

Interfaces de búsqueda y recupero de información más inclusivas

Diana Rosa Rodríguez Palchevich¹

¹Información y Tecnologías-Argentina.

E-mail: informacionytic@gmail.com

Resumen: Se comienza con el abordaje al concepto de inclusión digital desde el enfoque del Diseño Universal o DU y la Experiencia de Usuario o UX, como estrategias de diseño para el logro de interfaces de búsqueda y recupero de información más accesibles y amigables. A continuación, se proponen buenas prácticas para el diseño de estas páginas: identificación institucional, menús, formularios de registro e identificación de los usuarios, formularios de búsquedas simples y con filtros, listado de los resultados, visualización de los documentos, ubicación y elaboración de los bloques de texto, identificación de los recursos y formatos de los documentos que se entregan a los usuarios, posibilidades de interacción con los resultados, mesas de ayuda y módulos de comunicación con los usuarios remotos. Para finalizar, se brindan algunas estrategias para mejorar la encontrabilidad y la difusión de la página de búsqueda y de los recursos que el sistema pone a disposición de la comunidad.

Palabras Clave: DISEÑO UNIVERSAL - EXPERIENCIA DE USUARIO – INTERFACES – BÚSQUEDA – RECUPERO - INCLUSIÓN DIGITAL

Introducción

La pandemia ha desnudado una realidad que, aunque no es nueva, ahora emerge con urgencias. Nos referimos a la diversidad de la comunidad; una diversidad con diferencias de todo tipo: capacidades, preferencias, motivaciones y hábitos tecnológicos.

A su vez, cada miembro de la comunidad pertenece a contextos también diversos con particularidades que marcan e influyen en los procesos: brechas en el acceso a redes y dispositivos, diferencias sociales y culturales y no olvidemos, los marcos políticos y normativos en todos los niveles.

Del mismo modo, en estos tiempos tan particulares, la interacción de la comunidad con los servicios de información tiene lugar con mayor frecuencia en plataformas digitales y a través de recursos compuestos tanto por códigos informáticos como por contenidos textuales y multimedia. Sobre estos últimos en especial, los profesionales de información tenemos la responsabilidad de involucrarnos mediante algunas acciones específicas: evaluar, elaborar, optimizar, estructurar la información y los contenidos digitales; todas acciones basadas en un conocimiento profundo de las diversidades mencionadas al principio.

Así es que comenzaremos esta ponencia refrescando los conceptos Experiencia de Usuario o UX y Diseño Universal o DU: dos estrategias de diseño que aportan a la gestión inclusiva de una interfaz de búsqueda y recupero de información de modo que sus contenidos resulten aptos a todas las personas en relación con un producto o un servicio específico.

Experiencia de Usuario y Diseño Universal: dos aliados para la inclusión

La Experiencia de Usuario, o UX por *User Experience*, es el conjunto de experiencias, percepciones, sensaciones y sentimientos vividos por una usuaria o usuario determinado, durante todo un proceso o tarea determinada en relación con un producto o servicio determinado y en un contexto determinado.

Estas experiencias vividas por las personas que interactúan con un producto o servicio son de alta importancia para las instituciones porque nos muestran cómo son percibidos nuestros productos y servicios; vale decir, qué valor de calidad les asigna cada usuario y cada usuaria. En consecuencia, resulta acertado afirmar que las vivencias y emociones de las personas en interacción con un producto o servicio determinarán la continuidad de su uso.

Debemos tener presente, además, que la UX abarca a todo el proceso de la interacción, desde que el usuario o usuaria se da cuenta que necesita un producto/servicio y lo busca hasta que lo encuentra, lo adquiere, lo disfruta y comparte su experiencia.

**Actas de las 6ª Jornadas de intercambio y reflexión acerca de la investigación en
Bibliotecología
1ª edición virtual: 12 y 13 de agosto de 2021
Departamento de Bibliotecología, FaHCE-UNLP
ISSN 1853-5631**

En nuestra profesión, el bibliotecario Peter Morville, agrupó en su Panal de la Experiencia de Usuario los seis atributos de calidad necesarios en todo producto o servicio digital:

1. Accesibilidad
2. Usabilidad
3. Utilidad
4. Encontrabilidad
5. Deseabilidad
6. Credibilidad

Como se observa, una buena experiencia de usuario no solo depende de la accesibilidad del producto o servicio. Aunque ésta es imprescindible y obligatoria, por sí sola no es suficiente y debe estar acompañada de los otros cinco atributos de calidad.

Por su parte, el Diseño Universal, o DU, es un paradigma del diseño que tiene como objetivo desarrollar productos y entornos de fácil acceso y de carácter universal, vale decir para el mayor número de personas posible y sin que se necesite rediseñarlos para alguna necesidad de inclusión especial. Es un diseño para la diversidad, para todas las personas.

Esta tendencia de diseño nació en EEUU allá por la década del 70-80 cuando los arquitectos empezaron a observar que las rampas de las esquinas destinadas a las personas con sillas de ruedas también beneficiaban a las personas que llevaban el carro de las compras o los cochecitos para bebés. Los urbanistas de entonces se percataron que aplicar la accesibilidad para las personas con alguna discapacidad o dificultad favorecía también a las demás personas con entornos más usables, confortables y amigables.

Los 7 principios guías del Diseño Universal son:

1. Igualdad de uso
2. Flexibilidad
3. Simple e intuitivo
4. Información fácil de percibir
5. Tolerante a errores
6. Escaso esfuerzo físico
7. Dimensiones apropiadas

Como vemos, aquí también la accesibilidad tiene un papel protagonista; sin embargo, debe estar acompañada por los demás principios.

Llegado a este punto, debemos diferenciar el Diseño Universal -para todas las personas- de la accesibilidad -libre disponibilidad de algo para las personas y los entornos con dificultad-. Podemos decir entonces que el Diseño Universal amplía el concepto de accesibilidad.

A modo de ejemplo y para una mayor comprensión, pensemos en un libro en escritura braille. Este es accesible para las personas con ceguera, sin embargo, no aplica al Diseño

Universal pues su contenido no es accesible, perceptible ni comprensible, para el resto de las personas que desconocen el sistema braille.

Desde el punto de vista del Diseño Universal, una solución en este caso consiste en brindar un contenido digital accesible y en un formato adaptable que permita que:

- las personas con ceguera conviertan el contenido a voz
- las personas con alguna dificultad visual lo adapten a sus diferentes necesidades (cambien el tamaño o la fuente, modifiquen el ancho o longitud de los párrafos, aumenten o disminuyan el contraste, etc.)
- todas las personas lo adapten a sus preferencias de lectura, dispositivos disponibles y entornos de acceso (tamaños de pantallas, diferencias de conectividad...)

Ahora que ya hemos refrescado la UX y el DU, veamos algunas buenas prácticas para aplicar en las webs de las bibliotecas, en especial en las interfaces de búsqueda y recupero de información.

Buenas prácticas para las interfaces de búsqueda y recupero de información

Comenzaremos esta sección con algunas buenas prácticas de inclusión generales o globales. Siempre que nos den la posibilidad, tratemos de que:

- El sitio posea un diseño web adaptable o responsivo. Mucho mejor, si se acompaña con una aplicación móvil accesible, liviana, simple y compatible con Android e IOS (además de la interfaz para computadora)
- Sus páginas sean rápidas de cargar y posibiliten un diseño de interfaz de usuario limpia, simple y agradable estéticamente
- Permita el registro e inicio de sesión con otro dato adicional o en reemplazo del correo electrónico (las generaciones más jóvenes ya casi no lo utilizan)
- Habilite la mayor cantidad de modos de contacto posible además de los clásicos chat y formularios de contacto
- Entregue el material en la mayor variedad de formatos estándares abiertos posibles, en especial los formatos responsivos que permiten adaptarse a las necesidades y preferencias lectoras (PDF *liquid mode* y/o ePUB en el caso de los archivos textuales)
- Garantice la mayor robustez y capacidad de respaldo ante variaciones de conexiones y contextos
- Ofrezca la posibilidad de conversión automática texto a voz y viceversa
- Autorice una mayor diversidad de personalizaciones de vistas de usuario según preferencias y necesidades (idiomas más frecuentes en la comunidad, por ejemplo)
- Ofrezca simpleza en sus procesos de carga y descarga de contenidos

**Actas de las 6ª Jornadas de intercambio y reflexión acerca de la investigación en
Bibliotecología
1ª edición virtual: 12 y 13 de agosto de 2021
Departamento de Bibliotecología, FaHCE-UNLP
ISSN 1853-5631**

Con relación a la identificación de la página de búsqueda se aconseja, al igual que en las demás páginas del sitio:

- Mostrar el nombre y el logo de la institución en la parte superior izquierda (en general, estamos acostumbrados a encontrarlo allí)
- Colocar el nombre de la interfaz de búsqueda también en el ángulo superior izquierdo en un tipo de letra y tamaños destacados
- Hacer coincidir el nombre indicado en la página con el de la etiqueta del menú
- Enlazar esta página en la página de inicio institucional en una parte bien visible; si es arriba y a la derecha, mejor
- Procurar que ese enlace en la página de inicio tenga un texto de anclaje descriptivo, en lenguaje del usuario y funcione adecuadamente
- Mantener la consistencia en el estilo y la estética con las demás páginas del sitio

A su vez, para optimizar la encontrabilidad de los contenidos y de los materiales que se ofrecen en el sitio, se sugiere:

- Mantener una buena arquitectura de información que oriente en todo momento al usuario. Por ejemplo: menús migas de pan, mapa de sitio, mensajes de recepción, éxito, error ...
- Etiquetar, jerarquizar y organizar el contenido según las preferencias, características, percepciones y costumbres de los usuarios y usuarias
- Dividir el contenido en bloques manejables, utilizar viñetas y listas numeradas. Resaltar las palabras clave con negrita
- Mantener consistencia en la estructura del contenido. Por ejemplo, en la elección de las fuentes de letras, colores, lenguaje, botones, etiquetado, términos, textos de anclajes...
- Utilizar el lenguaje conocido por la comunidad en las etiquetas de los recursos, URL, formularios, textos de anclajes, botones...
- Utilizar formatos estándares abiertos y entregar, dentro de lo posible, los documentos con diseño adaptable o responsivo. Por ejemplo, para los archivos de texto PDF *liquid mode* y/o ePUB
- Tratar que cada recurso que aloja nuestra web tenga una dirección URL independiente con términos descriptivos y en lenguaje del usuario

En cuanto los formularios, nos extenderemos más pues son una de las secciones de mayor interacción en las interfaces de búsqueda y recuperación. De modo más general, se recomienda muy especialmente:

- Procurar buen contraste texto/botón con el fondo.

**Actas de las 6ª Jornadas de intercambio y reflexión acerca de la investigación en
Bibliotecología
1ª edición virtual: 12 y 13 de agosto de 2021
Departamento de Bibliotecología, FaHCE-UNLP
ISSN 1853-5631**

- Utilizar fuentes sin serifa.
- Colocar la letra en un tamaño adecuado para la lectura.
- Que el texto y las cajas sean expandibles.
- Redactar en un lenguaje comprensible por las personas destinatarias.
- Respetar los códigos de color.
- Ubicar el formulario en las zonas acostumbradas.

En relación con su estructura y organización de los formularios:

- Solicitar únicamente los campos necesarios.
- Si se pide información sensible, indicar para qué.
- Ordenar la información de forma lógica.
- Disponer los campos en una sola columna.

En los textos de las etiquetas y campos:

- No reemplazar la etiqueta por el texto aclaratorio. Si no hay otra opción, agregar el texto aclaratorio por fuera del campo.
- Procurar que las etiquetas de los campos sean cortas y bien descriptivas.
- Colocar las etiquetas en la parte superior del campo. O en su defecto, a la izquierda.
- No usar texto totalmente en mayúsculas en las etiquetas.
- Relacionar visualmente cada etiqueta con su campo adecuadamente.

En los campos donde se deban completar datos:

- Resaltar el campo que el usuario está por rellenar.
- Para el caso de dispositivos móviles, ofrecer el teclado apropiado a la finalidad del campo a rellenar (letras o números).
- Ser prudentes con el auto-rellenado de los campos. Utilizar solo cuando sea una opción del 90% de los potenciales usuarios (por ejemplo, país).
- Ofrecer ayuda en campos problemáticos como los de fechas, por ejemplo.
- Otorgar a los campos la extensión adecuada.
- En el caso de los dispositivos táctiles, que la distancia entre los campos se adapte a los tamaños de los dedos (45 a 57 píxeles).
- Para el caso de los botones de selección, si son pocos es mejor colocarlos en sentido vertical.

Para los botones de los formularios es mejor:

- Es mejor no colocar botones del tipo “Limpiar”, “Borrar”, “Restablecer”.

**Actas de las 6ª Jornadas de intercambio y reflexión acerca de la investigación en
Bibliotecología
1ª edición virtual: 12 y 13 de agosto de 2021
Departamento de Bibliotecología, FaHCE-UNLP
ISSN 1853-5631**

- “Cancelar” o similares. Si no hay otra opción, deberán tener un peso visual inferior al botón “Enviar”.
- Cuidar el orden natural de los botones y su ubicación.
- Hacer botones de acciones precisas para el usuario. Evitar las indicaciones ambiguas.
- Los botones que indican acciones positivas se colocan a la derecha: “Aceptar”, “Enviar”, “Buscar”.
- Utilizar botones de radio o botones de acción cuando:
 - Se desea que el usuario compare y conozca las opciones.
 - Son menos de cinco opciones.
 - La respuesta rápida es prioridad.
- Utilizar botones desplegados cuando
 - La opción predeterminada es la recomendable.
 - Son muchas opciones.

Y llegando ya a los momentos de ayuda y retroalimentación de los formularios, lo más recomendable es:

- Indicar al usuario al inicio del formulario, cuáles campos son obligatorios con textos claros. Por ejemplo, “Los campos con * indican datos obligatorios” o “Todos los campos son obligatorios”.
- Si se necesita brindar ayuda contextual en algún campo, tratar que esté visible en ese campo.
- Proceder igual con los errores. Si el usuario cometió un error, indicárselo en el campo donde se produjo.
- Habilitar la validación de cada campo en el momento que el usuario finaliza de completar ese campo; no al enviar el formulario.

Finalizaremos esta sección de buenas prácticas de inclusión con una serie de sugerencias para aplicar sobre los recursos textuales que se brindan a la comunidad como resultados de los procesos de búsqueda y recuperación. Siempre que resulte posible, optimicemos los documentos a entregar aplicando alguna de estas acciones:

- Si este archivo proviene de un texto escaneado, para que sea realmente inclusivo es imprescindible que haya sido digitalizado y editado con Reconocimiento Óptico de Caracteres OCR. Aunque aclarar esto pareciera una obviedad, es muy frecuente encontrarnos con textos digitalizados como imagen
- Siempre que se pueda, es conveniente agregar al principio del documento un índice de contenidos interactivo (o TOC por *Table of Contents*). La TOC no solo te dará una idea

de los contenidos antes de empezar a leer, además permitirá navegar por la estructura del archivo mejorando así la experiencia lectora

- Dentro de lo posible, convertir el documento a un formato adaptable y personalizable según las diferentes necesidades y preferencias lectoras
- Si se han podido aplicar las acciones anteriores, se recomienda cuidar la compatibilidad de los caracteres atendiendo a la diversidad de dispositivos de lectura digital disponibles en el mercado, o al menos los de uso más frecuente por la comunidad. Esta incompatibilidad se advierte muchas veces en las viñetas, emoticones o caracteres especiales.

Conclusiones

Deseo cerrar esta ponencia con algunas expresiones de las Dra. Mari-Carmen Marcos de quien tuve el honor de ser alumna y amiga. La Dra. Marcos fue una de las primeras bibliotecarias en nuestra lengua que integró al campo de la Ciencias de Información los conceptos tratados aquí, abriéndonos dimensiones para el trabajo y la investigación que antes venían siendo ocupadas por los profesionales de la informática, el diseño de interacción, el márketing y la comunicación.

Mari-Carmen ya voló y muy joven, por cierto. De sus tantos artículos, deseo compartir estas frases para reflexionar:

“Tradicionalmente, nuestra profesión, ha centrado su visión en la capacidad de búsqueda de los sistemas de información y ha dejado un poco más de lado el punto de vista del usuario” (Marcos, 2004)

“Pero sí importa la experiencia de uso que se genera, esa es la clave para triunfar (...): haz que el usuario entienda de qué se trata el servicio, guíale para que aprenda a usar las funciones básicas, déjale descubrir por él otras funcionalidades, diseña una interfaz intuitiva, y sobre todo, hazle feliz”. (Marcos, 2010)

“Finalmente insto a los profesionales de la documentación a que no subestimen la importancia de la forma sobre el contenido. Un buen contenido puede resultar inútil si no se provee una buena forma de llegar a él”. (Marcos, 2007)

Referencias bibliográficas

Carreras, O. (2008). *Formularios usables: 60 Directrices de Usabilidad*. Recuperado de <https://olgacarreras.blogspot.com/2007/02/formularios-usables-60-directrices-de.html>

**Actas de las 6ª Jornadas de intercambio y reflexión acerca de la investigación en
Bibliotecología
1ª edición virtual: 12 y 13 de agosto de 2021
Departamento de Bibliotecología, FaHCE-UNLP
ISSN 1853-5631**

Hassan Montero, Y. (2015). *Experiencia de Usuario: Principios y Métodos*. España. Recuperado de http://yusef.es/Experiencia_de_Usuario.pdf

Krug, S. (2006). *No me hagas pensar. Una aproximación a la Usabilidad web* (Segunda ed.). Madrid, España: Pearson.

Marcos, M.-C. (2007). De la estantería a la pantalla hay sólo un paso ¿o un escalón? *Anuario ThinkEPI*, 1(1), 184-185. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2555912>

Marcos, M.-C. (2004). *Interacción en interfaces de recuperación de información: conceptos, metáforas y visualización*. Gijón, Asturias, España: TREA.

Marcos, M.-C. (2010). *Wave no nos hizo felices*. Recuperado de <http://mcmarcos.blogspot.com/2010/08/wave-no-nos-hizo-felices.html>

Minhas, S. (2018). *7 Rules of using radio buttons vs drop-down menus*. Recuperado de <https://blog.prototypr.io/7-rules-of-using-radio-buttons-vs-drop-down-menus-fddf50d312d1>

Morville, P. (2004). *User Experience Design. Semantic Studios*. Recuperado de http://semanticstudios.com/user_experience_design/

Nielsen, J. (2005). *Accessibility Is not enough*. Recuperado de <https://www.nngroup.com/articles/accessibility-is-not-enough/>

Nielsen, J. (2016). *University Websites: Top 10 Design Guidelines*. Recuperado de <https://www.nngroup.com/articles/university-sites/>

Norman, D., & Nielsen, J. (s.f.). *The Definition of User Experience (UX)*. Recuperado de <https://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience/>

Pérez-Montoro, M. (2010). *Arquitectura de información en entornos web*. Gijón: Trea.

Shawn Lawton, H., Abou-Zahra, S., & Brewer, J. (2014). The role of accessibility in a universal web. En Association for Computing Machinery (Ed.), *11 th. Web for All Conference on - W4A '14*. Seúl. DOI: <https://doi.org/10.1145/2596695.2596719>

**Actas de las 6ª Jornadas de intercambio y reflexión acerca de la investigación en
Bibliotecología
1ª edición virtual: 12 y 13 de agosto de 2021
Departamento de Bibliotecología, FaHCE-UNLP
ISSN 1853-5631**

Suárez Estrada, R. (2017). Pensar y diseñar en plural. Los siete principios del diseño universal. *Revista Digital Universitaria*, 18(4). Recuperado de <http://www.revista.unam.mx/ojs/index.php/rdu/article/view/1005>

W3C World Wide Consortium. (2016). *Accessibility, Usability, and Inclusion*. Recuperado de <https://www.w3.org/WAI/fundamentals/accessibility-usability-inclusion/>

Whitenton , K. (2016). *Website Forms Usability: Top 10 Recommendations*. Recuperado de <https://www.nngroup.com/articles/web-form-design/>

Sitio Web: <http://jornadabibliotecologia.fahce.unlp.edu.ar>

**Actas de las 6ª Jornadas de intercambio y reflexión acerca de la investigación en
Bibliotecología
1ª edición virtual: 12 y 13 de agosto de 2021
Departamento de Bibliotecología, FaHCE-UNLP
ISSN 1853-5631**



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)