

**Conferencia
Magistral**
**Experiencia del
usuario en Bibliotecas
académicas**
Perspectivas internacionales



Hola!



Soy Mariano Jordan Kristoff

marianojordankristoff@gmail.com

+54911 15 58926986



Agenda

- **Design thinking en Bibliotecas**
- **UX en Bibliotecas**
- **Innovación Antropológica**

Design Thinking & UX en Bibliotecas





PROCESO

Innovar es mucho más que generar ideas nuevas. Es un proceso que requiere identificar necesidades reales, desarrollar respuestas acertadas y coordinar el trabajo de muchas personas para implementarlas.

PLANIFICAR

ES SOÑAR

INVESTIGAR

ES APRENDER

EXPERIMENTAR

ES CREAR

IMPLEMENTAR

ES TRANSFORMAR

Ejemplo de proceso DT

PLANIFICAR

ES SOÑAR

0 PREPARACIÓN



INVESTIGAR

ES APRENDER

1 EXPLORACIÓN



2 ANÁLISIS



EXPERIMENTAR

ES CREAR

3 IDEACIÓN



4 PROTOTIPADO



IMPLEMENTAR

ES TRANSFORMAR

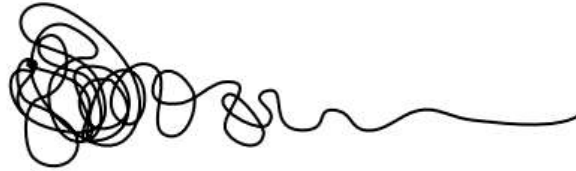
5 EJECUCIÓN



6 EVOLUCIÓN



CAMINOS NUEVOS

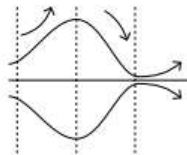


El proceso nos brinda herramientas efectivas para avanzar con pasos sólidos y rápidos frente a la incertidumbre.



ANÁLISIS + INTUICIÓN

No es posible predecir ni calcular todas las respuestas "correctas". Hay momentos donde tenemos que guiarnos por la intuición, pero también debemos analizar la experiencia para aprender de ella.



DIVERGENCIA + CONVERGENCIA

Para encontrar la solución acertada, normalmente es necesario generar y evaluar muchas opciones. Hay momentos en donde suspendemos los juicios de valor para pensar de manera expansiva y otros momentos en donde evaluamos las alternativas para seleccionar las mejores.

Timeline **Estudio de caso** Innovación UX en UCA, Argentina



Planificar

Transformar

Plan Estratégico

Exploración

Innovación UX

Mejora continua

- **Vision**
- **Desafío**
- **Decisiones basadas en evidencias**

- **Tendencias en educación superior**
- **Tendencias en bibliotecas**

- **Ejes de gestión**
- **Cambio organizacional**
- **Innovación espacios**
- **Innovación servicios**

- **Continuar Innovación UX**
- **Transformar servicios, colecciones y espacios**
- **Profundizar Cultura de innovación**
- **Posicionar a la Biblioteca como agente central de innovación en la experiencia de usuario**

Visión

Ser una organización bibliotecaria centrada en generar experiencias de usuario óptimas y que contribuya directamente al aprendizaje, la enseñanza y los resultados de investigación a través de actividades y servicios estratégicos.

Desafío

Transformar la biblioteca en un entorno de aprendizaje inspirador para estudiantes, profesores e investigadores



Evaluaciones en Bibliotecas UCA



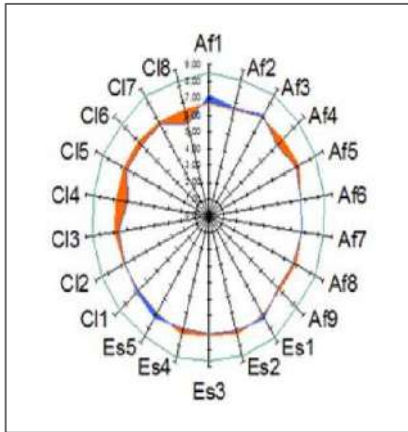
- Metodología **ad hoc**
- Estandar internacional
- Preguntas divididas en dimensiones
- Qué permite conocer?

la **opinión y deseos de los usuarios** respecto:

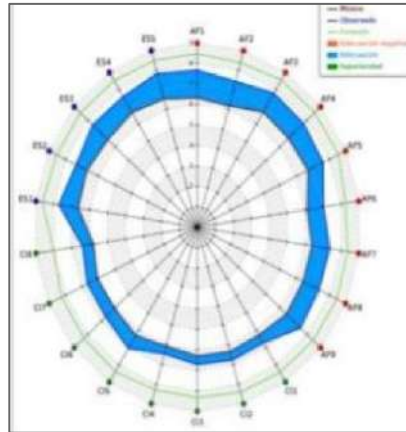
- a las **Colecciones** y su acceso
- los **Espacios** de la biblioteca
- los **Servicios**

Evaluaciones en Bibliotecas UCA

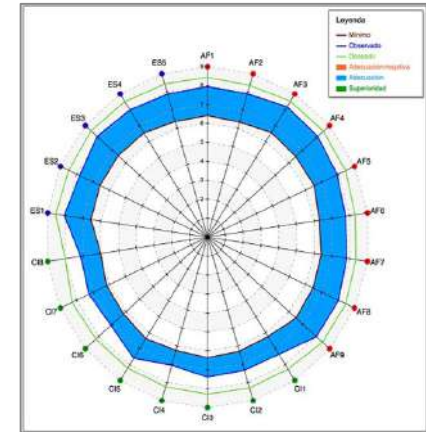
Inadecuación 2014



Adecuación 2018



Adecuación 2022



→ 73% de deseos de usuarios cumplidos

Tendencias mundiales en Educación superior

1. **Uso de métricas** en los procesos educativos
2. **Rediseño de espacios** de aprendizaje
3. Proliferación de los recursos educativos **abiertos**
4. **Enfoques multidisciplinares**
5. Adopción de **cultura de innovación**
6. Incremento de **alianzas estratégicas**

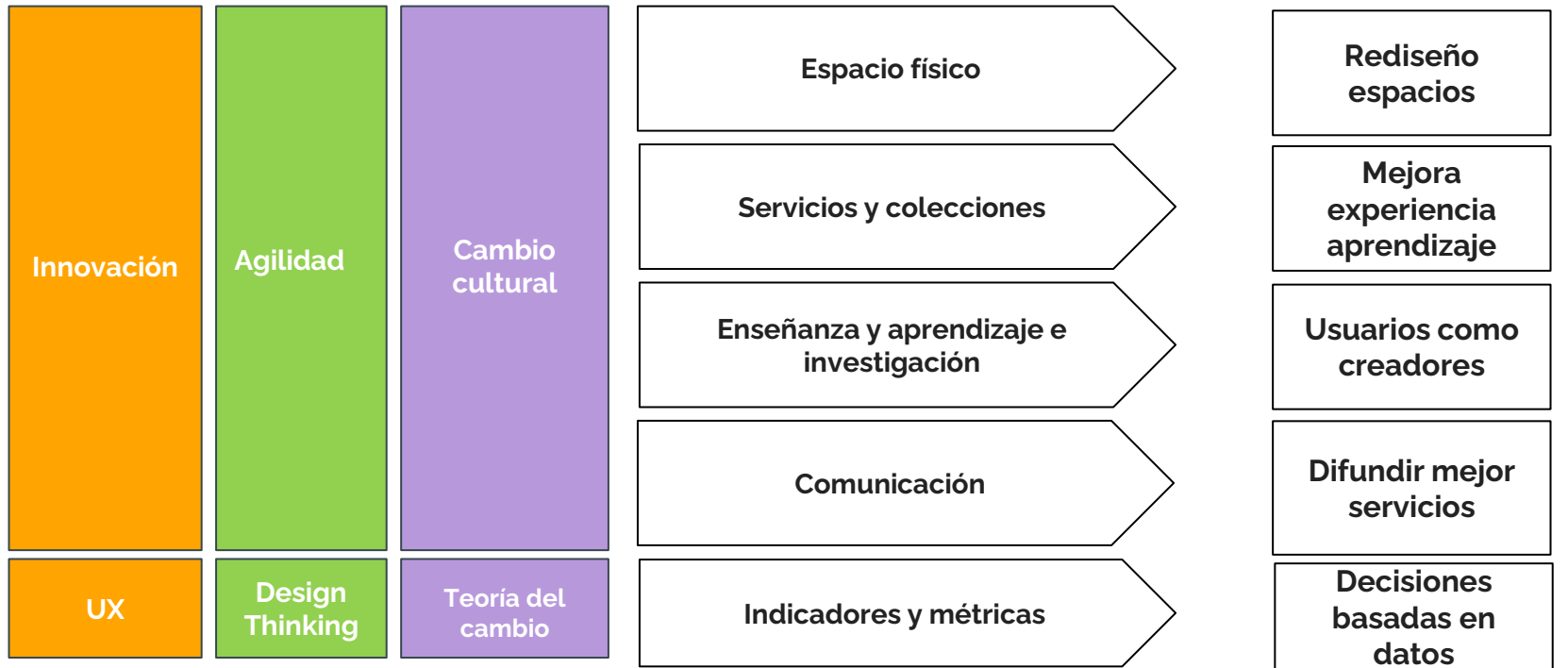


Tendencias mundiales en bibliotecas

- Valoración de la **experiencia del usuario**
- Rediseño de los **espacios centrados en UX**
- **Usuarios como creadores**
- Carácter evolutivo de los documentos académicos
- **Gestión de datos** de investigación
- **Colaboración** interinstitucional



Ejes de gestión



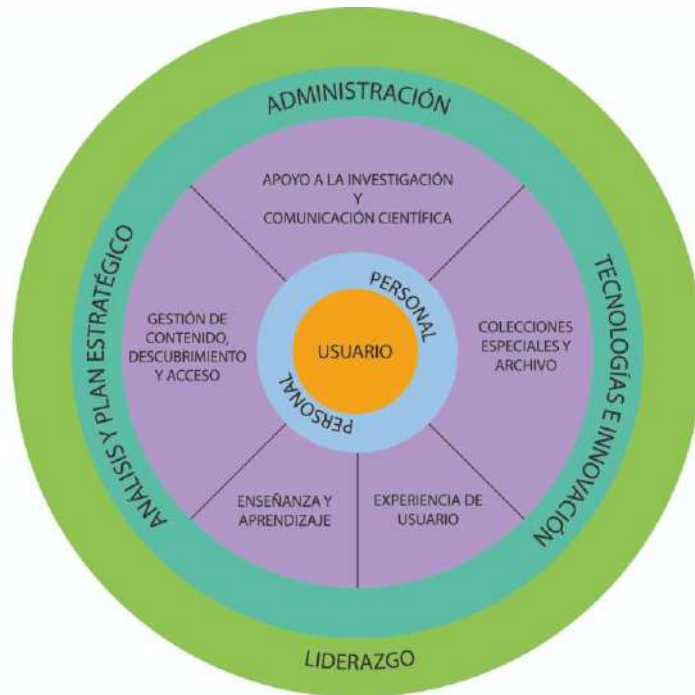
Dirección

Especialista

Equipo biblioteca actual

Nuevos perfiles de capital humano

Estructura Equipo interno centrada en el usuario



Especialista en innovación centrada en UX



Capacitaciones en Design thinking



Sistematización

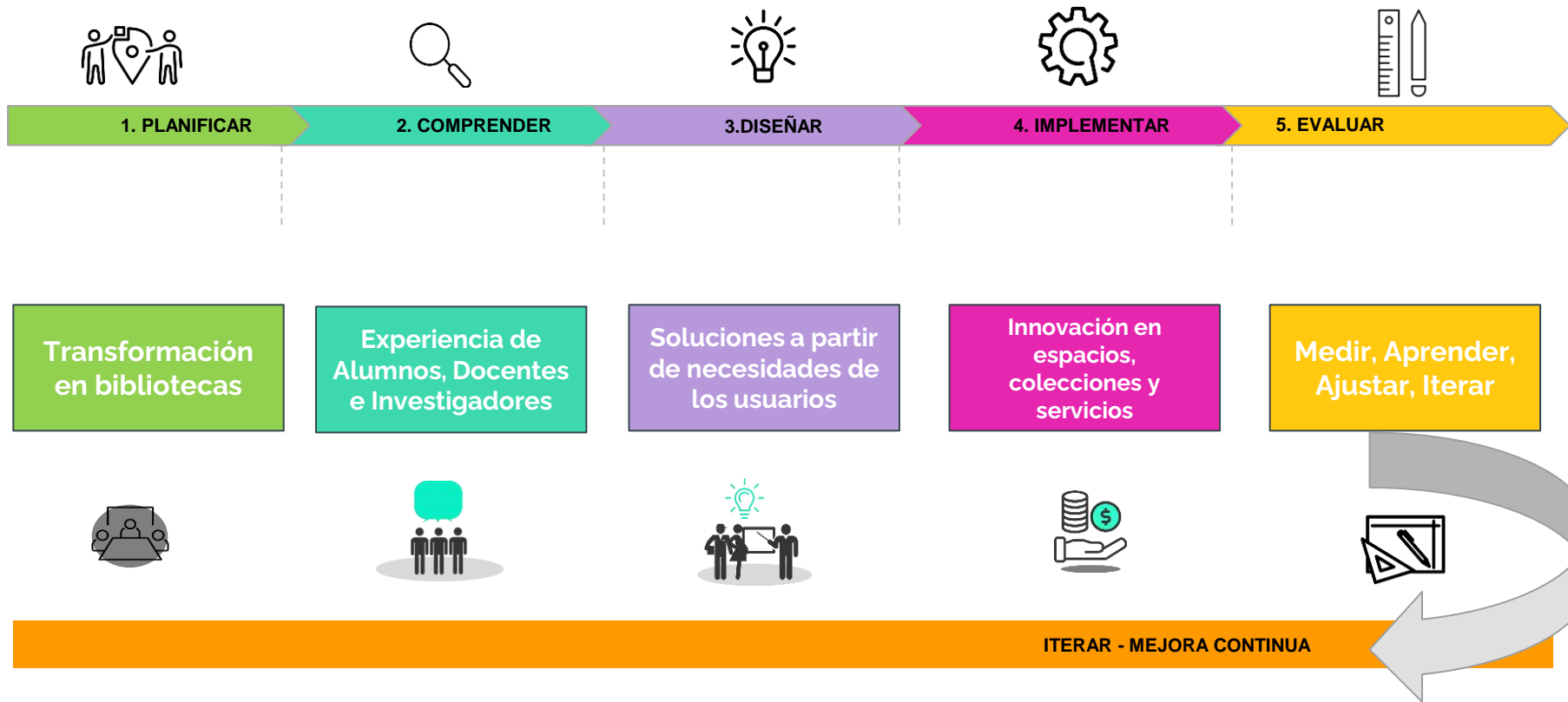


Empatía



Curiosidad

Método Design Thinking para el modelo de transformación de bibliotecas



Workshops UX en Bibliotecas





Roadmap proceso Ágil con Design Thinking

Explorar

Analizar

Crear

**Experiencia
Alumnos**

**Experiencia
Docentes/Inv**

Hallazgos

Insights

Diseñar

Workshops Co-creativos

Foco en mejora de experiencia de usuario.

3 de Abril

Workshops Co-creativos Docentes e Investigadores 2023.

Foco en mejora de experiencia de usuario.

13 de Abril

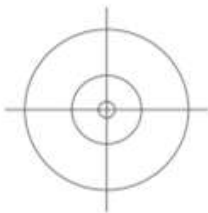
Capturar Hallazgos

como resultado del proceso de innovación centrado en el usuario tomando como inputs los workshops co-creativos,, reuniones con equipos y observaciones

Conceptualizar los hallazgos del análisis de experiencia de usuario e **identificar insights** para ser transferidos al proyecto de intervención

Diseñar mejoras centradas en la experiencia de usuario

Definir el **DESAFÍO**



→ Implementar espacios físicos y servicios que potencien las **experiencias que mejoran** el aprendizaje en biblioteca



Experiencias Alumnos



¿Qué hacen en la biblioteca?

¿Qué no hacen y les gustaría hacer?

→ **Mantener**

Usar espacios en grupo para estudiar. Usar pizarrones. Comer. Pedir libros. Dialogar y debatir con otros alumnos. Cargar Celu. Imprimir. Tomar mate. Dormir siesta

Crear seminarios.
Debates con otros alumnos.
Un siestario.
Utilizar el espacio de ejercicio.
Zona lúdica.
Visitas guiadas al subsuelo
Sala de cine para debatir

→ **Mejorar**

Compus disponibles, mejorar señal wifi, calefacción sofocante y AC helado, leer en silencio, papel impresora, puerta que se traba en baño, más gabinetes, silencio estricto, información sobre recursos

Experiencias Docentes e Investigadores

¿Qué hacen en la biblioteca?

¿Qué no hacen y les gustaría hacer?

→ **Mantener**

**Trabajar. Utilizar Wifi.
Acceder a recursos. Buscar papers. Retirar libros y devolverlos. Consultar tesis. Consultar catálogo. Pedir Compras. Hablar con pares. Reunirse. Estudiar**

→ **Mejorar**

**Espacio para reuniones. Gabinetes. Difusión servicios disponibles. Espacios para trabajar grupal e individual. Incorporar personal soporte informático
Diferencias espacios para hablar y para hacer silencio**

- Club de Lectura
- Micro clases con alumnos
- Horario 24 hs
- usar una Cocina
- Sala Conferencias zoom
- Recibir alertas por email



Alertas usuarios

Experiencia Fisica

Experiencia Virtual

**Usar espacios
comunes en grupo**

**Ofrecer Servicios a
usuarios**

**Leer y estudiar en
ambiente silencioso**

**Difundir y
comunicar los
recursos y
servicios a
disposición**

→ Mantener

→ Cambiar

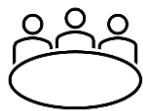




Insights

- ❖ Ordenar el **espacio** físico por tipo de **usos y no por rol** en la universidad, maximiza la experiencia de los usuarios y favorece la integración

Transformación de los espacios



Workshops co-creativos con usuarios

- ❖ La ausencia de una sectorización efectiva de los espacios produce una superposición de usos que perjudica la experiencia de aprendizaje en la biblioteca central

- **Mantener espacios colaborativos e interactivos**
- **Incorporar espacios silenciosos**



Transformación de los servicios y colecciones

❖ **Un número significativo de colecciones, servicios y recursos no se usan porque no se conocen o visualizan**

→ Mejorar la comunicación de los servicios y colecciones de la biblioteca



Rediseño del Sitio web



Entrega de libros a domicilio



Flexibilización de los préstamos



Pregunte a un bibliotecario



Digitalización de documentos



Integración Entorno Virtual de Aprendizaje

Desafíos de la transformación

- 1. Diseñar los** cambios en **espacio físico** de primer y segundo piso
- Diseñar una estrategia de **Comunicación** efectiva de **recursos** y **servicios** a disposición
- 3. Consolidar transformación de colecciones, servicios y espacios centrados en UX**
Completar las transformaciones en marcha y mantener una actitud de evolución continua
- 4. Acelerar el desarrollo de una cultura de innovación**
Con foco en el personal de la biblioteca
- 5. Potenciar la innovación desde la biblioteca**
Seguir integrando a la Biblioteca como agente de innovación en la experiencia de usuario



Innovación antropológica & UX





Creatividad

- ▶ Pensar cosas nuevas (que no estaban antes)
- ▶ Combustible para la innovación
- ▶ Proceso cognitivo de la especie humana
- ▶ Interactúa con la experiencia sensorial, la imaginación, la memoria y las categorías culturales



“

*Pensar creativamente
para implementar
proyectos innovadores*



Innovacion

- ▶ Acción en la creación de algo nuevo
- ▶ Implementar una novedad exitosamente
- ▶ Creativo no es sinónimo de innovador

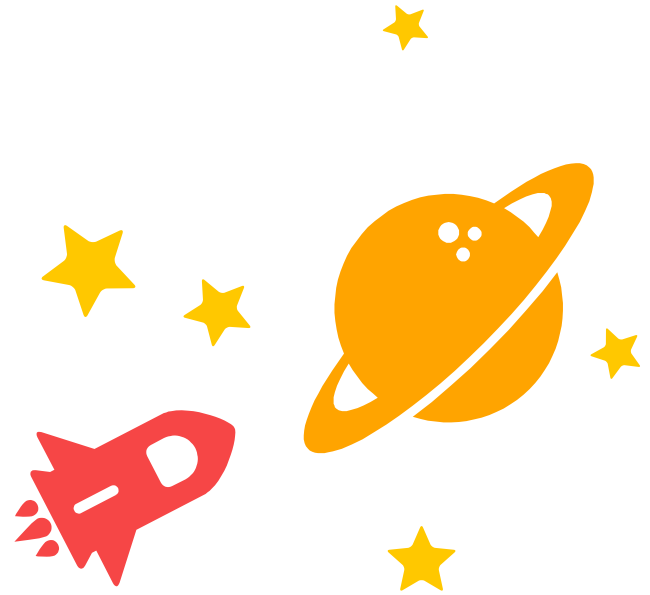


“

*Introducir novedades
exitosamente en un
sistema*

Innovacion

Se define por su capacidad de **aplicarse exitosamente** en el sistema





Empatia sin innovación

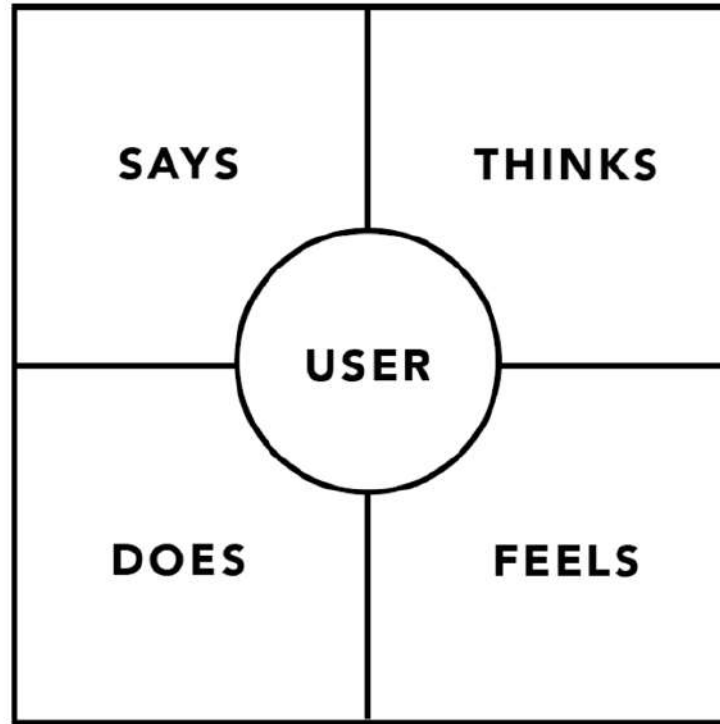
- ▶ Participación afectiva y/o cognitiva de lo que siente o piensa el otro



Empatia en Innovacion

- ▶ Ponerse en el lugar del usuario
- ▶ Entenderlo
- ▶ Trasladar ese entendimiento al diseño del proyecto

EMPATHY MAP



Tipos de Innovación

Innovación Marginal

Cerca del usuario, voz del cliente. Bajo cambio, muy frecuentes. Hacer lo mismo que antes, mejor (experiencia de usuario)

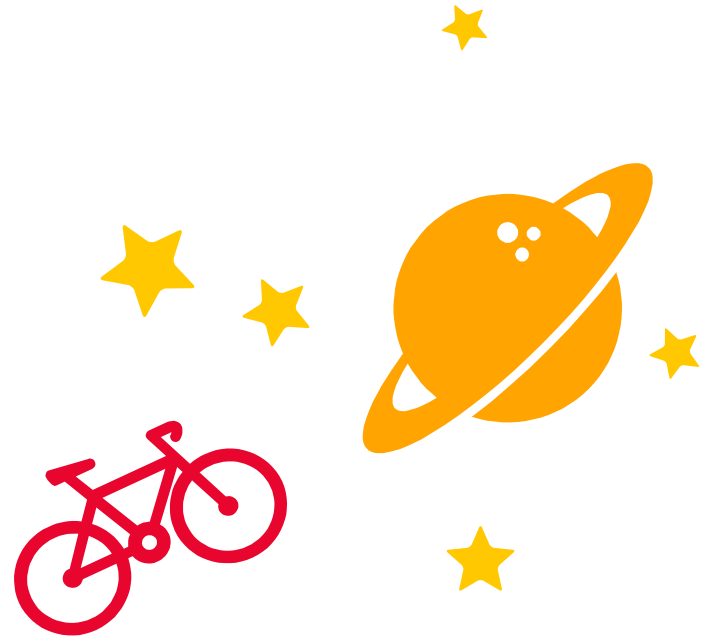
Innovación incremental

Innovación marginal que además es escalable.
Crecimiento en el tiempo.



Ejemplos

Movilidad Especie Humana



Innovación Marginal



Innovación Incremental



Tipos de Innovación

Innovación Radical

No le pregunto al usuario que quiere, se que quiere.
Nuevo producto, nuevo mercado, nuevo proceso
(Producción en serie)

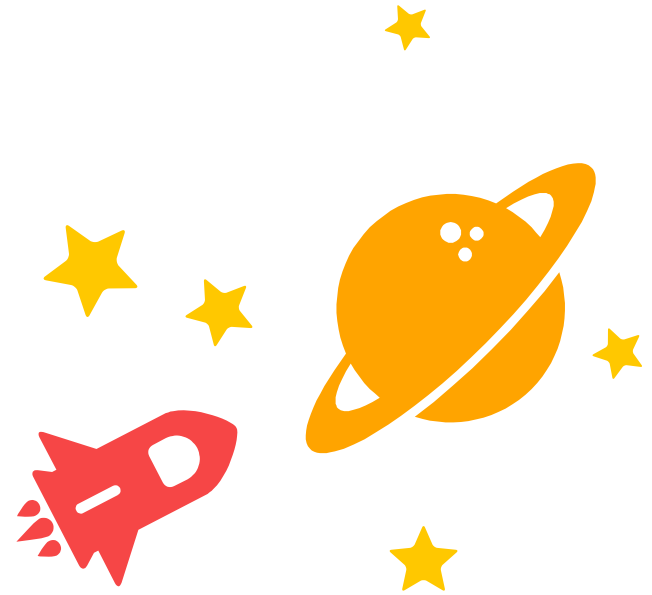
Innovación disruptiva

Cambio radical que rompe la dirección y el curso actual



Ejemplos

Movilidad Especie Humana




Innovación disruptiva



Innovación disruptiva





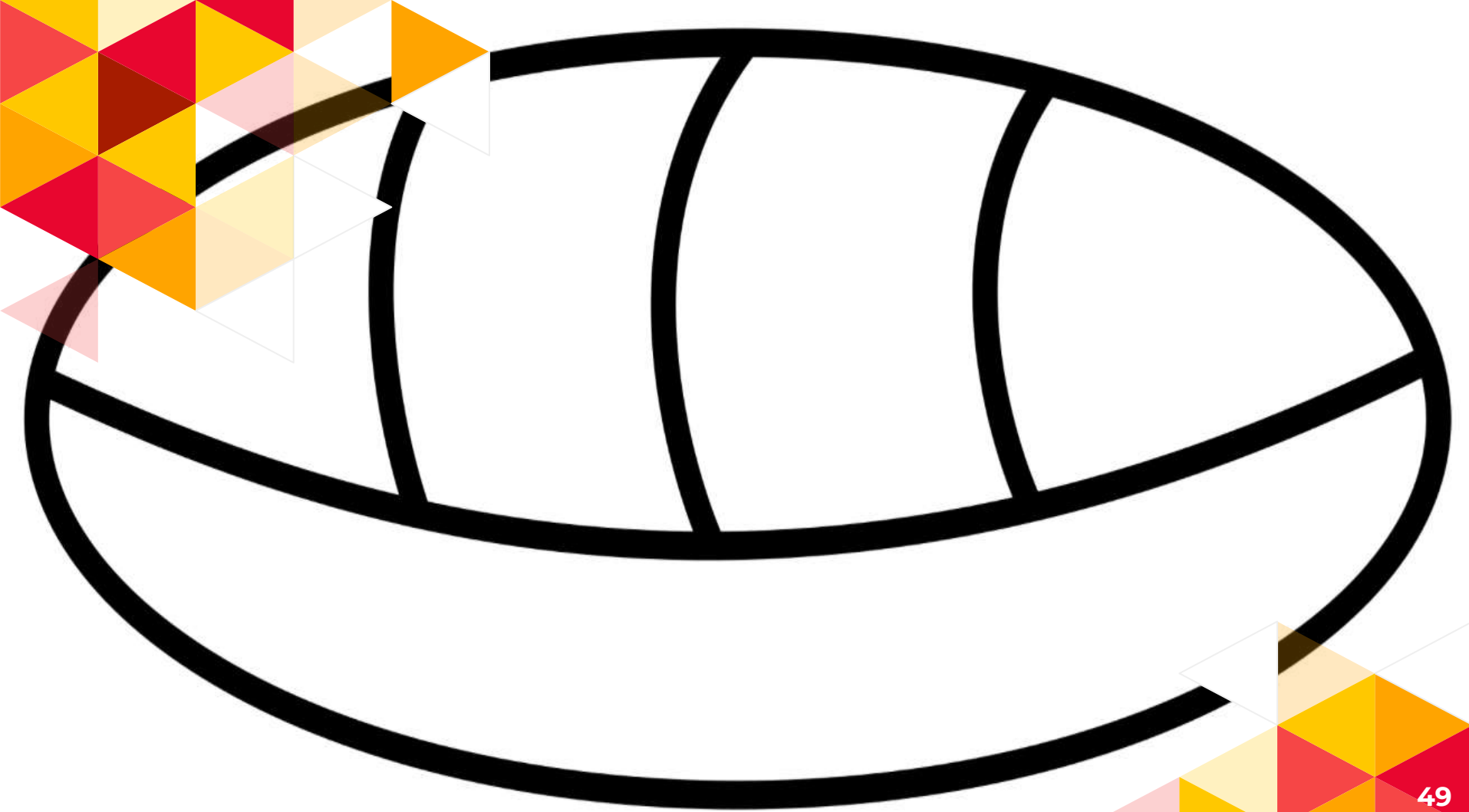
Innovaciones disruptivas de
los homínidos



Innovaciones disruptivas de la especie humana.









Preguntas



**¿Hasta donde hacer lo
que quiere el usuario?**

**¿El usuario siempre
sabe lo que quiere?**

Pantallas vs papel

¿Define el usuario?

Conexión

¿Conectarnos con que?

