

NOVA Discovery: um estudo de usabilidade

Thiago Mota Cunha

Biblioteca Sottomayor Cardia – Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa

motta.tc@gmail.com

Resumo

Este estudo tem como principal objectivo apresentar os resultados obtidos no teste de usabilidade ao Ebsco Discovery Service (EDS) desenvolvido na Biblioteca Mário Sottomayor Cardia da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa. Os resultados evidenciam a satisfação dos utilizadores com o interface e uma taxa de sucesso na execução dos exercícios propostos sempre superior a 50%, com mais dificuldades sentidas pelos utilizadores menos graduados, em comparação com os utilizadores do 3º ciclo e docentes. Destacam-se, no entanto, várias dificuldades na compreensão de alguns conceitos, na utilização de facetas e nas tentativas falhadas de fazer um download, que são identificadas de forma intensiva na literatura sobre o tema e que foram, neste teste, evidenciadas como questões que devem ser trabalhadas em acções de formação sobre a plataforma.

Palavras chave: Web-Scale Discovery services; EBSCO Discovery Services, Usabilidade, Bibliotecas Universitárias

NOVA Discovery: a usability study

Abstract

This study has as main objective to present the results obtained in the usability test to the Ebsco Discovery Service (EDS) developed in the Mário Sottomayor Cardia Library of the Faculty of Social Sciences and Humanities of the New University of Lisbon. The results show users' satisfaction with the interface and a success rate in the execution of the proposed exercises, always higher than 50%, with more difficulties felt by the less graduated users compared to the users of the 3rd cycle and teachers. However, there are several difficulties in understanding some concepts, in the use of facets and in failed attempts to download, which are intensively identified in the literature on the subject and which were, in this test, evidenced as issues that should be worked on training actions on the platform.

Key-words: Web-Scale Discovery services; EBSCO Discovery Services, Usability, Academic Libraries

Introdução

A proliferação de recursos digitais exige às bibliotecas a disponibilização de ferramentas adequadas para o seu acesso.

Às bibliotecas universitárias este problema é particularmente sensível, uma vez que actualmente grande parte da produção académica é feita em suporte digital. A nível institucional, é fundamental para as bibliotecas posicionarem-se correctamente e dotar os seus serviços de recursos que permitam à sua comunidade estar constantemente actualizada no que diz respeito à produção científica.

Ao longo da última década foram várias as soluções que surgiram para que fosse possível lidar simultaneamente com o crescimento da produção científica digital e com os comportamentos de pesquisa da informação dos utilizadores, cada vez mais moldado aos modelos de pesquisa existentes na Web e distantes dos OPAC's (*Online public access catalog*) disponibilizados pelas bibliotecas.

É neste cenário que os serviços de descoberta (*discovery services*) se popularizaram. Um sistema que disponibiliza um ponto de acesso único a todos recursos disponibilizados pela biblioteca, através de um interface composto por várias características que permitam maximizar as possibilidades de recuperação da informação e navegação na própria ferramenta de pesquisa, tais como o cálculo de relevância dos resultados e as facetas, por exemplo.

Após vários anos de soluções baseadas num sistema de pesquisa federada, surgem os Web-scale discovery services (WSDS) com uma solução de índice centralizado, que permitiu superar os principais obstáculos iniciais, tais como lentidão no processo de pesquisa, resultados duplicados, dificuldade em criar um cálculo de relevância.

Hoepfner (2012) define um WSDS como um sistema de descoberta com um índice centralizado, cujo conteúdo é previamente recolhido, onde através de uma caixa de pesquisa simples é possível percorrer simultaneamente o catálogo bibliográfico, conteúdos em acesso aberto e colecções subscritas pela biblioteca.

Entre as várias soluções comerciais existentes no mercado destacam-se as seguintes: OCLC WorldCat Local, Serials Solutions Summon, Ebsco Discovery Services, Innovative Interfaces Encore Synergy, and Ex Libris Primo Central (Vaughan, 2011, p. 8).

Este tipo de interface já é uma realidade profundamente enraizada a nível internacional. Apenas a solução disponibilizada pela EBSCO apresentava em 2014 um total aproximado de 5000 bibliotecas em todo mundo (Breeding, 2014, p. 33).

Em Portugal, alguns dados de 2012 revelam um esforço por parte das bibliotecas universitárias apresentarem catálogos com características mais próximas daquelas existentes nas soluções de *discovery services*. No entanto apenas a Universidade do Porto apresentava um WSDS como solução de *discovery* (Cunha e Leitão, 2014).

Neste momento, mesmo sem ter sido feito um levantamento exaustivo já é possível encontrar nas universidades portuguesas outras soluções de WSDS. A própria FCCN passou a disponibilizar recentemente, através da plataforma B-ON, um Ebsco Discovery Service (EDS), substituindo um sistema de pesquisa federada que disponibilizou durante vários anos.

A Universidade Nova de Lisboa (UNL) adquiriu em Outubro de 2014 um EDS que veio a ser disponibilizado em Março de 2015, após o processo de migração de dados de todos os catálogos das nove unidades orgânicas da universidade.

Todas as bibliotecas da Universidade Nova de Lisboa foram convidadas a sugerir, e posteriormente, a participar na votação de um nome para o EDS, sendo NOVA Discovery o nome escolhido, conforme consta na imagem 1.



Imagem 1: Interface inicial do NOVA Discovery

Este artigo pretende apresentar os resultados de um estudo de usabilidade do NOVA Discovery realizado na Biblioteca Mário Sottomayor Cardia (BMSC) da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa (FCSH-UNL) em Março de 2016, um ano após o lançamento do EDS.

Revisão da literatura

As bibliotecas universitárias lidam diariamente com um elevado grau de exigência na prestação dos seus serviços. O ensino superior é na actualidade, altamente competitivo, e as bibliotecas enquadram-se nesta dinâmica institucional, promovendo serviços e recursos que permitam aos seus utilizadores atingir um maior sucesso académico e científico.

Enquadra-se portanto nesta rotina a avaliação contínua de todos os seus procedimentos e produtos, de modo que a oferta corresponda às expectativas da procura, ou seja, para que os serviços disponibilizados pela biblioteca estejam cada vez mais próximos das necessidades dos seus utilizadores.

Nesta dinâmica, e centrando a atenção nos *discovery services*, um teste de usabilidade é um procedimento indispensável para perceber de que forma este interface se enquadra nos comportamentos de pesquisa dos nossos utilizadores.

Segundo Vaughn e Callicott (2003, p. 2) um teste de usabilidade pode ser uma forma rápida, barata e efectiva de avaliar um site Web. Este tipo de exercício tem contribuído para que várias bibliotecas avaliem a melhor solução a implementar.

A literatura é bastante vasta no que diz respeito a testes de usabilidade e *discovery services*. Os resultados destes estudos têm revelado, entre outras conclusões, um conjunto de desafios que acaba por dificultar o processo de pesquisa. Esta revisão centrará a sua atenção em algumas das principais dificuldades encontradas em estudos de usabilidade sobre *discovery services*.

Um *discovery* funciona geralmente como ponto único de acesso a uma vasta quantidade de recursos disponibilizados pelas bibliotecas (bases de dados subscritas, repositórios científicos, catálogos bibliográficos).

As facetas ou filtros surgem como funcionalidades fundamentais para restringir resultados num interface cujo volume de dados é muito elevado. Entre as mais populares estão a possibilidade de restringir resultados por tipo de acesso, por *peer review*, por tipologia de documento e por data.

Apesar da sua relevância, grande parte dos estudos de usabilidade analisados revelam que as facetas não têm sido muito utilizadas (Brett, Lierman e Turner, 2016; Fagan, *et al.*, 2012 ; Cassidy, *et al.*, 2014 ; Djenno, *et al.*, 2014).

Dempsey & Valenti (2016, p. 202-203) apresentam-nos uma análise do histórico de pesquisas de 118 utilizadores da Evelyn S. Field Library da Raritan Valley Community College onde é possível verificar que nenhuma das facetas é utilizada mais de 50% das vezes.

Williams e Foster (2011) apresentam um estudo realizado na Milner Library da Illinois State University's com resultados relativamente distintos. Num teste de usabilidade realizado a um EDS em 2010 praticamente todos utilizadores testados fizeram uso das facetas durante

o teste. Os autores fazem no entanto uma ressalva, geralmente o EDS está predefinido com várias facetas «fechadas», que obrigam o utilizador a clicar para verificar as hipóteses de refinamento, esta decisão influencia directamente a utilização das facetas, uma vez que as mais utilizadas foram as que se encontravam «abertas».

Outra evidência interessante, destacada na literatura, é a dificuldade que os utilizadores têm sentido em conseguir descarregar os conteúdos pretendidos, sendo que cabe aos *link resolvers* grande parte desta responsabilidade (Clark, *et al.*, 2016 ; Foster e MacDonald, 2013 ; Dalal, Kimura e Hofmann, 2015 ; Hanrath e Kottman, 2015).

Um *link resolver* pode ser definido como um software que interpreta os OpenURLs, conectando-se com uma base de conhecimento de recursos electrónicos para facilitar o acesso dos utilizadores ao grande volume de publicações tipicamente incluídas na coleção de uma biblioteca universitária (Dalal, Kimura e Hofmann, 2015, p. 672), a sua importância está portanto nesta mediação que faz entre o acto de pesquisa e a entrega do produto final.

Um *Link resolver* identifica geralmente o fornecedor de conteúdos de onde determinado material provém. A imagem 2 ilustra esta situação:

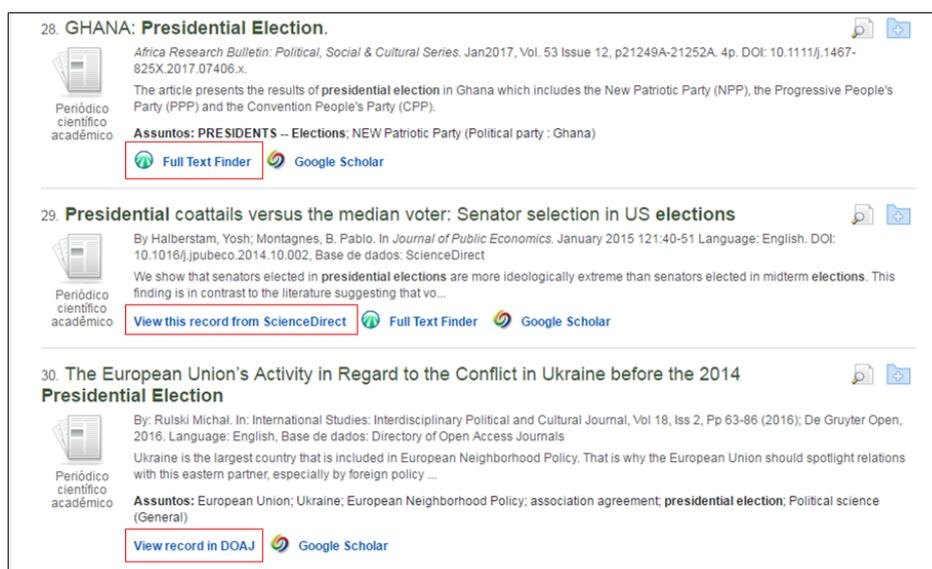


Imagem 2: *Link resolver*

Percebe-se que esta solução não é intuitiva para grandes partes dos utilizadores, que não percebem que é através do *link resolver* que conseguirão aceder ao documento que pretendem, e consequentemente fazer o *download*.

Outras funcionalidades têm gerado problemas devido à terminologia utilizada. Na verdade, esta problemática já acompanha as bibliotecas há muito mais tempo do que a

existência dos *discoverys*. Sempre foi um dos desafios das bibliotecas ajustar aquela que é a sua linguagem mais técnica da percepção do utilizador comum.

Esta dificuldade encontra-se muitas vezes na compreensão de alguns conceitos, como por exemplo, *peer review* e texto completo (Brett, Lierman e Turner, 2016; Cassidy *et al.*, 2014; Clark *et al.*, 2016).

Cassidy *et al.* (2014, p. 19) evidenciam num estudo de usabilidade realizado na Newton Gresham Library da Sam Houston State University que de uma forma geral os alunos tiveram dificuldade em entender os resultados da pesquisa, particularmente a diferença entre itens como um livro e uma revisão do livro ou um jornal e um artigo de jornal.

O estudo de Cassidy *et al.* (2014, p. 23) revelou ainda algumas considerações interessantes. Vários utilizadores seleccionaram a faceta texto completo na tentativa de limitar os resultados apenas a livros. Esta filtragem teve o sentido contrário, uma vez que direcciona a pesquisa apenas a artigos ou *ebooks* com acesso ao texto integral.

Segundo Brett, Lierman e Turner (2016, p. 21) algumas questões de incompreensão das terminologias utilizadas não se resolvem apenas com soluções tecnológicas. É necessário um bom plano de formação a nível da literacia informacional, de modo a aproximar os utilizadores com os *discoverys*, principalmente no que diz respeito aos utilizadores do primeiro ciclo de estudos.

Metodologia

Este estudo pretende avaliar a usabilidade do EDS adquirido pela UNL. O principal objectivo é perceber de que forma as características de pesquisa e navegação do interface se adequam aos comportamentos de pesquisa dos nossos utilizadores.

O teste de usabilidade do NOVA Discovery foi realizado na BMSC entre os dias 23 e 30 de Maio de 2016.

A publicação «*Usability Testing Essentials*», de Carol Barnum (2011), foi utilizada como guia para o teste. Todo processo de recrutamento, execução e análise seguiu as instruções sugeridas pela autora.

A composição da amostra do estudo foi feita em duas etapas. Numa primeira tentativa foi feito um comunicado no sitio Web da FCSH-UNL e afixados avisos na BMSC e no Centro de Documentação ID a recrutar voluntários para o teste.

Apenas quatro voluntários aderiram ao pedido feito, de forma que a restante amostra foi composta através de convite pessoal feito a utilizadores que estavam a estudar no espaço da biblioteca.

Convém salientar que Barnum (2011, p. 122) sugere que para angariar voluntários é extremamente útil o pagamento de incentivos. Um bom exemplo disto é o teste de usabilidade realizado na Simmons College Library em Boston (Clark *et al.*, 2016). Foi enviado um *email* a todos estudantes da universidade a pedir voluntários para o teste de usabilidade, sendo oferecido como incentivo um cartão da Amazon com um saldo de 10 dólares. Em apenas três dias a biblioteca recebeu mais de 100 respostas de voluntários para o teste, realidade bem distinta da verificada no nosso teste onde não foi publicitado nenhum brinde à partida.

A amostra foi composta por 16 utilizadores, distribuídos equitativamente por ciclos de estudo: cinco alunos de licenciatura, cinco alunos de mestrado, quatro alunos de doutoramento e dois docentes.

Foi elaborado um teste com cinco perguntas que reproduzem necessidades habituais da vida académica dos nossos utilizadores, desde a pesquisa bibliográfica de um item específico até uma investigação mais exploratória por tópicos de interesse:

1. Encontre dois livros escritos por **Almeida Garrett** e anote as respectivas cotas. Tente encontrar apenas obras localizadas na biblioteca da faculdade onde está inscrito.
2. Encontre o livro «*Race relations in the portuguese colonial empire : 1415-1825*» da autoria de **C. R. Boxer** e anote a respectiva cota
3. Encontre e faça *download* do texto completo do artigo «*Magarotto, M. G., Costa, M. F., Tenedório, J. A., Silva, C. P., & Pontes, T. M. (2014). Methodology for the development of 3D GIS models in the Coastal Zone. Journal Of Coastal Research*»
4. Aceda à revista digital «*Journal of Academic Librarianship*» e faça o *download* de um artigo do último número publicado
5. Pesquise e faça *download* de dois artigos sobre as **eleições presidenciais dos Estados Unidos da América de 2012**, que tenham sido publicados nos últimos dois anos. Os artigos devem ter sido editados em revistas analisadas por especialistas (*Peer Review*).

Toda a actividade dos voluntários foi monitorizada com recurso ao *software Camtasia studio da TechSmith*. Foi ainda registado o áudio durante o teste, e solicitado aos utilizadores que relatassem a sua experiência de pesquisa, evidenciando os principais pontos fortes e fracos da interface segundo cada desafio proposto.

Foi também pedido aos voluntários que respondessem um questionário *a priori* para identificação do perfil de utilizador e outro depois do teste executado, para qual foi utilizado o SUS (*System Usability Scale*), um reconhecido modelo de averiguação do nível de usabilidade de um sistema.

Resultados

Análise geral

	Exercício 1		Exercício 2		Exercício 3		Exercício 4		Exercício 5	
	Sucesso (%)	Tempo médio (min)								
1º ciclo	80	7	80	2	40	6	60	6	60	4
2º ciclo	20	5	100	3	60	6	80	5	60	6
3º ciclo e docentes	50	6	100	2	80	3	100	6	70	10

Quadro 1: Resultados do teste de usabilidade por ciclo de estudo

Numa avaliação geral aos resultados obtidos é possível verificar que houve uma boa percentagem de sucesso na execução dos exercícios propostos. A pergunta onde se verifica menor taxa de sucesso é logo a primeira, onde é pedido ao utilizador que encontre duas obras de Almeida Garret existentes na FCSH–UNL e anote as respectivas cotas.

Como é possível verificar no quadro 1, com excepção do exercício 2, praticamente todos os exercícios tem uma média de tempo de resolução superior a cinco minutos, independente do ciclo de estudo dos utilizadores, o que nos parece relativamente exagerado considerando os exercícios que foram propostos.

É preciso considerar que os utilizadores estavam a ser, mesmo que indirectamente, avaliados, o que levou a insistência em resolver os exercícios, mesmo quando se depararam com algumas dificuldades. Mas será que se no seu ambiente de pesquisa natural teriam insistido tanto? O exercício 5, por exemplo, a média de tempo para os utilizadores mais graduados resolverem a questão foi de 10 minutos, isto numa pesquisa por assuntos, mais exploratória. Fica a dúvida se em casos semelhantes, no seu ambiente de pesquisa natural, sem estarem a ser testados, os utilizadores continuariam a insistir no *discovery* ou se voltariam para outras fontes de informação, como o *Google*, por exemplo.

No que diz respeito ao sucesso de execução por ciclo de estudos percebe-se que os utilizadores mais graduados conseguem, de uma forma geral, atingir melhores resultados. Isto deve-se provavelmente ao facto de já estarem mais habituados a pesquisas em bases de dados, ao contrário dos utilizadores menos graduados mais habituados a lidar com o OPAC da BMSC e a pesquisa livre na Web.

A utilização de facetar, como maior parte dos estudos apresentados na revisão da literatura evidenciam, é praticamente nula. No caso do exercício 5, por exemplo, para o sucesso da sua resolução a taxa de sucesso verificada é relativamente enganadora quanto as características que se pretendiam testar, nomeadamente a utilização das facetar analisado por especialistas e data de publicação.

Quando os utilizadores pesquisavam apenas os termos seleccionados o cálculo de relevância indicava imediatamente vários registos publicados recentemente e com *peer review*. Ou seja, apesar de completarem com sucesso, praticamente nenhum dos utilizadores fez uso das facetes para filtrar os resultados por analisado por especialistas dos últimos dois anos.

Também a faceta «Texto completo» poderia ter sido utilizada para facilitar o acesso aos artigos dos exercícios 3,4 e 5. Esta faceta só foi utilizada em três casos do teste, ficando a dúvida, no entanto se tal ocorre devido à pouca utilização das facetes, como já foi referido, ou à incompreensão do seu significado.

Pretendia-se também testar, com o exercício número 5, se os utilizadores optariam por fazer a pesquisa com termos na língua inglesa ou na língua portuguesa. Surpreendentemente apenas quatro utilizadores o fizeram na língua portuguesa.

A efectividade da pesquisa é muito maior num EDS quando é feita na língua inglesa. Além da pré-indexação da EBSCO que é desenvolvida em inglês, várias características do interface apresentam um rendimento mais elevado quando a utilização é feita na língua inglesa, tais como o cálculo de relevância dos resultados, as facetes e as sugestões de termos de pesquisa *a priori*.

Consideramos, no entanto, que a temática escolhida para o exercício 5 possa de certa forma ter influenciado a tendência dos utilizadores para pesquisar em inglês. Seria interessante ter testado esta questão com um assunto neutro, e não directamente relacionado com um país de língua inglesa.

Sobre a satisfação dos utilizadores com o NOVA Discovery os resultados obtidos pelo cálculo do modelo SUS revelam uma pontuação final de 71.1, um valor que está na média de satisfação considerada neste modelo, que é de 68 pontos.

Apesar do grau de satisfação evidenciado é imprescindível referenciar algumas das principais dificuldades encontradas que dificultaram um melhor desempenho dos utilizadores no teste de usabilidade, principalmente nos exercícios 1, 3 e 5.

Localização dos exemplares

O exercício 1 foi o que obteve uma maior taxa de insucesso, 50% dos utilizadores não conseguiram resolver correctamente esta questão. Neste exercício era solicitado que os utilizadores encontrassem duas obras de Almeida Garrett existentes na BMSC e anotassem as respectivas cotas de localização.

Com diferentes estratégias de pesquisa, todos os utilizadores conseguiram encontrar obras do autor. O problema esteve em localizar as cotas.

Convém salientar que o menor sucesso verificado neste exercício está mais ligado a questões técnicas do NOVA Discovery do que propriamente a questões de pesquisa.

A integração dos catálogos bibliográficos das diferentes unidades orgânicas da UNL não funcionou perfeitamente, variando a facilidade da sua integração segundo o sistema de gestão integrada de bibliotecas de onde deriva.

Por exemplo, no caso da Faculdade de Ciências e Tecnologia (FCT–UNL), que utiliza o sistema Koha, esta integração funcionou correctamente, ao contrário da FCSH–UNL, onde o sistema Biblionet não conseguiu a integração desejada.



Imagem 3: Exemplo da dificuldade de integração da base FCSH–UNL

A imagem 3 ilustra esta situação, no caso dos registos da BMSC não existe nenhum suporte associado aos registos. Quer isso dizer que se um utilizador filtrar uma pesquisa por «Livrato», por exemplo, eliminará dos resultados todos os registos da BMSC.

A própria identificação da biblioteca de onde o livro pertence não é totalmente clara, o que dificultou a execução deste exercício. É preciso referir que todos os utilizadores que falharam este exercício conseguiram encontrar obras de Almeida Garrett, mas anotarem cotas referentes a biblioteca da FCT–UNL e não da FCSH–UNL, como foi pedido no exercício.

Link Resolver

A revisão da literatura desenvolvida antes da execução deste teste já nos preparava para alguns problemas relativos a questão dos *link resolvers*.

Os resultados obtidos evidenciaram este problema que esteve na origem de várias dificuldades no momento do *download*.

O exercício 3 foi aquele onde esta problemática mais se destacou. Todos os utilizadores encontraram o artigo pedido, mas apenas 60% conseguiram efectuar o *download*.

Mesmo considerando os que conseguiram realizar o exercício, em nenhum dos casos o *download* foi um processo rápido e intuitivo. A primeira solução de praticamente todos

utilizadores foi clicar no ícone «salvar», que por sua vez é referente à gravação da citação bibliográfica e não do *download* do documento, conforme consta na imagem 4.

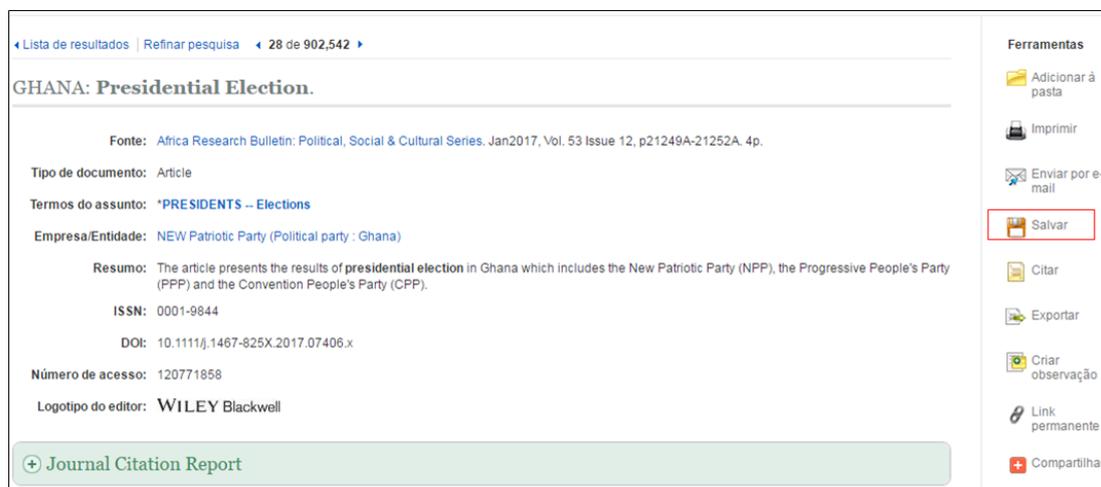


Imagem 4: Ícone salvar citação bibliográfica

Os utilizadores perderam ainda muito tempo a percorrer a página central do interface, à procura da possibilidade de *download*. Merece também alguma reflexão, se esta parte central dedicada aos indicadores bibliométricos do artigo e da revista científica onde é publicada, merece tanto destaque, numa ferramenta desta natureza.

Os *link resolver* surgem aqui com um entrave ao *download* dos artigos pretendidos. A terminologia utilizada para identificar o fornecedor de conteúdo é muitas vezes extremamente complexa para o utilizador comum.

Pesquisar publicações

O exercício 4 solicitava aos utilizadores que acessem a uma revista digital e descarregassem um artigo do último número publicado. Todos os utilizadores optaram por pesquisar o título da revista logo na interface inicial. Após esta pesquisa o EDS devolve um primeiro *link*, com um acesso directo à revista, e por baixo vários artigos da respectiva revista, conforme descrito na imagem 5.

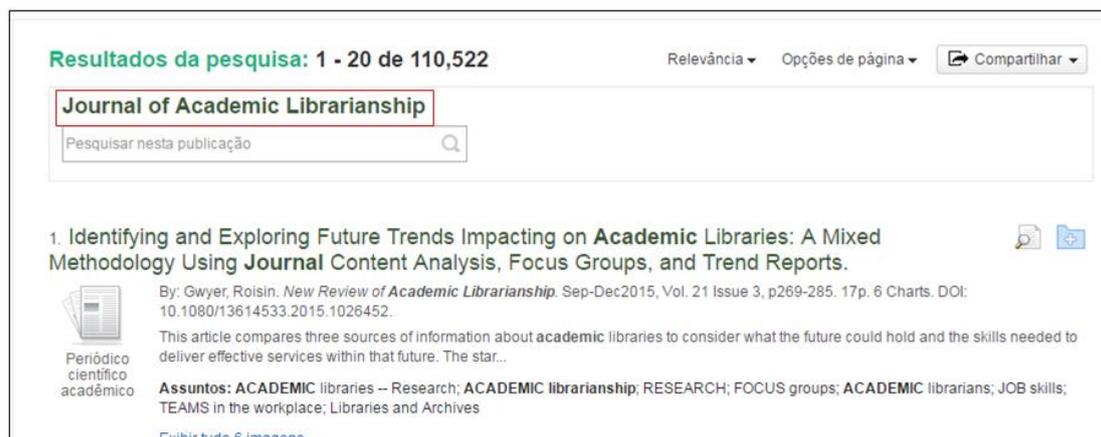


Imagem 5: Link directo para revista

Efectivamente aproximadamente 80% da amostra completou esta questão com sucesso ao conseguir descarregar um artigo do número mais recente publicado. Para o efeito optaram por percorrer algum dos artigos e verificar a data de publicação, alguns reorganizaram os resultados da pesquisa por data mais recente, sendo que nenhum dos utilizadores clicou no primeiro resultado, onde poderia aceder directamente à revista com um índice por data de publicação disponível, que seria a escolha mais sensata.

Provavelmente seria útil que estivessem, por exemplo, destacados a azul, de forma que fosse totalmente intuitivo que se tratava de um *link* directo para a revista.

Conclusões

Uma primeira conclusão a ser retirada deste teste de usabilidade é a satisfação dos utilizadores envolvidos. Os valores obtidos pelo modelo SUS evidenciam mesmo este facto, um elevado grau de satisfação quanto as possibilidades de pesquisa oferecida pelo NOVA Discovery.

É incontornável a utilidade do EDS como sistema de pesquisa integrada de toda a informação subscrita pela Universidade. Unificar o ponto de acesso é sem dúvida uma tendência positiva, uma vez que não obriga o utilizador comum a percorrer diferentes sistemas, diferentes interfaces e experiências de pesquisa e navegação, para conseguir aceder a toda a informação e recursos disponíveis.

Infelizmente a criação deste ponto de acesso centralizado vê-se dificultada pelos problemas de integração dos OPAC²s das unidades orgânicas da UNL. Percebendo estas dificuldades, e pelo menos no que diz respeito a BMSC, torna-se indispensável neste momento a existência e promoção do OPAC como recurso primário para localização de monografias e publicações periódicas não digitais.

Desta forma tem sido sugerido aos utilizadores da BMSC que utilizem estes dois recursos em momentos distintos, o NOVA Discovery para recursos digitais, e o OPAC para monografias e publicações periódicas não digitais. Isto vai em desencontro da construção de um ponto de acesso único, mas é no momento a forma mais segura de garantir uma melhor experiência de pesquisa e acesso aos nossos utilizadores.

Ficou assente após o estudo algo que a revisão da literatura já tinha reforçado: dificuldades no processo de restrição dos resultados e acesso ao produto final (*download*).

Na génese da construção de um *discovery* estão características que se pressupunham muito próximas dos utilizadores na actualidade, tais como o cálculo de relevância dos resultados, a pesquisa simples da *Google* e as facetas muito popularizadas por *sites* de *e-commerce*, como a Amazon, por exemplo.

O que a literatura indica, assim como os resultados do nosso teste, é que este grau de familiaridade com as características existentes no *discovery* não evidencia maior facilidade na sua compreensão e na pesquisa e navegação dentro deste tipo de interface.

As facetas são provavelmente o melhor exemplo disto. *Zomato, Tripadvisor, Amazon, Remax, Standvirtual*, são alguns dos *sites* e aplicações de diferentes áreas de interesse que utilizam esta funcionalidade de modo a que seja possível aos seus utilizadores limitarem a sua pesquisa àquilo que pretendem. Desta forma parece evidente que grande parte dos utilizadores alguma vez já terão lidado com um sistema com navegação facetada e usufruído das suas possibilidades para encontrar o produto que pretende.

Será necessário tentar perceber então o que distancia os utilizadores das facetas quando interagem com um *discovery*. Será a compreensão de alguns conceitos que causa este distanciamento, como por exemplo, o significado de *peer review*? Ou será a relevância das facetas utilizadas, como por exemplo, editor, fornecedor de conteúdo, publicação, geografia?

Merece algum destaque, no entanto as dificuldades encontradas pelos utilizadores para descarregar artigos dentro do NOVA Discovery. Os *Link resolvers* causam, como já foi discutido durante a revisão da literatura e a análise dos resultados, um grande entrave ao processo de *download*.

Clark, *et al.* (2016, p. 195) sugerem um conjunto de boas práticas para lidar com o problema, que passa, de uma forma geral, por evidenciar sempre que possível a possibilidade de *download* e desactivar os menus de *link resolver*.

Concluindo, será possível dizer que a integração do NOVA Discovery nos recursos disponibilizados pela UNL é extremamente útil, mas deve, no entanto, ser trabalhada, de modo a que seja possível que toda comunidade da universidade retire dela o melhor proveito.

Algumas soluções devem agora ser reflectidas e posteriormente implementadas através do módulo de administração do EDS, como é o caso por exemplo da omissão dos *link*

resolver e da alteração do texto de algumas funcionalidades que possa estar a gerar alguma confusão junto aos utilizadores, como por exemplo o texto completo e o analisado por especialistas.

Outras devem ser tidas em linha de conta para as acções de formação desenvolvidas pela BMSC, como os casos das facetas e da compreensão de alguns conceitos. Trabalhar as principais dificuldades encontradas de modo a que seja possível preparar os nossos utilizadores para uma melhor experiência de pesquisa e navegação no NOVA Discovery. Torna-se fundamental, que após este período de reflexão e trabalho sobre as debilidades evidenciadas seja produzido um novo estudo de usabilidade, de forma a perceber se as dificuldades encontradas estão, de certa forma, associadas à questões técnicas e de compreensão do serviço de descoberta, ou se estamos a tratar de um problema ao nível da literacia digital, no que diz respeito aos comportamentos de pesquisa e recuperação da informação dos nossos utilizadores.

Referências bibliográficas

BARNUM, Carol M. (2011) – Praise for Usability Testing Essentials. *Usability Testing Essentials*. [Em linha]. [Consult. 15 Fev. 2017]. Disponível na Internet:

<http://www.sciencedirect.com/science/book/9780123750921>

BREEDING, Marshal (2014) – Major Discovery Product Profiles. *Library Technology Reports* [Em linha]. No 50. [Consult. 15 Fev. 2017]. Disponível na Internet:

<https://journals.ala.org/index.php/ltr/article/view/4753>

BRETT, Kelsey; LIERMAN, Ashley; TURNER, Cherie (2016) – Lessons Learned: A Primo Usability Study. *Information Technology and Libraries* [Em linha]. Vol. 35, No 1. [Consult. 03 Mar. 2017]. Disponível na Internet:

<http://ejournals.bc.edu/ojs/index.php/ital/article/view/8965>

CASSIDY, Erin. D.; JONES, Glenda; MCMAN, Lynn; SHEN, Lisa; VIEIRA, Scott (2014) – Student Searching with EBSCO Discovery: A Usability Study. *Journal of Electronic Resources Librarianship* [Em linha]. Vol. 26, No 1. [Consult. 03 Mar. 2017]. Disponível na Internet:

<http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/1941126X.2014.877331>

CLARK, Andrew. R.; ERDMANN, Annie; FERGUSON, Jennifer GAMBRELL, Khalilah; SHAW-MUNDERBACK, Jeremy B. (2016) – Taking Action on Usability Testing Findings: Simmons College Library Case Study. *The Serials Librarian* [Em linha]. Vol. 71, No 3-4. [Consult. 02 Mar. 2017]. Disponível na Internet:

<http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/0361526X.2016.1245170?journalCode=wser20>

CUNHA, Thiago; LEITÃO, Paulo (2014) – Os catálogos de nova geração nas bibliotecas universitárias portuguesas : um estado da questão. *Cadernos BAD* [Em linha]. No 1. [Consult. 01 Mar. 2017]. Disponível na Internet:

<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/cadernos/article/view/1051>

DALAL, Heather A. ; KIMURA, Ami K. ; HOFMANN, Melissa A (2015) – Searching in the Wild: Observing Information–Seeking Behavior in a Discovery Tool. *Proceedings of the ACRL 2015 Conference* [Em linha]. [Consult. 01 Mar. 2017]Disponível na Internet: http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/conferences/confsandpreconfs/2015/Dalal_Kimura_Hofmann.pdf

DEMPSEY, Megan ; VALENTI, Alissa Mempsey, M. (2016) – Student Use of Keywords and Limiters in Web–scale Discovery Searching. *Journal of Academic Librarianship* [Em linha]. Vol. 42, No 3[Consult. 02 Mar. 2017]. Disponível na Internet: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133316300027>

DJENNO, Mireille ; INSUA, Glenda ; GREGORY, Gwen M. ; BRANTLEY, John Stephen (2014) – Discovering Usability: Comparing Two Discovery Systems at One Academic Library. *Journal of Web Librarianship* [Em linha]. No 8[Consult. 02 Mar. 2017]. Disponível na Internet: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/19322909.2014.933690>

FAGAN, Jody Condit ; MANDERNACH, Meris ; NELSON, Carl S. ; PAULO, Jonathan R. ; SAUNDERS, Grover (2012) – Usability Test Results for a Discovery Tool in an Academic Library. *Information Technology and Libraries* [Em linha]. Vol. 31, No 1[Consult. 02 Mar. 2017]. Disponível na Internet: <http://ejournals.bc.edu/ojs/index.php/ital/article/view/1855>

FOSTER, Anita K. ; MACDONALD, Jean B. (2013) – A Tale of Two Discoveries: Comparing the Usability of Summon and EBSCO Discovery Service. *Journal of Web Librarianship* [Em linha]. Vol. 7, No 1[Consult. 02 Mar. 2017]. Disponível na Internet: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/19322909.2013.757936>

HANRATH, Scott ; KOTTMAN, Miloche (2015) – Use and usability of a discovery tool in an academic library. *Journal of Web Librarianship* [Em linha]. Vol. 9, No 1[Consult. 02 Mar. 2017]. Disponível na Internet: <https://kuscholarworks.ku.edu/handle/1808/16776>

HOEPPNER, A. (2012) –The Ins and Outs of Evaluating Web–Scale Discovery Services. *Computers in Libraries* [Em linha]. Vol. 32, No 3[Consult. 02 Mar. 2017]. Disponível na Internet: <http://www.infotoday.com/cilmag/apr12/Hoepner-Web-Scale-Discovery-Services.shtml>

VAUGHN, Debbie ; CALLICOTT, Burton (2003) – Broccoli Librarianship and Google–Bred Patrons, or What’s Wrong with Usability Testing? *College & Undergraduate Libraries* [Em linha]. Vol. 10, No 2. [Consult. 03 Mar. 2017]. Disponível na Internet: http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J106v10n02_01

VAUGHAN, Jason (2011) – Web scale discovery: what and why? *Library Technology Reports*, Chicago: ALA TechSource, 47:1. ISSN 0024–2586.

WILLIAMS, Sarah C. ; FOSTER, Anita K. (2011) – Promise Fulfilled? An EBSCO Discovery Service Usability Study. *Journal of Web Librarianship* [Em linha]. Vol. 5, No 3. [Consult. 03 Mar. 2017]. Disponível na Internet: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/19322909.2011.597590>