

2. Metodología

Para efectos del análisis metodológico, fue elaborado en dos fases; la fase uno, que trata sobre la evaluación de las inquietudes, características y problemas de los usuarios, y la fase dos, con la valuación del diseño de las guías.

2.1 Fase uno

2.1.1 Evaluación del problema

Para conocer las expectativas reales de los usuarios, antes de comenzar con una propuesta y aplicación de una metodología propia, se hizo una encuesta para conocer las necesidades, problemas y características reales de los estudiantes de los primeros semestres; con la finalidad de conocer estos datos de primera mano y poder llegar efectivamente a estos estudiantes. Para tales efectos se contactó al coordinador del área de redacción, para poder aplicar una pequeña encuesta, en horario de clase, a los estudiantes que estaban inscritos en Redacción I y II; la reacción por parte del profesorado fue positiva ante tal petición.

Cabe hacer mención que la relación entre el área de redacción universitaria y la biblioteca es muy estrecha, ya que cada semestre ellos acuden a solicitar cursos de inducción básicos para sus estudiantes; de tal forma que al atender la solicitud propuesta para conocer las necesidades de los alumnos de redacción, tuvo una gran aceptación.

Se aplicaron un total de 520 encuestas, de una población global de 1,100 estudiantes inscritos en 61 sesiones diferentes, para conocer los resultados significativos que tenían de/hacia la biblioteca.

2.1.2 Fundamentos de las guías

Además del análisis de los cuestionarios aplicados a los usuarios, explicados más adelante en resultados fase uno, se obtuvieron las preguntas más frecuentes (apéndice 9) por parte de los usuarios en el uso de las bibliotecas digitales. Las bibliotecas digitales se dividen en: colecciones digitales, que son aquellas que proporcionan información al usuario, pueden ser adquiridas o desarrolladas, y en servicios digitales, que son aquellos que el usuario utiliza a través de un medio electrónico.

Estas preguntas fueron obtenidas directamente de los bibliotecarios-referencistas, que son parte del personal que labora en cualquier biblioteca y dentro de su función principal, está la de asesorar y orientar al usuario en sus requerimientos de información (ellos se localizan en el primer nivel de la biblioteca en el módulo de consulta o referencia); de los instructores, que son parte del personal de la biblioteca y con la experiencia que han adquirido a lo largo de muchos años, participan en la instrucción, y de los administradores de los diferentes servicios digitales, algunos servicios o colecciones digitales han sido desarrollados internamente por el departamento de bibliotecas digitales de la biblioteca de la UDLA; los desarrolladores de estos sistemas son los que actualmente fungen como administradores de los mismos.

Las preguntas fueron ordenadas de acuerdo a su estructura, organizadas y agrupadas desde lo más general o ambiguo hasta lo particular o específico.

Con base en estas preguntas y las encuestas aplicadas, se hizo la propuesta del contenido para elaborar una guía general para todas las bibliotecas digitales, que trate y de un enfoque más específico acerca de las mismas; dos guías que traten en forma más centrada las colecciones y servicios digitales en forma separada; un cuaderno de trabajo para el uso del mismo en los cursos de instrucción o en las asesorías personalizadas, y una serie de “guías rápidas” para cada una de las colecciones o

servicios más utilizados por los usuarios de la biblioteca.

Éstas últimas deben de ser específicas pero a la vez fáciles de usar por cualquier usuario. La propuesta y desarrollo del presente trabajo se centra en la estructura de una de estas “guías rápidas”, tomando en cuenta en forma primordial el sistema de búsqueda del catálogo a través de telnet.

2.1.3 Características generales de las guías

Todas las guías comienzan con una breve descripción de lo que son las bibliotecas digitales, servicios o colecciones, lo que le ofrecen al usuario, la división o clasificación de las mismas, así como las formas de acceso y uso.

Para poder explicar de una manera más clara y precisa, las guías tienen las pantallas (captura de pantallas) de las aplicaciones a las cuales se hace mención. De tal forma que la imagen juega un papel primordial en el contenido de cada una de las guías, teniendo la imagen de cada una de las páginas en donde se de una explicación a detalle acerca de un sistema.

El color de las mismas deberá ser representativo al color que se maneja en cada una de las bibliotecas digitales en la pantalla, de acuerdo con Dondis, 1990 y Mustieles, 2001, que dicen que la percepción del color es la parte más emotiva y la más simple del proceso visual; ésta llega a tener una gran fuerza y se emplea para reforzar y expresar aún más la información visual, en este caso a las pantallas que se utilicen dentro.

La guía de uso general debe de contener en una forma amplia todos los recursos de las bibliotecas digitales a los cuales puede tener acceso el usuario; los manuales específicos deben de explicar el uso de esos recursos.

La guía general no deberá de exceder las 20 páginas, mientras que los

manuales de colecciones o servicios deberán de oscilar entre 12 y 16 páginas.

Por su parte las guías rápidas deben de ser concisas, pequeñas en su grosor y prácticas, pero ricas en la información contenida en las mismas; ya que su objetivo principal es lograr que el usuario pueda realizar una búsqueda por el mismo con sólo leer y seguir la guía punto por punto.

Las guías deberán de ser prácticas en su manejo, fáciles de utilizar, de llevar, guardar y de encontrar.

Las guías serán físicamente iguales a las otras en cuanto a su tamaño, tipografía, etc. Sin embargo, la portada o primera hoja deberá ser distintiva para ser localizadas en forma inmediata, por lo cual cada guía debe llevar en la portada una imagen (captura de pantallas) del recurso digital que se trata en la misma.

2.1.4 Descripción individual de cada tipo de guía

Guía General de Bibliotecas Digitales

Se propone una tabla de contenido de acuerdo al análisis obtenido de los usuarios. Esta tabla de contenido o índice enumera los puntos básicos en forma general de las bibliotecas digitales, las ventajas que brindan, las divisiones de la misma, el uso y aplicaciones que se les puede brindar y los beneficios al usarlas, así como sus restricciones.

Guía de Colecciones Digitales

La tabla de contenido de la guía de colecciones digitales se centra en la descripción, uso y manipulación de los principales o más usados sistemas por parte de los usuarios. Esta guía amplía el horizonte y explica a

detalle el uso de algunas colecciones digitales específicas, su forma de uso, cómo obtener información y sus limitaciones, entre otros.

Guía de Servicios Digitales

La propuesta de la tabla de contenido de la guía para los servicios digitales hace mención de los principales servicios de acuerdo a la demanda por parte de los usuarios y a las dudas que les surgen. Describe brevemente cada uno de los servicios, enseña su forma de acceso a los mismos, así como el manejo para la obtención de información, de un servicio o para agregar la misma.

Cuaderno de trabajo

Los cuadernos de trabajo pretenden brindar al usuario una herramienta para tomar notas y apuntes durante algún curso o asesoría individual; tienen la ventaja de tener las pantallas (captura de pantallas) en el orden en que se van explicando, y un espacio para escribir. Con esto se pretende que los usuarios desvíen al mínimo su atención del instructor y que la toma de apuntes sea más efectiva y rápida. Se pretende hacer un cuaderno de trabajo por cada uno de los recursos digitales que se imparten.

Guía rápida

El contenido de la guía rápida es totalmente gráfica en un 80%, brinda las pantallas (captura de pantallas) de los sistemas que se explican y su desarrollo es básicamente el orden de las pantallas cuando se hace uso de la aplicación (colección o servicio digital).

La guía que se realizó fue del catálogo de libros a través de telnet, sin embargo se pretende hacer una guía de las colecciones y/o servicios más utilizados.

2.1.5 Especificaciones de las guías

Guía General de Bibliotecas Digitales

La guía general será de 20 páginas aproximadamente, en papel bond u opalina de 130 grs., en impresión a dos tintas o CMYK con pantallas y duotonos en los gráficos. Impresas en frente y vuelta y engrapada al centro para ser manejadas como un pequeño panfleto.

Guías de Colecciones y Servicios Digitales

Las guías de colecciones y servicios digitales obedecen a las mismas características de la guía general; varían básicamente en la extensión del número de páginas que no deberán pasar las 16 páginas.

Guías Rápidas (Dípticos)

Las guías de bolsillo (dípticos) deben de ser de una sola hoja, impresa en ambos lados con 3 ó 4 dobleces. Se propone un papel más grueso que el normal para evitar la transparencia del mismo al ser impreso por ambos lados y para que la guía tenga rigidez. (Cuché 140 grs.)

Cuadernos de trabajo

Los cuadernos de trabajo son impresos a una sola tinta sobre papel bond por un solo lado. Van engrapados al centro y observa grandes espacios en blanco para la toma de apuntes o notas.

2.2 Fase dos

Valuación del diseño de las guías

2.2.1 Participantes

Para aplicar la guía elaborada y evaluarla a través del test, se seleccionaron dos tipos de sujetos:

Grupo 1). Estudiantes de la UDLA de primeros semestres (1er, 2do y 3er)

Grupo 2). Estudiantes de la UDLA de semestres medios y avanzados (4to-9vo)

En todos los casos se aplicó un filtro para conocer su experiencia o conocimiento al navegar a través del Web y acerca de Internet.

Estudiantes Grupo 1

Se seleccionaron estudiantes de los primeros semestres inscritos en la materia de Redacción I y 2, de manera aleatoria por invitación personalizada a su visita a la biblioteca.

Se escogió a este grupo meta debido a que las materias de redacción son cursadas por todos los estudiantes de cualquier disciplina (carrera), de tal forma que no existiría un sesgo intencional. Por otra parte en Redacción I y 2 predominan estudiantes de los primeros dos semestres, debido a que estas materias deben ser cursadas durante los primeros semestres, de acuerdo a los planes de estudio de las distintas carreras impartidas, siendo esto efectivo en un 90%-95%. En algunos casos se encontró a estudiantes de últimos semestres tomando apenas Redacción I, un factor externo y sin forma de ser controlado; sin embargo, estos estudiantes en la mayoría de los casos conocían menos acerca de la biblioteca que los estudiantes de recién ingreso.

Estudiantes Grupo 2

Se seleccionaron estudiantes que cursaban un estudio general, para efectos de este trabajo se seleccionó la materia Medios Masivos de Comunicación, impartida por el departamento de ciencias de la

comunicación; a estos estudiantes se les invitó en forma directa. De tal forma que en los estudios generales se encuentran inscritos estudiantes de cualquier semestre y de todas las carreras de la universidad, lo que se buscaba para el grupo meta 2.

Entonces se tuvo que los estudiantes de redacción eran nuestro público meta para el grupo 1 y los del estudio general para el grupo 2.

2.2.2 Material / Instrumentos

Se utilizaron diversas herramientas e instrumentos para llevar a cabo la aplicación del test. Estas se describen a continuación, así como su uso durante la aplicación del mismo.

Se utilizaron las guías rápidas del “catálogo en línea a través de telnet” y la guía anexo de “Cómo hacer un telnet”; ambas impresas en impresora láser color a 300 dpis. sobre papel cuché de 150 grs.

Estas fueron aplicadas a los usuarios para ver la efectividad de las mismas.

Una cámara de video Handycam Digital 8 de Sony, modelo DCR-TRV730. Esta cámara se usó para documentar la interacción entre el usuario y su medio que lo rodeaba (computadora, teclado, mouse, guía).

Un tripié de mesa.

Para la colocación de la cámara de video para que permaneciera fija.

Un cable de video con conectores RCA machos, de 7 mts. de longitud

Un cable de video con conectores RCA machos, de 1 mt. de longitud

Ambos cables se usaron para conectar la computadora (en la salida de video compuesto) a la videocasetera y de ésta al televisor.

Una videocasetera VHS marca Sony, modelo SLV-LX6S

Su utilidad fue el de grabar y registrar la interacción que hicieron los usuarios dentro de la propia computadora.

Dos cassettes de VHS

Para registrar la interacción de los usuarios dentro de la computadora

Un casete de Hi 8 Digital

Para grabar la interacción de los usuarios en su medio que los rodeaba

Una computadora Dell Optiplex GX260, Pentium 4 a 2.4 Ghz con 512 MB en Ram y disco duro de 30 GB y tarjeta de red, con monitor de cristal líquido de 15 pulgadas y con 800 x 600 pixels de resolución. Fue el medio con el cual los usuarios interactuaron con el catálogo.

Una tarjeta Ati Radeom AGP con 64 MB de memoria en video, con salida de video compuesto.

Utilizada para poder registrar la interacción que realizó el usuario dentro de la computadora.

Un televisor Sony de 21 pulgadas, modelo KV-2170RS/5

Usado para monitorear la grabación del ambiente interno de la PC.

Una cámara de foto (still) digital, marca Canon, modelo Powershot S110, con 2.1 megapixes de resolución.

Para documentar la experiencia del usuario, mientras este hacía la prueba.

2.2.3 Procedimiento empleado

Se citó a los estudiantes participantes en forma individual en unas instalaciones adecuadas hechas para tal efecto (apéndice VII). En este lugar se llevaron a cabo las pruebas en forma individual; éstas consistieron en lo siguiente:

- a) Se les hizo llenar una encuesta para conocer sus datos demográficos (edad, semestre, escuela), después se les aplicó un breve cuestionario de relación para conocer sus conocimientos básicos en cuanto al inglés y a las partes de una computadora (hardware). Después de esto se les preguntó cómo llamaban o se referían a algunas partes de la computadora (por ejemplo: ratón, enter, F5, etc.); con la finalidad de ir haciendo ajustes, si fuese necesario, en el lenguaje empleado en la guía.
- b) Se les puso durante tres segundos en el monitor de la computadora, una pantalla de búsqueda del catálogo a través de telnet; posteriormente se les enseñaron cuatro pantallas de sesiones del catálogo en telnet impresas, tres eran similares y sólo cambiaban los colores (monotono gris, colores RGB y duotono naranja-verde), la cuarta pantalla cambiaba notoriamente, era un telnet realizado desde una computadora Macintosh con sistema X (apéndice VIII).
- c) Después se les dio la guía rápida del catálogo de libros a través de telnet y se les explicó que la leyeran a la velocidad que ellos quisieran; posteriormente tenían que hacer una búsqueda específica. Esta búsqueda la podían hacer a “guía abierta”, por si surgía alguna duda. Además se les ofreció una guía anexa para hacer un telnet, en el caso de que no supieran cómo se hacía este último.
- d) Una vez leída la(s) guía(s) se les pidió que entraran al catálogo de telnet y que realizaran una búsqueda por título. Tuvieron que buscar “mercadotecnia”. Una vez que se tenían los registros, se les pidió que

desplegaran los mismos y que entraran a uno en específico; después se les hizo la indicación de regresarse hasta el inicio, para otra búsqueda.

e) Por último se les pidió sus comentarios generales acerca de la guía, el desarrollo de la misma y si había sido útil o no en el proceso de su búsqueda.

Todo el proceso se registró mediante una cámara de video, la cual grababa al usuario; una tarjeta de salida de video compuesto, que obtenía la interacción interna del usuario y una cámara digital de foto, para registrar al usuario. La grabación se realizó sin avisar al usuario previamente para evitar sesgos, sin embargo al finalizar el ejercicio, les fue informado que habían sido grabados.

En el capítulo siguiente se muestran los resultados y se comienzan a analizar y a explicar algunos de ellos para un mejor entendimiento.