

## **XV JORNADAS BIBLIOTECARIAS DE ANDALUCÍA**

### **ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA “USABILIDAD” DE LA SEDE WEB DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE CÓRDOBA**

**Autores: María P. M. Boton Muñoz\*, Adela Peña Macías, Rafael Murillo Fernández, Francisco José García Morte, Asunción Cabrera Morales.**  
Universidad de Córdoba, Biblioteca Universitaria y Servicio de Informática de Córdoba; Campus de Rabanales, ctra. Madrid-Cádiz, km. 396-A, 14014 Córdoba. Tfno: 957 211013 Fax: 957 218136, [bg1bomum@uco.es](mailto:bg1bomum@uco.es)

#### **Resumen**

La unión cada vez más estrecha entre la biblioteca universitaria y su sede web es incuestionable. Este trabajo es un estudio de usabilidad de la sede web de la Biblioteca Universitaria de Córdoba. El estudio se ha llevado a cabo realizando una encuesta de evaluación entre dos grupos de usuarios/alumnos, con dos ediciones sucesivas de la página, y un tercer grupo de usuarios/expertos, con la última edición. Los resultados obtenidos muestran considerables diferencias en la forma de interactuar con el sitio web entre los dos primeros grupos de usuarios con respecto al tercero. El estudio de usabilidad ha sido una herramienta muy útil que, además, nos permitirá desarrollar futuras mejoras del sitio web que cumplan con las necesidades y expectativas de los usuarios.

**Palabras Clave:** Sitio web; Biblioteca Universitaria de Córdoba; Usabilidad; Evaluación; Test de usuario

#### **Abstract**

The link between the University Library and its Website has become closer and closer. This project is a usability study of the University Library of Cordova website. The study has been carried out by surveying two different groups of students' evaluation as users of two consecutive page editions. A third user group (the one of experts) has also been surveyed about the last page. Considerable differences have been shown by the results, which mainly affect the way people interact with the website. On the one hand, we find students and users. On the other, experts.

This usage study has been a useful tool. In fact, it will enable us to develop future improvements on the website, which fulfil users' needs and expectations.

**Keywords:** Website; University library of Cordova; Usability; Evaluation; Test user

### **INTRODUCCIÓN**

Hoy en día no podemos imaginar ninguna institución académica, y en especial en el mundo universitario, que no publique una sede web que represente virtualmente tanto los elementos constituyentes de la organización, como los objetivos y los servicios que puede ofrecer a la sociedad.

## ***XV JORNADAS BIBLIOTECARIAS DE ANDALUCÍA***

En el mundo bibliotecario, la expansión y el auge de Internet ha propiciado el desarrollo de labores que en la Biblioteconomía tradicional no se cuestionaban. Las funciones que forman parte de una biblioteca en muchas ocasiones no solo deben proporcionar servicios al usuario, sino que además deben aplicar las normas y requisitos que otorgan calidad a la sede web. Todo ello hace, que como dice Lluís Codina, (2) la unión entre la Biblioteca Universitaria y su sede web con el tiempo se ha ido haciendo cada vez más estrecha.

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, al plantearnos la quinta edición de la sede web de la Biblioteca de la Universidad de Córdoba, quisimos aprovechar la ocasión para incorporar en todas las etapas del proyecto las últimas tendencias en diseño y edición web, en la medida de nuestras posibilidades.

Necesitamos trabajar con rapidez y costo reducido porque contamos con un equipo pequeño que asume también otras tareas.

En la literatura sobre el tema nos encontramos con arquitectura de la información, diseño centrado en el usuario, accesibilidad, usabilidad, visibilidad, web 2.0. e incluso web 3.0

Estaba claro que para ofrecer un producto eficaz teníamos que trabajar con estándares y código libre de errores. Con ello conseguiríamos una página compatible con los navegadores actuales y los dispositivos webs móviles, de más fácil mantenimiento y más coherente en la navegación. Además de la reescritura del código fuente y de la remodelación de los contenidos queríamos un vehículo que nos permitiera, ayudar a nuestros usuarios, alumnos, profesores y profesionales de la información a implementar herramientas ALFIN en distintos formatos incluyendo la utilización de la plataforma virtual de la Universidad, con el programa Moodle de enseñanza a distancia.

Dentro de las etapas del desarrollo del proyecto le llegó la hora a la evaluación y de ahí surge esta ponencia. En el apartado de evaluación de la usabilidad consultando la bibliografía encontramos también una gran variedad de herramientas de evaluación para conocer los puntos fuertes y las debilidades de una sede web.

A la vista de nuestras posibilidades, nos decidimos por la evaluación heurística, realizada en el mes de diciembre de 2008, y la evaluación de usuarios a través de una encuesta, contando con los alumnos de una de las asignaturas de la Licenciatura de Traducción e Interpretación, cuyo profesor, Manuel Marcos Aldón, es uno de nuestros mejores colaboradores. Elaboramos un cuestionario para conocer la usabilidad y la accesibilidad de la página que también fue cumplimentado por siete expertos.

Este cuestionario se realizó con la página activa en abril de 2008. Un año después, también en abril y con nuestra página nueva publicada en enero de 2009, repetimos la misma encuesta a usuarios del mismo curso de la Licenciatura de Traducción e Interpretación y al grupo de expertos.

El cuestionario intenta conocer las dificultades que encuentran los usuarios para localizar los distintos recursos ofrecidos, para identificarlos de forma precisa y conocer cómo navegan, buscan e interactúan.

Dividimos así el cuestionario en varios apartados:

- 1. Conocimiento y uso de Internet y de la web de la Biblioteca.
- 2. Realización de actividades.
  - o 2.1 Búsqueda de recursos generales.
  - o 2.2 Búsqueda de información sobre la Biblioteca
  - o 2.3 Búsqueda en bases de datos científicas
  - o 2.4 Búsqueda de revistas
  - o 2.5 Identificación de datos de los recursos
- 3. Valoración de la web de la BUCO.

En la comunicación presentamos los resultados del estudio comparativo.

Elaboramos el cuestionario teniendo en cuenta estudios similares y la bibliografía sobre el tema.

La población está constituida por alumnos de primer curso de Licenciatura en Traducción e Interpretación, que han asistido a una sesión sobre el uso de la Biblioteca Universitaria y los recursos con que cuenta. La sesión se realiza con una presentación en Power Point y con ejemplos en línea. Se realiza desde las 8,30 h. a las 11,00 h., en una única sesión. La diferencia que tenemos que anotar en este apartado, es que los alumnos de 2008 tuvieron la sesión de formación con la misma sede web que luego utilizaron durante la realización del cuestionario, mientras que los alumnos de 2009 vieron una sede distinta cuando tuvieron que realizar la encuesta.

Los usuarios expertos sólo realizaron la encuesta en 2009 con la sede activa en ese momento (5ª edición).

La prueba se realizó en las instalaciones de la Biblioteca (Sala de Biblioteca Electrónica) en ambos casos la misma sala.

Las explicaciones sobre cómo debían cumplimentar la encuesta se las dio el citado profesor, la asignatura que imparte es Metodología del Trabajo Intelectual aplicada a la Traducción y a las Ciencias de la Información.

Hemos utilizado un método de indagación individual con cuestionario, tanto para los usuarios/alumnos como para los usuarios/expertos. La muestra es de 98 alumnos en 2008, 86 alumnos en 2009 y 7 usuarios/expertos que no ha intervenido en diseño de la 5ª edición, aunque son bibliotecarios de la Universidad muy implicados en labores de formación y en gestión, como responsables de distintos servicios.

El cuestionario puede dividirse en varias partes:

La primera con respuestas alternativas para darnos información del perfil de los usuarios y su nivel de uso de Internet y de la web de la Biblioteca.

La segunda parte consta de 5 pruebas referidas a diferentes recursos y planteadas como búsquedas de información. Pedimos que nos anotaran el tiempo que utilizaron en la búsqueda, que nos describiesen brevemente los pasos realizados y las dificultades encontradas.

La tercera parte evalúa numéricamente su grado de satisfacción con la web de la Biblioteca Universitaria de Córdoba en 4 preguntas y en otras 4 de respuesta libre preguntamos por lo mejor, lo peor, si habían tenido alguna mala experiencia y si había algo que ellos echaran en falta.

Usamos una hoja de cálculo para el recuento de los datos y promedios para establecer en gráficos una primera visión de los resultados, ponderando a continuación el valor de las respuestas y realizando el análisis comparativo.

### **RESULTADOS**

La población de usuarios/alumnos tiene una edad media de 18/19 años y una mayoría de mujeres.

Usan Internet con mucha frecuencia tanto para estudios y comunicación como para entretenimiento. En 2009 baja un poco la proporción de uso para los dos primeros y sube para entretenimiento.

Internet Explorer se afianza como navegador más usado en 2009, la alternativa es Mozilla, el resto apenas son citados.

En 2009 usan menos la Biblioteca y dentro de la web de la Biblioteca los servicios más usados son el catálogo Mezquita y las bases de datos en 2008 y el catálogo Mezquita y el préstamo en 2009. Utilizan más la web de la Biblioteca en 2008 que en 2009.

Entran en la web de la Biblioteca a través del portal de la Universidad, seguido por la opción Favoritos de la barra de herramientas del navegador.

En 2009 sube el uso de los buscadores para entrar en la web de la Biblioteca 13% frente al 2% en 2008.

En la primera búsqueda, sobre recursos generales, tanto en 2008 como en 2009 los usuarios/alumnos han tardado una media de 2 a 5 minutos. La ruta que han seguido para localizar la información ha sido la prevista por el equipo de evaluadores.

Cómo rutas alternativas en 2008 la ruta más utilizada ha sido Google seguida del catálogo y en 2009 al contrario, ha sido el catálogo seguido de Google.

No han localizado la información un 10% en 2008 y un 16% en 2009.

Han tenido dificultades en 2008 un 52% y en 2009 un 40%.

En la segunda búsqueda, sobre información de los Servicios de la Biblioteca, encontramos en ambos casos que la mayoría han tardado menos de 2 minutos.

Han utilizado la ruta prevista un 67% en 2008 y un 75% en 2009. Las rutas alternativas más usadas han sido el catálogo y Google, éste muy por debajo en

## ***XV JORNADAS BIBLIOTECARIAS DE ANDALUCÍA***

2008 y viceversa en 2009. Han tenido dificultades un 13 % en 2008 y un 5 % en 2009.

En la tercera búsqueda, una búsqueda en bases de datos científicas, nos encontramos los siguientes resultados. Tiempo: mayoría muy escasa para menos de 2 minutos en 2008 y mayoría para la opción entre 2 y 5 minutos en 2009. No lo han encontrado 17% en 2008 y 24% en 2009. La ruta prevista ha sido usada por un 55% en 2008 y 26% en 2009. Como ruta alternativa han usado en 2008 Google y el catálogo y viceversa, en primer lugar el catálogo seguido de Google en 2009.

Han tenido dificultades el 26% en 2008 y un 30% en 2009.

En la cuarta búsqueda, revistas electrónicas, en 2008 el 79 % lo encontró en menos de 5 minutos y un 20% no lo encontró. El 73% utilizó la ruta prevista, y la ruta alternativa más usada fue a través de buscador. La mayoría no tuvo dificultades. Para 2009 el 53 % encontró la información en menos de 2 minutos y no lo encontró un 20%. El 79% utilizó la ruta prevista para localizar la información. Sólo un 11% tuvo dificultades.

En la quinta búsqueda, sobre características de los recursos electrónicos, nos encontramos también con una mayoría de usuarios que han tardado menos de 2 minutos. Siguieron la ruta prevista un 76% en 2008 y un 54% en 2009. No lo encontraron un 12% en 2008 y 13% en 2009.

La ruta alternativa más usada fue Google en ambos casos, seguido por el catálogo de la Biblioteca. Han tenido dificultades un 10% en 2008 y un 23 % en 2009.

Los expertos tienen una edad media de 48/49 años y el 100% mujeres, son usuarios expertos que utilizan Internet para trabajo y comunicación, usan mucho la web de la Biblioteca y acceden a ella directamente desde la opción Favoritos de la barra de herramientas del navegador.

Los usuarios/expertos tienen únicamente dificultades en la primera búsqueda (28,57%), en las demás siguen la ruta prevista por el equipo en un 100% y además han realizado la prueba en menos de 2 minutos, salvo un empate en la tercera cuestión entre las opciones menos de 2 minutos y entre 2 y 5 minutos.

La media de tiempo total para cumplimentar la encuesta también ha sido más baja para los expertos que han tardado una media de 19 minutos mientras que los alumnos han empleado de media 29 minutos.

Las estadísticas de consultas al portal de la Biblioteca se mantienen estables, con una ligera subida en 2009 y el rango de la página en Google Rank se mantiene estable también, 6/10 tanto en 2008 como en 2009. Se considera que un sitio web es suficientemente visible cuando supera el rango 4. Empieza a aparecer reflejado el acceso a través de dispositivos webs móviles en 2009.

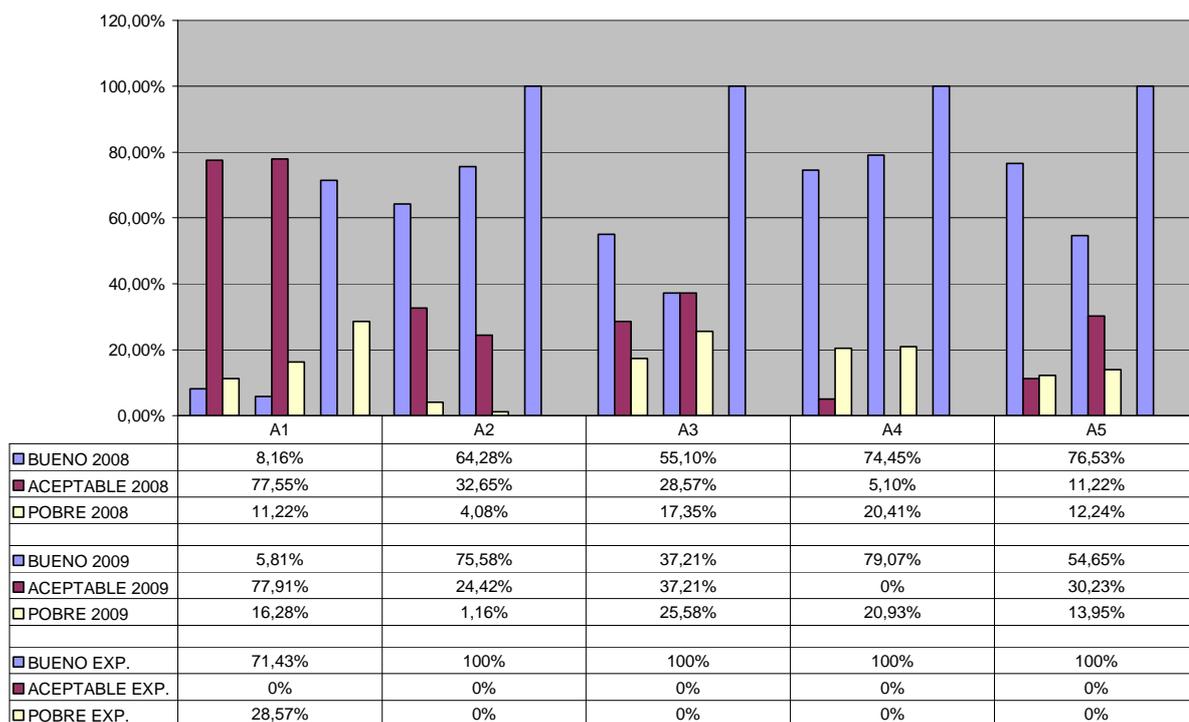


Gráfico1. Respuestas de los usuarios y expertos a las 5 búsquedas de la encuesta.

El grado de satisfacción de los expertos es muy alto. En los alumnos no es tan alto pero la mayoría tiene una percepción bastante favorable de la Biblioteca superando siempre el aprobado, el nivel más bajo es un 63,95% y la media sería de notable para los estudiantes y sobresaliente para los expertos.

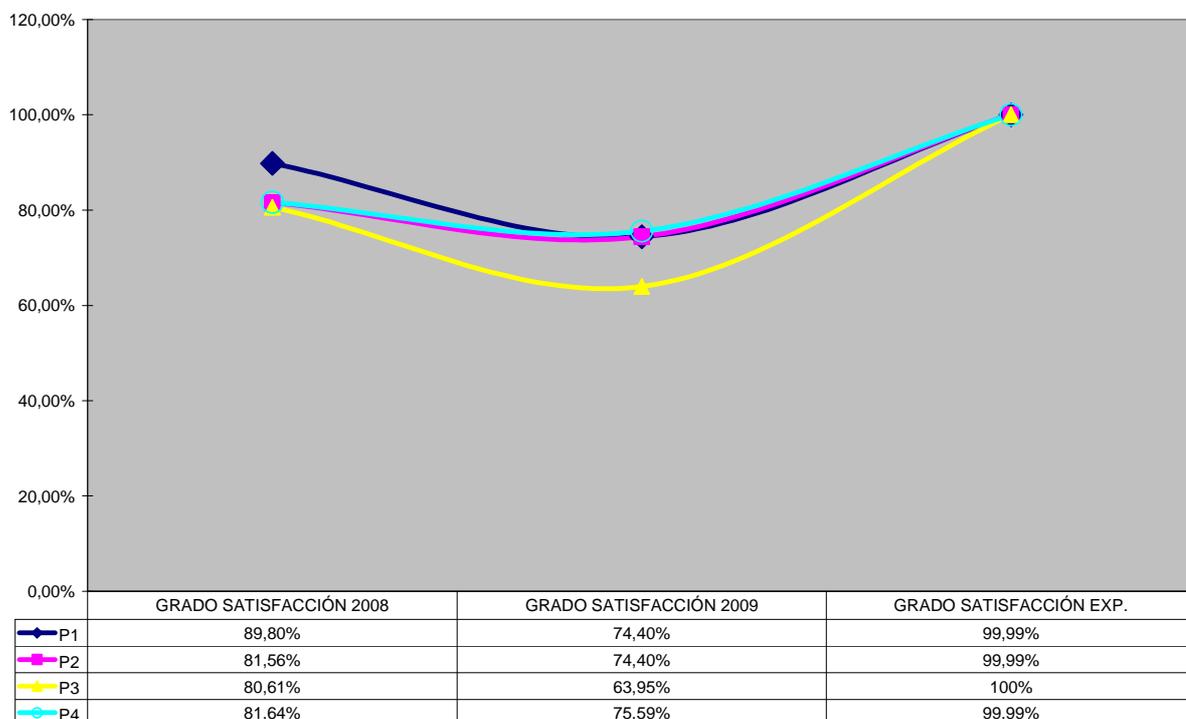


Gráfico2. Grado de satisfacción de los usuarios.

### **DISCUSIÓN/CONCLUSIONES**

Los usuarios/alumnos no controlan la terminología y a veces dan por válido cualquier resultado. No siempre dicen la verdad, lo constatamos porque hay incoherencias en sus respuestas. No se detienen a leer las páginas, sólo miran por encima la primera pantalla que obtienen como respuesta. Algunos confunden la búsqueda rápida del catálogo, que hemos incluido en un lugar preferente de la página inicial de nuestra web, con un buscador.

Sin embargo, no usan el buscador interno que se encuentra en la misma página pero mucho menos destacado. El hecho de haber incluido la búsqueda rápida del catálogo le ha dado más presencia, en 2009 se usa más que en 2008. También tenemos que señalar como positivo que no dudan en reconocer como recursos de la Biblioteca las bases de datos, las revistas-e, el préstamo y el catálogo.

En términos generales, podemos decir que nos hemos encontrado con la generación digital/google, como hemos visto en los resultados de la encuesta, son nativos digitales, competentes e intensivos en el uso de Internet, que responden a los rasgos apuntados en la bibliografía que los estudia.

No entienden sus necesidades de información, no leen de forma secuencial, buscan resultados inmediatos, no evalúan la información y prefieren el lenguaje natural. Usan la información de una manera poco crítica.

Los usuarios/expertos, inmigrantes digitales, buscan e interactúan de forma diferente y obtienen la información más pertinente con mayor rapidez.

La encuesta nos ha servido para conocer mejor a nuestros usuarios y para darnos cuenta de sus características. Conocer su comportamiento puede ayudarnos a anticiparnos a sus necesidades y tener una actitud abierta al cambio, como viene siendo habitual en el sector bibliotecario. Es obvio que debemos orientarnos hacia el uso intensivo de servicios y recursos digitales e incorporar herramientas de la web social. Los usuarios/expertos son los primeros en pedirlo.

Pero no debemos olvidar que es importante que aprendan a usar la información de forma ética y crítica, el binomio inmediatez/utilidad es muy valioso. La Biblioteca tiene que estar presente para darles respuestas de calidad tanto desde el mostrador como desde la red.

Nosotros los bibliotecarios tenemos que estar preparados, pero a ellos hay que educarlos, no olvidemos que están en la Universidad para aprender y formarse. La incorporación de las competencias informacionales a los currícula será buena para todos.

### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

(1) ALVA OBESO, M. E. Metodología de Medición y Evaluación de la Usabilidad en Sitios Web Educativos. [en línea]. [Consulta: 15 de mayo de

2009]. Disponible en:  
<http://di002.edv.uniovi.es/~cueva/investigacion/tesis/Elena.pdf>

- (2) CODINA, L. Evaluación de Recursos digitales en línea: conceptos, indicadores y métodos. *Revista Española de Documentación Científica* 2000, vol. 23, p. 9-44.
- (3) COZIN, S.; TURRINI, R. Evaluación de los productos y servicios en una biblioteca de enfermería: satisfacción del usuario. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 2008, vol. 16, n. 4, p. 758-764.
- (4) DOBRECKY, L. Hacia la library 2.0: blogs, rss y wikis. *El Profesional de la Información*, 2007, vol. 16, n. 2, p. 138-142.
- (5) GARDNER, S. J.; JURICEK, J. E.; XU, F. G. An Analysis of Academic Library Web Pages for Faculty. *The Journal of Academic Librarianship*, 2008, vol. 34, p. 16-24.
- (6) HASSAN MONTERO, Y. Factores del diseño web orientado a la satisfacción y no-frustración de uso. *Revista española de documentación científica*, 2006, vol. 29, n. 2.
- (7) HASSAN MONTERO, Y.; MARTÍN FERNÁNDEZ, F.J.; IAZZA, G. Diseño Web Centrado en el Usuario: Usabilidad y Arquitectura de la Información. *Hipertext. net*, 2004, n. 2.
- (8) MÁRQUEZ CORREA, J. Guía para evaluación experta [en línea]. [Consulta: 15 de octubre de 2008]. Disponible en: [http://www.jmarquez.com/documentos/jm\\_checklist.pdf](http://www.jmarquez.com/documentos/jm_checklist.pdf)
- (9) MARTÍN CASTILLA, S.; MARTÍN RODERO, H.; ALONSO ARÉVALO, J. "Usabilidad de revistas electrónicas especializadas en Ciencias de la Salud: medición y evaluación". En: XII Jornadas Nacionales de Información y Documentación en Ciencias de la Salud (Zaragoza 25-26 octubre 2007). Zaragoza: Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud, 2007.
- (10) MORILLAS LÓPEZ, A.; FERNÁNDEZ SÁEZ, I. "La biblioteca universitaria 2.0. El futuro catálogo de la Biblioteca Complutense". En: VII Asamblea GEUIN (Madrid 30-31 marzo 2009).
- (11) NIELSEN, J.; FRAGUAS, S. Usabilidad: Diseño de sitios web, Prentice Hall, 2000.
- (12) PÉREZ SUBIRATS, J. L. Diseño informacional de los sitios web. *ACIMED*, 2003, vol.11, n. 6.
- (13) SERRAT-BRUSTENGA, M.; SUNYER-LÁZARO, S. El centro de recursos para el aprendizaje y la investigación (CRAI) en permanente transformación: servicios y recursos para el nuevo usuario2.0 [en línea]. [Consulta: 25 de junio de 2009]. Disponible en:

## XV JORNADAS BIBLIOTECARIAS DE ANDALUCÍA

[http://upcommons.upc.edu/e~prints/bitstream/2117/2427/1/serrat\\_sedic\\_ponencia.pdf](http://upcommons.upc.edu/e~prints/bitstream/2117/2427/1/serrat_sedic_ponencia.pdf)

- (14) SERRA ARABNDA, E.; CEÑA COSIALS, M. Las competencias profesionales del bibliotecario documentalista en el siglo XXI [en línea]. [Consulta: 26 de agosto de 2007]. Disponible en: [http://bibliotecnica.upc.es/Rebiun/nova/publicaciones/compe\\_prof.pdf](http://bibliotecnica.upc.es/Rebiun/nova/publicaciones/compe_prof.pdf)
- (15) TRAMULLAS SAZ, J. Documentos y servicios digitales: de la usabilidad al diseño centrado en el usuario. El Profesional de la Información, 2003, vol. 12, n. 2, p. 107-110.
- (16) SANTILLÁN ALDANA, J. Estudio de Usabilidad del Catálogo Web de la Biblioteca de la Universidad San Ignacio de Loyola [en línea]. [Consulta: 15 de octubre de 2008]. Disponible en: [http://eprints.rclis.org/12368/1/estudio\\_usabilidad\\_opac\\_usil.pps](http://eprints.rclis.org/12368/1/estudio_usabilidad_opac_usil.pps)

## APÉNDICES

La encuesta se puede consultar en: <http://www.uco.es/servicios/biblioteca/encuestas/testusabilidad.pdf>





Gráfico 3. Imágenes de las dos páginas principales de las ediciones 4ª y 5ª del sitio web de la Biblioteca UCO