

INFORME

ACCIONES DE MEJORA DE EXPERIENCIA DE USABILIDAD

Periodo: Dic 2025 - Feb 2026

Introducción

Con el objetivo de dar continuidad a las acciones de mejora de la experiencia de personas usuarias que se han venido desarrollando en el portal web de la Biblioteca de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, se ha llevado a cabo una nueva fase de análisis orientada a evaluar la situación actual del sitio y el impacto de las mejoras implementadas hasta la fecha. **Esta fase se ha centrado en la recogida de datos tanto cuantitativos como cualitativos, con el fin de obtener una visión actualizada del uso real del portal y de las necesidades de las personas usuarias.**

Entre las acciones realizadas se incorporó un sistema de **valoración directa de la web a través de una encuesta de valoración** accesible desde el propio portal, mediante el cual las personas usuarias pudieron expresar su **nivel de satisfacción general** con el sitio.

Adicionalmente, **se recogió información relativa al uso principal** que hacen del portal, con el objetivo de identificar los motivos más frecuentes de acceso y orientar la priorización de futuras mejoras funcionales y de contenido.

Como complemento a estos datos, se llevó a cabo un **test de usabilidad con personas de la Comunidad Universitaria y una persona externa**, en el que se les solicitó la realización de una serie de tareas concretas y representativas del uso habitual del sitio, cuyos resultados se detallan en los apartados siguientes.

ACCIÓN 1 - Encuesta de Valoración

Durante algunos días del mes de diciembre de 2025 se lanzó una encuesta de valoración integrada en la portada de la web de la Biblioteca **con dos objetivos claros:**

- Medir la **percepción general de la experiencia** y nivel de aceptación o frustración en el portal (mediante las "caritas" con diferentes emociones)
- Entender **para qué usan mayoritariamente** la web.

¿Cómo calificarías tu experiencia con la web de la Biblioteca?

☐ 😡
 ☐ 😞
 ☐ 😐
 ☒ 😊 Me gusta
 ☐ 😄

¿Para qué usas mayoritariamente la web?

- ☐ Buscar y leer documentos en línea
- ☐ Buscar y localizar documentos en papel
- ☐ Solicitar documentos a la biblioteca
- ☐ Acceder a portales propios de la biblioteca
- ☐ Seguir noticias y blogs
- ☐ Consultar horarios
- ☐ Reservar espacios
- ☐ Otros

Enviar

Se les ofrecía una ventana emergente en la portada de la web con la pregunta **¿Cómo calificarías tu experiencia con la web de la Biblioteca?** Esta encuesta arrojó los siguientes resultados:

1. :(Me enfada: 15
2. :/ No me gusta: 11
3. :|Neutral: 23
4. :) Me gusta: 114
5. ;) Me encanta: 195

Conclusiones principales:

La percepción global es muy positiva (309 resultados positivos *me gusta* o *me encanta*). Con aproximadamente el 86% de respuestas favorables, la web de la Biblioteca tiene una **valoración general alta**. Esto indica que **el valor del servicio existe y se reconoce**, incluso aunque haya problemas de usabilidad concretos. Se recogieron 23 resultados neutrales.

Por otro lado se registraron 26 resultados que resultan pocos, pero significativos. El hecho de que la opción *me enfada* supere a *no me gusta* indica que los problemas detectados no responden a una percepción negativa general, sino a **situaciones de frustración concreta durante la realización de tareas específicas**. Un persona enfadada detecta problemas que diez satisfechas no ven.

Propuesta:

Detectar y mejorar los flujos clave de las personas con valoración negativa tendría un impacto muy alto en la percepción global de la web.

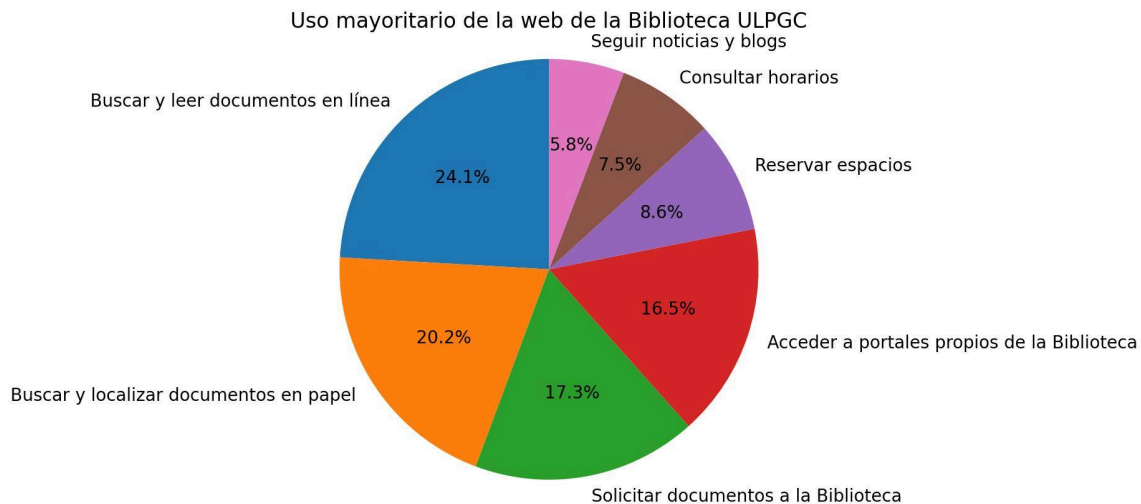
ACCIÓN 2 - Análisis cualitativo de uso mayoritario y respuestas abiertas

Pregunta: *¿Para qué usas mayoritariamente la web?*

Las respuestas recogidas muestran de forma consistente que el uso principal del portal web de la Biblioteca de la ULPGC está claramente orientado a la **localización y acceso a recursos**, tanto digitales como físicos, por encima de otros usos informativos o institucionales.

Este análisis ha permitido:

- Identificar **qué partes de la web son realmente críticas**.
- Detectar **lenguaje emocional negativo** en procesos concretos
- Reforzar la idea de que el problema **no es el valor del servicio**, sino **cómo se accede a él**.



Usos mayoritarios detectados

1. Buscar y leer documentos en línea (199 respuestas)
2. Buscar y localizar documentos en papel (167 respuestas)

3. Solicitar documentos a la Biblioteca (143 respuestas)
4. Acceder a portales propios de la Biblioteca (136 respuestas)

Usos secundarios

- Reservar espacios (71 respuestas)
- Consultar horarios (62 respuestas)

Aunque con menor volumen, estas acciones siguen siendo funcionales y recurrentes, lo que **refuerza la necesidad de que estos accesos sean claros**, visibles y rápidos, especialmente desde la página de inicio.

Usos minoritarios

- Seguir noticias y blogs (48 respuestas)

Este dato indica que los contenidos de carácter informativo o divulgativo **no constituyen el principal motivo de acceso al portal** y tienen un peso claramente inferior frente a las tareas orientadas a la búsqueda y gestión de recursos.

Sobre el campo abierto "Otros":

1. *Para renovar es nefasta*
2. *Intentar encontrar los documentos que necesito*
3. *Estudiar*
4. *Explicar al alumnado cómo acceder a los recursos que ofrece la BU*
5. *Gracias*
6. *Estoy aprendiendo a usarla actualmente*
7. *Consultar posibilidad de publicar en abierto en revistas con convenio*
8. *reprografía*
9. *soy opositora*
10. *Servicios y precios*
11. *Consultar bases de datos*
12. *Acceso a clarivate por el JCR de las revistas*
13. *Reprografía*
14. *Acceder al JCR y WOS*
15. *Estudiar con tranquilidad*
16. *Biblioguías*
17. *solicitar la compra de libros*
18. *Acceso a JCR*
19. *Herramientas de ayuda a la investigacion*
20. *Jable es la herramienta que más uso en mis investigaciones*

- 21. Estudiar
- 22. nada
- 23. Reservar ordenadores
- 24. Material audiovisual (DVDs)
- 25. Asesoramiento
- 26. Servicio de apoyo a la investigación

Propuesta:

Se propone diseñar algunas acciones conjuntamente con la Biblioteca que ayuden a mejorar los siguientes puntos:

- Crear **un bloque o sección de accesos directos a los usos/servicios prioritarios (renovación, préstamos, reserva de espacios colaborativos, etc)** y situarlo en la portada de la web para poder evaluar si se mejora la frustración en los procesos principales.
-

ACCIÓN 3 - Test de usabilidad

Los test de usabilidad permiten evaluar un producto o servicio digital a través de la observación directa de personas reales mientras interactúan con él y el objetivo principal es **recopilar información cualitativa** que permita **detectar problemas evidentes de uso, fricciones o malentendidos en la interacción**, con el fin de abordarlos de manera eficaz y en plazos reducidos.

Contexto

En la evaluación anterior de la web de la Biblioteca se definieron y evaluaron varias hipótesis relacionadas con las dificultades de búsqueda, navegación y localización de contenidos específicos.

En el presente análisis, estos tests se han vuelto a plantear con el objetivo de evaluar la evolución de la experiencia en la web desde entonces, **analizar el impacto de los cambios y mejoras implementadas a lo largo del tiempo, y detectar tanto los avances logrados como aquellos aspectos que siguen requiriendo optimización o nuevas intervenciones de diseño y funcionalidad.**

Para evitar la duplicación de información y centrar el foco en aquellos aspectos que

aportan valor real al proceso de mejora, **únicamente se detallan en este informe los resultados** de la nueva evaluación cuando estos presenten diferencias significativas, evidencian mejoras relevantes o pongan de manifiesto nuevos problemas de usabilidad.

Las hipótesis planteadas habían sido las siguientes:

- **H1:** Las personas usuarias tienen problemas para realizar búsquedas y encontrar los recursos necesarios
- **H2:** Las personas usuarias tienen problemas para navegar por la interfaz.
- **H3:** Las personas usuarias tienen problemas para encontrar contenido concreto del sitio.

3.1. - Metodología utilizada en el Test

El test de usabilidad se ha elaborado con **4 personas** de diferentes perfiles (**estudiante, PDI, PTGAS y persona externa a la Comunidad Universitaria**) a los que se ha invitado a participar voluntariamente.

Para la elaboración del test de usabilidad se ha empleado su propio dispositivo (en todos los casos emplearon **ordenadores portátiles**). Todas las entrevistas se han hecho de manera remota y fueron grabadas para su posterior revisión.

La entrevista se ha dividido en las siguientes partes:

1. **Introducción:** En esta parte se informa a la persona del motivo de esta evaluación y se le solicita permiso para grabar su voz e imagen así como la pantalla de su dispositivo.
2. **Calentamiento:** Con el objetivo de que la persona se sienta cómoda hablando, se le realizan una serie de preguntas ajenas a la página web.
3. **Identidad y contenido:** En esta etapa, se intenta evaluar que la marca está correctamente representada y es fácilmente identificable por la persona usuaria.
4. **Evaluación de escenarios:** En este punto, se asignan las tareas necesarias a la persona entrevistada para poder evaluar los escenarios anteriormente descritos.
5. **Navegación y apariencia:** Se procede a evaluar que la interacción de los elementos de la interfaz es intuitiva y fácil de usar.
6. **Cierre:** Se concluye la evaluación solicitando su opinión personal.

3.2. - Desarrollo del Test

3.2.1 - Identidad y Contenido. Percepción de la marca

Con el objetivo de **evaluar la identificación de la institución**, se les planteó una serie de preguntas previas a cualquier interacción con el sitio web. Estas preguntas se realizaron mientras la persona usuaria observaba **exclusivamente la portada de la web**, sin realizar acciones de navegación y preferentemente sin hacer clic sobre ningún contenido.

La evaluación se centró en comprobar **si la información mostrada en esta primera vista permitía identificar de forma clara la institución responsable del sitio**, detectar posibles elementos gráficos o textuales percibidos como ajenos a dicha institución y analizar qué componentes visuales facilitaban su reconocimiento.

Adicionalmente, se recogieron valoraciones sobre la asociación de los colores predominantes con la identidad institucional, la visibilidad y legibilidad del logotipo y del nombre de la institución, así como la percepción del público objetivo al que se considera dirigido el sitio web.

Resultados:

- **Persona 1 (Estudiante):**

La persona identifica fácilmente la marca de la ULPGC. Los elementos que le ayudan a identificar gráficamente la institución son el logotipo, la paleta de colores y la tipografía.

No considera que haya elementos fuera de lugar.

Considera que la web va hacia personal universitario mayoritariamente (por las credenciales ULPGC) pero también personal externo.

Sobre los contenidos del menú principal considera que son adecuados y no echa ningún apartado en falta.

Sobre la estructura de la información, títulos, subtítulos, considera que son claros y la navegación correcta.

Observaciones: Esta persona navega principalmente utilizando el buscador principal. Utiliza la web para: *"Pedir libros de clase, mirar horarios, reservar espacios colaborativos"*.

- **Persona 2 (PDI):**

La persona identifica fácilmente la marca de la ULPGC, "mantiene el mismo estilo de las páginas de la familia de la Universidad", el logotipo, la combinación de colores, la estructura, las noticias.

Considera que la web va principalmente orientada a la Comunidad universitaria por los contenidos, recursos, autenticación. *"La parte divulgativa y expositiva que puede ir orientada a la sociedad en general".*

Recuerda algo sobre el préstamo de libros a personas externas a la universidad (carné temporal)

Sobre los contenidos del menú principal considera que son adecuados y no echa ningún apartado en falta. *"Lo que suelo usar, está todo contemplado".*

Destaca respecto a los contenidos de la portada que en el menú ENCUENTRA, no sabría qué esperar hasta que no explore más la sección. Comenta que *"si fuese a buscar el préstamo de un libro, probablemente tendría que explorar todas las opciones del menú porque no veo claramente la palabra préstamo". A esto que está aquí que a lo mejor es más importante (señalando e-BUlibros) le buscaría un lugar más destacado, a la parte de Préstamos.*

Vídeo donde la persona indica que buscaría un lugar más destacado para préstamos. [P2-T1]

Sobre la estructura y tamaños de contenidos, los enlaces, títulos y subtítulos no tiene nada que reseñar. Todo lo ve adecuado.

Observaciones: Esta persona navega principalmente abriendo pestañas independientes y a través del uso del menú principal. No suele utilizar el buscador principal. Utiliza mayoritariamente la web para: *"Revisar la fecha de renovación de libros préstamos o renovar, recursos e (descargar normas UNE), consultar servicio a la investigación (sexenios), impresión 3D".*

- **Persona 3 (PTGAS):**

La persona identifica fácilmente la marca de la ULPGC pero sugiere que aparezca la palabra Universidad. No encuentra ninguna información ni elemento fuera de lugar. Relaciona los colores con los de la Institución claramente. Cree que la página está mayoritariamente destinada al alumnado. **Sobre la selección de contenidos en el menú principal le parece acertada pero la forma de acceder la haría "más dinámica"; "Si yo fuera un alumno de**

primero el primer día"... "creo que tengo que hacer muchos recovecos para renovar un libro, o encontrar la formación, no tengo un acceso directo"

Video: La persona indica que tiene que tendría que hacer muchos recovecos para realizar acciones cotidianas del alumnado [P3-Institucional]

Video: La persona sugiere crear accesos directos con botones, o cuadros con las acciones más usadas del sitio web. [P3-Accesos-directos]

Observaciones: Esta persona navega principalmente a través del uso del menú principal. No suele utilizar el buscador principal. Utiliza mayoritariamente la web para: *"Acceder a los portales, consultar las noticias o leer artículos de blog"*

Video: La persona indica que el lenguaje empleado en ocasiones puede resultar confuso para los estudiantes. [P3-lenguaje-institucional]

Sobre la navegación interna en el portal esta persona considera que debería ser más simple, con botones de accesos directos a las secciones más utilizadas de la web.

- **Persona 4 (Externa)**

La persona identifica fácilmente la marca de la ULPGC aunque sea externa a la Comunidad Universitaria. Reconoce las siglas ULPGC y el logotipo. Los colores de la Institución no le son realmente significativos puesto que no conoce los colores de marca.

Considera que la web está sobre todo orientada a los estudiantes y Comunidad Educativa.

Acciones correctivas o mejoras que derivan de esta evaluación: No proceden puesto que no ha habido dificultad en la identificación de marca.

3.2.2 - Evaluación de escenarios. Tareas específicas.

Se les solicitó que realizaran una serie de acciones representativas del uso habitual del sitio web, partiendo siempre desde la página principal.

Durante la realización de las tareas, se les pidió que verbalizaran su proceso de pensamiento y que **indicaran tanto los elementos que facilitaron la ejecución de cada acción como aquellos que generaron dudas, dificultades o fricciones**, con el fin de identificar patrones de comportamiento y posibles áreas de mejora en la experiencia de uso del sitio.

Las tareas específicas que se les plantearon fueron las siguientes:

- **Tarea 1:** Desde la página de inicio, debe encontrar el libro electrónico "El olvido que seremos". No es necesario que lo reserve.
- **Tarea 2:** Desde la página de inicio, debe localizar el horario de la Biblioteca de Ciencias de la Educación.
- **Tarea 3:** Desde la página de inicio, debe encontrar y acceder a una guía sobre el portal Mendeley.

Persona 1 (Estudiante) - Resultados:

- **Tarea 1:** Accede directamente al buscador de la portada. En la página de resultados de búsqueda echa un vistazo pero termina yendo a **Faro** porque **"los resultados están más claros"** y se da cuenta de la categoría de los primeros resultados (vídeos) porque ve el tipo de recurso. Esta persona investiga en profundidad. Busca en *Faro*, pero **no ve claramente marcado Libro electrónico** sino *Libro*. La persona **"deduce"** que es un libro digital porque busca en qué Biblioteca se encuentra para préstamo y como no está en ninguna da por hecho que es digital. La persona indica que **le resultó complicado encontrar el libro porque había varios resultados con el mismo nombre**. Prefiere *Faro* a la Búsqueda de la Biblioteca *porque vienen las fotos y los links se ven más claros*. Video: La persona no sabe diferenciar entre libro digital o físico. [P1-T1] Comentarios sobre las dificultades que encontró. [P1-T1-2]
- **Tarea 2:** Accede directamente en el enlace de la cabecera en *Bibliotecas y horarios*. Considera que los horarios están claramente definidos.

- **Tarea 3:** Accede directamente a la pestaña del menú principal *Portales*, como no encuentra lo que busca, prueba a mirar en el buscador principal como segunda opción. Teclea "Guía" Portal Mendeley (el usuario busca por tipo de recurso)

Video: La persona busca en el buscador por tipo de recurso. [P1-T1-3]

- **Observaciones:** La persona utiliza frecuentemente el buscador principal aunque no le quedan muy claros los resultados de búsqueda. La persona realiza las búsquedas por tipo de recurso.

Video: La persona habla sobre donde se sintió más perdida en la web. **Página de resultados de la búsqueda.** [P1-perdida]

Persona 2 (PDI) - Resultados:

- **Tarea 1:** No utiliza el buscador general para buscar el libro. Accede al menu superior a *Publicaciones e (revistas, libros electrónicos)*. Dentro de *Publicaciones e*, escanea la página buscando alguna referencia que le indique que hay libros electrónicos y aun filtrando no lo encuentra. Como segunda opción va al Catálogo, y trata de filtrar por "tipo de documento" para filtrar por electrónico. El usuario encuentra el libro pero no sabe determinar que es electrónico (siglas AM y GM no sabe qué significan) No lo consigue encontrar en el Catálogo ni aun profundizando. Finalmente accede al buscador general de la portada, revisa entre los resultados de búsqueda y se da cuenta que está catalogado como libro electrónico, lo encuentra en Faro. Comenta que el BUSCADOR GENERAL le ha facilitado finalmente la búsqueda.

Video: La persona trata de buscar "algo que le de a entender que es un libro electrónico". Le confunde la nominación entre libros electrónicos y libros-e. [P2-T1]

- **Tarea 2:** Accede a Bibliotecas y busca la biblioteca referenciada. Encuentra perfectamente los horarios sin problema. Considera que están bien ubicados y son claros. A posteriori se da cuenta de que en la portada de la web hay un enlace. No lo ve a primera vista.
- **Tarea 3:** Accede directamente a través del menú principal al apartado de Formación buscando tutoriales o guías. Conoce que los hay específicos para estudiantes y *PDI*. Busca primero en cursos y luego *Biblioguías*, escribiendo

directamente en el buscador lo que se le solicita. Le resulta complicado encontrar la guía si no tuviera el buscador.

Vídeo donde la persona explica por qué le resulta complicado encontrar elementos en Biblioguías. [P2-T3]

Observaciones: Al final de todo el test la persona indica que donde más se sintió perdida fue en la búsqueda de libros electrónicos "*tuve que cacharrear bastante*".

Persona 3 (PTGAS) - Resultados:

- **Tarea 1:** Accede directamente a través del menú principal al *Catálogo* porque es donde espera encontrar los libros, en los resultados no ve claramente que es electrónico. Prueba entonces en el menú principal a través del apartado *Encuentra, e-BUlibros*, tampoco lo encuentra por lo que termina accediendo al buscador principal para buscar en *Faro*. Agradece los filtros por recursos, pero **sigue sin encontrar la categoría de recursos "libros" claramente. En FARO filtra por "EPUBS ebooks "que se supone que son los libros electrónicos".** Al añadir los filtros el resultado no es el que yo está buscando. "*Espero poner el nombre de lo que busco y que me devuelva todo lo que tiene de ese nombre clasificado por recursos.*" La persona pediría ayuda a la Biblioteca.

Vídeo donde la persona explica por qué le resulta complicado encontrar un libro electrónico. [P3-T1]

- **Tarea 2:** Accede directamente desde el menú principal, busca en Bibliotecas y encuentra el horario que está buscando.
- **Tarea 3:** Accede directamente desde el menú principal a la sección de Formación, *Biblioguías* porque es un recurso que conoce. Le facilitaría la tarea tener el buscador directamente de *Biblioguías* desde afuera.

Vídeo donde la persona explica que le resultaría muy útil tener el buscador de las Biblioguías [P3-T3]

Persona 4 - (Externa) Resultados:

- **Tarea 1:** Accede directamente desde el menú superior a la sección *e-BUlibros (libros electrónicos)*, una vez dentro realiza un escaneo rápido y se dirige directamente al buscador filtrando por Título.

Vídeo donde la persona explica que le resulta muy sencillo encontrar el libro electrónico a través de e-BUlibros [P4-T1]

- **Tarea 2:** Accede directamente desde la cabecera de la web al apartado de *Bibliotecas y horarios*. Completa la tarea sin inconveniente.
- **Tarea 3:** Trata de acceder desde la sección de Portales del menú superior, como no conoce los portales y los términos decide acceder al Buscador principal. Escanea los resultados de búsqueda, navega por las *tabs* de los diferentes resultados (páginas blogs) pero no encuentra las guías. Trata de darle más datos al buscador añadiendo el tipo de recurso "guía". Termina accediendo a *Faro* añadiendo lo solicitado en el buscador de *Faro*.

Observaciones: Para ser una persona usuaria externa a la Universidad, no encuentra grandes dificultades para acceder al portal web y realizar las tareas en general. *"Es todo bastante intuitivo, bastante sencillo"*.

3.2.3 - Conclusiones tras las tareas específicas respecto al análisis anterior

Sobre la diferenciación entre libro electrónico y libro físico en *Faro*

Problema detectado:

En la evaluación anterior, las personas usuarias **tenían dificultades para identificar** de forma clara si un recurso localizado en *Faro* correspondía a un **libro electrónico o a un libro físico**, lo que generaba confusión durante el proceso de búsqueda y toma de decisiones.

Estado actual:

El problema persiste. Las personas usuarias siguen sin distinguir con claridad el tipo de recurso directamente desde los resultados de *Faro*. Realizan conjeturas e hipótesis sobre si el libro es físico o no, invirtiendo mucho tiempo en sacar conclusiones.

Valoración:

Se trata de un problema funcional relevante, ya que afecta directamente a la eficacia de la búsqueda e influye sobre la frustración de la persona.

Propuesta:

Se recomienda solicitar la **reclasificación de los libros electrónicos** como tales para evitar la confusión e inversión de tiempo de las personas. Se sugiere la revisión del etiquetado en *Faro* para el resto de recursos con el fin de solventar problemas similares al de los libros electrónicos.

Como alternativa provisional, se tratará de trazar las rutas que vengan desde *Faro* donde estén claramente identificadas como *e-BUlibros* para poder reetiquetar a nivel de presentación en el resultado de la búsqueda en el Buscador principal.

Sobre la localización de la sección de horarios**Problema detectado:**

En la evaluación anterior, la sección de horarios no se identificaba de forma rápida dentro de la página de la biblioteca, y su búsqueda requería un tiempo excesivo.

Estado actual:

El problema se considera resuelto.

Cómo se ha resuelto:

Al añadir un enlace directo a los horarios en la cabecera del sitio y reorganizar la información, mejorando su visibilidad y accesibilidad desde la página principal se ha conseguido acortar el tiempo de búsqueda. También la reestructuración interna de los apartados de las bibliotecas.

Valoración:

Las modificaciones realizadas responden adecuadamente al problema detectado y no se considera necesario profundizar en este aspecto en futuras evaluaciones, salvo cambios estructurales relevantes.

Sobre el reconocimiento de las guías como recurso formativo

Problema detectado:

Las personas usuarias desconocen el acceso a las guías y además, en algunos casos desconocen su clasificación dentro de "Biblioguías". También encuentran dificultad para concretar el área específica de la guía.

Estado actual:

El problema persiste parcialmente.

Análisis:

La dificultad no se debe únicamente a la interfaz, sino también al desconocimiento previo de la existencia de guías formativas y del término "Biblioguías", lo que limita su reconocimiento y uso. Al encontrarlas, las personas presentan problemas para saber a qué área pertenece la guía que están buscando por lo que invierten mucho tiempo en encontrar lo que desean.

Propuesta:

Se recomienda replantear la nominación de este tipo de contenido o en caso de no ser posible, plantear la posibilidad de añadir información más concreta en algunos títulos donde se encuentre. Además en la página concreta, se sugiere añadir un párrafo explicativo con más información sobre qué son las Biblioguías, actualmente el texto explicativo aparece dentro de la propia imagen por lo que no resulta del todo legible y accesible para las personas. Por ejemplo añadir debajo del título inicial, el texto: "Biblioguías - Recursos, herramientas y guías de apoyo al aprendizaje y la investigación". Se sugiere además incrustar el buscador principal del portal de Biblioguías en un lugar destacado de la página para facilitar su acceso.

Sobre la comprensión de qué es Faro y qué ofrece

Problema detectado:

En la evaluación anterior, las personas usuarias no comprendían qué era Faro ni qué tipo de contenidos podían encontrar en esta herramienta en relación con otras secciones del sitio.

Estado actual:

El problema persiste.

Análisis:

Algunas personas siguen sin tener claro el alcance de Faro y su diferencia respecto a otros mecanismos de búsqueda del sitio, lo que afecta a la confianza y al uso eficiente de la herramienta.

Propuesta:

Se recomienda introducir elementos explicativos claros (mensajes introductorios, ayudas contextuales o ejemplos de uso) por ejemplo al inicio del resultado de la búsqueda para facilitar a las personas el entendimiento de lo que se le está mostrando.

Sobre la expectativa de encontrar toda la información en el buscador del sitio**Problema detectado:**

En la evaluación anterior, las personas usuarias esperaban que el buscador del sitio permitiera localizar cualquier tipo de información disponible, independientemente de su naturaleza.

Estado actual:

El problema se considera resuelto.

Cómo se ha resuelto:

Actualmente, el buscador avanzado permite localizar información de forma unificada y ofrece filtrado por categorías, alineándose con las expectativas detectadas en la evaluación anterior. Esto ha supuesto una mejora considerable en la experiencia de la web.

Observación:

Aunque el problema principal está resuelto, se ha identificado margen de mejora en la lectura de los resultados de búsqueda y en la ordenación por tipo de recurso.

Propuesta:

Se recomienda optimizar la presentación y jerarquización de los resultados y evaluar estos cambios mediante un test específico centrado en la interpretación y selección de resultados.

Sobre el texto confuso “Buscar en la web” en la barra de búsqueda

Problema detectado:

El texto “Buscar en la web” generaba confusión sobre el alcance y funcionamiento del buscador.

Estado actual:

El problema se considera resuelto.

Cómo se ha resuelto:

El texto ha sido eliminado al consolidarse un buscador único, lo que ha reducido la ambigüedad y mejorado la comprensión del sistema de búsqueda.

Valoración:

No se considera necesario profundizar más en este punto en futuras evaluaciones.

4 - Navegación y apariencia

En esta parte de la entrevista, las cuestiones se centraron en la **percepción de la navegación interna**, la capacidad del sitio para **facilitar la orientación, la posibilidad de avanzar y retroceder sin depender del navegador**, y la identificación de posibles zonas donde las personas usuarias se sintieran más desorientadas.

Asimismo, se recogieron **valoraciones sobre la claridad de los elementos interactivos**, la legibilidad y comprensibilidad de los **iconos**, la presentación de las imágenes y la **percepción general del equilibrio visual del sitio**, con el objetivo de obtener una visión cualitativa sobre la coherencia gráfica y la facilidad de interacción del portal.

Video sobre persona usuaria de la web realizando comentarios sobre la apariencia, la estructura de la web y los buscadores. [P4-Aspecto]

Algunos de **los comentarios reseñables** por alguna de las personas entrevistadas han sido:

- Se navega muy bien por la estructura, el tamaño de los textos es adecuado y el cambio de color al navegar indica muy bien los enlaces.

- A nivel gráfico, para algunas personas el formato y la estructura que tiene la web es bastante buena, "tienes lo que necesitas, no hay florituras" "nada te distrae" "cada cosa lleva a su sitio".
- Alguna persona indica que la estructura del sitio se complica a medida que se va navegando internamente (páginas de tercer nivel). *"Son un poco más recargadas"*.
- Alguna persona ve la *"miga de pan"* en el portátil un poco pequeña pero le resulta realmente útil para rehacer sobre sus pasos a la hora de navegar.
- Sugieren variar el tamaño entre las imágenes entre "te recomendamos" y noticias porque *"a veces parecen lo mismo"*.
- Se sugiere cambiar el diseño del bloque de *blogs* de la portada para que no haya confusión con otros contenidos y tenga más visibilidad.
- El diseño de los contenidos interiores de *Biblioguías* le resultan inconsistentes a veces respecto a la web general.

Muchas de estas acciones sobre la apariencia y estructuración del sitio web no dependen directamente de la Biblioteca sino de las directrices sobre Manual de Marca de la web Institucional. Aun así, las recogeremos como sugerencia para proponer mejoras en el portal principal si fuera el caso.

5 - Búsqueda en la web

Respecto a este apartado, todas las personas entrevistadas destacan la claridad y la ubicación de los buscadores presentes en la web ya que están situados "donde se espera".

6 - Calificación general de la web

Se les preguntó a las personas entrevistadas que valorasen de entre 1 a 10 la web de la Biblioteca obteniendo los siguientes resultados:

- Persona 1: 8/10
- Persona 2: 8/10
- Persona 3: 9/10
- Persona 4: 9/10

ACCIÓN 4 - Conclusiones y sugerencias

Respecto a las conclusiones de la evaluación pasada, se habían propuesto realizar mejoras **sobre el buscador principal** de manera que se unificaran todos los resultados en una misma página.

Esto se ha conseguido mejorar considerablemente, sin embargo, se detectan algunas acciones que podrían ayudar a una mejor eficacia en el resultado:

- Añadir **breves textos introductorios** sobre lo que se puede esperar encontrar en cada tipo de pestaña del buscador (Faro, publicaciones e, recursos e, biblioguías, noticias, blog, páginas)
- Poder clasificar o mostrar la información del resultado de la búsqueda por **tipo de recurso**. Esto facilitaría el escaneo de la información de las personas usuarias reduciendo el tiempo en la web.

En cuanto al acceso a **información básica como horarios de la Biblioteca**, se ha hecho un esfuerzo por simplificar y dotar de más acceso a esta información. Tras los test realizados **no se detectan deficiencias** en este aspecto por lo que no se sugieren cambios.

Tanto en los test cualitativos (encuesta) como algunas personas entrevistadas han sugerido **crear alguna sección o bloque de accesos directos a recursos más utilizados por los diferentes perfiles**. Se propone realizar un estudio de qué elementos deberían ser los principales y tras implementarlo durante un tiempo prudencial volver a testar.