

# Evaluating the usability and usefulness of a digital library

Steven Buchanan, Adeola Salako

*Library Review*, Vol. 58, n. 9, 2009

Artículo en el que se propone un modelo de evaluación de bibliotecas digitales basado en el análisis combinado de la usabilidad y la utilidad. La mayor parte de los estudios de evaluación de bibliotecas digitales están centrados en la usabilidad, pero los autores del artículo inciden en la necesidad de tener también en cuenta los atributos relacionados con la utilidad. Partiendo de la normativa propuesta por la ISO y de las recomendaciones de diferentes expertos en la materia, el artículo propone los siguientes atributos y medidas asociadas, diferenciándolos en función de su relación con la usabilidad o utilidad: 1. Usabilidad: 1.1. Eficacia: Se refiere a la tasa de éxito en relación a los objetivos del usuario. Las medidas asociadas son: porcentaje de tareas completadas, porcentaje de tareas completadas por unidad temporal, etc. 1.2. Eficiencia: Se relaciona con el tiempo empleado por el usuario para completar las tareas. Otras medidas son: porcentaje de error, tiempo consumido en errores, frecuencia de uso de la ayuda, etc. 1.3. Apariencia estética: Se refiere a la consistencia e idoneidad del diseño de la interfaz (presentación, colores, fuentes, gráficos). 1.4. Navegación: Se relaciona con la facilidad con que el usuario puede recorrer la interfaz utilizando las herramientas de navegación disponibles (barras, iconos, menús). También se relaciona con el grado en el que el usuario es consciente de su localización. La navegación se mide en términos de tiempo y pasos requeridos para obtener los resultados deseados. 1.5. Terminología: Se refiere al grado en el que el usuario

comprende los términos y frases utilizados para describir las funciones o contenido dentro de la interfaz. La terminología poco familiar se suele atribuir a las dificultades que se encuentran los desarrolladores de sistemas a la hora de encontrar un lenguaje común, especialmente cuando los usuarios proceden de diferentes mundos profesionales.

1.6. Facilidad de aprendizaje del sistema.

2. Utilidad:

2.1. Relevancia: Se relaciona con el grado en que la información recuperada se adapta a las necesidades del usuario.

2.2. Fiabilidad: Se refiere a la precisión y consistencia de la información, y está relacionada con el concepto de credibilidad.

2.3. Vigencia o actualidad del contenido: Se refiere al grado en el que la información está suficientemente actualizada para las tareas para las que se va a utilizar dicha información. En el artículo se expone también la metodología utilizada y los resultados obtenidos en un estudio de evaluación concreto en el que se analizaron la usabilidad y utilidad de un portal desarrollado por un servicio de salud como parte de su servicio de biblioteca electrónica.

Resumen elaborado por : Mayte Blasco Bermejo