

# Perceptions 2017. Encuesta internacional sobre automatización de bibliotecas

*Perceptions 2017: An international survey of library automation*

**Marshall Breeding**

**Breeding, Marshall** (2018). "Perceptions 2017. Encuesta internacional sobre automatización de bibliotecas". *Anuario ThinkEPI*, v. 12, pp. 56-76.

<https://doi.org/10.3145/thinkepi.2018.05>



**Resumen:** Resultados de una encuesta realizada online, contestada por 3.992 bibliotecas de 87 países, describiendo y puntuando sus experiencias con 127 sistemas de gestión bibliotecaria, tanto comerciales como de código abierto. La encuesta estuvo abierta desde noviembre de 2017 a febrero de 2018. Los productos mejor clasificados en sus categorías respectivas fueron: *Apollo (Biblionix)*, *ByWater Solutions*, *Alma (Ex Libris)*, *Polaris*, *Symphony (SirsiDynix)* y *Opals*. El informe presentado aquí es una traducción y adaptación del original inglés que el autor publicó el 17 de marzo de 2018 en su web: <http://librarytechnology.org/perceptions/2017>

**Palabras clave:** Encuesta; Estudio; Informe; Evaluación; Clasificación; Software; Sistemas bibliotecarios; Productos de automatización; Empresas; Bibliotecas públicas; Bibliotecas universitarias; Bibliotecas académicas; Bibliotecas escolares;

Hábitos; Tendencias.

**Abstract:** Results are presented of an online survey answered by 3,992 libraries in 87 countries between November 2017 and February 2018, based on their experiences with a total of 127 integrated library systems (ILS), both commercial and open source. The best products classified in their respective category analysed were *Apollo (Biblionix)*, *ByWater Solutions*, *Alma (Ex Libris)*, *Polaris*, *Symphony (SirsiDynix)*, and *Opals*. The original English report was published on March 17th, 2018 on the author's website: <http://librarytechnology.org/perceptions/2017>

**Keywords:** Survey; Study; Report; Evaluation; Classification; Ranking; Software; Library systems; ILS; Automation products; Business; Public libraries; University libraries; Academic libraries; School libraries; Habits; Trends.

## 1. Introducción

Esta 11ª edición de la *Encuesta Internacional de Automatización de Bibliotecas* presenta los últimos datos sobre cómo las bibliotecas perciben la efectividad de los sistemas bibliotecarios de los cuales dependen para sus operaciones diarias y para atender las necesidades de sus usuarios. Este informe presenta e interpreta las respuestas a la encuesta recopiladas desde noviembre de 2017 hasta febrero de 2018. La encuesta se enfoca principalmente a los sistemas integrados de biblioteca (ILS) y plataformas de servicios bibliotecarios, que son las aplicaciones utilizadas para adquirir, describir, administrar y proporcionar acceso a las colecciones. También evalúa la calidad del soporte, ayuda técnica o atención al usuario proporcionada por el proveedor respectivo, analiza el interés de las bibliotecas en migrar a otros programas, y transmite las actitudes captadas respecto las alternativas de código abierto.

Las bibliotecas realizan grandes inversiones en productos estratégicos de automatización, tanto en la implementación inicial como en las cuotas anuales de soporte técnico, mantenimiento de software y otros servicios. Dependen de estos productos para realizar sus tareas diarias y ofrecer acceso a sus colecciones y servicios de forma eficiente. Este informe les permite beneficiarse de las percepciones de sus colegas sobre la calidad de los sistemas de automatización, así como sobre el funcionamiento de las empresas que los producen, los actualizan y dan servicio de mantenimiento.

Las bibliotecas que necesitan sustituir de forma inmediata su sistema actual o que están en proceso de llevar a cabo cambios estratégicos más a largo plazo, se pueden beneficiar de la información procedente de diversas fuentes para evaluar sus opciones. La documentación técnica de los proveedores, los materiales de marketing, las demostraciones de productos, las declaraciones sobre el producto y listas detalladas de funciones constituyen fuentes de información que ayudarán a las bibliotecas a evaluar los productos de automatización. Pero, como es natural, los vendedores en general destacan sólo lo positivo en la información y documentación sobre sus productos.

Otra información importante que ofrecen las bibliotecas es su experiencia directa con productos y vendedores. La encuesta intenta medir las percepciones de las bibliotecas sobre sus actuales productos de automatización, las empresas que los ofrecen y registrar sus intenciones sobre opciones para futuras migraciones. También explora el interés sobre los sistemas de automatización en código abierto, tema clave para este sector industrial.

A través de un gran número de respuestas, el informe agrupa la experiencia de muchas bibliotecas para crear un conjunto de resultados bastante significativos sobre su experiencia colectiva con este conjunto de productos y servicios.

La encuesta sólo permitía recibir una respuesta por biblioteca y por individuo. De esta forma se asegura que ninguna biblioteca o persona distorsione los resultados. Como parte de la rutina de validación, la programación de la encuesta comprueba que no existan respuestas repetidas desde una dirección de correo-e o de un número de registro en la base de datos de bibliotecas:

<https://librarytechnology.org/libraries>

Este informe es una publicación original de *Library Technology Guides* y no está previsto que aparezca en ninguna versión impresa, aparte de ésta del *Anuario ThinkEPI*. Por favor dirija cualquier comentario o consulta al autor:

<https://librarytechnology.org/message-send.pl?to=1>

Esta encuesta es el resultado del interés del autor por conocer las tendencias de la industria de la automatización de bibliotecas. Es un complemento del informe anual *Library Systems Report*,

<https://librarytechnology.org/industryreports>

del mismo autor, que se publicó entre 2002 y 2012 en *Library Journal*:

<https://lj.libraryjournal.com>

y desde 2013 en *American Libraries*:

<http://www.americanlibrariesmagazine.org>

*Library Systems Report* recoge información ofrecida por las empresas que venden productos y servicios bibliotecarios; en cambio este *Perceptions: An international survey of library automation* recopila los datos comunicados por las bibliotecas.

## 2. Información general sobre la encuesta

Este año 2017 completaron la encuesta 3.992 bibliotecas, recopilando datos suficientes como para poder analizar por separado cada categoría, tipo y tamaño de biblioteca concreta. Las bibliotecas de diferentes tamaños y tipos aportan diferentes expectativas a sus sistemas, por lo que es esencial segmentar los resultados de la encuesta para hacer comparaciones significativas y extraer tendencias. Los requisitos funcionales de bibliotecas públicas, académicas, escolares, etc., se superponen en cierta medida, pero en determinados aspectos cada una tiene una funcionalidad distintiva, si no contradictoria. Algunos de los productos representados en la encuesta han sido diseñados

para sectores específicos. Para aquellos utilizados por múltiples tipos de bibliotecas, el análisis de los resultados por tamaño y tipo de organización brinda la oportunidad de observar diferencias en la satisfacción entre cada categoría.

Este informe 2017 de percepciones sobre automatización de bibliotecas proporciona clasificaciones evaluativas enviadas por personas que representan a 3.992 bibliotecas de 87 países que describen experiencias con 127 productos de automatización, tanto de sistemas propietarios como de código abierto. Los resultados de la encuesta incluyen 1.050 comentarios, declaraciones francas tanto positivas como negativas, sobre los productos y las empresas involucradas o declaraciones de intenciones sobre los futuros planes de automatización. Este informe analiza los resultados de la encuesta, presenta varias tablas estadísticas basadas en los datos recopilados y ofrece algunas observaciones iniciales. Su objetivo es dar información a las bibliotecas en los momentos que pueden estar evaluando opciones para sus sistemas bibliotecarios, así como a las empresas que suministran esos productos y servicios como crítica constructiva que ayude a orientar las mejoras.

---

**“Las bibliotecas de menor tamaño muestran mayor nivel de satisfacción con sus productos y proveedores, en contraste con las bibliotecas grandes, que son más severas en sus juicios”**

---

### **Confidencialidad y anonimato**

La encuesta preserva el anonimato de las personas que responden y de las instituciones con las que están asociadas. Aunque los registros de respuesta contienen datos que identifican a la institución y al personal de respuesta, se toman medidas estrictas para proteger estos datos. Sólo el administrador de la encuesta tiene acceso a los registros de respuesta de la encuesta en bruto. Las tablas de resúmenes estadísticos, informes interactivos e informes textuales están diseñados para que nunca se puedan desvelar identidades de individuos o instituciones. Se publican todos los comentarios de texto incluidos en las respuestas, pero desprovistos de cualquier dato identificativo. Se conservan aparte los comentarios originales de las respuestas, y se trabaja con un duplicado anonimizado. Los nombres e instituciones se reemplazan con el símbolo [...].

### **Crítica constructiva**

Otro objetivo de este informe es proporcionar información útil también a las empresas

fabricantes de software de automatización de bibliotecas. Aunque algunas de ellas lleven a cabo sus propias medidas de satisfacción de los clientes, este informe puede mostrar percepciones muy diferentes de las encuestas internas. Las clasificaciones en cada categoría y los comentarios ofrecen datos útiles para ayudarlas a fijarse en áreas que podrían tener problemas y así pueden realizar los cambios necesarios para mejorar sus productos, u orientar futuros desarrollos.

### **Advertencias**

Al interpretar las estadísticas debe tenerse en cuenta que, en general, las bibliotecas más grandes y complejas no evalúan sus sistemas de automatización tan favorablemente como las bibliotecas pequeñas, como ya dijimos anteriormente.

Los resultados de esta encuesta serán de utilidad a las bibliotecas cuando planifiquen sus estrategias tecnológicas o evalúen productos específicos. La opinión de las otras bibliotecas sobre los productos que usan les ayudará a tomar las decisiones correctas durante el proceso de análisis de opciones y adquisición, pero los datos y los comentarios expuestos aquí deben relativizarse. La encuesta refleja las respuestas de un gran número de bibliotecas que han implementado estos productos, pero no aporta conclusiones taxativas. Debe utilizarse como un instrumento que ayuda a resolver posibles dudas. Por ejemplo, es normal que las bibliotecas no muestren un nivel alto de satisfacción, sobre todo las más grandes y con requerimientos más complejos. Éstas ponen en marcha todos los elementos de un sistema de automatización y en un momento dado pueden tener problemas pendientes que impidan valoraciones altas en la encuesta. Un producto dado puede tener una valoración muy buena para un determinado sector de bibliotecas, pero quizá no tan buena para bibliotecas con requerimientos diferentes.

### **Agradecimiento**

Agradezco el tiempo otorgado por todas las bibliotecas que respondieron la encuesta tanto este año como en los anteriores. Cada respuesta contribuye a un creciente conjunto de datos disponibles para que la comunidad bibliotecaria explore la situación mientras consideran sus opciones con respecto a estos productos estratégicos. Las bibliotecas siempre han dependido de las recomendaciones de sus pares a medida que toman decisiones sobre los sistemas. Esta encuesta ofrece una agregación masiva de datos que puede complementar conversaciones más profundas que las bibliotecas que consideran cambiar de sistema pueden tener con sitios de referencia específicos.

### 3. Datos demográficos de la encuesta

El país con mayor representación ha sido Estados Unidos (2.985 respuestas), seguido de Canadá (246), Australia (179), Reino Unido (124), España (55), Suecia (28) y Nueva Zelanda (35). Aunque, como en años anteriores, la mayoría de las respuestas continúan procediendo de bibliotecas de países de lengua inglesa, esta encuesta aspira a alcanzar nivel internacional. Además de en inglés, el formulario se presentó en español (traducido por Nieves González-Fernández-Villavicencio), francés (traducido por Alexandre Lemaire), alemán (traducido por Susanne Schuster), italiano (traducido por Andrea Marchitelli) y finés (traducido por Petri Tonteri).

Los países de habla hispana que han rellenado la encuesta en español han sido España (55 respuestas), Argentina (12), Chile (7), Colombia (4), México (1), Venezuela (3) y Uruguay (1). De un total de 3.992 respuestas, 1.006 (25,2 %) proceden de fuera de los Estados Unidos.

Se recibieron datos de 127 sistemas integrados de biblioteca (ILS). En la tabla 2 se muestran los que en la encuesta estuvieron representados al menos por 20 bibliotecas. En la encuesta figuran también otros productos menos representados. Los que tenían menos de 10 bibliotecas no aparecen en la tabla estadística principal, pero sus datos se pueden ver en los informes de productos ILS:

<https://librarytechnology.org/perceptions/2017/product-select.pl>

### 4. Resultados

En el análisis de los resultados de la encuesta de este año aparecen algunos temas interesantes:

- Las grandes bibliotecas de todo tipo tienen requisitos más complejos y evalúan sus sistemas en una escala mucho más dura que las organizaciones pequeñas.

**Tabla 1. Tamaño de las colecciones de las bibliotecas que respondieron dando este dato**

Cantidad	más de	menos de
386	0	10.000
1.269	10.001	50.000
504	50.001	100.000
603	100.001	250.000
414	250.001	500.000
272	500.001	1.000.000
412	1.000.001	10.000.000
21	10.000.001	
111	Sin datos del tamaño de la colección	
3.992	Total de todas las categorías	

- Los sistemas bibliotecarios integrados convencionales (ILS o *integrated library systems*) aún dominan en las bibliotecas públicas. Las puntuaciones más altas se han dado a los productos propietarios de gran tamaño y a aquellos basados en software de código abierto que cuentan con soporte comercial en la categoría de tamaño mediano. Las bibliotecas públicas pequeñas y muy pequeñas también favorecieron los productos propietarios de ILS.
- En el sector de la biblioteca académica, los resultados revelan patrones interesantes con respecto a la nueva generación de plataformas de servicios bibliotecarios. Estos productos recibieron buenas calificaciones en la mayoría de las categorías, pero se perciben como menos capaces de gestionar los materiales impresos que los productos ILS clásicos.
- Las bibliotecas pequeñas otorgan puntuaciones superlativas a los productos que pueden cumplir sus requisitos básicos, sin funciones complejas que no necesitan.

### Modelos y tendencias de migración

En la encuesta las bibliotecas pueden indicar si tienen intención de migrar a un sistema

**Tabla 2. Respuestas obtenidas sobre cada producto**

Producto	n
<i>Symphony</i>	536
<i>Sierra</i>	422
<i>Destiny</i>	313
<i>Polaris</i>	267
<i>Opals</i>	263
<i>Alma</i>	260
<i>Koha -- ByWater Solutions</i>	175
<i>WorldShare Management Services</i>	142
<i>Apollo</i>	134
<i>AGent Verso</i>	133
<i>Horizon</i>	133
<i>Voyager</i>	119
<i>Aleph 500</i>	116
<i>Atrium</i>	115
<i>Library.Solution</i>	115
<i>Millennium</i>	94
<i>Evergreen -- Equinox Software</i>	93
<i>Koha -- Independiente</i>	62
<i>Evergreen -- Independiente</i>	35
<i>Koha -- LibLime</i>	35
<i>Spydus</i>	34
<i>Libero</i>	26
<i>EOS.Web</i>	25

**Tabla 3. Resumen de los mejor calificados (top performers)**

<i>Apollo</i> recibió puntuaciones superlativas en las categorías de bibliotecas pequeñas y muy pequeñas, encabezando las listas en satisfacción general, funcionalidad global del ILS ( <i>integrated library system</i> ), funcionalidad en productos impresos y en productos electrónicos, atención al cliente y fidelidad a la compañía.
<i>ByWater Solutions</i> , que presta servicios para <i>Koha</i> , obtuvo las puntuaciones más altas de las bibliotecas públicas de tamaño medio en todas las categorías, excepto en la fidelidad a la empresa.
<i>Alma</i> , de <i>Ex Libris</i> , lideró entre las bibliotecas académicas grandes y medianas en satisfacción general de los ILS, funcionalidad general y efectividad en la gestión de recursos electrónicos. Las bibliotecas académicas grandes y medianas dieron a <i>Ex Libris</i> las mejores puntuaciones en fidelidad a la compañía para sus tres productos <i>Alma</i> , <i>Aleph</i> y <i>Voyager</i> .
<i>Polaris</i> recibió clasificaciones superiores entre las bibliotecas públicas grandes por satisfacción general, funcionalidad general, gestión de recursos impresos, gestión de recursos electrónicos y fidelidad a la empresa.
<i>Symphony</i> , de <i>SirsiDynix</i> , recibió las mejores puntuaciones entre las grandes bibliotecas públicas y grandes bibliotecas académicas por la atención al cliente.
<i>Opals</i> recibió las puntuaciones más altas en todas las categorías por parte de las escuelas y de las bibliotecas académicas pequeñas.

**Tabla 4. Porcentaje de bibliotecas que consideran cambiar a un nuevo sistema, según el que poseen, a lo largo de los años 2007 a 2017**

ILS actual	%										
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<i>Aleph 500</i>	9,1	13,6	11,9	18,9	25,7	34,6	40,4	45,7	55,3	64,6	67,2
<i>Alma</i>	--	--	--	--	--	25,0	16,7	4,3	2,3	2,5	1,2
<i>Apollo</i>	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,5	0,9	0,0
<i>Horizon</i>	49,3	61,5	45,2	57,3	54,7	49,7	45,4	42,2	34,9	28,6	31,6
<i>Library.Solution</i>	12,1	3,3	8,7	14,3	14,4	13,6	12,9	10,8	18,3	12,4	25,2
<i>Millennium</i>	6,4	8,6	11,7	18,7	31,2	42,4	45,3	56,9	65,5	75,0	71,3
<i>Polaris</i>	1,6	9,4	6,5	5,8	1,9	1,2	0,7	5,3	7,9	7,3	7,9
<i>Sierra</i>	--	--	--	--	--	3,2	5,8	10,8	12,9	13,4	19,2
<i>Symphony</i>	14,9	23,1	15,8	20,2	22,5	20,4	20,4	20,8	18,0	18,6	19,8
<i>Voyager</i>	21,6	21,8	19,5	32,3	38,3	49,4	50,9	67,5	69,2	66,7	69,7
<i>WorldShare Management Services</i>	--	--	--	--	0,0	0,0	3,1	4,1	3,2	6,0	7,0

nuevo y cuáles son los sistemas candidatos que están evaluando. En la tabla y en el gráfico se muestran los porcentajes de bibliotecas que desean adquirir un sistema nuevo.

Para identificar las futuras pautas de migración, en la encuesta se preguntaba por el nombre de los productos que se estaban considerando, que en muchas ocasiones eran varios. Los que se mencionaban podían

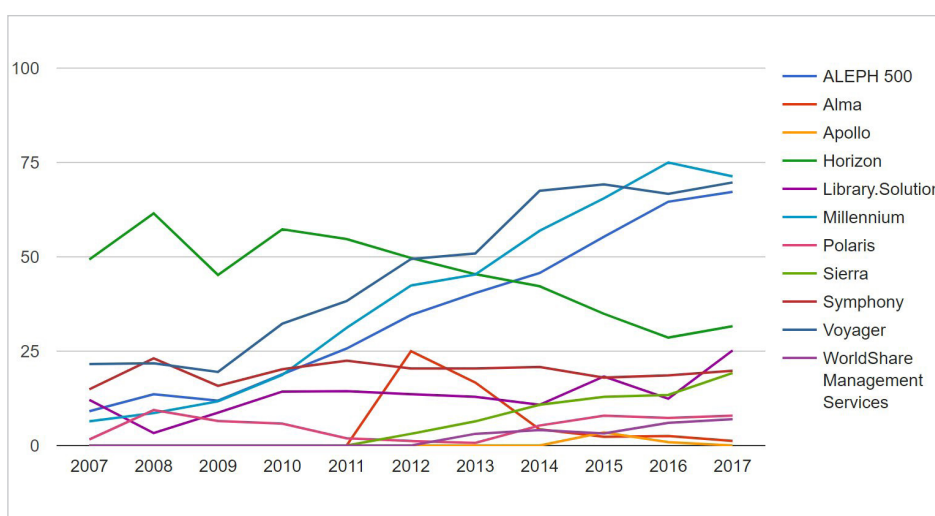


Gráfico 1. Porcentaje de bibliotecas que consideraban cambiar a un nuevo ILS, según el que poseían, a lo largo de los años 2007 a 2017

Nota: El porcentaje de bibliotecas que indican que están considerando migrar aumentó para *Millennium*, *Aleph* y *Voyager* cuando esas compañías comenzaron a promocionar sus productos de próxima generación.

**Tabla 5. Selección de ILS de las bibliotecas que piensan cambiar de sistema (columna 1) y sistemas candidatos bajo consideración**

ILS actual	Res- puestas	Piensen cambiar	%	Acadé- micas	Alma	World Share	Polaris	Sierra	Sym- phony	Folio	Koha	Ever green	Kuali	Tind
Aleph 500	116	78	67,2	62	44	11	0	8	4	9	5	0	0	1
Horizon	133	42	31,6	15	5	4	9	2	4	2	2	4	0	0
Library. Solution	115	29	25,2	4	1	2	3	4	4	0	5	2	0	0
Millennium	94	67	71,3	46	23	15	5	33	5	7	8	1	0	2
Sierra	422	81	19,2	49	32	15	2	7	6	10	8	6	0	1
Polaris	267	21	7,9	2	1	2	2	1	1	0	2	5	0	0
Symphony	536	106	19,8	59	30	18	9	6	7	7	9	5	0	0
Voyager	119	83	69,7	68	43	8	0	8	1	16	8	1	0	2
Amlib	7	7	100,0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0
Otros					201	86	36	74	44	59	77	27	0	6

Nota: Las cifras de la tabla 5 representan las veces que se mencionó un producto como candidato. En la columna 1 aparece únicamente una selección de los ILS existentes. Los totales que aparecen al final de cada columna indican las veces que se mencionó el producto como posible candidato, incluyendo respuestas de bibliotecas de productos usados actualmente que no figuran en la columna 1. Los valores marcados en azul indican que el sistema candidato pertenece a la misma empresa que el sistema usado en la actualidad.

ser tanto resultado de una evaluación rigurosa o simplemente porque conocían el nombre. Tabulados los nombres de los productos se observa un gran interés en *Alma* (201), *WorldShare Management Services* (86), *Sierra* (74), *Koha* (77), *Symphony* (44), y *Folio* (59). Cuando se les preguntó por su interés en sistemas de código abierto, independientemente de sus planes para cambiar de sistema, 250 mencionaron *Koha*, 135 *Folio*, 107 *Evergreen* y 7 mencionaron *Tind* (o *Invenio*).

La tabla 5 resume las respuestas de la encuesta sobre si la biblioteca está planeando migrar a un nuevo sistema en un futuro próximo, así como los sistemas candidatos en consideración.

**Tabla 6. Respuestas recibidas de EUA y desde otros países, por marca de ILS**

Producto	Total respuestas	EUA	Fuera de EUA
Todos los productos	3.992	2.986	1.006
<i>Symphony</i>	536	371	165
<i>Horizon</i>	133	93	40
<i>Sierra</i>	329	236	93
<i>Millennium</i>	94	66	28
<i>Polaris</i>	297	235	32
<i>Aleph</i>	118	57	61
<i>Voyager</i>	119	96	23
<i>Alma</i>	260	154	106
<i>Axiell Aurora</i>	7	0	7
<i>WorldShare Management Services</i>	142	116	18
<i>Absys.Net</i>	9	0	9

## Perspectiva internacional

Esta encuesta intenta ofrecer una perspectiva internacional. Se recibieron respuestas de clientes internacionales de sistemas que se usan en los Estados Unidos así como de otros más usados en otros países (tabla 6). Un total de 1.006 respuestas (25,2%) procedían de bibliotecas de fuera de Estados Unidos. Muchos de los productos más populares fuera de Estados Unidos no recibieron suficiente número de respuestas para estar en las tablas estadísticas principales.

## 5. Selección de empresas y productos



### 5.1. Innovative Interfaces, Inc.

<https://librarytechnology.org/vendors/innovative>

*Innovative Interfaces* fabrica y mantiene varios productos para bibliotecas, entre ellos *Sierra*, *Polaris* y *Virtua*. Su ILS *Millennium*, el predecesor de *Sierra*, continúa siendo muy utilizado. La compañía está presente en casi todas las regiones del mundo, con bibliotecas de todos los tipos y tamaños. En los resultados de la encuesta de este año *Innovative* ha estado bien representada con 329 bibliotecas que usan *Sierra*, 297 con *Polaris*, 94 con *Millennium* y 14 con *Virtua*: 734 en total. *Innovative* fue comprada por las empresas inversoras *Huntsman Gay Global Capital* y *JMI Equity* en marzo de 2012, y más tarde adquirió *Polaris* (marzo 2014) y *VTLS* (junio 2014).

### Sierra

<https://librarytechnology.org/perceptions/2017/product-report.pl?CurrentILS=Sierra>  
<https://librarytechnology.org/perceptions/2017/comments.pl#Sierra>

Sierra se ha implementado en muchos tipos de bibliotecas:

<https://librarytechnology.org/products/type.pl?Product=Sierra>

en muchas regiones del mundo:

<https://librarytechnology.org/products/regions.pl?Product=Sierra>

Este año respondieron la encuesta 422 bibliotecas, entre ellas 208 bibliotecas académicas, 149 públicas, 23 consorcios y 1 biblioteca especializada. La puntuación de fidelidad fue en general baja (5,36), y fueron las grandes bibliotecas académicas las que se comprometieron menos a adquirir el próximo sistema de esta compañía (4,80). Considerando las valoraciones

recibidas a través de los años, el soporte técnico ha disminuido desde 7,96 en 2012 a 5,17 en 2015, aunque posteriormente se incrementó y este año se valoró con 5,30 (gráfico 2). La satisfacción general aumentó ligeramente sobre el valor del año pasado, pasando de 6,23 a 6,27. 81 de las 422 respuestas (19,9%) indicaron interés en cambiar de Sierra a un nuevo sistema.

### Millennium

Bastantes bibliotecas continúan usando Millennium pero su número decrece y muchas están pasando a Sierra y otros productos:

<https://librarytechnology.org/products/selections.pl?Product=Millennium>

<https://librarytechnology.org/perceptions/2017/product-report.pl?CurrentILS=Millennium>

<https://librarytechnology.org/perceptions/2017/comments.pl#Millennium>

De las bibliotecas que continúan usando Millennium, la proporción de académicas es más

alta que la de públicas, en comparación con Sierra.

<https://librarytechnology.org/products/type.pl?Product=Millennium>

El número de respuestas de bibliotecas que usan Millennium ha disminuido desde 2011, cuando contestaron 455, lo que confirma el gradual abandono de este producto clásico (2016=144; 2015=174; 2014=210; 2013=248; 2012=389; 2011=454).

De las 94 bibliotecas que contestaron este año, 67 (71,3%) mostraron interés en cambiar a un nuevo sistema. El porcentaje de bibliotecas que indicaron interés en cambiar a un nuevo sistema aumentó desde 6,4% en 2007 antes del anuncio de Sierra, a 56,9% en 2015, a 74,3% en 2016 y a 71,3% este año. Entre las opciones de migración mencionadas están Sierra (33), seguida por Alma (23), WorldShare Management Services (15), Koha (8), Symphony (5), y Folio (7). Aunque Innovative ha tenido resultados positivos posicionando Sierra como el camino de migración

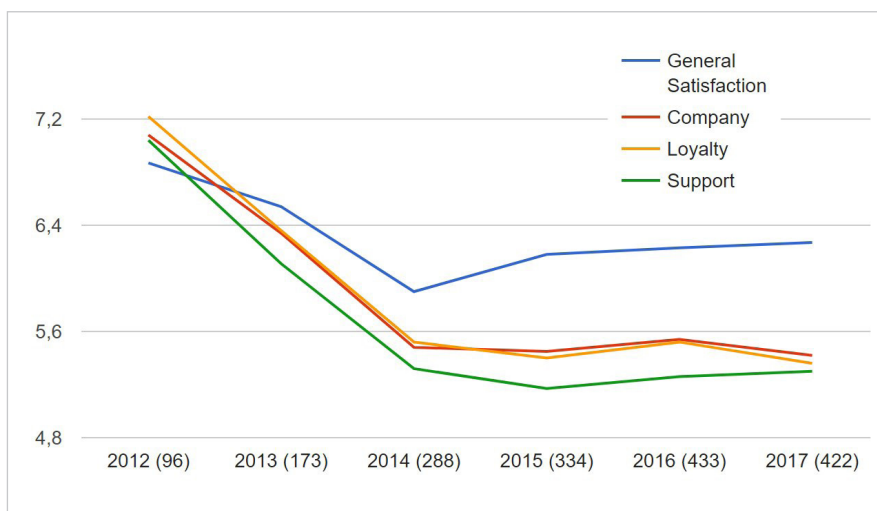


Gráfico 2. Puntuación anual de satisfacción para Sierra

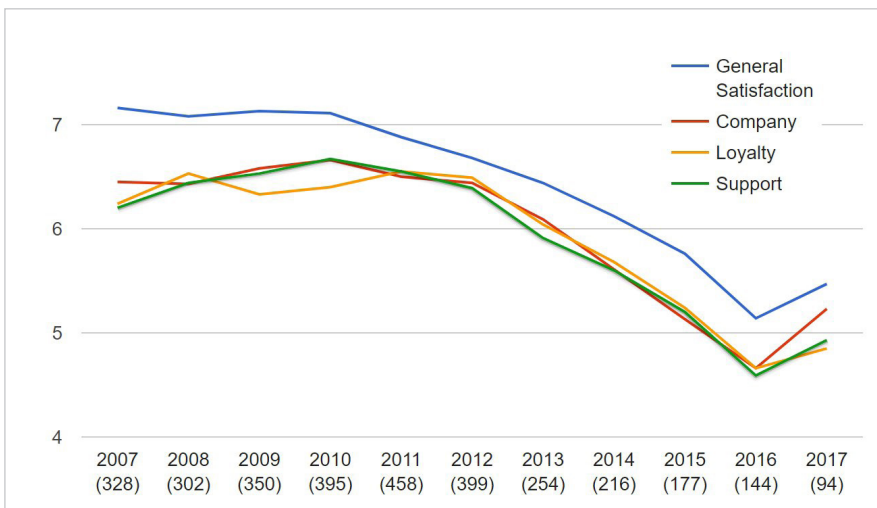


Gráfico 3. Puntuación anual de satisfacción para Millennium

desde *Millennium*, muchas bibliotecas están contemplando productos de la competencia.

El número de bibliotecas públicas que usan *Millennium* ha disminuido de tal manera que las respuestas recibidas en esta categoría están por debajo del umbral necesario para incluirlas en las tablas estadísticas.

Los datos de respuesta para *Millennium* en años anteriores mostraron aumentos continuos de 2007 a 2010, y después empezaron a decrecer. La satisfacción general fue: 2007: 7,17; 2008: 7,08; 2009: 7,13; 2010: 7,11; 2011: 6,88; 2012: 6,68; 2013: 6,44; 2014: 6,12; 2015: 5,77; 2016: 5,14; 2017: 5,47.

### Polaris

*Polaris* ha sido implementado principalmente por bibliotecas públicas:

<https://librarytechnology.org/products/type.pl?Product=Polaris>

especialmente de los Estados Unidos y Canadá:

<https://librarytechnology.org/products/regions.pl?Product=Polaris>

Este año han contestado la encuesta 263 bibliotecas.

*Polaris* continúa siendo bien valorado por las bibliotecas públicas grandes: <https://goo.gl/XHWgSF>

alcanzando las máximas puntuaciones en satisfacción general (7,51), funcionalidad general (7,31), y gestión de recursos impresos (7,51). Aunque *Polaris* lideró las puntuaciones por la gestión de recursos electrónicos (6,2) en relación con los productos de la competencia, el nivel general de puntuaciones en esta categoría de gestión de recursos electrónicos fue sustancialmente inferior a otras categorías.

Desde 2007 a 2012 *Polaris* fue calificado constantemente como uno de los mejores sistemas, aunque en 2008 las bibliotecas le dieron una puntuación inferior. De 2012 a 2015 las valoraciones de *Polaris* disminuyeron en todas las categorías. En 2016 las calificaciones mejoraron pero en 2017 volvieron a caer.

### Virtua

Este año respondieron a la encuesta 14 bibliotecas

que utilizan *Virtua*. La mitad de ellas (7 de 14) manifestó interés en migrar a un nuevo sistema. Aunque el número de respuestas fue demasiado bajo para obtener resultados fiables, las calificaciones de satisfacción general y satisfacción con la compañía volvieron a subir este año, aumentando a los niveles observados en 2013, cuando las puntuaciones en todas las categorías alcanzaron su punto máximo. Este año la fidelidad a la empresa disminuyó (5,29) respecto de la calificación del año pasado (6,0).



### 5.2. Ex Libris

<https://librarytechnology.org/vendors/exlibris>

La compañía *Ex Libris* está especializada en tecnologías para bibliotecas académicas, de investigación, y nacionales, ofreciendo un amplio

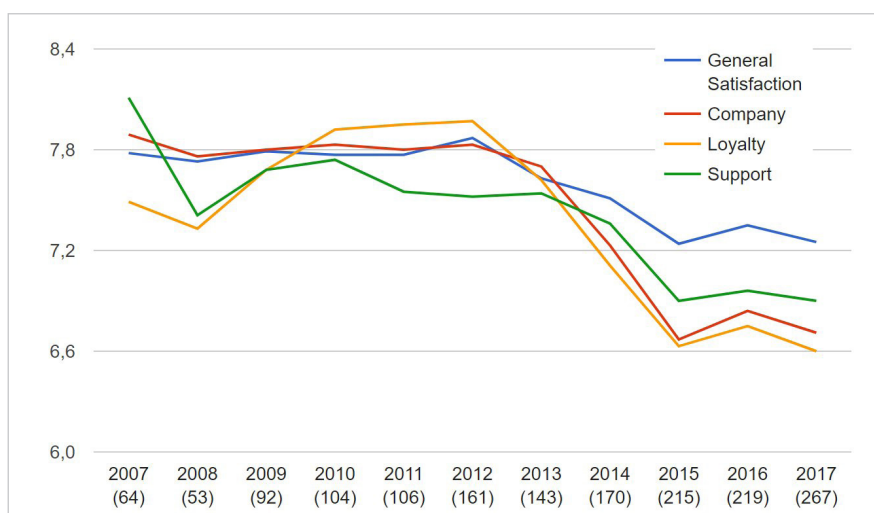


Gráfico 4. Puntuación anual de satisfacción para *Polaris*

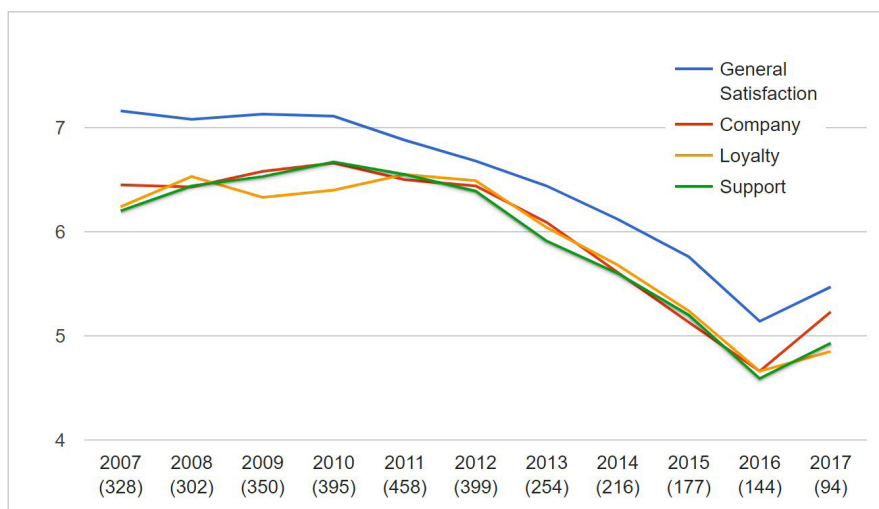


Gráfico 5. Puntuación anual de satisfacción para *Virtua*



abanico de productos y servicios, entre ellos su actual plataforma de servicios bibliotecarios *Alma*, así como los sistemas integrados de biblioteca *Aleph* y *Voyager*.

Este año contestaron la encuesta 253 bibliotecas que usan *Alma*, 118 que usan *Aleph*, y 119 que usan *Voyager*, o sea, un total de 490. Sus productos los han implementado bibliotecas de todas las regiones. *Ex Libris* fue adquirido por *ProQuest* en diciembre de 2015.

Las bibliotecas que han implementado productos de *Ex Libris* tienden a ser grandes y complejas, y tienden a no dar puntuaciones superlativas como ocurre con todos los productos que sirven a las grandes bibliotecas. Este año las percepciones de atención al cliente de *Ex Libris* son moderadas.

### Alma

<https://librarytechnology.org/perceptions/2017/product-report.pl?CurrentILS=Alma>  
<https://librarytechnology.org/perceptions/2017/comments.pl#Alma>

*Alma* fue diseñado para bibliotecas académicas, de investigación, y nacionales:

<https://librarytechnology.org/products/type.pl?Product=Alma>

Obtuvo posiciones de ranking altas entre las bibliotecas académicas de más de 1 millón de volúmenes

<https://goo.gl/QvmFEo>

en satisfacción general del ILS (7,0), funcionalidad general del ILS (6,83), eficacia en la gestión de recursos electrónicos (6,97), y fidelidad a la compañía (7,15). Esas bibliotecas calificaron la funcionalidad para gestionar recursos impresos (7,2) por debajo de *Sierra* (7,43), *Symphony* (7,40), *Aleph* (7,38) aunque más alta que *Voyager* (6,92). Los niveles de satisfacción de *Alma* para gestionar recursos impresos aumentaron cada año desde 2014. La baja puntuación en la funcionalidad para gestionar recursos impresos no disuadió a las bibliotecas de dar a *Alma* la mayor puntuación en funcionalidad general, reflejando la gran

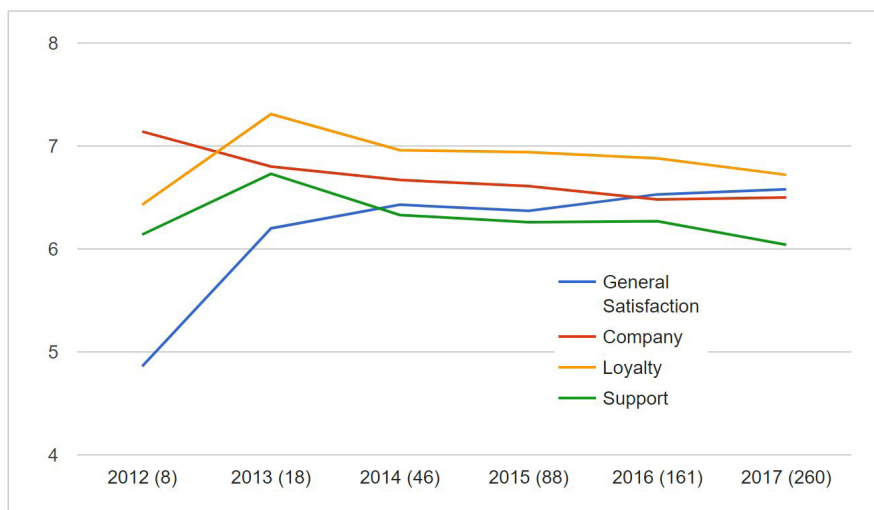


Gráfico 6. Puntuación anual de satisfacción para Alma

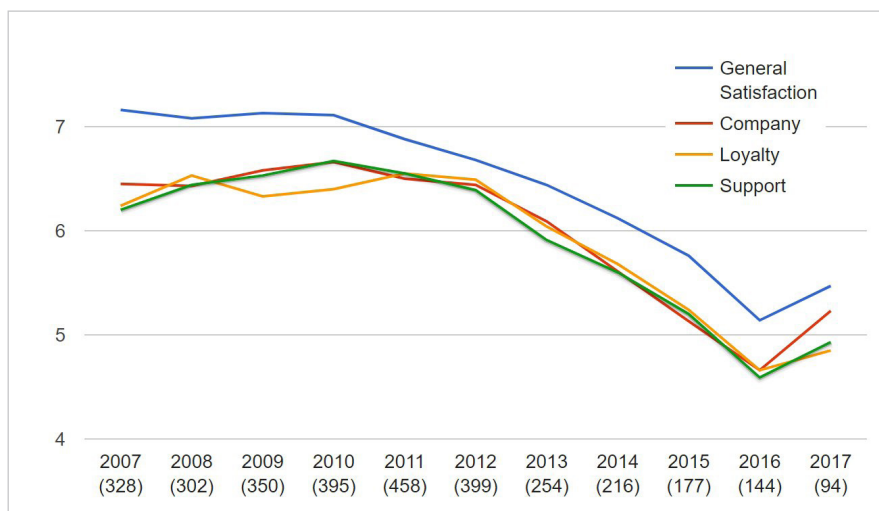


Gráfico 7. Puntuación anual de satisfacción para Voyager

prioridad que para ellas tiene la gestión de los recursos electrónicos. Las académicas medianas calificaron a *Alma* con valores máximos en la categoría de satisfacción general con el ILS (6,56), funcionalidad global del ILS (6,89) y eficacia en la gestión de recursos electrónicos (6,71).

*Alma* no fue calificado tan positivamente entre las bibliotecas académicas pequeñas. Sus puntuaciones estuvieron en el tercio inferior, excepto en la categoría relativa a la gestión de recursos electrónicos en la que quedó en el tercio superior (6,30).

### Voyager

<https://librarytechnology.org/perceptions/2017/product-report.pl?CurrentILS=Voyager>  
<https://librarytechnology.org/perceptions/2017/comments.pl#Voyager>

*Voyager*, adquirido por *Ex Libris* a *Elsevier* en noviembre de 2006, fue desarrollado específicamente para las bibliotecas académicas:

<https://librarytechnology.org/products/type.pl?Product=Voyager>

En esa época las colecciones incluían mayoritariamente materiales impresos, y esa herencia de lo impreso se evidencia pues alcanza las puntuaciones más elevadas en la gestión de ese tipo de materiales (6,95) pero recibe las más bajas en la gestión de los electrónicos (3,81). Las bibliotecas académicas grandes otorgaron a Voyager puntuaciones bajas en la mayoría de categorías excepto en fidelidad a

la compañía (6,64). Las académicas medianas mostraron más fidelidad (6,97), mientras que las académicas pequeñas indicaron menor fidelidad a la compañía (6,06). Las buenas puntuaciones de fidelidad de las bibliotecas que usan Voyager se pueden ver como un indicador positivo para la eventual migración a Alma. La mayoría de ellas indicaron interés en migrar a un nuevo sistema (68,9%). De entre las que consideran migrar, muchas mencionaron Alma como candidato (43). Otras menciones fueron Folio (16), WorldShare Management Services (8), Sierra (8) y Koha (8).

### Aleph

Aleph es un producto consolidado de Ex Libris para bibliotecas universitarias:

<https://librarytechnology.org/perceptions/2017/product-report.pl?CurrentILS=ALEPH%20500>

<https://librarytechnology.org/perceptions/2017/comments.pl#Aleph>

Continúa siendo utilizado en muchas bibliotecas, aunque las cifras están disminuyendo debido a su orientación a la gestión de materiales impresos y el dominio creciente de los electrónicos en las bibliotecas académicas.

<https://librarytechnology.org/products/selections.pl?Product=ALEPH%20500>

Las calificaciones en todas las categorías fueron similares a las del año pasado, aunque la fidelidad a la empresa mostró un aumento. Las bibliotecas que usan Aleph han demostrado una fidelidad creciente a Ex Libris desde 2007 (4,65) hasta este año (6,65).

El 66,1% de bibliotecas que usan Aleph indicaron interés en cambiar a un nuevo sistema. Las bibliotecas académicas grandes que usan Aleph otorgaron puntuaciones positivas en fidelidad a la compañía (7,13). Entre los

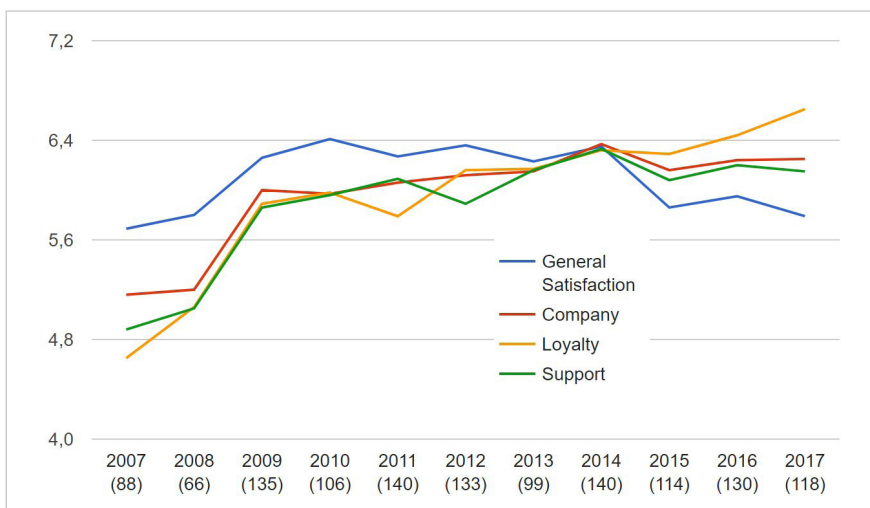


Gráfico 8. Puntuación anual de satisfacción para Aleph 500

candidatos mencionados para migrar están Alma (4), WorldShare Management Services (14), Folio (9), Sierra (8) y Koha (5). En conjunto estas estadísticas pueden interpretarse como buenas noticias para Ex Libris pues las bibliotecas con Aleph permanecen en el redil y eventualmente pasarían a Alma.



### 5.3. OCLC

<https://librarytechnology.org/vendors/OCLC>

OCLC, organización cooperativa sin ánimo de lucro, ofrece varios productos y servicios a las bibliotecas. Entre ellos, de interés para este informe están WorldShare Management Services y el servicio de descubrimiento WorldCat.

OCLC da soporte también a otros productos ILS, entre los cuales está Amlib. En la encuesta de este año respondieron 140 bibliotecas que usaban WorldShare Management Services y 7 de Amlib.

#### WorldShare Management Services

<https://librarytechnology.org/perceptions/2017/product-report.pl?CurrentILS=WorldShare%20Management%20Services>

<https://librarytechnology.org/perceptions/2017/comments.pl#WorldShare%20Management%20Services>

Un total de 140 bibliotecas que utilizan WorldShare Management Services de OCLC respondieron a la encuesta de este año.

Este producto se ha implementado principalmente en bibliotecas académicas:

<https://librarytechnology.org/products/type.pl?Product=WorldShare%20Management%20Services>

Este año todas las respuestas sobre WMS fueron de bibliotecas académicas, excepto 5 bibliotecas especializadas, 4 bibliotecas públicas, 2 escuelas y 2 consorcios.

De WMS no se recibieron suficientes respuestas para aparecer en las tablas de las bibliotecas académicas. Entre las bibliotecas académicas medianas, WMS obtuvo sus calificaciones más favorables para su gestión de recursos electrónicos (6,49), sólo superada por Alma (6,71).

Desde 2012 hasta 2014 las calificaciones de WMS aumentaron gradualmente, pero posteriormente han disminuido. La fidelidad a la empresa ha disminuido de 7,44 en 2015 a 6,49 este año.

**Amlib**

La encuesta de este año incluyó 7 respuestas de bibliotecas que utilizan Amlib, un sistema integrado de biblioteca también respaldado por OCLC.



**5.4. SirsiDynix**

<https://librarytechnology.org/vendors/sirsidynix>

SirsiDynix provee los sistemas integrados de biblioteca Symphony, Horizon y EOS. Web, y desarrolla un conjunto de productos complementarios basados en web suministrados a través de su nueva plataforma BLUEcloud.

Este año contestaron la encuesta 531 bibliotecas que usan Symphony (2016: 436, 2015: 436, 2014: 354, 2013: 315, 2012: 380, 2011: 326, 2010: 271, 2009: 304, 2008: 233, 2007: 284), otras 131 bibliotecas que usan Horizon, y 25 que usan EOS. Web. Total 687 bibliotecas con productos SirsiDynix.

Tras la adquisición de SirsiDynix por Vista Equity Partners en 2006, las puntuaciones de Symphony y Horizon bajaron en todas las categorías en 2008, sin

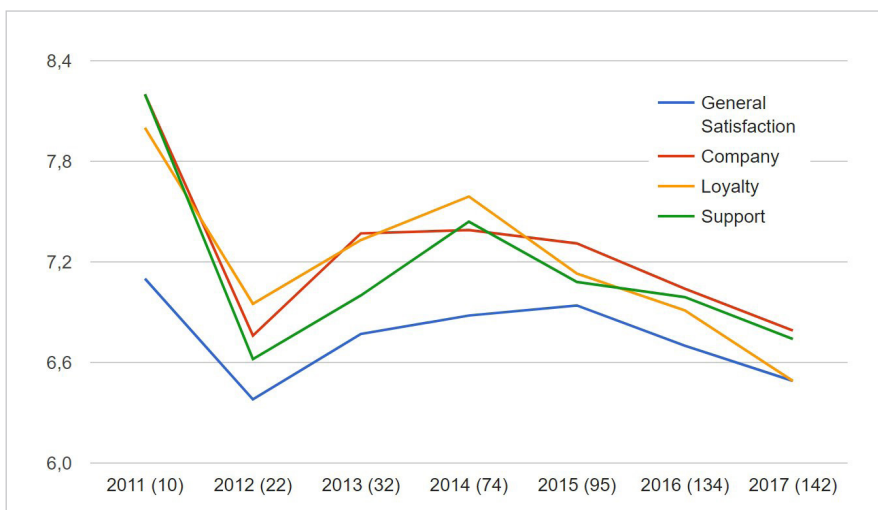


Gráfico 9. Puntuación anual de satisfacción para WorldShare Management Services

embargo, desde entonces han ido mejorando. Esto demuestra que, aunque una transacción empresarial puede tener consecuencias negativas, con el tiempo la empresa puede volver a mejorar su situación. La propiedad de SirsiDynix cambió de nuevo en diciembre de 2014 con su adquisición por otros inversores: ICV Partners. Este primer año continuaron subiendo las puntuaciones percibidas para Symphony, hubo un ligero descenso en las puntuaciones de Horizon y un fuerte aumento en las calificaciones de EOS.Web.

**Symphony**

<https://librarytechnology.org/perceptions/2017/product-report.pl?CurrentILS=Symphony>

<https://librarytechnology.org/perceptions/2017/comments.pl#Symphony>

Symphony de SirsiDynix está siendo usado por todo tipo y tamaño de bibliotecas:

<https://librarytechnology.org/products/type.pl?Product=Symphony>

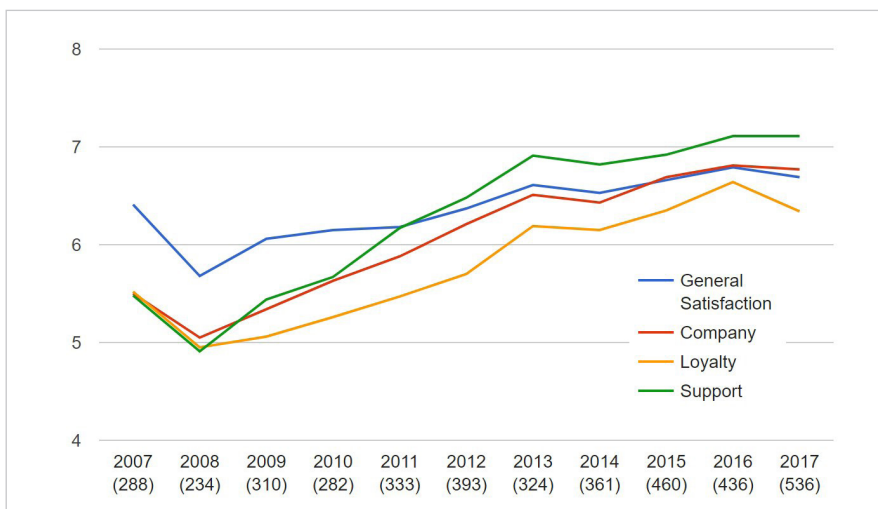


Gráfico 10. Puntuación anual de satisfacción para Symphony

<https://librarytechnology.org/products/librarysize.pl?Product=Symphony>

y en muchas regiones internacionales:

<https://librarytechnology.org/products/regions.pl?Product=Symphony>

Las bibliotecas académicas grandes dieron la máxima valoración a *Symphony* en satisfacción por la atención al cliente (6,98), al igual que las bibliotecas públicas grandes (7,67). *Symphony* recibió la segunda puntuación más alta entre las bibliotecas públicas grandes por satisfacción general (7,00), funcionalidad global de ILS (6,72) y gestión de recursos electrónicos (5,76).

Un 19,8% de bibliotecas (106 de 536 respuestas) indicaron que estaban considerando migrar de *Symphony*. De ellas, 59 eran bibliotecas académicas. Entre los sistemas candidatos mencionados estaban *Alma* (30), *WorldShare Management Services* (18), *Koha* (9), *Polaris* (9), *Folio* (7), *Sierra* (6) y *Evergreen* (5). A pesar de todas las consideraciones, 7 mencionaron que

quizá seguirían con *Symphony*.

*Symphony* ha ido mejorando constantemente sus puntuaciones en esta encuesta desde 2008.

### Horizon

<https://librarytechnology.org/perceptions/2017/product-report.pl?CurrentILS=Horizon>

<https://librarytechnology.org/perceptions/2017/comments.pl#Horizon>

Las bibliotecas que usan *Horizon* parecen cada vez menos interesadas en cambiar de sistema, aceptando aparentemente el mensaje de *SirsiDynix* de que continuarán dando soporte a largo plazo. *Horizon*, implementado en muchos tipos de bibliotecas:

<https://librarytechnology.org/products/type.pl?Product=Horizon>

es el único programa clásico que presenta una disminución en el número de bibliotecas que se están planteando migrar a un sistema nuevo. Ver informe selección/deselección:

<https://librarytechnology.org/products/selections.pl?Product=Horizon>

Este año, 42 de 133 respuestas (31,6%) indicaron interés en cambiar, menos que el 34,9% que vimos en 2016, y mucho menos que en 2008 cuando el 61,5% de bibliotecas que usaban *Horizon* indicaron que estaban buscando un nuevo sistema. De las bibliotecas que mostraron interés en dejar *Horizon*, los sistemas candidatos mencionados fueron *Polaris* (9), *Sierra* (4), *WorldShare Management Services* (4), *Symphony* (4), *Evergreen* (4) *Koha* (2) y *Folio* (2).

### EOS.Web

<https://librarytechnology.org/perceptions/2017/product-report.pl?CurrentILS=eos.web>  
<https://librarytechnology.org/perceptions/2017/comments.pl#EOS.Web>

*EOS.Web*, que fue adquirido por *SirsiDynix* en noviembre de 2013, recibió 33 respuestas en la encuesta de este año. El producto lo usan principalmente las bibliotecas especializadas y no aparece en las tablas resumen de estadísticas de

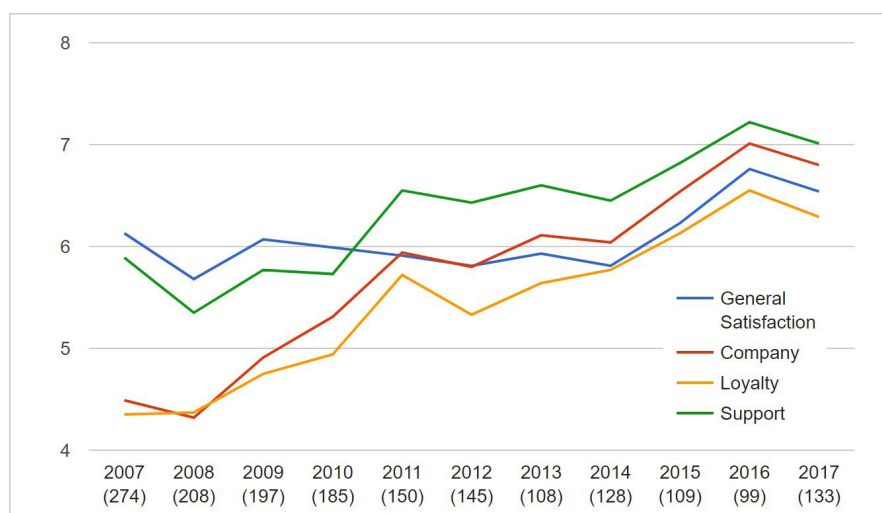


Gráfico 11. Puntuación anual de satisfacción para *Horizon*

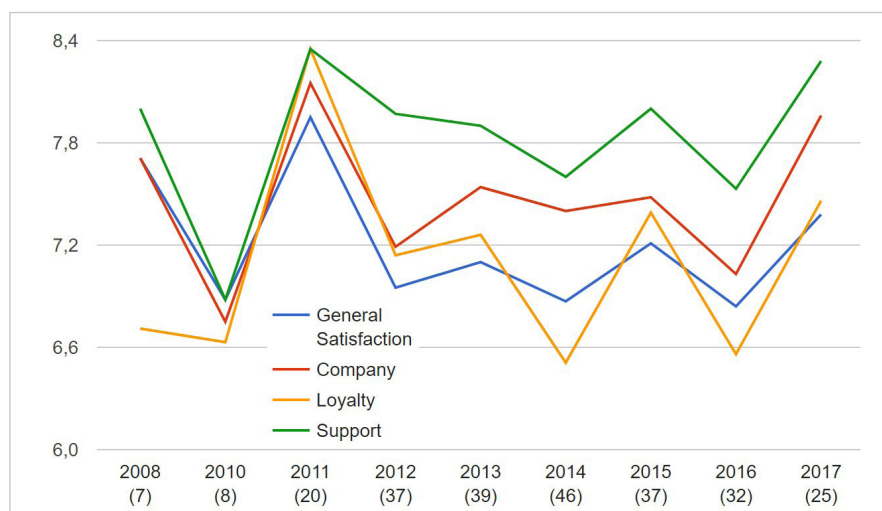


Gráfico 12. Puntuación anual de satisfacción para *Eos.Web*

este informe.  
<https://librarytechnology.org/products/type.pl?Product=EOS.Web>

Las respuestas de las bibliotecas que utilizan *EOS.Web* han sido bastante erráticas en las pasadas ediciones anuales de la encuesta. Este año, los resultados en todas las categorías mejoraron notablemente con respecto a los observados el año pasado, que a su vez fueron inferiores al año anterior. Omitiendo los resultados de 2016, las respuestas desde 2014 hasta este año pueden interpretarse como una mejora general.

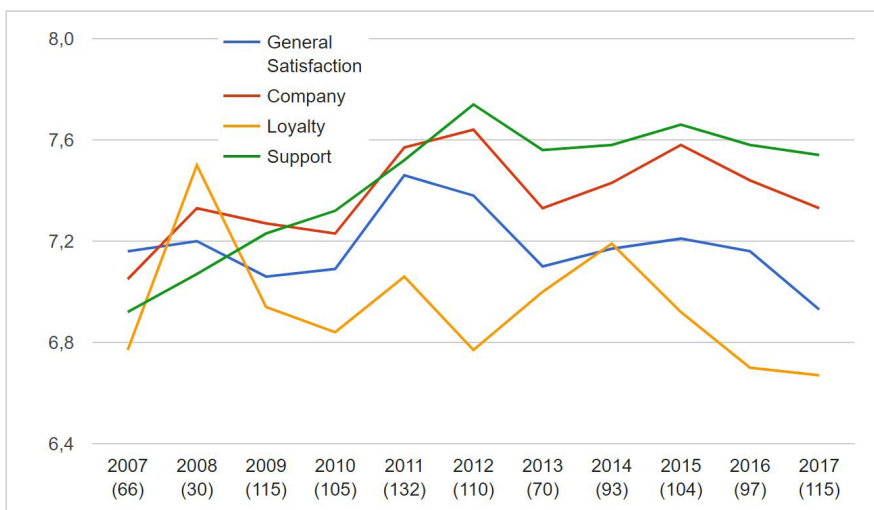


Gráfico 13. Puntuación anual de satisfacción para *Library Solution*



### 5.5. The Library Corporation

<https://librarytechnology.org/vendors/tlc>

*The Library Corporation* trabaja para bibliotecas públicas ofreciendo los sistemas integrados de bibliotecas *Library.Solution* y *Carl.X*. Este año contestaron 115 bibliotecas que usan *Library.Solution* y 11 que usan *Carl.X*.

#### **Library.Solution**

<https://librarytechnology.org/perceptions/2017/product-report.pl?CurrentILS=Library.Solution>  
<https://librarytechnology.org/perceptions/2017/comments.pl#Library.Solution>  
<https://librarytechnology.org/products/librarysize.pl?Product=Library.Solution>

<https://librarytechnology.org/products/type.pl?Product=Library.Solution>

*Library.Solution*, implementado principalmente en pequeñas y medianas bibliotecas públicas, se desempeñó mejor en estas últimas, de quienes recibió calificaciones algo más altas que las otorgadas por pequeñas bibliotecas públicas. Las calificaciones en todas las categorías han disminuido para *Library.Solution* en los últimos dos años. Las bibliotecas que usan *Library.Solution* otorgan calificaciones más altas para atención al cliente (7,54) que para las otras categorías. 29 de las 115 respuestas (25,2%) indicaron interés en migrar a un nuevo producto.

#### **Carl.X**

<https://librarytechnology.org/perceptions/2017/product-report.pl?CurrentILS=Carl.X>  
<https://librarytechnology.org/perceptions/2017/comments.pl#Carl.X>

*Carl.X* lo utilizan principalmente grandes bibliotecas municipales y consorcios. Con sólo 11 respuestas este año no aparece en las tablas estadísticas. Las calificaciones otorgadas para *Carl.X* fueron sustancialmente más altas en 2016 en comparación con las otorgadas en 2015, pero disminuyeron algo este año. Las bibliotecas que utilizan *Carl.X* dieron a *The Library Corporation* la puntuación más alta en gestión de materiales impresos y la más baja en atención al cliente.

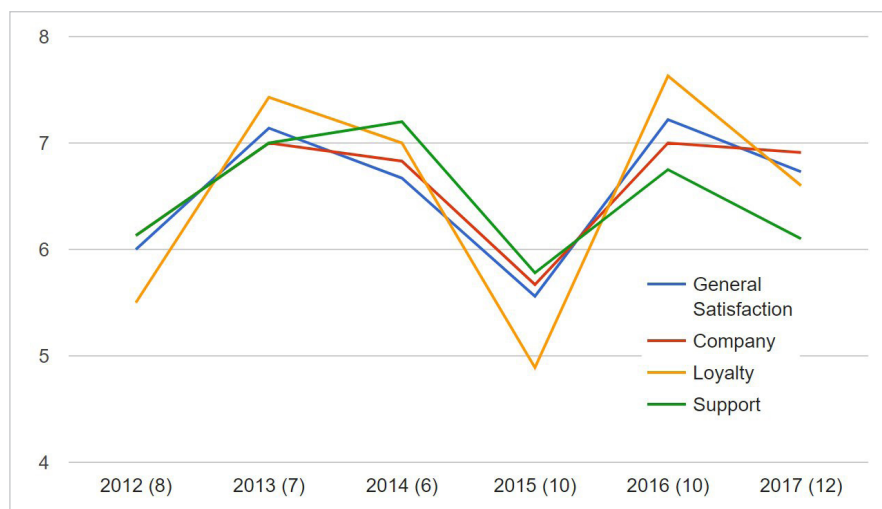


Gráfico 14. Puntuación anual de satisfacción para *Carl.X*

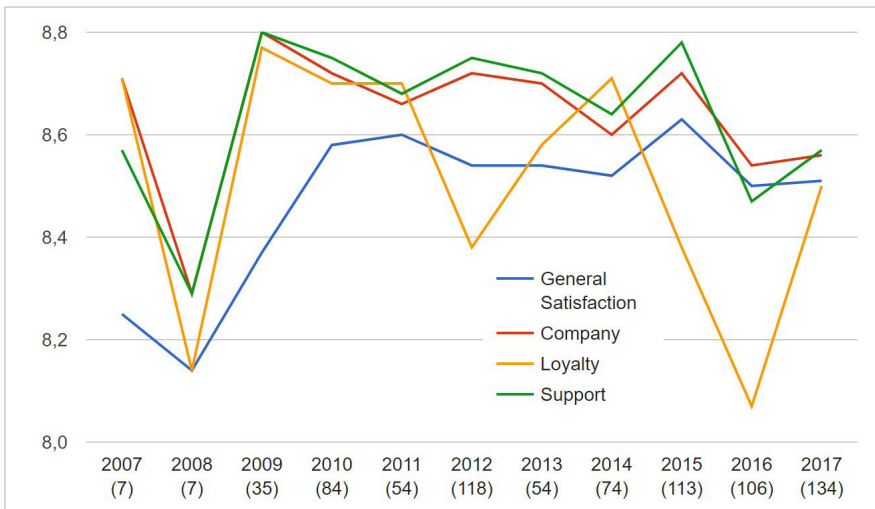


Gráfico 15. Puntuación anual de satisfacción para Apollo

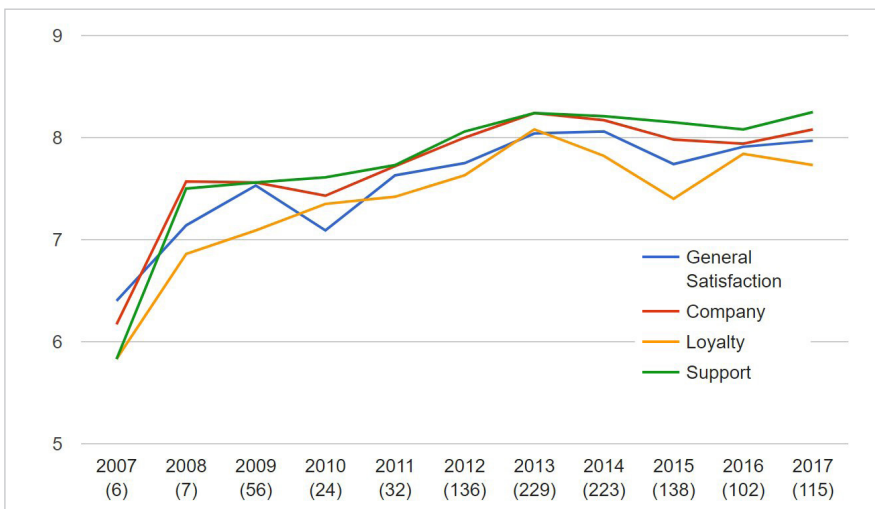


Gráfico 16. Puntuación anual de satisfacción para Atrium

Apollo es un sistema integrado de biblioteca basado en web implementado sólo por bibliotecas públicas con colecciones pequeñas o medianas:

<https://librarytechnology.org/products/type.pl?Product=Apollo>

<https://librarytechnology.org/products/librarysize.pl?Product=Apollo>

Apollo ha sido el mejor clasificado entre las bibliotecas públicas pequeñas: satisfacción general (8,81), funcionalidad general (8,27), gestión de recursos impresos (8,18), gestión de recursos electrónicos (8,00), soporte al cliente (8,58) y fidelidad a la empresa (8,50). También ocupó las posiciones máximas entre las bibliotecas públicas muy pequeñas en satisfacción general (8,55), funcionalidad general del ILS (8,35), gestión de recursos impresos (8,15), gestión de recursos electrónicos (7,91), soporte al cliente (8,64), y fidelidad a la compañía (8,51). Este producto ha recibido rankings positivos a lo largo de los años en que ha aparecido en la encuesta. Recibió puntuaciones

máximas en todas las categorías por parte de las bibliotecas públicas pequeñas y muy pequeñas, todas las cuales parecen estar muy satisfechas con el producto.



### 5.6. Biblionix

<https://librarytechnology.org/vendors/biblionix>

Biblionix es una pequeña empresa familiar con sede en Austin, Texas, que dirige sus productos sólo a las bibliotecas públicas pequeñas y medianas. Ha desarrollado Apollo, un ILS basado en web a través de una plataforma multipropietario. Este año se han recibido 131 respuestas de bibliotecas que usaban Apollo, todas ellas bibliotecas públicas.

#### Apollo

<https://librarytechnology.org/perceptions/2017/product-report.pl?CurrentILS=Apollo>

<https://librarytechnology.org/perceptions/2017/comments.pl#Apollo>



### 5.7. Book Systems, Inc.

<https://librarytechnology.org/vendors/booksystems>

Book Systems desarrolla software utilizado principalmente en escuelas y pequeñas bibliotecas públicas, principalmente en los Estados Unidos.

#### Atrium

<https://librarytechnology.org/perceptions/2017/product-report.pl?CurrentILS=Atrium>

<https://librarytechnology.org/perceptions/2017/comments.pl#Atrium>

Este año respondieron a la encuesta 115 bibliotecas que utilizan *Atrium* de *Book Systems*: 95 eran pequeñas bibliotecas públicas, 11 bibliotecas de escuela y una biblioteca académica. La compañía obtuvo sus calificaciones más altas en soporte al cliente (8,25). Desde 2007, las calificaciones en todas las categorías han ido mejorado constantemente. Este año se produjo también una ligera mejoría en todas las categorías, excepto en la fidelidad a la empresa.

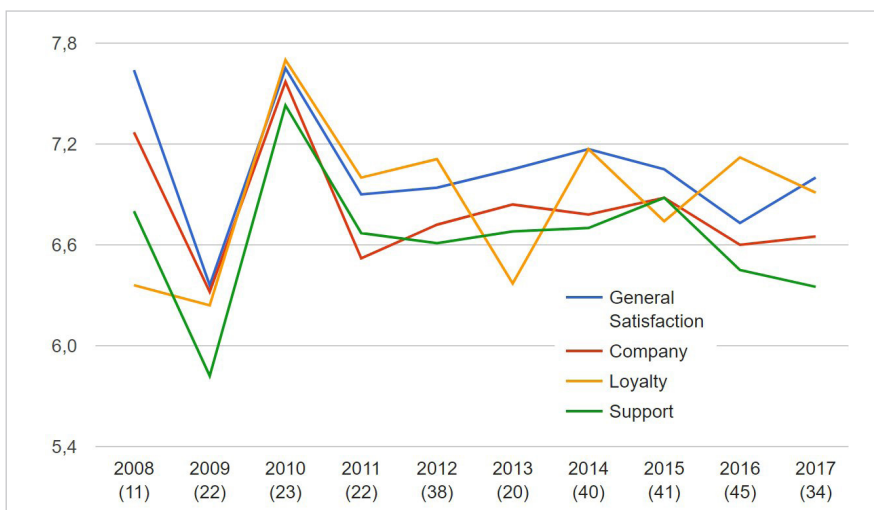


Gráfico 17. Puntuación anual de satisfacción para *Spydus*

## CIVICA

### 5.8. Civica

*Civica* opera principalmente fuera de los Estados Unidos, con una fuerte presencia en el Reino Unido, Asia y Australia, y sirve mayoritariamente a bibliotecas públicas y escolares.

#### *Spydus*

<https://librarytechnology.org/perceptions/2017/product-report.pl?CurrentILS=Spydus>  
<https://librarytechnology.org/perceptions/2017/comments.pl#Spydus>

Este año 34 bibliotecas que usan *Spydus*, de *Civica*, contestaron a la encuesta, la mayoría bibliotecas públicas pequeñas y medianas, todas de fuera de los Estados Unidos. De las 34 bibliotecas que respondieron, sólo 2 (5,9%) indicaron interés en migrar a un nuevo sistema. Entre las bibliotecas públicas de tamaño medio, *Spydus* recibió calificaciones altas en fidelidad a la compañía. Este grupo también dio a *Spydus* calificaciones sólidas en satisfacción general de ILS (7,27), funcionalidad de ILS (7,14) y funcionalidad para gestionar recursos impresos (7,73). Desde 2011 las calificaciones de *Spydus* han sido en general consistentes y generalmente positivas en todas las categorías. Este año se produjo un aumento en la fidelidad a la empresa, pero una leve caída en otras categorías.



### 5.9. Koha

<https://librarytechnology.org/perceptions/2017/product-report.pl?CurrentILS=Koha>

<https://librarytechnology.org/perceptions/2017/comments.pl#Koha>

*Koha*, un sistema integrado de biblioteca (ILS) de código abierto, ha sido implementado por bibliotecas de todos los tipos y en todas las partes del mundo:

<https://librarytechnology.org/products/type.pl?Product=Koha>  
<https://librarytechnology.org/libraries/map.pl?ILS=Koha>

Como ILS de código abierto, *Koha* puede ser bajado e instalado por las bibliotecas por su cuenta, aunque muchas contratan la instalación, soporte, o hosting a organizaciones tanto comerciales como no lucrativas. Las bibliotecas que implementan *Koha* por su cuenta las llamamos aquí «*Koha -- Independent*» y las otras están definidas con el nombre de la empresa que presta el soporte (ver tabla 7).

**Tabla 7. Número de bibliotecas que usan Koha, proveedores de servicios y nivel de satisfacción general**

Proveedor de soporte	Respuestas	Satisfacción general
Todas las instalaciones	360	7,49
<i>ByWater Solutions</i>	173	7,75
<i>Independientes</i>	61	7,66
<i>LibLime</i>	35	6,31
<i>PTFS Europe</i>	19	7,32
<i>BibLibre</i>	5	--
<i>Catalyst</i>	6	--
<i>Kobli</i>	3	--
<i>Equinox</i>	5	--
<i>Interleaf Technology</i>	5	--

Las que obtuvieron menos de 6 respuestas están por debajo del umbral establecido para los cálculos estadísticos y no figuran en ellos. Este año han respondido a la encuesta 360 bibliotecas que usaban *Koha*, de todos los tipos:

- Consorcios: 9
- Escolares: 21
- Académicas grandes: 3
- Académicas medianas: 15
- Académicas pequeñas: 84
- Públicas grandes: 0
- Públicas medianas: 14
- Públicas pequeñas: 109

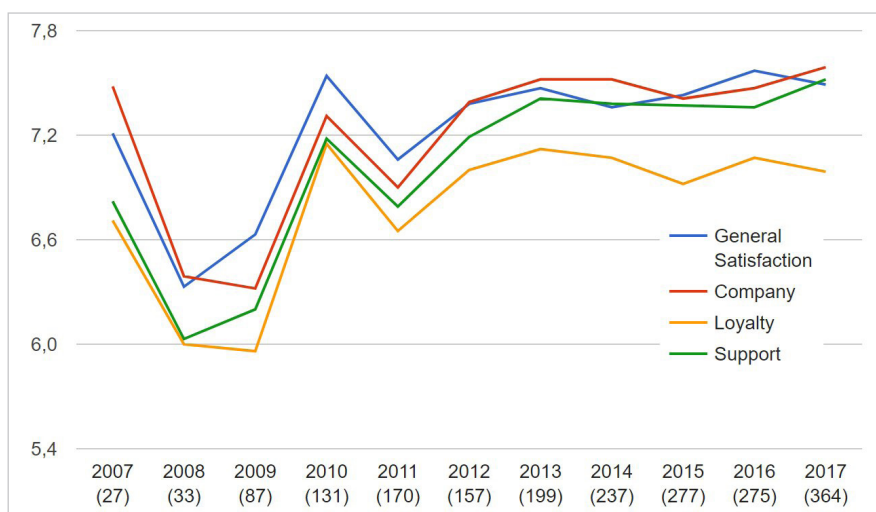


Gráfico 18. Puntuación anual de satisfacción para *Koha*

Agregando las puntuaciones de todas las respuestas en todas las condiciones, se observa como los valores dados a *Koha* han ido subiendo lentamente desde 2011: tuvieron un pico agudo en 2010, pero en 2008 y 2009 fueron mucho más bajos que en años anteriores y posteriores.



### 5.10. ByWater Solutions

<https://librarytechnology.org/perceptions/2017/product-report.pl?CurrentILS=Koha%20--%20ByWater%20Solutions>

<https://librarytechnology.org/perceptions/2017/comments.pl#Koha%20--%20ByWater%20Solutions>

*ByWater Solutions* ofrece servicios de soporte para *Koha*, estando la mayoría de sus bibliotecas clientes localizadas en los Estados Unidos.

<https://librarytechnology.org/vendors/bywater>

*ByWater* sirve a muchos tipos de bibliotecas:

<https://librarytechnology.org/products/type.pl?Product=Koha%20--%20ByWater%20Solutions>

<https://librarytechnology.org/products/librarysize.pl?Product=Koha%20--%20ByWater%20Solutions>

Este año las respuestas incluyeron 89 bibliotecas

públicas, 38 académicas, 5 consorcios, y 14 escolares.

*ByWater Solutions* obtuvo las puntuaciones más altas en satisfacción general (7,77), funcionalidad ILS (7,31), gestión de materiales impresos (7,92), gestión de recursos electrónicos (7,00), soporte ILS (8,31) y satisfacción con la atención al cliente (7,67) por parte de las bibliotecas públicas medianas. *ByWater Solutions* también recibió buenas calificaciones entre las bibliotecas académicas medianas. El 94,3% de sus clientes informaron que su sistema se implementó según lo programado. Si se comparan los rankings a través de los años de esta encuesta, *ByWater* vio disminuir la satisfacción entre 2010 y 2014, aunque ha tenido una mejora a partir de 2015.

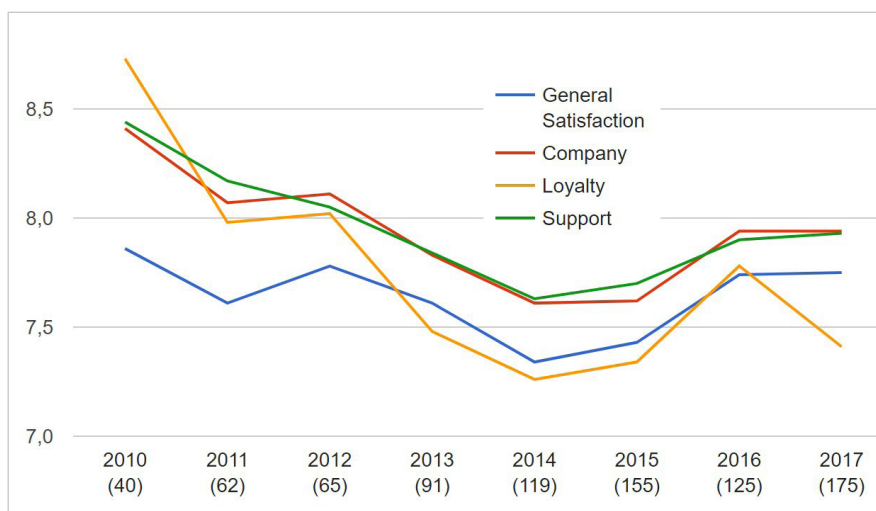


Gráfico 19. Puntuación anual de satisfacción para *Koha - ByWater Solutions*





### 5.11. Evergreen

<https://librarytechnology.org/perceptions/2017/product-report.pl?CurrentILS=Evergreen>  
<https://librarytechnology.org/perceptions/2017/comments.pl#Evergreen>

Evergreen es un ILS de código abierto que ha sido implementado principalmente en consorcios de bibliotecas públicas. Del total de respuestas (142), 98 fueron de bibliotecas públicas pequeñas, 10 de bibliotecas públicas medianas, 7 de bibliotecas universitarias pequeñas y 3 de bibliotecas universitarias medianas:

<https://librarytechnology.org/products/type.pl?Product=Evergreen>  
<https://librarytechnology.org/products/librarisize.pl?Product=Evergreen>

Recibió calificaciones altas por la gestión de recursos impresos (7,42) y algo bajas por la gestión de recursos electrónicos (6,50), por parte de las bibliotecas públicas pequeñas.

La mayoría de las bibliotecas que utilizan Evergreen dependen del servicio de alojamiento y atención Equinox Software. Sólo una minoría no depende de servicios comerciales.

Equinox Software recibió las puntuaciones más altas por parte de las bibliotecas públicas medianas en la categoría de gestión de materiales impresos (7,30).



### 5.12. Follett School Solutions

Follett está considerado el proveedor líder de productos tecnológicos para bibliotecas escolares, ya que casi el 70% de las bibliotecas de este tipo en Estados Unidos usan su programa Destiny  
<https://librarytechnology.org/products/type.pl?Product=Destiny>

Su competidor Opals tiene sólo una pequeña cuota de mercado si lo comparamos con Destiny, aunque las bibliotecas de Opals han respondido a la encuesta con entusiasmo.

#### Destiny

<https://librarytechnology.org/perceptions/2017/product-report.pl?CurrentILS=Destiny>  
<https://librarytechnology.org/perceptions/2017/comments.pl#Destiny>

Follett desarrolló Destiny principalmente para el sector de las escuelas preK-12 (primaria) aunque también lo utilizan las bibliotecas públicas pequeñas. Este año se han recibido 312 respuestas de bibliotecas usuarias de Destiny, 267 de las cuales eran escolares y 30 públicas pequeñas.

No es sorprendente que las bibliotecas escolares puntúen Destiny mejor que las bibliotecas públicas. La valoración de la satisfacción general del ILS por parte de

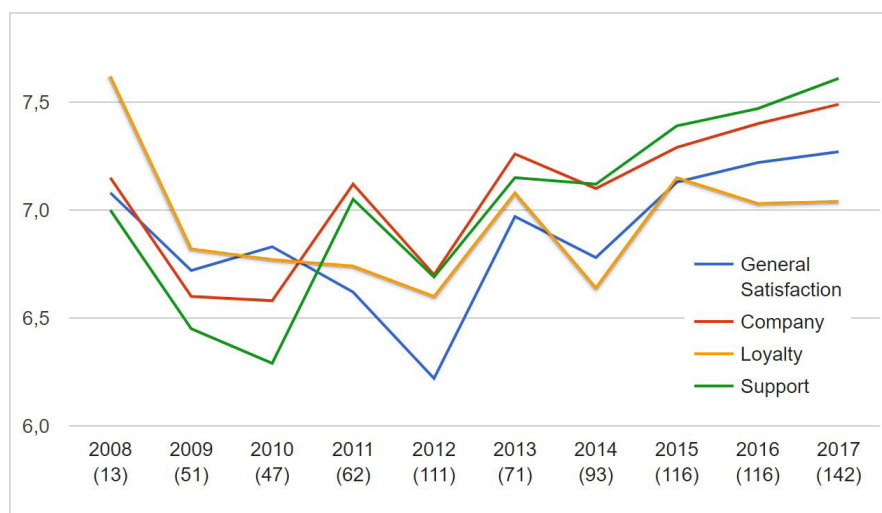


Gráfico 20. Puntuación anual de satisfacción para Evergreen

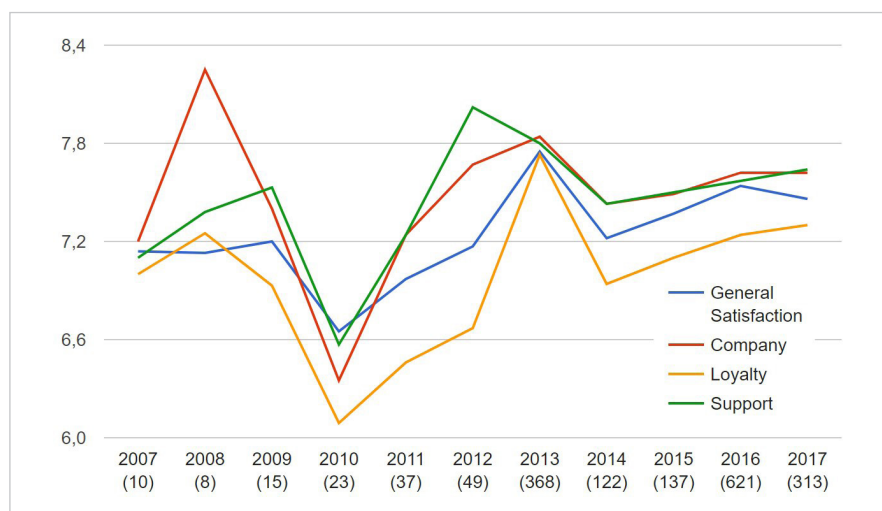


Gráfico 21. Puntuación anual de satisfacción para Destiny

las bibliotecas escolares fue 7,54 y 6,83 por parte de las públicas. Este producto se ha considerado débil en funcionalidad para gestionar recursos electrónicos (total de respuestas: 6,56, escuelas: 6,76). *Destiny* ha aumentado sus puntuaciones en la encuesta desde 2010, con un pico en 2013.

### Circulation Plus, Athena y Winnebago Spectrum

Estos productos clásicos de *Follett* se siguen usando, aunque el número de usuarios disminuye. Este año respondieron la encuesta 1 biblioteca que utiliza *Winnebago Spectrum*, y 2 que usan *Circulation Plus*.



### 5.13. Opals

<https://librarytechnology.org/perceptions/2016/product-report.pl?CurrentILS=OPALS>  
<https://librarytechnology.org/perceptions/2016/comments.pl#OPALS>

El ILS de código abierto *Opals* está implementado principalmente en bibliotecas escolares:  
<https://librarytechnology.org/products/type.pl?Product=OPALS>  
<https://librarytechnology.org/products/type.pl?Product=OPALS>

Como otras veces, las 261 bibliotecas usuarias de *Opals* se mostraron entusiastas con su ILS. *Opals* fue desarrollado y está mantenido por *Media Flex, Inc.*  
<https://librarytechnology.org/vendors/mediaflex>

Sin embargo muchas bibliotecas reciben apoyo de sus propios distritos en vez de la empresa *Media Flex*. En el estado de Nueva York, muchos de los *Boces (Boards of cooperative educational services)* ofrecen este producto a las bibliotecas escolares que subvencionan.  
<http://www.boces.org>

Este año se han recibido 165 respuestas de bibliotecas escolares, 8 de consorcios, 5 de bibliotecas públicas pequeñas y 23 de bibliotecas universitarias pequeñas, entre otras.

*Opals* recibió las mejores calificaciones en todas las categorías por parte de las

bibliotecas de escuelas de primaria (preK-12): satisfacción general (8,65), funcionalidad ILS (8,65), gestión de materiales impresos (8,70), gestión de materiales electrónicos (7,65) y fidelidad a la empresa (8,58).



### 5.14. Folio

Es nueva iniciativa de código abierto para crear una plataforma de servicios bibliotecarios, que cuenta con el apoyo financiero de *Ebsco Information Systems*  
<https://librarytechnology.org/vendors/ebsco>

Su desarrollo inicial fue contratado a *Index Data*, con el compromiso de la comunidad y las actividades educativas de *Open Library Environment*:  
<https://www.openlibraryenvironment.org>

Para tener más información sobre *Folio*, véase el artículo «*Ebsco supports new open source project. Software for academic libraries will be developed collaboratively*” publicado en *American libraries*:  
<https://americanlibrariesmagazine.org/2016/04/22/ebsco-kuali-open-source-project>

Siendo una nueva iniciativa, su software aún no está completo y todavía ninguna biblioteca lo ha instalado en producción. Los resultados de esta encuesta muestran algunos indicadores sobre el nivel de interés por *Folio*. De las bibliotecas que indicaron querer cambiar a un nuevo sistema de automatización, 41 mencionaron *Folio* como candidato.

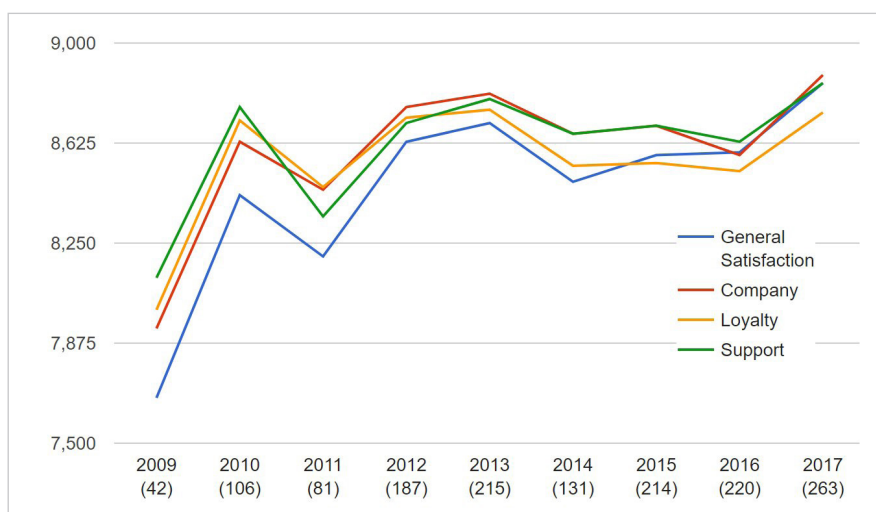


Gráfico 22. Puntuación anual de satisfacción para *Opals*

**Informes del volumen de negocio de ILS**

Otro conjunto de informes proporciona información sobre los productos ILS que fueron seleccionados durante 2017 por bibliotecas registradas en *bibliotecas.org* [Nota: las cifras no son exhaustivas]:

<https://librarytechnology.org/libraries>

El **Informe sobre volumen de negocio de ILS** cuenta y enumera los sistemas de automatización registrados como seleccionados o instalados en 2017 con un desglose de los sistemas anteriores desplazados:

<https://librarytechnology.org/ils-turnover.pl?Year=2017>

El **Informe sobre volumen de negocio inverso de ILS** cuenta y enumera los sistemas de automatización registrados como sustituidos en 2017 con un desglose de los nuevos sistemas elegidos:

<https://librarytechnology.org/products/turnover.pl>

En comparación, en la encuesta del año pasado, 17 bibliotecas mencionaron interés en *Kuali OLE*, que había sido un proyecto activo durante aproximadamente 7 años. *Folio* fue anunciado públicamente en abril de 2016. Cuando se preguntó específicamente qué productos de código abierto pueden ser de interés, independientemente de los planes activos para migrar, 87 mencionaron *Folio*, 273 mencionaron *Koha*, 84 mencionaron *Evergreen* y 12 mencionaron *Kuali OLE*. *Folio* fue mencionado 12 veces en los comentarios de la encuesta.

**6. Detalles de la encuesta**

**6.1. Cuestionario**

El cuestionario incluía cinco calificaciones numéricas, tres respuestas de sí/no, dos campos de respuesta cortos, y un campo de texto para comentarios generales. Los campos numéricos permitían calificar del 0 al 9. Cada escala estaba etiquetada para indicar el significado de la selección numérica.

Seis de las preguntas de respuesta numérica sondeaban el nivel de satisfacción y de fidelidad a la empresa u organización

que proporciona su sistema de automatización actual:

- ¿Cuán satisfecha está la biblioteca con su actual sistema integrado de biblioteca?
- ¿Cuán completa es la funcionalidad de este ILS para las necesidades de esta biblioteca?
- ¿Cuán satisfecha está la biblioteca en general con la compañía a la que compró su actual ILS?
- La atención al cliente para este ILS ¿ha sido mejor o peor que el año pasado?
- ¿Cuán satisfecha está la biblioteca con el soporte al cliente de esta compañía?
- ¿Qué probabilidad hay de que esta biblioteca compre el próximo ILS a esta compañía?

Una pregunta de sí/no inquiriere si la biblioteca está considerando migrar a un nuevo ILS y un campo de texto proporciona la oportunidad de indicar sistemas específicos en consideración. Otra cuestión de sí/no pregunta si el sistema de automatización actualmente en uso se instaló según el calendario previsto.

Dado el interés reciente en nuevas interfaces de búsqueda (de descubrimiento), una pregunta de sí/no era: «¿Está la biblioteca considerando actualmente una interfaz de búsqueda para su colección, separada del ILS?». Y un campo permitía indicar los productos considerados.

La encuesta incluía una pregunta para calibrar numéricamente el posible interés por ILS de código abierto: "¿Qué probabilidad hay de que

**Library: Vanderbilt University Libraries**

Current Automation System:

ILS Vendor:

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
How satisfied is this library with its current <b>Integrated Library System (ILS)</b> ? 0=Not Satisfied 9=Very Satisfied	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
How complete is the <b>functionality</b> of this ILS relative to the needs of this library? 0=Not Complete 9=Very Complete	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
How effective is this product in managing your library's <b>print resources</b> ? 0=Not Effective 9=Very Effective	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
How effective is this product in managing your library's <b>electronic resources</b> ? 0=Not Effective 9=Very Effective	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
How satisfied is the library overall with the <b>company</b> from which it acquired its current ILS? 0=Not Satisfied 9=Very Satisfied	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
How satisfied is this library with this company's <b>customer support services</b> ? 0=Not Satisfied 9=Very Satisfied	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Has the customer support for this ILS gotten better or gotten worse in the last year? 0=Worse 9=Better	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Where does this library direct most of its ILS support issues? [ <input type="radio"/> ILS Vendor ] [ <input type="radio"/> Through another library or consortium ]										
Would the library consider working with this company again if it were to migrate to a new system in the future? 0=Not Likely 9=Likely	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
For the most recent ILS implemented in this library, was the system installed and put into production on schedule according to the terms of your contract? [ <input type="radio"/> yes ] [ <input type="radio"/> no ]										
Is this library currently considering migrating to a new automation system? [ <input type="radio"/> yes ] [ <input type="radio"/> no ]										
If yes, please list any products under consideration:	<input type="text"/>									

Aspecto del cuestionario online

esta biblioteca considere implementar un ILS de código abierto?". Y un campo de texto para indicar productos sopesados.

La encuesta concluye con un cuadro de texto invitando a hacer comentarios.

<https://librarytechnology.org/lwc-automation-survey-2016.pl?RC=1>

## 6.2. Proceso

Para correlacionar las respuestas entre sistemas de automatización y empresas, la encuesta enlaza con las entradas en el directorio de bibliotecas *libraries.org*:

<https://librarytechnology.org/libraries>

Cada entrada en *libraries.org* informa sobre el sistema de automatización actualmente en uso, así como datos sobre el tipo de biblioteca, ubicación, tamaño de la colección, y otros factores que podrían ser de interés. Para rellenar la encuesta, la persona que respondía primero tuvo que encontrar su biblioteca en *libraries.org* y luego hacer click para mostrar el formulario de respuesta. Algunos encuestados indicaron que encontraron este proceso complejo.

El enlace entre la entrada en *libraries.org* y la encuesta rellena automáticamente los campos con el nombre de la biblioteca y el sistema actual de automatización, y proporciona acceso a otros datos sobre la biblioteca. El informe sobre la demografía de las respuestas de la encuesta, por ejemplo, se basa en datos de *libraries.org*.

Para invitar a que la gente respondiera se utilizaron varios métodos. Se enviaron mensajes de correo electrónico a listas de correo orientadas a bibliotecas como *Web4Lib* y *PubLib*. También se enviaron mensajes de invitación a muchas listas de empresas y sistemas de automatización específicos. Cuando la información de contacto estaba disponible en *libraries.org*, una secuencia de comandos automatizada envió mensajes de correo electrónico con un enlace directo al formulario para que la biblioteca la rellenara.

La encuesta limitó las respuestas a una por biblioteca. Esta restricción se puso para hacer que los encuestados reflejaran percepciones generales y comunes de su institución en lugar de sus opiniones personales.

El formulario de la encuesta se creó con la misma infraestructura de la web Library Technology Guides, una interfaz personalizada escrita en Perl que usa *MySQL* para almacenar los datos, con *ODBC* como capa de conexión. El acceso a las respuestas se controla mediante un nombre de usuario y contraseña que sólo conoce el autor. Los scripts han sido escritos para proporcionar acceso a la encuesta de manera que no se expongan al público las respuestas individuales.

Con el fin de dar acceso a los comentarios sin violar el acuerdo declarado de no atribuir respuestas individuales a una institución o a un individuo determinado, se creó un campo adicional de «comentarios editados». Este campo fue rellenado manualmente con texto seleccionado de los «comentarios» proporcionados por los que respondieron. Se eliminó toda la información que pudiera identificar al individuo o a la biblioteca, con una marca que indica texto eliminado. Los comentarios que sólo explicaban una respuesta o describían circunstancias de la biblioteca no fueron transferidos al campo "comentarios editados".

## 6.3. Realización de las estadísticas

Para analizar los resultados, se escribieron unos scripts para resumir, analizar y presentar las respuestas.

Para evitar generalizaciones basadas en tamaños de muestra inadecuados, los scripts de proceso incluían una variable de umbral de manera que sólo se presentaban resultados cuando el número de respuestas excedía un valor especificado. El umbral se fijó en el valor 20.

Para cada pregunta de la encuesta que involucraba una calificación numérica, se creó un conjunto de subrutinas para calcular y mostrar las estadísticas.

- **Respuestas** indica el número de encuestas respondidas que realizaron una selección para esta pregunta.
- La subrutina **distribución de respuestas** lista el número de respuestas para cada valor posible de 0-9.
- **Moda** indica la respuesta numérica que recibió la mayoría de las selecciones.
- **Media** es la respuesta promedio, calculada sumando todas las respuestas y dividiendo por el valor de Respuestas, redondeando dos decimales.
- **Mediana** es la respuesta media, calculada colocando cada una de las Respuestas en una matriz ordenada y seleccionando el valor mitad.
- La **desviación estándar** se calculó restando cada valor de respuesta de la media, subiendo al cuadrado la diferencia, sumando los cuadrados y dividiendo por el número de respuestas para determinar la varianza. La desviación estándar es la raíz cuadrada de la varianza.

El script «survey-report-by-category.pl» procesa las clasificaciones numéricas, mostrando cada uno de los componentes estadísticos listados arriba para cada producto que recibe respuestas por encima del valor umbral. Este informe proporciona una manera conveniente

de comparar el rendimiento de cada producto ILS para la pregunta seleccionada. El informe ordena las estadísticas de cada producto en orden descendente de las Medias. Las categorías de informes disponibles corresponden a las preguntas de la encuesta con escalas numéricas.

El script «survey-product-report.pl» ofrece los resultados para cada uno de los productos ILS mencionados en las respuestas. Este informe también da los componentes estadísticos para cada pregunta numérica. También proporciona el porcentaje de respuestas «sí» a las dos preguntas sí/no:

- ¿Esta biblioteca actualmente está considerando migrar a un nuevo ILS?
- ¿Esta biblioteca actualmente está considerando la adquisición de una interfaz de búsqueda de su colección, separada del ILS?

A continuación, el informe muestra el texto «EditedComments».

[El texto de esta sección reproduce en gran parte lo que apareció en la versión 2007 de este artículo. Para todas las ediciones de la encuesta se siguió la misma metodología de recolección y análisis estadístico].

## 7. Advertencia final

Como se observó en las ediciones anteriores de la encuesta, las bibliotecas que actualmente estén evaluando productos no deben profundizar demasiado en los resultados de la misma. Los individuos que responden la encuesta comunican sus impresiones subjetivas sobre unas preguntas bastante generales. Aunque las instrucciones de la encuesta animan a los participantes a expresar percepciones institucionales amplias, usualmente ocurre que dentro de una biblioteca dada prevalecen múltiples opiniones. Aunque la encuesta intenta ofrecer información útil sobre las experiencias de las bibliotecas con su actual sistema integrado de bibliotecas y las organizaciones que brindan su soporte, no debe utilizarse como una herramienta de evaluación definitiva.

**Marshall Breeding**

*marshall.breeding@librarytechnology.org*

Traducido por **Tomàs Baiget**

*El profesional de la información*

*baiget@gmail.com*



RedIRIS

**IWETEL**

**Foro para profesionales de bibliotecas y documentación**

<https://www.rediris.es/list/info/iwetel.html>

Con unos 6.000 miembros, *IweTel* es la mayor lista de distribución en castellano para debatir y estar al día sobre temas de biblioteconomía y documentación.

Fue creada en 1993 por Tomàs Baiget, como complemento de *Information World en Español (IWE)*, revista que en 1999 pasó a denominarse *El profesional de la información (EPI)*.

Desde 1998 *IweTel* está alojada en el servicio de listas de RedIRIS, siendo posible consultar en sus archivos estos 18 años de la historia de la documentación en España:

<https://listserv.rediris.es/cgi-bin/wa?A0=IWETEL>

La lista cuenta con 4 moderadores que permanentemente filtran los mensajes para evitar spam, mensajes inapropiados, anuncios, mensajes repetidos, etc.:

**David Gómez** (*Observatorio de la Infancia de Andalucía*),

**Isabel Olea** (*EPI*, León),

**Julio Alonso-Arévalo** (*Universidad de Salamanca*),

**Tomàs Baiget** (*EPI*, Barcelona).

Puedes suscribirte a *IweTel* en:

<https://listserv.rediris.es/cgi-bin/wa?SUBED1=IWETEL&A=1>