

Evaluación del OPAC's de la "Biblioteca Zoe y Pablo de la Torriente Brau" de la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana: sus fortalezas y debilidades

Evaluation of the OPAC's of the "Library Zoe and Pablo de la Torriente Brau" of the Faculty of Communication of the University of Havana: its strengths and weaknesses

Dra. Airelys Campos Herrera^{1*}

¹ Universidad de la Habana, Facultad de Comunicación, Cuba.

* Correo electrónico: airelys@fcom.uh.cu

RESUMEN

El presente artículo tiene como objetivo evaluar el catálogo en línea de la biblioteca "Zoe y Pablo de la Torriente Brau" de la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana, detectando fortalezas y debilidades del mismo. Se analizan iniciativas, metodologías y herramientas de evaluación de OPAC's y se determina la herramienta a aplicar en el estudio. Se reconocen sus principales características y se construye un instrumento de recopilación de información en correspondencia con la herramienta seleccionada. Se presentan las debilidades y fortalezas del OPAC's de la biblioteca "Zoe y Pablo de la Torriente Brau" de la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana.

Palabras clave: OPAC's; evaluación de OPAC's; bibliotecas universitarias; evaluación de SRI.

ABSTRACT

The objective of this article is to evaluate the online catalog of the library "Zoe and Pablo de la Torriente Brau" of the School of Communication of the University of Havana, detecting its strengths and weaknesses. OPAC's initiatives, methodologies and evaluation tools are analyzed and the tool to be applied in the study is determined. Its main characteristics are recognized and an information gathering instrument is constructed in correspondence with the selected tool. The weaknesses and strengths of the OPACs of the "Zoe and Pablo de la Torriente Brau" library of the School of Communication of the University of Havana are presented.

Keywords: OPAC's; OPAC's evaluation; university library; IRS evaluation.

Recibido: 7/06/2018

Aprobado: 12/07/2018

INTRODUCCIÓN

Las bibliotecas en la actualidad no sólo salvaguardan la memoria histórica y constituyen espacios físicos para almacenar información, sino que, además, permiten el intercambio de conocimientos con sus usuarios y constituyen espacios interconectados que facilitan el acceso a la información. La evolución histórica alcanzada en las bibliotecas ha posibilitado la diversificación en sus funciones, sus colecciones, usuarios y servicios.

Dentro de los diferentes tipos de bibliotecas, la universitaria debe ser analizada también desde una nueva visión que la identifique como una organización sistémica, compleja, flexible y con capacidad de adaptarse a los nuevos modelos de enseñanza/aprendizaje, más versátiles y personalizados, centrados en la transferencia de habilidades y competencias informacionales para la toma de decisiones y para el uso, aprovechamiento y difusión de la información. (Pinto, Balague y Anglada, 2007)

Las bibliotecas universitarias sirven de apoyo a la formación, la investigación y la docencia, por lo que las actividades y servicios que ofrecen deben adaptarse a cada una de sus funciones, apoyándose en sus recursos e infraestructura.

Las necesidades de los nuevos usuarios del ámbito universitario requieren nuevas estrategias y servicios para su satisfacción, por tanto el auto aprendizaje, la autogestión de contenidos será un elemento indispensable, considerando el hecho que, cada vez menos usuarios se trasladarán a los espacios físicos de las bibliotecas.

Como parte de los productos y servicios que ofrecen las bibliotecas universitarias, el OPAC's debe propiciar e incluir espacios donde se comparta el conocimiento, así como ofrecer opciones para adicionar y usar un amplio rango de herramientas para la investigación por parte de profesores y estudiantes en un ambiente de aprendizaje e investigación, área que potencian los estudios universitarios.

De manera tal que el OPAC's permita trabajar en un ambiente que sea simple, flexible, intuitivo y fácil de usar, sin límites precisos, transparente, instantáneo y seguro, con el diseño de mejores interfaces. (Baker, 2006)

Los OPAC's deben brindar acceso al menos a la bibliografía básica que respalda los contenidos de cada una de las asignaturas que se cursen en las diferentes especialidades, así como a la literatura gris, que representa el nuevo conocimiento que se genera en las universidades.

Por tanto, puede plantearse que la evaluación de la calidad de los OPAC's como producto documental debe ir encaminada por una parte a las representaciones de los documentos a los que brinda acceso u ofrece referencia y por otra, a las que tienen que ver con las posibilidades que ofrece el sistema para su búsqueda y recuperación, desde el profundo conocimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios, tomando en consideración el contexto de sus necesidades, sus objetivos, criterios, experiencias previas, habilidades. (Campos, 2015)

Los métodos utilizados para la evaluación de OPAC's se encuentran estrechamente asociados con otras disciplinas, marcados por otros campos de conocimiento como: Ciencias Matemáticas y de la Computación, Psicología Cognitiva, la HCI, la Usabilidad, entre otras disciplinas. Por lo que es frecuente la utilización de diferentes tipos de métodos y técnicas de recopilación de información para la evaluación de los catálogos en línea,

tomando en consideración, por supuesto, los objetivos que se pretenden con la utilización de cada uno de ellos, en cada uno de los casos a evaluar.

DESARROLLO

La biblioteca “Zoe y Pablo de la Torriente Brau” de la Facultad de Comunicación de la Universidad de la Habana: caracterización de su OPAC’s

La red de bibliotecas de la Universidad de La Habana se define como un grupo de organizaciones de información funcionales, administrativas y de gestión, creado de conformidad con los reglamentos de esta, en la que se conservan, organizan, procesan y ponen a disposición del usuario todos los recursos bibliográficos y documentales, así como otros recursos de información de la Universidad, independientemente del soporte material y del lugar en que estén depositados, para que la comunidad universitaria pueda cumplir sus objetivos en materia de docencia, estudio, aprendizaje, investigación, gestión y extensión universitaria. (Universidad de La Habana, 2013)

Esta red está compuesta por la Biblioteca Central "Rubén Martínez Villena", subordinada administrativa y metodológicamente a la Dirección de Información de la Universidad de La Habana, así como las bibliotecas pertenecientes a las facultades y centros de investigación a la Universidad de La Habana, que sólo se subordinan metodológicamente a la Dirección de Información de dicha Universidad, y administrativamente a la dirección de las facultades y centros donde se encuentren enclavadas.

Como parte de esta red se encuentra la Biblioteca “Zoe y Pablo de la Torriente Brau” que está ubicada en la Facultad de Comunicación.

Dicha institución se fundó en 1986 con un fondo mínimo para Periodismo. El nombre de dicha entidad “Zoe y Pablo de la Torriente Brau” se lo atribuyó la profesora del departamento de Periodismo, la Dra. Miriam Rodríguez, como consecuencia de la creación de la Cátedra Pablo de la Torriente Brau, acción destinada a fomentar y divulgar toda la información referente a Pablo y en honor a la generación del 30.

Desde su creación, su función ha sido brindar servicios diferenciados a estudiantes, profesores, investigadores y personal dirigente para la satisfacción de sus necesidades formativas e informativas a través de recursos humanos y tecnológicos que contribuyan al perfeccionamiento de los planes y programas, para la docencia de pre y postgrado y la investigación.

Actualmente se brindan servicios de consulta en sala, búsqueda y recuperación de información en formato impreso o digital, servicios de diseminación selectiva de información y el servicio de referencia tradicional y digital.

La biblioteca cuenta con un local adecuado y con un desarrollo tecnológico que favorece la creación de nuevos productos y servicios en el ambiente digital. Su personal está calificado, aunque aún no es suficiente.

El OPAC's de la Facultad de Comunicación está sustentado bajo un sistema de Automatización de Bibliotecas y Centros de Documentación, conocido como (ABCD), creado con el propósito de:

- brindar funciones de automatización para las bibliotecas y para cualquier proveedor de información como centros de documentación,
- permitir el manejo de cualquier estructura bibliográfica y no bibliográfica.

A diferencia de las anteriores aplicaciones ISIS, creadas con un carácter "libre", permitió que posteriormente se diseñara ABCD, producido para ser totalmente abierto y utilizable en cualquier sistema operativo.

La contribución más importante para la creación de ABCD fue dada por el instituto brasilero BIREME que combinó la tecnología ISIS con este producto, también es promovido por UNESCO y el VLIR de Bélgica mediante el proyecto DOCBIBLAS. (Fernández, 2010)

El OPAC's almacena 1150 registros bibliográficos que representan libros, tesis, multimedias y audiovisuales de la colección de la biblioteca. Su creación y enriquecimiento se debe esencialmente al trabajo del Proyecto Bivio como parte de su ambición por revitalizar los servicios de la biblioteca y con la participación de los estudiantes de Ciencias de la Información.

Elección de la herramienta de evaluación

Es necesario el estudio de diferentes iniciativas desarrolladas para evaluar catálogos en línea con el objetivo de verificar las metodologías y herramientas, variables e indicadores, así como las técnicas de recopilación de información empleadas en diferentes estudios de evaluación de catálogos. Estos elementos servirán como punto de partida para elegir una herramienta que permita evaluar el catálogo en línea de la biblioteca de la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana.

Para el desarrollo de este análisis se utilizaron artículos, de la corriente principal a los que se tuvo acceso referidos a:

-Iniciativas y casos de estudio. (Chery et al., 1994; Carlyle, 1996; Moscoso, 1998; Alvite y Rodríguez, 2002; Babu y Tamizhchelvan, 2003; Curzel, 2004; Játiva, 2004; Marcos, 2004; Ortiz-Repiso et al., 2006; Travieso, 2007; Kani-Zabihi, Ghinea y Chen 2008; Mercun y Zumer, 2008; Gallaway y Hines, 2012; Ramdeen y Hemminger, 2012; Shiv, 2014; Farzana, 2014; Nikam, 2014; Osborne y Cox, 2015; Řezník, Chudý y Mičietová, 2015; Campos, 2015)

-Empleo de diferentes métodos y técnicas para la evaluación de OPAC's (Villén, Senso y Moya-Anegón, 2007; Hider, 2007; Ortego y Bonal, 2000; Fujita, Nardi, Fagundes, 2003; Hider y Khan, 2008; Mugridge, Poehlmann; 2015; Wilson, 2015; Thomsett-Scott, 2007)

I. Justificación de la selección de la herramienta. Características principales.

Luego de ser analizadas de manera exhaustiva cada una de las iniciativas de carácter nacional e internacional con sus respectivas dimensiones, es recomendable destacar que la herramienta seleccionada para la evaluación de los catálogos en línea del OPAC's de la biblioteca de la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana, es la propuesta titulada "Herramienta para la evaluación de OPAC's de la red de bibliotecas universitarias adscritas al Ministerio de Educación Superior de Cuba (MES)" propuesta por Campos (2015). (Anexo 1)

Se seleccionó esta propuesta debido a que:

1. Abarca un conjunto de dimensiones que permite evaluar de manera integral la calidad de los OPAC's, e incluye en sus dimensiones los aspectos más significativos de otras iniciativas.

2. Recoge un conjunto de criterios amparados en documentos normativos de IFLA (2003) y en el estándar ISO 11620:2008(E).
3. Reconoce desde su basamento de la relación universidad - biblioteca - OPAC's como componentes que deben garantizar el soporte de investigación y formación.
4. Posee un carácter integral pues permite la evaluación desde los diferentes componentes del sistema y contempla la relación que existe entre ellos.
5. Tiene un carácter flexible y cíclico, pues puede ser utilizada en la revisión individual, autoevaluación, o en grupo.
6. Puede ser aplicada por los especialistas de información, pero con la participación de los usuarios, y se concibe como una herramienta que puede ser aplicada frecuentemente, de manera que se logre alcanzar en los OPAC's evaluados mayores niveles de desarrollo y calidad.
7. Es una herramienta propuesta para el contexto nacional y específicamente para los catálogos de bibliotecas universitarias adscritas al Ministerio de Educación Superior con el objetivo de guiar el proceso de evaluación de la calidad de sus OPAC's.
8. La herramienta puede ser utilizada en la evaluación de un OPAC's específico o para la evaluación de varios, de forma tal que puedan identificarse las buenas prácticas, efectuar comparaciones, así como analizar la evolución en el desarrollo del funcionamiento de los OPAC's.

II. Aplicación, procesamiento y análisis de los resultados

El instrumento de recopilación de información fue aplicado a una muestra de 47 personas.

De ellos, encuestados:

- 17 estudiantes de 4to año de Ciencias de la Información.
- 26 estudiantes de 5to año de Ciencias de la Información.
- 4 especialistas (2 administradoras del sistema y 2 profesores coordinadores del Proyecto BIVIO)

Se aplicó solo a estudiantes de 4to y 5to año de la carrera Ciencias de la Información debido a que:

- poseen mayores competencias informacionales;
- están más relacionados con el contenido, debido a que son propios de asignaturas de la carrera
- han convivido mayor tiempo en la facultad y han desarrollado un mayor uso de los sistemas y servicios de la biblioteca;
- el desarrollo de sus investigaciones ha propiciado, uso de catálogos, páginas web, bases de datos,
- se han vinculado en el procesamiento de los registros del catálogo en línea de la facultad, como parte sus trabajos de curso, de asignaturas y participación en proyectos.

Los elementos descritos anteriormente favorecieron la aplicación y desarrollo de las encuestas, de modo que cada uno de los participantes pudo describir de manera cualitativa sus experiencias y ofrecer recomendaciones para seguir perfeccionando el trabajo en el OPAC's.

Sin embargo, la inestabilidad en el acceso al OPAC's, fue un factor que limitó el desarrollo de la investigación.

Los resultados fueron tabulados utilizando una hoja de cálculo de Excel, donde se contemplaron todas las preguntas y las posibles respuestas de cada uno de los participantes.

Los resultados que se obtuvieron se valoraron de acuerdo a los criterios planteados en el instrumento de recopilación de la información tal como se muestra en el Anexo 2 y se emitieron comparaciones en cuanto a la ponderación de la herramienta tal como se muestra en las tablas que siguen:

Tabla 1- Resultados Dimensión 1. Informaciones generales

	CRITERIO	PREGUNTAS	4to (%)	5to (%)	VALOR	ESPECIALISTAS (%)	VALOR
1.1	Cobertura de la base de datos	Base de datos relacionada con su perfil profesional	82, 3%	0,99	1	99	1
		Relación temáticas/ asignaturas	100	100	1	100	1
1.2	Tipo de acceso	Acceso a diferentes tipos documentales	2	1	0	0	0
1.3	URL identificable	La capacidad del URL de anticipar y designar la entidad que referencia	5	10	0	100	2
1.4	Tipos de servicios	Suficiente cantidad de servicios	58,8	100	0	100	0
1.5	Actualizaciones	Visualizaciones en las páginas del período de actualización del sistema	47,1	74	0	100	2
1.6	Idiomas	Idiomas presentes en los documentos que almacena	70,5	51,8	2	100	2
				Total	4	Total	8

Valoraciones

- Referido a la Dimensión 1.4. es de destacar que tampoco se apreció por parte de los estudiantes tanto de cuarto como de 5to año un dominio sobre los servicios que ofrece el OPAC's.
- En cuanto al criterio referido al tipo de idioma de los documentos que se almacenan en el catálogo, es importante aclarar que, aunque los estudiantes conocen que existen documentos en otros idiomas como el inglés y el portugués de manera mayoritaria, plantean que no poseen dominio de esos idiomas.

Resultados Dimensión 2. Asistencia a los usuarios

	CRITERIO	PREGUNTAS	4to (%)	5to (%)	VALOR	ESPECIALISTAS (%)	VALOR
2.1	Información de acceso a otras bases de datos o recursos	Servicio de acceder a otras Bases de Datos	70,5	74	2	100	2
2.2	Instrucciones para el login y el logout	Instrucciones para el acceso al sistema	35,2	88,8	1	0	0
2.3	Servicios de sindicación de contenidos	Suscribirse a algún sistema de sindicación RSS	25	15	0	0	0
		Recibir notificaciones	25	15	0	0	0

DOSSIER DE INVESTIGACIÓN

2.4	Ayuda generales	Existencia del servicio de ayuda	82,3	88,8	2	100	2
2.5	Índice general de la ayuda	Facilidad en cuanto a la ordenación de los contenidos dentro de la ayuda	48	37	1	50	1
2.6	Sistemas de alerta	Existencia de mensajes ante acciones erróneas	44	37	0	100	1
		Contenido comprensible de los mensajes de error	24	20	0	75	1
2.7	Servicios de FAQs	Existencia del servicio	29,4	7,4	0	0	0
2.8	Servicios de consulta bibliotecarios	Existencia del servicio	52,9	62,9	1	0	0
2.9	Opciones de descarga, exportación y envío de registros	Existencia del servicio	20	15	0	0	0
2.10	Condiciones de Disponibilidad	Disponibilidad y localización de los recursos	41,1	18,5	0	0	0
				Total	7	Total	7

Valoraciones

- En cuanto a la existencia de mensajes de alerta el sistema no ofrece este tipo de mensajes a los usuarios finales, sin embargo, si ofrece mensajes de alerta a los especialistas durante el procesamiento de los documentos, elemento que facilita el trabajo de los profesionales de la información y la corrección de errores en el procesamiento documental, lo cual hace posible una mejor recuperación posterior de los registros.
- Es de valorar que, aunque el catálogo no incluye el servicio de "Bibliotecario en línea" si se ofrece por parte de la institución un servicio de boletines donde se promocionan las Nuevas Adquisiciones, elemento que puede haber influido en la respuesta positiva a la pregunta por parte de algunos estudiantes.

Resultados Dimensión 3. Prestaciones en la búsqueda y recuperación

	CRITERIO	PREGUNTAS	4to (%)	5to (%)	VALOR	ESPECIALISTAS (%)	VALOR
3.1	Campos recuperables	Posibilidad de recuperar en campos no tradicionales	29,4	19	0	0	0
3.2	Uso de operadores booleanos	Existencia del servicio	90	95	2	100	2
3.3	Acceso y visualización de registros de autoridad	Posibilidad de desarrollar las búsquedas a partir de registros de autoridad	17	15	0	0	0
3.4	Uso de búsqueda simple	Existencia del servicio	98	98	2	100	2

DOSSIER DE INVESTIGACIÓN

3.5	Uso de búsqueda avanzada	Existencia del servicio	97	97	2	100	2
3.6	Reutilización de las estrategias de búsquedas	Existencia del servicio	25	30	0	0	0
3.7	Navegación por índices	Existencia del servicio	15	20	0	0	0
3.8	Filtrado de la búsqueda	Existencia del servicio	75	80	2	100	2
				Total	8	Total	8

Resultados Dimensión 4. Visualización de resultados

	CRITERIO	PREGUNTAS	4to (%)	5to (%)	VALOR	ESPECIALISTAS (%)	VALOR
4.1	Cantidad de registros recuperados	Existencia del servicio	100	100	2	100	2
4.2	Cantidad de resultados por páginas	Existencia del servicio	100	100	2	100	2
4.3	Formato de los registros	Posibilidad de cambiar el formato del registro según las necesidades del usuario	53,8	57,6	2	100	2
4.4	Orden de los registros	Posibilidad de elegir forma de ordenación	37	25	0	0	0
4.5	Estado del documento	Posibilidad de ofrecer información sobre la disponibilidad del documento	29,4	19,2	0	0	0
4.6	Metadatos	Presentación de los metadatos en lenguaje comprensible para los diferentes tipos de usuarios	64,7	75	2	100	2
4.7	Personalización de los formatos de consulta y recuperación	Existencia del servicio	23,5	3,8	0	0	0
				Total	8	Total	8

Valoraciones

- Es válido aclarar que los altos valores obtenidos en cuanto a la comprensión del lenguaje en que se visualizan los metadatos obedece a que los usuarios entrevistados son estudiantes de Ciencias de la Información. Elemento que hace que este tipo de usuario posea un conjunto de competencias que facilitan la comprensión de esta terminología. Este mismo criterio puede comportarse completamente diferente ante el intercambio con otros estudiantes, profesores e investigadores usuarios del OPAC's.

Resultados Dimensión 5. Herramientas de participación y comunicación

	CRITERIO	PREGUNTAS	4to (%)	5to(%)	VALOR	ESPECIALISTAS	
						(%)	VALOR
5.1	Catalogación Social	Posibilidad de asignar etiquetas	10	15	0	0	0
5.2	Valoración de contenidos	Posibilidad de asignar comentarios y puntuaciones	0	0	0	0	0
	Publicación de reseñas	Posibilidad de publicar reseñas	0	0	0	0	0
5.3	Detección de errores tipográficos	Existencia del servicio	0	0	0	0	0
				Total	0	Total	0

Resultados Dimensión 6. Respaldo a la docencia y a la investigación

En cuanto los elementos que se indagó en esta dimensión, a pesar de aplicar el instrumento, no se pudieron recopilar los datos debido a que, por una parte, no se explotan las estadísticas que ofrece el propio sistema de gestión bibliotecaria (ABCD) y por otra parte porque no existen ni procedimientos, ni metodologías que exijan la medición de indicadores que garanticen la calidad de los OPAC's en la red de bibliotecas de la Universidad de La Habana.

Valor Total Estudiantes 0 Valor Total Especialistas 0

Resultados Dimensión 7. Funcionamiento general

Los resultados de esta dimensión son negativos, puesto que no aparecen implementados en el OPAC's ningún servicio que facilite la comunicación entre los usuarios y el sistema.

Valor Total Estudiantes 0 Valor Total Especialistas 0

El análisis de los resultados anteriores nos permitió develar un conjunto de fortalezas y debilidades de OPAC's de la biblioteca de la "Zoe y Pablo de la Torriente Brau" tal como se muestra:

Fortalezas

Dimensión 1

DOSSIER DE INVESTIGACIÓN

- Alto grado de correspondencia entre las temáticas procesadas y asignaturas y temas de la Base de Datos
- Colecciones con idiomas del dominio de los usuarios.

Dimensión 2:

- Acceso a otras Bases de Datos.
- Presencia de servicio de ayuda visible a lo largo del sitio lo que favorece la orientación de los usuarios dentro del sistema.

Dimensión 3:

- Cuenta servicio de búsqueda simple.
- Cuenta servicio de búsqueda avanzada.
- Presencia operadores booleanos para realizar las búsquedas.
- Cuenta con servicio para refinar las búsquedas.

Dimensión 4:

- Ofrece información de la cantidad de registros recuperados.
- Brinda información de la cantidad de registros por páginas.
- Permite la configuración de los registros por página con las opciones más cómodas para los usuarios.
- Admite cambios de formato en la visualización de los registros de acuerdo a las necesidades de los usuarios.

Dimensión 6:

- Almacena las descripciones de documentos que se utilizan en los procesos docentes e investigativos.

Debilidades

Dimensión 1:

- Servicios insuficientes.
- Acceso insuficiente a diferentes tipologías documentales y al texto completo de los recursos.

DOSSIER DE INVESTIGACIÓN

- Incapacidad del URL para designar la entidad que referencia.

Dimensión 2:

- Inexistencia de instrucciones para el acceso al sistema (login y logout)
- Inexistencia del sistema de sindicación de contenidos.
- Ausencia del sistema de alertas para los usuarios finales.
- Inexistencia de servicios de FAQs y Consulta al bibliotecario.
- Ausencia del servicio de descargas y exportación registros.
- Incapacidad para consultar la disponibilidad y localización de los documentos.

Dimensión 3:

- Imposibilidad de recuperar registros a partir de campos no tradicionales (ISBN, Editorial, Tutores, etc.)
- Imposibilidad de recuperar registros desde los registros de autoridad.
- Incapacidad del sistema para reutilización de los resultados de las búsquedas.
- Inexistencia de la navegación por índices.

Dimensión 4:

- Ausencia de la opción de la ordenación de los registros.
- Ausencia de información sobre la disponibilidad del documento.
- Presentación de los metadatos de los registros con lenguaje altamente técnico.
- Deficiente calidad de la ortografía de los registros.
- Incapacidad para personalizar los formatos de consulta y recuperación de información.

Dimensión 5:

- Inexistencia de herramientas de participación y comunicación.

Dimensión 6:

- Insuficiente explotación del sistema de estadísticas y reportes.
- Desconocimiento del apoyo que ofrece el sistema a la docencia y la investigación.

Dimensión 7:

- Carencia de un espacio donde se establezca la retroalimentación necesaria para el mejoramiento del sistema.

De acuerdo con todas ellas se proponen un conjunto de recomendaciones:

1. Ampliar los servicios que ofrece el OPAC's de manera que sea capaz de cumplir con sus funciones como portal y como medio de comunicación para los usuarios.
2. Valorar e incluir el acceso completo, no solo a los documentos textuales sino a otros tipos documentales como las multimedias y los audiovisuales.
3. Reconfigurar conformación de la URL para garantizar que los usuarios accedan con mayor facilidad.
4. Incluir un conjunto de orientaciones para facilitar el login y logout en el sistema.
5. Habilitar el servicio de FAQs de forma tal que se garantice que el usuario acceda con más rapidez a los mismos contenidos que otros usuarios similares han buscado, sin tener que consultar las ayudas.
6. Analizar la posibilidad de implementar el servicio de sindicación de contenidos, de manera tal que puedan comunicarse las principales novedades incluidas en el sistema a los usuarios suscritos al canal.
7. Activar y poner en funcionamiento las opciones que dispone el sistema de descarga de registros, así como el uso de gestores bibliográficos. Elementos que apoyan la labor docente y ofrecen calidad en las investigaciones que se desarrollan como parte del desempeño de los usuarios para los que fue diseñado el OPAC's.
8. Valorar la explotación del módulo de circulación y préstamos.
9. Trabajar en la programación del sistema de forma que facilite la inclusión de nuevos puntos de acceso y formas de navegación del OPAC's.
10. Trabajar en el mejoramiento de la visualización de los registros tomando como referentes otros catálogos con buenas prácticas en la visualización de los mismos, para garantizar la comprensión por parte de los usuarios de la información que se les ofrece.

11. Incluir las herramientas sociales en el funcionamiento del OPAC's de manera que los usuarios puedan participar y ser autogestores de los contenidos.
12. Entrenar al personal encargado de la administración del sistema del uso y potencialidades del espacio de estadísticas y reportes del OPAC's.
13. Construir uno o varios espacios que garanticen la retroalimentación, de forma tal que a partir de esas referencias exista un constante mejoramiento del OPAC's.

CONCLUSIONES

- El diseño del instrumento de recopilación de información permitió complementar la "Herramienta para la evaluación de OPAC's de la red de bibliotecas universitarias adscritas al Ministerio de Educación Superior de Cuba (MES)".
- Los resultados arrojados en la recopilación de información permitieron conocer los puntos fuertes y débiles en el funcionamiento del OPAC's de la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana, así como las expectativas de sus usuarios.
- Las dimensiones donde se encuentran las principales fortalezas del OPAC's son: Informaciones generales, Asistencia a los usuarios, Prestaciones en la búsqueda y recuperación, Visualización de resultados mientras que las principales debilidades se corresponden con las dimensiones de: Herramientas de participación y comunicación, Respaldo a la docencia y a la investigación, Funcionamiento general.
- Aunque se identifican un conjunto de fortalezas en el OPAC's, es de necesario atender a que no existe ninguna dimensión con un desarrollo óptimo, por tanto, es necesario desarrollar un trabajo profundo de transformación del OPAC's, para aumentar la calidad de los servicios que ofrece a sus usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvite, M. L., Rodríguez, B. (2002). Evaluación de interfaces de OPACs implementadas con UNICORN en las Universidades madrileñas. En: III Jornadas españolas de bibliotecas digitales. Madrid: Universidad Politécnica.
- Babu, B.R., Tamizchelvan T. (2003). An investigation in to the features of OPAC's in Tamil Nadu (India). *Library Review*, 52(6), 257-267.
- Baker, D. (2006). Digital Library Futures: a UKHE and FE Perspective. *Interlending & Document Supply*, 34(1), 4-8.
- Campos, A. (2015) *Propuesta de una herramienta para la evaluación de OPAC's de la red de bibliotecas universitarias adscritas al Ministerio de Educación Superior de Cuba (MES)*. (Tesis Doctoral). Universidad de Granada, España.
- Carlyle, A. (1996) Ordering Author and Work Records: An Evaluation of Collocation in Online Catalog Displays. *JASIS* 47(7), 538-554.
- Curzel, M. (2004). Usuarios y OPAC's. Jornadas profesionales en Documentación, 2004
- Farzana, A. A. (2014) What do users prefer, card catalogue or OPAC? *The Electronic Library*, 32 (3), 286 – 295.
- Fernández, G. (2010). Software ABCD (Automatización de Bibliotecas y Centros de Documentación) Nuevos desafíos para las Bibliotecas Argentinas. EN: Jornada "Temas actuales en Bibliotecología". Recuperado de: http://eprints.rclis.org/14815/1/Temas_Actuales_Bibliotecologia_MDP_2010_FE_RNANDEZ_-_LENZO.pdf
- Fujita, M. S. L., Nardi, M. I. A., Fagundes, S. A. (2003) Observing documentary Reading by verbal protocol. *Information Research*, 8(4).
- Gallaway, T., Hines M. (2012). Competitive Usability an the Catalogue: A process of justification and selection of a next-generation catalogue or web scale discovery systems. *Library Trends*, 61(1), 173-185.
- Hider, P.M. (2007) Constructing an index of search goal redefinition through transaction log analysis. *Journal of Documentation*. 63(2), 175.
- Hider, P., Kah-Ching, T. (2008) Constructing Record Quality Measures Based on Catalog Use. *Cataloging & Classification Quarterly*. 46(4), 338-361.
- IFLA. Guidelines for Online Public Access Catalogue (OPAC) displays [en línea] 2003. Recuperado de: <http://www.ifla.org/VII/s13/guide/opac.htm>

- Játiva, M. V. (2004). Indicadores de calidad aplicables al análisis, evaluación y comparación de OPAC's. *El profesional de la Información*, 13(1), 28-46.
- Marcos, M. C. (2004). El acceso por materias en los catálogos en línea: análisis comparativo de interfaces. *Revista Española de Documentación Científica*, 27(1), 45-72.
- Kani-Zabini, E., Ghinea, G., Chen, S. (2008) User perceptions of online public library catalogues. *International Journal of Information Management*, 28, 492-502.
- Mercun, T., Zumer, M. (2008). New generation of catalogues for the new generation of users: a comparison of six library catalogues. *Program*, 42(3), 243-261.
- Moscoso, P., Ortiz-Repiso, V., Rios, Y. (1998). Telnet versus web en el acceso a la información catalográfica: estudio comparativo del caso español. VI Jornadas Españolas de Documentación: Los sistemas al servicio de la Sociedad. Valencia: FESABID.
- Mugridge R. L., Poehlmann N. M. (2015). Benchmarking as an Assessment Tool for Cataloging. *Technical Services Quarterly* 32(2), 141-159.
- Nikam, D. N. K. (2014) Attitudes of law university library users towards the use of Web OPAC in Karnataka. *The Electronic Library*, 32 (6), 825 – 833.
- Ortiz-Repiso, V., et al. (2006). How researchers are using the OPAC of the Spanish Council for Scientific Research Library Network. *The Electronic Library*, 24(2), 190-211.
- Osborne, H. M., Cox, A. (2015) An investigation into the perceptions of academic librarians and students towards next-generation OPACs and their features. *Program: electronic library and information systems*, 49 (1), 23-45.
- Pinto, M., Balagué, N., Anglada, L. (2007). Evaluación y calidad en las bibliotecas universitarias: experiencias españolas entre 1994-2006. *Revista Española de documentación científica*, 30(3), 364-383.
- Ramdeen S., Hemminger B. M. (2012). A Tale of Two Interfaces: How Facets Affect the Library Catalog Search Experience. *Journal Of The American Society For Information Science And Technology*, 63(4), 702-715.
- Shiv, K. (2014). Relationship of OPAC users' satisfaction with their demographic characteristics, computer skills, user education, user assistance and user-friendly OPAC. *The Electronic Library*, 32 (1), 106 – 123.

- Thomsett-Scott. (2007). The Thrills and Chills of Employing Competitive Usability in a Study of Online Public Access Catalogs. *Technical Services Quarterly*. 25(1), 27-37.
- Travieso, C., Alonso, J., Vivancos, J.M. (2007). Usabilidad de los catálogos en bibliotecas universitarias: propuesta metodológica de evaluación. *Acimed* (16). Universidad de La Habana. Dirección de Información Científico Técnica. (2013). Reglamento de la Red de Bibliotecas de la Universidad de la Habana, p.11.
- Villen, L., Senso, J.A., Moya- Anegon, F. (2007) The Use of OPAC in a Large Academic Library: A Transactional Log Analysis Study of Subject Searching. *The Journal of Academic Librarianship*, 33(3), 327–337.
- Wilson, V. (2015) Catalog Users “In the Wild”: The Potential of an Ethnographic Approach to Studies of Library Catalogs and Their Users. *Cataloging & Classification Quarterly*, 53(2), 190-213.