

# Listening to our users: system migration and the evaluation of web-based library services

Laurie Probst, Michael Pelikan

*The Reference Librarian*, n. 95/96, 2006

En mayo de 2001, después de varios años de planificación y desarrollo, las bibliotecas de la Pennsylvania State University implementaron un nuevo sistema integrado de gestión bibliotecaria: el SIRSI Unicorn. Anteriormente a la implementación del sistema Unicorn, habían funcionado con un sistema desarrollado localmente que tenía unos 20 años de antigüedad. La migración al nuevo sistema supuso cambios en el trabajo del personal bibliotecario y también afectó a los usuarios. Con objeto de averiguar cómo se iban adaptando los usuarios al nuevo sistema, se colocó en la home page un botón al que llamaron "Tell Us What You Think" (Díganos lo que piensa). El análisis de los comentarios recibidos durante los 4 meses posteriores a la migración del sistema permitió comprender mejor el comportamiento de búsqueda de los usuarios, así como detectar problemas relacionados con la funcionalidad y el diseño de la interfaz del catálogo. Lo más sorprendente de todo fue que ese botón "Tell Us What You Think", colocado en un lugar muy destacado y visible de la página web, y pensado originariamente como mecanismo de retroalimentación, se convirtió rápidamente en un botón que los usuarios empezaron a utilizar para hacer todo tipo de consultas, algunas de las cuales no tenían nada que ver con el catálogo. Rápidamente, este botón superó el tráfico de consultas recibidas por el viejo enlace de "Contact us". Todo esto llevó a la necesidad de llevar a cabo un replanteamiento de los servicios de referencia. De esta forma, en enero de 2002 se creó un equipo de trabajo con objeto de evaluar los servicios de referencia existentes y en otoño de ese mismo año se lanzó un nuevo servicio como parte de un nuevo diseño de la home page de la biblioteca.

Resumen elaborado por: Mayte Blasco Bermejo