

4. Discusión

Al inicio de este trabajo se pretendía establecer la forma más adecuada o eficiente para llegar a desarrollar guías para satisfacer las necesidades de los usuarios, cuando estos utilizan las distintas opciones de las bibliotecas digitales. Durante el desarrollo del mismo, se obtuvieron datos que condujeron a realizar guías específicas, una de éstas fue aplicada para su análisis a usuarios previamente seleccionados de grupos objetivos.

Se analizaron a través de una prueba en vivo con el sistema a utilizar y la guía a evaluar, en este caso la “Guía Rápida del Catálogo en línea a través de telnet”. La forma de aplicación de la prueba consistió en la técnica de test de “usuario” basada en la usabilidad y en un método heurístico. En algunos casos la prueba fue grabada para su posterior análisis y poder compararlas con los resultados previamente obtenidos durante la aplicación de la misma prueba.

De los resultados se obtuvieron interesantes y valiosas aportaciones para efectos del diseño de la guía, así como para el estudio mismo; a continuación se discuten estos.

El menor tiempo en la ejecución del ejercicio fue obtenido por los estudiantes de la Escuela de Ingeniería, mientras que el mayor lo obtuvieron los de la Escuela de Ciencias Sociales. Aquí hay que notar que los estudiantes de Ingeniería demoraron mucho más tiempo en la lectura de la guía, siendo estos además más visuales, y menos tiempo interactuando con la computadora; mientras que los estudiantes de Ciencias Sociales lo hicieron de forma contraria, más tiempo en la computadora y mucho menos tiempo en la lectura; de tal forma que esto se vio reflejado cuando comenzaron a interactuar con la máquina y se puede decir que a mayor lectura, más rápido se realiza el ejercicio y a una lectura superficial surgen las dudas en el desarrollo del mismo.

El orden que siguieron en la realización del ejercicio básicamente fue con tres variantes, un grupo leyó la guía, interactuó con la máquina y no volvió a leer la guía. Otro grupo leyó la guía y mientras lo hacía iba interactuando con la computadora y un tercer grupo que leyó la guía, interactuó con la computadora y volvió a leer la guía en otras ocasiones. En este último grupo se encontraban muchos que no leyeron en forma completa la guía o “leían entre líneas”, de tal forma que tenía que recurrir a la guía una y otra vez. Además de que fueron los que en el primer momento de interacción con la computadora quisieron usar el mouse y se les dificultó al inicio manejar las “flechas”.

De la misma forma, aquellos usuarios que destinaron más tiempo a la lectura de la guía, no intentaron usar el mouse, y los que destinaron menos tiempo a la lectura son los que intentaron usarlo.

El diseño de la guía se apoyó totalmente en la presentación de imágenes de captura de pantalla de la propia interfaz, manejando los contrastes propios que presenta esta, con letras blancas sobre fondo oscuro; visualmente todos los participantes notaron el contraste y contestaron en forma acertada sobre el mismo, sólo en un pequeño porcentaje de 29% se inclinaron por el contraste, pero no por el color; aquí habría que tomar en cuenta condiciones de luz, reflejo o calibración del monitor.

La guía presentó una imagen gráfica, apoyándose en la teoría Gestalt, en particular, en el principio de similaridad y continuidad, de tal forma que el usuario veía en papel prácticamente lo que estaba viendo en pantalla y en el mismo orden, utilizando imágenes para una rápida relación.

En el diseño de la misma se indicaron los puntos de “input” y de “output” por parte del usuario en relación con la interfaz, en color rojo, para poder, en forma rápida, mostrar al usuario que tenía que poner datos o esperar los mismos.

Mientras que las partes que tenían cierta relación, o el texto que describía alguna pantalla en particular se colocó mucho más cerca, tomando en cuenta el principio de proximidad, para indicar la relación de uno a uno, entre las instrucciones y la imagen.

Los “comandos” con los cuales se tenía que interactuar se indicaron de igual forma en color rojo, para relacionarlo con el “input” “output” anterior.

El tipo de actividad básica que se desarrollaba fue enmarcado bajo un título sobre una línea verde, para lograr un mayor contraste, visualizar mejor el contorno del mismo y observar la estructura del mismo.

Todo el proceso de la guía además de basarse en la continuidad, gira entorno a una búsqueda ficticia para poder mostrar al usuario un resultado con base en una petición y poder reforzar el mensaje que se desea transmitir, haciéndolo tangible y a su vez que esto pueda ser imaginable por el mismo. Si esto no se logra, se perdería la atención que se desea y tan sólo se conseguiría un momento en el espacio sin lograr nada en concreto. Hay que recordar que algunos autores comentan que no solo hay que atraerlos, sino lo más importante es que permanezcan cautivos. De tal forma que al ver un resultado de una búsqueda, les da seguridad y se rompe la barrera que pudiera haber existido entre el usuario y la interfaz.

Durante la aplicación del test se solicitó los nombres que les brindaban los usuarios a algunas partes de la computadora, hardware. Con esto se reforzó el contexto del lenguaje de nuestros usuarios y el contexto cultural, ya que se obtuvo de primera fuente las características por parte del mismo receptor, (usuario) y poder hacer posteriormente modificaciones en la guía final.

Distribución de la guía

Se utilizó el color rojo para asociar aún más los elementos en los cuales se presenta un cambio o que interactúan con el usuario en forma de "input" o de "output"

La distancia mínima entre el texto y la imagen representa dependencia una de la otra, de acuerdo a la proximidad.

Los registros encontrados se despliegan en un formato corto.

Si deseas ver la información completa de cada uno de ellos, debes seleccionar alguno, usando las flechas y oprimir **RETURN**.

Aparece la ficha bibliográfica completa de la obra seleccionada.

Para poder salir de un registro en específico (ficha bibliográfica completa) o quieras regresar a una pantalla anterior, debes de oprimir la tecla de la función **F5**, esta tecla se lleva al menú superior, en donde deberás seleccionar la opción **Exit** y oprimir **RETURN**.

Si deseas seguir regresando otras pantallas, debes de realizar lo mismo (**F5** y **RETURN**) en varias ocasiones.

UDLA
PUEBLA
BIBLIOTECAS

Dirección de Bibliotecas
Fundación Universidad de las Américas, Puebla
Sta. Catarina Mártir, Cholula,
72820
Puebla, México
Tel: (222) 229 2257 Fax: (222) 229 2078
<http://biblio.udlap.mx>

Dirección de Bibliotecas
UDLA, Puebla

Guía básica del
**Catálogo de Libros
usando Telnet**

Guía, parte exterior

El orden que se siguió en la selección de pantalla fue el mismo que sigue el usuario cuando utiliza el sistema, de tal forma que esto le da continuidad al mismo y a la guía, así como una relación más estrecha.

Guía Práctica del Catálogo en Línea

El programa de búsquedas separata: Sydney Plus, te permite realizar búsquedas en diversos campos: título, autor, tema, etc. Esta es una guía que te ayuda en el uso del catálogo en línea a través de telnet y así poder buscar libros. Se aconseja a en el orden que se describe

1. Forma de Accesar

MODO DE ACCESO:
Hacer un **Telnet** a: santandrap.mx
(ver guía como hacer un telnet)

Aparece una pantalla en la cual deberás escribir en el **esquema** libro

Aparece un **menú** para saber desde que computadora te encuentras conectado. Si estás en una PC, SunRays o Mac con sistema X, escribe el 2, en caso contrario el 1

2. Funciones del Teclado

Es muy importante que conozcas las teclas y funciones que te van a servir en tus búsquedas, recuerda que aquí no se utiliza el ratón (mouse).

Para PC, SunRay o Macintosh con Sistema X

F5: Permite cambiar el menú inferior de la pantalla al menú superior de la misma.
FLECHAS: (↑) (↓) (←) (→): se utilizan para mover el cursor a través de la pantalla, o para moverse entre índices y menús.

Para Macintosh (Sistema 9 o anteriores):

F2: Permite cambiar el menú inferior de la pantalla al menú superior de la misma.
FLECHAS: (↑) (↓) (←) (→): se utilizan para mover el cursor a través de la pantalla, o para moverse entre índices y menús.

3. Realizando una Búsqueda

Para iniciar una nueva búsqueda debes de posicionar el "cursor" sobre **Start New Search**.
Al dar **ENTER** en esta opción aparecen una serie de campos indicando las opciones de búsqueda existentes.

Los tipos de búsqueda más frecuentemente utilizados son:

- Título:** Permite localizar el título de una obra en particular.
- Autor:** Recupera lo que ha escrito un autor en específico.
- Subject:** Proporciona la información relativa a un tema en especial.

Una vez seleccionado el tipo de búsqueda, oprime **Enter**.

En la pantalla siguiente se aparece un campo en donde debes escribir la información que deseas obtener, escribe los datos a buscar y después oprime **Enter**.

El sistema hace la búsqueda y te dice el número de registros encontrados.

La Opción **Display Hits**, te permite desplegar esos registros.

Guía, parte interior

Con esto se podía hacer aun más significativo el mensaje a través de la guía y por ende con mejores resultados.

Al elaborar la guía y aplicarla a los usuarios, se observaron distintas respuestas; cabe destacar que éstas facilitaron el aprendizaje y proporcionaron datos para una futura mejoría de la misma. Para esta primera etapa de la aplicación de la guía y el análisis sobre la misma, se utilizó el “catálogo de libros a través de telnet” debido a que ésta presenta una interfaz poco común en su manejo, tiene un grado de dificultad mayor a la media de los sistemas de bibliotecas digitales y era solicitada por los propios usuarios.

Al seguir analizando la información se obtuvo que al grupo de primeros semestres le cuesta más trabajo la interacción con el catálogo de libros a través de telnet; no por su falta de experiencia en el manejo de un equipo de cómputo, aunque en casos particulares se dio esto, si no que los nuevos estudiantes conocieron las computadoras con un mouse al lado de la misma, y no se explican qué podrían hacer si no existiera ese pequeño elemento.

Sin embargo, después de dos intentos fallidos, aún este grupo de alumnos sin experiencia previa, obtuvo resultados que fueron satisfactorios.

Retomando los cinco puntos básicos para lograr una usabilidad eficiente, se puede decir que la guía logró una facilidad para el aprendizaje, en este caso, del catálogo de libros a través de telnet.

Debido a la organización de la misma y con la relación gráfica existente entre la guía y la interfaz, es posible lograr que el usuario la recuerde aún cuando no la utilice muy seguido; claro, si éste no la usa durante varios meses, pues podría ser que olvidara alguna parte del funcionamiento.

La eficiencia de la guía se observó plenamente al terminar en forma satisfactoria el 100% de los usuarios el ejercicio encomendado.

Los errores cometidos fueron mínimos y a pesar de estos, el usuario pudo lograr el ejercicio satisfactoriamente.

Por último la satisfacción del usuario se pudo comprobar al preguntarles al final qué les había parecido la guía, si les ayudó a utilizar el sistema y si cambiarían algo en la misma; las respuestas fueron positivas.

Al inicio de las pruebas se creía, con base en la experiencia obtenida, que las guías funcionarían, aunque no se tenía la certeza de qué porcentaje sería favorable al usuario; de tal forma que se implementó el test de usabilidad arrojando resultados valiosos, que si bien no cambiaron la guía en su fundamento original, sí permitirá hacer ajustes a la misma.

Después del análisis se puede decir que la guía propuesta, de acuerdo a la metodología descrita, cumplió con los objetivos básicos en cuanto a su contenido y organización de la información; teniendo con esto, bases para la propuesta de otras guías adecuadas para otros de los sistemas utilizados dentro de las bibliotecas digitales.