

14

TÍTULO

CONOZCA A SUS USUARIOS A TRAVÉS DEL SOD

AUTORES

Beatriz González Giménez

Centro Tecnológico de Información y Documentación Sanitaria. Consejería de Sanidad y Política Social de la Región de Murcia. Ronda de Levante, 11. Murcia
beatriz.gonzalez@carm.es

Agustín Roca Vega

Centro Tecnológico de Información y Documentación Sanitaria. Consejería de Sanidad y Política Social de la Región de Murcia. Ronda de Levante, 11. Murcia
agustin.roca@carm.es

José Luis Cárceles Andreu

Centro Tecnológico de Información y Documentación Sanitaria. Consejería de Sanidad y Política Social de la Región de Murcia. Ronda de Levante, 11. Murcia
josel.carceles@carm.es

Enrique Aguinaga Ontoso

Centro Tecnológico de Información y Documentación Sanitaria. Consejería de Sanidad y Política Social de la Región de Murcia. Ronda de Levante, 11. Murcia
enrique.aguinaga@carm.es

RESUMEN

Introducción

El Servicio de Obtención de Documentos (SOD) de la Biblioteca Virtual Murciasalud (BVMS) ha recibido en los últimos dos años (2012 y 2013) más de 36.104 solicitudes. De ellas, 2.400 (6,65%) correspondían a artículos que se encontraban "libres" a través de Internet y 6.692 (18,54%) a artículos con acceso electrónico a través de la BVMS. En total, serían 9.092 (25,19%) solicitudes de documentos que podemos considerar como "no necesarias" y que supondrían aproximadamente una carga para la BVMS de más de 375 horas anuales de trabajo. Los usuarios de la BVMS acceden al SOD a través de una aplicación de desarrollo propio disponible en la web de la BVMS. Trabajar con una aplicación propia nos permite disponer de un control total sobre la misma, por lo que en los más de 10 años que lleva funcionando ha ido creciendo y desarrollándose para adaptarla a las nuevas necesidades, tanto de los usuarios como de los gestores de la BVMS, y a las nuevas tecnologías.

Objetivos

Este trabajo tiene como objetivo identificar cómo los usuarios utilizan dicha aplicación, con el fin de evitar, en la medida de lo posible, esas solicitudes que hemos denominado "innecesarias", y favoreciendo que el usuario sea capaz de obtener el documento por sus propios medios. Se trata, en definitiva, de conocer un poco más a nuestros usuarios, cuáles son sus pautas de actuación y por qué razones solicitan un documento que podrían obtener por sus medios.

Material y método

Para ello se emplean dos métodos:

- Análisis individualizado por muestreo de los datos de las solicitudes "no necesarias" para dos periodos distintos en los que se emplearon distintos formularios web.

- Analítica web. Se estudia de modo detallado cómo en la actualidad los usuarios interactúan con los formularios de solicitud de documentos. Para ello se han establecido puntos de control (eventos) que, mediante la herramienta Google Analytics, nos permiten saber, para cada momento del proceso de solicitud de un documento, cuál es el comportamiento del usuario.

Conclusiones

Como resultado se ofrecen un conjunto de posibles causas que provocan que el usuario no se descargue el artículo directamente, así como posibles soluciones para algunas de ellas. La analítica web es de vital importancia para conocer la interacción de los usuarios con la interfaz web, y Google Analytics se ofrece como una buena herramienta que, bien utilizada, nos puede permitir conocer mucho mejor cómo nuestros usuarios utilizan la biblioteca virtual.

PALABRAS-CLAVE

Servicio de obtención de documentos, Analítica web, Google Analytics