

## **“Utilice los OPACs”: servicio de educación de usuarios para el uso de los catálogos automatizados**

### **“Use the OPAC”: education service users for use of automated catalogs**

*Lic. Luis Ernesto Paz Enrique*  
*Profesor del Departamento de Ciencias de la Información*

Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, Cuba.  
[lpaz@uclv.edu.cu](mailto:lpaz@uclv.edu.cu)

*Lic. Eduardo Alejandro Hernández Alfonso*  
*Profesor del Departamento de Extensión Universitaria*

Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, Cuba  
[ealejandro@uclv.cu](mailto:ealejandro@uclv.cu)

*Licda. Nadya Judafeet Jalil Vélez*  
*Profesora docente*

Universidad Técnica de Manabí, Ecuador  
[jalilnadya@gmail.com](mailto:jalilnadya@gmail.com) / [nadyajalil@hotmail.com](mailto:nadyajalil@hotmail.com) / [njail@utm.edu.ec](mailto:njalil@utm.edu.ec)

#### **Resumen**

El diseño de servicios y productos de información debe partir de las necesidades de información de los usuarios. Los servicios de educación de usuarios procuran formar habilidades en ellos para su desempeño ante la búsqueda, recuperación y uso de la información. La investigación que se presenta clasifica como aplicada, ofrece soluciones a problemáticas identificadas en la práctica. Para la obtención de resultados se combinan métodos en el nivel teórico y empírico, así como técnicas que facilitan la recogida de información. Se diseña un servicio de educación de usuarios para el uso de los catálogos automatizados, teniendo como resultado del diseño de un tutorial para los usuarios del Centro de Información y Documentación científico Técnica de la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas. Para el diseño del servicio se toman en cuenta aspectos como el contexto, los usuarios y las limitaciones humanas, políticas y financieras.

**Palabras Clave:** Servicios de información, Servicio de educación de usuarios, Diseño de servicios de información, Catálogos en línea, “Utilice los OPACs”.

#### **Abstract**

Service design and information products must be based on the information needs of users. Education services for users seeking to build skills in users for their efforts before the search, retrieval and use of information. The research presented classified as applied, it provides solutions to problems identified in practice. To obtain results methods are combined in the theoretical and empirical level, as well as techniques that facilitate the collection of information. Is designed an education service users for the use of automated catalogs, resulting in the design of a tutorial for users of the Centre for Scientific and Technical Information Documentation of the Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas. For service design takes into account aspects such as the context, users and human, political and financial limitations.

**Keywords:** Information services, User education service, Design of information services, Online catalogs, "Use the OPAC".

## **Introducción**

El profesional de la información en la sociedad actual está obligado a una constante superación y estudio para poder satisfacer las nuevas demandas de información. "Abordar el fenómeno usuarios de la información ha requerido que los interesados en el tema sigan diferentes tendencias" (Rendón, 2010). Luego de la tercera revolución de la información, condicionada por el desarrollo tecnológico se propició un crecimiento de la producción científica favoreciendo la diversificación de los servicios a fin de satisfacer las nuevas necesidades de información de los usuarios y clientes. A decir de BELIMPASAKIS & SAARANEN (2010) las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) han favorecido el diseño de servicios de información en la Web y han potenciado el desarrollo del alcance del procesamiento de la información, especialmente los catálogos en línea.

Los investigadores FIGUEREDO, FIGUEREDO & APONTE (2013) señalan que en el resultado del desarrollo alcanzado en las TICs ha sido necesario reorientar las líneas para ganar en cantidad y calidad de los servicios de información bibliotecarios. Sobre el impacto que ha propiciado la tecnología en las bibliotecas GALLO (2008) expresa: "la tecnología también ha significado un enorme cambio en la materia prima de la biblioteca: la información". Deberán generarse servicios de educación de usuarios con la finalidad de desarrollar en ellos las habilidades para el trabajo con las TIC. A decir de HARSH & MISHRA (2012) las potencialidades de estos servicios favorecen el acceso y la rapidez de consulta a las fuentes "combinan diferentes formas de satisfacer las necesidades de los usuarios" (WANG & KLINC, 2012).

Los servicios de información tienen su origen y fundamento en las necesidades informativas que tengan los usuarios. Son estos los que van a consumir los servicios y "son los principales beneficiarios" (CABRERA, DONOSO, ANEAS & DEL CAMPO, 2010). La identificación de las características de los usuarios facilitará la "planificación de sistemas y servicios de información realmente adecuados" (GONZÁLEZ, 2011). La divulgación de información se realiza para socializarla, tendencias actuales demuestran que una de las formas más eficaces de divulgar la información es con la utilización de medios tecnológicos. La aplicación de un servicio de divulgación información es la vía o canal para que los usuarios puedan recibir la información que necesitan y así satisfacer sus demandas.

El Centro de Documentación en Información Científico Técnica (CDICT) de la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas (UCLV) carece de un tutorial que contribuya a la formación de habilidades de búsqueda y recuperación de los usuarios con la utilización de los catálogos online. A decir de Paz & Manso (2014): “una vía para solucionar esta problemática, es mediante el diseño de un servicio que emplee herramientas tecnológicas”.

## **Objetivo**

Se plantea como objetivo principal del estudio diseñar un servicio de información para la educación de usuarios en cuanto al uso de los catálogos en línea que posee el CDICT de la UCLV.

## **Metodología**

*Técnicas y fuentes:* en el nivel teórico se utilizan los métodos analítico-sintético, sistémico-estructural, histórico-lógico e inductivo-deductivo. En el nivel empírico se emplearon la observación y el análisis documental clásico. Las técnicas utilizadas fueron la revisión bibliográfica, la modelación y la triangulación de información como vía para validar los resultados obtenidos. Para el diseño del servicio de información se utilizan la metodología planteada por Manso (2004), en la cual se incluye:

- 1- Documentación
- 2- Diseño
- 3- Implementación y Mantenimiento
- 4- Entrenamiento
- 5- Promoción
- 6- Evaluación

*Tipo de investigación:* el estudio que se presenta clasifica como investigación aplicada con enfoque descriptivo, ofreciendo una vía de solución a la problemática identificada.

*Población y muestra:* la población del estudio está constituida por el total de usuarios potenciales del CDICT de la UCLV que suman un total de 7623 y la muestra está determinada por los usuarios reales de la institución que representan 4392 registrados en el sistema automatizado ABCD para la gestión bibliotecaria. El campo investigativo del estudio se define como: servicio de información para la educación de usuarios en cuanto al uso de los catálogos online.

## **Resultados**

## Utilice los OPACs. Servicio de educación de usuarios para el uso de los catálogos automatizados.

El CDICT de la UCLV posee recursos de información relevantes para sus usuarios. El centro de información cuenta con un total de 12 bibliotecas diseminadas por las facultades que componen la universidad. Cuenta con un catálogo online denominado “Catálogo Colectivo del Sistema de Bibliotecas de la UCLV”<sup>1</sup>. El catálogo utiliza el formato Marc para la descripción de las fuentes de información. En el análisis de los usuarios se consulta con los especialistas de información del centro el grado de usabilidad por parte de los usuarios del catálogo automatizado y los mismos estiman que existe un poco grado de uso del mismo. Los usuarios generalmente consultan directamente con los bibliotecarios para la búsqueda de información. Esto genera que exista una alta demanda del profesional en esta labor y se descuiden otras igual de relevantes. La imposibilidad de los usuarios de autogestionarse la información está determinada por la poca familiarización que tienen con los catálogos en línea.

*Definición del servicio:* “Utilice los OPACs” se presenta como un servicio de educación de usuarios para el uso de los catálogos automatizados en línea, este consiste en un tutorial para mostrar a los usuarios como buscar y recuperar información en ambiente WEB centrado en el uso de los catálogos automatizados. El diseño del servicio tendrá como producto la creación de un tutorial para el logro de la formación de habilidades en los usuarios para los que se confecciona el servicio.

*Objetivos del servicio:* instruir y formar habilidades tecnológicas y de información en los usuarios reales del CDICT de la UCLV, en cuanto al uso de los catálogos en línea. El tutorial brindará los pasos a seguir por los usuarios para la búsqueda y recuperación de información del sistema. En la figura 1 se muestra un ejemplo de catálogo en línea a los que los usuarios del CDICT de la UCLV pueden acceder.

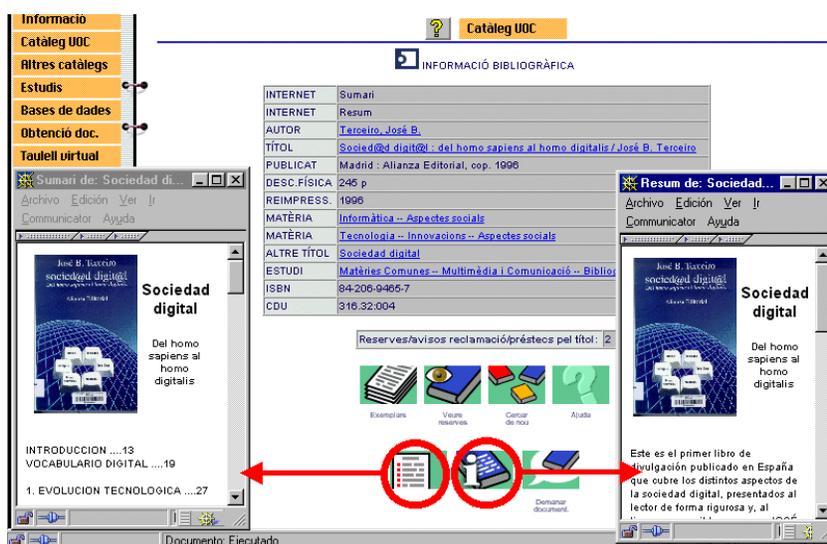
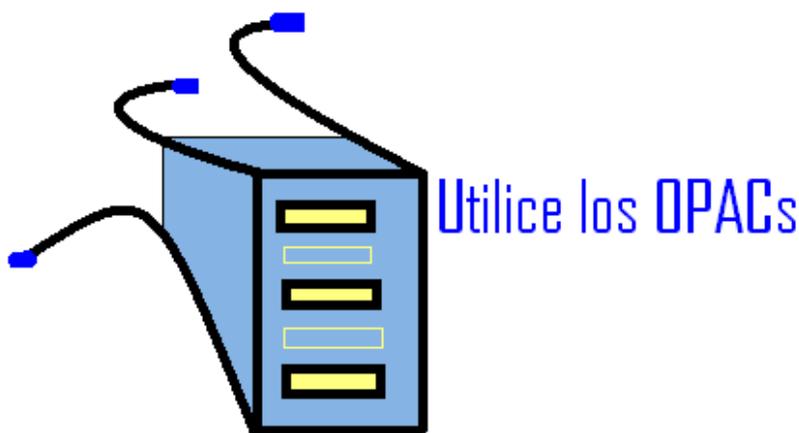


Figura 1: Imagen del tutorial que se diseña. Fuente: elaboración propia.

<sup>1</sup> Accesible desde la página web: <http://abcd.cdict.uclv.edu.cu/cgi-bin/wxis.exe/iah/scripts/?IsisScript=iah.xis&lang=es&base=MARC>

Según la clasificación de necesidades abordada por Setién (1993) este servicio satisfecerá la necesidad de adquirir información de carácter general para la elevación de la cultura individual, elevar el nivel político e ideológico o el simple esparcimiento. Además clasifica como servicio que facilitan el uso e información sobre los documentos. A partir de la clasificación establecida por otros autores el presente servicio clasifica como “servicios al público” (LANCASTER, 1980), “servicios de información diseñados a la medida” (CANEDO, 2006) y “servicios de referencia” (ALFARO, 2005)

Por tal motivo, este está orientado a cualquier categoría de usuarios y en su desarrollo se tendrá en cuenta las políticas de la institución donde se implementa, tomando de ahí la prioridad con que se debe atender al universo de usuarios de dicha organización. Se estructura la identidad visual del tutorial como producto. El logotipo puede observarse en la figura 2.

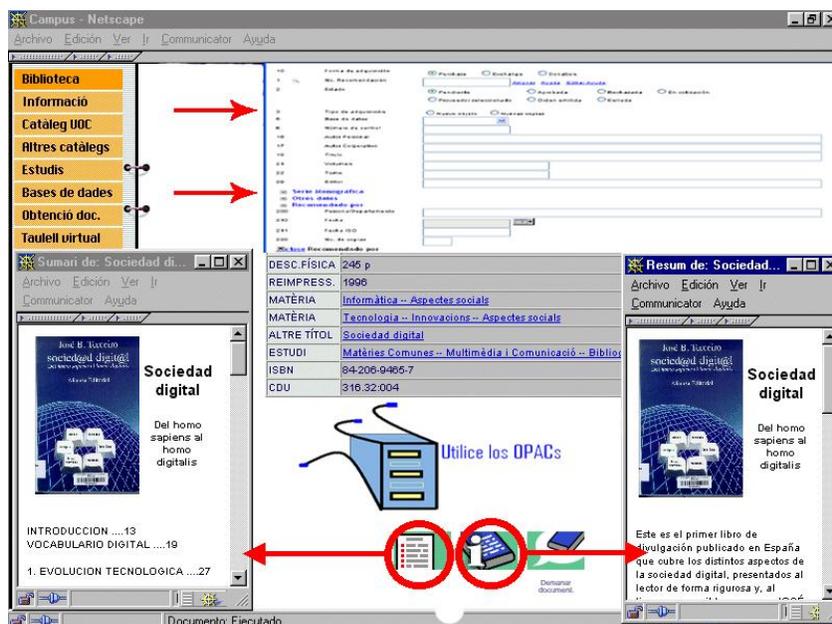


**Figura 2:** Identidad visual del tutorial. Fuente: elaboración propia.

*Recursos Informacionales:* los recursos de información que se utilizarán para este servicio serán los catálogos online que poseen el CDICT de la UCLV y conectividad a los mismos en el momento de confección del tutorial, una vez confeccionado, estará en formato MPG para que pueda ser consultado desde cualquier reproductor de video.

*Recursos Humanos:* se necesita para la implementación y mantenimiento del servicio especialistas de las ramas de la comunicación social para la creación del producto audiovisual y la selección de variantes visuales que le faciliten al usuario una mejor ergonomía en la consulta del tutorial. Se necesitan especialistas de ciencias de la computación para la alfabetización de la persona que realizará el producto en cuanto a la utilización del software. Se necesitará la asesoría de profesionales de la información para la confección del servicio de información.

*Recursos Tecnológicos:* se recomienda para la confección del tutorial el software libre: DEBUT VIDEO CAPTURE, creado con la finalidad de crear este tipo de productos. Deberá existir en el momento de creación del tutorial conectividad a la red para acceder al portal del CDICT. El tutorial resultante se puede observar en la figura 3.



**Figura 3:** Tutorial resultante para la educación de usuarios con respecto al uso de los catálogos en línea. Fuente: elaboración propia.

*Recursos económicos:* el servicio es completamente rentable. Puede ser implementado sencillamente con el capital intelectual de la UCLV y de los profesionales de la información que laboran en la institución para la cual se diseña el servicio. También el mismo puede ser llevado a cabo por los estudiantes de ciencias de la información de la UCLV.

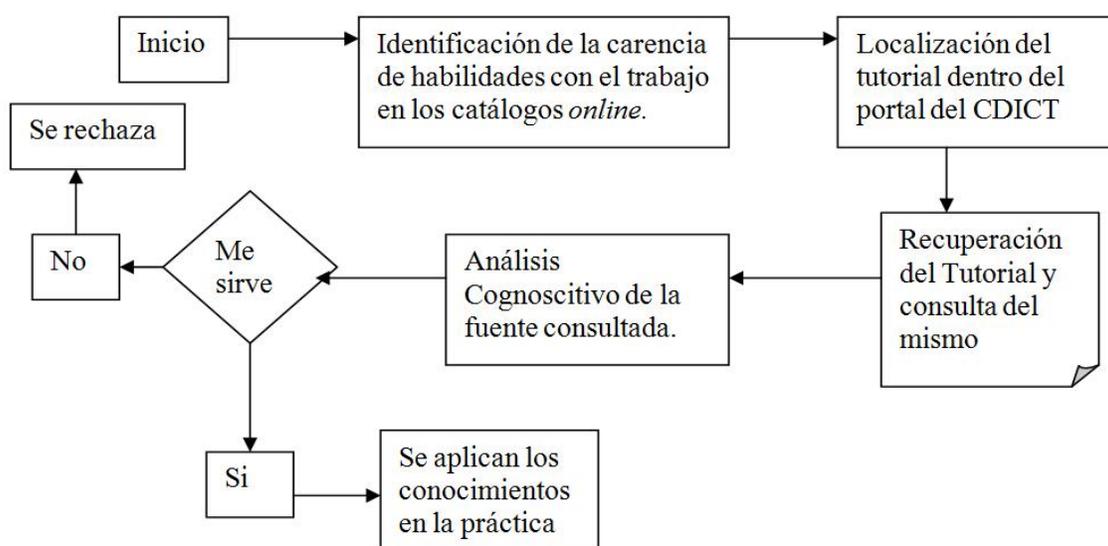
*Tareas del servicio:* este servicio para su implementación necesita de un conjunto de tareas que holísticamente posibilitarán satisfacer la necesidad de información detectada. Los profesionales de la información deberán realizar las siguientes tareas:

1. Identificación de las necesidades de Información de los usuarios.
2. Selección de las temáticas a representar con el tutorial.
3. Estructuración de los contenidos a representar y recogida del proceso de búsqueda y recuperación en los catálogos online del CDICT.
4. Grabación del proceso de búsqueda y recuperación.
5. Publicar online dentro de los servicios que ofrece el CDICT ubicados en el portal de la institución.
6. Divulgar el servicio por varias vías.

Tareas del usuario: las tareas que realizarán los usuarios estarán encaminadas a recuperar el tutorial y posteriormente consultarlo.

1. Identificar cognitivamente la carencia de conocimientos respecto al trabajo con los catálogos OPACs.
2. Identificación del tutorial dentro del portal del CDICT.
3. Visualización de la fuente.
4. Análisis cognoscitivo del tutorial

Estas tareas a desarrollar por los usuarios se representan a través de un diagrama de flujo, el cual puede observarse en la figura 4.



**Figura 4:** Diagrama de flujo de las tareas del personal de usuario. Fuente: elaboración propia.

*Procedimiento:* se procede a partir de los pasos anteriores, iniciado el diseño del servicio la identificación de las necesidades de información de los usuarios. Luego se procede a la creación de un plan de gestión para la implementación del servicio de información, involucrando a todos los profesionales comprometidos en este proceso. El plan propuesto puede observarse en el cuadro 1.

Tarea	Cumplimiento	Responsable
Recogida de la información relativa a los usuarios y sus necesidades.	En 2 meses	Profesional de la información
Identificación de los recursos y limitaciones tecnológicas, humanas y financieras.	En 2 meses	Profesional de la información
Diseño del servicio.	En 1 mes	Profesional de la información
Diseño de la identidad visual del servicio.	En 1 mes	Profesional de la comunicación
Consulta del software para la confección del tutorial.	En 1 mes	Profesional de ciencias de la computación
Confección del tutorial.	En 1 semana	Profesional de la información
Colocación del producto en el portal institucional.	En 1 semana	Webmaster del CDICT
Promoción del servicio.	Durante 6 meses	Profesional de la comunicación

**Cuadro 1:** plan de gestión para la implementación del servicio de información. Fuente: elaboración propia.

*Entrenamientos del personal:* el personal que desarrolla dicho servicio debe tener conocimientos previos en la realización de tutoriales, así como bastos conocimientos en cuanto a la búsqueda y la recuperación de información. Debe poseer habilidades informacionales pertinentes para la representación de la ubicación de contenidos por parte de los usuarios.

*Promoción:* una vez implementado el servicio y este funcione para los usuarios, es necesario promoverlo. Para la divulgación de este servicio en la comunidad de usuarios potenciales a los cuales serviría, es necesario realizar varias acciones:

1. Promocionar en la intranet de la universidad la existencia del nuevo servicio de información acerca de el acceso y localización de información a través del los catálogos online.
2. Colocar anuncios y pancartas dentro y fuera de la universidad enunciando la existencia del servicio.
4. Divulgar mediante un volante la existencia del servicio.
5. El servicio deberá ser divulgado en el periódico digital de la universidad: <http://universo.uclv.edu.cu/> y en el portal del CDICT: <http://www.cdict.uclv.edu.cu/>
6. Realizar una campaña publicitaria para el servicio de información.

## Conclusiones

Los servicios de educación de usuarios favorecen la formación de habilidades en comunidades usuarias. El empleo de estos, combinados con los beneficios de las TIC, constituye ofertas de alto valor agregado que satisfacen necesidades de formación de los usuarios de la información.

Los catálogos en línea son altamente utilizados en instituciones de información. El acceso rápido a las fuentes, las facilidades de la búsqueda y la recuperación, son algunas de las bondades de estos servicios.

Se diseña un servicio de información para la educación de usuarios destinado a la formación de habilidades en cuanto a la búsqueda y recuperación de información en los catálogos en línea que ofrece el CDICT de la UCLV. Se tiene en cuenta para el diseño las necesidades de los usuarios, la infraestructura, el contexto y las limitaciones humanas, políticas, financieras.

## Referencias bibliográficas

- Alfaro, J. (2005). *Servicios de información*. Costa Rica. Disponible en: <http://www.Deluxe-Menu.com>
- Belimpasakis, P. y Saaranen, A. (2010). "Sharing with people: a system for user-centric content sharing". In *Multimedia Systems*, 16(6), 399-421.
- Cabrera, F.A., Donoso, T., Aneas, A. y Del Campo, J. (2010). "Valoración de la satisfacción de usuarios de programas sociales: propuesta de un modelo de análisis". En *Revista de Educación*, 351(2010), 311-336.
- Cañedo, R. (2006). "Algunas aproximaciones teóricas a los servicios de alto valor agregado, diseñados a la medida y orientados al conocimiento". En *Acimed*, 14(2006), 1-6.
- Figueredo, A.L., Figueredo, M.C. y Aponte, C. (2013). "La biblioteca universitaria como institución de apoyo a la docencia y la investigación". En *Revista Bibliotecas. Anales de investigación*, 31(1), 1-8.
- Gallo, J.P. (2008). "Innovación en los servicios de bibliotecas públicas orientadas al usuario. El caso de la Biblioteca Regional de Murcia". En *El profesional de la información*, 27(2), 144-154.
- García, F.J. (2004). "La formación de usuarios en la biblioteca pública virtual. Recursos y procedimientos en las bibliotecas públicas españolas". En *Anales de Documentación*, 7(2004), 97-122.
- González, A. (2011). "La perspectiva del usuario y del sistema en la investigación sobre el comportamiento informacional. Teoría de la Educación". En *Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*, 12(1), 9-27.

- Harsh, A. y Mishra, J.K. (2012). "Oh! Web 2.0, Virtual Reference Service 2.0, Tools & Techniques (II)". In *Journal of Library & Information Services in Distance Learning*, 6(1), 149-171.
- Lancaster, F.W. (1980). *Pautas para la Evaluación de Sistemas y Servicios de Información*. París: UNESCO.
- Paz, L.E. y Manso, R.A. (2014). "Usuarios, servicios de diseminación y tecnologías sociales: una convergencia necesaria". En *INFOACCESO*, 1(2), 2-3.
- Paz, L.E., Hernández, E.A. y Manso, R.A. (2014). "Diseño de la Arquitectura de Información para el Producto: InfoFEU-UCLV". En *Revista Infociencia* 1(19), No.1, 1-12.
- Rendón, M.A. y Hernández, P. (2010). "Sense-making: ¿metateoría, metodología o heurística?". En *Revista Investigación Bibliotecológica*, 24(52), 61-81.
- Setién, E. (1993). *Servicios de Información*. Ciudad de la Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Wang, X. y Klinc, R. (2012). "Special issue: eLearning 2.0: Web 2.0-based social learning in built environment". In *Journal of Information Technology in Construction*, 17(2012), 386-387.