

Navegación por los servicios bibliotecarios: mejorar la experiencia del usuario en línea

Brian Rennick

Information Technology and Libraries, ISSN 2363-5226, Vol. 38, n. 1, 2019, p. 14-26

La Brigham Young University Library lanzó una nueva versión de su página web en 2014, sobre la que se realizaron diversos estudios de usabilidad. Estos mostraron que cuando un usuario no encontraba lo que buscaba en la página de inicio, clicaba en la sección de “servicios”. Los servicios podrían incluir: materiales, circulación, equipamiento, guías, localizaciones, programas, etc. Estructurar todo ello en la página web es complicado. Habitualmente se incluye un menú con los servicios más habituales, con un enlace a “otros servicios”, que lleva a una lista completa. Esto puede ser abrumador para los usuarios. Otra cuestión es determinar qué lugar debe ocupar la sección de servicios en el diseño de la página web. Los usuarios están acostumbrados a Google y pretende satisfacer sus dudas escribiendo en el motor de búsqueda lo que quieren encontrar, sin más complicaciones. Es difícil que el usuario siga todos los pasos hasta encontrar lo que realmente busca, e incluso entonces puede seguir perdido ante el exceso de información. Son mucho más efectivas las listas directas que los párrafos con información. También es conveniente tener una visión general de la web institucional: si se lleva a cabo por diferente personal, se hace inconsistente, con información duplicada y difícil de mantener actualizada. La Brigham Young University desarrolló una aplicación que permitía organizar los servicios de manera que se pudiera llegar a ellos a través de múltiples rutas a la información. A cada servicio le correspondía una o varias categorías y subcategorías, localizaciones y áreas de servicio (departamentos que ofrecen los servicios). Cada página de Servicios se divide en secciones para ayudar al usuario a descubrir rápidamente lo que busca, con apartados clave como descripción, contacto o preguntas más frecuentes. Los servicios se pueden encontrar haciendo una consulta en la caja de búsqueda o siguiendo los enlaces en la página principal de Servicios. Para facilitar el descubrimiento, cada servicio está etiquetado con palabras clave.

Resumen elaborado por Antonio Rodríguez Vela