

Planificar y evaluar la experiencia de los usuarios y requisitos de las páginas web de las bibliotecas académicas

Planning and assessing patron experience and needs for an academic library website

Brian Desmarais and Pamela Louderback

Journal of Library Administration, ISSN 2659-2983, Vol. 60, n. 8, 2020, 925-944.

El artículo describe un estudio de investigación de la Northeastern State University (NSU) realizado en el semestre de primavera de 2020. Su propósito es ofrecer un marco de referencia para la introducción y la puesta en marcha de nuevas páginas web para bibliotecas. Los métodos presentados están en el contexto de la planificación y evaluación, y pueden servir para aportar opciones de migración del diseño web en el entorno de las bibliotecas académicas. La biblioteca de la NSU inició en la primavera de 2019 un proceso de planificación y evaluación para rediseñar su página web. Su punto de partida eran las necesidades de los usuarios; crear una página web atractiva visualmente, personalizable y fácil de usar. Ahora que los usuarios no acuden a la biblioteca física tan frecuentemente, reclaman una interfaz que les ofrezca la misma interacción individualizada que reciben en ella a través del acceso a su cuenta personal, la posibilidad de personalizar las características de búsqueda, del Sistema LibGuides ligado a su área particular de estudio e interés, y de una web que personifique a los bibliotecarios en sí mismos. Así, el artículo se centra en los factores que desarrollan la utilidad y mejoran la estructura de las páginas web. Para

recoger información sobre estas áreas, los autores invitaron a los usuarios de la Biblioteca de la NSU a completar una encuesta de satisfacción sobre su experiencia con la web, que por el cierre del campus como medida contra el Covid-19 fue realizada online. Como consecuencia de ello, los usuarios desarrollaron una mayor confianza hacia la web de la biblioteca como medio de comunicación y acceso a los servicios y recursos, al tiempo que la misma dependió más de los dispositivos digitales para apoyarles. A pesar de la reapertura de los campus, las bibliotecas se enfrentan a un cambio de paradigma en el que los usuarios esperan que más servicios estén presentes online y ellas deben idear servicios adelantándose a las necesidades futuras de sus lectores. La encuesta fue respondida por 177 personas, un número quizá justificado por la escasez de recursos electrónicos disponibles para los usuarios públicos, el cierre de la biblioteca física y la ausencia de una opción de respuesta alternativa "no aplicable". La representatividad estuvo también limitada por el uso de un método de muestreo no probabilístico sin aleatoriedad en la elección de participantes, por lo que no pudo encarnar a los sub-grupos de usuarios de la biblioteca. Aún con ello, las respuestas arrojaron propuestas útiles para la mejorar la experiencia de los usuarios. Estos pedían un acceso más directo a la navegación identificada, a la barra de catálogo y al chat en vivo con el personal bibliotecario, y solicitaron más recursos de apoyo a la investigación y la escritura, más servicios en línea, mayor facilidad para la búsqueda de publicaciones periódicas y más simplicidad y color en la página. Además de la encuesta, la biblioteca prevé la utilización de una lista de verificación del índice de usabilidad (UIC, Usability Index Checklist) y una migración del sistema HTML a uno basado en la gestión de contenidos con LigGuides Content Management System que permita mejorar las búsquedas y personalizar la biblioteca para los usuarios particulares.

<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/01930826.2020.182>

Análisis y privacidad. Uso de Matomo en el servicio Discovery de EBSCO

Analytics and Privacy. Using Matomo in EBSCO's Discovery service

Denise FitzGerald Quintel, Robert Wilson

Information Technology and Libraries, ISSN 2163-5226, Vol. 39, n. 3, 2020

A la hora de seleccionar una herramienta de análisis web, las bibliotecas académicas han recurrido tradicionalmente a Google Analytics para la recopilación de datos con el fin de obtener información sobre el uso de sus propiedades web. A medida que el valioso campo de la analítica de datos sigue creciendo, también aumentan las preocupaciones sobre la privacidad de los usuarios, especialmente cuando se habla de un gigante tecnológico como Google. En este artículo, los autores exploran la viabilidad de utilizar Matomo, una aplicación de software libre y de código abierto, para la analítica web en la capa de descubrimiento de su biblioteca. Matomo es una plataforma de análisis web diseñada en torno a las garantías de privacidad del usuario. Este artículo detalla el proceso de instalación, hace comparaciones entre Matomo y Google Analytics, y describe cómo funciona una plataforma de análisis de código abierto dentro de una aplicación específica de la

biblioteca, el Servicio de Descubrimiento de EBSCO.

<https://ejournals.bc.edu/index.php/ital/article/view/12219/10099>

Traducción del resumen de la propia publicación

Factores de éxito en las webs de contenidos audiovisuales. Análisis cualitativo comparado

Susana Fernández-Lores, Gema Martínez-Navarro, Diana Gavilán

El Profesional de la Información, ISSN 1699-2407, Vol. 29, n. 6, 2020

La evolución de la tecnología y el empoderamiento digital de la sociedad ha dado lugar a la proliferación de webs de contenidos audiovisuales (WCA) donde los usuarios comparten información y experiencias, junto a otros recursos comerciales. Las WCA han provocado cambios significativos en la forma en la que los usuarios pueden seleccionar y acceder a los contenidos audiovisuales. En su diseño, estas webs combinan varias prestaciones: comunidad de usuarios, contenidos en streaming, venta de entradas o recomendaciones, entre otros. Cada WCA presenta un perfil específico respecto a las variables descritas. El objetivo del presente trabajo es identificar los factores críticos de éxito de una WCA, es decir las prestaciones y la forma que deben adoptar para captar seguidores, aumentando con ello capacidad de

prescripción y difusión de contenidos. Mediante el análisis cualitativo comparado (QCA), técnica formal de análisis que permite la identificación de combinaciones que producen un determinado resultado, se analiza una muestra de las 12 webs de cine más representativas en España. Los resultados indican que la incorporación de sistemas de recomendación de contenidos y la conexión con plataformas en streaming desde las que poder acceder a los contenidos son factores claves del éxito. El trabajo contribuye académicamente al conocimiento y la explicación de la conducta de la audiencia en el nuevo escenario audiovisual. Desde el punto de vista profesional se ofrecen sugerencias relevantes de diseño para los creadores de plataformas. Por último, se describen las limitaciones del trabajo y se plantean futuras líneas de investigación.

<https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/78494>

Resumen de la propia publicación