

El sistema de ayuda al usuario de un catálogo en línea de acceso público: delimitación teórica y propuesta práctica

Francisco GARCÍA

Bibliotecario *invesopac@yahoo.com*

Purificación MOSCOSO CASTRO

Catedrática de Biblioteconomía y Documentación
Universidad de Alcalá *p.moscoso@uah.es*

Recibido: 17.01.07

Aceptado: 23.02.07

RESUMEN

En los últimos años, la investigación sobre los catálogos en línea de acceso público se ha centrado, principalmente, en dos aspectos: el aumento de las potencialidades de recuperación de información y la mejora de la relación hombre-máquina a través del diseño de interfaces más amigables e intuitivas. Dentro de esta segunda línea, el desarrollo específico de sistemas de ayuda ha contribuido a la creación de unas herramientas simples y, al mismo tiempo, más fáciles de utilizar. No obstante, hay teóricos que apuestan por la limitación funcional de estos elementos al estricto conocimiento del uso del sistema, mientras que otros aceptan la adaptación de la ayuda en línea a las nuevas tecnologías como parte de un mismo elemento (software) que logre incrementar el nivel de satisfacción del usuario en el uso del catálogo.

El objetivo de este trabajo está enfocado a delimitar el concepto de ayuda en línea, en coherencia con la inclusión de estos subsistemas dentro del entorno de un sistema superior, el OPAC en entorno web, delimitando teóricamente su propia definición y operatividad y proponiendo un camino intermedio que resuelva los problemas que el usuario se encuentra cotidianamente en el uso de los catálogos en línea. Para ello, se realiza un estudio pormenorizado de algunas contribuciones teóricas sobre este tema, seleccionando las que aportan datos sobre sus elementos estructurales, terminando con la propuesta de un esquema-resumen que recoja las distintas funcionalidades que caracterizan a un sistema de ayuda al usuario modelo y que resuelvan, de alguna manera, el dilema de la interacción hombre/máquina de forma satisfactoria.

Palabras-clave: Catálogo de acceso público en línea; OPAC; Ayuda en línea; Interfaz de usuario; Interacción hombre/máquina

On line catalog help systems: theoretical framework and practical proposal

ABSTRACT

In recent years, research on online public access catalogs has been directed at improving two different areas: increasing the potential of information retrieval and also improving the human-system relationship by creating friendlier and more intuitive user interfaces.

Regarding the latter, the specific development of user online help systems has contributed to the creation of some simple and useful tools. However, there is a group of theorists that holds that help systems

should only be utilized to aid the user in operating the OPAC, while others offer the inclusion of new information technologies thereby increasing user satisfaction.

The objective is focused on theoretically demarcating a definition and operational capacity of superior systems, 3rd generation OPAC that include on-line help systems, and consequently proposing a path that resolves the daily problems that a user encounters in the use of these on-line catalogs.

Key words: Online public access catalog; OPAC; Online help; User interface; Human-machine

1. INTRODUCCIÓN

Los catálogos en línea de acceso público aparecieron en nuestras bibliotecas hace ya más de tres décadas. En el transcurrir de este tiempo, los avances tecnológicos han forzado su adaptación a un nuevo entorno tecnológico en continuo cambio. La aceptación de la posible mecanización de tareas bibliotecarias ayudó al personal especializado a resolver problemas espacio-temporales, dotándoles de un nuevo entorno donde desarrollar acciones que, anteriormente, habían estado postergadas y que finalmente provocaron el proceso de automatización en los centros de información.

Sería difícilmente creíble que la aparición de los OPAC hubiese tenido, en sus orígenes, relación con el propósito de ofrecer un nuevo servicio, más rápido y directo, al usuario de la biblioteca. De todos es conocido que la tarea rutinaria de creación y mantenimiento de los ficheros catalográficos consumía demasiado tiempo, espacio y dinero para que su mantenimiento continuara siendo rentable. Asimismo, la gestión del préstamo, la aparición de nuevas técnicas de procesamiento de la información y la implantación de nuevas redes de comunicación entre organizaciones propiciaron el establecimiento de los primeros sistemas automatizados dentro de las bibliotecas.

El OPAC, la *estrella* actual de los distintos servicios bibliotecarios, se ha desarrollado partiendo de unos orígenes meramente supletorios que tenían por objetivo la suplantación de un sistema manual por otro mecanizado, hasta convertirse en lo que hoy denominamos un *portal de acceso a la organización*, es decir, un sistema pensado para obtener algo más que información sobre el contenido del catálogo de la biblioteca (BOSS, 2005).

Los límites entre generaciones han sido establecidos por cambios que fueron determinantes para el usuario final. La segunda generación viene de la mano de las *GUIs*, de la ayuda en línea, de las nuevas posibilidades de recuperación de información imitando a las IRS comerciales, etc. La tercera aparece junto con la irrupción de Internet y su integración en el ámbito de las bibliotecas (HILDRETH, 1982, 1987, 1995; BORGMAN, 1996). Sin embargo, los primeros OPACs desarrollados en entorno web supusieron, en muchos aspectos, un retroceso con respecto a los anteriores (ORTIZ-REPISO y MOSCOSO, 1999).

La aparición de la última generación de OPACs, incluidos en el portal de la biblioteca como un elemento más, ha mostrado claramente la intención presente y futura de extender el alcance de estos sistemas hacia un entorno que va más allá de posibilitar a los usuarios el acceso a los fondos locales (EVANS, 2001; CARDEN, 2004; COOVERT, 2005).

Entre otras novedades, la potenciación de la interfaz gráfica de usuario, el establecimiento de nuevos motores de recuperación de información que adoptan meca-

nismos alternativos a la lógica booleana y la posibilidad de reforma de la base de datos (hasta ahora establecida sobre los convencionalismos, a todas luces revisables, del formato MARC). Además, otras funcionalidades como la presentación personalizada de la información, la búsqueda federada, el *ranking* de relevancia y, sobre todo, la comunicación y colaboración entre profesionales y usuarios (BOSS, 2005) han provocado el que se perfeccionasen otro tipo de los elementos, no siempre incluidos en la trilogía estructural del OPAC¹, como han sido y son los sistemas de ayuda al usuario.

2. DELIMITACIÓN DEL CAMPO TEÓRICO DEL SISTEMA DE AYUDA AL USUARIO

Sería conveniente tener presente el verdadero objetivo de estos sistemas a través del tiempo. Para ello debemos recordar que los OPACs no son productos que hayan nacido bajo estándares normalizados. Los catálogos en línea han mejorado con la continua investigación que sus creadores y evaluadores han realizado sobre ellos, detectando errores en sus propios diseños, descubriendo los problemas existentes a través de precisas evaluaciones y mejorándolos, día a día, gracias a la enorme adaptación al entorno tecnológico que han tenido en los últimos años.

Si pensamos en los catálogos de primera generación, basados en estructuras estáticas, producto del proceso de sustitución de un método manual a otro automatizado (siempre buscando el mimetismo interno y externo de la información contenida en sus bases de datos) obtendremos la existencia de sistemas de ayuda en línea primitivos, y en la mayoría de los casos inexistentes.

La segunda generación de OPACs nos trajo importantes novedades, ocupándose de este subsistema de manera especial, incluyendo nuevas herramientas y mejorando las existentes. Se utilizaban interfaces de menú, y comenzaban a aparecer las primeras pantallas de búsqueda basadas en diseños gráficos (GUIs).

Para encontrar una definición acorde con la inclusión de estos subsistemas en el entorno de un sistema mayor como es el OPAC de última generación realizaremos un estudio pormenorizado de cada una de las definiciones aportadas en investigaciones realizadas hasta la fecha sobre este tema, pasaremos a seleccionar aquellas que aporten datos sobre su estructura y terminaremos con la inclusión de un breve resumen de las distintas funcionalidades que les caracterizan.

2.1. ¿QUÉ SE ENTIENDE POR UN SISTEMA DE AYUDA AL USUARIO?

El estudio del concepto de ayuda al usuario para un OPAC ha sido tratado ampliamente en distintas investigaciones que incluían como tema principal el diseño y evaluación del propio OPAC.

¹ La clásica trilogía a la que nos referimos es: Motor de recuperación, Interfaz de usuario y Base de datos

De entre estos estudios, se puede vislumbrar la existencia de dos corrientes de opinión. Por un lado, una *teoría integradora* que bien se puede resumir bajo la definición de Frankel and Balci (1989).

Un sistema de asistencia en línea es un software que presta ayuda al usuario en la utilización de alguna funcionalidad del programa mientras éste se encuentra directamente conectado con el ordenador. Esta ayuda se presentará en la forma de asistencia de órdenes, mensajes de error, documentación en línea o manuales de aprendizaje. La ayuda en línea estaría separada del sistema sobre el cual se ofrece o integrada en la propia arquitectura del programa.

Por otro lado, la aportación de Kearsley (1988) se encuadra dentro de lo que podríamos denominar *teoría expansiva*, aquella que está enfocada más a la comprensión informativa que “informática” de estos sistemas, presentándolos como:

Un sistema de ayuda es uno o más programas diseñados para proporcionar al usuario asistencia dentro de un software determinado (...) Este sistema está compuesto, fundamentalmente, por dos aspectos: la interfaz y el contenido. La primera permite conocer cómo serán expresados los mensajes, cómo el usuario accederá a la ayuda en línea y de que manera dicha ayuda se mostrará. El contenido, sencillamente, es lo que los mensajes de ayuda indican.

En un principio, las dos definiciones vienen a decir lo mismo, y no parece que haya diferencia entre una postura y otra. Pero Kearsley realiza un comentario de capital importancia respecto a lo que él denomina una presentación tridimensional del sistema, diseñado bajo el enfoque de una ayuda a la carta, según las necesidades y experiencia del usuario. Las tres dimensiones comprenderían:

- Ayuda al usuario más allá de la predeterminada para y por el programa específico, en este caso el OPAC
- Ayuda al usuario en el seguimiento de las consultas al OPAC, es decir, en la propia estrategia de búsqueda, dejando una puerta abierta a la asistencia en temas de contenido y no sólo en formulación de peticiones.
- Ayuda enfocada sobre la movilidad a través del sitio de alojamiento del OPAC, o sea, de la propia biblioteca.

Frank White (1994), en su estudio sobre los sistemas de ayuda en línea para los OPACs, resalta su desacuerdo con esta idea, sobre todo, pensando en el nivel de prestaciones que tenían los sistemas que estaban operativos en la época en la que realizó su estudio.

La llegada de las opciones de hipertexto ha propiciado la inclusión de la tercera dimensión de la ayuda propuesta por Kearsley.

La primera está totalmente asimilada en los OPACs de tercera generación; la ayuda en línea no se diseña con el objetivo único de proporcionar al usuario un

modelo para actuar correctamente en caso de duda o error. Hay un componente de ampliación de la asistencia que no se puede delimitar al propio funcionamiento del sistema.

La polémica aparecería con la aplicación del punto segundo. La dimensión más discutida para White posee una doble vertiente: una, de carácter formal; la segunda, relacionada con el contenido de lo que se busca.

White sugiere que este segundo componente formaría parte del propio sistema como una pieza más de su estructura, pero nunca formando parte de la ayuda en línea propiamente dicha; por otro lado incluye una propuesta de ampliación de las funcionalidades del sistema matriz como solución a este problema, evitando la sugerencia de una ampliación del módulo de ayuda, que, según este autor, ya están definidas y se restringen al apoyo teórico y práctico de utilización de un software determinado. No obstante, deja una puerta abierta al futuro cuando subraya que el cambio será obligatorio con la llegada de una nueva y próxima generación de OPACs.

La definición de Frankel and Balci es mucho más restrictiva y conservadora que la propuesta por Kearsley, aunque como se podrá comprobar más adelante, no por ello deja de ser interesante, pues aporta conceptos que la segunda propuesta no contempla.

Los límites teóricos del concepto de sistema de ayuda podrían simplificarse ante la opción diferencial que existe entre la inclusión, o no, en torno a la consideración de optar por la inserción de la documentación en línea y los manuales de uso (de cualquier tipo) como parte del sistema de ayuda en línea.

Frankel and Balci las incluyen en su propuesta teórica; por el contrario, Kearsley opta por hacer una clara distinción entre ayudas, entrenamiento o enseñanza y documentación, aún cuando toda esta información pueda estar recogida en la misma base de datos, pero aclarando que, posiblemente, sería presentada de forma diferente al usuario.

De este modo, Kearsley indica que la *información de asistencia* o *ayuda* estará enfocada a un problema específico, la *documentación* intentará explicar algo al usuario y el *entrenamiento o tutoría* tratará de facilitar el aprendizaje de algún proceso o tema. Estas definiciones, apunta el autor, pueden desembocar en importantes decisiones a la hora del diseño del OPAC.

No obstante, White nos recuerda que lo dicho hasta ahora por Kearsley se encuentra en contradicción con sus propias palabras cuando asegura que “en la práctica, algunas ayudas en línea, documentación y secuencias de enseñanza o entrenamiento, pueden ser intercambiables...” (WHITE, 1994).

Corría el año 1994 cuando este estudio llegaba a la anterior conclusión. Hoy en día, más de una década después, los súper OPACs están todavía por venir, pero se perfilan en un horizonte no muy lejano determinados cambios que afectarían al corazón de estos sistemas (por ejemplo, en la base de datos, que soportan registros diseñados sobre el formato MARC) y que podrán acercarse a modelos de sistemas con enormes capacidades de búsqueda y recuperación de información.

Respecto a la elección de una u otra propuesta teórica, consideramos que la corriente que propugna un modelo mixto de comprensión de los conceptos de ayuda en línea y de asistencia teórica y práctica al usuario está más en línea con lo que se demanda actualmente de un sistema de este tipo.

La integración de los subsistemas de ayuda dentro de un sistema madre (el OPAC) y la de este dentro de otro (el sistema integrado de gestión bibliotecaria y el portal bibliotecario) que a su vez, es software de gestión de un sistema aún superior (el centro bibliotecario) y que, al mismo tiempo, puede formar parte como componente de otro sistema mayor (una organización, una asociación de bibliotecas, etc.) nos obliga a pensar que las anteriores propuestas de replanteamiento teórico deben ser tenidas muy en cuenta.

Para ello, se debe definir el concepto de sistema de ayuda al usuario dentro del marco de un programa autónomo, de estructura tridimensional, donde el eje horizontal (x) se encontraría relacionado con la concepción de programa independiente del software principal en su definición como módulo del mismo, el eje vertical (y) construido sobre la base de una conexión con otros módulos dentro del mismo sistema y, finalmente, el transversal (z) que permitiría la navegación y obtención de información acerca de los diferentes anillos estructurales sobre los que el OPAC se apoya (SIGB, Biblioteca, Organización, etc.).

Respecto al contenido funcional del subsistema, queda patente el empeño de interrelacionar las herramientas de ayuda al usuario final, en el sentido más amplio de la palabra, en su búsqueda de información a través del OPAC de una biblioteca, construyendo esta afirmación sobre la triple aseveración que ha formado parte de la misma concepción del OPAC de tercera generación:

- su inequívoca misión de servicio al usuario más allá de los límites físicos de la organización a la que pertenece,
- el intrínseco concepto de universalidad apoyado sobre la estructura de una red mundial de conexión e intercambio de información (Internet) y, en definitiva,
- la peculiar función de servicio especializado en la búsqueda y recuperación de información, independientemente del lugar en el que se encuentre la misma.

En los últimos años han aparecido estudios sobre evaluación de OPACs que nos hacen suponer que estos cambios deben realizarse no sólo por cuestiones de avance tecnológico, sino que además, aportan razones suficientes para proponer una nueva definición del concepto.

La irrupción de Internet en las bibliotecas provocó que estas organizaciones se lanzaran a una carrera por ofrecer “lo mejor y lo más” de sus fondos y servicios a través de la red, para lo que el OPAC se configura como la herramienta fundamental de difusión y publicidad para las mismas.

El desarrollo de OPACs en entorno web trajo consigo un sinnúmero de ventajas a los usuarios, pero también implicó que se difuminara plenamente el abanico de sus usuarios, en cuanto a su tipología, características, nivel de especialización, etc. A partir de entonces dejó de tener sentido diseñar el catálogo y su base de datos pensando en un tipo específico de usuario: cualquiera, desde cualquier lugar del planeta podría acceder a él y, en consecuencia, el OPAC debería diseñarse para que cual-

quier tipo de usuario pudiera entenderlo y manejarlo, no sólo los asiduos a una biblioteca específica (MOSCOSO, 1998).

Todo ello implicó, a su vez, la necesidad de replantearse el diseño de la ayuda en línea. De este modo, un sistema de ayuda al usuario que restrinja su función a la ayuda propia de manejo del software dejará una gran laguna funcional en aquellos casos de acceso de usuarios inexpertos y / o esporádicos.

3. EL SISTEMA DE AYUDA AL USUARIO EN EL OPAC DE ÚLTIMA GENERACIÓN

En este afán de vislumbrar el futuro podemos comprobar que las nuevas tecnologías de la información permiten, en este preciso momento, unas potencialidades comunicativas extraordinarias que, enfocadas al problema que nos interesa, podrían poner en práctica modelos de interacción usuario-máquina muy interesantes.

A finales de los años noventa del pasado milenio, la Universidad de Leicester inició el desarrollo de un proyecto, *The Electronic Library, IT and staff Education Project* (ELITE Project)², cuyo principal objetivo consistió en desarrollar la infraestructura tecnológica idónea para incrementar el desarrollo de servicios bibliotecarios electrónicos y de las herramientas de aprendizaje. A principios del año 2001, esta iniciativa dio sus frutos, mostrándonos una serie de utilidades tan interesantes como estas:

- una interfaz web para la Unidad de Aprendizaje Electrónico,
- establecimiento de un *chat* para la comunicación con el servicio de referencia,
- el incremento de comunicaciones a través del correo electrónico,
- existencia de un web para inscripciones y establecimiento de consultas de referencia,
- acceso a otros servicios de comunicación de la biblioteca,
- opción a la utilización de las conferencias a través del ordenador (videoconferencia),
- utilización de la tecnología MOOs (Multi-User Object Oriented environment),
- posibilidad de uso de la opción personal MyLibrary,
- creación de un programa de identificación personal.

² Accesible en: <http://www.le.ac.uk/li/distance/eliteproject/index.htm>

En este proyecto se establecieron puntos de conexión entre las tecnologías utilizadas para la educación a distancia y el mundo del acceso a las bibliotecas, basados ambos en un conjunto de técnicas que permiten la interactividad de las páginas web, la comunicación a través de videoconferencia, etc. Este proyecto marcó el camino para llegar a lo que hoy denominamos la “socialización” del OPAC, donde la comunicación entre los distintos actores que participan en el proceso de la recuperación de información (bibliotecarios y usuarios, principalmente) posibilitaron que se comenzase a pensar en posibles colaboraciones del usuario con la biblioteca.

Así, pronto se vislumbró la posibilidad de adaptar a los OPACs técnicas y tecnologías ideadas para el ámbito del aprendizaje electrónico, lo que podría mejorar las prestaciones del sistema de ayuda en línea tradicional e incrementar el uso de los catálogos.

Para comprender mejor esta interconexión de posibilidades podemos sugerir el ejemplo siguiente:

Un usuario se acerca al OPAC de una biblioteca universitaria cualquiera desde un acceso remoto, por ejemplo, su ordenador personal. En su proceso de búsqueda de información tendrá que decidir, primero, qué catálogo quiere consultar (general, específico de una facultad, fondo moderno, antiguo, etc.). Una vez disipada esta duda, tendrá que enfrentarse, probablemente, a una ventana de acceso al OPAC en web donde tendrá que elegir, como mínimo, entre unas opciones de búsqueda asistida o avanzada.

A partir de aquí, la inclusión de algún descriptor, de una palabra del título, de un encabezamiento de materia, etc. aplicando o no las técnicas de combinación booleana o las de lógica difusa, en otros casos, le llevará a obtener un resultado que podrá ser positivo o no.

Pensemos que el resultado es negativo, y que después de tres intentos, el usuario se encuentra con un asistente del tipo “Clip” de MS Office®³ que le formula una pregunta referida a la posibilidad de realizar su consulta de forma diferente, ofreciéndole una serie de alternativas o de caminos distintos para obtener un resultado más acorde con sus expectativas.

El usuario puede quedar o no satisfecho después de la intervención de este sistema experto. En el peor de los casos, nuestro interesado propondría otra alternativa que bien pudiera ser la opción de comunicar directamente con el bibliotecario de referencia. Dependiendo del carácter de urgencia de la demanda del usuario, esta se podría hacer por correo electrónico, *chat* o videoconferencia, por ejemplo.

La intervención del elemento humano resolvería en parte la falta de “calor” que produce siempre el contacto con elementos que no suelen ser muy interactivos, añadiendo, por otro lado, el hecho de que la respuesta sería tamizada por un experto, lo que garantizaría, con toda seguridad, una solución más adecuada a la demanda que se plantea. Si existe la información, ésta se ofrecerá al usuario.

³ Elemento que se ha decidido no incluir en la última generación de Office (Office 2007). En la nueva ayuda en línea se indica: “la ayuda en línea de Microsoft Office 2007 ha sido completamente rediseñada, y el nuevo diseño de ésta no incluye el asistente de Microsoft Office.”

En el caso de que esta información se encontrase en otro centro bibliotecario, se le daría la posibilidad de acceder a ella, bien a través del propio centro, bien por otros caminos. Pero, como es previsible, esta última opción se podría intercalar antes en la cadena de sucesos, lo que provocaría que, en muchos casos, no fuese necesaria la intervención humana.

Es fácil observar que la cantidad de caminos alternativos ofrecidos por el OPAC sería múltiple. Ante esto, no debemos olvidar que las posibilidades de asistencia provendrán del sistema de ayuda al usuario, que habrá de ser diseñado por expertos en el ámbito de la Documentación, así como por programadores de páginas de ayuda en línea y desarrollo de productos en entorno web. Los OPACs en Web son productos que se presentan como páginas web, por lo que la participación de expertos y *gurús* de la usabilidad en páginas Web es imprescindible.

Las prestaciones del sistema de ayuda al usuario pueden restringirse a la asistencia en la utilización de determinado software, incluso se pueden añadir instrucciones que informen sobre cómo mejorar las posibilidades de recuperación de información. No obstante, carecería de sentido no aprovechar el potencial de las tecnologías para ofrecer al usuario nuevas prestaciones y mejorar los OPACs en su conjunto.

4. PROPUESTA PRÁCTICA DE SISTEMA DE AYUDA AL USUARIO DE UN OPAC

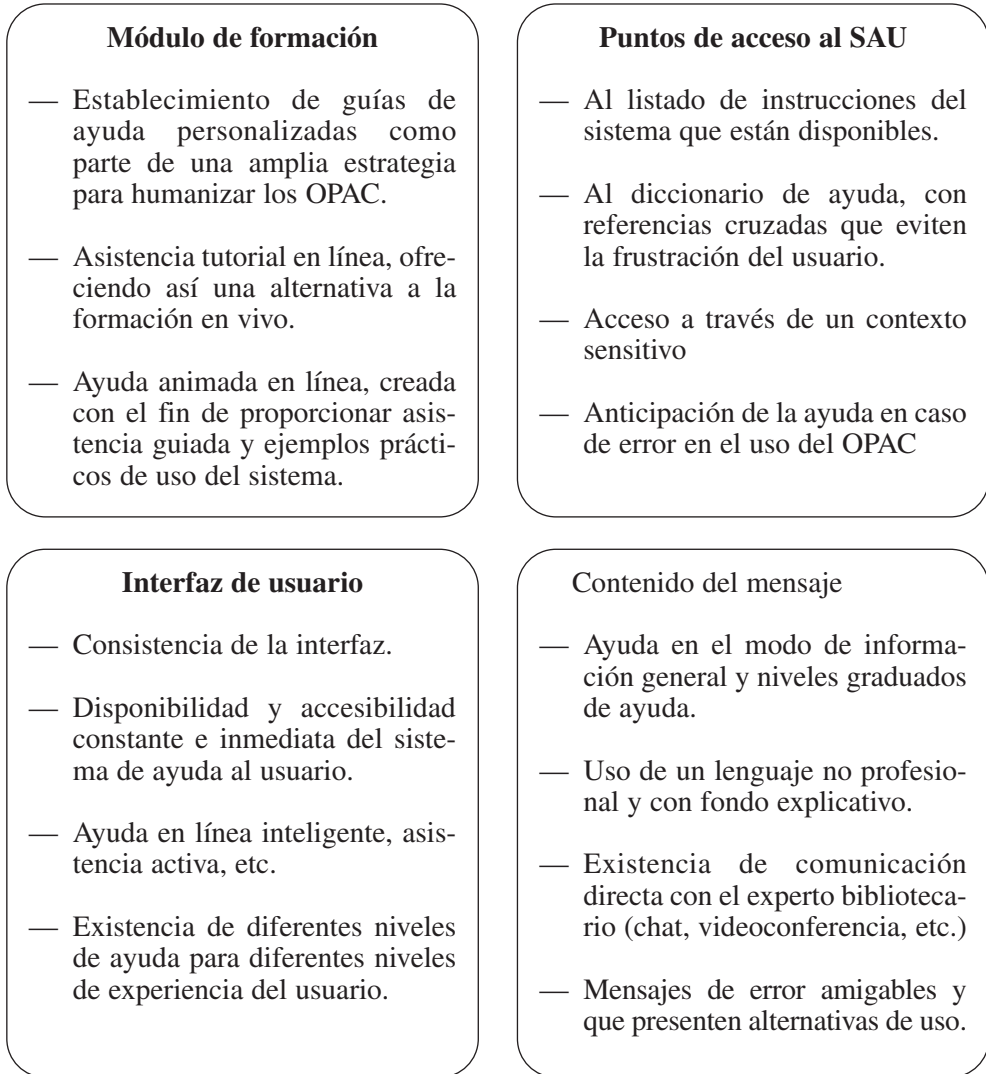
Frank White (1994), con el objetivo de evaluar la ayuda en línea del NOTIS-OPAC, presenta las funcionalidades del sistema de ayuda al usuario bajo cuatro secciones o grupos de prestaciones. Así, diferencia la formación del usuario, las funcionalidades de la interfaz, el diseño y colocación de los puntos de acceso a la ayuda en línea específica y el contenido y presentación de los mensajes de ayuda.

El estudio de esta distribución puede llevarnos a establecer un repertorio de prestaciones útiles (ver Figura 1) para mejorar las actuales funciones dentro del OPAC. De este modo, el sistema de ayuda no aparecería ya como un software que se crea o instala para la consulta por parte del usuario, a modo de un manual de instrucciones. Ahora, la interconexión de funcionalidades abarcaría los tres estamentos estructurales del OPAC: interfaz, motor de recuperación y base de datos.

Por lo tanto, sería conveniente revisar aspectos como la inclusión en los sistemas de asistencia en línea de un programa que contenga, por ejemplo, ayuda animada, acceso a guías de ayuda personalizadas, cursos interactivos en línea con participación de expertos bibliotecarios, ayuda en línea inteligente, diseño constructivo de la interfaz de usuario (poniendo el énfasis en asuntos como su consistencia, la elección de colores y de iconos, etc.) acceso a consultas *off-line*, conexión en línea con el servicio de referencia y utilización de sistemas expertos que ayuden la recuperación de información, decidiendo sobre el nivel de ayuda que el usuario necesita.

En este camino, y sin perder de vista el tipo de biblioteca a la que el OPAC pertenece (no será lo mismo un OPAC de una biblioteca universitaria que uno desarrollado para una biblioteca la sección infantil de una biblioteca pública), el diseño de la ayuda en línea deberá ocupar una parte importante en el trabajo de los creadores del software principal.

FIGURA 1
 FUNCIONALIDADES BÁSICAS DE UN SISTEMA
 DE AYUDA AL USUARIO DE UN OPAC



Para terminar, no deberíamos olvidar el importante papel que desempeña el tema de la coordinación de todos estos elementos, posibilidades técnicas y funcionalidades en general, en el momento de servir de asistencia útil al usuario en su trabajo con el OPAC.

El sistema de ayuda debe construirse siempre bajo las premisas de simplicidad, claridad, rapidez y accesibilidad permanente.

Hay que lograr que el usuario se familiarice cuanto antes con el manejo del OPAC para lo cual debemos presentarle la información en pantalla de manera que no se pierda; para esto utilizaremos técnicas nemotécnicas agrupadas a expresiones consistentes (dentro de un entorno de múltiples posibilidades gráficas e hipertextuales), facilidades de navegación a través de los resultados de sus búsquedas, ampliación de las posibilidades actuales de presentación de formatos y consulta de ejemplares relacionados temáticamente, etc. con la posibilidad de extender su búsqueda a otros catálogos bibliotecarios o comerciales.

El objetivo final de la propuesta de un nuevo sistema de ayuda al usuario ha de estar definitivamente enfocado a la discusión constructiva acerca de una adaptación progresiva de los nuevos avances tecnológicos a los proyectos de ejecución real dentro del OPAC.

5. REFLEXIÓN FINAL Y CONCLUSIONES

No se puede pasar por alto que unos estudios realizados veinte años atrás no nos pueden resolver los problemas presentes, sobre todo cuando parte de las soluciones necesitadas encuentran su apoyo en los avances conseguidos por las nuevas tecnologías de la información. No obstante, el impulso aportado por una y otra corriente teórica con respecto al concepto de ayuda en línea para un OPAC ha sido determinante para que, hoy en día los catálogos basados en web sean portadores de elementos mucho más amigables que los que incluían en sus comienzos.

Pensemos un momento cómo serían estas herramientas sin los componentes de asistencia que hoy conocemos. Está claro que se trata de una situación muy difícil de imaginar.

Como ya se ha comentado, la opción barajada por Kearsley (1988) está fundamentada en una exposición de motivos que toman como sustento el servicio al usuario para potenciar las funcionalidades del sistema de ayuda. Su expresión no delimita el concepto actual del sistema, sino que muy al contrario, sienta las bases para el establecimiento de una estructura cambiante y abierta a las múltiples mejoras que motiva el despliegue tecnológico y los estudios al respecto.

Es necesario establecer coordenadas conjuntas a las utilizadas para el diseño de otros sistemas construidos sobre estructuras basadas en la enseñanza y el aprendizaje electrónico, por ejemplo, sin olvidarnos de la implementación futura de nuevos conceptos de servicio y asistencia al usuario basados en el aprendizaje del propio sistema y en el apoyo constante del personal de referencia.

Muchas empresas compiten en el mercado de los sistemas automatizados de gestión bibliotecaria. Entre ellas, las empresas establecidas en Estados Unidos, nos ofrecen un paquete de software mucho más amplio de lo que hasta ahora hemos conocido y utilizado, y con unos recursos de asistencia al usuario bastante mejorados, muchos de ellos con influencias del llamado "espíritu Microsoft". Estas coincidencias con los sistemas de ayuda de paquetes ofimáticos, como puede ser *Microsoft® Office 2007* y su *Microsoft® Office Live* y *Office Online*, nos facilitan bastante las cosas (FAQs, ¿Qué es nuevo?, cursos de formación, *demos*, *How to...?*, etc). Por un lado, el usuario está ya familiarizado con su uso, lo que permite un rápido aprendizaje del sistema con muy poco esfuerzo.

Una idea heredada de los productos comerciales serían las herramientas que posibilitan un tipo de ayuda anticipativa, adelantándose a la petición del usuario, evitándole por tanto que pueda cometer algún tipo de error.

Pero volviendo al tema de los productos comerciales sobre los que trabajamos cada día en nuestros centros, es necesario advertir que éstos ofrecen una serie de prestaciones que están abiertas a múltiples posibilidades de configuración (léase opciones *MyLibrary*, *Context Sensitive Help*, etc.) por parte de la institución que lo adquiere, entre las que se encuentra, como es natural, la ayuda en línea del OPAC.

Por lo tanto, se hace obligatorio advertir a aquellos organismos superiores de evaluación y certificación de productos documentales sobre la obligatoria exigencia a los productores de software de un nivel mínimo de prestaciones asistenciales al usuario en la fabricación de los mismos, decisión que debe estar impulsada desde los propios centros que demandan estos servicios ya que, en definitiva, serán ellos quienes finalmente los utilicen.

Así pues, se puede concluir con lo siguiente:

- La postura defendida por Kearsley define bastante bien el concepto actual de sistema de ayuda, por lo que es necesario avanzar en esa idea sin desechar totalmente el espíritu de servicio al usuario defendido por las posturas contrarias. Buscar una solución que se posicione abiertamente a favor del avance y mejora de estos sistemas nos colocaría en la línea correcta para la construcción de una ayuda en línea “humanizada” y eficaz.
- Es necesario ser críticos con lo existente y buscar el camino para mejorarlo. Los sistemas de ayuda al usuario de los OPACs se muestran, en la mayor parte de los casos, insuficientemente contruidos de acuerdo a los grandes progresos realizados en otras áreas que no son las de la documentación.
- Los sistemas de ayuda en línea de los nuevos productos documentales deberían permitir un amplio abanico de configuración personal. En esta línea, y sólo con el apoyo y concienciación de la comunidad bibliotecaria, se puede definir una idea de OPAC autoconfigurable dependiendo del organismo o institución al que va a servir, y por lo tanto, adaptable también al amplio abanico de usuarios que lo utilizará.

6. REFERENCIAS

- BORGMAN, Christine L. “Why are online catalogs still hard to use?” *Journal of the American Society for Information Science*, vol. 47, nº 7, 1996, p. 493-503.
- BOSS, Richard W. Library Portals. En: *Public Library Association Tech Notes* [en línea]. Chicago: American Library Association, 2005 [Consulta 21 septiembre 2006]. Disponible en Web: <http://www.ala.org/ala/lita/litamembership/litaigs/internetportals/ipig.htm>
- CARDEN, Mark. “Library information within the enterprise portal”. En: *ELAG 2004, Interoperability: new challenges and solutions, 28th Library System*

- Seminar, Trondheim (Norway), 9 - 11 June 2004*. Trondheim (Noruega): European Library Automation Group, 2005.
- COOVERT, Cheryl. Library Portal and Subject Gateways. En: *LIS 638 Course Project*. Lexington (KY), University of Kentucky, 2005 [Consulta 25 septiembre 2006]. Disponible en Web: <http://sweb.uky.edu/~clcoov0/cp5.htm>
- EVANS, Sarah E. "The catalog as portal to the Internet" [en línea]. En: *Proceedings of the Bicentennial Conference on Bibliographic Control for the New Millennium: Confronting the Challenges of Networked Resources and the Web*, Washington, D.C., Library of Congress, Cataloging Distribution Service, 2001, p. 21-37. [Consulta 10 septiembre 2006]. Disponible en Web: http://www.loc.gov/catdir/bib-control/thomas_paper.html
- FRANKEL, Valerie L. and BALCI, Osman. An online assistance system for the simulation model development environment. *International Journal of Man-Machine Studies*, 31, 1989, p. 699-716
- HILDRETH, Charles R. "Online Public Access Catalogs: The User Interface. Dublin, Ohio: OCLC Online Computer Literacy Center. 1982.
- HILDRETH, Charles R. "Online Library Catalogues as Information Retrieval Systems: What Can We Learn From Research?" En: *Going for Gold. Proceedings of the Silver Jubilee Conference of the City University's Department of Information Science*, January 16, 1987, The City University, London. Penny A. Yates-Mercer, ed. London: Taylor Graham. 1988, p. 9-25.
- HILDRETH, Charles R. "The GUI OPAC: Approach with Caution" [en línea]. *The Public-Access Computer Systems Review*, vol. 6, n° 5, 1995 [Consulta: 14 marzo 2001]. Disponible en Web: <http://epress.lib.uh.edu/pr/v6/n5/hild6n5.html>
- KEARSLEY, Greg. *Online help systems: design and implementation*. Noorwood, NJ : Ablex, 1988
- MATTHEWS, M. USCSH: an active intelligent assistance system. *Artificial-Intelligence-Review*. 14 (1-2) Apr. 2000, p.121-41
- MENDELSON, J. Human help at OPAC terminals is user friendly: a preliminary study. *RQ*, 34 (2), Winter 1994, p. 173-190
- ORTIZ-REPISO, Virginia; MOSCOSO, Purificación. Web-based OPACs: Between tradition and innovation. *Information Technology and Libraries*, June 1999, vol. 18, n° 2, p. 68-77.
- MOSCOSO, Purificación. Análisis y evaluación de catálogos automatizados de acceso público en entorno Web. *Revista Española de Documentación Científica*, 21, (1), p. 57-75.
- UNIVERSITY OF LEICESTER, University Library [en línea]: ELITE Project: Home Page (2001) <<http://www.le.ac.uk/li/distance/eliteproject/index.htm>> [Consulta: 13 Abril 1998]
- WHITE, Frank. An evaluation of online help for the NOTIS OPAC. *Library Software Review*. V. 13 (1), Spring, 1994, p. 4-17
- YEE, Martha M. LAYNE, Sara Shatford. *Improving online public catalogs*. Chicago [etc.] : American Library Association, 1998. XIII, 220 p.