

# Library Discovery products: discovering user expectations through failure analysis

Irina Trapido

*Information technology and libraries*, ISSN 2163-5226, Vol. 35, n. 3, 2016, p. 9-26

Este estudio analiza las interacciones de los usuarios dentro de *SearchWorks*, un sistema de descubrimiento desarrollado por las bibliotecas de la Universidad de Stanford, identificando y analizando las búsquedas problemáticas y fallidas. Se espera que centrándose en los patrones comunes de error se podrá comprender mejor los modelos mentales de los usuarios, sus necesidades y expectativas, que deben ser consideradas al diseñar sistemas de descubrimiento, crear metadatos e interactuar con los usuarios. *SearchWork* ofrece un único cuadro de búsqueda con un enlace a la búsqueda avanzada en cada página, resultados ordenados por relevancia, navegación con facetas, contenido textual y visual enriquecido, así como la funcionalidad “consultar la estantería”. Además, ofrece la búsqueda y navegación de registros del catálogo y objetos del repositorio digital en una sola interfaz. Sin embargo, no permite la búsqueda a nivel de artículo. Para identificar e investigar los problemas de los usuarios en el curso de sus actividades regulares de búsqueda, se analizó el registro de transacciones durante un período de cuatro años. Los resultados del estudio sugieren que la búsqueda por palabras clave sigue siendo el principal paradigma de interacción con el sistema, representando el 76% del total de las búsquedas. Sin embargo, los usuarios usan cada vez más las facetas, pasando del 25% en 2011 a un 41% en 2014. La búsqueda avanzada fue infrecuente y disminuyó, del 11% en 2011 al 4% en 2014. Los errores en la búsqueda se deben a: falta de coincidencia entre los términos de búsqueda y los metadatos de la Biblioteca; facetas incorrectas; equivocación en el nivel de especificidad; ausencia del ítem buscado en la colección y; el mayor número de fallos corresponden a errores en la entrada de datos. El análisis de los datos apuntó a la falta de comprensión de los usuarios del alcance del sistema de descubrimiento, ya que esperan una mayor profundidad de cobertura; las estrategias de búsquedas de los usuarios hacen preciso que los algoritmos de ordenación por relevancia ofrezcan los resultados más relevantes en los primeros resultados de la primera pantalla. Los usuarios también necesitan herramientas para subsanar los errores de entrada de datos como “¿quisiste decir...?”, sugerencias y correcciones ortográficas automáticas. El poco uso de la búsqueda por materias se podría paliar con una mayor familiaridad de los usuarios con los encabezamientos de materia, integrando referencias cruzadas para términos de materias autorizados, permitiendo un acceso más sofisticado a base de facetas a la información de materias y exponiendo relaciones jerárquicas y asociativas entre los encabezamientos. También habría que mejorar la respuesta en caso de

búsqueda de ítems conocidos y la búsqueda por autor. Por último, abordar las cuestiones identificadas implicaría mejoras en varias áreas: alcance, funcionalidad y metadatos.

Resumen elaborado por Natividad Escavias Extremera