

# INFORME TÉCNICO

## INNOVACIÓN, EFICIENCIA Y TECNOLOGÍA EN OCLC: EL RETO DE LOS NUEVOS USUARIOS

Ricardo Éito-Brun

Informe sobre OCLC con motivo de su reunión *Europe, Middle East and Africa Regional Council (EMEARC 2016)* que se celebrará en Madrid, los días 1-2 de marzo de 2016

### 1. Introducción

En el entorno bibliotecario, el uso de las tecnologías de la información como medio para prestar nuevos servicios a los usuarios y garantizar la eficiencia de los procesos de trabajo está asociado a entidades como OCLC. Creada en 1967 como una asociación cooperativa de investigación y servicios informáticos para bibliotecas sin ánimo de lucro, en la actualidad cuenta con 72.000 miembros en 170 países, entre los que no sólo se encuentran bibliotecas, sino también archivos y museos.

OCLC ha diseñado numerosos servicios innovadores, y ha liderado las principales iniciativas en el uso de las tecnologías de la información para aumentar la eficacia y facilitar la colaboración en bibliotecas. Si se revisa la historia, esta entidad no sólo creó la primera gran *bibliographic utility* mundial, coordinando el esfuerzo de una gran red de bibliotecas para optimizar y reducir los costes de catalogación aplicando lo que entonces eran tecnologías novedosas como el formato MARC o el proceso de datos online.

OCLC también impulsó y lideró numerosas iniciativas hoy ampliamente adoptadas por la comunidad bibliotecaria: el

catálogo colectivo *WorldCat.org*, el sistema de metadatos *Dublin Core*, la automatización del acceso a la clasificación Dewey, o software para la gestión de colecciones digitales (*CONTENTdm*) (figura 1) o para la prestación de servicios de referencia digital (plataforma *QuestionPoint*) (figura 2). La oferta de productos de OCLC cubre las necesidades de las bibliotecas con soluciones modulares como *WorldShare*, que responde a las necesidades de colaboración que precisan los centros para garantizar la eficiencia de sus servicios, y que facilita la gestión de colecciones, de metadatos, la adquisición, préstamo inter-bibliotecario, acceso, etc.

OCLC materializa su misión de promover el acceso a la información, reducir costes gracias a la colaboración, y ofrecer servicios innovadores a sus usuarios

De todas estas soluciones de OCLC, probablemente la más conocida sea *WorldCat.org*. Constituye el mayor catálogo colectivo del mundo con más de 347 millones de registros bibliográficos que corresponden a 2.300 millones de volúmenes. El hecho de que más de la mitad de estos registros estén creados en idiomas distintos al inglés, demuestra su carácter internacional. El alcance de *WorldCat.org* amplía el concepto tradicional de catálogo bibliotecario, al incorporar registros que no sólo se corresponden con monografías. Se pueden recuperar artículos de revistas académicas y científico-técnicas. Más de la mitad de los registros de *WorldCat.org* describen documentos que no son monografías.

*WorldCat.org* está disponible en abierto vía el url:

<https://www.worldcat.org>

Su crecimiento, que puede observarse en tiempo real (figura 3) demuestra el carácter dinámico y la capacidad de la red OCLC.

Mediante estas soluciones OCLC materializa su misión de promover el acceso a

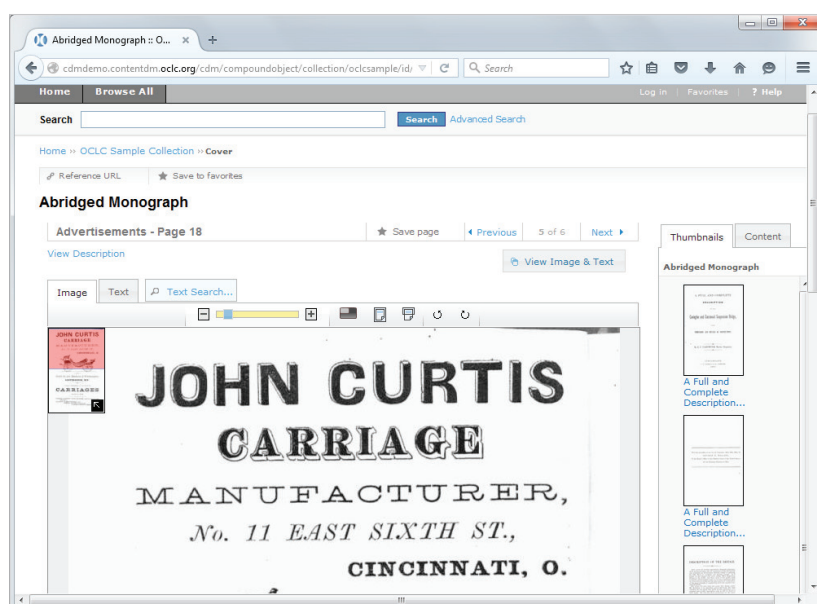


Figura 1. La oferta de productos de OCLC incluye numerosos productos, entre ellos *CONTENTdm*, para la gestión de repositorios digitales

la información, reducir costes gracias a la colaboración, y ofrecer servicios innovadores a sus usuarios.

## 2. Esfuerzo continuo en innovación

OCLC realiza de forma sistemática una gran inversión en innovación y desarrollo de nuevos productos y servicios a partir del análisis de las necesidades planteadas por su comunidad de usuarios y de las tendencias identificadas en la sociedad.

En esta línea, la división *OCLC Research* viene elaborando desde 2003 estudios sobre el consumo de información, monitorizando el comportamiento, la percepción y la actitud de los usuarios frente a los servicios online. Los estudios no se centran únicamente en los servicios que ofrecen las bibliotecas: también se analizan motores de búsqueda como *Google* y plataformas de comercio-e como *Amazon*, por citar dos ejemplos conocidos.

Los informes de investigación de *OCLC* son una fuente de información muy relevante para conocer las tendencias y retos que debe afrontar la comunidad bibliotecaria. Como ejemplo, el último año se publicaron, entre otros:

- *At a tipping point: Education, learning and libraries*, donde se analiza la transformación de la educación y sus consecuencias para las bibliotecas;
- *Reordering Ranganathan: Shifting user behaviors, shifting priorities*, en el que se evalúa la aplicabilidad actual de los cinco principios de S.R. Ranganathan;
- *Meeting the challenge: Optimizing your library's return on technology investment*, donde se recogen casos de estudio centrados en la justificación de la inversión en tecnologías y el retorno de la inversión.

Estos informes analizan el contexto actual, caracterizado por el exceso de información y por una comunidad de usuarios continuamente conectada a la Red, y en el que sin embargo se producen situaciones paradójicas. Por ejemplo, el número creciente de usuarios de la Web o de los servicios de educación superior online no se corresponde —como podría pensarse— con un número creciente de usuarios de los servicios online de las bibliotecas. ¿De qué manera debe posicionarse la biblioteca ante este *cambio de contexto* en el que prima la elección del usuario frente a los métodos tradicionales de acceso a la información o, en otras palabras, *la conveniencia del usuario frente a la perfección del servicio*? De este análisis se derivan conclusiones que afectan a las soluciones tecnológicas dirigidas a las bi-

bliotecas. Éstas no son sólo un medio alternativo de ofrecer servicios, sino que están llamadas a constituir la interfaz principal entre los usuarios y la información.

Otro concepto interesante tratado en los informes de investigación *OCLC* se refiere a la necesidad de medir la atención de los usuarios para valorar nuestros servicios. Existen estudios que demuestran cierta falta de consciencia —por parte de los usuarios potenciales— de los servicios que pueden ofrecerles las bibliotecas. De allí que la captación y monitorización de la atención de los usuarios se convierta en una

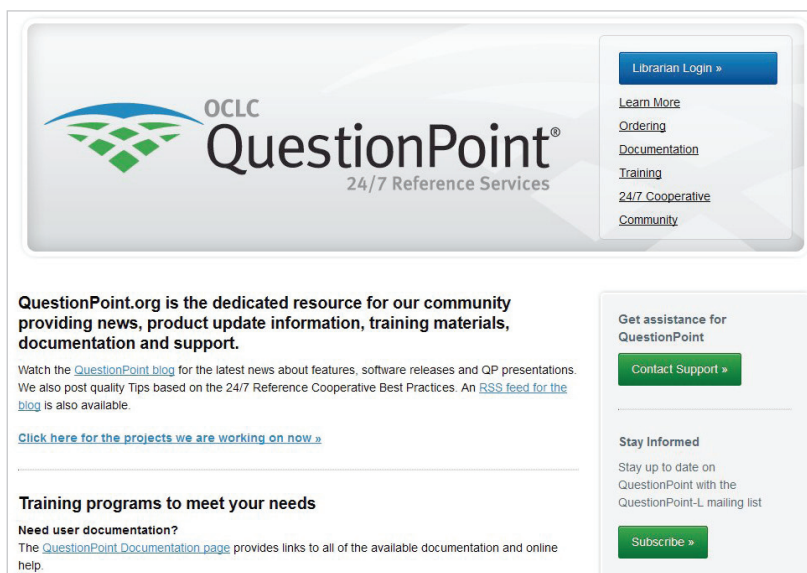


Figura 2. *QuestionPoint.org* es un servicio de referencia que proporciona noticias, información de productos, y materiales, documentación y apoyo a la formación

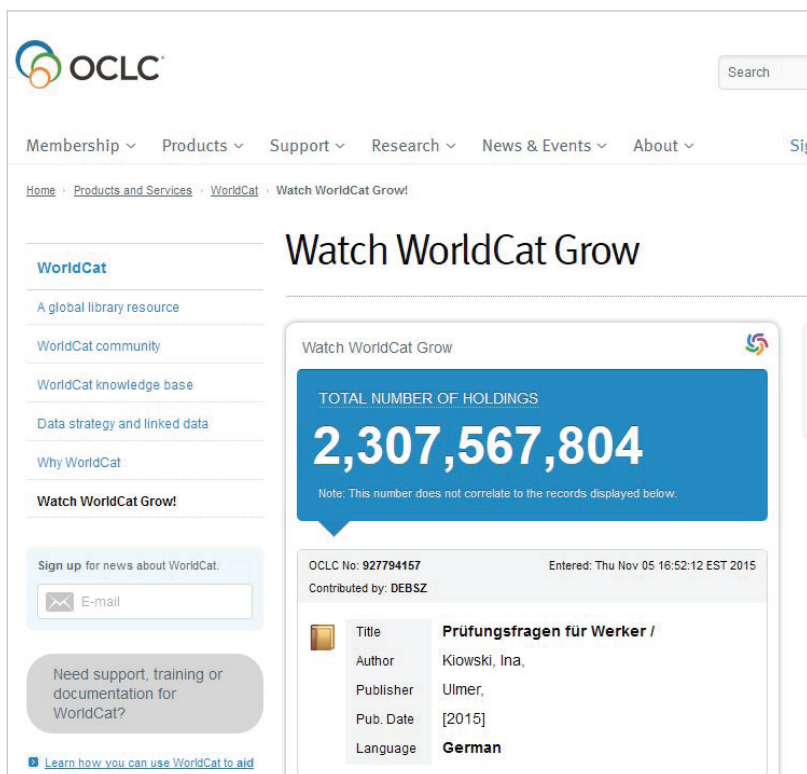


Figura 3. *WorldCat.org* es el catálogo colectivo más grande. La página reproducida se actualiza cada ocho segundos para dar la última estadística de los volúmenes que lo integran. <https://www.oclc.org/worldcat/watch-worldcat-grow.en.html>

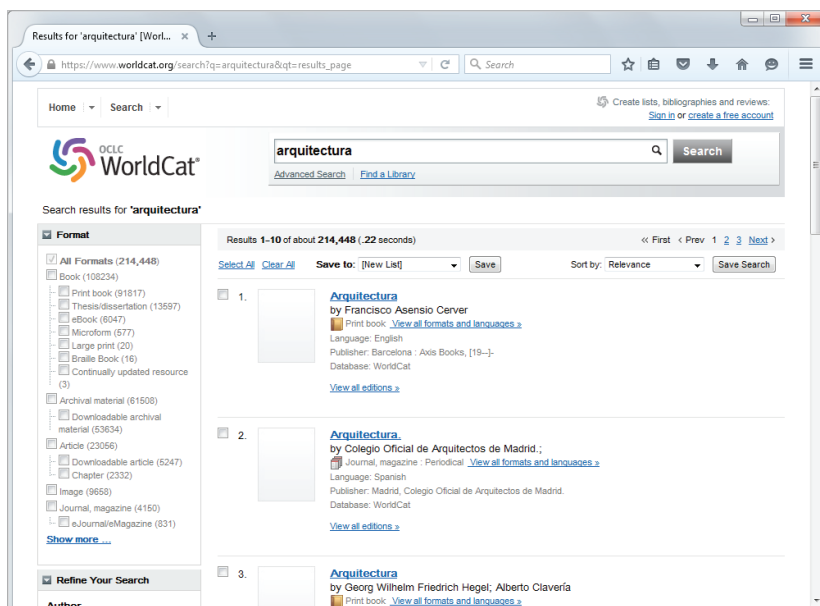


Figura 4. WorldCat.org da acceso a materiales de distinto tipo, no sólo monografías, y en muchos idiomas

actividad necesaria. No importa cuán extensa sea la colección o las competencias de su personal, si los usuarios potenciales no hacen uso de ellas. Las bibliotecas deben llegar al mayor número de usuarios que sea posible, reforzar su presencia, y *conectarse* con otros servicios que puedan ser más populares o utilizados con más frecuencia por la comunidad de usuarios objetivo.

“OCLC Research viene desarrollando desde 2003 estudios sobre el consumo de información, monitorizando el comportamiento, la percepción y la actitud de los usuarios frente a los servicios online”

Esta línea estratégica se analiza en el segundo de los estudios antes citados, *Reordering Ranganathan*, donde se describe el caso de un centro que desarrolló un proyecto para enlazar sus contenidos digitales con servicios externos. Pudo observarse un incremento significativo (multiplicado por cinco) debido a las visitas recibidas por su colección digital procedentes de *Wikipedia*. En palabras de los autores, “este incremento de las visitas no puede atribuirse únicamente al hecho de haberse dirigido a lo que podría considerarse como *una nueva audiencia*, sino también al haber facilitado el acceso o el camino entre los usuarios y los recursos”. Se trata de crear nuevas opciones, de forma que los usuarios utilicen sus opciones favoritas de acceso a la información para —a través de ellas— llegar a la colección digital de la biblioteca.

Las soluciones al complejo reto de dar visibilidad a los recursos y servicios de la biblioteca a través de plataformas externas (entre ellas *Google Scholar*, sistemas de formación online o incluso grandes bases de datos comerciales de artículos científico-técnicos) se han incorporado a *WorldCat.org* con sus capacidades de sindicación. En esta línea, el tercer informe recoge la experiencia de la biblioteca de la

*Universidad de Utrecht*, o la una biblioteca universitaria norteamericana para la cual, la adopción de *OCLC WorldShare Management Services*, supuso un ahorro de 150.000 dólares.

Las conclusiones de estas líneas de investigación de OCLC demuestran que, cuando un gran número de usuarios adopta nuevos servicios, cambia su comportamiento o se fija nuevas expectativas, se están creando oportunidades para aquellas organizaciones que sean capaces de reconocer el cambio y actuar en consecuencia. De igual forma que la tecnología cambia a los usuarios, los centros deben también cambiar y revisar su misión de forma proactiva.

Las actividades de investigación llevadas a cabo por OCLC demuestran una continua atención a los cambios que se producen en la comunidad de usuarios. La aproximación seguida en estos informes

nos da una visión de las líneas de trabajo e investigación que mantiene OCLC, y que combinan las mejores prácticas y el conocimiento adquirido por la comunidad bibliotecaria con el pragmatismo, la búsqueda de la eficiencia, la racionalización de las inversiones y la vocación de dar servicio a usuarios con nuevas necesidades de acceso a la información. Todos ellos aspectos claves que deben guiar la definición de la política y de la estrategia de los centros. Y aspectos que serán objeto de discusión en la próxima conferencia EMEARC que se celebrará en Madrid en marzo de 2016.

“La generación de nativos digitales exige que los centros trabajen con nuevas herramientas, definan nuevos procesos y colaboren de forma diferente”

### 3. EMEARC, Madrid, 1 y 2 de marzo de 2016

La lista de productos y servicios de OCLC no es sólo el resultado del enfoque basado en la aplicación de tecnologías innovadoras y en la búsqueda de la eficiencia a través de la colaboración. Es también consecuencia de la investigación sistemática descrita en el apartado anterior, y de la experiencia adquirida por OCLC mediante la interacción sistemática con una amplia comunidad internacional de usuarios.

Un evento fundamental para mantener esta interacción es *Europe, Middle East and Africa Regional Council (EMEARC)*. Está dirigido a los responsables de las instituciones miembros de OCLC que quieren adelantarse a las necesidades actuales de sus usuarios.

El próximo evento EMEARC se celebrará los días 1 y 2 de marzo en Madrid, bajo el título “*La generación selfie: sus vidas digitales, espacios sociales y necesidades educativas*”. En este encuentro se debatirán los retos que las bibliotecas,

archivos y museos deben afrontar para dar respuesta a una comunidad de usuarios cuya interacción con las tecnologías de información y con la Web presentan unos rasgos diferentes al patrón que se ha seguido hasta ahora.

Con el término ‘generación selfie’ se define la ola de jóvenes que crecen no sólo conociendo internet, sino viviendo abiertamente en ella. Cuando llegan a la madurez y ocupan su lugar en la sociedad y en la educación superior, ¿qué se puede aprender sobre ellos y sobre el entorno en el que desarrollan sus acciones para ofrecerles servicios útiles ahora y en el futuro?

Los selfies se han convertido en una forma vital de autoexpresión, como la ropa o el peinado. Definen una generación que está dispuesta a proyectar su imagen y sus opiniones a audiencias masivas y juzgar su popularidad por el número de ‘me gusta’ que reciben. Tienen propensión a compartir, incluso en exceso, por los medios sociales. Reclaman el mundo digital como propio adquiriendo los conocimientos técnicos que necesitan a una edad cada vez más temprana. Los educadores no pueden adaptar sus planes de estudio lo suficientemente rápido para estos jóvenes entusiastas. Clubs de programación y fines de semana de *hacking* les proporcionan los conocimientos de programación necesarios para influir en cómo se configura la Web. La reunión EMEARC de OCLC de este año explorará cómo atender las necesidades de la “generación selfie”, cuando su relación con los temas digitales es fundamentalmente diferente de la nuestra.

Por ejemplo, Madrid cuenta con una de las primeras y más importantes galerías del mundo dedicada a *instagramers*. ¿Qué mejor lugar para explorar cómo plataformas de medios sociales tales como *Instagram*, *Pinterest*, *Twitter*, *Tumblr* y *YouTube* se han convertido en el lugar de encuentro de millones de personas para grabar y difundir historias, intereses e ideas?

Las bibliotecas, archivos y museos se conectan a estas plataformas para atraer a la “generación selfie” y llamar su atención sobre sus servicios, colecciones y conocimiento almacenado. En algunos casos, esas plataformas pueden parecer habitaciones vacías, donde la reacción y la interacción son limitadas, pero en otros muchos observamos como conte-

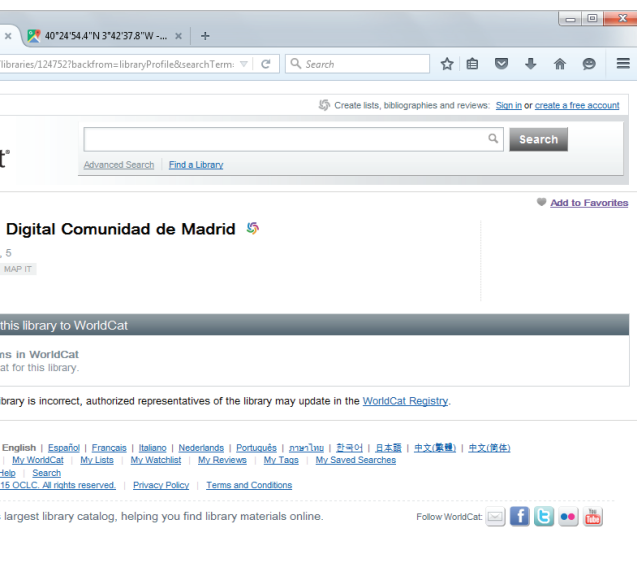


Figura 5. Ejemplo de ficha de biblioteca integrante de WorldCat.org

nidos e ideas se transmiten de forma viral, capturan la imaginación del público y sacan a la luz personas y marcas. Al tiempo que nos vamos familiarizando con esas herramientas, en EMEARC se aprovechará la experiencia de expertos de la industria que expondrán lo que debemos hacer y lo que no en estos importantes espacios.

Sin lugar a dudas, la generación de nativos digitales exige que los centros trabajen con nuevas herramientas, definan nuevos procesos y colaboren de forma diferente. Estos aspectos serán el objeto de la próxima EMEARC, donde la comunidad bibliotecaria podrá participar y conocer el trabajo desarrollado por OCLC en este nuevo contexto.

La información sobre el evento está disponible en: <http://www.OCLC.org/events/2016/emea-annual-2016/emea-2016.en.html>

La inscripción ya puede hacerse a través del sitio web: <https://www.eventbrite.co.uk/e/emea-regional-council-meeting-2016-the-selfie-generation-registration-19162458429?discount=emearcesp>

Las 100 primeras bibliotecas de España que se inscriban antes el 31 de diciembre 2015, tendrán una entrada gratuita a la conferencia (esta invitación gratuita sólo se aplica a una persona por institución).

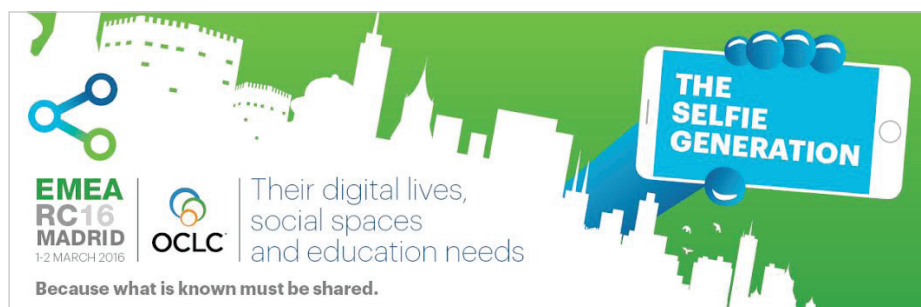


Figura 6. A la conferencia EMEARC de OCLC, 1 y 2 de marzo de 2016, en Madrid, se esperan 300 asistentes

Para información adicional sobre la conferencia, ponerse en contacto con:

Maryvonne Enjolras  
Regional Director, OCLC - EMEA  
Móvil: +34-673 837 199  
Tel.: +34-915 466 164  
[maryvonne.enjolras@oclc.org](mailto:maryvonne.enjolras@oclc.org)  
Skype: oclc-maryvonne  
<http://www.oclc.org>