetivos, organización, acervo, servicios, usuarios, y como punto central de este apartado se encuentra el catálogo en línea del sistema de administración de bibliotecas Unicornio.

El tercero y último capítulo es el estudio sobre el uso del catálogo en línea de la Biblioteca del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México, en el se detalla la metodología utilizada para este fin, se describe el instrumento utilizado para la obtención de resultados; el tamaño de la muestra; posteriormente se presentan los resultados, análisis e interpretación de resultados, discusión y por último las conclusiones.

1. El catálogo en línea

1.1 Importancia del catálogo

Desde su aparición el catálogo ha sido un elemento de vital importancia para el usuario de la biblioteca. Sin importar su presentación, en libro manuscrito e impreso, en tarjetas, microfichas y ahora en línea, la razón principal del catálogo es la de describir la colección del acervo de una biblioteca, permitiendo así al usuario obtener información para hacer posible la localización de documentos.

Cutter (1904, p.12) estableció tres objetivos principales del catálogo en los que resalta la gran importancia de este instrumento.

- Debe permitir que cualquiera encuentre un libro si conoce su autor, título o la materia de que trate.
- Debe cumplir una función de recolección, mostrando lo que una biblioteca posee de un determinado autor, de una determinada materia o de un determinado tipo de literatura.
- Debe proporcionar asistencia en la elección de un libro, bien por razón de su edición, o bien por razón de su carácter literario o materia.

Estos objetivos han servido de base para ser interpretados de diferentes maneras, por ejemplo una de estas interpretaciones es la de Lancaster (1983, p.21), para este autor los objetivos primordiales del catálogo son:

Mostrar si la biblioteca posee un material bibliográfico determinado cuyo autor y/o título sean conocidos y, de ser así, en dónde se localiza.

El catálogo revela también las existencias de la biblioteca, sobre materias específicas, e indicando donde se localizan.

Revela su contenido en cuanto a series y proporciona información bibliográfica.

Como puede notarse en los objetivos antes mencionados, se puede interpretar de manera general que el catálogo muestra lo que la biblioteca tiene, facilita encontrar el material que tiene y ayuda a su elección del mismo.

Considerando la importancia que tiene este instrumento, de permitir localizar los materiales que posee la biblioteca, la gran mayoría de los bibliotecólogos han demostrado un gran desempeño en la realización de los catálogos, pero constantemente se cometen errores, por que se cree que el usuario entiende el lenguaje empleado y que sus necesidades de información son aquellas que el personal de la biblioteca nota a través de su postura, por lo que se requiere efectuar estudios que los evalúen con el objetivo de saber si los catálogos satisfacen las necesidades del usuario.

Ahora debe considerarse su nueva forma de presentación que es el catálogo en línea por lo que también se debe evaluar el sistema de modo que los bibliotecólogos puedan tomar decisiones apropiadas sobre él. No sólo significa evaluar su aceptación e impacto en los usuarios sino cómo afecta en los hábitos de búsqueda de la información de un gran número y variedad de usuarios.

En la actualidad hay muchas bibliotecas en el mundo que cuentan con catálogos en línea, por lo que la importancia de éste va en aumento.

1.2 Definición y objetivos del catálogo en línea

El catálogo en línea también conocido como OPAC (OnLine Public Access Catalogue), su traducción literal es *Catálogo de acceso público en línea*, es definido de las siguientes maneras:

El glosario de la A.L.A (1988) define al catálogo en línea como: "catálogo de registros bibliográficos en forma legible por la computadora y que permite el acceso interactivo por medio de terminales que están en comunicación directa y continua con la computadora (que funciona como servidor) durante toda la operación".

Walt Crawford (citado por Peters, 1991) describe al catálogo en línea como "cualquier computadora con un conjunto de registros bibliográficos que pueden ser accedados por los usuarios de la biblioteca y que trabajan directamente en una terminal".

M. Gorman, (citado por Martínez Arellano, 1997, p.6) ha conceptualizado al catálogo en línea de la siguiente manera:

Es un sistema de control bibliográfico que permite leer y recuperar los datos almacenados en la computadora por medio de numerosos puntos de acceso. Los datos recuperados son desplegados en la pantalla de la terminal o impresos si se requiere. Las terminales se encuentran localizadas dentro de la biblioteca o en lugares fuera de ella. El usuario recupera información acerca de materiales existentes en la biblioteca o en otras bibliotecas

Richards (1984, p.8) agrega que:

Los usuarios pueden tener acceso a éste donde quiera que ellos tengan una terminal, e información del contenido de la base de datos –ya que se pueden encontrar registros de varias bibliotecas- en la relación que existe entre los datos bibliográficos y los de la situación del material, como es ubicación, fecha de préstamo, fecha de devolución, etc. y que es capaz de proporcionar un acceso a la información más flexible y realista.

El catálogo en línea debe permitir recuperar información por medio de más puntos de acceso, como son autor, título, tema, serie, ISBN, ISSN y clasificación entre otros. Deben ser desplegados en pantalla, e impresos si así se desea, enviar por correo electrónico o guardar en un disquete de computadora las referencias de su interés, pero tenemos que tomar en cuenta que la finalidad del usuario es la de tener el material o documento que contiene la información para resolver un

determinado problema, además de la definición del catálogo en línea, es necesario mencionar algunos de los objetivos particulares de esta nueva presentación de catálogo:

- Permitir la localización de la información desde diversos lugares como hogares, centros de trabajo, instituciones educativas y bibliotecas.
- Proveer accesos a nivel local, regional, nacional e internacional.
- Permitir la recuperación de la información rápida las 24 horas de cada día de cada semana, de las entradas del catálogo por accesos bibliográficos.

Además de estos objetivos, es importante destacar otro objetivo que tiene relación con el proceso de búsquedas: debe mantener una interacción hombre-máquina para encontrar la información que solicita. Es un proceso de negociación como lo define Jean Tague (1989), en donde tanto el usuario como el sistema están buscando información. Produciendo como resultado un diálogo de las siguientes maneras:

- El usuario busca información sobre el sistema, sobre la forma en que describe los materiales que pueden ser relevantes para las necesidades del usuario.
- El sistema busca información sobre el usuario, sobre la forma en que describe esos materiales que deberán ser recuperados.

1.3 Generaciones del catálogo en línea

Según Hildreth (1987), los catálogos en línea se clasifican en tres generaciones, definidas de acuerdo a una serie de características que cada una de ellas presenta.

1.3.1 Primera generación.

La primera generación de catálogos también denominados *catálogos en fichas recicladas*. Presentaban una limitada descripción bibliográfica y de contenido; sus primeros usos fueron en las áreas de catalogación y control de circulación, que no requería de una descripción detallada, cuyo objetivo único era la orientación hacia la búsqueda de un registro determinado o un material conocido, los puntos de acceso utilizados eran autor, título o materia, es decir, un procedimiento exactamente igual al que se sigue cuando se busca en un catálogo impreso. Permitía la recuperación de cada campo tal y como aparecía en el registro bibliográfico, estructurado de acuerdo con el formato MARC.

Este sistema de frases exactas resultaba eficaz únicamente si se sabía con precisión lo que se buscaba y en qué orden debían utilizarse los términos de búsqueda.

Algunas desventajas de esta generación son : (Fernández y Moya, 1998, p.23)

- Empleaban la terminología específica de catalogación, por lo que eran difíciles de entender por los usuarios.

- No ofrecían a los usuarios mensajes de ayuda o explicaciones sobre el uso del catálogo, es decir, la respuesta era un solo despliegue, por lo que, no había interacción con el usuario que lo guiara hacia otras opciones.
- La calidad legibilidad y estética de sus pantallas eran muy deficientes.
- Existía escasez de puntos de acceso, en especial por búsqueda temática porque tenía muchas deficiencias, no había búsquedas por palabras clave en los encabezamientos, sólo que estuviera a principios de la frase.
- Nulo aprovechamiento de la opción de clasificación.

1.3.2 Segunda generación

La aparición de esta generación es el resultado de la asociación entre el catálogo bibliotecario en línea y los sistemas clásicos de recuperación de información bibliográfica, empleados hasta entonces únicamente en los índices o abstracts, por lo que comienzan a aparecer las interfaces de tipo menú, con todo tipo de explicaciones, sugerencia y mensajes aclaratorios.

Para Duval y Main (1992) la segunda generación de catálogos, se basan en registros bibliográficos ampliados, con acceso por autor, título y materia, palabras clave de título y resumen, dos o más modos de diálogo, búsquedas booleanas, exploración de términos, reconversión de búsqueda, exhibición e impresión de resultados múltiples y mensajes de ayuda y error.

Por lo anterior ofrecen mayor servicio en cuanto a las búsquedas por temas o por palabras clave se pueden efectuar búsquedas por diferentes partes o campos del registro; así como emplear limitantes en la búsqueda tales como la fecha o el lugar y desplegar o presentar la información en diferentes formatos.

Algunos son capaces de utilizar truncación en las palabras al efectuar una búsqueda, así arroja una serie de palabras con la misma raíz.

En 1991 Martha Yee (citado por Fernández y Moya, 1998, p.26) identificó problemas que los usuarios tienen con los catálogos en línea actuales en la actualidad la totalidad de los catálogos pertenecen a la segunda generación éstos son algunos:

- Búsquedas que no satisfacen al usuario ya que no se recuperan registros o aparecen varios registros.
- Dificultad para reducir los resultados.
- Dificultad para incrementar los resultados conseguidos.
- Dificultad para hallar términos de materias adecuados.
- Uso infrecuente, lo que requiere volver aprender el sistema.
- Se hace búsqueda por palabras clave cuando era más adecuado llevarla a cabo por frases.
- No se entienden las pantallas y mensajes de ayuda, incluyendo las referencias cruzadas.
- Las búsquedas no deben tener errores tipográficos, faltas de ortografía, etc.
- Los usuarios no entienden la diferencia entre los diversos ficheros, índices o campos, o entre buscar por lenguaje controlado o por texto libre.
- Desconocimiento de las prestaciones que ofrece el sistema y que podría ayudar en la búsqueda.
- Problemas con la lógica booleana.

1.3.3 Tercera generación

Esta generación surge con el objetivo de subsanar las deficiencias observadas de los catálogos en línea actuales, se encuentra en fase de desarrollo. Se espera que la tercera generación contenga entre otras las siguientes características:

Una mejor interacción con el usuario que permita lograr una comunicación interactiva durante la búsqueda, a fin de guiar al usuario y encontrar lo que desea, el sistema debe ser fundamentalmente explicativo y disponer de una interfaz inteligente.

Una presentación de materiales relacionados cuando el usuario busca por determinado tema, búsqueda por cualquier palabra que conforman un punto de acceso sin importar el orden, añadir tablas de contenido y sinopsis, agregar información referente a otro tipo de materiales como artículos de publicaciones seriadas y materiales no impresos.

Se puede tener una mejor visión en cuanto a las mejoras más significativas incorporadas a los catálogos en línea de la tercera generación, utilizando como punto de partida el esquema básico, establecido por Borgman (1986), de los problemas que se encuentran los usuarios cuando utilizan los sistemas de recuperación de información pueden clasificarse en dos grandes categorías: mecánicas y conceptuales, que más adelante en el apartado de problemas de usuarios se tratarán con más amplitud.

1.4 Características del catálogo en línea

Al hablar del catálogo en línea es inevitable mencionar las características propias de éste. Hildreth (1987, p. 647) menciona que tienen tres características básicas: son interactivos, expandibles y públicos.

Son interactivos porque pueden comunicarse dinámicamente con sus usuarios y responder en un momento dado, y a necesidades dadas; son expandibles por que sus puntos de acceso y rutas para la recuperación de datos pueden ser perfeccionados mediante mejores pantallas de despliegue y funciones de soporte entre otras alternativas y son públicos porque la actividad que el usuario realiza al consultarlos puede ser fácilmente registrada con el fin de conocer sus patrones y conductas de búsqueda.

Culkin (1989) indicó tres características esenciales, partiendo de los elementos que conforman el nombre de "catálogo en línea de acceso público":

- Es un catálogo, es decir, un instrumento de recuperación de información que permite, identificar, reunir y seleccionar -por autor, título o materia- los documentos existentes en la colección de una biblioteca individual o de un sistema cooperativo, y localizarlos físicamente.
- Es en línea, o interactivo porque permite establecer un diálogo hombre-máquina, realizando operaciones informáticas en el momento, con un sentido dinámico y progresivo. El usuario ingresa su pregunta y el catálogo le responde y orienta en forma inteligente, mediante un nivel de retroalimentación no disponible en el catálogo en fichas. (Fattahi, 1995)

- Es de acceso público, de manera que el usuario de la biblioteca debe consultarlo directamente, sin necesidad de recurrir a la intermediación del bibliotecario. Para que este acceso público sea eficiente, es necesario contar con una tecnología que facilite el acceso remoto; ya sea local (conexión a través de una red local, LAN) o telemático (conexión a través de módem y línea telefónica). (Sloan, 1991)

Con las características antes expuestas el catálogo en línea, debe ser amigable, esto se refiere a que debe tener facilidad en su uso, sin necesidad de un intermediario o ayuda. Sus puntos de acceso pueden ser modificados para un mejor funcionamiento.

Al diseñarse el catálogo debe tomarse como base al usuario casual del catálogo y no al usuario que asiste constantemente ni al experto, esto significa que el sistema debe ser fundamentalmente explicativo por sí mismo. Las operaciones que realiza el usuario para la búsqueda de información pueden ser registradas, es una nueva posibilidad ofrecida por los catálogos en línea, en donde se puede reflejar y analizar de manera completa sus modos de conducta de búsqueda son datos confiables y reales. Por lo cual deben ser controlados y evaluados para estudiar el uso del catalogo desde una perspectiva de servicio al público de modo que se puedan tomar decisiones apropiadas.

1.5 Puntos de acceso, técnicas de búsqueda e interfaz

Para la construcción de una búsqueda se relacionan conceptos importantes: puntos de acceso, técnicas de búsqueda y una interfaz.

El punto de acceso, es " un nombre, término, código, etc. Por medio del cual un registro bibliográfico puede ser buscado e identificado" (Jolley, 1972: p. 237), los más comunes son: autor, título y materia.

Los catálogos en línea cuentan con una gran variedad de opciones con las cuales se realizan búsquedas de información. Señala Horney (citado por Martínez: 1997, p.9) que la mayoría de los catálogos en línea incluyen, autor personal, autor corporativo, asientos secundarios, título, combinación autor/título, serie, tema, número de clasificación, número de tarjeta, ISBN, ISSN.

Hay otros puntos de acceso adicionales los cuales son:

Calificadores bibliográficos: limitan los resultados de una búsqueda, los más comunes son la lengua y la fecha de publicación. También pueden proporcionar la capacidad de limitar la recuperación según sea publicación gubernamental, publicación de un congreso, obra de creación, publicación infantil, y otras muchas categorías.

Referencias cruzadas: acción y efecto de remitir, llevan al usuario desde las variantes de la forma de un nombre o término de materia al encabezamiento autorizado por la biblioteca.

Campos indizados: indiza, virtualmente, cada término de cada campo de un registro bibliográfico, es decir, confecciona índices de palabras claves, encabezamientos de materia o de clasificación.

Para tener acceso a los registros del catálogo en línea, es importante la formulación de una solicitud de búsqueda, la variación más significativa es la utilización de técnicas de búsqueda o también conocidas como estrategias de búsqueda (Reynolds, 1989, p. 599-601; Pérez, 1996, p. 26; Salmon, 1983, p. 49-53) como son:

Operadores booleanos: permite que el usuario combine dos o más términos de búsqueda mediante el uso de los operadores booleanos "y", "no", y "o". Este tipo de acceso utiliza una búsqueda dentro del texto por términos libres.

Búsqueda por palabras clave: Técnica que permite recuperar registros sobre la base de unos términos únicos o de combinaciones de términos que aparezcan en cualquier lugar de determinados campos de un registro bibliográfico, tales como autor, título o encabezamiento de materia.

Búsqueda en el orden exacto: es una orden de búsqueda alfabética o numérica requiere que el usuario introduzca los caracteres del término de búsqueda de manera exacta como aparecen en el campo indizado del registro.

Truncamiento: permite a un usuario truncar o abreviar los términos de búsqueda. Permite ampliar una búsqueda, con base en una cadena de caracteres, se recupera cualquier término que empiece con esta cadena.

También en el proceso de búsqueda, como se ha expuesto anteriormente, es muy importante la comunicación entre el catálogo en línea y el usuario, esto se hace a través de lo que se denomina interfaz, interfaz "es una frontera compartida por dos o más sistemas. Por ejemplo, de software: conexión entre un ordenador y cada uno de sus periféricos. También recibe este nombre el programa que permite el diálogo entre el ordenador y el usuario" (Rincón y Plágaro, 1998, p. 191)

La interfaz facilita la utilización del catálogo en línea por parte del usuario, por lo que debe ser amigable, pero, lo más importante, es que permite al usuario comunicarse con el sistema. Esta comunicación se realiza a través de la interfaz. Hay sistemas que utilizan interfaces basados en comandos, menús, ambiente gráfico, y algunos que utilizan sistemas alternativos probabilísticos, lógicos o basados en inteligencia artificial, todo lo anterior con el fin de que el usuario utilice adecuadamente el catálogo en línea (Arret, 1985)

De acuerdo a los párrafos anteriores, se puede reseñar que los catálogos en línea incorporan nuevas formas de búsqueda y recuperación de información. Esta es la unión más crucial en un diálogo entre el usuario y el catálogo porque debe de construir una estrategia de búsqueda.

Para realizar búsquedas en el catálogo en línea el usuario debe de conocer y manejar la interfaz utilizada, así también conocer las técnicas de búsqueda y puntos de acceso que el catálogo en línea le ofrece, dicho de otra manera para obtener satisfacción de una necesidad de información, se requiere de "un usuario, la formulación de una búsqueda, introducción de la formulación de la búsqueda en una terminal de computadora, un vínculo con el sistema, un software que permite la búsqueda, un archivo de registros, recuperación de items y una impresora" (Hartley, et al., 1992)

1.6 Problemas del usuario

Son dos tipos de problemas con los que se enfrenta el usuario, los mecánicos y los conceptuales: (Borgman, 1986; Klugman, 1989; Rios, 1991)

Los mecánicos u operativos, referidos a la interacción con un sistema en particular, y los conceptuales, estos se relacionan con el proceso de búsqueda, aplicables a cualquier sistema.

En cuanto a los problemas mecánicos u operativos se pueden mencionar los siguientes:

- a) Transición y variedad, los constantes cambios tecnológicos han dado lugar a la existencia simultánea de más de un catálogo en una misma biblioteca; un ejemplo sería tener un catálogo de fichas cerrado, un primer catálogo en línea con sistemas informáticos ya superados, un catálogo en línea más moderno, así como distintas fases de reconversión entre ellos, dando como resultado una desorientación para el usuario a lo que se denomina un continuo estado de mutualidad
- b) Interfaz amigable, los usuarios deben contar con un conocimiento mínimo de computación, así como del sistema utilizado por la biblioteca, la interfaz debe facilitarles la comunicación. Hay sistemas que ofrecen varias opciones, pero, los usuarios no explotan todas, algunos prefieren trabajar por comandos porque les ahorra tiempo; otros eligen el uso del menú, ya que los orienta en todo momento, no pueden traducir sus pensamientos ante una serie de órdenes y operaciones ejecutables por la computadora; necesitan mensajes de ayuda o de error, no deben interrumpir constantemente su flujo de

pensamiento; un tiempo de respuesta demasiado lento le hace perder la concentración y demasiado rápido les impone un ritmo acelerado.

- c) Normalización, El sinnúmero de formatos e interfaces entre los diferentes catálogos hace más difícil la tarea de los usuarios. Se ha hecho necesario elaborar normas para la recuperación de información en forma remota como la Z39.50 de la American National Standard Institute de Estados Unidos o las normas ISO 10162 o 10163-1.

Con respecto a los problemas conceptuales se pueden mencionar:

- a) Problemática en la coincidencia de los términos usados por el usuario, con el vocabulario del sistema.
- b) Problemática para construir estrategias booleanas.
- c) Problemática para truncar, limitar o modificar el resultado de una búsqueda; tiene poco uso, rara vez se inicia una búsqueda por esta técnica.

De acuerdo a lo antes expuesto, uno de los problemas conceptuales a los que se enfrenta un usuario ante un catálogo en línea, es el de la búsqueda de materia, a este punto de acceso compete parte de la labor que desempeña el bibliotecólogo, dado que es el área más necesitada de mejora por lo que es necesario conocer más acerca de este tema.

1.6.1 Búsqueda por materia

Se ha comprobado en los Estados Unidos que la búsqueda por materia es la más solicitada por los usuarios del catálogo en línea y es la que presenta mayores problemas (Klugman, 1989; Larson R. R., 1991). Estos problemas pueden resumirse de la siguiente manera:

- Un alto porcentaje de fracasos, es decir, se obtiene una búsqueda con cero registros recuperados, se relaciona con la falta de coincidencia entre el vocabulario del usuario y del sistema.
- Un alto índice de sobrerrecuperación en los temas, se define como una búsqueda con más de 50 registros recuperados; y se relaciona con la falta de conocimiento del usuario sobre las operaciones del sistema y las técnicas de búsqueda.

La solución que se propone para reducir el índice de fracasos es mejorar la descripción de contenido y para reducir el índice de sobrerrecuperación se recomienda mejorar la interfaz usuario-sistema con el objetivo de hacerlo más amigable y eficiente, así como mejorar los programas de instrucción de usuarios, poniendo más atención a los problemas conceptuales que afectan el proceso de búsqueda y no en los mecánicos, que se limitan a cada sistema en particular. (Larson, 1991)

Para mejorar la descripción de contenido, Martínez y Pichini (1996, 10-12 p.) las resumen en tres recomendaciones: la adición de puntos de acceso por materia, la combinación de distintos tipos de términos y la posibilidad de explorar estos términos.

Adición de puntos de acceso por materia: consiste en incrementar los puntos de acceso por materia incluyendo en cada registro más encabezamientos de materia, números de clasificación y palabras clave de título, nota de contenido y resumen.

Combinación de puntos de acceso por materia: complementa las desventajas de algunos lenguajes de indización con las ventajas de otros. Es la combinación en una misma base de datos de términos controlados con términos de lenguaje natural y los lenguajes de acceso alfabético con aquellos de acceso sistemático. Mejora tanto la recall (capacidad para ampliar lo recuperado) como la precisión (capacidad de limitar lo recuperado)

El Lenguaje controlado mejora la recall mediante el control de sinónimos y las relaciones asociativas, mientras que el lenguaje natural lo hace a través de una mayor cobertura temática, por medio de resumen y/o texto completo.

El lenguaje controlado mejora la precisión por medio del control de homónimos, de polisemias y los términos compuestos, mientras que el lenguaje natural lo hace a través de un mayor nivel de especificidad y de actualización de terminología. (Lancaster, 1991)

Exploración de puntos de acceso por materia: para la mayoría de los usuarios han mostrado su preferencia por seleccionar los términos a partir de una lista que les presente los puntos de acceso por materia, hay por lo menos tres posibles modalidades para esta exploración.

- Utilizar el índice de la base de datos del catálogo presenta ventajas: es barata por que el sistema lo elabora automáticamente y los términos incluidos en este

Índice son de los documentos registrados en el catálogo, ofrece una garantía documental del 100%. La desventaja es que suele integrar temas, series o nombres y carece de referencias cruzadas, por lo que, no permite llegar de las variantes de un tema a la forma establecida para el mismo.

- Disponer del lenguaje controlado en línea: como por ejemplo LCSH, CDU y diversos tesauros en versiones electrónicas, que puedan ser instalados en el sistema y conectadas con la base de datos del catálogo, permite así, la exploración del lenguaje controlado, y una vez seleccionados los términos recupere los registros documentales correspondientes. La desventaja es de que es costosa porque requiere la adquisición e instalación y dado que la mayoría de las bibliotecas no utilizan todos los descriptores, encabezamientos o notaciones disponibles, no ofrece el 100% de garantía documental durante la búsqueda.
- Implementar un catálogo de autoridades: este catálogo reúne los términos autorizados por la biblioteca para ser utilizados como puntos de acceso. Durante la recuperación ofrece importantes ventajas una búsqueda estructurada a través del sistema de referencias cruzadas y un 100% de garantía documental, su desventaja es que resulta la opción más costosa de las tres, ya que la biblioteca debe crear y mantener este catálogo de autoridades.

1.7 Formación de usuarios

En la formación de usuarios para la utilización del catálogo en línea, hay dos posturas las cuáles van desde aquella en la que el sistema debe ser suficientemente explicativo por sí mismo, partiendo de que una de las características principales de los catálogos en línea es que debe de ser interactivo con el usuario.

Una manera de interacción es cuando manda un mensaje de error, así como la manera en que los puede auxiliar, por lo que se emplean diversas opciones de ayuda. Por lo anterior si un catálogo genera una frustración para el usuario esto sería absolutamente indeseable.

Por otro lado, existe la postura en la se que defiende la necesidad de contar con programas de instrucción planificados y muy completos, bajo este punto de vista, Nielsen y Baker (1987) nos ofrece una serie de razones por las que se deben establecer programas de formación de usuarios de catálogos en línea:

- Se reconoce que no hay catálogo en línea perfecto.
- Muchos bibliotecarios piensan que la interfaz del catálogo en línea no se acomoda hoy en día a las necesidades del usuario.
- Los sistemas amigables no lo son para todos, de acuerdo con la experiencia de muchos bibliotecarios de referencia que han trabajado con los usuarios, tratando de conocer a fondo dichos sistemas.
- El ritmo con que se mejora la interfaz puede ser demasiado lento, debido a que se da mayor importancia a criterios administrativos que de satisfacción del usuario.

- Si los programas de formación de usuarios se dedican a aspectos básicos de la recuperación de información automatizada pueden ser de ayuda al usuario cuando se cambie de un sistema a otro.
- Los programas de instrucción que se han puesto en marcha sobre todo en la bibliotecas académicas, han demostrado ser beneficiosos.

Considerando la necesidad de la formación de usuarios en la instrucción del catálogo en línea, se deben planear y diseñar los programas de instrucción, tomando en cuenta el contenido y el método de enseñanza, así como decidir si es más conveniente una formación estructurada o una informal, así como también valorar si es mejor enseñar los aspectos básicos del catálogo en línea, como sistemas de recuperación o, por el contrario, las cuestiones de procedimientos específicos de cada sistema en concreto.

"El aprendizaje puede darse a través de un programa sistemático (mediante talleres de trabajo, cursos, conferencias, etc.) como de manera casual (a través de avisos, de las pantallas y mensajes de ayuda proporcionadas por el sistema)" (Fernández y Moya, 1998, p. 43)

El primer programa proporciona información completa y adecuada dado que se imparte por un especialista en la materia, aunque tiene inconvenientes:

- Implica más trabajo para la biblioteca
- Abarca a una cantidad mínima de usuarios
- Hay usuarios que prefieren aprender por sí mismos.

En lo referente al aprendizaje casual, éste tiene la posibilidad de permitir al usuario aprender a su ritmo, una de las funciones más importantes del interfaz de usuario

de los catálogos en línea ha sido proporcionar este tipo de instrucción orientada a tareas concretas, pero en la mayoría de los sistemas actuales las ayudas son bastantes escasas y de poca calidad. A este respecto, estudios llevados a cabo por Cherry. y Clinton (1992) manifiestan que la mayoría de los usuarios de los catálogos en línea aprenden de manera informal y casual, especialmente a través del método de ensayo y error; por otro lado, los mismos estudios revelan que la satisfacción era mayor en aquellos usuarios que habían aprendido a usarlo a través de programas de formación estructurados.

Con respecto a los contenidos del programa de formación se ha comprobado, que la formación de tipo conceptual es la más adecuada para tareas complejas de resolución de problemas.

La manera de saber qué es lo que hay que enseñar en los programas a los usuarios es averiguar cuáles son las razones por las que tienen problemas cuando utilizan los catálogos en línea. Janosky, Smith, y Hildreth (1986) han encontrado que el origen de muchos errores está en que varios usuarios acceden a los catálogos en línea con unas expectativas poco realistas, y sobre todo, con modelos mentales inexactos del sistema.

Con lo antes expuesto se podrá notar que se necesita un método de formación que lleve a cabo una enseñanza estructurada, que pueda llegar a todos los usuarios sin necesidad de dar un trabajo o esfuerzo a la biblioteca, que les considere aprender a su ritmo y cuyos contenidos sean de naturaleza conceptual, no de procedimientos.

1.8 Evaluación del catálogo

Debido a la gran importancia del catálogo como llave principal en la localización de materiales de una determinada biblioteca, además de fungir como intermediario entre la biblioteca y el usuario, es necesario evaluarlo, con la finalidad de conocer si está cumpliendo su papel y en qué medida lo está efectuando. Lancaster (1983: p. 21) menciona dos razones del porqué los estudios de uso de catálogo tuvieron mayor importancia a principio de la década de los setenta.

La primera es que los bibliotecarios están ahora más interesados en la evaluación de los servicios y operaciones de la biblioteca. Desean saber cómo funciona el catálogo, qué deficiencias tiene y cómo puede aumentar su nivel de efectividad. Y la segunda, es que probablemente mucho de los actuales catálogos impresos y de fichas se remplazarán algún día por catálogos legibles por computadora capaces de ser manejados por medio de terminales en línea. Para formar catálogos en línea efectivos, es necesaria más información sobre cómo se han utilizado los catálogos actuales, con qué grado de éxito y cuáles han sido sus más importantes problemas y limitaciones.

Las razones por las cuales se realizaron estudios del uso de catálogo en los años setenta siguen siendo válidas en nuestros días, dado que no importa la presentación que tenga el catálogo, es necesario conocer su funcionalidad efectividad y sus deficiencias, para así ofrecer al usuario más y mejores opciones,

respuestas más rápidas y precisas en sus búsquedas de los recursos que posee la biblioteca, las evaluaciones del catálogo proporcionan información que ayuda a los administradores de la biblioteca en la toma de decisiones operativas, en cuanto al presupuesto y características o deficiencias con las que cuenta determinado sistema, este último aspecto se refiere específicamente a los catálogos en línea. En este siglo XXI un gran número de bibliotecas ya cuenta con catálogo en línea, aún así sigue siendo necesario seguir encontrando más información por que se continúa enfrentando a problemas y limitaciones, esta información también ayuda a los diseñadores de sistemas.

Para Lancaster (1983, p.2) los estudios que se han realizado acerca del uso del catálogo se ubican en dos grandes grupos los estudios de macroevaluación y los estudios de microevaluación.

Los estudios de macroevaluación arrojan únicamente datos generales sobre el uso del catálogo y no se enfocan a ejemplos específicos de uso del catálogo.

Los estudios de microevaluación pretenden conocer si el usuario encuentra o no los materiales que está buscando, establecen una diferenciación entre los éxitos y fracasos al utilizar el catálogo, así como las causas que inciden en éstos.

En cuanto a las técnicas que se han empleado en las evaluaciones del catálogo se han obtenido resultados objetivos de volumen del uso del catálogo.

"Con base en un muestreo bien elaborado de usos individuales durante un lapso razonable. El muestreo deberá hacerse de manera que represente a todos los tipos de uso en proporción a su incidencia en el modelo global de uso del catálogo dentro de un periodo determinado" (Lipetz citado por Lancaster, 1983, p.

Para determinar si el usuario es capaz de encontrar los materiales que está buscando y cuánto tiempo emplea, básicamente se han proporcionado cuestionarios y realizado entrevistas a los usuarios.

Con los cuestionarios se aprecian reacciones generales ya que depende de lo que el usuario recuerde de sus experiencias con respecto al uso del catálogo y donde las preguntas pueden ser interpretadas de diferente manera, por lo que es más recomendable combinarlos con las técnicas de entrevista y observación de las búsquedas del usuario, no se debe perder de vista que el usuario no actúa normalmente si está siendo observado, puede ser más precavido o de ser posible tomarse más tiempo.

Con las características del catálogo en línea existen otras posibilidades de estudio, como lo señala Peters (1991, p. 149) los agrupan en las siguientes metodologías: en cuestionarios, entrevistas grupales, experimentos controlados, observación directa de los usuarios, y análisis del registro de la transacción.

Para Dickson (1984, p.21-22) y Martínez (1997, p.35) las técnicas de las evaluaciones de los catálogos en línea se clasifican en las siguientes categorías:

Estudios sobre las características; comparaciones sobre el éxito del usuario en sistemas manuales y en línea; estudios de opinión de usuarios con las técnicas de cuestionarios y entrevistas; y análisis de los registros de operación.

Los estudios sobre sus características del catálogo en línea, se centran en la descripción de las principales características de diferentes catálogos en línea, como son: la forma en que despliega la información, con cuáles opciones de búsqueda cuenta, si tiene capacidad para búsqueda booleana, si cuenta con pantalla de ayuda, entre otros.

Las comparaciones sobre el éxito del usuario en sistemas manuales y en línea, se realizan por medio de experimentos controlados que comparan resultados arrojados en estudios de catálogos de tarjetas con los de línea.

Estudios de opinión de usuario se realizan con cuestionarios y/o entrevistas este tipo de técnicas ya se explicó anteriormente.

Entrevistas grupales un moderador maneja la entrevista con preguntas abiertas y cerradas acerca de un tema en especial, esta discusión es amplia y abierta ya que los participantes interactúan entre ellos.

Los análisis de los registros de operación estudia la conducta y modelos de tomas de decisiones de los usuarios del catálogo cuando buscan información sobre un tema. Se emplea un archivo para registrar todas las entradas y salidas del sistema, el cual permite cuantificar el uso y explotación que los usuarios hacen del catálogo y que puede contener datos mínimos como fecha, hora, tiempo, CPU usado, tiempo real usado, tipo y cantidad de operaciones ejecutadas, clasificación de las consultas del usuario, costo de la consulta, cantidad de errores cometidos, contexto de los errores y preferencias de los usuarios.

De acuerdo a lo anterior, una de las técnicas que destaca es el registro o transacciones de actividades de los usuarios mientras consulta las terminales, esta operación puede ser considerada como un sistema cerrado, una "caja negra" (black box) en el que sólo los datos introducidos y los recuperados son visibles y físicamente tangibles; o bajo otro punto de vista, puede ser contemplada como algo abierto que incluye todas las actividades del usuario mientras interactúa con el mecanismo (Robertson, 1992)

1.8.1 Evaluación del catálogo en línea en el extranjero

Para la evaluación de esta nueva presentación del catálogo, catálogo en línea, existe cierta imprecisión en la fecha de los primeros estudios, según D. W. Lewis (1987, 153) los primeros fueron entre 1980 y 1982, y Thomas Peters (1991, 145) menciona la segunda fecha antes mencionada.

K. Markey, (1984, 25) menciona que fueron en 1980, existe un reporte por Dowlin sobre la satisfacción de los usuarios en relación con el catálogo de la Biblioteca Distrital de Pikes Peak, y otro reporte, por Specht menciona que se analizaron las causas de las fallas de los usuarios para recuperar materiales conocidos en el catálogo de Illinois.

D. W. Lewis reseña los primeros estudios de catálogos en línea, los resultados son los siguientes:

Norden y Lawrence utilizaron el análisis de los registros de operación para conocer los patrones de uso del catálogo en línea de la Universidad Estatal de Ohio, encontraron que el uso del catálogo se elevó y que este patrón se mantuvo en forma consistente a lo largo del periodo estudiado, con un mayor uso de búsquedas por título en el catálogo en línea en comparación con el catálogo de tarjetas.

El primer estudio a gran escala se realizó en cuatro bibliotecas universitarias, se empleó la observación y el cuestionario estuvo a cargo de Moore, se detectó que muchas de las búsquedas eran por materiales conocidos, también se encontró que muchos usuarios reportaban hacer búsquedas temáticas aun cuando los sistemas no contaban con este punto de acceso, por lo que podría decirse que los usuarios utilizaban la búsqueda por título para efectuar sus

búsquedas temáticas. Las búsquedas por materiales conocidos tendían a ser más exitosas que las búsquedas temáticas. También las respuestas de los usuarios en los cuestionarios demostraron que el sistema era fácil de utilizar.

Los resultados fueron equivalentes al estudio realizado en una biblioteca de Pikes Peak; se aplicó un cuestionario donde se les preguntó a los usuarios su opinión sobre el catálogo en línea, 85% de los usuarios preferían el catálogo mencionado que el de tarjetas, sin importar la edad, frecuencia de uso, o éxito obtenido con el sistema en línea.

Se realizó un estudio a nivel nacional auspiciado por el Council on Library Resources, conocido comúnmente como el proyecto o estudio CLR, es considerado fundamentalmente importante para el conocimiento de la conducta de los usuarios, así como su magnitud y metodología empleada, mediante el cual se pudo establecer una serie de principios sobre la manera de comportarse de los usuarios ante el catálogo en línea. Fue pensado para analizar exigencias y comportamiento de los usuarios (Conchrane y Markey, 1983, 340) con la interfaz hombre-computadora. El estudio de CLR, como la mayoría de los estudios del catálogo en línea, confían sobre todo en el cuestionario, aunque algunas de las instituciones participantes también emplearon otros medios como: entrevistas al personal de la biblioteca, registro de las actividades, cintas que registraban la operación del catálogo, entrevistas grupales sobre un tópico y búsquedas controladas.

El estudio estuvo bajo la dirección de: Biblioteca del Congreso, J. Matthews and Associates, OCLC, Research Libraries Group y la Universidad de California en los Ángeles, se consideraron 29 bibliotecas aplicando 12,075 cuestionarios a los

usuarios que hacen uso del catálogo en línea y el segundo por los que no hacen uso del catálogo. Este estudio tuvo réplicas (Peters, 1991, 147) por Virginia Tech en 1983; con los siguientes resultados: 78.8% consideraron sus búsquedas exitosas, 82.7 % consideraron que el catálogo en línea era fácil de usar en comparación con el catálogo en tarjetas, buscaban frecuentemente por la opción de tema, seguido por título y autor.

El estudio de CLR tuvo otra réplica en la Universidad de Wyoming en 1986, arrojó datos cómo el punto de acceso más utilizado era por tema usando palabras clave de los encabezamientos de materia, seguido de palabras clave de autor y de título.

Se da a conocer otra réplica del estudio de CLR realizado por bibliotecas de la University of Missouri Information Network que en 1988 reportó que el 85% de los usuarios reportaba satisfacción con el uso de catálogo en línea, y también como en los anteriores estudios se obtuvo que el punto de acceso más utilizado es por tema buscado por palabra clave.

Otro estudio realizado fue por Ben Ami Lipetz, es uno de los pocos estudios que analizó la opinión, actitudes y hábitos de los usuarios antes y después de introducir el nuevo tipo de catálogo y comparó el impacto que trae consigo la introducción de un catálogo en línea. El objetivo principal de este estudio fue investigar el impacto que la introducción del catálogo en línea tuvo sobre las actitudes y hábitos de los usuarios en la Biblioteca Estatal de Nueva York,. En 1983 lo llevaron a cabo analizando la forma en la cual los usuarios hacían uso del catálogo antes de que fuera cambiado.

Posteriormente, repitieron este mismo análisis en dos ocasiones, la primera, poco tiempo después de que el catálogo en línea había sido introducido y la segunda, cuando ya había transcurrido un tiempo considerable. Los resultados obtenidos de las tres fases del estudio se compararon a fin de conocer los cambios que el catálogo había motivado en los usuarios. Se aplicaron diferentes cuestionarios, uno a los usuarios de la biblioteca y el otro a los usuarios del catálogo, estos cuestionarios se llevaron a cabo mediante entrevistas.

Algunos de los resultados sobresalientes de este estudio fueron:

El porcentaje de búsquedas de materia fue mayor al hacer uso del catálogo en línea; antes de la introducción de éste, el 31% hacía uso de este punto de acceso, en comparación con un 49% en las otras fases del estudio.

Desde la introducción del catálogo en línea su uso tuvo gran aceptación de un 41% a 64%. En la segunda semana del estudio, se incrementó a 65%.

Al hacer un análisis de los datos alcanzados en los estudios antes expuestos, podemos darnos cuenta que existen coincidencias en los resultados de las evaluaciones del catálogo en diferentes áreas geográficas.

Los siguientes resultados son las coincidencias que se detectaron en los estudios del catálogo en línea:

- El punto de acceso más utilizado en el catálogo en línea es el de tema
- Se encontró que los usuarios tenían más problemas con este tipo de búsqueda.
- Los usuarios y no usuarios del catálogo en línea tienen actitudes favorables hacia el catálogo, las razones son por que es fácil el uso del catálogo en línea, ahorra tiempo, además de proporcionar nuevas opciones como búsquedas por palabras incluidas en título y temas, búsquedas booleanas.

1.8.2 Evaluación del catálogo en México

En México se han realizado pocos estudios en relación a la evaluación de catálogos. Se han hecho principalmente estudios de catálogos en tarjetas y una pequeña parte de catálogos en línea.

En el año de 1987, Espinosa Becerril realizó un estudio, sobre el uso del catálogo al público en tarjetas en la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Autónoma de México. Para dicha investigación se aplicaron 1,000 cuestionarios a estudiantes a nivel licenciatura. Este estudio ofrece datos sobre las características de los usuarios como: semestre, carrera, si han o no recibido orientación sobre el uso del catálogo, opinión sobre su arreglo y tipo de material que se busca en él, razones de búsqueda en el catálogo, así como también aspectos relacionados con las tarjetas de "véase" y "véase también". También se obtuvo información sobre los resultados obtenidos por los usuarios, al realizar búsquedas por autores o temas.

Las conclusiones que arroja la investigación son las siguientes:

- Los usuarios manifestaron no haber recibido orientación sobre el uso del catálogo.
- La mayor afluencia de estudiantes se da en aquellos que pertenecen a los primeros semestres.
- Acuden por los menos una vez a la semana a la biblioteca.
- Los usuarios opinaron que era adecuado el arreglo de los catálogos.
- A pesar de lo anterior, desconocen la utilidad de las tarjetas "véase" y "véase también".
- Buscan principalmente por autor, seguido de título y materia.

En 1987 Martínez Arellano llevó a cabo un estudio sobre evaluación del catálogo, en donde aplicó cuestionarios a 749 usuarios de las bibliotecas correspondientes a escuelas y facultades de la UNAM.

El objetivo principal fue obtener un conjunto de datos generales acerca de los usuarios de las diversas escuelas y facultades de la UNAM, así como el uso del catálogo y los factores que influyen positiva o negativamente en el uso de éste.

Algunos de los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes:

- El 53.4% utiliza el catálogo de la biblioteca para localizar el material deseado, seguido de un 23.8% que se dirige a buscar en la estantería, el 17.4% consulta al bibliotecario y los que emplean otros mecanismos fue representado con un 5.4%.
- Los alumnos acuden a la biblioteca para consultar varias obras sobre un tema.
- Un número reducido de alumnos recibieron instrucción sobre cómo usar el catálogo.
- Los puntos de acceso más utilizados son autor/título.
- Acuden a la biblioteca más de una vez a la semana.
- La participación de los bibliotecarios en la instrucción del catálogo es mínima a la que los alumnos reciben de sus maestros.

Otra de las investigaciones, fue el de Ma. Elena Vázquez en 1990, estudio en el cual se realizó la investigación en las cinco bibliotecas de los Colegios de Ciencias y Humanidades de la UNAM, aplicando un total de 630 cuestionarios.

El cuestionario se aplicó después que el usuario realizó su búsqueda en el catálogo, posteriormente se verificaron aquellas búsquedas en las que el usuario indicó no haber localizado el material con el fin de diagnosticar si el fracaso en la búsqueda del material es atribuible al usuario, o si el catálogo no registraba la obra.

El resultado del estudio concluyó que:

- Los usuarios realizaron en un 57.18% búsquedas por título, 34.13% por autor, en cuanto al uso del catálogo de materia es escaso, ya que no se menciona un porcentaje exacto, sólo destaca un rango de un 7% a un 15% en los diferentes planteles.
- El 80.55% de las búsquedas de autor y título fueron exitosas.
- Los factores que determinan el éxito en sus búsquedas son porque contaban con una información por escrito.
- Los factores que influyeron para su fracaso en una búsqueda son por que tenía información memorizada, no recibieron instrucción en el manejo del catálogo, ni orientación por escrito sobre como utilizarlo.
- Los datos catalográficos que interesan al usuario en orden de importancia son la signatura topográfica 38.51%, título 33.26%, autor 24.69%, fecha de publicación 2.47%, páginas, volumen y editor 1.04%.

En mayo de 1992 se realizó otro estudio por parte de Juan C. Alba y Laura Miranda, en la Biblioteca de Instituto Tecnológico Autónomo de México, cuyo objetivo fue conocer la frecuencia del uso del catálogo en una biblioteca universitaria con estantería abierta, en esta investigación se aplicaron dos

cuestionarios: 210 cuestionarios para usuarios del catálogo al público y 229 para usuarios de estantería.

Los datos que se obtuvieron de los 439 cuestionarios aplicados fueron los siguientes:

- La tendencia a utilizar el catálogo fue de 48% mientras el 52% se inclinó a hacer uso de la estantería abierta.
- Los usuarios de nivel licenciatura hicieron búsquedas principalmente por autor de una obra, lo que indican que solicitan materiales específicos.
- Hay una disminución del uso del catálogo cuando el usuario asiste periódicamente a la biblioteca, ya que se familiariza con el acervo.
- El porcentaje de éxito de usuarios del catálogo es de 35%, mientras los usuarios de estantería es tan sólo de 28%.
- El libre acceso a la estantería representa una ventaja para ellos ya que les permite revisar si realmente les sirve, así como localizar más libros de un tema.
- En cuanto a los usuarios de estantería abierta, su razón principal para no hacer uso del catálogo es que no contiene la información que necesitan y su uso es complicado

También en el año de 1992, Martínez Arellano realizó una investigación sobre el impacto que genera la introducción de un catálogo en línea de acceso público. Siendo el primer estudio de esta naturaleza realizado en México.

La investigación se realizó en la Biblioteca Central de la UNAM, su objetivo principal fue el conocer cómo la implementación del catálogo en línea antes y después impactó en las actitudes y conducta de los usuarios, lo anterior con el fin

de comparar los cambios existentes y establecer si estos resultados eran similares a los encontrados en otros estudios realizados en el extranjero.

En esta investigación se aplicaron 2 cuestionarios, uno de ellos se aplicó a 600 a usuarios de la biblioteca, el otro a 1,200 a usuarios del catálogo. Estos cuestionarios fueron utilizados como cédulas de entrevistas.

Con este estudio se obtuvieron los siguientes resultados:

- El porcentaje de usuarios que mencionaron haber hecho uso del catálogo fue del 66% mientras que el 34% declaró no haberlo utilizado. Después de la implementación del catálogo en línea, los porcentajes cambiaron, pues 80% de los usuarios indicaron que hacían uso del catálogo y sólo el 20% indicó no utilizarlo.
- El 83% de los usuarios del catálogo opinó que era fácil el manejo del catálogo de tarjetas, este aspecto se elevó a 87% después de la introducción del catálogo en línea.
- Se encontró que el porcentaje de búsquedas por tema era similar entre los usuarios del catálogo de tarjetas y los del catálogo en línea, ya que el 24% de los usuarios del catálogo de tarjetas hacía uso de este punto de acceso, en comparación con el 26% de los usuarios del catálogo en línea.
- En el caso de las búsquedas por autor, el porcentaje de usuarios que hacían uso de este punto de acceso, se incrementó del 43% al 46% con la introducción del catálogo en línea. Asimismo, el uso del punto de acceso por título sufrió un retroceso, pues su uso disminuyó de 33% a 28%.

- El 68% de los usuarios mencionó haber localizado el material que buscaba en el catálogo en tarjetas, con la introducción del catálogo en línea se elevó a 75%.
- El estudio encontró que 28% de los usuarios habían recibido orientación relacionada con el uso del catálogo en tarjetas, mientras que 23% había sido orientada sobre cómo utilizar el catálogo en línea.
- El 76% de los usuarios del catálogo de tarjetas consideró necesario recibir orientación sobre cómo utilizar el catálogo, después de la introducción del catálogo en línea, el 79% mencionó como indispensable esta orientación.
- El 72% de los usuarios del catálogo en tarjetas que no había recibido orientación, localizó los materiales buscados, con los usuarios del catálogo en línea, este aspecto se elevó a 76%

Otro estudio del catálogo en línea fue presentado en mayo de 1994 por Barrera Galán en la Biblioteca Francisco Xavier Clavijero de la Universidad Iberoamericana, siendo su objetivo principal el obtener información de los usuarios sobre el uso del catálogo en línea y aquellos factores que influyen positiva y negativamente en su utilización. Cabe señalar que la biblioteca al hacer el estudio, contaba con catálogo de tarjetas y catálogo en línea. Se observó que a través de dos años algunos usuarios seguían teniendo preferencia por el catálogo en tarjetas, por lo que a consecuencia de esta situación se decidió hacer esta investigación al respecto, en la cual se aplicaron 328 cuestionarios a los usuarios del catálogo en línea y a los que estaban en espera de hacer uso de éste.

Los resultados obtenidos en el comportamiento de los usuarios fueron los siguientes:

- El 44% asiste cada 15 días a la biblioteca, seguido de un 20.73% con asistencia de 2 o 3 veces por semana
- El 59.45% de ellos opinan que el catálogo en tarjetas está más completo, mientras que un 37.50% opinaban lo contrario.
- En cuanto a la opinión de los usuarios sobre cual de los catálogos es más fácil de usar, se encontró que el 79.87% se inclinó al catálogo en línea, por un 19.81% del catálogo en tarjetas.
- Los motivos por los que usan el catálogo de tarjetas respondieron que era por falta de terminales (64.32%)
- El 52.43% hace uso de la opción de combinar sus búsquedas por medio de los operadores booleanos.
- La mayoría de los usuarios (83.23%) opinaron que son fáciles y explicativas las instrucciones en pantalla.
- El éxito que se obtuvo en la búsqueda del material por medio del catálogo en línea, fue de 76.52%, por un 21.95% que expresó que no encontró el material.
- El punto de acceso más utilizado es por tema, con un 41.76%, seguido de un 16.76% de autor y un 11.58% respectivamente en los puntos de acceso de autor/título/tema y autor/título.
- En cuanto al tiempo de respuesta del catálogo en línea, un 65.85% respondió que es bueno y el 19.81% que es malo.

- El 53.96% opinó que es necesario recibir instrucción en el manejo del catálogo en línea.
- El 71.34% no consideró necesario recibir instrucción en el manejo del catálogo de tarjetas.
- No conocen otro catálogo en línea (65.24%)

Otro estudio sobre la evaluación del catálogo en tarjetas, se realizó en las semanas del 6 al 10 y la del 20 al 24 de septiembre de 1993, por Susana Romero en la Biblioteca Central Gregorio Torres Quintero de la Dirección de Biblioteca y Apoyo Académico la cual cuenta con un catálogo dividido. Para esta investigación se aplicaron 158 cuestionarios, los cuales eran llenados por el encuestador con los datos que el usuario le proporcionaba.

Los datos que se obtuvieron fueron los siguientes:

- El 75% de las búsquedas realizadas por los usuarios fue exitosa.
- Tanto los usuarios que habían recibido instrucción sobre el uso del catálogo, como los que no, carecían de igual manera de los conocimientos para el arreglo alfabético de los registros.
- El 83.5% de los alumnos llevaban consigo los datos anotados de la obra que les interesaba. El punto de acceso más utilizado es por autor y en segundo lugar por título.
- Los mensajes de ayuda, "véase" y "véase también" son utilizados en la mitad de los casos.
- Los elementos que interesan al usuario (aparte de título y autor), son tema, clasificación y fecha de publicación.

- Los usuarios manifestaron tener dificultades en el empleo del punto de acceso por tema, esto por no encontrar la información, no coincide el tema con el registrado en el catálogo, además consideraban complicado su arreglo.
- La instrucción de uso del catálogo que han recibido es generalmente por parte de otras bibliotecas.
- Algunos de los problemas a los que se enfrenta el usuario para tener físicamente el material, es la confusión en cuanto al arreglo y la falta de intercalación oportuna de éste en la estantería.
- Se detectaron algunas deficiencias en la alfabetización, así como también en las guías del catálogo.

Pablo Manzano en 1996 realizó otra investigación, en la Biblioteca Samuel Ramos de la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM, los objetivos generales fueron:

- Analizar la efectividad en el uso del catálogo automatizado en la Biblioteca Samuel Ramos de la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM, a través del software CD- UNAM.
- Comprobar la necesidad de un programa de educación de usuarios con respecto a la utilización del catálogo automatizado; y
- Determinar las ventajas y desventajas que presenta la utilización del catálogo automatizado mediante el software CD-UNAM.

- Para realizar la investigación mencionada, se aplicaron 276 cuestionarios del 23 de febrero al 16 de marzo de 1995, con la ayuda de un Licenciado en Bibliotecología, se abordó al usuario del catálogo una vez terminada su consulta.

Los resultados más relevantes de este estudio son:

- La utilización del catálogo automatizado es mayor, en comparación con el catálogo de tarjetas; cabe destacar que hace uso de éste último por la falta de terminales.
- Al 90% de los usuarios se les facilita el uso del catálogo automatizado, ya que identifica las ventajas de rapidez en las búsquedas, por lo que la actitud hacia el catálogo es favorable.
- Los puntos de acceso por autor y título son los más utilizados.
- El 60% de los usuarios utilizan la opción de búsqueda por palabras.
- En casi el 40% de la población se detectó la necesidad de recibir sesiones de enseñanza sobre la utilización del catálogo automatizado, mientras que un 36.2% desearía instructivos impresos cerca de las terminales.
- El semestre que cursan en la licenciatura, no es un factor determinante en el éxito en las búsquedas realizadas.

En 1998 Evelia Santana, realizó una investigación del catálogo al público de la Biblioteca Nacional de México, cabe mencionar que al realizar la investigación contaban con la existencia del catálogo de tarjetas y el de en línea, uno de sus principales objetivos fue conocer las posibles causas por las cuales los usuarios

siguen usando el catálogo de tarjetas, así como examinar cuales son los principales problemas a que se enfrenta el usuario al hacer uso del catálogo en línea se aplicaron cuestionarios y entrevistas.

Estos son algunos de los resultados que arrojó esta investigación:

- El 55% utiliza "siempre" o "casi siempre" el catálogo de tarjetas y el 86.9% utiliza siempre" o "casi siempre" el catálogo en línea.
- En cuanto a los puntos de acceso; opinaron estar de acuerdo que el catálogo en línea tiene más, pero también mencionaron que no están de acuerdo ni en desacuerdo que sean mejores que el catálogo de tarjetas.
- Los puntos de acceso por los cuales realizan con más frecuencia sus búsquedas son por tema y título completo.
- En el resultado de sus búsquedas encontraron todo lo que buscaban o más de lo que buscaban.
- Utilizan en la mayoría de los casos las ayudas de pantalla.
- Además los resultados dieron margen de interpretar que el 79.5% de los usuarios encontraron su material disponible en estantería.

Una investigación más fue realizada por Amelia Sánchez, publicada en el 2001, se evaluó el módulo OPAC del catálogo en línea del sistema Aleph de la Biblioteca México, comparándolo con una lista de características propuestas por Cherry en 1994, la lista de características está dividida en 9 áreas, con un total de 155 preguntas que se refieren a características y control de operación del sistema, búsquedas en la base de datos, búsqueda por tema, puntos de acceso, despliegue en pantalla, control de salida, ayuda a los usuarios y uso del catálogo

remoto. Se catalogaron las características que están implantadas, las que no lo están y las que no tiene el módulo.

Algunos de los resultados obtenidos, son:

- El tipo de búsquedas y el vocabulario utilizado en el catálogo obtuvo un 84.8%.
- En cuanto a la interacción del usuario con el sistema con las características que tiene implantadas se muestra amigable al usuario en los pasos a seguir al hacer su petición, por lo tanto el resultado obtenido se considera bueno.
- El sistema Aleph, efectúa una truncación de los títulos, recuperando el título completo, sin artículos iniciales. Así mismo, ignora la presencia o ausencia de comas y espacios entre el apellido del autor y el primer nombre o iniciales del mismo, permite a los usuarios hacer peticiones.
- La búsqueda por tema obtuvo la calificación más baja de la evaluación 25.0%, debido a que muchas de los puntos que se refieren al vocabulario no están activadas en el catálogo.
- El uso del catálogo remoto se considera satisfactorio porque brinda al usuario instrucciones claras para entrar y salir de él, además explica el alcance y contenido del mismo.

Referencias

1. Alba Leonel, Juan Cayetano y Miranda Munguía, Laura (1994) *Evaluación del uso del catálogo al público en una biblioteca universitaria con estantería abierta: el caso ITAM*. México, D.F. Tesis (Licenciatura en Bibliotecología) – Universidad Nacional Autónoma de México.
2. Arret, L. (1985) Can online catalog be too easy?. *American libraries*, 16 (2): 118-120.
3. Barrera Galán, María Guadalupe (1994) *Estudio del uso de catálogo en línea de la Biblioteca Francisco Xavier Clavijero de la Universidad Iberoamericana*. México, D.F. Tesis (Licenciatura en Biblioteconomía) -- SEP, Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía.
4. Borgman, Christine L. (1986) Why are online catalogs hard to use? Lessons learned from information-retrieval studies. *Journal of the American Society for Information Science*, 37 (6), 387-400.
5. Cochrane, Pauline A. Y Makey, Karen(1983) "Catalog use studies since the introduction to online interactive catalogs: impact on design for subject access." *Library Information Science Research*, 5 (4), winter, p. 337-363.
6. Culkin, P. B. (1989) Rethinkin OPACs the design of assertive information systems. *Information technology and libraries*, 8 (2); 172-177.
7. Cutter, Charles Ammi (1904) *Rules for a dictionary catalog*. – 4ª ed. – Washington : Government Printing Office 173 p.
8. Chan, L. M. (1990) Subject analysis tools online: the challenge ahead. *Information technology and librerie*, 9 (3), 258-262.
9. Cherry , J.M. y Clinton, M. (1992) "Opacs at five Ontario universities: a profile of users and user satisfaction". *Canadian Library Journal*, 49 (2), 123-133)
10. Dickson, Jean (1984) "An analysis of user errors in searching an online catalog". *Cataloguing and clasification Quaterly*, 43 (3), Spring, p. 19-38.
11. Duval, B. K., Main L. (1992) "Automated library systems: a librarian's guide and teaching manual". *Computers in libraries*, 64.
12. Espinosa Becerril, Isabel (1987) *Uso del catálogo de la Biblioteca Central de la UNAM*. México : UNAM, Facultad de Filosofía y Letras. – Tesis (Licenciatura en Bibliotecología)

13. Fattahi, R. A. (1995) Comparison between the online catalogue and the card catalogue: some considerations for redesigning bibliographic standards. *Library review*, 44 (2): 44-58.
14. Fayen, E. G. (1983) *The online catalog: improving public access to library materials*. White Plains, N. Y. : Knowledge industry publications.
15. Fernández Molina, Juan Carlos y Moya Anegón, Félix de. (1998) *Los catálogos de acceso público en línea : el futuro de la recuperación de información bibliográfica*. [España]: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 197 p.
16. *Glosario A.L.A de bibliotecología y ciencias de la información* (1988) / Heartsill Young, editor. Madrid: Diaz de Santos. 852 p.
17. Hartley, R. J., et al. (1992) *Online searching : principles and practice*. London: Bowler Saur. 387 p.
18. Hildreth, Charles R. (1987) Beyond boolean: designing the next generation of online catalogs. *En Library Trends*, 35 (4), 647-667.
19. Janosky, B.; Smith, P. J.y Hildreth, C.R. (1986) "Online library catalog systems: an analysis of user errors". *International Journal of man-machine studies*, 25 (4), 573-592.
20. Jolley, L. (1972) "The function of the catalog". *Reader in classification and descriptive cataloging*. [Washington]: NCR Microcard Editions, 320 p.
21. Klugman, S. (1989) "Failures in subject retrieval. *Cataloging and classification quarterly*, 10 (2)): 9-35.
22. Lancaster, Frederick Wilfred. (1983) *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*. México : UNAM, Dirección general de Bibliotecas. 447 p.
23. Lancaster, Frederick Wilfred (1991) *Indexing and abstracting in theory and practice*. Champaign: university of Illinois.
24. Larson, R. R. (1991) "The decline of subject searching: long term trends and patterns of index use in an online catalog". *Journal of the American society for information scienc*, 42 (4): 197-215.
25. Lewis, David W. (1987) "Research on the use of online catalogs and its implications for library practice". *Journal of Academic Librarianship*, 13(3), p. 152-157.

26. Lipetz, Ben-Ami y Peter J., Paulson (1987) "A study of the impact of introducing an online subject catalog at the New York State Library." *Library Trends*, 35 (4), Spring, p. 597-617.
27. Makey, Karen (1984) "Methods for study library catalog use" *Subjects searching in library catalogs: before and after the introduction of online catalogs*. Dublin, Ohio: OCLC.
28. Manzano Martínez, Pablo. (1996) *Evaluación del uso de catálogo público automatizado de la Biblioteca "Samuel Ramos" de la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM*. México, D.F. Tesis (Licenciatura en Bibliotecología) – Universidad Nacional Autónoma de México.
29. Martínez, Ana y Pichini, Mariana (1996) "Catálogos en línea, usuarios y acceso por materia: problemas y recomendaciones. *Referencias* 2 (2) marzo, 8-13 p.
30. Martínez Arellano, Felipe Filiberto. (1997) *Impacto del uso de un catálogo en línea en una biblioteca universitaria*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. 162 p.
31. Martínez Arellano, Filiberto Felipe. (1989) "Uso del catálogo en bibliotecas de la UNAM". *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, 2(5), jul.-dic., p. 13-31.
32. Nielsen B.y Baker, B. K (1987) Educating the online catalog user: a model evaluation study. *Library trends*, 35 (4), 574-575).
33. Peis, Eduardo y Fernández-Molina, Carlos. (1994). Evaluación de la recuperación por materia en los OPACs. *Jornadas españolas de documentación automatizada*. v.4, num. Gijón.
34. Pérez Díaz, Amalia Vicenta (1996) *Perfil y nivel de satisfacción de los usuarios del OPAC de una biblioteca universitaria*, 80 p.
35. Peters, Thomas A. (1991) *The online catalog : a critical examination of public use*. Jefferson, North Carolina: Mcfarland & Company, 266 p.
36. Reynolds, Dennis (1989) *Automatización de bibliotecas : problemática y aplicaciones*. Madrid: Piramide, 840 p.
37. Richards, Timothy F. (1984) "The online catalog: issues in planning and development" *Journal of Academic Librarianship*, 10 (1), mar., p. 4-9.
38. Rincón, Antonio y Plágaro, Julio Ma. (1998) *Diccionario conceptual de informática y comunicaciones*. Madrid: Paraninfo, 616 p.

39. Ríos García, Yolanda (1991) "Catálogos en línea de acceso público: selección bibliográfica". *Revista española de documentación científica*; 14 (2): 121-141.
40. Robertson, S. E.; Hancock-Beaulieu, M. M. (1992) "n the evaluation evaluation of IR Systems" *Information processing and management*, 28 (4) 457-466.
41. Romero González, Susana. (1995) *Uso del catálogo público en la Biblioteca Central "Gregorio Torres Quintero" Dirección de Biblioteca y Apoyo Académico*. México, D.F. Tesis (Licenciatura en Bibliotecología) – Universidad Nacional Autónoma de México.
42. Salmon, Stephen R. (1983) "Characteristics of online public catalogs." *Library Resources and technical services*, 21 (1), Jan./Mar. p. 36-67.
43. Santana Chavarría, Evelia (2001). *Estudio sobre el uso de los catálogos en línea y tarjetas: el caso de la Biblioteca Nacional de México*. México, D.F. Tesis (Licenciatura en Bibliotecología) – Universidad Nacional Autónoma de México.
44. Sloan, B. G. (1991) Remote access: design implications for the online catalogs.. *Cataloging and classification quarterly*, 13 (3-4): 133-140
45. Tague, Jean (1989) Negotiation at the OPAC interface. En Hildreth, C.R., ed. *The online catalog : developments and directions*. London : Library Association, 47-60.
46. Vázquez, Ma. Elena. (1990) *Problemas en el uso del catálogo en las bibliotecas del Colegio de Ciencias y Humanidades (Nivel bachillerato)*. México, D.F. Tesis (Licenciatura en Bibliotecología) – Universidad Nacional Autónoma de México.

2. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey y Biblioteca Campus Ciudad de México

2.1 Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey

2.1.1 Antecedentes

El origen del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey se remonta el 14 de julio de 1943 en la ciudad de Monterrey, Nuevo León, día en que se conforma una Asociación Civil, que no persigue fines de lucro, cuyo nombre es Enseñanza e Investigación Superior, A.C. (EISAC), su creación se realizó gracias a la convocatoria hecha por el ingeniero Eugenio Garza Sada, director de la Cervecería Cuauhtémoc, a hombres de empresa de la ciudad de Monterrey con puestos diversos dentro de cada una de esta empresas de ladrillos, pinturas, cemento, muebles, harinas, etc. Esta naciente Asociación Civil se realizó con la finalidad de operar una institución particular de enseñanza, con niveles académicos superiores a los existentes en aquellos años que,

representando una contribución al fomento de la ciencia, la tecnología y la cultura nacionales, tuviera como legítima aspiración, en lo social, preservar los valores tradicionales que nos han dado fisonomía como nación y, en lo educativo, ayudar a formar profesionales que, mediante su preparación en la disciplina y el estudio, tuvieran un claro sentido tanto de su dignidad personal como de su responsabilidad familiar y social. (Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, [ITESM], 1998, p.8)

Fue así como nació bajo estas ideas el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), en cuya operación no tendría cabida ideología política o religiosa alguna.

Para el inicio de clases, el Instituto contó en el semestre inaugural septiembre de 1943 a enero de 1944, con un total de 350 alumnos. El plano ascendente del Instituto se vio reflejado desde un inicio, ya que para el semestre siguiente el número de alumnos subió a 450. Las primeras clases iniciaron el día 6 de septiembre de 1943.

2.1.2 Misión del ITESM hacia el 2005

El instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, realiza una revisión de su misión cada diez años, con la finalidad de enfocar sus esfuerzos a servir adecuadamente y oportunamente al país y a la sociedad en su conjunto.

La misión que aquí se presenta para los próximos diez años, fue el resultado de una amplia consulta, en la cual se planea al Instituto del año 2005.

El Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey es un sistema universitario que tiene como misión formar personas comprometidas con el desarrollo de su comunidad para mejorarla en lo social, en lo económico y en lo político, y que sean competitivas internacionalmente en su área de conocimiento. La misión incluye hacer investigación y extensión relevantes para el desarrollo sostenible del país. (ITESM, 2002, en línea)

El Sistema Tec de Monterrey cubre ampliamente el territorio mexicano a través de sus 30 campus, y extiende sus servicios educativos a otros países de Latinoamérica por medio de la Universidad Virtual.

2.2 Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México

2.2.1 Antecedentes del Campus Ciudad de México

La presencia del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey en la Ciudad de México, se remonta al año de 1973.

La fundación de la Escuela de Graduados en Administración (EGA), fue el inicio de ésta empresa en la capital del país. En un principio se iniciaron clases en un segundo piso de un edificio ubicado en la calle de Dr. Lucio No. 102 en la Colonia Doctores. En el año de 1977 se realiza el cambio de las instalaciones a un edificio propio, que se ubicó en el No. 99 de la Calle de Fray Servando Teresa de Mier.

Con la finalidad de atender las necesidades de educación en el sur del Distrito Federal, además de fortalecer la presencia del Instituto en la capital del país, se inicia la construcción de nuevas instalaciones en enero de 1990. Para el mes de agosto del mismo año, se inician las clases para los niveles de Preparatoria y Profesional.

En el año de 1996 la EGA es trasladada a las instalaciones del Campus Ciudad de México con la finalidad de que los alumnos contaran con mejores comodidades y espacio.

Hasta nuestros días, el Campus Ciudad de México del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey se encuentra en constante cambio y evolución, con la finalidad de apoyar el desarrollo educativo del país.

Para cumplir con la misión del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, se partió de su visión para el año 2005.

2.2.2. Visión del Campus Ciudad de México

El Campus Ciudad de México "Se visualiza como una institución educativa líder por la calidad de sus programas y servicios, promotora del desarrollo sustentable, que prepara personas con una formación integral, capaces de ser agentes de cambio en la transformación del país" (ITESM. Campus Ciudad de México, 1998, p. 171)

La visión del Campus Ciudad de México al 2005 se centra en el desarrollo del nuevo modelo educativo basado en el proceso de enseñanza-aprendizaje, es un elemento clave para lograr el perfil del alumno y su formación integral.

Se forman personas comprometidas con el desarrollo de su comunidad para mejorarla en lo social, en lo económico y en lo político, y que sean competitivas internacionalmente en su área de conocimiento.

2.2.3 Programas académicos

2.2.3.1 División preparatoria:

Preparatoria Interdisciplinaria (CEPAN)

Bachillerato Internacional

Preparatoria Bicultural

Preparatoria Bilingüe (ITESM. Campus Ciudad de México, 2002a,
en línea)

2.2.3.2 Carreras profesionales

División de Humanidades y Ciencias sociales

Licenciado en Ciencias de la Comunicación (LCC)

Licenciado en Derecho (LED)

Licenciado en Medios de Información (LMI)

Licenciado en Ciencia Política (LPL)

Licenciado en Psicología Organizacional (LPO)

Licenciado en Relaciones Internacionales (LRI)

División de Ingeniería y Arquitectura

Arquitectura (ARQ)

Ingeniero Mecánico Administrador (IMA)

Ingeniero Mecánico Electricista (IME)

Ingeniero en Electrónica y Comunicaciones (IEC)

Ingeniero en Sistemas Computacionales (ISC)

Ingeniero en Sistemas Electrónicos (ISE)

Ingeniero Industrial y de Sistemas (IIS)

Ingeniero en Mecatrónica (IMT)

Licenciado en Diseño Industrial (LDI)

Licenciado en Sistemas de Computación Administrativa (LSCA)

División de Negocios

Licenciado en Administración de Empresas (LAE)

Licenciado en Administración Financiera (LAF)

Licenciado en Contaduría Pública y Finanzas (LCPF)

Licenciado en Economía (LEC)

Licenciado en Mercadotecnia (LEM)

Licenciado en Comercio Internacional (LIN)

(ITESM. Campus Ciudad de México, 2002c, en línea)

2.2.3.3 Programas académicos de posgrado

Programas presenciales

División de Humanidades y Ciencias Sociales

Maestría en Administración Pública y Políticas Públicas (MAP)

División de Ingeniería y Arquitectura

Maestría en Administración de las Telecomunicaciones (MTL)

Maestría en Comercio Electrónico (MCE)

Maestría en Diseño y Manufactura (MDM)

Maestría en Ingeniería Industrial y de Sistemas (MIIS)

División de Negocios

Maestría en Administración (MA)

Maestría en Economía de Negocios (MNE)

Maestría en Mercadotecnia (MMT)

Maestría en Finanzas (MAF)

Executive Master's of Business Administration Program (EMBA)

**Master of International Management for Latin American Managers
(MIMLA)**

Universidad Virtual

Maestría en Administración de Instituciones Educativas (MAD)

Maestría en Educación con Áreas de Especialidad (MEE)

Maestría en Estudios Humanísticos (MEH)

Maestría en Bibliotecología y Ciencias de la Información (MBT)

Maestría en Tecnología Educativa (MTE)

Doctorado en Innovación y Tecnología Educativa (DEE)

Maestría en Ciencias de la Computación (MCC)

Maestría en Administración de Tecnologías de Información (MATI)

(ITESM. Campus Ciudad de México, 2002b, en línea)

2.3. Biblioteca. Campus Ciudad de México

2.3.1 Antecedentes

Al inicio su ubicación fue en un salón del segundo piso del edificio de Aulas I; posteriormente en el primer piso del edificio de Oficinas I. El cambio era muy significativo en espacio y material bibliográfico. Hoy en día su infraestructura es completamente diferente, el edificio de Biblioteca fue inaugurado en 1993.

2.3.2 Misión

La Biblioteca del Campus Ciudad de México tiene como misión "Satisfacer las necesidades de información de la comunidad del Campus Ciudad de México promoviendo la lectura, la actualización constante y la incorporación de tecnologías de vanguardia para la formación de personas internacionalmente competitivas en su especialidad." (ITESM. Campus Ciudad de México. Biblioteca, 2002a, en línea)

2.3.3 Objetivos

Para cumplir con la misión que tiene la biblioteca, se realiza el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Detectar oportunamente las necesidades de nuestros usuarios y desarrollar las colecciones de acuerdo al estado del actual de cada disciplina.

- Garantizar el fácil acceso de la comunidad del Campus Ciudad de México a los materiales

impresos, audiovisuales y en formatos no convencionales (bases de datos en línea, en disco, etcétera) por medio de la organización adecuada y consistente de las colecciones.

- Orientar a la comunidad sobre el uso y mejor aprovechamiento de los recursos disponibles en la Biblioteca.

- Contribuir con el material de los programas académicos, de investigación y de extensión que incidan en la obtención y difusión del conocimiento.

- Estimular el interés por la lectura y el conocimiento.

- Promover el uso efectivo y constante de la Biblioteca en las actividades relacionadas con la docencia y la investigación.

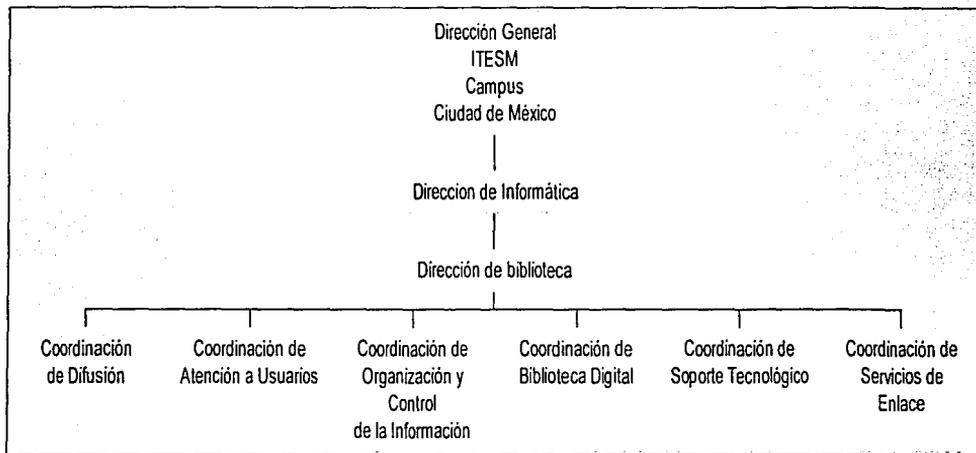
(ITESM. Campus Ciudad de México. Biblioteca, 2002a, en línea)

2.3.4 Organización

La Biblioteca depende de la Dirección de Informática, que a su vez, está subordinada a la Dirección General del Campus Ciudad de México. La Biblioteca cuenta con una Dirección, de la cual dependen cinco coordinaciones: Coordinación de Difusión, Coordinación de Atención a Usuarios, Coordinación de la Biblioteca Digital, Coordinación de Organización y Control de la Información, Coordinación de Soporte Tecnológico. (fig. 1)

Fig.1

Organigrama de Biblioteca Campus Ciudad de México



(ITESM. Campus Ciudad de México. Biblioteca, 2002c, en línea)

2.3.5 Usuarios

Los usuarios se dividen en categorías: usuarios internos son los que forman la comunidad de ITESM Campus Ciudad de México como los alumnos, profesores, directivos y personal administrativo.

Los usuarios externos son: Exa-Tec, Alumnos del Sistema Tecnológico de Monterrey de otros campus, alumnos que estén tomando un diplomado o curso dentro de las instalaciones del Instituto; así también de otras instituciones con que se tenga convenio de préstamo interbibliotecario.

De manera global los usuarios potenciales aproximadamente son 15,071, los usuarios reales son 12,071.

2.3.6 Acervo

La biblioteca cuenta con una variedad de colecciones, dentro de las cuales se encuentran materiales en diferentes formatos, además de que cada una de éstas cuenta con políticas de circulación específicas.

General. Los materiales contenidos en ésta colección, son aquellos materiales de uso para investigación, académico y entretenimiento. El soporte en el que se encuentran los materiales es impreso.

Consulta. Las obras que conforman esta colección son las enciclopedias, diccionarios, almanaques, mapas, entre otros materiales.

Reserva. Las obras contenidas en esta colección, son aquellas en las cuales la demanda de éstas es considerablemente alta, por lo cual la biblioteca no puede disponer de todos los materiales para préstamo a domicilio, por lo que debe de

contar con materiales en existencia para circulación interna. También puede contener ejemplares únicos de una obra.

Videoteca. Conformada en su mayoría por videgrabaciones en formato VHS y uno que otro en formato DVD, con una variedad de temas de apoyo en primera instancia a la academia. Se encuentran también materiales de interés general y de entretenimiento. Se cuenta con cabinas equipadas con televisiones y videgrabadoras, para facilitar la consulta de estos materiales.

Hemeroteca. La colección de Hemeroteca está conformada con más de 450 títulos, contiene revistas tanto nacionales como extranjeras. Los temas a los cuales se enfoca el material van desde los muy especializados, hasta aquellos de interés general.

Negocios y Alta Dirección. Los materiales contenidos en esta colección están enfocados a satisfacer las necesidades de información de los estudiantes especializados en el área económico-administrativa.

(ITESM. Campus Ciudad de México. Biblioteca, 2002b, en línea)

Las colecciones suman en conjunto 264,000 volúmenes y crece aproximadamente 14, 000 volúmenes al año.

Con la finalidad de brindar un servicio de calidad a la comunidad, la Biblioteca brinda a los usuarios una serie de alternativas, ya sea en cuanto a necesidades de información específica, como de comodidad para estudiar dentro de las instalaciones de ésta.

2.3.7 Servicios

Horario de servicio

Con la finalidad de brindar un servicio acorde con las necesidades de la comunidad del ITESM, la Biblioteca cuenta con los siguientes horarios:

NORMAL

Lunes a viernes de 6:30 a 22:00 hrs.

Sábados de 8:00 a 17:00 hrs.

EXÁMENES PARCIALES

Lunes a viernes de 6:30 a 24:00 hrs.

Sábados de 8:00 a 20:00 hrs.

EXÁMENES FINALES

Lunes a viernes de 6:30 a 2:00 hrs.

Sábados de 8:00 a 20:00 hrs.

Domingos de 10:00 a 18:00 hrs.

(ITESM. Campus Ciudad de México. Biblioteca, 2002d, en línea)

Biblioteca Digital

La consulta de más de 200 bases de datos locales (en CD ROM's y discos duros), así como también remotas (por red), La finalidad es que el usuario obtenga las referencias de las obras en las que se encuentra la información que busca, así también en algunos casos es posible obtener el texto completo. Para este fin la biblioteca cuenta con 60 computadoras en las cuales se accede a información de economía y finanzas, normas industriales, multimedia (cine, historia, anatomía, etc.), electrónica y computación, revistas, etc.

Otros servicios para la comunidad:

- Digitalización de Documentos.
- Apartado de Libros.
- Fotocopias.
- Cubículos de estudio grupal.
- Sala de Lectura de Diarios.
- Préstamo de salas de proyección
- Talleres de 50 minutos.
- Módulos de información general.
- Módulo de información 2º piso.

(ITESM. Campus Ciudad de México. Biblioteca, 2002f, en línea)

Catálogo al Público.

Es una herramienta que ofrece la Biblioteca para localizar los registros bibliográficos de los materiales disponibles, ya sea por autor, título, materia, serie, palabra(s) clave en el título o en el tema. A través del sistema Unicornio, atiende las necesidades tanto de un usuario principiante o con experiencia en su uso. Existen diferentes opciones como búsqueda por palabra clave en campos específicos o en cualquier parte del registro, por índice, o búsqueda exacta, estas opciones de búsqueda las puede hacer en búsquedas rápidas, complejas con combinaciones de términos con operadores booleanos o de cercanía, de número de clasificación; así como también se pueden hacer búsquedas limitadas por año de publicación, formato, colección, etc. Además, el Catálogo al público, permite conocer, una vez seleccionado el material, la ubicación, clasificación disponibilidad de ejemplares, si se encuentra extraviado o en encuadernación.

Para tener acceso a este servicio desde una estación remota, se necesita entrar a la sección catálogo de la siguiente página <http://catalogo-bci.rzs.itesm.mx/> (ITESM. Campus Ciudad de México. Biblioteca, 2002e, en línea)

2.4 Sistema de Administración Bibliotecaria Unicornio

Para la automatización de sus procesos, la Biblioteca cuenta con el Sistema de Administración Bibliotecaria Unicornio, común a las 30 bibliotecas que se encuentran en el Sistema ITESM.

Unicornio es un concepto único en sistemas integrados para bibliotecas; una colección de sistemas de administración completamente basados en Unix, en el cual todos los módulos funcionan a la perfección en una base de datos bibliográfica común, y pueden ser controlados a través de un operador de interfaz, fácil de usar.

El corazón de unicornio es el control completo del inventario. Todas las existencias de la biblioteca que use este sistema pueden ser almacenadas, accedidas, localizadas y puestas en servicio. Unicornio mantiene un control en línea de la localización a la cual va cada registro de manera sucesiva, de adquisiciones al escritorio de circulación, de ahí al servicio de reserva, después a encuadernación (Sistema Unicornio, 1999, en línea)

Es un sistema para la automatización de bibliotecas que está implementado bajo la arquitectura cliente/servidor, esto significa que hay un cliente inteligente en una estación de trabajo que tiene acceso a una base de datos a través del software en un servidor. Un software maneja el procesamiento de la programación en el servidor, mientras que otro maneja el procesamiento de la interfaz del usuario final en el cliente. Tiene características que incluyen: interfaz gráfica, amigable, capacidades mejoradas de búsqueda, servicio óptimo y velocidad.

Los usuarios se benefician de la consulta usando la interfaz webcat, mientras que el personal de biblioteca trabaja con la interfaz WorkFlows (Libraries..., 2002, en línea)

Webcat es el catálogo al público por World Wide Web, WebCat provee una página principal de tu biblioteca en www donde puede guiar fácilmente a los usuarios del catálogo, permite realizar consultas en el catálogo de la biblioteca, pero además de esta función principal ofrece al usuario acceso dentro y fuera de la biblioteca; ligas a otras páginas web y bases de datos que utilizan el estándar Z39.50

Una de sus características es que cuenta con una interfaz amigable, el usuario puede acceder a todos los recursos de la biblioteca por medio de las estaciones de trabajo de la biblioteca, o a través de internet, el usuario puede ver su propio registro, el escritorio de reserva, los avisos de la biblioteca. También puede solicitar materiales a la biblioteca, colocar reservaciones, buscar materiales que se encuentran en la sala de reserva, conocer el estado de sus préstamos, sanciones, multas, e incluso renovar sus préstamos, reclamos, solicitud de nuevas adquisiciones así como enviar sugerencias a la dirección de biblioteca.

WebCat está diseñado para ayudar a los usuarios en su búsqueda de información sin importar si son usuarios principiantes o expertos. Tiene opciones de búsqueda de palabras claves o de manera alfabética (Anexo 1). Para obtener mejores resultados en una búsqueda se puede realizar por medio de truncamiento, búsqueda booleana, relacional, adyacente y operadores de Proximidad. El usuario únicamente necesita un navegador como Explorer o Netscape y la dirección del WebCat de la biblioteca.

InfoView es la interfaz con la que opera el personal de la biblioteca, es un ambiente gráfico (Anexo 2), éste se utiliza para los aspectos administrativos y servicios técnicos, con él se mantienen y se actualizan diferentes tipos de registros, necesarios para realizar desde la adquisición de materiales hasta su circulación, entre muchas otras actividades, como son los procedimientos para el control de autoridades, el control de publicaciones periódicas, el manejo de la sala de reserva y reservaciones programadas. El personal sólo necesita tenerla instalada en su estación de trabajo, debidamente configurada. Los módulos que componen InfoView son : (Sistema Unicornio, 1999, en línea); (Sirsi, 1999, en línea)(Bienvenido..., 1998)

- Control bibliográfico e inventario.
- Control de autoridades.
- SmartPort.
- Circulación.
- Reservación de los materiales.
- Adquisiciones.
- Publicaciones periódicas.
- Gateway de información.
- Módulo de solicitudes.
- Escritorio de información.
- WebCat OPAC.
- Catálogo al Público.

Referencias

1. *Bienvenido al curso a distancia para el manejo del sistema Unicornio* (1998) [documento].
2. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. (2002) *Misión* [en línea] Disponibilidad: http://www.sistema.itesm.mx/conoce-tec/acerca_tec/mision/ Fecha de consulta: 8-04-2002.
3. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (1998) *Principios, misión, organización y estatuto general*. Monterrey, México: ITESM, 236 p.
4. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. Campus Ciudad de México (2002a) *División preparatoria* [en línea] Disponibilidad: <http://www.ccm.itesm.mx/dpl/> 8-04-02.
5. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. Campus. Ciudad de México (2002b) *Posgrados* [en línea] Disponibilidad: <http://www.ccm.itesm.mx/programas/posgrado.html#2> fecha de consulta 8-04-02
6. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. Campus Ciudad de México. (2002c) *Profesional* [en línea] disponibilidad: <http://www.ccm.itesm.mx/programas/profesional.html#1> fecha de consulta: 8-04-02.
7. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. Campus Ciudad de México (1998). *El Tecnológico de Monterrey en la Ciudad de México : 1973-1998*. México : ITESM, Campus Ciudad de México. 189 p.
8. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. Campus Ciudad de México. Biblioteca (2002a) *Biblioteca* [en línea] Disponibilidad: <http://alejandria.ccm.itesm.mx/pagina/igeneral.htm> fecha de consulta 10-04-02
9. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. Campus Ciudad de México. Biblioteca (2002b) *Colecciones* [en línea]. Disponibilidad: <http://alejandria.ccm.itesm.mx/pagina/qgeneral.htm> Fecha de consulta: 12-04-2002

10. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. Campus Ciudad de México. Biblioteca. (2002c) *Directorio* [en línea] Disponibilidad: <<http://alejandria.ccm.itesm.mx/pagina/directorio.htm>> fecha de consulta: 8-04-02.
11. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. Campus Ciudad de México. Biblioteca (2002d) *Horarios* [en línea] disponibilidad: <<http://alejandria.ccm.itesm.mx/pagina/horarios.htm>> fecha de consulta: 10-04-02.
12. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. Campus Ciudad de México. Biblioteca (2002e) *Servicios complementarios* [en línea] Disponibilidad: <<http://alejandria.ccm.itesm.mx/~reservadigital/prototipo/servicios.htm>> fecha de consulta: 10-04-02
13. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. Campus Ciudad de México. Biblioteca (2002f) *Talleres* [en línea] Disponibilidad: <<http://alejandria.ccm.itesm.mx/~reservadigital/talleres.htm>> fecha de consulta: 12-04-2002.
14. *Libraries we serves* (2002) [en línea] Disponibilidad: <http://www.sirsi.com/Sirsiclients/speciallibraries.html> Fecha de consulta 10-04-02
15. Sirsi Corporation. (1999) *Library Management System* [en línea] disponibilidad: <http://www.sirsi.com/products/ulms.html>; fecha de consulta 28-05-1999.
16. *Sistema Unicornio* (1999) [en línea]. Disponibilidad: <http://www.bitec.com.mx/unicornio.html#catpubay> fecha de consulta: 8-05-02

3. Estudio sobre el uso del catálogo en línea de la Biblioteca del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México

3.1 Introducción

El presente estudio se efectuó en la Biblioteca del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México.

Es una institución educativa, encaminada a la formación de individuos competitivos y a la vanguardia internacional por lo que orienta a su comunidad a constantes actividades de consulta e investigación, para llevar a cabo esta meta, es fundamental la biblioteca.

Para conocer si la biblioteca cuenta con determinado documento, es muy importante el catálogo, por lo que es necesario obtener información acerca del uso del catálogo en línea por parte de los usuarios, para determinar su efectividad dentro de la comunidad.

3.2 Justificación

Debido a la necesidad de contar con un mismo sistema automatizado para bibliotecas, el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey adquirió en 1998 el Sistema Unicornio, con el cual todos los Campus lograron una uniformidad en este aspecto, con miras a la integración de un catálogo colectivo de todo el Sistema. Además, mediante este sistema, se pretende lograr que otras Universidades de México y el extranjero, pudieran acceder a nuestro catálogo, con el fin de propiciar un intercambio de información acorde a las necesidades actuales.

En el caso de la Biblioteca del Campus Ciudad de México, la migración que se realizó del Sistema Dynix al Sistema Unicornio, trajo consigo una serie de cambios: técnicos, de organización, reacciones de usuarios (utilización de otro sistema, tipos de acceso, etc.) que modificaron en gran medida la manera de realizar cada una de las actividades que en la biblioteca se llevaban a cabo, hasta ese momento.

Este estudio se centra específicamente en conocer las implicaciones del sistema automatizado Unicornio, en los usuarios del Campus Ciudad de México, que acuden a consultar el catálogo. Entre otros aspectos se deben de considerar que el sistema opera con dos interfaces: interfaz webcat, que es en donde el usuario consulta por medio de World Wide Web, es decir, tiene acceso remoto, mientras que el personal de biblioteca y los usuarios de la biblioteca trabajan con la interfaz WorkFlows. Las opciones con las que cuenta el usuario superan las ofrecidas por el sistema anterior, en cuanto a la recuperación de la información requerida por el usuario.

Para determinar la efectividad con la que opera el catálogo en línea se hace necesario el realizar un estudio, que nos permita realizar una evaluación de esta herramienta de recuperación de información.

3.3 Objetivo

Obtener información que permita conocer el uso del catálogo en línea, por parte de los usuarios de la Biblioteca del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México, con el fin de determinar su efectividad.

3.4 Planteamiento del problema.

El catálogo en línea de la Biblioteca del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey sufrió un cambio de sistemas automatizados, debido a que el ITESM tiene como objetivo la integración del catálogo colectivo en todo su sistema, lo que ha traído implicaciones a los usuarios acerca del uso del catálogo en línea; aunado a esta situación, la biblioteca no debe olvidar uno de sus principales objetivos.

"Garantizar el fácil acceso de la comunidad del Campus Ciudad de México a los materiales impresos, audiovisuales y en formatos no convencionales (bases de datos en línea, en disco, etcétera) por medio de la organización adecuada y consistente de las colecciones", se hace necesario la elaboración de un estudio del catálogo en línea.

Lo anterior, por la necesidad de conocer la asimilación de éste por los usuarios de Biblioteca, y determinar si las expectativas en cuanto al potencial del catálogo son las esperadas. Es importante conocer en qué medida el usuario utiliza el catálogo como una herramienta para acceder a la información con que se cuenta , y saber con esto, si cumple o no con las necesidades a cubrir.

3.5 Materiales y métodos.

De acuerdo al objetivo y características de esta investigación se consideró pertinente utilizar el estudio ex post facto de tipo transversal descriptivo.

Los estudios ex post facto son aquellos en donde no se realiza ninguna manipulación en las variables independientes. No se construye ninguna situación, sino que se observan las ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. Asimismo, en este tipo de estudio, los grupos observados también son integrados de manera natural, al igual que la ocurrencia natural de la variable independiente (Powell: 1985)

Otra característica de esta investigación es que fue de tipo transversal descriptivo, es decir, transversal porque la medición de las variables se realizó una vez y es descriptivo por que está enfocado en las propiedades del objeto o de la situación a ser clasificada al interior de estos esquemas. Los estudios descriptivos dan como resultado un diagnóstico. Los diseños transversales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiestan una o más variables.

Al hacer uso del diseño transversal descriptivo se recurre a la utilización de algunos conceptos generales de los usuarios, así como de la biblioteca, tales como: carrera, semestre, frecuencia de asistencia a la biblioteca, etc.

Para aplicar el diseño ex post facto se utilizó variables relacionadas con el uso del catálogo, tales como los puntos de acceso utilizados para realizar búsquedas, éxito en encontrar la información, opinión del manejo del catálogo; así como el sistema utilizado.

La presente investigación aplicó la técnica de encuesta, por ser una técnica destinada a recoger, procesar, analizar información originada en unidades o en un conjunto determinado de personas. Permite a la biblioteca conocer las necesidades de sus usuarios reales y/o potenciales y el grado de adecuación de los servicios que ofrece (Domínguez: 1996, p. 61)

La recolección de datos puede efectuarse por medio de observaciones, cuestionarios o entrevistas, para llevar acabo esta investigación se empleó el instrumento cuestionario.

El cuestionario constó de 19 preguntas, 14 de ellas son cerradas, 1 abierta y 4 combinadas. La pregunta abierta tuvo el fin de obtener datos del material que no localizó el usuario para después verificar si efectivamente la biblioteca no cuenta con el material o fue un fracaso la búsqueda del usuario.

Las preguntas se agruparon en dos partes. En la primera se solicitó información de datos generales del usuario y la segunda parte fue acerca del uso del catálogo.

Previo a la aplicación de los cuestionarios definitivos se procedió a aplicar un cuestionario piloto para detectar fallas y recolectar sugerencias sobre la estructura del cuestionario, como resultado de esta prueba piloto se detectó que una de estas preguntas no era necesaria, al igual que se corrigieron dos preguntas en cuanto al orden de las opciones de respuestas de dichas preguntas, una vez identificado esto se corrigieron y dieron lugar al cuestionario definitivo que aparece en el anexo 3 de este trabajo.

Las encuestas se aplicaron exclusivamente a los usuarios del catálogo en línea, durante los días 21 de octubre (sábado) de 10 a.m. a 3 p.m. y los días 23-26 de octubre de 2000 ,en horas picos de 8 a.m. a 1 p.m. y de 3 p.m. a 6 p.m. Fue un período real de clases, no en época de exámenes, ni cursos de verano, con la finalidad de tener mayores probabilidades de que se encuestaron a todo tipo de usuarios y de todas las carreras que se imparte en el Campus Ciudad de México; en cuanto al horario se trató de cubrir los dos turnos matutino y vespertino en horas picos de cada turno.

3.6 Determinación de la muestra

La importancia de determinación de la muestra se debe a que no se puede investigar, en la mayoría de los casos, a toda la población, ya que causa elevados costos del estudio en las fases de aplicación de los instrumentos y en el procesamiento de la información. La muestra se puede definir como una parte de la población que contiene teóricamente las mismas características que se desean estudiar en aquélla. Sus medidas reciben el nombre de estadísticos. (Dominguez Sanjurjo: 1996, p. 179)

Se seleccionó para este estudio el muestreo probabilístico (Baena: 1984, p. 69) en donde cada individuo tiene igual posibilidad de formar parte de la muestra, es decir, se consideró a todas las personas que consultaron el catálogo en línea.

Para determinar el tamaño de la muestra de los usuarios del catálogo de la biblioteca, fue necesario conocer la cantidad de los usuarios inscritos a la biblioteca, siendo un total de aproximadamente 12,071 usuarios que incluye

personal administrativo, personal docente y alumnado, con un promedio de asistencia diaria de 8,000.

Considerando el tamaño de la población, se utilizó la fórmula que recomienda Rojas Soriano (1995, p. 188), la cuál se ajusta al estudio.

$$n = \frac{Z^2 pq}{E^2}$$

Se describe a continuación, cada uno de los elementos de esta fórmula

n = Tamaño de la muestra.

z = Nivel de confianza requerido para generalizar los resultados a toda la población.

Pq = Es la variabilidad del fenómeno estudiado.

E = Nivel de precisión.

Substituyendo los valores, partimos que el nivel de confianza "Z", en este caso será de Z = 96% el cual, no se sustituye directamente en la fórmula, es necesario dividirlo entre dos partes iguales, estadísticamente la curva normal está distribuida en dos partes iguales, para lo cual se buscó el valor 48 en la tabla de áreas bajo la curva normal tipificada (Rojas: 1995, 279 p.) es igual a Z=2.05. El nivel de precisión, simbolizado por una "E" permitirá calcular el intervalo en donde se encuentran los verdaderos valores de la población. Para este estudio se decidió trabajar con una precisión de 7%.

Para determinar el porcentaje de personas en toda la población que contestaría de igual manera, debe sumarse y restarse el 7 por ciento (precisión) al porcentaje de respuestas afirmativas (50%). Es decir, se espera con un 96% de confianza que la respuesta a nivel de toda la población oscile entre el 43% y 57%, en lo que se refiere a la variabilidad del fenómeno "pq", se optó por utilizar la máxima, es decir, $p=0.5$ y $q=0.5$, lo que indica que las respuestas de los usuarios a determinada pregunta podría ser 50% sí y un 50% no.

Substituyendo los valores se obtuvo lo siguiente:

$$n = \frac{(2.05)^2 (.5) (.5)}{(.07)^2} = \frac{1.050625}{0.0049} = 214.41326$$

Realizando el redondeo $n = 214$

Con la aplicación de los 214 cuestionarios se contó con los elementos necesarios para analizar la validez de esta investigación e interpretar el uso del catálogo en línea por parte de los usuarios, para después tener la posibilidad de desarrollar las conclusiones de este estudio.

Referencias

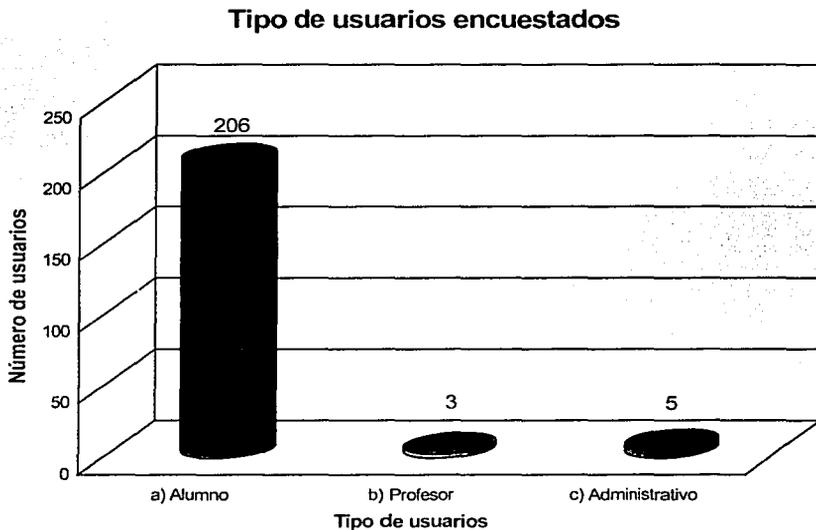
1. Baena Paz Guillermina (1984) *Instrumentos de investigación y manual para elaborar trabajos de investigación y tesis profesionales*. 2ª ed. México : Editores Mexicanos Unidos. 134 p.
2. Domínguez Sanjurjo, María Ramona. (1996) *Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública*. España: Trea. 187 p.
3. Powell, Ronald R. (1985). *Basic research methods for librarians*. Norwood, N.J. : Ablex. 188 p.
4. Rojas Soriano, Raúl (1995) *Guía para realizar investigaciones sociales*. México : Plaza y Valdés. 302 p.

4. Análisis de resultados

Tipo de usuarios

Los resultados de la encuesta aplicada muestran que básicamente la mayoría de los usuarios que asisten a la biblioteca son alumnos (96.26%). Siendo los profesores (1.40%) y el personal administrativo (2.34%) una pequeña parte del porcentaje de usuarios (véase gráfica 1)

Gráfica 1



Carrera o Departamento al que pertenecen los usuarios

Con respecto a las carreras a las que pertenecen los usuarios, se puede apreciar que los alumnos de "Preparatoria Bilingüe" son los que con más frecuencia asisten a la biblioteca (18.22%), sobresaliendo por sobre las demás carreras pues son 39 el número de alumnos. El 7.01% de los usuarios pertenecen a la licenciatura en "Relaciones Internacionales", seguido de la licenciatura en "Ciencias de la Comunicación" con un 6.54% (véase tabla 1)

Tabla 1

Carrera o Departamento a la que pertenecen los usuarios del catálogo

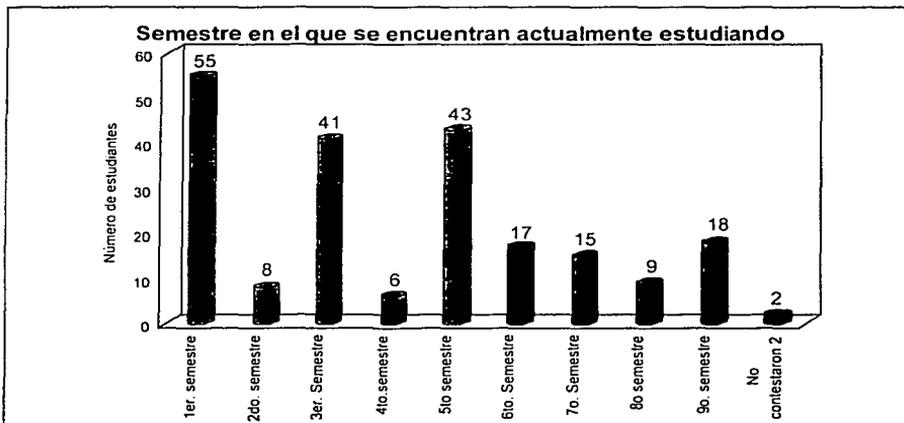
Carrera o Departamento	No.	%
Preparatoria Bilingüe (PBL)	39	18,22
Licenciado en Relaciones Internacionales (LRI)	15	7,01
Licenciado en Ciencias de la Comunicación (LCC)	14	6,54
Licenciado en Comercio Internacional (LIN)	13	6,07
Licenciado en Mercadotecnia (LEM)	13	6,07
Licenciado en Administración de Empresas (LAE)	12	5,61
Ingeniero en Sistemas Computacionales (ISC)	10	4,67
Preparatoria Bicultural (PPB)	10	4,67
Arquitectura (ARQ)	9	4,21
Ingeniero Industrial y de Sistemas (IIS)	9	4,21
Ingeniero Mecánico Electricista (IME)	9	4,21
Ingeniero en Electrónica y Comunicaciones (IEC)	8	3,74
Licenciado en Administración Financiera (LAF)	8	3,74

Ingeniero en Sistemas Electrónicos (ISE)	5	2,34
Licenciado en Contaduría Pública y Finanzas (LCPF)	4	1,87
Licenciado en Psicología Organizacional (LPO)	4	1,87
Ingeniero Mecánico Administrador (IMA)	3	1,40
Licenciado en Medios de Información (LMI)	3	1,40
Dirección de servicios administrativos (DSA)	2	0,93
División de ingeniería y arquitectura (DIA)	2	0,93
Ingeniero en Mecatrónica (IMT)	2	0,93
Licenciado en Derecho LED	2	0,93
Licenciado en Sistemas de Computación Administrativa (LSCA)	2	0,93
Dirección de asuntos estudiantiles DAE (1)	1	0,47
Dirección de informática (DINF)	1	0,47
División de humanidades y ciencias sociales (DHCS)	1	0,47
División de negocios y alta dirección (DNAD)	1	0,47
Ingeniero en Sistemas de Información (ISI)	1	0,47
Licenciado en Ciencia Política (LPL)	1	0,47
Licenciado en Diseño Industrial (LDI)	1	0,47
Licenciado en Economía (LEC)	1	0,47
Maestría en Ciencias Computacionales (MCC)	1	0,47
Maestría en Finanzas (MAF)	1	0,47
No contestó	6	2,80
Total	214	100.00

Semestre que se encuentran actualmente estudiando los usuarios

La mayoría de los usuarios, se encuentran básicamente distribuidos en el 1o. (25.70%), 3o. (19.16%) y 5o. (20.09%) semestres de sus carreras o nivel de estudios. Los semestres restantes cuentan con una cantidad de alumnado menor que los mencionados. (véase gráfica 2)

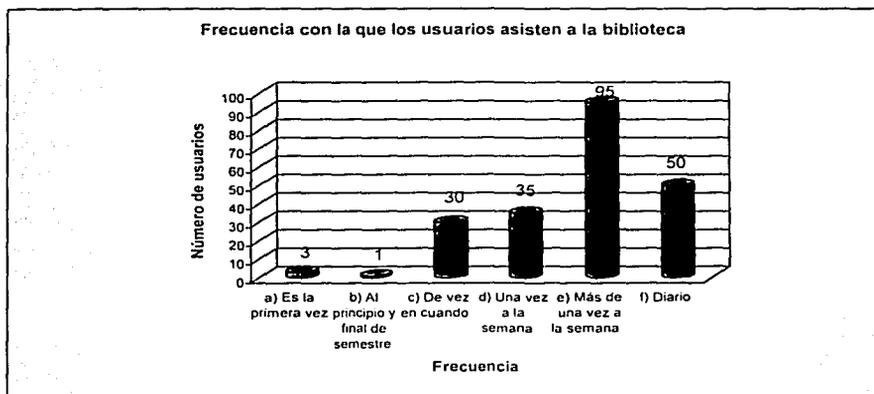
Gráfica 2



Frecuencia con la que los usuarios del catálogo asisten a la biblioteca.

La frecuencia con la que los usuarios del catálogo asisten a la Biblioteca varía. Se puede apreciar que 95 (44.39%) de ellos asiste "más de una vez a la semana" La asistencia diaria a la Biblioteca es un hábito que casi un cuarto de la población tiene (23.36%). Considerando que las opciones de asistencia a la Biblioteca antes mencionadas son las mejores, podemos apreciar que en su conjunto suman el 67.75% del total de la muestra (véase gráfica 3)

Gráfica 3



Medios que utiliza para localizar los materiales de la biblioteca

Para la localización del material de la biblioteca los usuarios prefieren el uso del catálogo con un 64.02%, como segunda opción se dirigen directamente a la estantería (11.68%), como tercera opción le pregunta al bibliotecario (7.48%), al igual que en la cuarta opción prefieren preguntarle al bibliotecario (0.93%), dirigirse directamente a la estantería (0.93%), tener acceso al catálogo desde su laptop o PC (0.93%), como quinta opción emplean otros mecanismos, mencionaron que los maestros les indicaban la ubicación del material en la biblioteca, hubo usuarios que no le dieron orden de preferencia a esta respuesta se encontró que buscan en el catálogo de la biblioteca (25.23%), seguido de la opción de preguntarle al bibliotecario (13.08%), posteriormente se dirigen directamente a la estantería (11.21%) (véase tabla 2)

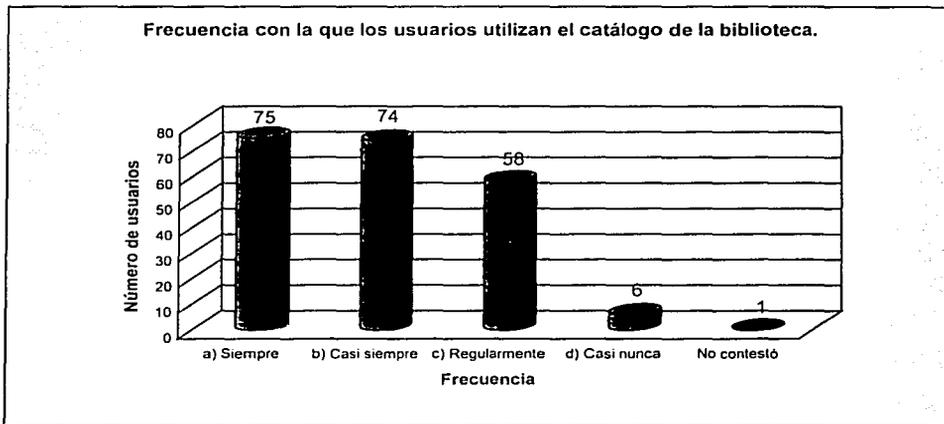
Tabla 2
Opciones que utilizan los usuarios para localizar los materiales que requieren

	1a. opción	2a. opción	3a. opción	4a. opción	5ª. Opción	No hay preferencia
a) Buscar en el catálogo de la biblioteca	137 64.02%	11 5.14%	2 0.93%	0 0.00%	0 0.00%	54 25.23%
b) Le pregunta al bibliotecario	5 2.34%	18 8.41%	16 7.48%	2 0.93%	0 0.00%	28 13.08%
c) Se dirige directamente a la estantería	9 4.21%	25 11.68%	10 4.67%	2 0.93%	0 0.00%	24 11.21%
d) Acceso al catálogo desde su laptop o PC	6 2.80%	9 4.21%	4 1.87%	2 0.93%	0 0.00%	15 7.01%
e) Emplea otros mecanismos	1 0.47%	0 0.00%	0 0.00%	1 0.47%	1 0.47%	1 0.47%

Frecuencia del uso del catálogo

El uso del catálogo de la biblioteca para localizar materiales de interés o materiales conocidos es alto; como se puede apreciar, las opciones "siempre" con un 35.05%, "casi siempre" con un 34.58% y "regularmente" con un 27.10%, concentraron 96.73% del total de los usuarios, siendo estas opciones parámetros que indican que realmente si existe un uso del catálogo por parte de la mayoría de los usuarios del mismo, siendo una minoría aquella que prácticamente no hace uso de esta herramienta (2.80%) (véase gráfica 4)

Gráfica 4



Opciones de búsqueda del catálogo más empleadas

Las opciones de búsqueda empleadas por los usuarios en el catálogo para localizar los materiales se presentó de la siguiente manera: como primera opción más empleada fue la de "palabra o frase" (39.25%), posteriormente la opción de "título" (30.37%) seguido de la opción de "autor" (14.49%)

En la segunda opción prefieren utilizar la opción de "autor" (35.98%), posteriormente la opción de "título" (33.18%), seguido de la opción de "materia" (10.28%)

En la tercera opción seleccionan la opción de "autor" (21.69%), posteriormente la opción de "título" (20.56%), seguido de "palabra o frase" (18.69%).

En cuarta opción eligen la opción de "materia" (24.30%), posteriormente la opción de "autor" (15.42%), seguido de la opción de "autor y título" (14.49%)

En quinta opción favorecen la opción de "autor y título", posteriormente la opción de "materia" (14.95%), seguido de la opción de "búsqueda combinada" (11.21%)

Otras de las opciones empleadas, pero sin tener orden de preferencia, es la de "palabra o frase" (25.23%), posteriormente la opción de "autor" (4.21%) (véase tabla 3)

Tabla 3

Opciones de búsqueda empleadas por los usuarios, para localización de los materiales en el catálogo.

	1a. opción	2a. opción	3a. opción	4a. opción	5a. Opción	No hay preferencia
a) Palabra o frase	84 39.25%	17 7.94%	40 18.69%	26 12.15%	13 6.07%	54 25.23%
b) Autor	31 14.49%	77 35.98%	47 21.69%	33 15.42%	4 1.87%	9 4.21%
c) Título	65 30.37%	71 33.18%	44 20.56%	9 4.21%	3 1.40%	8 3.74%
d) Materia	8 3.74%	22 10.28%	34 15.89%	52 24.30%	32 14.95%	2 0.93%
e) Serie	1 0.47%	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	17 7.94%	0 0.00%
f) Periódicos y revistas	1 0.47%	0 0.00%	3 1.40%	9 4.21%	13 6.07%	1 0.47%
g) Autor y título	11 5.14%	6 2.80%	18 8.41%	31 14.49%	49 22.90%	3 1.40%
h) Clasificación del libro	0 0.00%	2 0.93%	1 0.47%	12 5.61%	19 8.88%	1 0.47%
i) Búsqueda combinada	3 1.40%	3 1.40%	6 2.80%	14 6.54%	24 11.21%	0 0.00%
j) ISBN	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	2 0.93%	1 0.47%	0 0.00%
k) ISSN	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	1 0.47%	0 0.00%

Datos con los que cuenta para realizar sus búsquedas

El usuario al dirigirse al catálogo en línea cuenta con los siguientes datos:

Como primera opción en orden de preferencia se detectó que cuentan con el título (36.45%), posteriormente con materia o tema (27.57%), seguido de autor (25.23%).

En segunda opción en orden de preferencia cuentan con el nombre del autor (39.25%), posteriormente con título (36.92%), seguido de materia o tema (7.01%)

Como tercera opción cuentan con el dato de materia (39.72%), seguido del dato de autor (19.16%), posteriormente de título (8.88%).

Como cuarta opción cuentan con la clasificación (41.12%), seguido del título (2.80%), posteriormente del tema (1.87%) y de otros datos (1.87%).

También los usuarios no le dieron orden de importancia, pero se dirigieron al catálogo con los datos de autor (8.41%), seguido con los datos de tema (3.27%), posteriormente con los datos de título (7.94%) (véase tabla 4)

Tabla 4

Datos con los que generalmente cuenta el usuario para realizar sus búsquedas en el catálogo

	1a. opción	2a. opción	3a. opción	4a. opción	No hay preferencia
a) El nombre de un autor	54 25.23%	84 39.25%	41 19.16%	1 0.47%	18 8.41%
b) El título de una obra	78 36.45%	79 36.92%	19 8.88%	6 2.80%	17 7.94%
c) Materia o tema	59 27.57%	15 7.01%	85 39.72%	4 1.87%	7 3.27%
d) Clasificación del libro	3 1.40%	3 1.40%	11 5.14%	88 41.12%	1 0.47%
e) Otros	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	4 1.87%	0 0.00%

Tipo de material que busca en el catálogo

El tipo de material que busca el usuario en el catálogo para la mayoría de los 214 usuarios encuestados, indudablemente lo que más buscan son "libros" (77.57%) y lo ponen como una primera opción de búsqueda, esto por sobre los demás formatos existentes.

Las "revistas" también son consideradas (17.76%) como un formato importante. Aunque los demás formatos en menor porcentaje también son utilizados(véase tabla 5)

Tabla 5

Tipo de material que busca en el catálogo

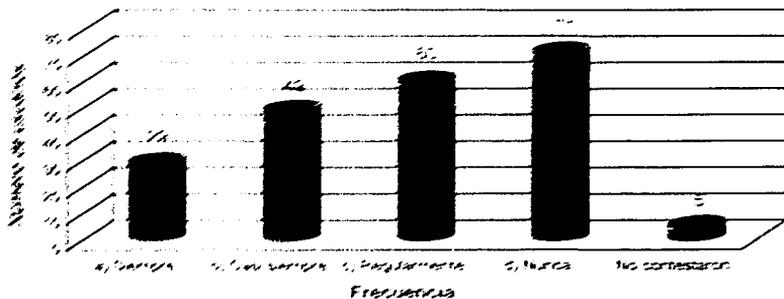
	1a. opción	2a. Opción	3a. opción	4a. opción	5a. opción	6a. opción	No hay preferencia
a) Libros	166 77.57%	1 0.47%	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	44 20.56%
b) Tesis	0 0.00%	7 3.27%	3 1.40%	4 1.87%	5 2.34%	7 3.27%	6 2.80%
c) Archivos de computadora	1 0.47%	4 1.87%	7 3.27%	8 3.74%	5 2.34%	4 1.87%	11 5.14%
d) Revistas	0 0.47%	38 17.76%	13 6.07%	2 0.93%	2 0.93%	0 0.00%	11 5.14%
e) Videos	0 0.47%	12 5.61%	18 8.41%	6 2.80%	4 1.87%	2 0.93%	21 9.81%
f) Folletos	0 0.47%	2 0.93%	2 0.93%	6 2.80%	6 2.80%	7 3.27%	3 1.40%

Subversión en la frecuencia en el control

El gráfico muestra que el 70% de los sujetos controlaron la frecuencia de la actividad de la biblioteca, el 20% no controlaron la frecuencia de la actividad de la biblioteca, el 10% no contestaron a la pregunta.

Gráfico 3

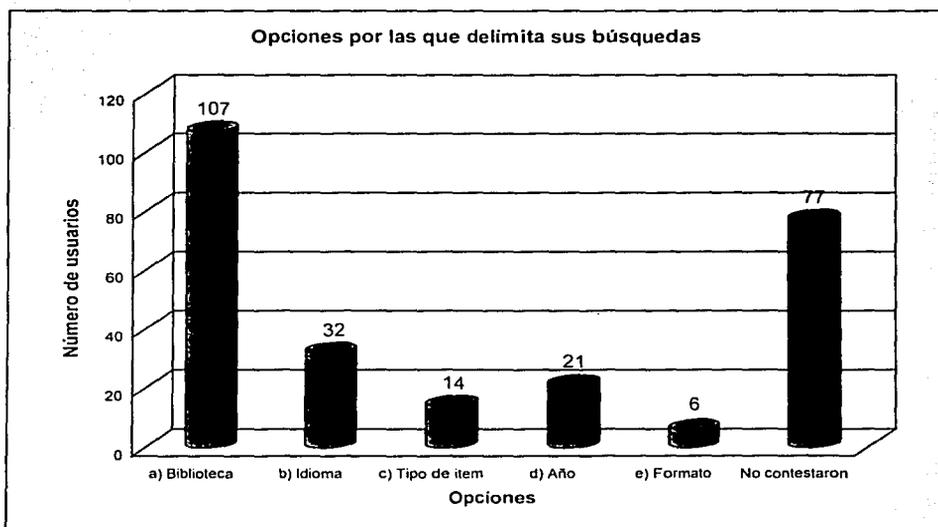
Subversión en la frecuencia en el control de la biblioteca



Opciones para delimitar sus búsquedas

El 50% de los usuarios delimita sus búsquedas por "biblioteca", en menos proporción delimitan por "idioma" (14.95%). (véase gráfica 6)

Gráfica 6



Situaciones presentadas en la opción de materia

"Algunas veces localizó la información" (52.80%) en la opción de tema.

Como segunda opción se ubican con que "casi nunca encuentran la información" (12.62%) y "no coincide el tema por el cual buscó el libro con el término empleado en el catálogo" (12.62%)

Como tercera opción "casi nunca encuentra la información" (12.15%), seguido de "siempre encuentro la información deseada" (10.75%), al igual que "no coincide el tema por el cuál buscó el libro con el término empleado en el catálogo" (10.75%)

Como cuarta opción "siempre encuentro la información deseada" (11.21%), seguido de "no coincide el tema por el cuál buscó el libro con el término empleado en el catálogo" (9.81%), posteriormente "casi nunca encuentro la información" (7.94%)

Como quinta opción "encuentro más información de lo que busco" (21.03%).

De los usuarios que contestaron esta pregunta sin darle orden de preferencia se obtuvo que "algunas veces localizo la información" (1.40%), al igual que "no coincide el tema por el cual busco el libro con el término empleado en el catálogo" (1.40%) (véase tabla 6)

Tabla 6

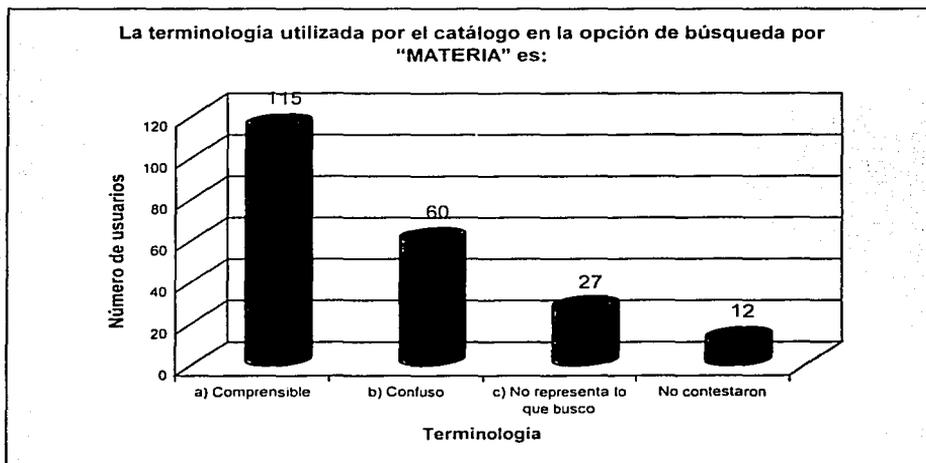
Situaciones presentadas en la opción de materia

	1a. opción	2a. opción	3a. opción	4a. opción	5a. opción	No hay preferen cia
a) Siempre encuentro la información deseada	17 7.94%	22 10.28%	23 10.75%	24 11.21%	15 7.01%	1 0.47%
b) Algunas veces localizo la información	113 52.80%	20 9.35%	15 7.01%	6 2.80%	0 0.00%	3 1.40%
c) Casi nunca encuentro la información	30 14.02%	27 12.62%	26 12.15%	17 7.94%	8 3.74%	2 0.93%
d) No coincide el tema por el cual busco el libro con el término empleado en el catálogo	24 11.21%	27 12.62%	23 10.75%	21 9.81%	11 5.14%	3 1.40%
e) Encuentro más información de lo que busco	9 4.21%	14 6.54%	13 6.07%	14 6.54%	45 21.03%	1 0.47%

Terminología utilizada en la opción de "Materia"

Para la mayoría de los usuarios, al realizar las búsquedas por materia la terminología es comprensible (53.74%), un 28.04% opinó que la terminología presentada en el catálogo es confusa. Es importante mencionar que para el 12.62% de la muestra no representa lo que ellos buscan. (véase gráfica 7)

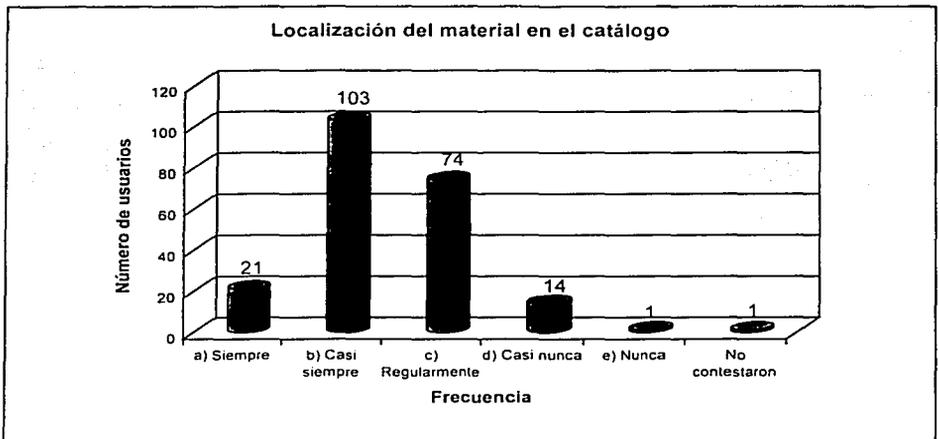
Gráfica 7



Localización del material en el catálogo

Los usuarios mencionaron que al realizar las búsquedas en el catálogo, casi la mitad de ellos, "casi siempre" (48.13%) encuentran lo que buscan, mientras que algunos usuarios mencionaron que "regularmente" (34.58%) era posible la localización de los materiales de su interés. Únicamente 9.81% mencionaron que "siempre" encontraban todo lo que buscaban. (véase gráfica 8)

Gráfica 8



Material no localizado en el catálogo

La información presentada en la tabla 7 es lo que no encontraron los usuarios en el catálogo, se transcribió tal y como los usuarios lo manifestaron en el cuestionario. Posteriormente se comprobó que algunos motivos fueron: que efectivamente la biblioteca no cuenta con el material, en otros el tema por el que busco no coincide con la terminología empleada en el catálogo; además de que algunos títulos no se escribieron correctamente al realizar la búsqueda, siendo que si se encontraban registrados en el catálogo.

Tabla 7
Material no localizado en el catálogo

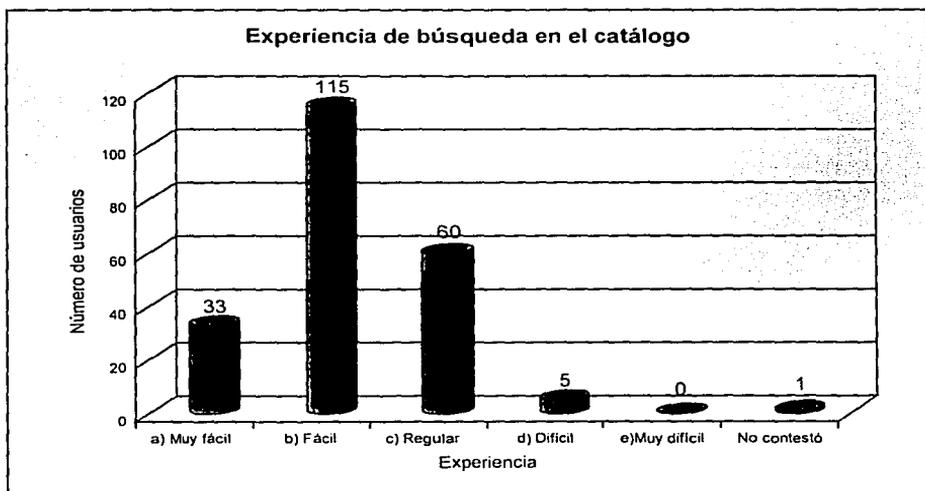
Título o tema	Autor	Clasificación	¿El material se encontró en el catálogo?
1.-450 fahrenheit			Si
2.-24 horas en la vida de una mujer			No
3.-Ecología			Si
4.-Globalización			Si
5.-Poemas en francés			Si
6.-El hombre en busca de un sentido			Si
7.-La muerte de Ivan Ilich			Si
8.-Preguntale a Alicia			No
9.-La riqueza de las naciones	Adam Smith		Si
10.-Publicidad subliminal			Si

Título o tema	Autor	Clasificación	¿El material se encontró en el catálogo?
11.-Luchas religiosas			No
12.-Inteligencia artificial			Si
13.-México en 100 entrevistas			No
14.-Introducción a los métodos de investigación cualitativos			No
15.-Lestat	Ann Raise		No
16.-El niño del jueves negro		PQ7298.2.O3 N56	Si
17.-Nunca jamás	Dunia Wwassestrum		No
18.-Programación flash macromedia			No
19.-Un dulce olor a muerte	Arriaga Guillermo		No
20.-		PN1993.5.M4 V.5	No
21.-Paisajismo arquitectónico			Si
22.-Paula	Isabel Allende (está mutilado)		Si
23.-Introducción a la computación	Peter Norton		Si
24.-Calculo	Zill		Si
25.-Nomenclatura en química inorgánica			Si
26.-Homosexualidad			Si
27.-Necronomicón.	Abdul Alhasred (o algo así)		No
28.-Libros de psicología y psicoanálisis			Si
29.-Manual del ingeniero químico.	Perry		Si

Experiencia en las búsquedas del catálogo

La experiencia en la utilización del catálogo de la biblioteca por un poco más de la mitad (53.74%) de los usuarios, muestra que les fue relativamente "fácil" su utilización. Para un 28.04% de los usuarios, la experiencia en la utilización del catálogo les resultó "regular", mientras que un 15.42% opinaron que les es "muy fácil" las búsquedas en el catálogo. (véase gráfica 9)

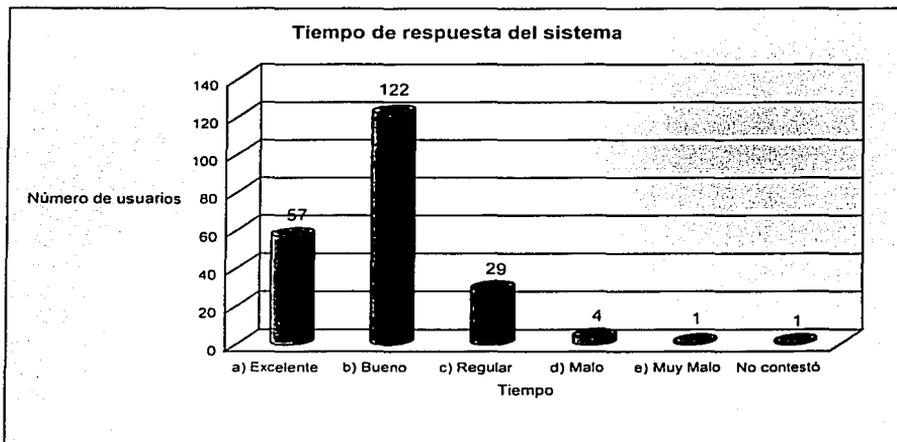
Gráfica 9



Tiempo de respuesta del sistema

Más de la mitad de los usuarios del catálogo (57.01%) consideran que el tiempo de respuesta del sistema al realizar una búsqueda es "bueno", seguido de un 26.64% que lo considera "excelente" y el 13.55% considera el tiempo de respuesta "regular". (véase gráfica 10)

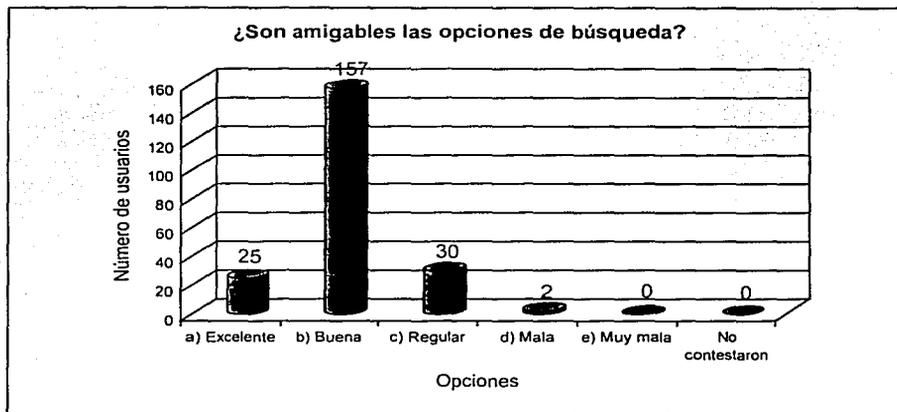
Gráfica 10



Cómo considera las opciones de búsqueda del catálogo

Más de la mitad (73.36%) de los usuarios opinaron que son buenas las opciones de búsquedas del catálogo, mientras el 14.02 % opina que son regulares y el 11.68% opinan que son excelentes. (véase gráfica 11)

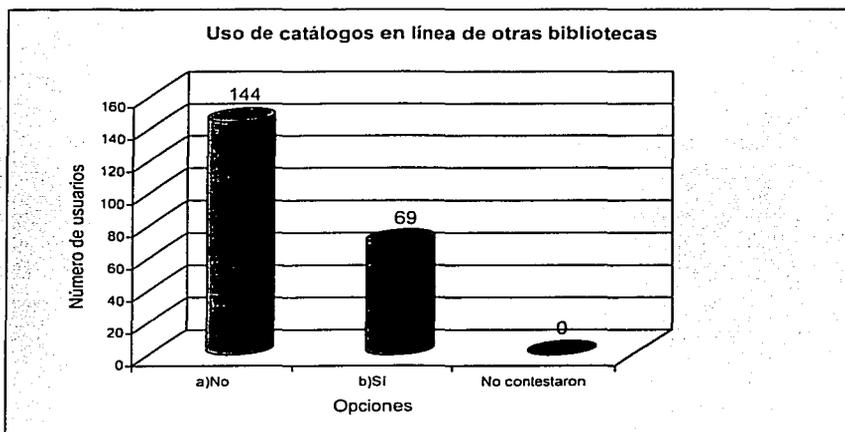
Gráfica 11



Uso de catálogo en línea de otras bibliotecas

Se encontró que la gran mayoría de los alumnos, que se representa con un 67.29%, no utilizan otro catálogo, sólo el 32.24% lo hace. (véase gráfica 12)

Gráfica 12



Catálogos en línea de otras bibliotecas

La tabla 8 muestra los catálogos en línea más utilizados por los usuarios de la biblioteca ITESM-CCM. Es visible que los usuarios le dan mayor preferencia a las búsquedas en el catálogo de la UNAM.

Tabla 8

Catálogos en línea de otras bibliotecas utilizados por los usuarios

Catálogo de la biblioteca utilizado	No. usuarios
Universidad Nacional Autónoma de México	36
El Colegio de México	12
Universidad Ibero Americana	6
Instituto Tecnológico Autónomo de México	3
Universidad Autónoma Metropolitana	2
Universidad Anahuac	2
Universidad Pedagógica Nacional	1
La Salle	1
ITESM, Campus Querétaro	1
ITESM, Campus Chiapas	1
Universidad Panamericana	1
Biblioteca digital del Sistema	1
Instituto Nacional de Antropología e Historia	1
Instituto Politécnico Nacional	1
Centro Nacional de las Artes	1
Universidad del Valle de México	1
Sussex University Library (Reino Unido)	1
UNITEC	1

Método de aprendizaje del uso del catálogo en línea

El principal método de aprendizaje en cuanto al uso del catálogo como primera opción fue el de "sus propias equivocaciones y errores" (49.07%), mientras que un 18.22% lo hace por medio las "pantallas de ayuda del sistema", seguido del 12.15% que lo ha aprendido por medio de sus "amigos".

Como segunda opción lo han aprendido por medio de sus "amigos" (17.76%), mientras que un 14.02% lo han aprendido por medio del "personal de la biblioteca", seguido de "sus propias equivocaciones y errores" (9.81%), junto con las "pantallas de ayuda del sistema".

Como tercera opción lo aprendido por medio de sus "amigos" (14.95%), seguido por la ayuda del "personal de la biblioteca" (12.62%), posteriormente lo han aprendido por medio de las "pantallas de ayuda del sistema" (9.35%)

Como cuarta opción lo han aprendido por la ayuda del "personal de la biblioteca" (11.68%), seguido por el "curso" (8.41%), mientras que un 5.14% lo ha aprendido por ayuda de sus "amigos".

Como quinta opción su método de aprendizaje es por medio del "curso" (8.88%), mientras que un 7.01% lo han aprendido por medio de las "pantallas de ayuda del sistema", seguido del aprendizaje de "búsquedas en el catálogo de otras bibliotecas" (4.67%).

Como sexta opción su método ha sido por medio de las "búsquedas en el catálogo de otras bibliotecas" (12.62%), y un 6.07% por medio del "curso".

Los usuarios que contestaron sin darle orden de importancia lo han aprendido por medio de las "pantallas de ayuda del sistema", seguido de la ayuda de sus "amigos" (2.34%) y de sus "propias equivocaciones y errores" (2.34%),

mientras que el (1.87%) lo ha aprendido por medio del "personal de la biblioteca" (véase tabla 9)

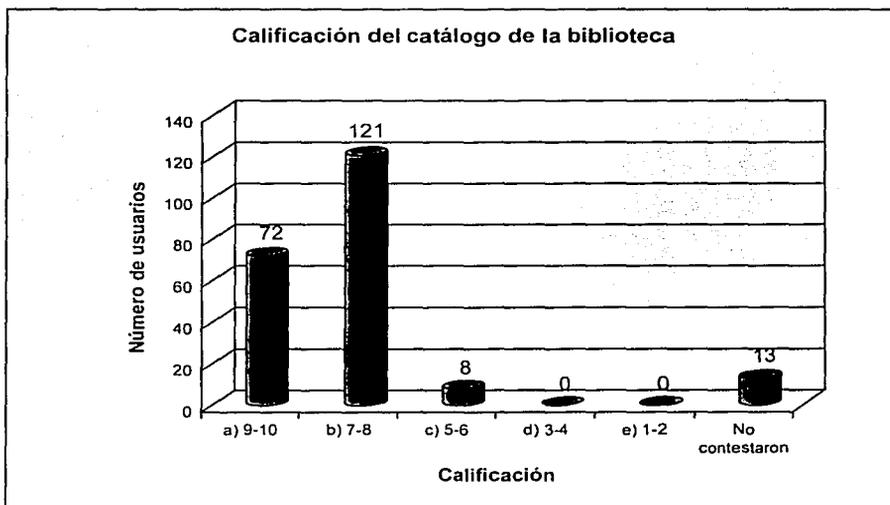
Tabla 9
Método de aprendizaje del uso del catálogo en línea

	1a. opción	2a. opción	3a. opción	4a. opción	5a. opción	6a. opción	No hay preferencia
a) Pantallas de ayuda del sistema	39 18.22%	21 9.81%	20 9.35%	9 4.21%	15 7.01%	2 0.93%	10 4.67%
b) Curso	4 1.87%	11 5.14%	9 4.21%	18 8.41%	19 8.88%	13 6.07%	1 0.47%
c) Amigos	26 12.15%	38 17.76%	32 14.95%	11 5.14%	6 2.80%	2 0.93%	5 2.34%
d) Personal de la biblioteca	17 7.94%	30 14.02%	27 12.62%	25 11.68%	8 3.74%	3 1.40%	4 1.87%
e) Sus propias equivocaciones y errores	105 49.07%	21 9.81%	17 7.94%	8 3.74%	6 2.80%	2 0.93%	5 2.34%
f) Búsquedas en el catálogo de otras bibliotecas	7 3.27%	8 3.74%	6 2.80%	7 3.27%	10 4.67%	27 12.62%	1 0.47%
g) otro	0 0.00%	1 0.47%	0 0.00%	0 0.00%	1 0.47%	1 0.47%	0 0.00%

Calificación del catálogo

La calificación que le dio el usuario al catálogo fue mayor el rango de "7-8" (56.54%), seguido de "9-10" (33.64%). Se puede considerar que el catálogo cuenta con elementos que lo califican como aceptable en un 90% de la comunidad. (véase gráfica 13)

Gráfica 13



5. Discusión

Se obtuvieron datos interesantes del uso del catálogo de la biblioteca del ITESM-CCM, con los cuestionarios aplicados, se pudo apreciar que los alumnos son los que asisten con más frecuencia a la biblioteca, en comparación con la asistencia de profesores y personal administrativo, sobresaliendo los de preparatoria bilingüe (18.22%), podría pensarse que por ser alumnos de preparatoria, es lo que marca la diferencia, pero los alumnos de preparatoria bicultural (4.67%), disminuyen considerablemente su asistencia. En cuanto al semestre pertenece la gran mayoría al primer semestre, teniendo una asistencia de más de una vez a la semana.

Para localizar los materiales de la biblioteca se dirigen principalmente al catálogo; podría pensarse que es un buen indicio, pero, hay que considerar a los usuarios que como segunda instancia se dirigen directamente a la estantería; una de las razones puede ser que los alumnos están familiarizados con el material, o ya consultaron con anterioridad el catálogo, por lo tanto, saben en dónde se ubica el material, también se deberá a que no han tenido instrucción de como utilizar el catálogo, por lo que prefieren hacer sus búsquedas físicamente. Al igual se debe considerar los que como tercera opción le preguntan al bibliotecario, es decir, necesitan un intermediario para poder encontrar su material en el catálogo, con lo antes mencionado resulta un poco contradictorio en cuanto a la frecuencia del uso del catálogo en donde se obtuvo un 96.73% en conjunto, con las opciones de siempre, casi siempre y regularmente, siendo una pequeña muestra la que indicó que casi nunca lo usa.

Con relación a los datos que cuenta el usuario al hacer uso del catálogo es primeramente con el título de la obra, nombre del autor, seguido de los datos de materia.

El usuario sólo cuenta con los datos que recuerda, no lleva una bibliografía, por lo tanto escriben una parte del título, y cuando buscan por autor también pasa lo mismo o no lo escriben exactamente, me atrevería a opinar que esa es la causa de utilizar la opción de palabra o frase, como más adelante se verá.

La mayoría de los usuarios indicó que casi siempre encuentran los materiales; los que indicaron que regularmente, casi nunca y nunca encuentran su material se puede deber a diferentes causas; como se pudo demostrar cuando se les pidió que anotaran los datos con que contaban de los materiales que no encontraron en el catálogo; se mostró que no realizan estrategias de búsquedas correctas al no saber detectar qué es lo que realmente necesitan; por ejemplo, buscaron globalización, ecología, homosexualidad, entre otros; sin indicar si era título o tema; por lo que, es un dato muy general para poder localizar estos materiales, otro problema es en la opción de materia, como fue el caso de "Poemas en francés" nunca va encontrar en la opción de materia con esos términos; para poder coincidir con la terminología del catálogo, el usuario debió haber usado la terminología de "poesía francesa", otra de las causas son que efectivamente la biblioteca no cuenta con el título, como fueron Nunca jamás y Lestat de Ann Rase, estos títulos pueden ser material que complementan sus materias o son de interés personal; otra de las causas son que no recuerdan con exactitud los datos de lo que buscan, por ejemplo, el usuario escribió los datos tal cuál, se presenta con el paréntesis, Necronomicón / Abdul Alhasred (o algo así), o

tiene faltas de ortografía; además de un dato erróneo del título 450 farenheit, el título correcto es Fahrenheit 451; otra problemática es que el usuario si encuentra el título de la obra que busca en el catálogo, pero físicamente no está por que se encuentra prestado o perdido, o en su defecto mutilado.

De las opciones de búsqueda presentadas en el catálogo todas son utilizadas al menos por una persona, pues ninguna de ellas fue descartada como una opción. Sin embargo, resalta por sobre las demás, la opción de "Palabra o frase" con un 39.25%, que la prefieren como primera opción de búsqueda, Esta opción se ve favorecida por la facilidad que presenta el ingresar una palabra o palabras, del cuál se obtiene un resultado; pero el inconveniente es el número considerable de registros que puede encontrar, dado que el resultado no es preciso o arroja una gran cantidad de registros que no le son útiles.

Las opciones de "título" y de "autor" se pueden considerar también como de las más importantes; en cuanto a preferencia de uso. como se pudo verificar en la pregunta que se les hizo con que datos cuenta al realizar búsquedas en el catálogo. El título de una obra es uno de los elementos con los que generalmente cuenta el usuario, junto con la de autor.

La búsqueda por "materia" también se utiliza, aunque esta no cuente con uso frecuente como las antes mencionadas. No fueron favorables en los resultados, se obtuvo como primera instancia la opción de "algunas veces localiza la información", seguido de "casi nunca encuentro la información", "no coincide el tema por el cual buscó el libro con el término empleado en el catálogo", una minoría de usuarios indicó que "siempre encontró la información deseada". Aunque resulta contradictorio las respuestas que dieron en la pregunta que se les

hizo acerca de la terminología empleada; en esta opción el 53.74% opinó que es comprensible, de acuerdo a los estudios realizados en el extranjero y en nuestro país se ha detectado que es uno de los problemas a los que siempre se enfrenta el usuario al hacer uso de esta opción. Es uno de los puntos de acceso en donde el profesional en bibliotecología puede ayudar al usuario, por lo que debe poner más atención a esta tarea, porque, siempre desde su posición, piensa que el usuario entiende esta terminología, por lo que es necesario que tenga una cultura general, entre otras cualidades más para saber asignar un encabezamiento adecuado, además de que es necesario contar con control de autoridades. También sería interesante darle más información al usuario, en un lenguaje natural como serían las tablas de contenido de la obra.

Las opciones de serie, periódicos y revistas, autor y título, clasificación del libro, búsqueda combinada, ISBN, ISSN, no son consideradas como opciones potenciales de búsquedas por parte de los usuarios, la utilización de estas, fue mencionado por un mínimo de ellos.

Con relación al tipo de material más consultado, indudablemente lo que más buscan son libros (77.57%) por sobre los demás formatos existentes. Puede ser debido, en parte, a que la información requerida se encuentra en este formato o que la bibliografía en la cual se respaldan las materias que ellos toman, cuenta en su mayoría referencias en este formato, o también se puede deber a que el número de tesis, archivos de computadora, revistas videos y folletos, son una colección menor a la de los libros. Las revistas son también consideradas como un formato importante en el cual se puede encontrar la información requerida.

La información presentada en videos, cuenta con una aceptación dentro de la comunidad, pues no es un material que se encuentre descartado como una opción en la recuperación de información, aunque no cuente con la cantidad suficiente de adeptos a este formato.

Se conoció que los usuarios nunca delimitan sus búsquedas(33.18%) en el catálogo, por lo que también puede ser una de las causas por las que el usuario hace más uso de libros; los que indicaron que si delimitan sus búsquedas, la gran mayoría lo realizan por biblioteca, en menor porcentaje por idioma, tipo de ítem y año. Si partimos del hecho de que al realizar una búsqueda en el catálogo de la biblioteca por medio de las interfaces Web Cat o WorkFlows, al ser un catálogo colectivo, se solicita al usuario que especifique el campus en el cual realizará su búsqueda, entonces este puede ser el factor que incida en la selección de la biblioteca por parte de ellos. Las opciones restantes se pueden considerar como de poca importancia por parte de los usuarios.

Es importante tomar en cuenta cuál ha sido el método de aprendizaje del catálogo en línea, es muy lamentable que el principal método haya sido sus propias equivocaciones y errores, seguido de la ayuda de sus amigos; posteriormente le preguntan al bibliotecario, es una señal de alerta o una oportunidad porque puede pensarse que los alumnos no tienen una buena o no han tenido instrucción acerca del uso del catálogo o no son entendibles las búsquedas del catálogo. Es un buen momento para que el personal dé una muy buena enseñanza acerca del uso del catálogo. En menor grado han hecho uso de las pantallas de ayuda del sistema y del curso que imparte el personal de la biblioteca; de las opciones que la biblioteca puede ayudar en gran medida al

usuario en su aprendizaje del uso del catálogo han sido de las menos utilizadas, de hecho el curso es anunciado en la página de la biblioteca, además de los trípticos que elabora la biblioteca; tal vez se debe a que los usuarios no tienen tiempo de tomarlo; en cuanto al uso de las pantallas de ayuda del sistema se deberá a que no sabe el usuario de la existencia de esta herramienta la cuál deberá de ser anunciada o promocionada; se debe estudiar por qué el usuario prefiere aprender de sus propias equivocaciones y errores o realmente nunca ha tenido una ayuda cuando la necesita.

Otros usuarios han aprendido por medio de búsquedas realizadas en el catálogo de otras bibliotecas.

El 32.24% de usuarios han aprendido por medio de búsquedas realizadas en el catálogo de otras bibliotecas. El catálogo más utilizados se vio favorecido el de la UNAM puede deberse a que localiza material de cualquier área del conocimiento; También se pudo conocer con los cuestionarios aplicados, que el 67.29% de los usuarios no han utilizado otro catálogo en línea de otras bibliotecas, aquí cabe preguntarse el por qué no lo realizan, será por que es otra presentación del catálogo, o realmente no han tenido la necesidad de hacerlo.

De manera general, en lo referente a sus características del catálogo obtuvo una calificación de 7-8, lo consideró así un 56.64%, y un 33.64% le dio una calificación de 9-10.

El tiempo de respuesta del sistema al realizar sus búsquedas fueron resultados muy aceptables, el 57.01% consideró que es bueno y sólo una pequeña minoría opinó que es "malo" y "muy malo" que, en conjunto dan un 2.34%.

Al catálogo lo consideraron amigable; tuvo respuestas muy favorables ya que el 73.36% consideró que es "bueno", el 0.93% lo considera "malo" y "muy malo".

Una cantidad considerable de usuarios (53.74%) opinó que su experiencia en la utilización del catálogo es "fácil". Para un 15.42% más de los usuarios, les resultó "muy fácil", siendo estas dos opciones las que se podrían considerar positivamente valiosas, ya que en su conjunto, agrupan a casi un 70% de la población de usuarios del catálogo. Cabe mencionar que un 28% de los usuarios consideró que la experiencia en las búsquedas en el catálogo fue apenas "regular" y un 2.34% les resultó "difícil" siendo esta población una área de oportunidad importante de considerar, para una instrucción del catálogo.

Conclusiones

Sobre el catálogo en línea podemos mencionar que tiene como objetivo principal el ayudar a encontrar información para satisfacer una determinada necesidad documental de un usuario. Cada persona, al realizar una búsqueda aplica diferentes estrategias, las cuales expresa al ingresar información al catálogo, permitiendo así establecer una interacción hombre-máquina. Esta interacción se puede expresar de la siguiente manera: el usuario ingresa su pregunta y el catálogo le responde.

Las principales ventajas de un catálogo en línea son, las de permitir realizar búsquedas por medio de varios puntos de acceso. Se tienen dos o más modos de diálogo, diferentes tipos de búsquedas utilizando operadores de búsqueda. Se cuenta además con impresión de resultados, el envío por parte del catálogo de mensajes de ayuda y error, asimismo, el tener acceso al catálogo desde cualquier computadora que tenga World Wide Web.

Por otro lado, también es importante mencionar que el uso del catálogo representa enfrentarse a una serie de problemas, como son las búsquedas que no satisfacen al usuario, problemática para reducir o incrementar los resultados obtenidos, además de la dificultad en la búsqueda por materia, donde se ha detectado un alto porcentaje de fracasos. La labor que realiza el bibliotecólogo, puede subsanar en gran parte este último problema, haciendo necesario adicionar más información a los registros, como puede ser resumen y tablas de contenido; además de crear un control de autoridades. Para poder remediar los problemas mencionados en primera instancia se puede mejorar la interfaz usuario-sistema para hacerlo más amigable, labor que debe desempeñar los diseñadores de

software de bibliotecas. Otra gran ayuda a los problemas de búsquedas que no satisfacen al usuario, el reducir o incrementar los resultados obtenidos, además de la dificultad en la búsqueda por materia, es que el personal de la biblioteca realice programas de instrucción de usuarios con contenidos que consideren precisamente estrategias de búsqueda para la solución de estos problemas.

Por todo lo anterior, se detecta la gran importancia del catálogo. El catálogo es un intermediario entre el acervo de la biblioteca y el usuario, por lo que es necesario realizar evaluaciones del catálogo para saber si está cumpliendo su papel y en qué medida lo está efectuando, así también se puede detectar sus deficiencias.

En nuestro país, se han realizado pocos estudios acerca de este tema, cabe resaltar que todos, a excepción de uno de los estudios más recientes, han utilizado el instrumento cuestionario para la obtención de resultados, los resultados en los que han coincidido son: los usuarios manifestaron no haber recibido orientación sobre el uso del catálogo, la mayor afluencia de estudiantes se da en los primeros semestres, acuden por lo menos una vez a la semana, buscan principalmente por autor, seguido de título y materia, hay un gran porcentaje de usuarios que utilizan la opción de búsqueda por palabra clave.

En cuanto a los resultados obtenidos en evaluaciones realizadas en el extranjero, se aprecia que la opción de búsqueda más utilizada es la búsqueda por materia, se detectó que muchas de las búsquedas eran de materiales conocidos y demostraron que el sistema era considerado fácil de utilizar.

Lo anterior nos permite apreciar que la evaluación del catálogo en línea resulta necesario, ya que podemos saber en qué medida éste, está cumpliendo su función, así también se pueden detectar las deficiencias que contiene. Agregando la experiencia de los estudios realizados a los catálogos en línea han servido de base para la creación de futuros estudios, como es el caso del presente estudio.

Este estudio fue motivado por el cambio de sistema automatizado que se realizó en el sistema bibliotecario del ITESM y tiene como objetivo la integración del catálogo colectivo de todo el sistema, lo que ha traído implicaciones a los usuarios acerca del uso del catálogo en línea aunado a esta situación la Biblioteca del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México no debe olvidar que uno de sus principales objetivos es "Garantizar el fácil acceso de la comunidad del Campus Ciudad de México a los materiales impresos, audiovisuales y en formatos no convencionales (bases de datos en línea, en disco, etcétera), por medio de la organización adecuada y consistente de las colecciones", por lo que el catálogo en línea juega un papel esencial.

Los resultados más relevantes que arrojó la evaluación realizada son, que los usuarios pertenecen a los primeros semestres asisten más de una vez a la semana a la biblioteca. Es muy confortante que para la localización de sus materiales, los usuarios recurren en primera instancia al catálogo. La principal opción de búsqueda en el catálogo es la de "palabra o frase", los datos con los que generalmente cuenta el usuario al acercarse al catálogo es el de "título", "autor", seguido del de "materia". Los usuarios generalmente no delimitan sus búsquedas.

En cuanto a la opción de búsqueda por "materia", sólo algunas veces localiza la información, pero generalmente "casi nunca" encuentran la información, lo anterior se debe a que no coincide el tema por el cuál buscó el material, con el término empleado en el catálogo.

En general, al realizar los usuarios búsquedas en el catálogo en línea, "casi siempre" encuentran los materiales. Además de considerar "fácil" su experiencia de búsqueda. En cuanto al tiempo de respuesta del catálogo, lo califican como bueno y que la interfaz es amigable. Otro aspecto que se apreció es el que no utilizan otros catálogos en línea de otras bibliotecas, siendo su principal método de aprendizaje en el uso del catálogo, sus propias equivocaciones y errores, seguido de la ayuda de sus amigos.

Lo antes mencionado afecta la efectividad real en el uso del catálogo. Para poder minimizar los inconvenientes a los que se enfrentan los usuarios de este recurso, me permito hacer sugerencias para mejorar el catálogo, considero para la búsqueda por la opción de tema, se debe de añadir en el registro bibliográfico la tabla de contenido de los materiales catalogados y resumen si se cuenta con él. Otro aspecto importante es el contar con un control de autoridades para proporcionar una adecuada recuperación temática. Es necesario destacar la importancia de contar con tablas de contenido, resumen y control de autoridades se dispondría de dos tipos de lenguaje, el lenguaje controlado y un lenguaje libre.

Aunado a lo anterior, es necesario mejorar la calidad de la captura de los datos en el sistema, con la finalidad de evitar errores tipográficos que aunque son mínimos, interfieren en la recuperación de la información en búsquedas de índices.

También se puede notar que los usuarios suelen hacer búsquedas simples, utilizando sólo las características básicas del sistema, por lo que se debe de considerar el rediseñar el curso que se imparte del uso del catálogo, para esto se deben tomar en cuenta los problemas que arrojó cuando el usuario se enfrenta al hacer uso del catálogo. El curso haría hincapié en la enseñanza de los tipos de búsquedas que se pueden hacer en el catálogo, con la utilización de operadores de búsqueda, además de cómo realizar estrategias de búsqueda, las cuales se pueden aplicar dependiendo de sus necesidades de información, la forma de como limitar o modificar resultados de las búsquedas, esto, para que el usuario al enfrentarse a un nuevo sistema o a un catálogo de otra institución, cuente con las mejores estrategias para obtener buenos resultados. Me permito recomendar que este curso también se imparta al personal de la biblioteca, para que oriente de una manera optima al usuario.

Por último, se espera que este estudio sirva de base para la realización de futuras evaluaciones del catálogo en línea, particularmente para el ITESM ya que siempre se encuentra en constantes cambios hablando específicamente de sistemas de automatización de bibliotecas.

En nuestro país, la evaluación del catálogo es un tema que se tiene que abordar con más particularidad los problemas que se mencionaron anteriormente al hacer uso del catálogo, con la finalidad de buscar soluciones apropiadas a estos, para así poder brindar un herramienta efectiva en ayudar en localizar fácilmente los materiales que posee la biblioteca y a su vez en su elección.

Obras consultadas

1. Alba Leonel, Juan Cayetano y Miranda Munguía, Laura (1994) *Evaluación del uso del catálogo al público en una biblioteca universitaria con estantería abierta: el caso ITAM*. México, D.F. Tesis (Licenciatura en Bibliotecología) – Universidad Nacional Autónoma de México.
2. Arret, L. (1985) Can online catalog be too easy?. *American libraries*, 16 (2): 118-120.
3. Baena Paz Guillermina (1984) *Instrumentos de investigación y manual para elaborar trabajos de investigación y tesis profesionales*. 2ª ed. México : Editores Mexicanos Unidos. 134 p.
4. Barrera Galán, María Guadalupe (1994) *Estudio del uso de catálogo en línea de la Biblioteca Francisco Xavier Clavijero de la Universidad Iberoamericana*. México, D.F. Tesis (Licenciatura en Biblioteconomía) -- SEP, Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía.
5. *Bienvenido al curso a distancia para el manejo del sistema Unicornio* (1998) [documento].
6. Borgman, Christine L. (1986) Why are online catalogs hard to use? Lessons learned from information-retrieval studies. *Journal of the American Society for Information Science*, 37 (6), 387-400.
7. Cochrane, Pauline A. Y Makey, Karen(1983) "Catalog use studies since the introduction to online interactive catalogs: impact on design for subject access." *Library Information Science Research*, 5 (4), winter, p. 337-363.
8. Culkin, P. B. (1989) Rethinkin OPACs the design of assertive information systems. *Information technology and libraries*, 8 (2); 172-177.
9. Cutter, Charles Ammi (1904) *Rules for a dictionary catalog*. – 4ª ed. – Washington : Government Printing Office 173 p.
10. Chan, L. M. (1990) Subject analysis tools online: the challenge ahead. *Information technology and libraries*, 9 (3), 258-262.
11. Cherry , J.M. y Clinton, M. (1992) "Opacs at five otario universities: a profile of users and user satisfaction". *Canadian Library Journal*, 49 (2), 123-133)
12. Dickson, Jean (1984) "An analysis of user errors in searching an online catalog". *Cataloguing and clasification Quaterly*, 43 (3), Spring, p. 19-38.

13. Domínguez Sanjurjo, María Ramona. (1996) *Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública*. España: Trea. 187 p.
14. Duval, B. K., Main L. (1992) "Automated library systems: a librarian's guide and teaching manual". *Computers in libraries*; 64.
15. Espinosa Becerril, Isabel (1987) *Uso del catálogo de la Biblioteca Central de la UNAM*. México : UNAM, Facultad de Filosofía y Letras. – Tesis (Licenciatura en Bibliotecología)
16. Fattahi, R. A. (1995) Comparison between the online catalogue and the card catalogue: some considerations for redesigning bibliographic standards. *Library review*, 44 (2): 44-58.
17. Fayen, E. G. (1983) *The online catalog: improving public access to library materials*. WhitePlains, N. Y. : Knowledge industry publications.
18. Fernández Molina, Juan Carlos y Moya Anegón, Félix de. (1998) *Los catálogos de acceso público en línea : el futuro de la recuperación de información bibliográfica*. [España]: Asociación Andaluza de Bibliotecarios,197 p.
19. *Glosario A.L.A de bibliotecología y ciencias de la información* (1988) / Heartsill Young, editor. Madrid: Diaz de Santos. 852 p.
20. Hartley, R. J., et al. (1992) *Online searching : principles and practice*. London: Bowler Saur. 387 p.
21. Hildreth, Charles R. (1987) Beyond boolean: designing the next generation of online catalogs. *Library Trends*, 35 (4), 647-667.
22. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. (2002) *Misión* [en línea] Disponibilidad: http://www.sistema.itesm.mx/conocete/acerca_tec/mision/ Fecha de consulta: 8-04-2002.
23. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (1998) *Principios, misión, organización y estatuto general*. Monterrey, México: ITESM, 236 p.
24. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (2002) *División preparatoria* [en línea] Disponibilidad:<http://www.ccm.itesm.mx/dp/> fecha de consulta: 8-04-2002.
25. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. Campus. Ciudad de México (2002b) *Posgrados* [en línea] Disponibilidad: <http://www.ccm.itesm.mx/programas/posgrado.html#2> fecha de consulta 8-04-2002.

26. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. Campus Ciudad de México. (2002c) *Profesional* [en línea] disponibilidad: <<http://www.ccm.itesm.mx/programas/profesion.html#1>> fecha de consulta: 8-04-2002.
27. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. Campus Ciudad de México (1998). *El Tecnológico de Monterrey en la Ciudad de México : 1973-1998*. México : ITESM, Campus Ciudad de México. 189 p.
28. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. Campus Ciudad de México. Biblioteca (2002a) *Biblioteca* [en línea] Disponibilidad: <<http://alejandria.ccm.itesm.mx/pagina/igeneral.htm>> fecha de consulta 10-04-2002.
29. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. Campus Ciudad de México. Biblioteca (2002b) *Colecciones* [en línea]. Disponibilidad: <<http://alejandria.ccm.itesm.mx/pagina/general.htm>> Fecha de consulta: 12-04-2002.
30. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. Campus Ciudad de México. Biblioteca. (2002c) *Directorio* [en línea] Disponibilidad: <<http://alejandria.ccm.itesm.mx/pagina/directorio.htm>> fecha de consulta: 8-04-2002.
31. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. Campus Ciudad de México. Biblioteca (2002d) *Horarios* [en línea] disponibilidad: <<http://alejandria.ccm.itesm.mx/pagina/horarios.htm>> fecha de consulta: 10-04-2002.
32. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. Campus Ciudad de México. Biblioteca (2002e) *Servicios complementarios* [en línea] Disponibilidad: <<http://alejandria.ccm.itesm.mx/~reservadigital/prototipo/servicios.htm>> fecha de consulta: 10-04-2002.
33. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. Campus Ciudad de México. Biblioteca (2002f) *Talleres* [en línea] Disponibilidad: <<http://alejandria.ccm.itesm.mx/~reservadigital/talleres.htm>> fecha de consulta: 12-04-2002.
34. Janosky, B.; Smith, P. J.y Hildreth, C.R. (1986) "Online library catalog systems: an analysis of user errors". *International Journal of man-machine studies*, 25 (4), 573-592.
35. Jolley, L. (1972) "The function of the catalog". *Reader in classification and descriptive cataloging*. [Washington]: NCR Microcard Editions, 320 p.

36. Klugman, S. (1989) "Failures in subject retrieval". *Cataloging and classification quarterly*, 10 (2): 9-35.
37. Lancaster, Frederick Wilfred. (1983) *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*. México : UNAM, Dirección general de Bibliotecas. 447 p.
38. Lancaster, Frederick Wilfred (1991) *Indexing and abstracting in theory and practice*. Champaign: university of Illinois
39. Larson, R. R. (1991) "The decline of subject searching: long term trends and patterns of index use in an online catalog". *Journal of the American society for information science*, 42 (4): 197-215.
40. Lewis, David W. (1987) "Research on the use of online catalogs and its implications for library practice". *Journal of Academic Librarianship*, 13(3), p. 152-157.
41. *Libraries we serves* (2002) [en línea] Disponibilidad: <http://www.sirsi.com/Sirsiclients/speciallibraries.html> Fecha de consulta 10-04-2002.
42. Lipetz, Ben-Ami y Peter J., Paulson (1987) "A study of the impact of introducing an online subject catalog at the New York State Library." *Library Trends*, 35 (4), Spring, p. 597-617.
43. Makey, Karen (1984) "Methods for study library catalog use" *Subjects searching in library catalogs: before and after the introduction of online catalogs*. Dublin, Ohio: OCLC.
44. Manzano Martínez, Pablo. (1996) *Evaluación del uso de catálogo público automatizado de la Biblioteca "Samuel Ramos" de la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM*. México, D.F. Tesis (Licenciatura en Bibliotecología) – Universidad Nacional Autónoma de México.
45. Martínez, Ana y Pichini, Mariana (1996) "Catálogos en línea, usuarios y acceso por materia: problemas y recomendaciones. *Referencias*, 2 (2) marzo, 8-13 p.
46. Martínez Arellano, Felipe Filiberto. (1997) *Impacto del uso de un catálogo en línea en una biblioteca universitaria*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. 162 p.
47. Martínez Arellano, Filiberto Felipe. (1989) "Uso del catálogo en bibliotecas de la UNAM". *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, 2(5), jul.-dic., p. 13-31.

48. Nielsen B. y Baker, B. K (1987) Educating the online catalog user: a model evaluation study. *Library trends*, 35 (4), 574-575).
49. Peis, Eduardo y Fernández-Molina, Carlos. (1994). Evaluación de la recuperación por materia en los OPACs. *Jornadas españolas de documentación automatizada*. v.4, num. Gijón.
50. Pérez Díaz, Amalia Vicenta (1996) *Perfil y nivel de satisfacción de los usuarios del OPAC de una biblioteca universitaria*, 80 p.
51. Peters, Thomas A. (1991) *The online catalog : a critical examination of public use*. Jefferson, North Carolina: Mcfarland & Company. 266 p.
52. Powell, Ronald R. (1985). *Basic research methods for librarians*. Norwood, N.J. : Ablex. 188 p.
53. Reynolds, Dennis (1989) *Automatización de bibliotecas : problemática y aplicaciones*. Madrid: Piramide, 840 p.
54. Richards, Timothy F. (1984) "The online catalog: issues in planning and development" *Journal of Academic Librarianship*, 10 (1), mar., p. 4-9.
55. Rincón, Antonio y Plágaro, Julio Ma. (1998) *Diccionario conceptual de informática y comunicaciones*. Madrid: Paraninfo, 616 p.
56. Ríos García, Yolanda (1991) "Catálogos en línea de acceso público: selección bibliográfica". *Revista española de documentación científica*, 14 (2): 121-141.
57. Robertson, S. E.; Hancock-Beaulieu, M. M. (1992) On the evaluation of IR Systems. *Information processing and management*, 28 (4) 457-466.
58. Rojas Soriano, Raúl (1995) *Guía para realizar investigaciones sociales*. México : Plaza y Valdés. 302 p.
59. Romero González, Susana. (1995) *Uso del catálogo público en la Biblioteca Central "Gregorio Torres Quintero" Dirección de Biblioteca y Apoyo Académico*. México, D.F. Tesis (Licenciatura en Bibliotecología) – Universidad Nacional Autónoma de México.
60. Salmon, Stephen R. (1983) "Characteristics of online public catalogs." *Library Resources and technical services*, 21 (1), Jan./Mar. p. 36-67.
61. Santana Chavarria, Evelia (2001). *Estudio sobre el uso de los catálogos en línea y tarjetas: el caso de la Biblioteca Nacional de México*. México, D.F. Tesis (Licenciatura en Bibliotecología) – Universidad Nacional Autónoma de México.

62. Sirsi Corporation. (1999) *Library Management System* [en línea] disponibilidad: <http://www.sirsi.com/products/ulms.html>; fecha de consulta 28-05-1999.
63. *Sistema Unicornio* (1999) [en línea]. Disponibilidad: <http://www.bitec.com.mx/unicornio.html#catpubay> fecha de consulta: 8-05-2002.
64. Sloan, B. G. (1991) Remote access: design implications for the online catalogs. *Cataloging and classification quartel*, 13 (3-4): 133-140.
65. Tague, Jean (1989) Negotiation at the OPAC interface. En Hildreth, C.R., ed. *The online catalog : developments and directions*. London : Library Association, 47-60.
66. Vázquez, Ma. Elena. (1990) *Problemas en el uso del catálogo en las bibliotecas del Colegio de Ciencias y Humanidades (Nivel bachillerato)*. México, D.F. Tesis (Licenciatura en Bibliotecología) – Universidad Nacional Autónoma de México.

Anexo 1

WebCat - Netscape

File Edit View Go Comunicador Help

Back Forward Reload Home Search Netscape Print Security Shop Stop

Bookmarks Netsite http://catalogo-bc1r2s.iesim.mx/uhbr/cdmexico What's Related

Instant Message WebMail Radio People Yellow Pages Download Calendar Channels

ENGLISH ESPAÑOL

Sala de Reserva

Catologo

Tabla de contenido

Préstamo Interbibliotecario

Servicios al usuario

Indice

Libros Nuevos

WebCat®
a product by STERIS
Copyright © 1995 - 1999
Siri Corporation

REGRESO AYUDA CONTENIDOS SOLICITUD Preferencias TERMINAR

Opciones de Búsqueda

Palabra clave Revisar Exacto

biblioteca

<input type="radio"/> PALABRA O FRASE	<input type="radio"/> AUTOC	<input type="radio"/> TITULO	<input type="radio"/> TEMA	<input type="radio"/> SERIE	<input type="radio"/> REVISTAS Y PERIÓDICOS
---------------------------------------	-----------------------------	------------------------------	----------------------------	-----------------------------	---

1. Ingrese la(s) palabra(s) a buscar.
Palabra clave recupera registros que contienen la(s) palabra(s) ingresada(s)
Revisar recupera registros que inician con la primera palabra ingresada
Exacto recupera registros que conciden exactamente con la(s) palabra(s) ingresada(s)

2. Seleccione una opción de búsqueda.
Palabra o frase busca el término/frase en todos los campos de un registro
Las otras opciones buscan en el campo indicado

http://148.241.8.1/uhbr/cgi-bin/pp75cy4e4/12194633/3

Sala de Reserva

Catalogo

Tabla de contenido
Préstamo Interbibliotecario

Servicios al usuario

Indice

Libros Nuevos

WebCat®
product by SIRS
Copyright © 1995 - 1999
Sixt Corporation

ENGLISH ESPAÑOL

REGRESE AYUDA CONTENIDOS SOLICITUD Preferencias TERMINAR

Opciones de Búsqueda

	BÚSQUEDA RÁPIDA	BÚSQUEDA COMPLEJA	NÚMERO DE CLASIFICACIÓN
palabra o frase	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
autor	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
título	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
tema	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
serie	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
revista	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Buscar Reestablecer valores originales:

Opciones de búsqueda:

biblioteca

tipo de material

WebCat - Netscape

File Edit View Go Communicator Help

Back Forward Reload Home Search Netscape Print Security Shop Stop

Bookmarks Netsite: http://catalogo-bc1125.ksm.mx/whbin/cdmexico

Instant Message WebMail Radio People Yellow Pages Download Calendar Channels

ENGLISH ESPAÑOL

REGRESE AYUDA CONTENIDOS SOLICITUD Preferencias TERMINAR

Búsqueda por número de clasificación BÚSQUEDA RÁPIDA BÚSQUEDA COMPLEJA NÚMERO DE CLASIFICACIÓN

Clasificación

Límites de la búsqueda

biblioteca:

Revisar por clasificación Restablecer valores originales

ARFIBA

Document Done

- Sala de Reserva
 - Catálogo
 - Tabla de contenido
 - Préstamo Interbibliotecario
 - Servicios al usuario
 - Índice
 - Libros Nuevos
- WebCat®**
product by SNER
 Copyright © 1993 - 1999
 Siner Corporation

Sala de Reserva
Catalogo
Tabla de contenido
Préstamo Interbibliotecario
Servicios al usuario
Indice
Libros Nuevos

WebCat®
a product by SIRSI
Copyright © 1993 - 1999
Sirsi Corporation

Sala de Reserva
Catalogo
Tabla de contenido
Préstamo Interbibliotecario
Servicios al usuario
Indice
Libros Nuevos

WebCat®
a product by SIRSI
Copyright © 1993 - 1999
Sirsi Corporation

ENGLISH ESPAÑOL
REGRESE CONTENIDOS SOLICITUD Preferencias TERMINAR

Tabla de contenido

Contenidos
 Alfabético

OPCIONES AL PUBLICO

- [Sala de Reserva](#) [OPCIONES AL PUBLICO]
- [Library Catalog](#) [OPCIONES AL PUBLICO]
- [Tabla de contenido](#) [OPCIONES AL PUBLICO]
- [Préstamo interbibliotecario](#) [OPCIONES AL PUBLICO]
 - [Otros catalogos](#) [Préstamo interbibliotecario]
 - [ITESM-Campus Monterrey](#) [Otros catalogos]
 - [ITESM-Rectora Centro](#) [Otros catalogos]
 - [ITESM-Rectora Norte](#) [Otros catalogos]
 - [ITESM-Rectora Pacifico](#) [Otros catalogos]
 - [Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos](#) [Otros catalogos]
 - [Universidad Anahuac](#) [Otros catalogos]
 - [El Colegio de Mexico](#) [Otros catalogos]
 - [Instituto Tecnológico Autonomo de Mexico](#) [Otros catalogos]
 - [Universidad Autonoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco](#) [Otros catalogos]
 - [Instituto Politécnico Nacional](#) [Otros catalogos]
 - [Universidad La Salle](#) [Otros catalogos]
 - [Universidad Nacional Autonoma de Mexico](#) [Otros catalogos]
 - [El Colegio de Mexico](#) [Otros catalogos]
- [Servicios al usuario](#) [OPCIONES AL PUBLICO]
 - [Estado del usuario](#) [Servicios al usuario]
 - [Cambio de password](#) [Servicios al usuario]
 - [Renovación de préstamos](#) [Servicios al usuario]
 - [Lista de solicitudes](#) [Servicios al usuario]
- [Indice](#) [OPCIONES AL PUBLICO]
- [Libros Nuevos](#) [OPCIONES AL PUBLICO]
 - [NUEVOS LIBROS CCM](#) [Libros Nuevos]
 - [NUEVOS LIBROS MOR](#) [Libros Nuevos]
 - [NUEVOS LIBROS VER](#) [Libros Nuevos]
 - [NUEVOS LIBROS CHS](#) [Libros Nuevos]
 - [NUEVOS LIBROS CEM](#) [Libros Nuevos]
 - [NUEVOS LIBROS CSF](#) [Libros Nuevos]

Anexo 2

Unicorn Workflows

Archivo [E] | Editor | Comandos | Preferencias | Ayuda [H]

FIND ITEM

OPCIONES DE BÚSQUEDA

 Palacio de Brno	 Cumbas de la	 Aster	 Thule	 TERRA
 Aster y Thule	 Parálisis y	 SIN	 Timber Amblyop	 SIN
 SIN				

WORKflows
A product by SIRSI

Unicorn Workflows

Archivo [E] | Editor | Comandos | Preferencias | Ayuda [H]

FIND ITEM

OPCIONES DE UNICORSO AL PÚBLICO

 Cumbas de la	 Proteome	 Sal de la
 Servicio al cliente	 Libros Nuevos	

WORKflows
A product by SIRSI



FIND ITEM

BUSQUEDA ALFABETICA

S.E.

Thilo

Marta

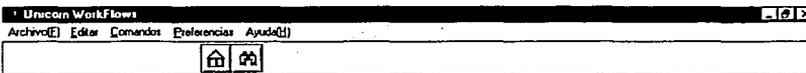
Sara

Periodicos y Revistas

253-200
113-114
731-730
651-200

Materia de
Cine de la vida

WORKflows
A product by SIRSI



FIND ITEM

BUSQUEDA ALFABETICA POR TERMINOS ESPECIFICOS

S.E.

Thilo

Marta

Sara

Periodicos y Revistas

WORKflows
A product by SIRSI



SEARCH ITEM

BUSQUEDA COMBINADA

palabra o frase ==>

AND

autor ==>

AND

titulo ==>

AND

materia ==>

AND

serie ==>

AND

revista ==>

biblioteca ==> CCM

WORK
flows
A 95 product by SIRSI

Anexo 3

No. de cuestionario _____

CUESTIONARIO PARA EL USO DEL CATÁLOGO EN LÍNEA

La biblioteca está realizando un estudio sobre el uso del catálogo al público, el cuál nos proporcionará información muy importante que ayudará a identificar sus necesidades, para así mejorar los servicios. De antemano muchas gracias.

Instrucciones de llenado, dependiendo del caso: Marque con una " X" la(s) opción(es) de su elección o escriba la respuesta en los espacios requeridos

DATOS GENERALES

1.- Tipo de usuario

- a) Alumno () b) Profesor () c) Administrativo ()

Carrera o Departamento al que pertenece _____

Semestre _____

2.- ¿Con qué frecuencia asiste usted a la biblioteca?

- a) Es la primera vez ()
b) Al principio y final de semestre ()
c) De vez en cuando ()
d) Una vez a la semana ()
e) Más de una vez a la semana ()
f) Diario ()

3.- Para localizar los materiales de la biblioteca acude a (si es más de una opción enumere en orden de preferencia):

- a) Buscar en el catálogo de la biblioteca ()
b) Le pregunta al bibliotecario ()
c) Se dirige directamente a la estantería ()
d) Acceso al catálogo desde su laptop o PC ()
e) Emplea otros mecanismos ()

¿Cuáles? _____

USO DEL CATÁLOGO

4.- ¿Con qué frecuencia utiliza el catálogo de la biblioteca?

- a) Siempre () b) Casi siempre () c) Regularmente ()
d) Casi Nunca ()

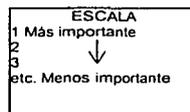
5.- Marque en orden de importancia las cinco opciones de búsqueda más empleadas por usted.

- a) Palabra o frase ()
- b) Autor ()
- c) Título ()
- d) Materia ()
- e) Serie ()
- f) Periódicos y revistas ()
- g) Autor y título ()
- h) Clasificación del libro ()
- i) Búsqueda combinada ()
- j) ISBN ()
- k) ISSN ()



6.- ¿Cuáles son los datos con los que generalmente cuenta para realizar sus búsquedas de material en el catálogo? (marque una o más opciones en orden de importancia)

- a) El nombre de un autor ()
- b) El título de una obra ()
- c) Materia o tema ()
- d) Clasificación del libro ()
- e) Otros _____ ()



7.-¿Qué tipo de material busca en el catálogo? (marque 1 o más opciones que considere en orden de importancia).

- a) Libros ()
- b) Tesis ()
- c) Archivos de computadora ()
- d) Revistas ()
- e) Videos ()
- f) Folletos ()

8.-¿Usted delimita sus búsquedas en el catálogo?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) Regularmente ()
- d) Nunca ()

9.- Si su respuesta fue Siempre, Casi siempre, Regularmente ¿cuáles son las opciones por las que generalmente delimita?

- a) Biblioteca ()
- b) Idioma ()
- c) Tipo de ítem ()
- d) Año ()
- e) Formato ()

10.-Cuando usted busca por la opción "MATERIA", ¿en cuál de las siguientes situaciones se ha encontrado?, marque en orden de importancia:

- a) Siempre encuentro la información deseada ()
- b) Algunas veces localizo la información ()
- c) Casi nunca encuentro la información ()
- d) No coincide el tema por el cual busco el libro con el término empleado en el catálogo ()
- e) Encuentro más información de lo que busco ()



11.-La terminología utilizada por el catálogo en la opción de búsqueda por "MATERIA" es:

- a) Comprensible ()
- b) Confuso ()
- c) No representa lo que busco ()

12. ¿Generalmente encuentra los materiales que busca (elija una opción)?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) Regularmente ()
- d) Casi nunca ()
- e) Nunca ()

13.-Si no encontró en su última búsqueda el material que necesitaba, anote los datos en caso de que los tenga.

14.-¿Cómo calificaría usted su experiencia de búsqueda en el catálogo?

- a) Muy fácil ()
- b) Fácil ()
- c) Regular ()
- d) Difícil ()
- e) Muy difícil ()

15.- ¿Cómo calificaría usted el tiempo de respuesta del sistema al realizar sus búsquedas?

- a) Excelente ()
- b) Bueno ()
- c) Regular ()
- d) Malo ()
- e) Muy malo ()

16.- ¿En qué medida las opciones de búsquedas del catálogo son amigables?

- a) Excelente ()
- b) Buena ()
- c) Regular ()
- d) Mala ()
- e) Muy mala ()

17.- ¿Ha utilizado el catálogo en línea de otra(s) biblioteca(s)?

a) No ()

b) Sí ()

¿Cuál(es)? _____

18.- ¿Cuál ha sido el principal método de aprendizaje del uso del catálogo en línea? (marque más de una opción en orden de importancia).

a) Pantallas de ayuda del sistema ()

b) Curso ()

c) Amigos ()

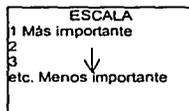
d) Personal de la biblioteca ()

e) Sus propias equivocaciones y errores ()

f) Búsquedas en el catálogo de otras ()

bibliotecas

g) otro _____



19.- La calificación que usted le daría a nuestro del catálogo es:

a) 9-10 ()

b) 7-8 ()

c) 5-6 ()

d) 3-4 ()

e) 1-2 ()