

ERM UX: Electronic Resources Management and the User Experience

Pennington, Buddy

Serials Review, ISSN 1540-3564, Vol. 41, n. 3, 2015, p. 194-198.

Los sitios web de las bibliotecas universitarias, pueden ser muy confusos para los usuarios debido a su complejidad, y parte de esta complejidad es el resultado de la manera en que los bibliotecarios manejan y proporcionan acceso a los recursos electrónicos. Las bibliotecas utilizan un gran número de sistemas diferentes para gestionar los recursos electrónicos, que van desde las bases de conocimiento y resolución de enlaces OpenURL a los OPACs y herramientas de descubrimiento a escala web. Sin embargo, este enfoque basado en los sistemas de organización de recursos electrónicos puede no alinearse con las expectativas del usuario cuando están haciendo sus investigaciones. El campo del diseño de la experiencia del usuario, a menudo abreviado como UX (en sus siglas en inglés), ha ido creciendo en las últimas décadas y ha avanzado en el campo de las bibliotecas. UX se centra en el diseño de productos y servicios fuera del contexto de la organización y dentro del contexto de usuario. Para poder entender y empatizar con los usuarios, lo que se necesita saber son sus necesidades, sus formas de trabajo, y sus experiencias en el uso de los sitios web y recursos electrónicos. El campo de la investigación del usuario recoge datos cualitativos y ofrece una serie de técnicas que se pueden utilizar para mejorar la comprensión y la empatía entre biblioteca y usuarios. Éstas técnicas se emplean para desarrollar la investigación de la actitud (descubre las actitudes y opiniones de los usuarios, por ejemplo, a través

de encuestas LibQUAL+), la investigación del comportamiento (a través de pruebas de usabilidad, que implican métodos como la grabación al usuario, utilizando el seguimiento ocular o software de seguimiento del cursor, etc.) y la investigación contextual, técnica en la que se observa a los usuarios dentro de su contexto natural sin interactuar con ellos de ninguna manera (enfocada a dedicar la atención a los usuarios, teniendo en cuenta sus observaciones, y el análisis de esas observaciones para informar sobre las decisiones de diseño). Otra técnica de investigación es el diseño participativo del usuario (técnica que tanto fomenta la participación del usuario en el diseño de las cosas, como también arroja luz sobre sus preferencias y comportamientos en el proceso). Con tal variedad de técnicas de investigación de usuario, es importante tener en cuenta la información que se desea reunir antes de seleccionar la técnica a utilizar. Se prefieren los métodos de investigación del comportamiento, ya que revelan comportamientos reales, como qué es lo que valoran en las bibliotecas, el lenguaje que utilizan para describir los productos y servicios de la biblioteca, y cómo interactúan con la biblioteca. Los resultados pueden ser complementados con estudios de investigación de actitud u otros datos, tales como datos de uso o análisis de registros de búsquedas.

Resumen elaborado por la Sección de Documentación Bibliotecaria.