

Strategies to improve the use experience

Suzanne Chapman y otros

Serials review, ISSN 1879-095X, Vol. 42, n. 1, 2016

Las bibliotecas destacan, cada vez más, la importancia de las experiencias de los usuarios y se centran en éstas a la hora de adoptar las medidas necesarias que regirán los diseños de sus recursos, aumentando así, la satisfacción de sus usuarios. La gestión de los recursos electrónicos pueden utilizar estos principios para una mejor asistencia a los usuarios a medida que éstos interactúan con la web y con los diferentes recursos electrónicos de la biblioteca. La experiencia de cuatro bibliotecarios profesionales, dentro del ámbito de la biblioteca universitaria en Estados Unidos, en relación a las estrategias adoptadas por las bibliotecas puede mejorar esta labor. Se van a fundamentar en entender las necesidades de los usuarios y sus comportamientos a la hora de diseñar sus páginas web e interfaces. En primer lugar, la experiencia de la *University of Illinois*, refleja el uso que los usuarios hacen de los diferentes recursos y la importancia de no estar desconectado de la realidad de dichos usuarios. En una segunda experiencia, en la *Bowling Green State University*, el objetivo es el análisis cuantitativo de los datos que informará a la biblioteca de cómo se usan sus sitios web, obteniendo información que se comparte con el resto del personal, así, se desarrollan soluciones que cubran las necesidades reales de los usuarios. A continuación un tercer estudio en la *Universidad de Harvard*, selecciona estrategias para realizar diferentes estudios sobre los usuarios de la biblioteca, dando relevancia a cómo los usuarios interactúan con el sitio web de la biblioteca, herramientas de descubrimiento u otros recursos electrónicos. De esta forma, se pueden realizar diferentes estudios teniendo en cuenta unos determinados perfiles de usuarios y áreas sobre las que se quiere realizar ese estudio. Por último, en la *Indiana University Bloomington* se pretende unificar las experiencias obtenidas de los usuarios a través de la creación de estándares, y trabajar conjuntamente con proveedores para obtener mejores resultados en las necesidades de dichos usuarios, siendo la usabilidad el factor clave en los sistemas y software para un acceso más efectivo. Todos estos análisis son el reflejo de los entornos a desarrollar en el ámbito bibliotecario actual.

Resumen elaborado por la Sección de Documentación Bibliotecaria