

El sistema de ayuda al usuario de un catálogo en línea de acceso público: delimitación teórica y propuesta práctica

Francisco García, Purificación Moscoso Castro

Documentación de las Ciencias de la Información, Vol. 30, 2007

En los últimos años, la investigación sobre los catálogos en línea de acceso público se ha centrado, principalmente, en dos aspectos: el aumento de las potencialidades de recuperación de información y la mejora de la relación hombre-máquina a través del diseño de interfaces más amigables e intuitivas. Dentro de esta segunda línea, el desarrollo específico de sistemas de ayuda ha contribuido a la creación de unas herramientas simples y, al mismo tiempo, más fáciles de utilizar. No obstante, hay teóricos que apuestan por la limitación funcional de estos elementos al estricto conocimiento del uso del sistema, mientras que otros aceptan la adaptación de la ayuda en línea a las nuevas tecnologías como parte de un mismo elemento (software) que logre incrementar el nivel de satisfacción del usuario en el uso del catálogo. El objetivo de este trabajo está enfocado a delimitar el concepto de ayuda en línea, en coherencia con la inclusión de estos subsistemas dentro del entorno de un sistema superior, el OPAC en entorno web, delimitando teóricamente su propia definición y operatividad y proponiendo un camino intermedio que resuelva los problemas que el usuario se encuentra cotidianamente en el uso de los catálogos en línea. Para ello, se realiza un estudio pormenorizado de algunas contribuciones teóricas sobre este tema, seleccionando las que aportan datos sobre sus

elementos estructurales, terminando con la propuesta de un esquema-resumen que recoja las distintas funcionalidades que caracterizan a un sistema de ayuda al usuario modelo y que resuelvan, de alguna manera, el dilema de la interacción hombre/máquina de forma satisfactoria.

Resumen extraído de la publicación