

Evaluación de la página web del Centro de Información Científico Técnica de la Universidad de Moa

Martha M. Romero Sanamé

mrsanamé@fh.ismm.edu.cu

Yanet Román Fernández

mfernandezm@ismm.edu.cu

Maité Maresma Peña

Alexander Turro Noa

aatnoa@fh.ismm.edu.cu

Josefa Mestre Lamorú

Universidad de Moa (Cuba)

Resumen: Se abordaron los aspectos teóricos conceptuales referentes a la arquitectura de información, la evaluación de servicios y/o productos de información en páginas web. Se realizó la evaluación de la arquitectura de la información en la página web del Centro de Información Científico Técnica de la Universidad de Moa. Para ello se utilizaron técnicas como la observación y la entrevista no estructurada y se empleó como metodología la evaluación de características de la arquitectura de la información del sitio web mencionada por Montes de Oca (2004). Se aplicaron indicadores de evaluación para medir la eficacia del producto informativo, se describe y analiza críticamente la situación actual de la página web teniendo en cuenta sus parámetros. Se proponen soluciones para el mejoramiento del producto.

Palabras clave: Arquitectura de la Información; página web; evaluación; servicio de información; producto de información; biblioteca universitaria.

Evaluation of the web page of the Scientific and Technical Information Center of the University of Moa

Abstract: The conceptual theoretical aspects related to information architecture, the evaluation of services and/or information products on web pages were addressed. The evaluation of the information architecture was carried out on the website of the Technical Scientific Information Center of the University of Moa. For this, techniques such as observation and unstructured interview were used and the evaluation of characteristics of the information architecture of the website mentioned by Montes de Oca (2004) was used as a methodology. Evaluation indicators were applied to measure the effectiveness of the information product, the current situation of the web page is described and critically analyzed taking into account its parameters. Solutions are proposed for the improvement of the product.

Keywords: Information Architecture; web page; evaluation; information service; information product; university library.

Introducción

Los centros de información tienen un reto importante ante sí para poder desarrollar sus potencialidades como verdaderos centros de apoyos de investigación y la toma de decisiones que proporcionan servicios y productos informativos a la medida de las necesidades de usuarios y clientes.

Hoy en día para lograr un mayor grado de perfeccionamiento del sistema se debe tener en cuenta su sistematicidad que es lo que hace posible el mejoramiento del sistema y sus servicios y es necesario la evaluación de los servicios y/o productos de información.

Según Peón (1995) la evaluación se entiende: como el establecimiento de un procedimiento permanente de captación y valoración de información que, a su vez, suministra los datos resultantes de esos procesos, para lograr el mejor aprovechamiento posible, eficaz y eficiente de los recursos.

Mientras que Ponjuán (1998) define la evaluación como el cálculo para calificar y medir el logro y la forma de satisfacer los objetivos propuestos de un determinado sistema o unidad.

El término Arquitectura de la Información (AI) fue utilizado Wurman (1997), para describir la necesidad imperiosa de transformar los datos en información significativa para la gente que los utiliza o consulta cuyo propósito es la búsqueda de mejores diseños para la presentación de la información y su comprensión.

Montes de Oca (2004) señala que la Arquitectura de la Información puede definirse como una disciplina que "dispone y determina los contenidos de información y estructurales de un sitio web, a partir de las necesidades y preferencias de la audiencia, con el objetivo de garantizar la calidad final del producto y la plena satisfacción de los usuarios". Asimismo, menciona que la Arquitectura de la Información de un sitio web comprende los esquemas de organización y estructuración de los contenidos, los sistemas de rotulado o etiquetado de esos contenidos, y los sistemas de recuperación de información y de navegación que suministre el sitio web.

La calidad de servicio evidencia el compromiso de las instituciones por brindar lo mejor. Este compromiso es integral e involucra a todos los agentes de la organización (García, Gamarra & Cruzado, 2022).

Estos planteamientos tributan a definir la importancia que representa la evaluación de los servicios y productos de información, especialmente las páginas web en las bibliotecas universitarias como herramienta en pro de mejoras en el uso y producción de información.

Ganga, Alarcón y Pedraja (2019) recomiendan evaluar permanentemente los índices de alcance y superación de las expectativas por parte de la institución; de tal manera, que realicen las acciones correctivas a tiempo, evitando inconveniente y percepciones erradas o alejadas de la realidad.

La evaluación es una tema recurrente en la actividad bibliotecaria, que abarca el análisis crítico de las actividades y procesos, con la finalidad de determinar la calidad de estas organizaciones, a partir de la validez de los objetivos propuestos y la pertinencia o no de los métodos utilizados, para lo cual se emplean indicadores que facilitan medir cualitativa y cuantitativamente al sistema en su conjunto, ahora con mayor énfasis en la satisfacción del usuario (Alarcón *et al.*, 2007).

Tramullas (2003) afirma que la finalidad de la Arquitectura de la Información es crear espacios y productos de información digital que satisfagan las necesidades de información del usuario. La de la Usabilidad es la de asegurar la facilidad de uso de los sistemas y de las interfaces de usuario; en consecuencia, la convergencia ideal de los métodos y técnicas de diseño y evaluación adquiere todo su significado en el marco de un enfoque más amplio, integrador, como el que propone el diseño centrado en el usuario.

La evaluación es un proceso que se encuentra presente en todas las actividades que se realizan cotidianamente. El ser humano evalúa constantemente tanto al adquirir o recibir un determinado producto/servicio, asignándole un determinado valor al objeto/sujeto que evalúa. Su objetivo fundamental, según Acorta (2002) es brindar información confiable y útil para conocer el desenvolvimiento de una actividad con el propósito de elevar su nivel de calidad.

León y Ponjuán (2002) plantean como forma de recopilar esa información los indicadores. La evaluación, como herramienta aplicable a toda actividad, también resulta válida para los servicios/productos desarrollados en la Web.

Si el propósito de la AI es crear sitios web para satisfacer las necesidades de sus usuarios, y ellos son los que determinan la calidad del sitio, entonces evaluar la AI adquiere relevancia en la búsqueda por construir entornos adecuados para la búsqueda y recuperación informativas.

Por lo anteriormente expuesto se define como objetivo de este trabajo evaluar la página web del Centro de Información Científico Técnica (CICT) de la Universidad de Moa en aras de obtener información relevante para la toma de decisiones y mitigar las deficiencias del servicio prestado por este producto informativo.

Métodos y técnicas de investigación

Métodos teóricos:

- Análisis y síntesis
- Análisis documental

Métodos del nivel empírico:

- Observación
- Entrevista no estructurada

Caracterización del Centro de Información Científico Técnica de la Universidad de Moa

La institución de información de la Universidad de Moa fue creada en 1976, a partir de las antiguas escuelas de Geología y Minas de la Universidad de Oriente. Esta tiene como misión: Garantizar la información científico-técnica y socio-humanística que responda a las necesidades de la formación profesional, la investigación científica y la superación para estudiantes, profesores e investigadores, con vista a elevar la competencia profesional, defender la Revolución en el campo de las ideas y cumplir cualquier tarea que se les encomiende y como visión: Ser vanguardia informativa en la prestación de servicios de información competitivos y renovados acorde a las nuevas exigencias de la Universidad cubana actual, haciendo uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), dispuesta adelantarse a las expectativas

futuras de los usuarios y, a difundir recursos de información especializados al servicio de la formación profesional, la investigación y la innovación tecnológica.

El objetivo es garantizar un servicio bibliotecario con calidad y colección actualizada para entre otras cuestiones colaborar con los departamentos docentes en la búsqueda y selección bibliográfica y proceso de acreditación de carreras.

Lo anterior requiere del desarrollo de canales más eficientes de comunicación, conocer y estudiar las necesidades informativas de los usuarios, fomentar la colaboración entre el CICT y los departamentos docentes, desarrollar una adecuada cultura de información en los usuarios, así como garantizar el crecimiento de la biblioteca virtual a través de las vías de canje, donativos y digitalización de documentos.

También se precisa la actualización de conocimientos en el personal de la institución de información en aras de generalizar el empleo de Gestores Bibliográficos y las Bibliotecas Personales Digitalizadas, Bases de Datos Remotas entre estudiantes, profesores e investigadores.

Es importante desarrollar productos informativos de aplicación en la actividad académica, investigativa e institucional; implementar programas de digitalización de documentos para respaldar la biblioteca virtual y preservar el patrimonio documental en el perfil geólogo-minero-metalúrgico; además de garantizar el acceso a la biblioteca del centro a través de la intranet y RedUniv para contribuir al seguimiento de las investigaciones priorizadas y el fomento de servicios orientados en línea; lo que constituye un aporte a la automatización de los servicios y procesos de la biblioteca universitaria, con la implementación del Sistema de Gestión Integrado ABCD.

La institución realiza búsquedas bibliográficas, desarrolla el Día de la Información, la educación de usuarios, exposiciones informativas, peñas literarias, tertulias, préstamo externo, préstamo interbibliotecario, promoción de la lectura, servicio de referencia y servicios de redes y acceso a bases de datos.

Evaluación de la página Web del CICT de la Universidad de Moa

A partir de la definición de los conceptos abordados de Evaluación de Servicios y/o Productos de Información y Arquitectura de la Información se realiza la evaluación correspondiente a la página web del CICT de la Universidad de Moa.

La página pone a disposición de los usuarios información útil, como el número telefónico y el correo electrónico; recoge la cantidad de visitantes, promueve eventos científicos, técnicos y culturales, muestra imágenes de las colecciones existentes y nuevas adquisiciones, y la guía para buscar y/o depositar ítems en el Repositorio Institucional Nínive.

El menú informativo contiene:

-Inicio: Solo una frase de bienvenida

-Quiénes somos: Historia, misión, visión, objetivos, política de calidad, valores a fomentar, reglamento

-Información general: Localización, horarios, personal bibliotecario, atención a las facultades y departamentos, deberes y derechos del usuario, servicios, noticias.

-Servicios de búsqueda: ABCD, Base de Datos (2.0), Buscador CICT, imágenes Revolución

-Novedades: Nuevos libros de la biblioteca virtual

-Galería: Varias imágenes de la sala de navegación, de la sala de literatura universal, de actividades del 8 de marzo, de diferentes años, de la hemeroteca, u otras áreas de la Universidad como tal.

-Pregunte a la biblioteca: Una breve información y orientación de cómo deberá realizar la consulta en línea a través del formulario visible en la página.

Ofrece acceso a los siguientes recursos:

-Bibliotecas Temáticas Digitales: Riesgos tecnológicos, Maestría de Geología, Maestría de Desarrollo Sustentable de la Minería, Materiales de la Construcción, Flotación de Minerales de Cobre, Climatización, Energía, Rehabilitación Minera y Minería

-Repositorio Institucional: Comunidades en Nínive y Añadido recientemente

-Repositorio Interno

-Repositorio Nacionales

-ISO-690 Referencias

-Norma APA

- Canal ICT
- Tesauros
- Tutoriales
- Revista Cubana de Geografía
- Revista Cubana de Derecho Ambiental
- Boletín Estadístico
- Boletín Informativo

También ofrece promocionales como:

- Catálogo promocional
- Servicios informativos
- Carta de Servicios
- Boletín informativo
- En defensa del libro 1
- En defensa del libro 2
- La Biblioteca Universitaria es...
- Orientación Vocacional

De la navegación y observación directa del sitio web, así como de la entrevista no estructurada al personal de la entidad, se pudieron comprobar los siguientes aspectos:

- El portal de la biblioteca no se visualiza desde la web institucional con salida a internet, lo que constituye una debilidad de peso para el usuario, en tanto si el mismo no conoce el link del sitio de la biblioteca no podrá acceder a este servicio
- Contiene información desactualizada tanto en lo referido a Recursos Humanos como en el régimen de trabajo
- Los boletines disponibles (Informativo y Estadístico) se encuentran desactualizados
- Los links destinados a Novedades, Noticias y Eventos no tienen contenido alguno
- Los colores no se ajustan a los identitarios
- No exhibe el logo de la Universidad
- No se registra el acceso a la Revista de Innovación Social y Desarrollo.

Como positivo se reconoce que:

- La información disponible es accesible
- La web cuenta con etiquetado funcional y satisfactorio

- La calidad permite la reproducción de elementos de multimedia
- El lenguaje visual es satisfactorio, sin sobre carga informativa gracias a la buena ergonomía cognitiva que posibilita un alto grado de usabilidad
- Permite el proceso de retroalimentación

Para la evaluación de la página web del CICT de la Universidad de Moa se tuvo en cuenta como metodología la evaluación de características de la Arquitectura de la Información mencionada por Montes de Oca (2004).

La información se ajusta a los intereses de la audiencia potencial y es fácilmente accesible. Cuenta con encabezado, menú de navegación, imágenes, buscador, información de contacto y pie de página.

Se brinda enlace al *webmaster* y se proporcionan mecanismos para ponerse en contacto con la organización disponiendo el número de teléfono y correo electrónico del mismo.

Mantiene una coherencia y uniformidad en las estructuras y colores de todas las páginas, lo cual sirve para que el usuario no se desoriente en su navegación.

Se emplea la estructura de navegación jerárquica manteniéndose un equilibrio entre Profundidad y Anchura. El Etiquetado es funcional y satisfactorio para el usuario, se utilizan etiquetas textuales e icónicas. Respecto a su accesibilidad es lo suficientemente grande como para no dificultar la legibilidad del texto, existe además un alto contraste entre el color de fuente y el fondo, el sitio web es compatible con navegadores como Chrome y Firefox por lo que se visualiza correctamente con diferentes resoluciones de pantalla.

En general el usuario adquiere conocimientos mediante la información recibida, pues, aunque existan algunos detalles en la interfaz gráfica tiene un buen diseño, se pone en práctica una buena ergonomía cognitiva la que conlleva a que exista alto grado de usabilidad, esa facilidad para acceder y navegar de forma sencilla, intuitiva y rápida.

Constan materiales para descargar con calidad, rapidez y facilidad en su descarga. Dispone de una galería de fotografías que resultan comprensibles a la vista de los usuarios, así como las metáforas visuales o elementos retóricos utilizados ofrecen posibilidades creativas para transmitir con una sola imagen determinados contenidos,

son reconocibles y perceptibles por cualquier visitante. Las animaciones representan un valor añadido e igual que las imágenes.

La reproducción de materiales audiovisuales cumple con las exigencias de calidad. Se utiliza el lenguaje visual publicitario y no presenta sobre carga informativa, es una interfaz limpia, sin ruido visual y se hace un uso correcto del espacio percibido.

Se controla la longitud de las páginas y se mantienen zonas en blanco entre los objetos informativos que permiten descansar la vista en determinados momentos. El lenguaje que se emplea es claro y conciso, amigable, familiar y cercano.

Cada párrafo es un objeto informativo, trasmite ideas y mensajes, pese a que el espacio dedicado a las noticias está vacío. La página web no está posesionada en otras plataformas, tiene como palabras clave página web, biblioteca, Universidad de Moa. Sí aparece en el motor de búsqueda Google y al momento ha sido visitada por más de 132 864 usuarios.

Conclusiones

A decir de los resultados el proceso de evaluación tanto de la Arquitectura de Información como del Servicio de Información en sí mismo, no se realiza de manera sistemática como debiera ser, en tanto este forma parte de los estudios y análisis de usabilidad que se realizan sobre un sitio web; no obstante, pese a las debilidades identificadas, la información disponible es accesible, cuenta con etiquetado funcional y satisfactorio, así como el lenguaje visual que se presenta sin sobre carga; permite la reproducción de los elementos de multimedia.

Referencias bibliográficas

ALARCÓN, M., CÁRDENAS, L., BELLAS, M. & SANTIESTEBAN, I. (2007). Evaluación y calidad de los servicios de información: una propuesta teórico-metodológica. *Acimed*, 15(4), 1-9. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352007000400007.

GANGA, F., ALARCÓN, N. Y PEDRAJA, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt -

- Chile. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 27(4), 668–681.
<https://doi.org/10.4067/s0718-33052019000400668>.
- GARCÍA, M., GAMARRA, M. & CRUZADO, Á. (2022). Calidad de servicio en educación superior. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencia de la Educación*, 6(23), 744-758.
<https://revistahorizontes.org/index.php/revistahorizontes/article/view/522>.
- LEÓN, M. Y PONJUÁN, G. (2002). Una mirada a la evaluación de las WWW en Cuba desde la academia. IDICT. Memorias INFO-2004: La Habana: IDICT.
- MONTES DE OCA, A. (2004). Arquitectura de información y usabilidad: nociones básicas para los profesionales de la información. *Acimed* 12(6). Disponible en:
http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_6_04/aci04604.htm.
- PEÓN J. L (1995). Evaluación de los procesos documentales. México DF: UNAM.
- PONJUÁN, G. (1998). Gestión de información en las organizaciones. Principios, conceptos y aplicaciones. Santiago: Universidad Católica de Chile.
- TRAMULLAS, J. (2003). Documentos y servicios digitales: de la usabilidad al diseño centrado en el usuario. *El profesional de la información*.
<http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2003/marzo/3.pdf>.
- WURMAN R. (1997). Information Architects. Los Angeles: Watson-Guption Pubis.