



Bogotá, 21 de agosto de 2024.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



*Workshop*

# Estrategias de Formación enfocadas en la Experiencia del Usuario

Dra. **Priscila Sena**



- Mujer (She/Her - Ella/De ella - She/Her)
- 38 años
- Nacida en Rondonópolis/MT
- Origen intercultural (familiar) - Negra
- Apasionada por las personas
- Encantada por las instituciones de información, cultura, arte y memoria y sus profesionales
- Movida por la educación, la ciencia, la innovación y la tecnología



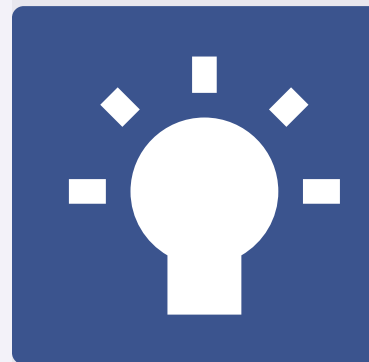
# OBJETIVOS DEL WORKSHOP



Comprender el concepto de experiencia del usuario (UX) en el contexto de la formación.



Identificar las principales necesidades de los usuarios en procesos formativos.



Diseñar estrategias básicas para mejorar la experiencia del usuario en la formación.

# Experiencia del Usuario

- Campo **multidisciplinar**.
- Se enfoca en el **diseño** de productos, sistemas y servicios que **satisfacen las necesidades y expectativas** de los usuarios.
- Su desarrollo teórico se ha nutrido de varias disciplinas, incluyendo la **psicología**, el **diseño industrial**, la **ingeniería** y la **informática**.



# Experiencia del Usuario



(Norman, 2006)

- Del inglés “**User experience (UX)**”.
- Término creado en la década de **1990**.
- **Donald Norman**.
- Conjunto de elementos y factores relacionados con la **interacción de las personas con los productos o sistemas (servicios)**.

# Importancia de UX en Programas Formativos

# IMPORTANCIA DE UX EN PROGRAMAS FORMATIVOS

- Facilita el aprendizaje y mejora la **retención de conocimientos**.
- Trata de **identificar posibilidades** para que las personas **comprendan sus necesidades y expectativas** en relación con lo que están aprendiendo, mejorando así el proceso en su conjunto.



(Cardoso; Artuzo, 2006)

# MEJORA DE LA USABILIDAD

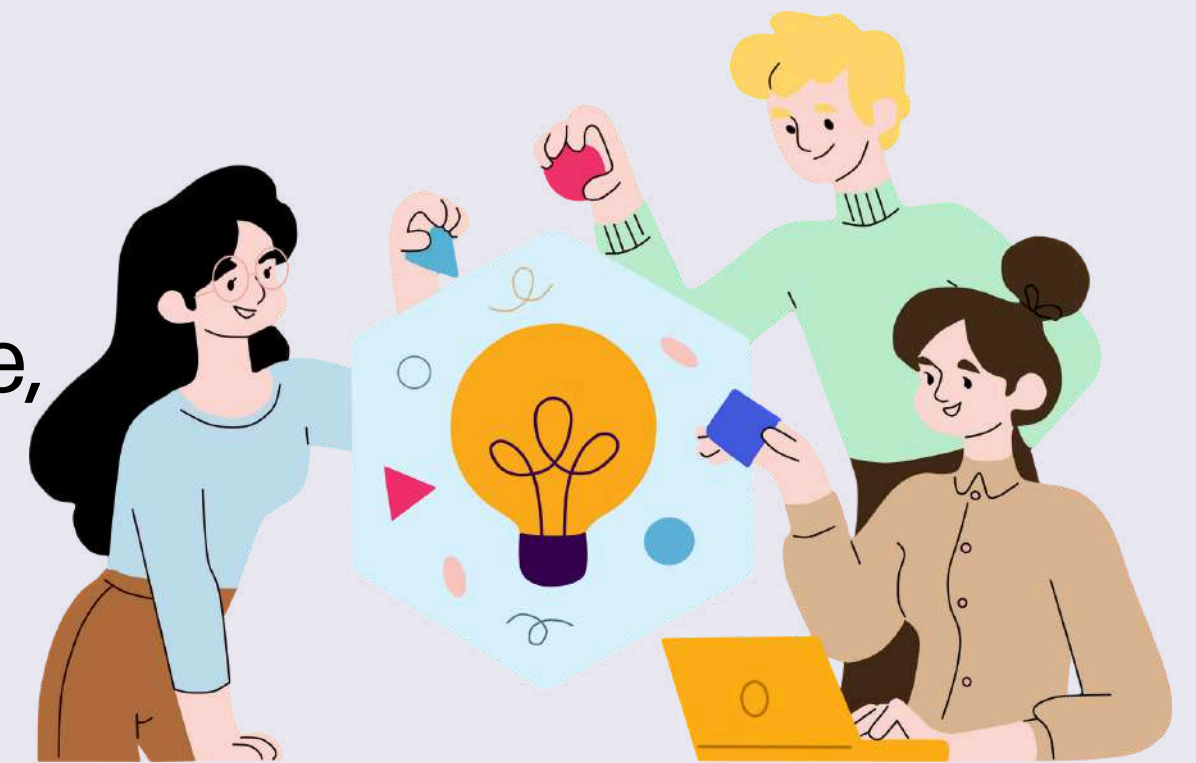
- Un diseño UX optimizado facilita que las personas aprendan a **utilizar una solución**, cometan **pocos errores** y generen cierto grado de **satisfacción**.
- Si los programas formativos son fáciles de usar, las personas pueden **enfocarse más en el aprendizaje** que en intentar comprender cómo funciona la plataforma.



(Alencar; Martins; Rodas; Sant'Ana, 2023)

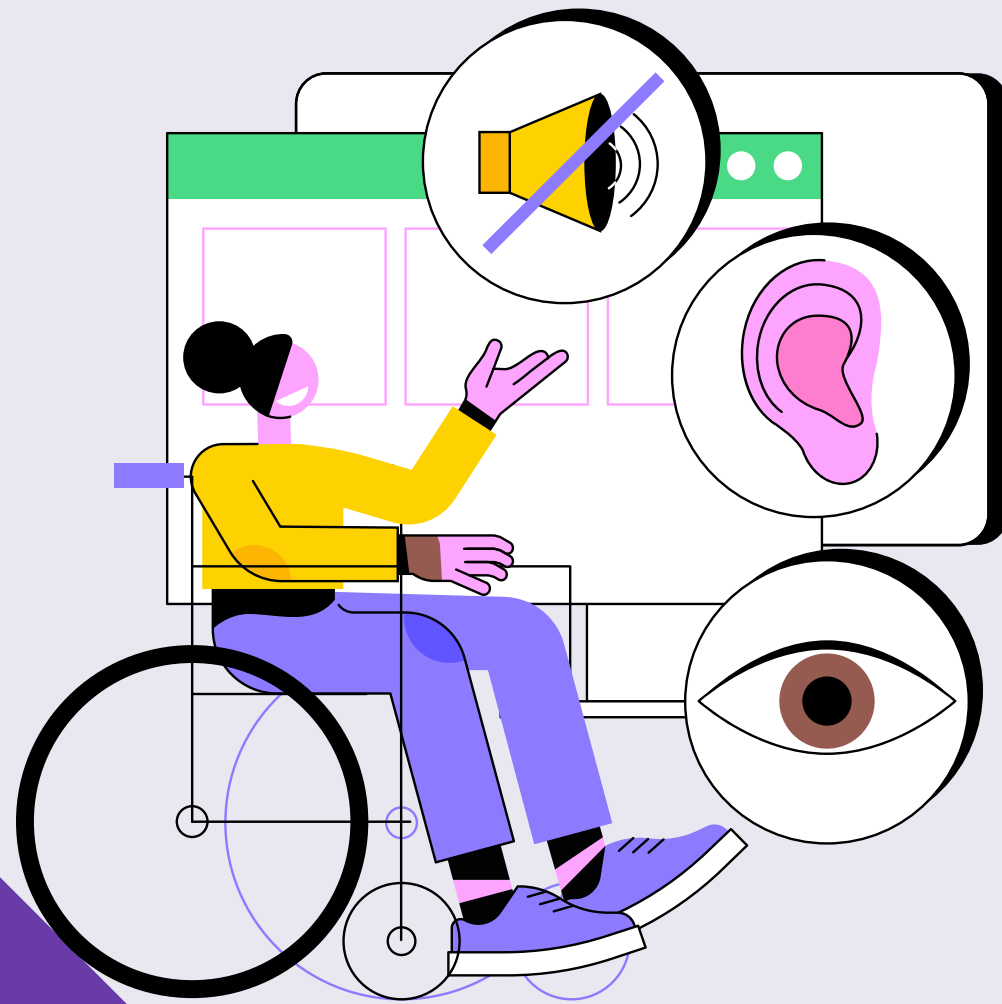
# AUMENTO DEL COMPROMISO DE LAS PERSONAS

- Servicios e productos **más atractivos** y **fluidos** aumentan el compromiso de las personas, lo que puede mejorar su motivación para usar y aprender.
- En Sistemas de Información un UX eficaz permite la **personalización del contenido**, adaptándose a las **necesidades individuales** de las personas. Esto puede incluir ajustes en la velocidad de aprendizaje, sugerencias personalizadas de contenido, y diferentes rutas de aprendizaje.



(Alencar; Martins; Rodas; Sant'Ana, 2023)

# ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN



Un programa formativo con buen UX **garantiza** que **todas las personas**, independientemente de sus habilidades técnicas o necesidades especiales, **puedan acceder y utilizar** los servicios o productos de **manera efectiva**.

# Identificación de Necesidades del Usuario

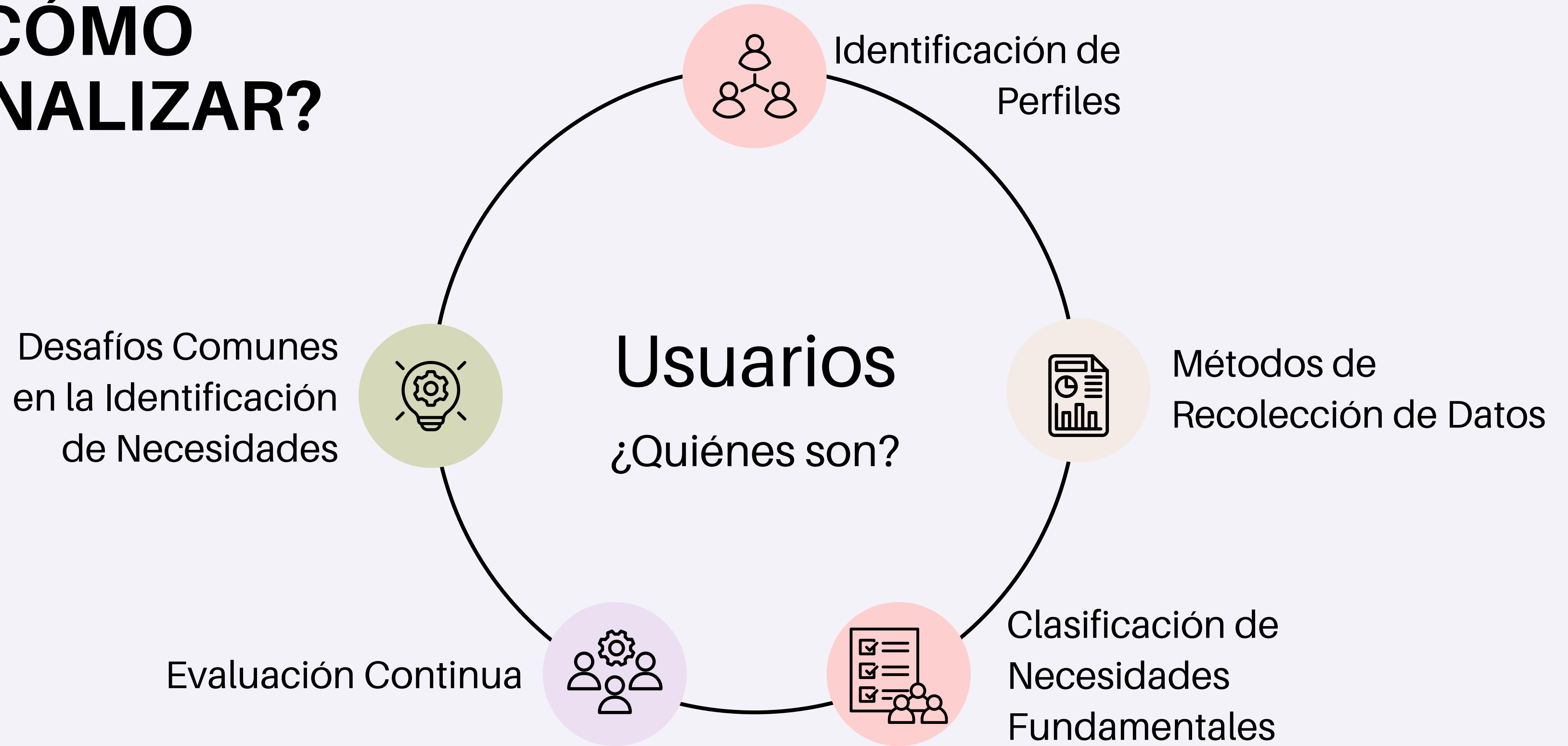
# TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

- Entrevistas de Usuario
- Encuestas y Cuestionarios
- Grupos Focales (Focus Groups)
- Pruebas de Usabilidad
- Observación Directa
- Análisis de Datos
- Card Sorting (Ordenación de Tarjetas)
- Diarios de Usuario
- Estudios de Campo
- Análisis de Competencia



# **Análisis de las necesidades fundamentales de los usuarios**

# ¿CÓMO ANALIZAR?



# **Herramientas/Métodos/ Metodologías**

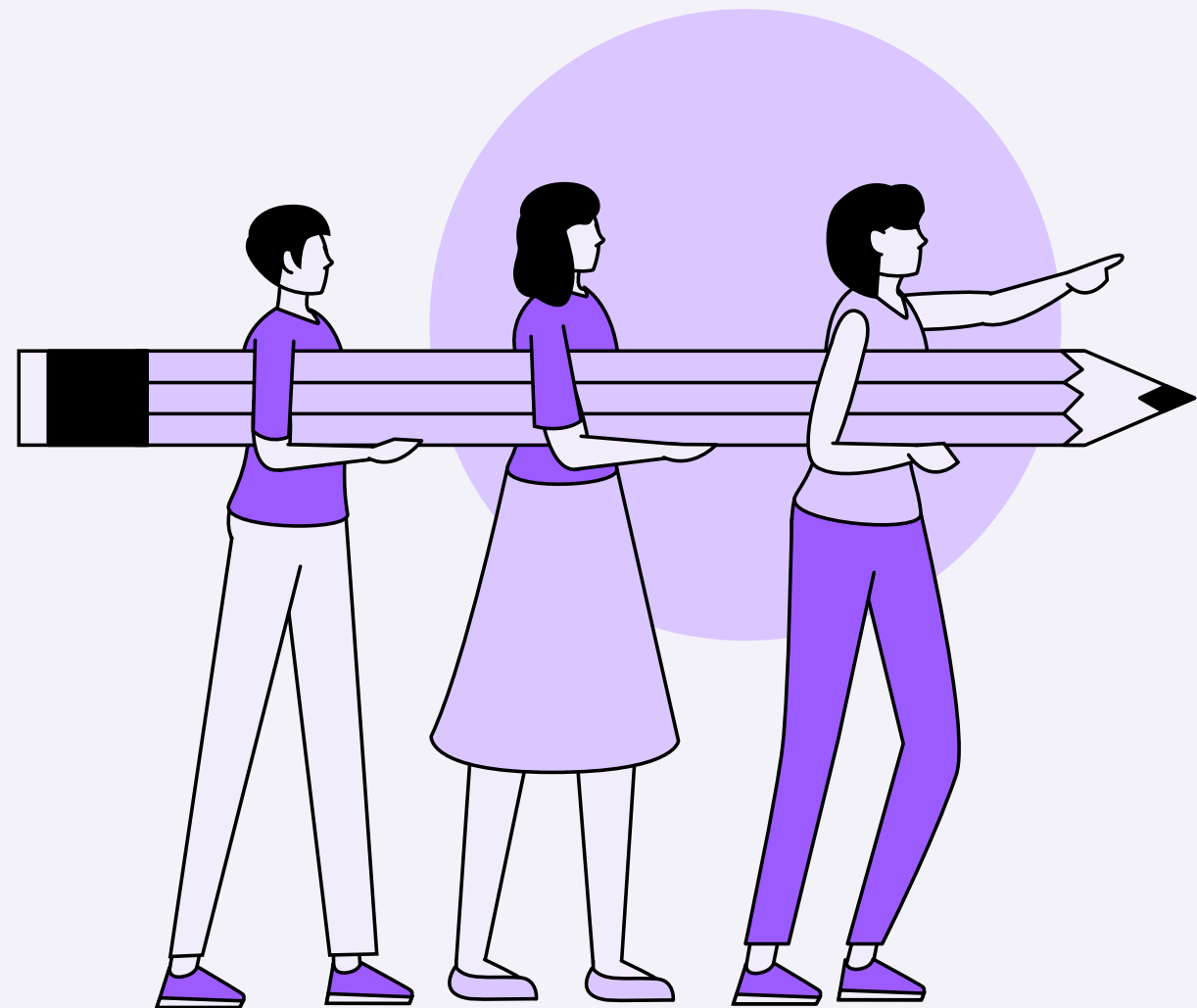


[\(IDEO, 2017\)](#)

## Design Thinking en Unidades de Información

# DESIGN THINKING

## Una llamada a la ACCIÓN



- Mejorar la sociedad facilitando el conocimiento.  
(IDEO, 2017)
- Espacio para que los miembros de la comunidad conviertan su amor y su pasión en algo por el bien de la comunidad y/o por su propio bien.  
(Lankes, 2016)

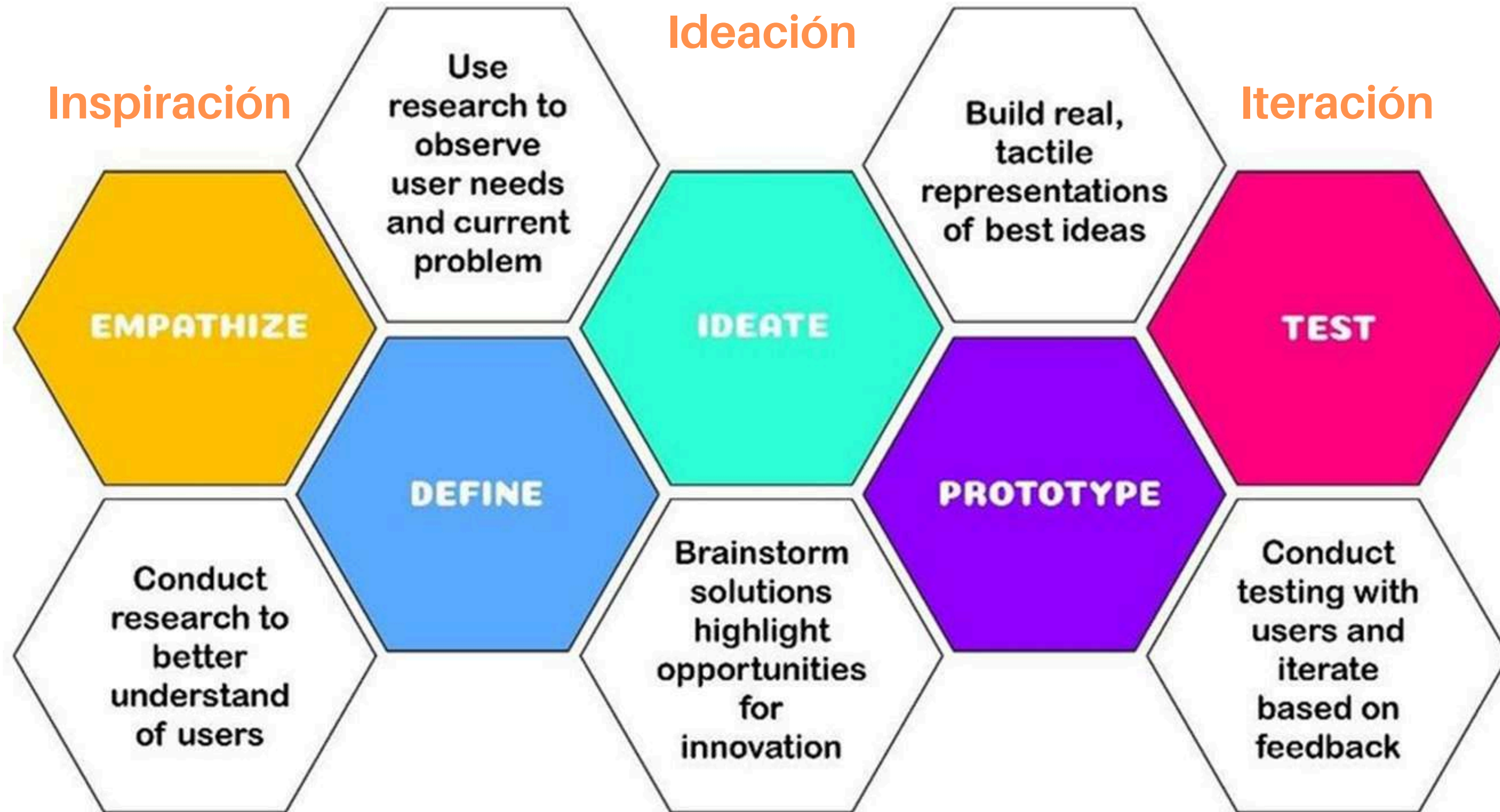
# DESIGN THINKING

## Aplicado a los Servicios de Referencia e Información

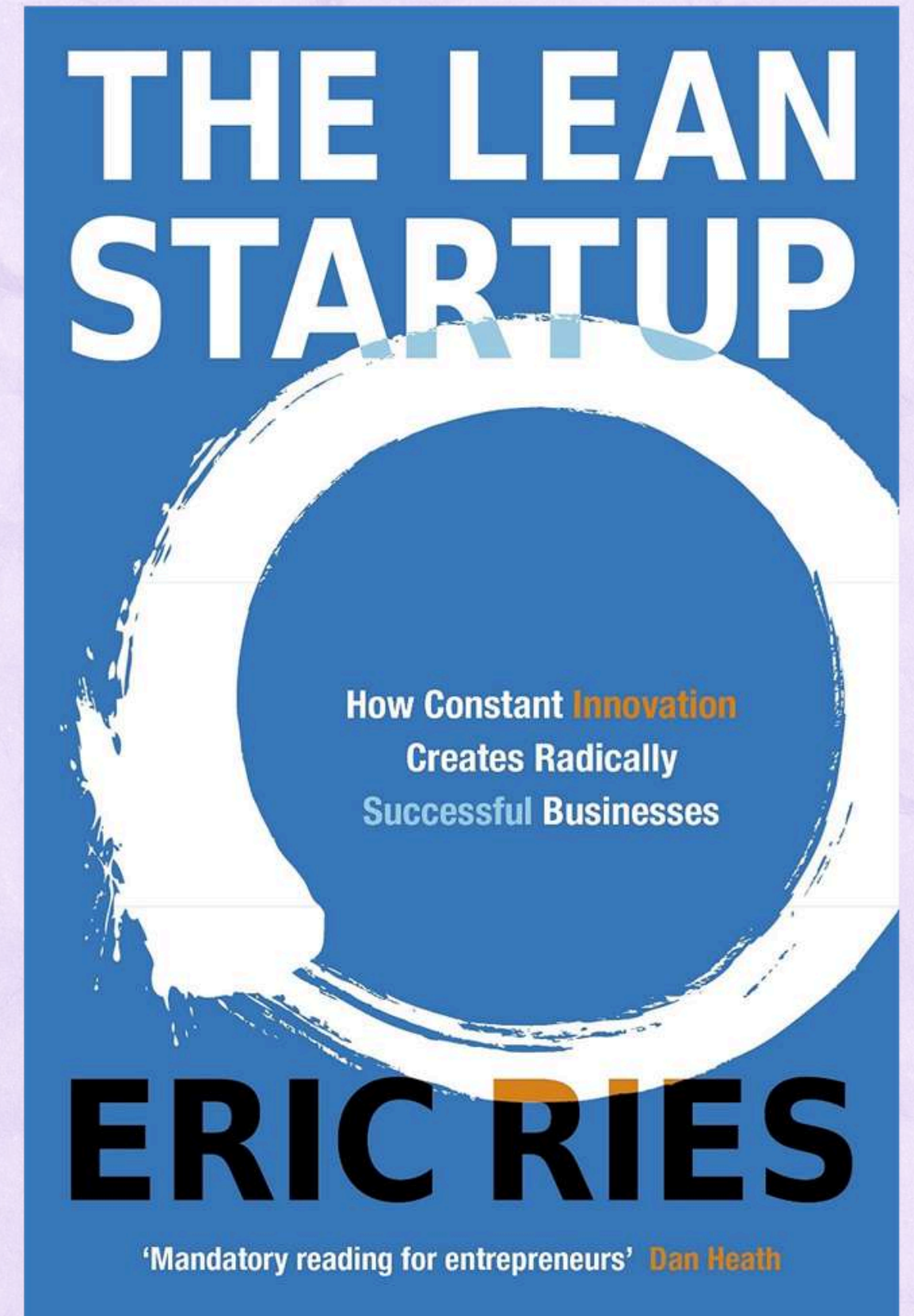
Espacios y acciones que **conectan** las bibliotecas con sus comunidades.



# DESIGN THINKING PROCESS



# Lean Startup en Unidades de Información



(RIES, 2012)

# Lean Startup



El método pretende **reducir** la **incertidumbre** extrema exigiendo la participación del **cliente** en todo el proceso de desarrollo, uso y prueba de los **nuevos servicios**.

(BIERAUGEL, 2015)

# Lean Startup

## Iterativo



Construir



Medir



Aprender

(Ries, 2011; Bieraugel, 2015)

# Lean Startup

## Iterativo



PRESENTACIÓN DE LA  
NUEVA IDEA DE SERVICIO  
A LA COMUNIDAD PARA  
OBTENER SU OPINIÓN

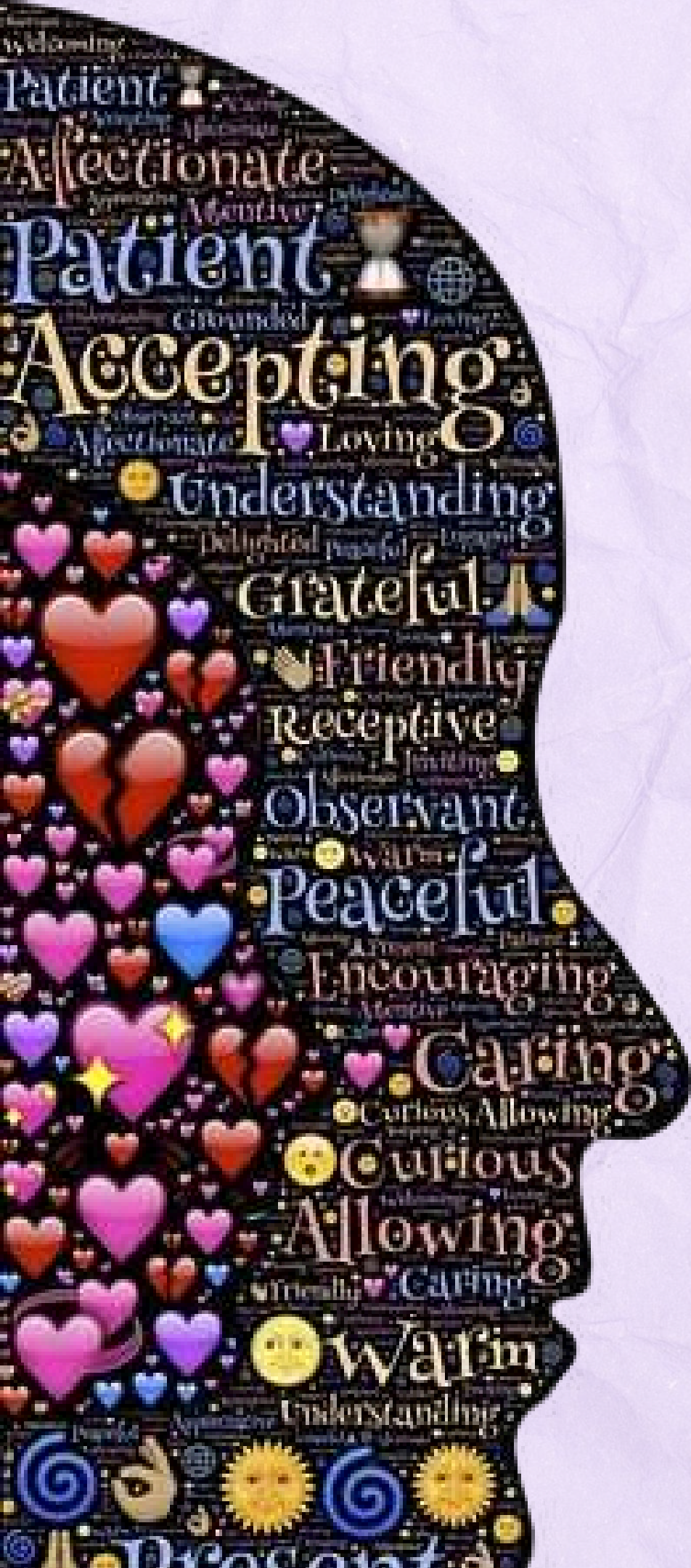


ANÁLISIS DE LAS  
REACCIONES Y CREACIÓN  
DEL PRODUCTO MÍNIMO  
VIABLE (MVP)



LANZAMIENTO DEL MVP  
PARA PROBARLO Y  
EVALUARLO SI FUNCIONA  
BIEN

(Ries, 2011; Bieraugel, 2015)



# Mapa de Empatía



# MAPA DE EMPATÍA

- Es una de las herramientas que contribuyen al **proceso de innovación** y a la **identificación de oportunidades**.
- Al centrarse en el ser humano, trata de comprender las **necesidades, limitaciones** y **percepciones** para mejorar y/o desarrollar productos y servicios.

(SEBRAE, 2016; Cândido; Bertotti; Bedin, 2017)

# MAPA DE EMPATÍA

## Punto Fuerte

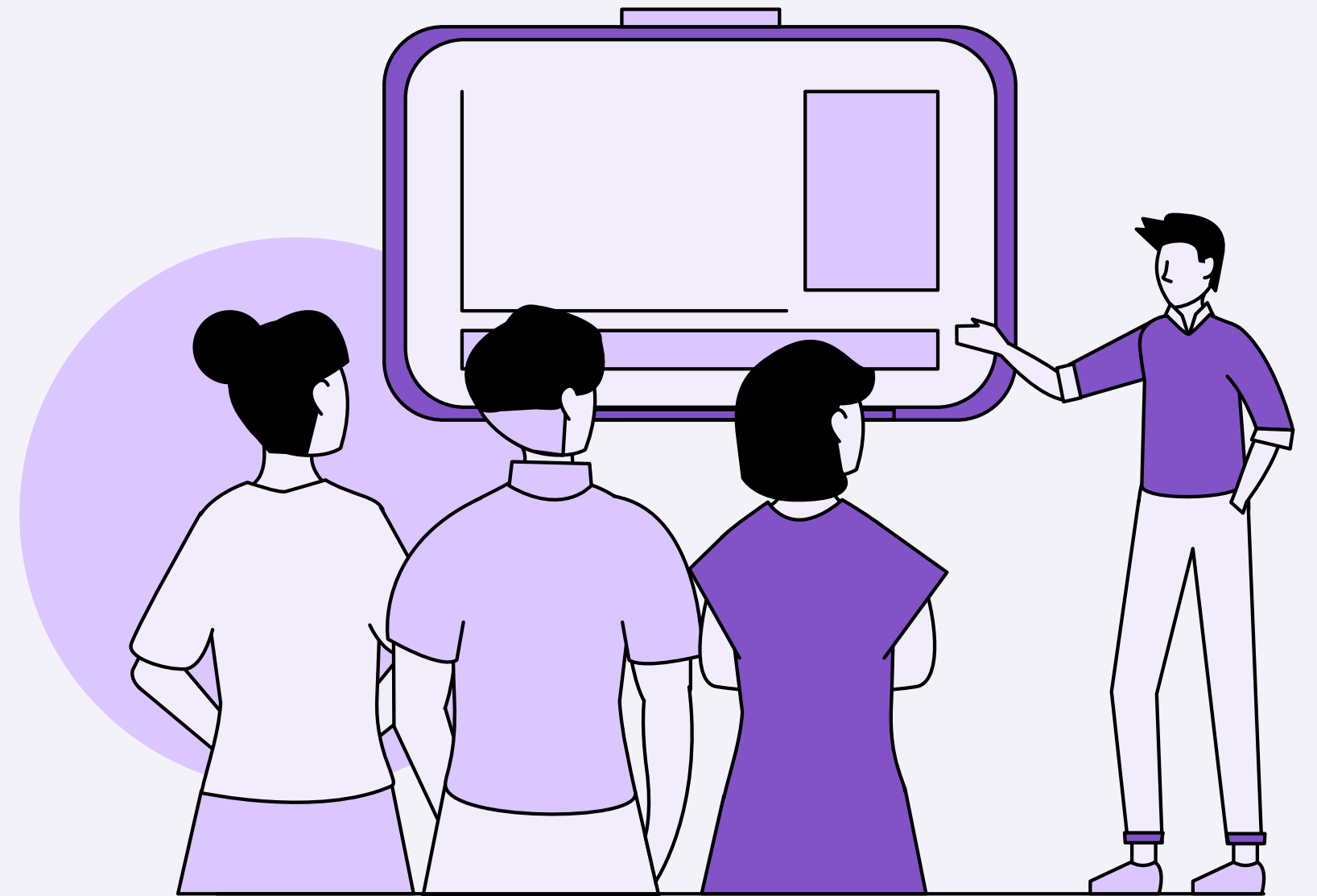
(SEBRAE, 2016; Cândido; Bertotti; Bedin, 2017)

Presentado en formato de **mapa visual**, facilita el debate y la **brainstorming** sobre la creación de **nuevos** productos/servicios/actividades desde la **perspectiva de las personas** que van a participar.

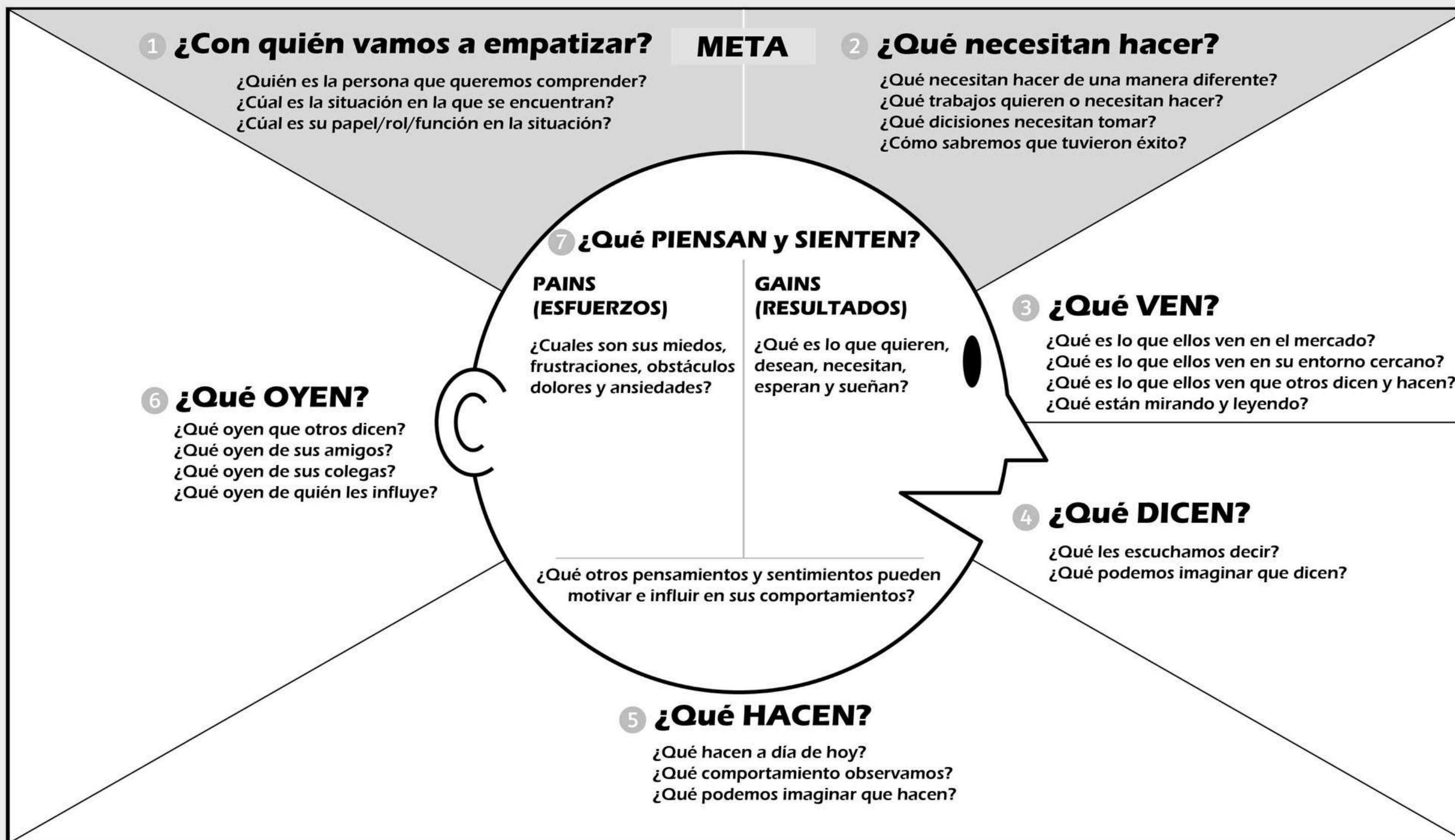


# MAPA DE EMPATÍA

- A partir de este mapeo se puede construir un “personaje” que represente al cliente/usuario/persona.
- Si no se dispone de información suficiente, el uso de **estrategias de acercamiento al público**, como la investigación con la **comunidad**, las llamadas y los cuestionarios, son posibles acciones que se pueden llevar a cabo.



(Quaiser, 2017; Cândido; Bertotti; Bedin, 2017)



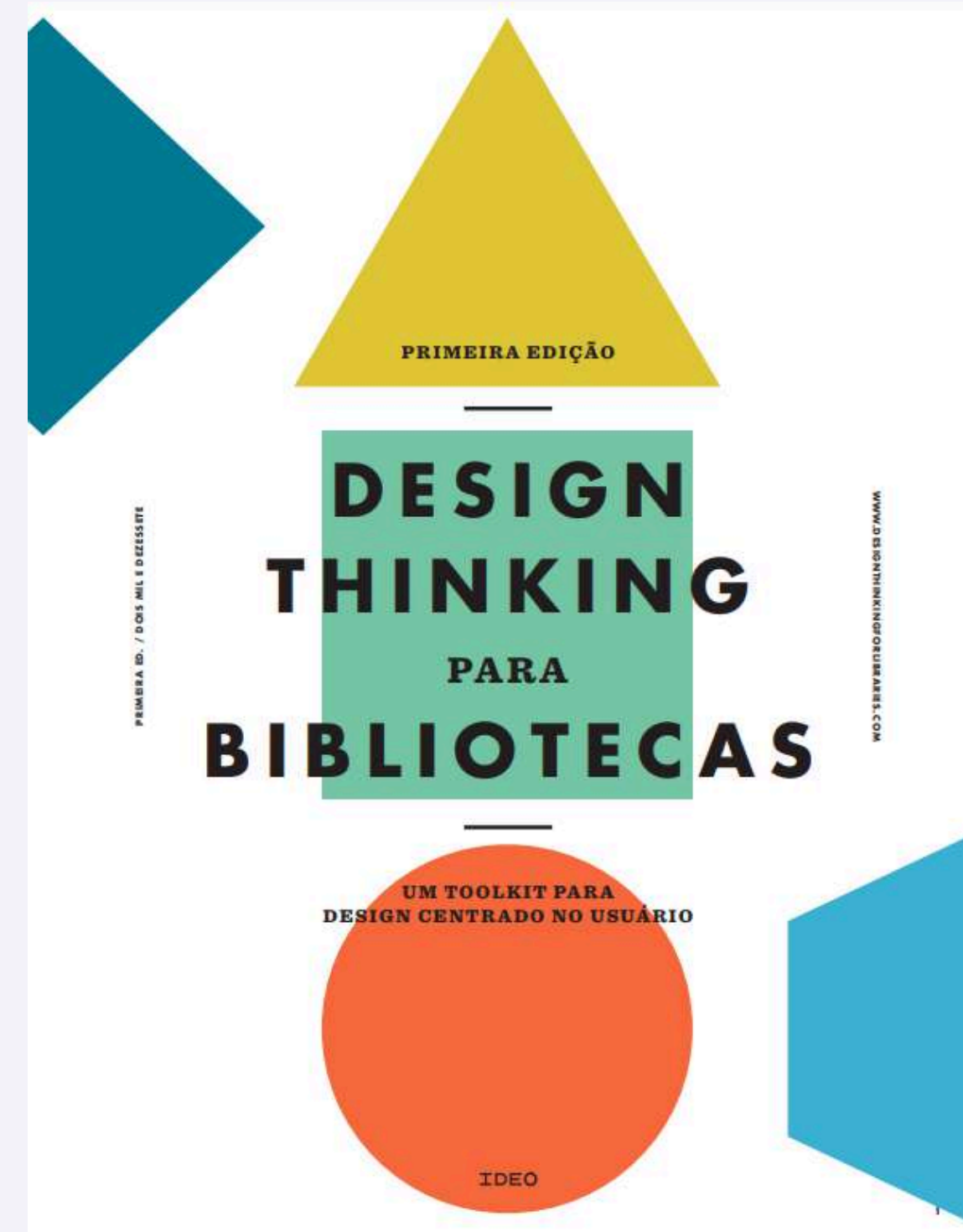
# Ejemplos

# EJEMPLOS



[Biblioteca Popular do Poeta](#)

[Biblioteca Pública Municipal Brito Broca](#)



# EJEMPLOS



# INVITACIÓN



← → ↻ <https://cbbd2024.febab.org> ☆ 📁 👤 ⋮

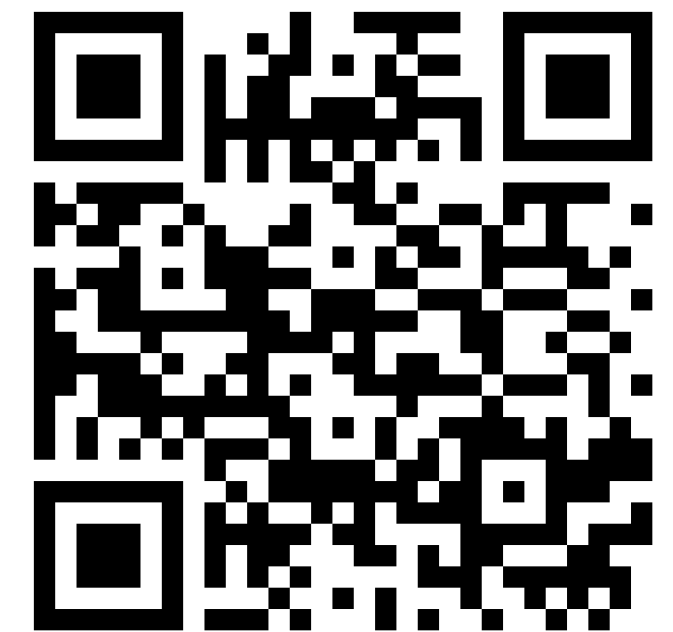
**30º CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO**  
25 a 29 de novembro 2024 Recife, PE  
Bibliotecas Fortes: Sociedade Democrática

Início Sobre ▾ Inscrições ▾ Programação ▾ Científica ▾  
Hotéis Notícias Contato

📺 🌐 📷 🐦 📘 🔍

**30º CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO**  
25 a 29 de novembro 2024  
**Recife, PE Bibliotecas Fortes: Sociedade Democrática**

70 anos de história! O Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e



# EJEMPLOS



[Salas LabCo](#)

## Design Thinking

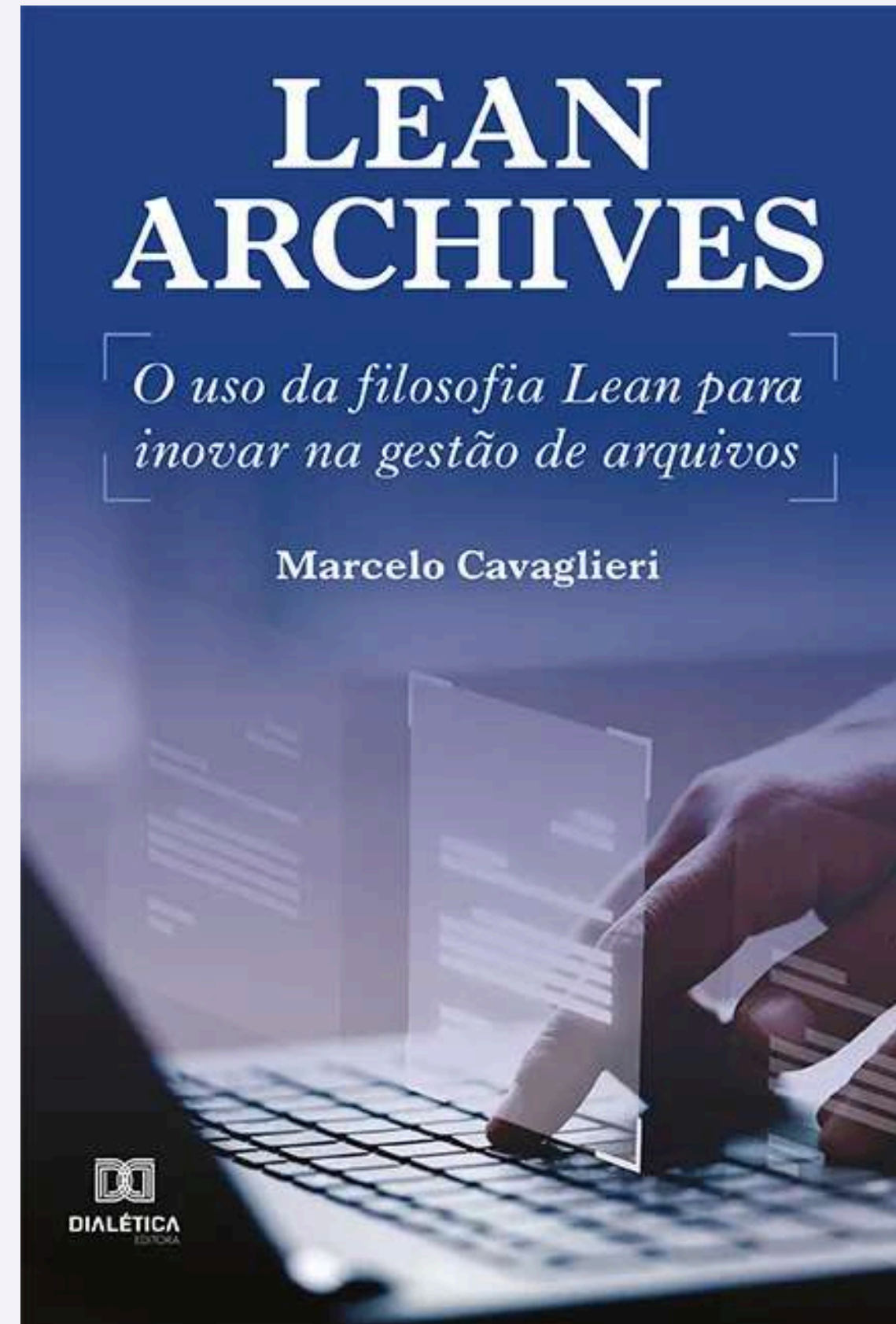
## Lean Startup

- Cocreación
- Desarrollo de servicios con los usuarios
- Datos y Infraestructuras (físicas) compartidas
- Iniciativas de Coworking/Fablabs

**INNOVACIÓN ABIERTA**

# EJEMPLOS

## Filosofía Lean



# EJEMPLOS

## Mapa de Empatía

Aplicación en la  
Biblioteca del SENAI en  
Chapecó

(Spadotto; Bedin, 2020)



# EJEMPLOS

(Spadotto; Bedin, 2020)



Enseñanza Académica

# Mapa de Empatía



Enseñanza Secundaria

# EJEMPLOS

(Spadotto; Bedin, 2020)



Recursos Humanos

# Mapa de Empatía



Cursos Especializados

# EJEMPLOS

(Spadotto; Bedin, 2020)



Cursos de Cualificación

# Mapa de Empatía



Cursos de Aprendizaje

# REFERENCIAS

- Alencar, D. F., Martins, P. G. M., Rodas, C. M., & Sant'Ana, R. C. G. (2023). Experiência do usuário: análise de usabilidade do ambiente virtual de aprendizagem e-Campo (EMBRAPA). **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, 21, e023007. <https://www.scielo.br/j/rdbci/a/bkwwg9rz3HqvWF7znmh9G7XN/?lang=pt>
- Bieraugel, M. (2015). Managing library innovation using the lean startup method. **Library Management**, 36(4/5), 351-361. [https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/lm-10-2014-0131/full/html?casa\\_token=Ylz17tNKOFYAAAAA:euCgPkyql9k9fyXk7V0GtCZ\\_r7GJ6GYQrIHVWf7cuMSBliva4L1b5P8-hzzlaYU1UlcqFWCw0iuUWgom7FS3Mh5NWRJQc6nM9xt6J9GNUnoC9WL4WS-h](https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/lm-10-2014-0131/full/html?casa_token=Ylz17tNKOFYAAAAA:euCgPkyql9k9fyXk7V0GtCZ_r7GJ6GYQrIHVWf7cuMSBliva4L1b5P8-hzzlaYU1UlcqFWCw0iuUWgom7FS3Mh5NWRJQc6nM9xt6J9GNUnoC9WL4WS-h)
- Cândido, A. C., Bertotti, P. S. S., & Bedin, J. (2017). O potencial das ferramentas atuais de Gestão & Negócios aplicados às Unidades de Informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, 13, 1165-1182. <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/910>
- Cardozo, R. C. Z., & Artuso, A. R. (2021). A Experiência do usuário (UX Design) como metodologia educacional. **Revista Tecnologias Educacionais em Rede (ReTER)**, e5-01. <https://periodicos.ufsm.br/reter/article/view/67220>
- IDEO. (2017). **Design Thinking para bibliotecas: um toolkit para design centrado no usuário**. São Paulo: IDEO. <https://tonarede.org.br/wp-content/uploads/2017/09/Design-Thinking-para-Bibliotecas-Toolkit.pdf>
- Lankes, R. D. (2016). **Expect more: melhores bibliotecas para um mundo complexo**. São Paulo: FEBAB.
- Norman, D. A. (2006). **O design do dia-a-dia**. Rio de Janeiro: Rocco.
- Quaiser, P. (2017). **Canvas Academy: Mapa de Empatia, o que é?** <http://canvasacademy.com.br/mapa-de-empatia-2/>
- Ries, E. (2011). **Lean Startup**. New York: Crown Business.
- Sena, P. (2022). Inovação para o desenvolvimento de serviços de informação. **ConCI: Convergências em Ciência da Informação**, 5, 1-24. <https://periodicos.ufs.br/conci/article/view/16943>
- SEBRAE. (2016). **10 ferramentas para validar e executar novas ideias**. <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/10-ferramentas-para-validar-e-executar-novas-ideias,c30d9594aaff6510VgnVCM1000004c00210aRCRD>
- Spadotto, K., & Bedin, J. (2020). O perfil dos usuários da biblioteca do SENAI Chapecó a partir do mapa de empatia. In L. Pavowski & F. Silvestre (Eds.), **As ciências sociais aplicadas e a competência no desenvolvimento humano 2** (pp. 124-149). Ponta Grossa, PR: Atena Editora. <https://www.finersistemas.com/atenaeditora/index.php/admin/api/artigoPDF/31249>.

Es hora de revisar lo que has trabajado.



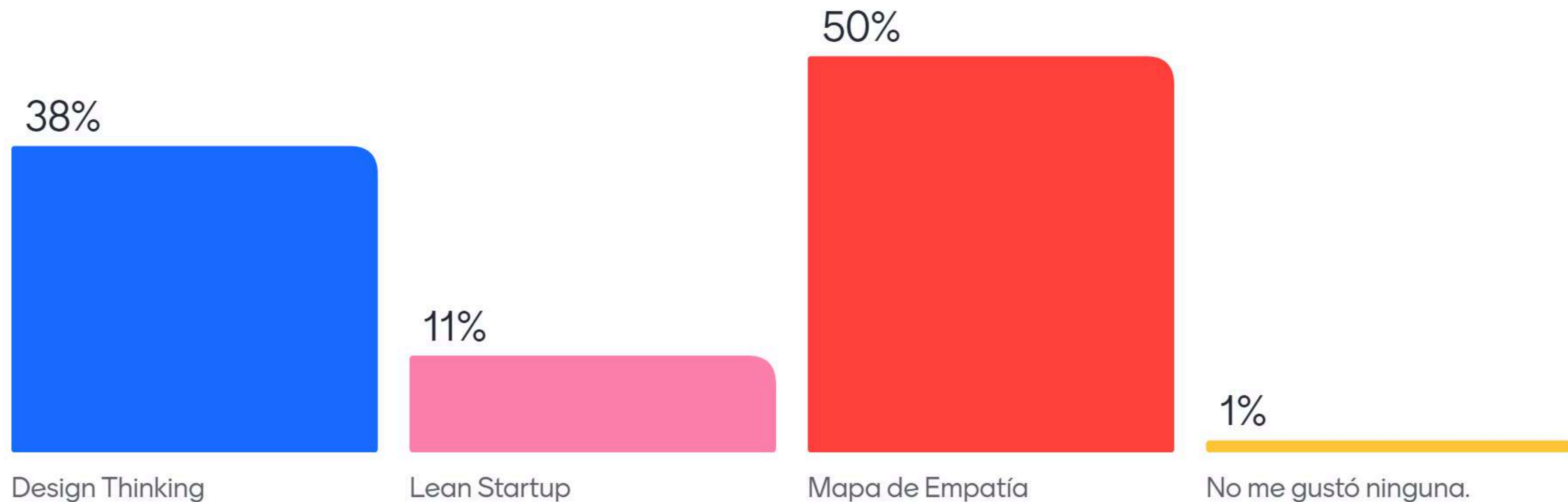
Acceder

Introduzca el código **25576240**.

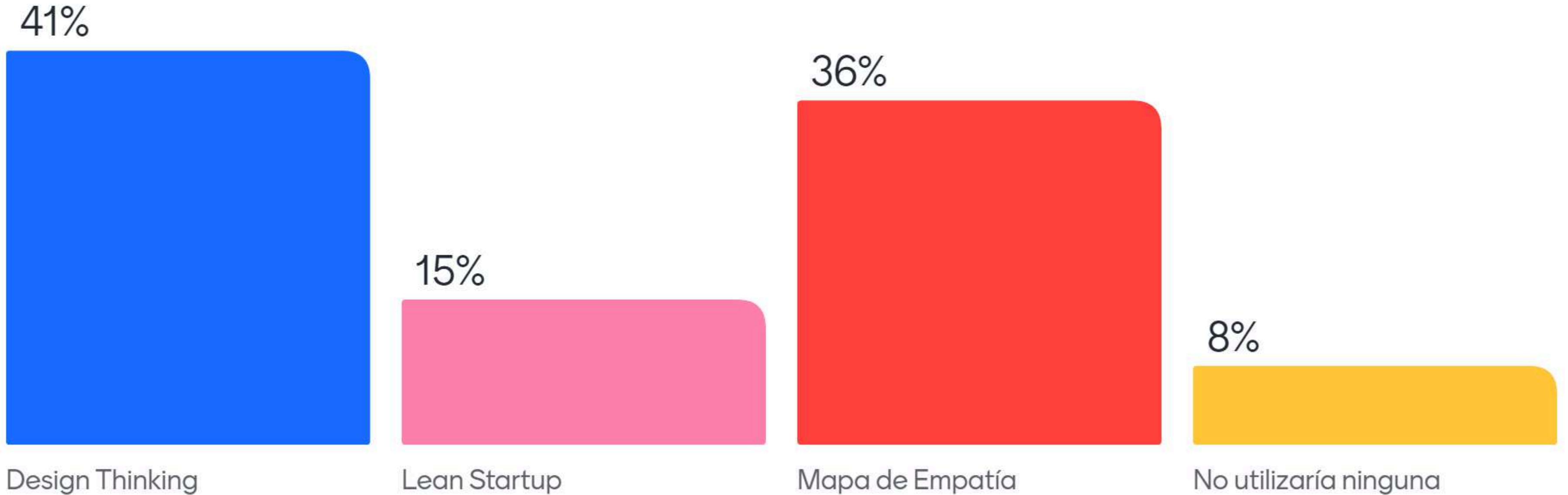
# ¿Qué técnicas de investigación ha utilizado para identificar las necesidades de los usuarios?



# ¿Qué herramienta(s) le ha(n) gustado más?



# ¿Qué herramienta(s) ha utilizado y/o utilizaría?



# ¿Tiene algún comentario sobre las respuestas anteriores? ¡Hágalo aquí!

104 responses

No	Me encanta poder aplicarlo también en bibliotecas públicas	Ninguno	No
No	El mapa de empatía es fabuloso	Gracias	No
Ninguno	No	Ninguno	Felicitaciones por la presentación.
Inreresantes conceptos y enfoque.	No	Me gustó mucho la conferencia, agradezco la invitación	Ninguna. Vengo de un entorno de Startups con base tecnológica y las he usado en la biblioteca.
Ningún comentario	No	Muchas gracias	N/A
La aplicación de estas estrategias ha permitido cambiar la visualización de nuestra biblioteca en nuestra comunidad educativa y en el persona bibliotecario	No	Son herramientas interesantes pero difíciles de aplicar e interpretar sin conocimientos	Muchas gracias
Design Thinking y el mapa de empatía permiten agilizar la identificación de las necesidades del usuario.	Es fundamental utilizar herramientas para reconocer necesidades y estas puedan tener repuesta desde el servicio	Muy interesante el tema, gracias	No
Ninguna	No	No	N/A
Es muy importante hablar con nuestros usuarios para conocer cuáles son sus necesidades de información y servicios.	Gracias por las ideas, sobre todo porque no siempre se necesita la tecnología.	Estoy de acuerdo contigo que conectar con la gente, es de querer hacerlo	No
No	Gracias	Deberían dejar seleccionar más de una opción	No
		No	Apenas estamos aprendiendo sobre técnicas de investigación distintas a las encuestas

# ¿Tiene algún comentario sobre las respuestas anteriores? ¡Hágalo aquí!

104 responses

Mapa de empatía también lo hemos utilizado.	Es interesante el estudio que se puede hacer con el Design thinking y el mapa de empatía para la generación de nuevos servicios	Utilizar estas herramientas nos ayudan a conocer a nuestros usuarios y sus necesidades	
Agregar metodología scrum	Obrigdo	Me encanto, es muy ameno escucharla.	Me gustaría aprender a utilizar e implementar estas herramientas de manera eficaz
Interesante el uso de un mapa de empatía para aplicar en biblioteca	Na	Es bueno tener en cuenta la emoción y la empatía del usuario poder comprender para donde va y así poder apoyar estos procesos	Muy interesante
Genial el tema, gracias	Sólo uno : Usted es un amor ¡Gracias!	Si me parece interesante todas para usarlas en la biblioteca seria bueno ver comentarios	No he utilizado algunas de las herramientas por desconocimiento de las mismas
Ningún comentario he de llegar a ser.	Quisiera conocer un ejemplo del uso de estas herramientas en casos reales	Estrategias s muy interesantes, que aplicaría en mi Biblioteca	Gracias por esa energia tan bonita
Genial todo	Profundizar en mapa de empatía	Es necesario ponerlas en práctica y además comunicarlo. Muchas gracias	Me parece crucial acercarse al usuario desde su experiencia real y su percepción real del mundo. Diseñar los servicios con base en eso es la supervivencia de las Bibliotecas
No	Nada :D	Es importante hacer uso de diferentes herramientas, ya que, permite diversificar las opciones de recolección de datos.	Ninguna me parece un workshop muy claro
Es un tema interesante que por lo general, lo trabajamos de manera inconciente, está contextualización es importante porque genera conciencia	Me parece que el mapa de empatía es una herramienta poderosa que debe aplicarse inicialmente al equipo de la biblioteca y la Vicerreectorías; para luego llevarlo a los usuarios de la biblioteca.	Como motivar la participación ?	No
Herramientas interesantes	Exelente, conversatorio, de seguro lo aplicaré en la Biblioteca	Me parece muy interesante compartir las diferentes experiencias de usuarios.	Bujbkb
Me parece importante trabajar en la construcción colectiva en aras de la construcción de ciudadanía y las bibliotecas humanas.	Bonita la reflexión del final de la importancia que tiene conectar con los usuarios		Todas me parecen interesantes, me gustaría saber de qué manera convocar a los jóvenes cuando son tan reacios a veces

# ¿Tiene algún comentario sobre las respuestas anteriores? ¡Hágalo aquí!

104 responses

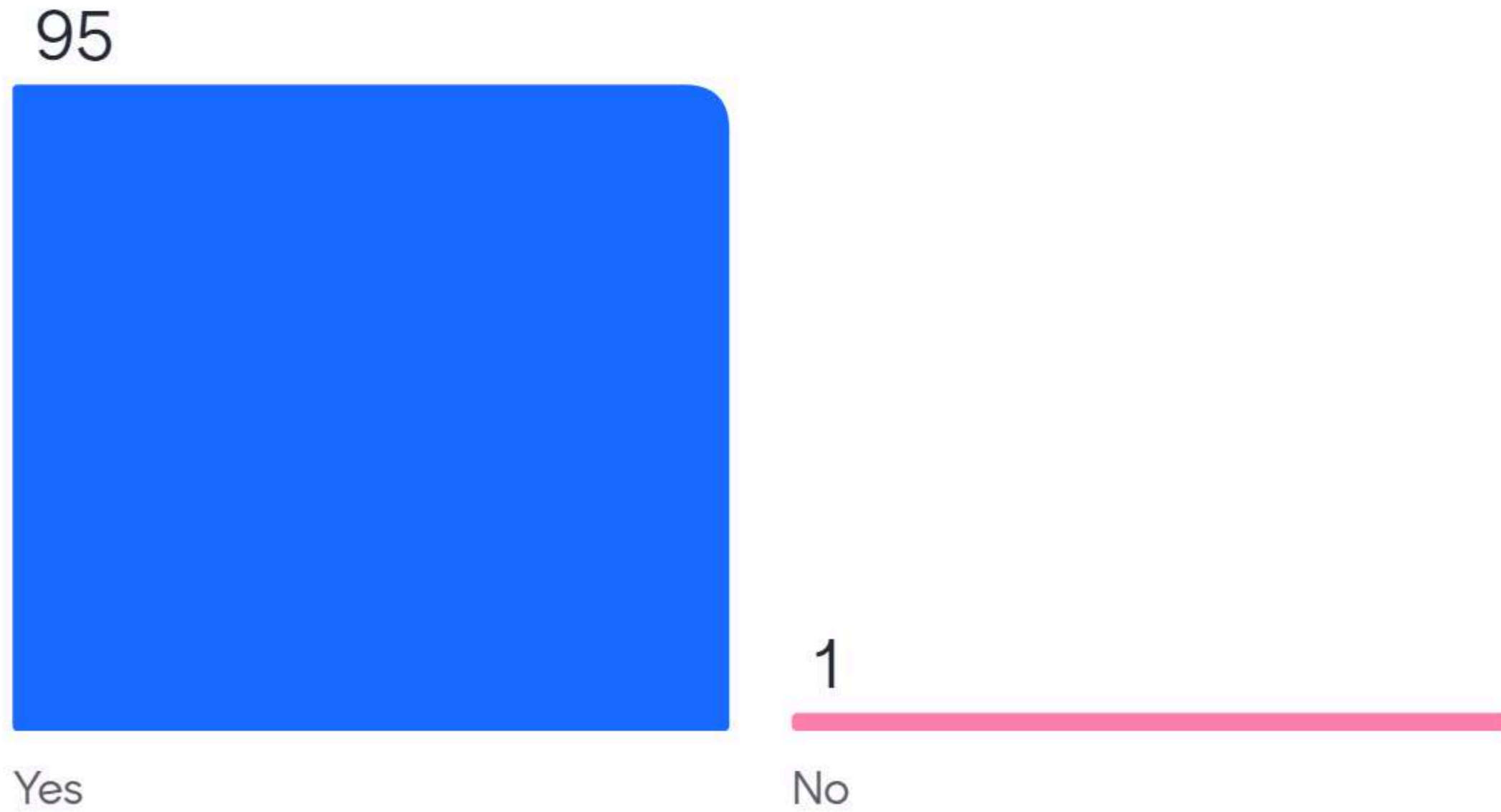
Guvjyv	Reconocer
Hyfufhf	Me encantó, creo que todas estas ideas son geniales para nuestro día a día
Lo más importante es como tú dices darle valor a lo que tenemos en nuestro país y lo que nos rodea para poder sacar de ello el mejor provecho y lograr grandes resultados	Gracias
Como impactara la IA en las personas	Es importante experimentar.
Excelente mostrar estos ejemplos. Además del mapa de empatía, he utilizado caracterizaciones de usuario.	Metodologías que se requiere conocer más y profundizar
Excelente tu presentación	Gracias
Buena charla	Me gusto mucho los ejemplos brindados
Me siento muy cercana a tu actitud de gusto por trabajar por el desarrollo de las personas. Desde las bibliotecas, somos un agente de cambio para las comunidades. Marcela Caro S.Univ. La gran Colombia	Ninguno
Ninguno	Cuando preguntas a tu comunidad y lo que recibes es una negativa, pero sigues insistiendo y vez que funciona pero tu comunidad sigue cerrada ¿Que tecnica seria más apropiada para que se abran?
Gracias	Ninguna.
	No

me gustó la forma en como empatizar con los usuarios y inspirarnos a llegar a la biblioteca

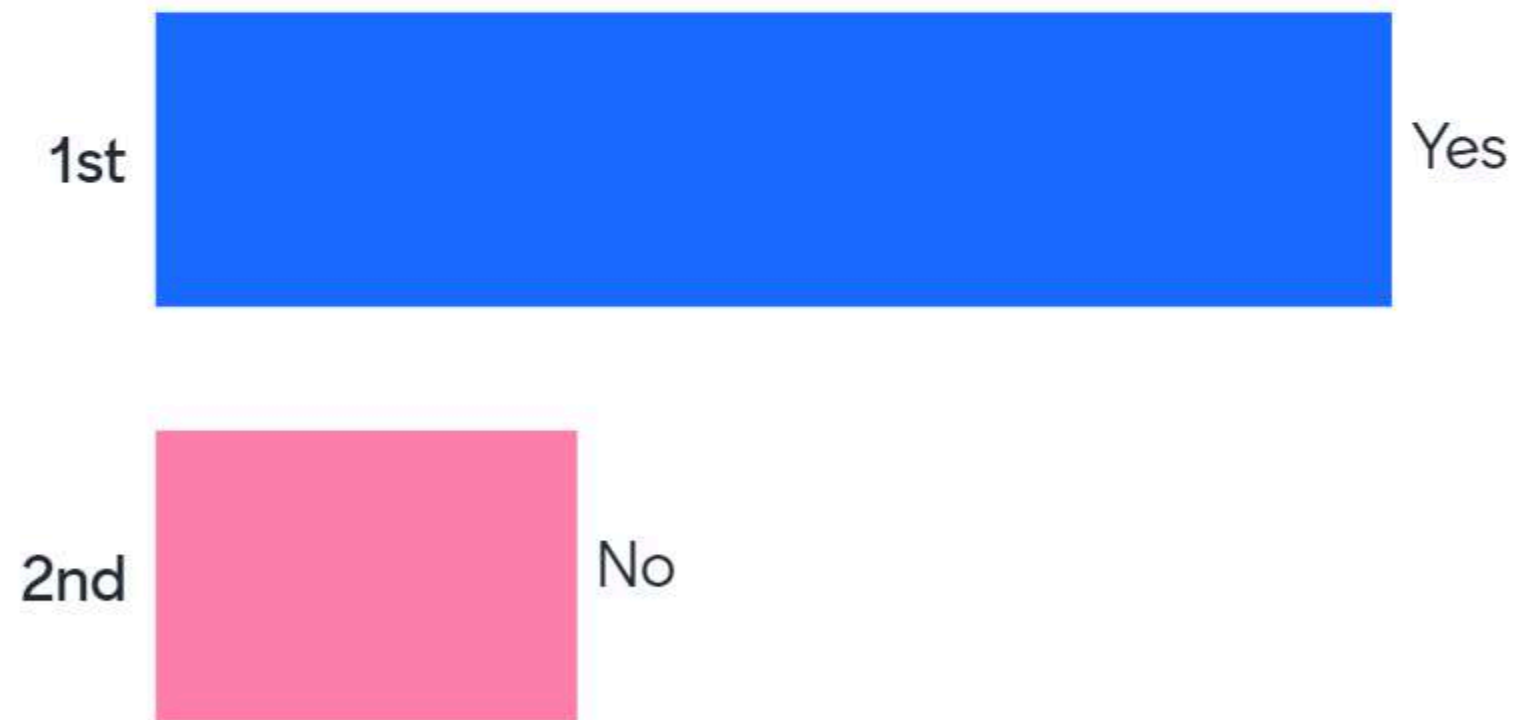
Ninguna

He podido participar en la construcción de la agenda cultural de la Biblioteca la cual surge de las iniciativas de sus usuarios, con lo que nos ha permitido conocer algunas necesidades como design Thk

# ¿Pueden utilizarse las herramientas juntas?



# ¿Conoce a las personas que forman parte de la comunidad de la biblioteca en la que trabaja?







Bogotá, 21 de agosto de 2024.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



¡Muchísimas Gracias!

[priscila.sena@ufrgs.br](mailto:priscila.sena@ufrgs.br)