

# SERVICIO OMNISCANAL EN BIBLIOTECAS

Autor: Fernanda Sofía Silva Román

Profesor guía: Paula Wuth

Agosto 2021

Tesis presentada a la Escuela de Diseño de la Pontificia  
Universidad Católica de Chile para optar al título  
profesional de Diseñador

# ÍNDICE

Formulación del proyecto	3
Objetivo del proyecto	5
Contexto	7
Definición de usuario	13
Referentes y antecedentes	19
Propuesta	24
Implementación de la propuesta	67
Conclusión	70
Bibliografía	72
Anexos	75

# FORMULACIÓN DEL PROYECTO

## Qué

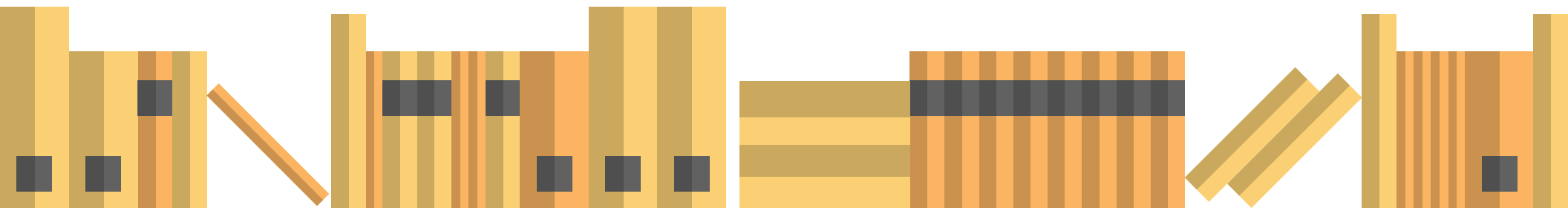
Servicio de biblioteca omnicanal que pueda atender a las distintas necesidades de los usuarios, siendo así un lugar que permita estudiar y socializar, sin perder la característica de ser un centro de información.

## Por Qué

Con la llegada de internet, la web y los buscadores online han reemplazado la función de las bibliotecas, haciendo que éstas queden desactualizadas y sean vistas como algo del pasado, ya que es posible buscar y encontrar información desde la comodidad de un dispositivo con conexión a internet. Hay una percepción sobre la dificultad de usar las bibliotecas y los libros, la cual tiende a alejar a las personas de su uso, haciendo que olviden los beneficios de tener un lugar físico el cual pueden visitar y explorar. Además, las personas que pueden querer utilizar este servicio son muchas y variadas, el servicio de las bibliotecas no está estandarizado y no se acomoda a todas las necesidades de todos sus usuarios.

## Para Qué

Para convertirla en un agente omnicanal y así generar un ambiente que pueda atraer a una gran variedad de usuarios, intentando así generar un interés en las bibliotecas y hacer que se aproveche el espacio que éstas ofrecen, siendo entonces no sólo un lugar de estudio sino que también de encuentro.



# OBJETIVOS DEL PROYECTO

## Objetivo 1

Integrar la visión de los usuarios externos con los usuarios internos de la biblioteca mediante instancias de validación de los instrumentos de sistematización: mapa de usuario, mapa de viaje y mapa de actores.

**IOV:** Reuniones tipo co-creación en donde el enfoque sean los mapas de viaje con los stakeholders.

## Objetivo 2

Diseñar una experiencia pertinente a las necesidades de los distintos usuarios, utilizando el enfoque del diseño participativo mediante sesiones de co-creación.

**IOV:** Entrevistas en donde el enfoque sean los mapas de viaje con los usuarios.

## Objetivo 3

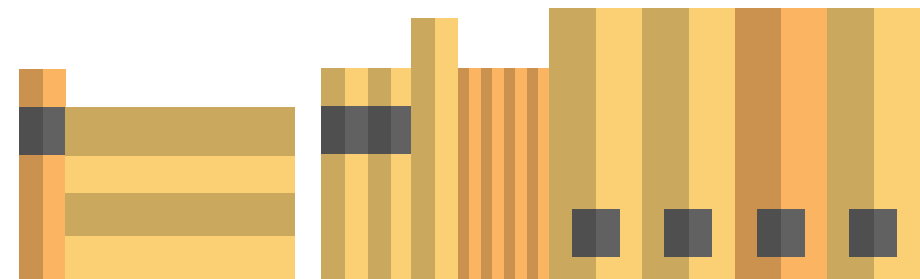
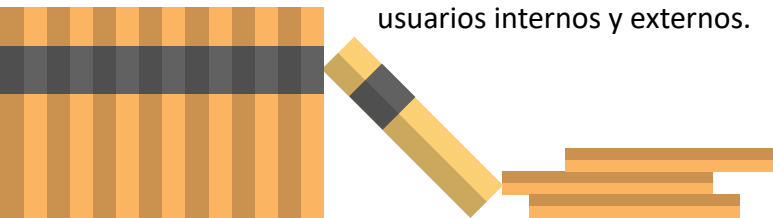
Probar la nueva experiencia de servicio en el contexto de biblioteca, idealmente en Lo Contador, mediante técnicas de prototipado de intangibles y tangibles.

**IOV:** Testeos de puntos claves del servicio con ayuda de usuarios internos y externos.

## Objetivo 4

Incentivar el uso de nuevos medios en donde la biblioteca pueda estar presente de manera remota.

**IOV:** Promover el uso omnicanal con foco en el contacto remoto.



**CONTEXTO**

## Contexto general

Las bibliotecas han sido por generaciones consideradas como símbolos de poder económico y político. No son sólo un medio para almacenar y resguardar libros, son más bien una manera de organizar conocimiento y controlar quienes y cuando se tiene acceso a ellos. Es por esto que éstas pueden ser consideradas como patrimonio, ya que sirven como un monumento cultural que refleja el estado “culto” de su sociabilización, ya que una cultura que permite acceso a la información forma una sociedad informada para la democracia (Harris, 2000). El desarrollo de las bibliotecas tiene consigo el desarrollo de la escritura, los archivos y la literatura. La cual se podría considerar que tuvo comienzos en Egipto (Murray, 2009) sin embargo, si tomamos en cuenta la historia de las bibliotecas, entonces podría hacer todo un informe respecto a ello, desde sus posibles inicios en Egipto, su desarrollo en la época medieval, como evolucionó en otras culturas, como se vio afectada después de las guerras... Sin embargo, a pesar de existir hace tanto tiempo y a pesar de haber sido afectada por el pasar de los años, su evolución llegó a un ritmo lento, ya que éstas no han cambiado mucho desde la época renacentista, en donde los colegios manejados por catedrales comenzaron a crecer y convertirse en universidades, comenzando así a crear sus propias bibliotecas privadas para la élite que tenía los recursos para tener acceso a dichas universidades y sus conocimientos (Murray, 2009).

Si nos vamos al ámbito nacional o quizás más bien cercano, sabemos que Chile -y sobretodo Santiago- tiene variadas bibliotecas, existe un esfuerzo por parte del ministerio

de cultura en donde en el reglamento N°476 dice: “Sobre estructura, funciones y coordinación interna de la Ilustre Municipalidad de Santiago, la Subdirección de Cultura con sus departamentos de Bibliotecas y Museos, Producción Cultural y sus respectivas secciones tendrá como objetivo la promoción y difusión del patrimonio y la actividad cultural de la comuna...” (Políticas, Santiago Cultura, n.d.). Existe un interés y un esfuerzo para culturizar a la población, habiendo una elección consciente a evitar que dichos lugares y su información queden solamente en manos de la élite, queriendo entonces que más personas sepan sobre las bibliotecas, quieran visitarlas y las aprovechen.

Ahora bien, como se mencionó en un párrafo anterior, las bibliotecas se ven en desventaja en estos tiempos modernos. Su evolución ha tomado un ritmo más bien lento, existen bibliotecas digitales y ha habido un intento por modernizar estos lugares, sin embargo, existe una gran diferencia entre cada biblioteca, las bibliotecas académicas entre sí no son necesariamente similares, pensando en las bibliotecas que pertenecen a la Universidad Católica de Chile, entre ellas tienden a ser diferentes, cualquier persona que ha ido a la biblioteca de la sede de San Joaquín y a la de la sede de Lo Contador podrá decir que una es más avanzada, moderna y cómoda que la otra. Esto se debe a algo muy simple, aunque existe un estándar entre las bibliotecas, éstas también se deben adaptar al tipo de público que acude a ellas y a su contexto, por lo que es fácil ver entonces por qué podrían variar de gran manera. Exactamente, el Consejo de Rectores de



Universidades Chilenas Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación dice que:

*“ La variedad de servicios y productos debe estar en permanente revisión, de tal modo que permita incorporar respuestas a necesidades emergentes, así como nuevos avances en tecnologías de la información. En tal sentido, se debe tener en cuenta la existencia de usuarios presenciales y no presenciales. (...) Los servicios bibliotecarios deben adaptarse a las características de cada universidad y a las necesidades específicas que puedan tener grupos de usuarios derivados de condiciones locales, campos de estudio e investigación. ”*

*(Consejo de Rectores de Universidades Chilenas Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación, 2003)*

A pesar de esto, aun así hay bibliotecas que fallan en este ámbito, intentando estar a la par del avance en tecnología, sin embargo aún existe la común noción de que es más fácil y más cómodo buscar información en internet. La realidad es que, la biblioteca no necesita simplemente tener un espacio físico y virtual, no necesita únicamente adaptar su contenido para éste en varios formatos. Si comparamos lo que nos diferencia hoy en día con la biblioteca del pasado, es que vivimos en la era de la información, en donde el internet, los computadores, los celulares, etc, han hecho que todo sea más accesible e instantáneo. La búsqueda y el consumo de información puede

realizarse más rápido a través de la web, la biblioteca dejó de ser uno de los únicos lugares donde se podía acudir a encontrar información académica y de calidad. Esta regla, si queremos llamarla así, necesita también tomar en cuenta otra cosa, la biblioteca, para que sea una ubicación que siga existiendo y tenga más utilidad en esta época necesita hacer lo que la web no puede: Aprovechar el espacio físico que provee. Esto no significa que no tenga un espacio online, pero sí significa que necesita evolucionar, dejar de pensar en sí misma como algo meramente académico, y comenzar a darse cuenta que puede ir más allá de ello.

Como se mencionó anteriormente, las bibliotecas hoy en día son un símbolo para la sociedad, no sólo cumplen una función práctica, sino que también una función cultural, siendo una prueba tangible del progreso de una comunidad. Las bibliotecas públicas son una “prueba” de que hay conocimiento disponible para toda la comunidad. Sin embargo, el uso de bibliotecas es bastante limitado, como lo explica Mose en su investigación sobre la cultura, literatura y las bibliotecas, el uso de éstas suele ser con un fin específico: Estudiar para una prueba, realizar un paper, investigar para un proyecto, sin embargo no hay una actitud en donde se quiera estudiar para aprender, un impulso por culturizarse y leer largos tiempos en la biblioteca. (Mose, 2018) Es por esto que se teoriza que la biblioteca debe dejar de ver su rol como recolector de información, si no que debería cambiar su enfoque a ser un espacio social. Las personas en estos tiempos están pasando su vida trabajando, o estando en casa, acudiendo solamente

en los cortos tiempos que tienen de ocio a lugares como bares, restaurantes, parques, cafés, malls, etc. La biblioteca podría convertirse en uno de estos lugares comunitarios (o más bien, recuperar su estatus de zona comunitaria) si se adaptara mejor a este boom de información que ha sido la internet. Para esto las bibliotecas necesitan volver a plantear sus prioridades, centrándose en los usuarios más que en el contenido. Hoy en día la información se comparte, se puede encontrar un tutorial de casi cualquier cosa en internet, por lo que la biblioteca debería aprovecharse de esta tendencia: tener más espacios donde se pueda socializar y compartir cosas como experiencias, información y conocimiento. A pesar de que algunas bibliotecas han aplicado tener salones de estudio, clubs de lectura o salones de presentaciones, no todas las bibliotecas aplican estas medidas, haciendo entonces que su rol comunitario no esté estandarizado para todos los barrios que las tienen (Sills, 2013).

Se investigó cuales son las deficiencias percibidas de las bibliotecas, además de cómo y por qué la gente se incentiva a leer. Gracias a las entrevistas, observaciones en terreno y actividades con usuarios lectores, no lectores, interesados y desinteresados en la lectura, se pudieron verificar (o más bien se repitieron) muchos de los aspectos mencionados anteriormente por diversos autores. Aquellos usuarios interesados en la lectura no utilizan las bibliotecas para nada, solamente cuando se ven forzados a hacerlo en contextos académicos, pero para la búsqueda y obtención de libros la gran mayoría prefería acudir a la piratería o simplemente comprarlos. Los únicos usua-

rios interesados en la biblioteca eran aquellos que, o la usaban para estudiar, o la usaban para socializar, hablando favorablemente del espacio y la comodidad que la biblioteca puede ofrecer en cuanto a un espacio de estudio o un espacio en donde se puedan discutir y debatir experiencias y conocimientos. Es más, los usuarios que tenían a la lectura como una actividad de ocio, mencionan lo difícil que era encontrar los libros en las bibliotecas, además de las limitaciones que éstas tienen: períodos de préstamo limitados, colecciones poco novedosas, falta de comodidades básicas como baños, prohibición del ingreso de comida, etc. Con las opciones que tienen hoy en día gracias a la web, pueden tener un servicio parecido al que está en la biblioteca desde su propia casa, sin todas estas limitaciones. Incluso, el uso de bibliotecas digitales u online, fue casi nulo en cuanto a los entrevistados, ya que en sí, la plataforma de estas mismas era mucho más compleja, era más fácil googlear el material necesitado y descargarlo que utilizar las plataformas que ofrecen las bibliotecas. Por último, una de las razones más importantes que los entrevistados mencionaron, fue que lo que aprecian de las bibliotecas es su espacio callado, ideal tanto para la lectura como para la conversación, pero eso significa que este silencio siempre depende de otra persona, siempre puede haber alguien que esté hablando muy fuerte disruptiendo el ambiente académico de la biblioteca.

## Contexto específico

Si nos vamos al ámbito más específico aún, este proyecto está basado en el estudio y la implementación de cambios en bibliotecas universitarias. Esta decisión fue tomada de manera abrupta y casi forzada, ya que lamentablemente los inicios de este proyecto fueron realizados en los inicios de la pandemia de COVID-19. Existía una intención de estudiar, observar y entrevistar a personas que interactúan con bibliotecas públicas, para así generar una propuesta que fuera aplicable a un mayor número de locales, sin embargo las etapas de cuarentena jugaron un rol que forzó el encoger a la muestra.

Además, el ámbito de este proyecto se centra en el servicio de estas bibliotecas, lo cual significa que toda propuesta tendrá como intención cambiar y mejorar el servicio que ésta ofrece, tomando en consideración como el usuario interactúa con dicha propuesta, lo cual guiará entonces como el establecimiento debería abordar ofrecer este servicio.



*Fotografía del interior de la biblioteca de la Universidad Católica, Lo Contador (2021).*

Fotografía del interior de la biblioteca de la Universidad Católica,  
Lo Contador (2021)



Gran parte de la investigación fue realizada ya sea en la misma biblioteca de la Universidad Católica en Lo Contador, o con personas relacionadas a ella, siendo alumnos y/o bibliotecarios. Cabe decir que este proyecto consta de dos perspectivas por parte del investigador, existe la experiencia como alumno y como trabajador, habiendo sido parte de los ayudantes que trabajan en esta biblioteca, lo cual generó un insight que fue el catalizador de este mismo proyecto.

# DEFINICIÓN DE USUARIO

## Aspectos generales

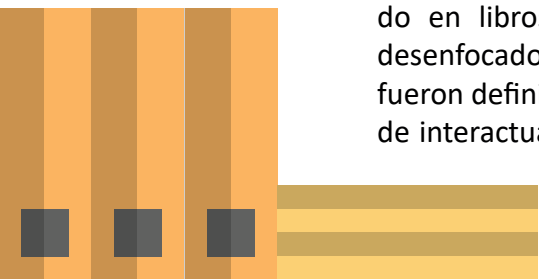
Considerando el público que utiliza las bibliotecas es bastante amplio y variado, se intentó minimizar este grupo con la intención de diseñar pensando en un arquetipo es específico, sin embargo, tras considerar quienes usan las bibliotecas y sus necesidades, se decidió acotar la muestra a mayoritariamente estudiantes, en donde los entrevistados y observados tuvieron un rango etario de veinte a treinta años, estando cursando o habiendo cursado por alguna carrera universitaria.

De estos, gracias a las observaciones y a las entrevistas realizadas se sacaron **cuatro arquetipos** que no abordan todo el espectro de usuarios que acuden a la biblioteca, pero que nos dan una idea de quienes podrían asistir a ella y que tipo de actividades necesitan y/o anticipan ver en la biblioteca.

No está demás admitir que este usuario tiene una característica más bien local, es decir, la investigación realizada de la muestra fue limitada a ser observada, entrevistada y elegida en Santiago, considerando sus experiencias en bibliotecas mayoritariamente privadas, lo cual significa que puede haber un sesgo que necesitará ser estudiado si este proyecto se quiere aplicar en otros contextos.

Con esto en cuenta, los cuatro arquetipos de estudiantes que pueden utilizar la biblioteca son llamados “El enterrado en libros”, “El estudioso dedicado”, “El entusiasta desenfocado” y “El alérgico a la lectura”. Estos usuarios fueron definidos según su interés en la lectura, su manera de interactuar y utilizar el espacio físico que proporciona

la biblioteca, su interés en aprender cosas nuevas, su presencia en todo lo que sea web y/o online y cuán propenso son en compartir con otros.



# USUARIO:

## El Enterrado en libros

Un usuario no solamente interesado en la lectura, la considera un hobby y es una de las actividades que hace para entretenerse. Esto no significa que este usuario no disfrute estudiar, pero tiene una fuerte preferencia por novelas de ficción, la lectura es un medio de escape, una puerta para entrar a otros mundos y por lo tanto, no es visto como una tarea más. Busca constantemente encontrar material nuevo para leer y hasta para aprender, acudiendo usualmente a otros amigos que caigan dentro

de este arquetipo. Ya que para ellos leer no es una actividad difícil, pueden hacerlo en casi cualquier parte, en el celular mientras van en la micro, en las ventanas de clase, mientras esperan en el consultorio del doctor, pero tiende a preferir la comodidad de su casa, así puede acomodarse en un sillón, comer algo, y hasta escuchar música mientras lee. Utiliza más el material digital, ya que este es más barato y fácil de transportar, sin embargo tiene preferencia por lo físico, citando que la experiencia de leer es diferente si se hace con un libro en la mano. Este usuario no acude mucho a bibliotecas, ya que es más barato y fácil encontrar nuevos libros ya sea hablándole a sus amigos o buscándolos en internet, sin embargo es un usuario que tiene un sesgo, cree que es más fácil buscar en internet, pero realmente no ha probado el sistema de búsqueda de la biblioteca.



### Necesidades del usuario

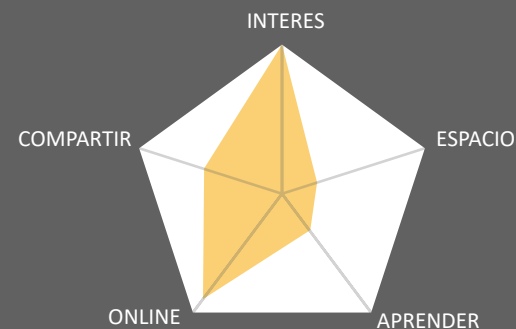


Grafico de red ilustrando las necesidades del usuario

# USUARIO:

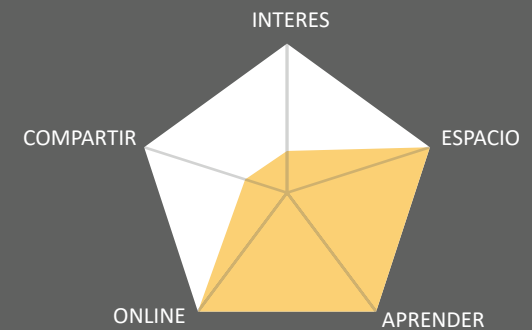
## El Estudioso dedicado

Este usuario lee mucho, pero solo por los estudios, es un usuario dedicado a profundizar en sus conocimientos, ya que quiere ser el mejor de su clase y tener las mejores notas, por lo que la lectura es una actividad únicamente académica, no de ocio. Evita todo material de ficción, saciando su necesidad de ocio de otras maneras que no incluyen leer, por lo tanto prefiere leer material de tipo periodístico o informativo.

El ve a la biblioteca únicamente como un lugar de estudio, un lugar ideal porque es silencioso y tiene espacio para instalarse por horas, siendo bastante independiente en cuanto a la búsqueda de material de lectura. Busca por internet, en diarios, en papers y quizás en libros académicos, aunque prefiere información digital ya que es de fácil acceso y puede ser actual, hasta instantánea, es renovada constantemente por lo que le da más confianza. Por esto mismo, tiene una fuerte preferencia por lo digital, ya que es algo que puede revisar en cualquier momento desde el computador o el celular.



### Necesidades del usuario



*Grafico de red ilustrando las necesidades del usuario*



# USUARIO:

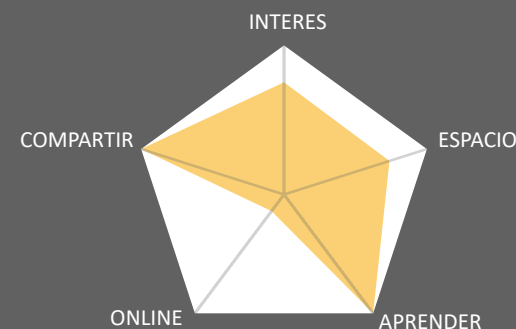
## El Entusiasta desenfocado

Este arquetipo es un usuario que quiere leer, sin embargo tiene muchas dificultades para hacerlo. Es un usuario que pierde la atención fácilmente, haciendo que sus lecturas, ya sean académicas o de ocio, dependan del contexto en el que esté. Por otro lado, sus actividades están centradas en la socialización, por lo que si lee algo, busca poder comentar y conversar sobre ello, busca personas que estén haciendo lo mismo que él, ya que eso significa que se puede formar una conversación. Es por esto que este usuario utiliza mucho las bibliotecas, ya que son un espacio ideal para estudiar, su silencio y variedad de material le proporcionan un contexto ideal para la lectura, no tiene distractores, llevando los elementos justos para su

lectura para evitar realizar múltiples cosas a la vez. Si va a la biblioteca, es porque va a leer y únicamente a leer, por ejemplo. Sin embargo también lo ven como un lugar ideal para socializar, ya que es aquí donde puede encontrar a más personas que estén leyendo sobre los mismos temas y autores de su interés, tendiendo entonces intereses algo paradójicos. Este usuario adora las bibliotecas por la cantidad de material físico que tiene, ya que el poder sostener un libro y ver físicamente cuanto ha leído, donde quedo leyendo, y usar post its para marcar partes importantes es fundamental para su comprensión, ya que necesita volver a revisar la información constantemente. Las fuentes digitales de información son evitadas, ya que el mismo computador es un agente distractor, además de la dificultad para tomar notas y regresar y re leer en un texto digital.



### Necesidades del usuario



*Grafico de red ilustrando las necesidades del usuario*

# USUARIO:

## El Alergico a la lectura

Un arquetipo que definitivamente no tiene gusto por la lectura. Cuando lee, es únicamente por obligación académica o porque hubo un factor externo que lo haya llevado a algún material específico. Es la persona que le gusta tanto la película que no puede esperar a la secuela por lo que arrienda el libro, pero este interés se limita a ese libro en específico, necesitara otro potenciador que lo haga leer de nuevo, por lo que no lee constantemente, quizás esporádicamente.



Es un usuario que no está dispuesto a pagar por el material de lectura, estando acostumbrado a piratear o simplemente pedir prestado lo que necesita. Además, es un usuario que, al no gustarle la lectura, la encuentra difícil, tiende a tener más dificultades que otros usuarios para sentarse a leer y entender lo que está leyendo, por lo que es común que busque resúmenes, videos o simplemente otras personas que puedan explicar la lectura en lugar de leerla. Únicamente usará las bibliotecas si se presentan en una situación muy conveniente y práctica para él, pero es muy raro verlas en una. Otra característica importante es que este usuario tiende a utilizar más el material digital, no porque tenga una preferencia por ello o no le guste el material físico, pero porque es el formato más fácil de piratear en la comodidad de su casa.

### Necesidades del usuario

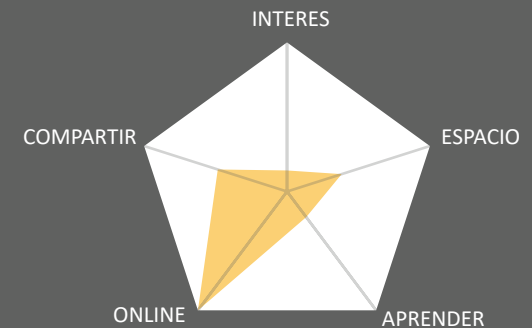


Grafico de red ilustrando las necesidades del usuario

# REFERENTES Y ANTECEDENTES

## Tendencia tecnologica

Algunos de los referentes y antecedentes utilizados entran en la categoría de tecnología, aquí mencionaré cuáles son los más influyentes en el proyecto. Cada vez son más populares los artículos tecnológicos que reemplazan al libro, los cuales son llamados **EReaders**. Quitar la necesidad de tener libros físicos para leerlos, dando una posibilidad portátil de leer cualquier libro que el usuario haya descargado o comprado para el artículo.

**El Kindle** de Amazon, es un objeto que ofrece la posibilidad de comprar esto en lugar de varios libros, así siendo una opción más liviana, pequeña, y hasta más económica que comprar libros físicos. Este e-reader te permite descargar y comprar libros desde él mismo, facilitando el acceso a información a quienes lo poseen.

**Apple** con su línea de productos tecnológicos busca no solo la simpleza, la efectividad y elegancia con sus diseños, sino también la facilidad de uso. Es por esto, el **Ipad** y sus computadores pueden ser utilizados como e-readers, con la ventaja que, se puede hacer lectura de manera cruzada, es decir, el sistema **Icloud** te permite guardar tu libro en cualquier dispositivo apple, en donde tus marcas, etiquetas y notas serán vistas sin importar la plataforma que el usuario tenga a mano.

**Audible** es una plataforma de lectura sin lectura. Es decir, te permite, en lugar de leer, escuchar. Permitiéndole así al usuario realizar actividades mientras escucha el libro. Los libros que ofrecen tienden a ser narrados ya sea por el mismo autor, o por actores de voces reconocidas.

Hill, S. (2021) *Uso de la Kindle [Fotografía]* Recuperado de <https://www.digitaltrends.com/mobile/amazon-kindle-vs-kindle-paperwhite/>



Otra tendencia tecnológica son las bases de datos, de las cuales las personas pueden buscar y descargar el libro que necesitan, eliminando la necesidad de tener estos libros de manera física o incluso de comprarlos. **Las plataformas digitales** se han vuelto indispensables para la dispersión de información en la actualidad.

El sitio de la Universidad católica **BibliotecasUc** no es solamente un catálogo de los libros disponibles en sus distintos campus, pero también ofrece la posibilidad de descargar el libro y leerlo por computadora si este ha sido digitalizado.

Parecido al anterior, **Duoc Bibliotecas** es una plataforma específica para cualquier alumno que ingrese a cursos pertenecientes al Duoc, en donde el catálogo de libros es posible revisar online sin la posibilidad de descargas. Esta plataforma posee todos los libros digitalizados que la universidad considere bibliografía mínima.

**ZLibrary** es una plataforma que permite la piratería de libros, es decir, permite que varios usuarios compartan cualquier libro que tengan digitalizado de manera gratis para que otros usuarios puedan descargarlo sin pagar. Permite buscar por autor, por ISBN, por editorial, etc. Así facilitando el acceso a libros a cualquiera que no pueda pagarlo pero si tenga un computador.

**24 Symbols** es una página web (ahora también convertida en App) que te permite leer una gran variedad de libros a coste de ver publicidades entremedio. En sí, es una biblio-

teca digital que no requiere la compra de los libros que leas, pero si te dan la opción de comprar una suscripción para eliminar la publicidad.

Página 24Symbols [Screenshot] Recuperado de <https://www.24symbols.com/popular>



El poder estudiar alguna materia ya no es exactamente algo difícil, existiendo tantas posibilidades, al aprender nuevas habilidades y nuevas temáticas es cada vez más accesible. Es por esto que otra tendencia es el **incentivar a las personas a estudiar**, los recursos para hacerlo están a disposición de todos.

El **área arqueológica** en Arqueileila fue transformada en una exhibición, ayudando así a fomentar las visitas y estudios de este material arqueológico patrimonial.

La exposición **The book of Kells Exhibition** está situada en una biblioteca al centro de Dublín construida en el siglo 18. Esta misma alberga el manuscrito, el cual es considerado como patrimonio material al ser escrito e ilustrado por monjes celtas cerca de los años 800. Con esta exposición buscan inspirar a los visitantes a leer y estudiar este manuscrito, ya que tras ser restaurado, fue escaneado para facilitar su lectura para cualquier persona.

El **Bibliobús** es una iniciativa de la biblioteca de Santiago para hacer más accesibles los libros a la población chilena. La idea de este bus es llevar la biblioteca al público, y no tener que traer el público a la biblioteca.

Google tiene una página en donde te incentiva a explorar de manera online museos, zonas patrimoniales y obras, **Google Arts & Culture**. Tiene muchas actividades que incentivan la exploración de información, la interacción con obras, y el descubrimiento de temáticas para estudiar

Bibliomóviles. Entrada al Bibliobús [Fotografía] Recuperado de [https://www.bibliomoviles.gob.cl/685/w3-article-74628.html?\\_noredirect=1](https://www.bibliomoviles.gob.cl/685/w3-article-74628.html?_noredirect=1)



Con las constantes innovaciones que hay no solo en la tecnología sino también con los materiales, **las infraestructuras** y las metodologías de aprendizaje, no es raro ver como el lugar de estudio o las mismas bibliotecas cambian de contexto, **sin tener que depender específicamente de un lugar**, de una conducta o de su material.

Las **bibliotecas al aire libre** son utilizadas en todo el mundo, usualmente siendo parte de un evento para fomentar la lectura y la educación. Es interesante el cambio de contexto de la biblioteca, usualmente están en lugares cerrados y callados, pero la biblioteca clásica no está acostumbrada a estar en espacios abiertos con sol y posibles sonidos del exterior.

La **biblioteca liberada** es una estantería que contiene varios libros, los cuales cualquiera puede sacar bajo la promesa de dejar otro en su lugar. Estas Bibliotecas comunes son comúnmente vistas cerca de parques, escuelas y veredas transitadas.

Bibliotecas que tienen centros físicos, pero sus libros son solo virtuales. Esto significa que se puede acceder a su material siempre y cuando se tenga acceso a un computador y a internet, a veces siendo proporcionados por el centro físico de esta biblioteca. Un ejemplo de esto sería **la Biblioteca pública Digital (BP Digital)**.

Demonstración de uso de BP Digital [Fotografía] Recuperado de <https://www.nuevopudahuel.cl/biblioteca-publica-digital>



**PROPUESTA**



Considerando entonces el estudio de usuarios, las tendencias y los referentes estudiados, se propone convertir a la biblioteca en un agente omnicanal. Esto significa que la biblioteca necesita tener múltiples canales de contacto, lo cual viene asociado a dos cosas: Primero, los usuarios definidos son bien variados entre sí, tienen necesidades diferentes y expectativas que hasta llegan a contradecirse entre ellas, por lo tanto, para que la biblioteca pueda satisfacer todas sus necesidades tendrá que expandirse a otros canales y proveer de servicios abundantes. Segundo, para acercarse más a lo que se ha convertido el internet, si en la web se puede buscar, encontrar y postear cualquier cosa, entonces, la biblioteca, debería ser percibida de la misma manera que el internet, adaptable y variable.

Para esta propuesta, se consideraron las tres etapas del servicio: Pre servicio, Servicio y Post servicio. Considerando lo visto anteriormente, cada etapa tiene canales asociados, los cuales ayudarán a el desarrollo de la omnicanalidad, a su flexibilidad y así también atraer a su usuario correspondiente.

## Pre-servicio

El pre servicio se define como todas las acciones que toma un usuario antes de interactuar directamente con el servicio mismo. Es importante que en esta etapa, el usuario pueda fácilmente buscar el servicio o este mismo debe “toparse” con él.

Si vemos el mapa de el “entusiasta desenfocado”, veremos que en este caso es a través de las redes sociales que el usuario puede encontrarse con el servicio, lo cual puede generar entonces un deseo por interactuar con ello.

Por otro lado tenemos el mapa de el “Estudioso dedicado”, en este caso no es que el servicio se “tope” con él, si no que él puede activamente buscar sobre el servicio e interactuar con el de esta manera.

## Servicio

Como el nombre indica, el servicio es cuando el usuario interactúa directamente con el servicio, es cuando comienza la experiencia hasta que termina. Como se ha mencionado antes, es importante que esta etapa pueda ser flexible y logre mantener el ánimo del usuario de manera positiva.

Si comparamos los servicios de los usuarios “Entusiasta desenfocado” y “Estudioso dedicado”, podemos ver que ambos tienen experiencias completamente distintas y aun así ambos están felices y satisfechos con el servicio. Esto se debe a la flexibilidad anteriormente mencionada, permitiendo que cada usuario disfrute distintas áreas del servicio sin tener que comprometer la otra.

## Post-Servicio

El post servicio es simplemente eso, lo que ocurre y cómo interactúa el usuario después de haber utilizado el servicio. Usualmente en esta etapa hay algún “gancho” que incite al usuario a volver.

Usando los mismos usuarios que hemos comparado, ambos tienen post servicios muy distintos, sobretodo porque algunos usuarios estarían dispuestos a comentar e interactuar con otros usuarios, mientras otros preferirían actividades individuales en esta etapa.

Esta propuesta busca ejemplificar un servicio ideal y variado a través de los mapas de viaje, los cuales explorarán las experiencias de cada usuario y cómo estos interactúan con la biblioteca, se podrá ver que algunos utilizan los mismos canales y recursos que otros, pero tendrán distintas maneras de satisfacer sus necesidades, mientras que otros utilizarán canales completamente diferentes, mostrando así la necesidad de no solo la omnicanalidad en las bibliotecas, pero también lo importante que es ofrecer variedad en cuanto al servicio.

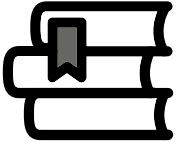
Muchas personas pueden acudir a la biblioteca, teniendo distintas necesidades y maneras de aprender, estos mapas servirán entonces como una guía, de cómo adaptar el servicio actual de la biblioteca para que pueda de mejor manera abordar esta gran variedad de usuarios, buscando así ofrecer algo que pueda ayudar a cada arquetipo, inspirando entonces el uso de las bibliotecas por algunos usuarios y una experiencia grata y completa para aquellos que ya la utilizan.

**MAPA:  
EL ENTERRADO  
EN LIBROS**

Este mapa muestra el recorrido de un usuario perteneciente al arquetipo de “el estudioso dedicado”, donde sus interacciones están centradas en el uso de las redes sociales y de la página web de la biblioteca. Su mapa demuestra cuales son sus incentivos para sus interacciones y en cuales él decide interactuar sin estos incentivos.

Veremos cómo el usuario, gracias a su propio interés y la presencia de la biblioteca en las redes sociales, decide utilizar su membresía para así arrendar un libro de su interés, el cual tras leerlo decide utilizar la página de la misma biblioteca para así poder dar su opinión y recomendar el libro a otras personas que puedan estar considerando leerlo. En esa misma página web puede ver recomendaciones de libros, en donde encuentra otro libro de su interés haciendo que quiera volver la biblioteca para repetir así el ciclo.

**Ver anexo 1 para el mapa en una sola pieza.**



# ARQUETIPO: EL ENTERRADO EN LIBROS

Pre - Servicio

Interés

Reviza redes sociales

Usuario es fanático de la saga de libros "Guerras submarinas", al seguir al autor en su cuenta, se entera que el volumen siguiente ya salió y es posible comprarlo.

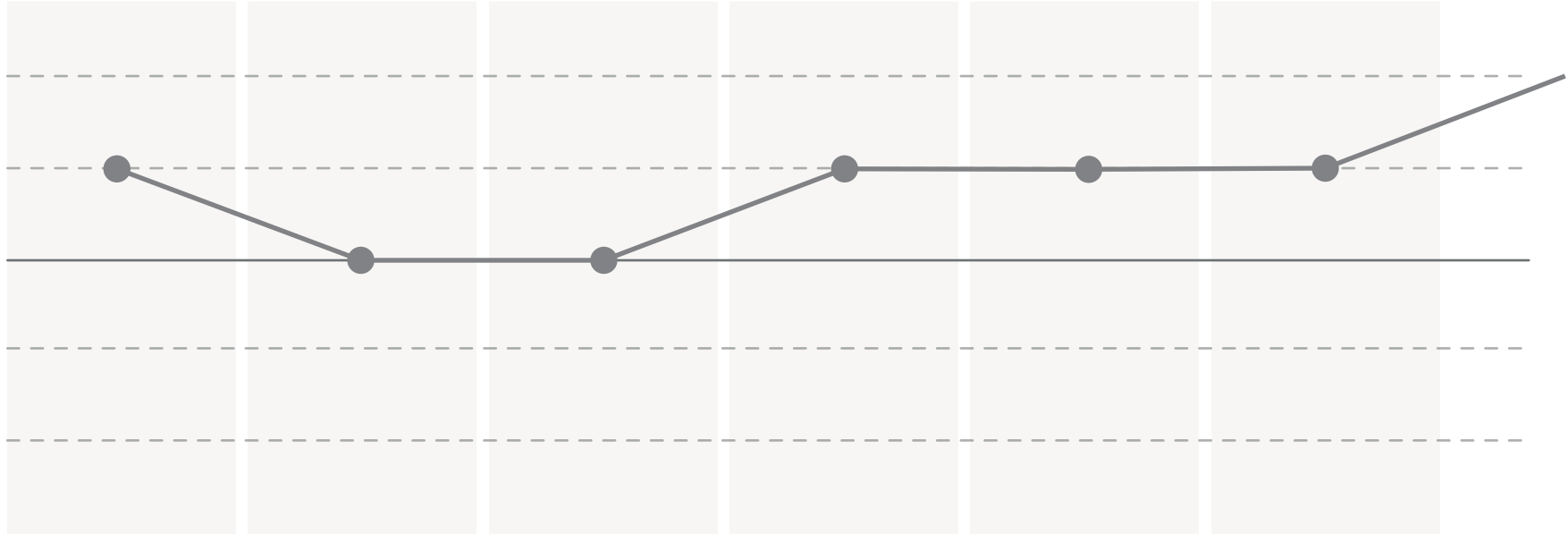
Sin embargo, el usuario también sigue a la biblioteca en las redes sociales, por lo que se asegura de revisar ahí si hay algún anuncio sobre la llegada de libros nuevos.

El autor ese mismo día lo había anunciado, por lo que quizás la misma biblioteca no anunciará ese mismo día si lo tendrán disponible, pero al ser curioso decide mandarles un mensaje para preguntar.

Cuando le contestan, le afirman que si, tienen planes de traer el libro a la biblioteca, diciéndole que esté atento a sus publicaciones en las próximas semanas.

Así, no necesita salir de su camino para saber si ha llegado el libro, en su día a día, se va topando con los post de la biblioteca, anunciado actividades, lo nuevo y lo que llegará próximamente.

El post muestra algunos libros que van a llegar y qué día llegan. Entusiasmado ya que sabe cuando estará disponible, decide revisar la página web de la biblioteca para ver si puede ser el primero en reservarlo.



Redes sociales



Redes sociales



Redes Sociales



Redes Sociales



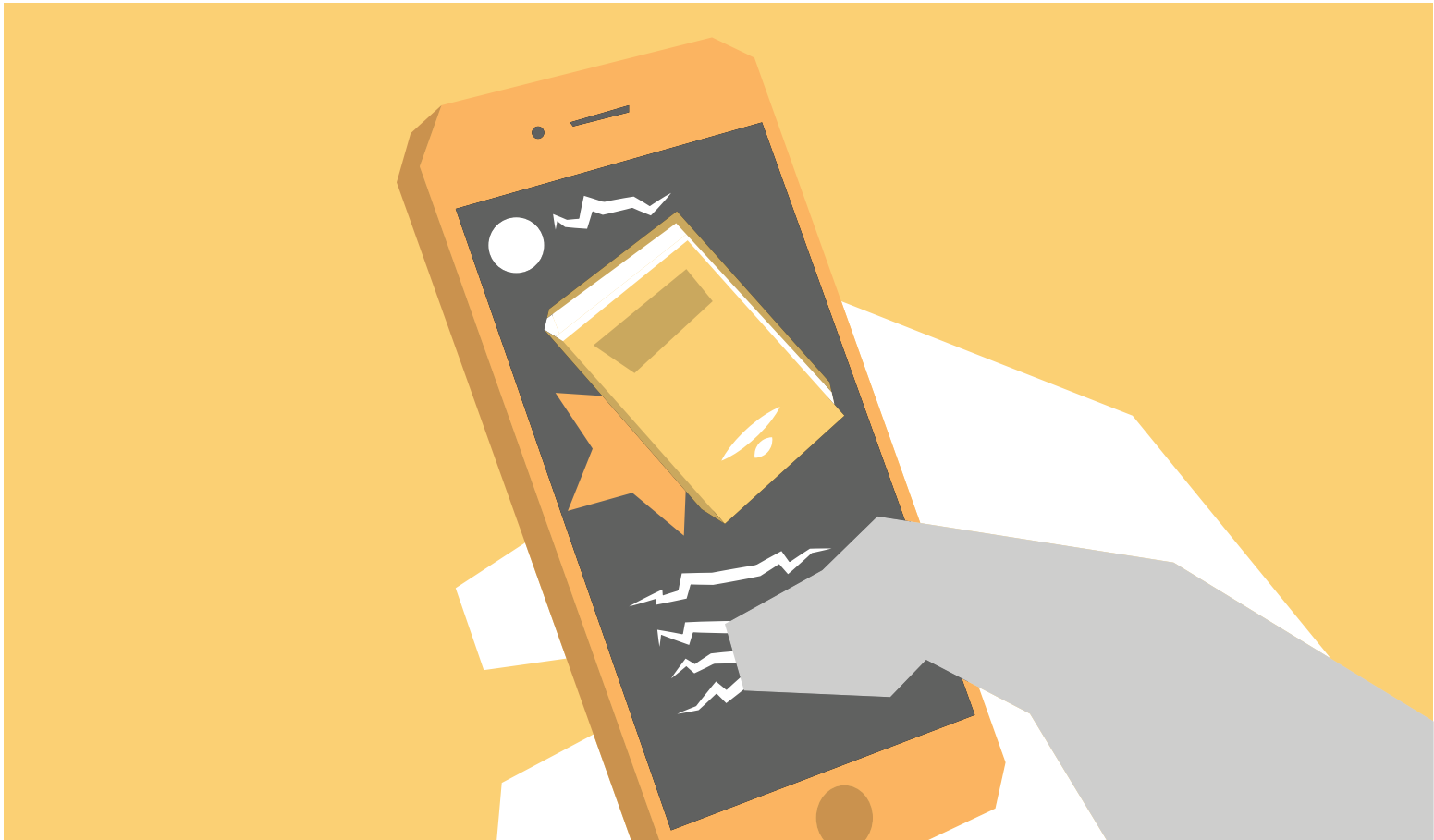
Redes Sociales



Redes Sociales



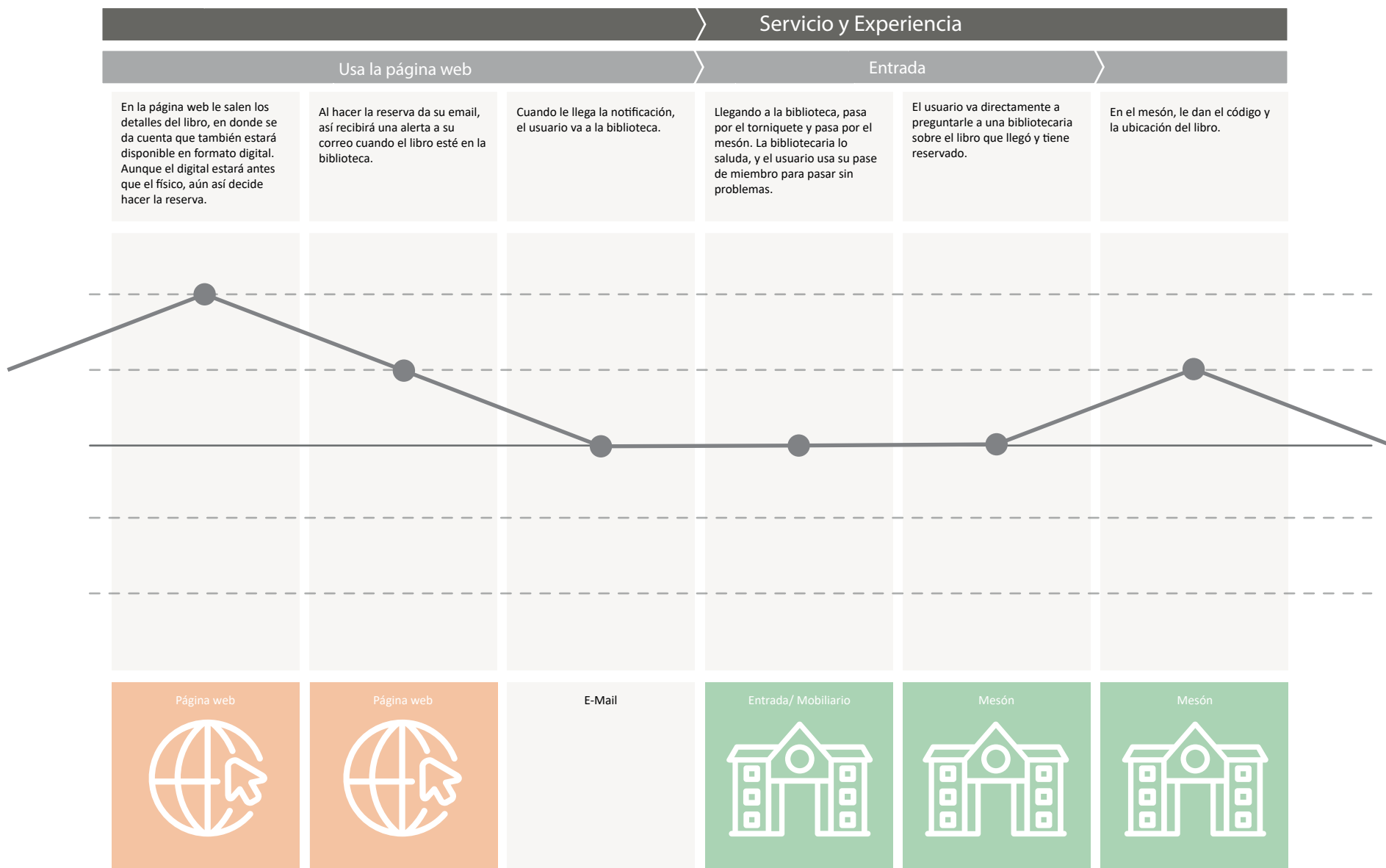
Este usuario comienza su viaje gracias a las redes sociales, ya que está atento por que quiere saber sobre nuevas obras. Es por esto que hay que incorporarse a sus redes, facilitando la información que quiere y necesita.



## Etapa destacada

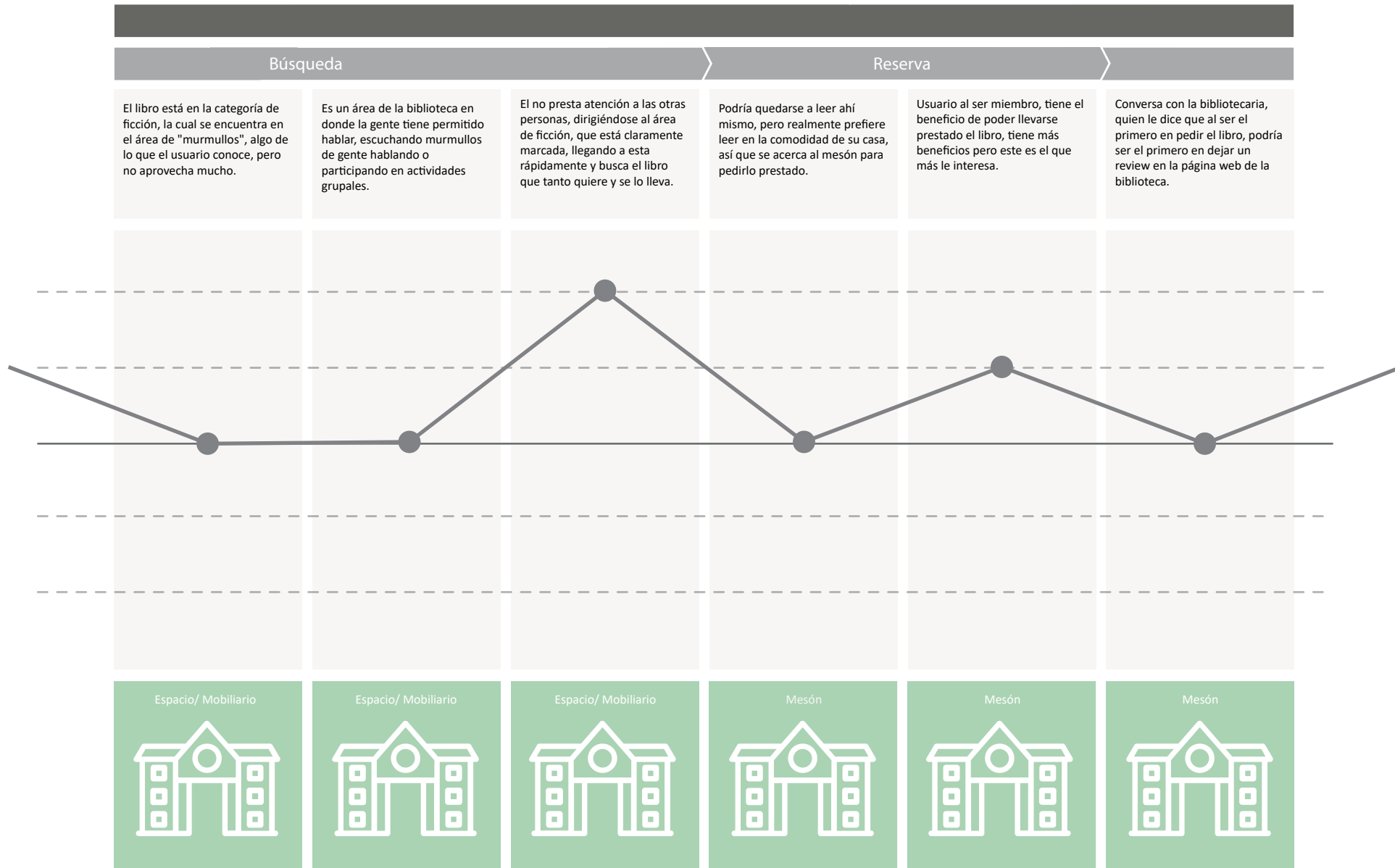
Dentro de lo estudiado y descubierto con las entrevistas de usuario, fue que este tipo de usuario usualmente no sabe que tienen las bibliotecas, habiendo una percepción negativa sobre que “las bibliotecas no tienen lo que quiero”, sin embargo, muy pocos son los que realmente han buscado lo que quieren en una biblioteca, por lo que se propone disponer de dicha información utilizando medios que hoy en día no todas las bibliotecas utilizan, así

dándole a este usuario la información que le incentive ir a la biblioteca en un canal ya familiar y utilizado por él.



Además, si tiene la opción de consumir material físico, tomará las medidas para hacerlo, no le tiene miedo a ir a la biblioteca y buscar.





Valora mucho la comodidad al leer, más que el silencio, por lo que la biblioteca no es un lugar atractivo para su lectura.

Post - Servicio

Convertirse en miembro

Uso en casa

Extender préstamo

El cuenta con esto, ya que una de las cosas que más le gusta hacer, es una de las razones por las que se volvió miembro. Adora poder comentar sobre lo que está leyendo y ver que otras personas opinan.

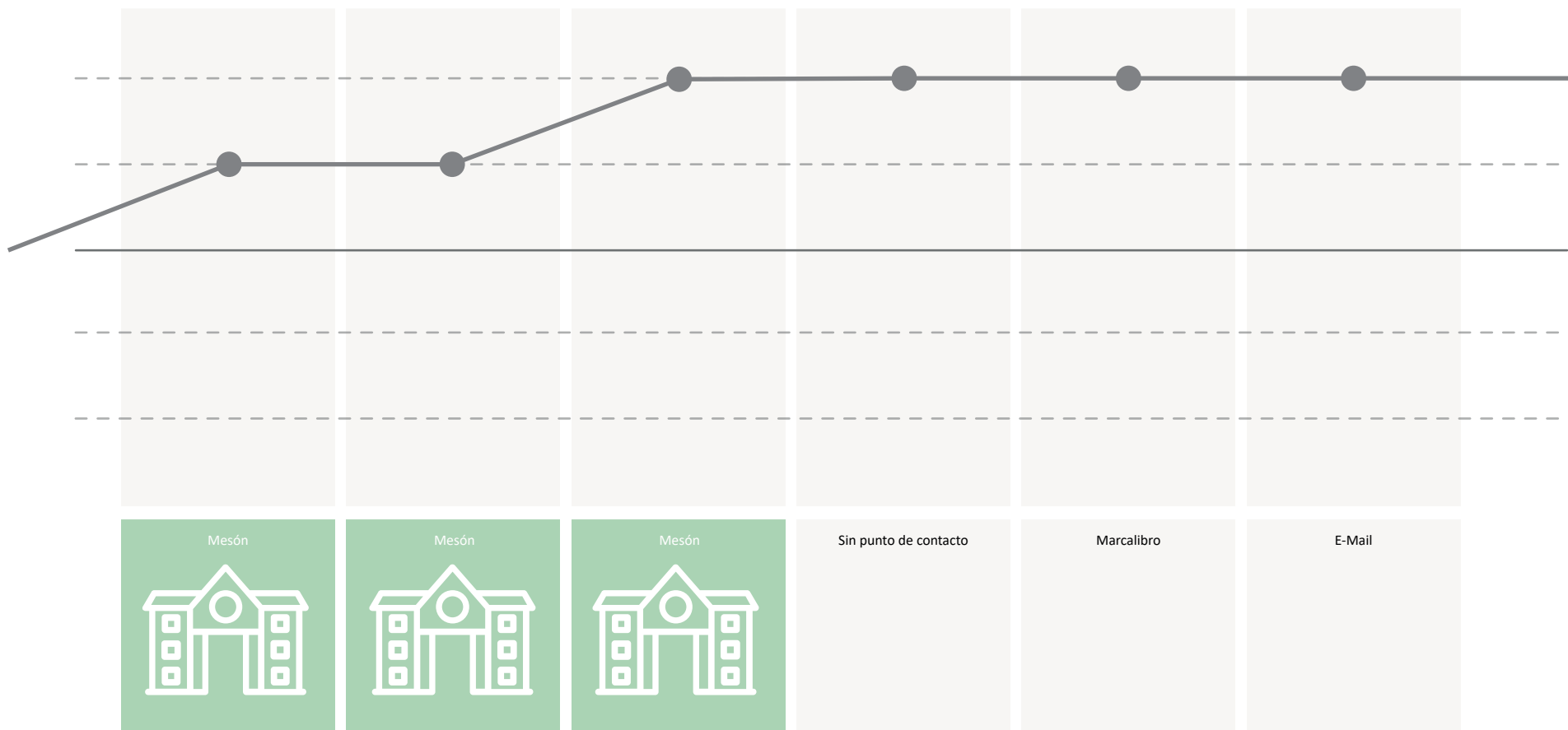
Además, por ser miembro, puede optar por algunos materiales, en este caso pide si le pueden dar un marcalibro de la biblioteca.

Este tiene un espacio para anotar, y es ahí donde la bibliotecaria escribe la fecha de devolución antes de dárselo al usuario y despedirse.

Llegando a su casa, el usuario saca el libro para comenzar a leer.

Es útil tener el marcalibro, no solo por la razón más obvia, pero también porque es un recordatorio constante de cuando debe devolverlo, asegurando así que no se le olvide.

Cerca de la fecha de devolución, por ser miembro, recibe un mail como recordatorio, pero también le indica si hay alguien más esperando el libro, dando la posibilidad de renovarlo si no hay más peticiones.

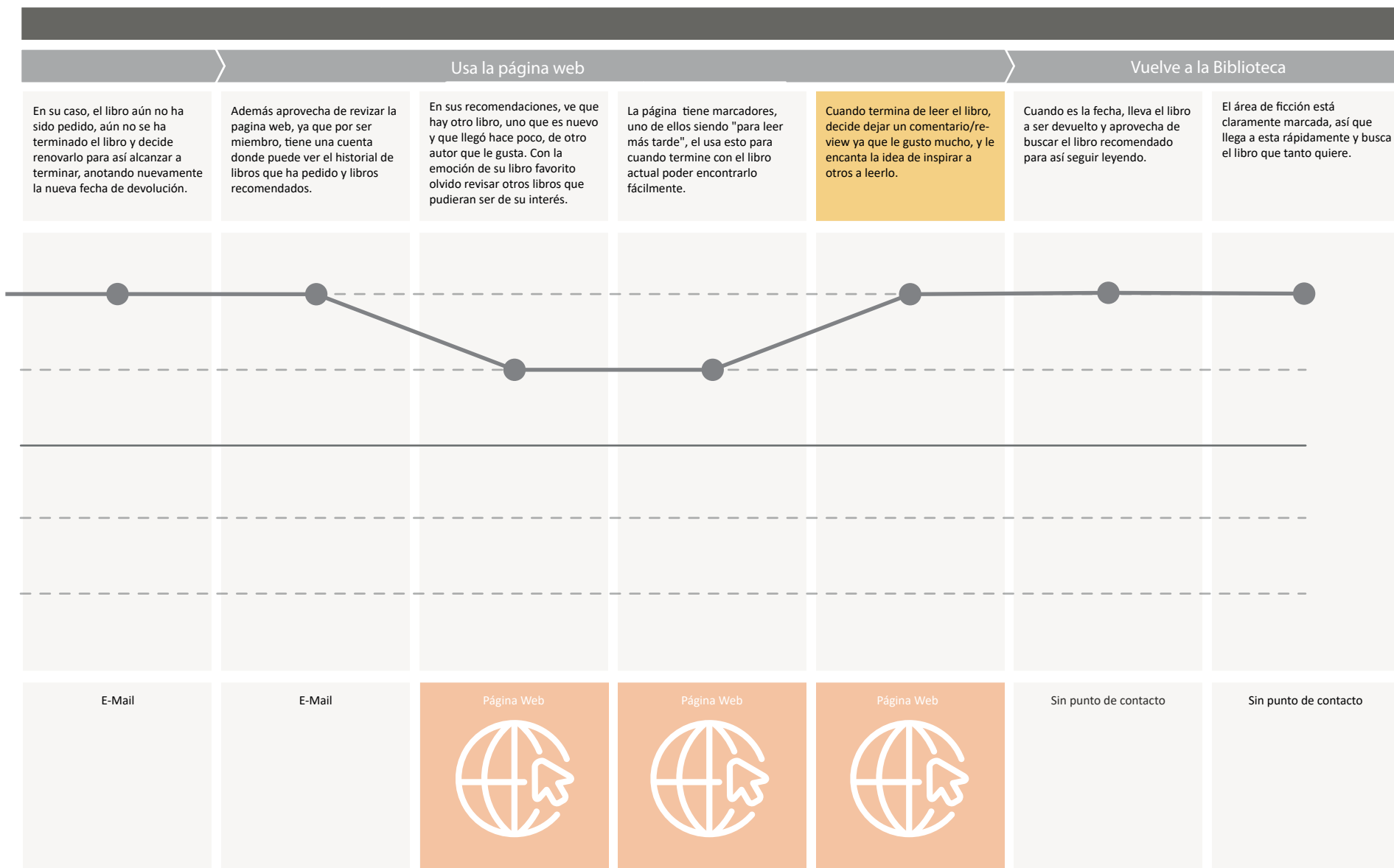


Es social, en el sentido que adora comentar y recomendar libros que antes ha leído, siendo entonces alguien que frecuenta dejar reviews en la página de la biblioteca. Además, aprecia cualquier elemento que le ayude a leer.



## Etapa destacada

Esta parte del relato es destacado ya que las bibliotecas pueden imprimir y regalar cosas que podrían utilizarse para mantener al usuario y diferenciarse de otras bibliotecas, en este caso hablamos de un marcalibro, algo simple y pequeño, la misma biblioteca podría tener materiales como estos que ayuden o que se complementen con la sus actividades, ya sean marcalibros, hojas para tomar apuntes, calendarios, dibujos para pintar, etc.



Estas acciones validan lo dicho anteriormente, mostrando donde están los intereses y las redes del usuario y cómo podría interactuar con ellos.



## Etapa destacada

Algo que comúnmente se puede hacer hoy en día es dejar comentarios y opiniones, siendo que este usuario es alguien que no solo le gusta leer pero le gusta poder comentar sobre los libros que lee y recomendarlos, parece intuitivo que un lugar que por una parte se dedica al préstamo de libros tengan alguna manera de facilitar esta interacción entre los usuarios.

**MAPA:  
EL ESTUDIOSO  
DEDICADO**

Este usuario utiliza el espacio físico de la biblioteca, demostrando algunas interacciones que pueden ocurrir en sus visitas, ya sea con compañía o solo. Se podrá ver que un buen servicio en las áreas que le interesan son suficientes para mantenerlo satisfecho.

El mapa muestra que gracias al boca a boca el usuario conoce la biblioteca, necesitando un lugar para estudiar como grupo con sus compañeros de la universidad. Un compañero que tiene membresía los puede invitar a utilizar la sala de estudio, donde deben tomar en cuenta unas reglas de seguridad para así realizar una reserva para asegurarse un cupo en estas salas. Es aquí donde el usuario conoce mejor la biblioteca, decidiendo quedarse para realizar estudios por su cuenta después de haber terminado con el grupo, aprovechando al máximo no solo el ambiente callado de la biblioteca, sino que también el mobiliario individual que esta ofrece. Esto es suficiente para que el usuario quiera volver y hasta fidelizarse con la misma biblioteca para así asegurar cupos en las salas de estudio grupales para próximas reuniones de estudio.

**Ver anexo 2 para el mapa en una sola pieza.**



# ARQUETIPO: EL ESTUDIOSO DEDICADO

## Pre - Servicio

### Interés

### Preparación

¿Qué hace?

Usuario acostumbra estudiar en el campus o en casa, pero ahora necesita estudiar en grupo para un examen y necesitan un lugar para estudiar en conjunto.

Conoce cerca del campus una biblioteca, por lo que ofrece la idea a su grupo de estudio, todos quedan de acuerdo que es buena idea ir.

Decide buscar la biblioteca, para así ver detalles como la dirección y su horario, lo cual le hace darse cuenta que hay varias funciones en el sitio, pero necesita ser miembro para acceder a la mayoría de ellas.

Puede ver que las salas de estudio pueden ser reservadas sin ser miembro, pero un externo puede pedir las en un horario específico. Por suerte, él está justo en la hora para pedir una sala, así que lo hace.

Para la reserva necesita dar sus datos y de sus compañeros, o si no, quien no deje sus datos entonces no entra a la sala de estudio, esa es la regla, por lo que se los pide por whatsapp.

Por último el compañero les avisa que lleven el carnet para corroborar esa info antes de entrar en la biblioteca, además de, sus papers o notebooks para el día de estudio.

¿Qué siente?



Punto de contacto

Sin punto de contacto

Sin punto de contacto

Página web

Página web

Página web

Sin punto de contacto



Este usuario no tiene un interés especial por la biblioteca ni su material, pero si su espacio. Los canales que utiliza son limitados, por lo tanto es importante que pueda rápidamente encontrar lo que quiere.



# Servicio y Experiencia

## Identificación      Ubicación      Uso de Sala de estudio

En la entrada le piden al usuario su carnet, mientras lo revisa, él le comenta que vino a la biblioteca para utilizar una de las salas de estudio, diciendo el horario que escogió.

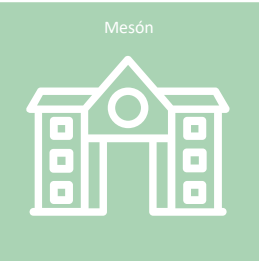
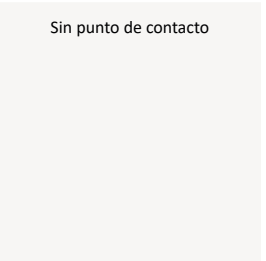
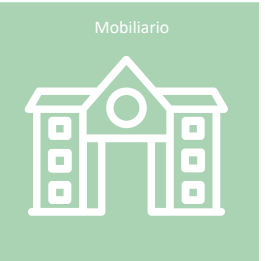
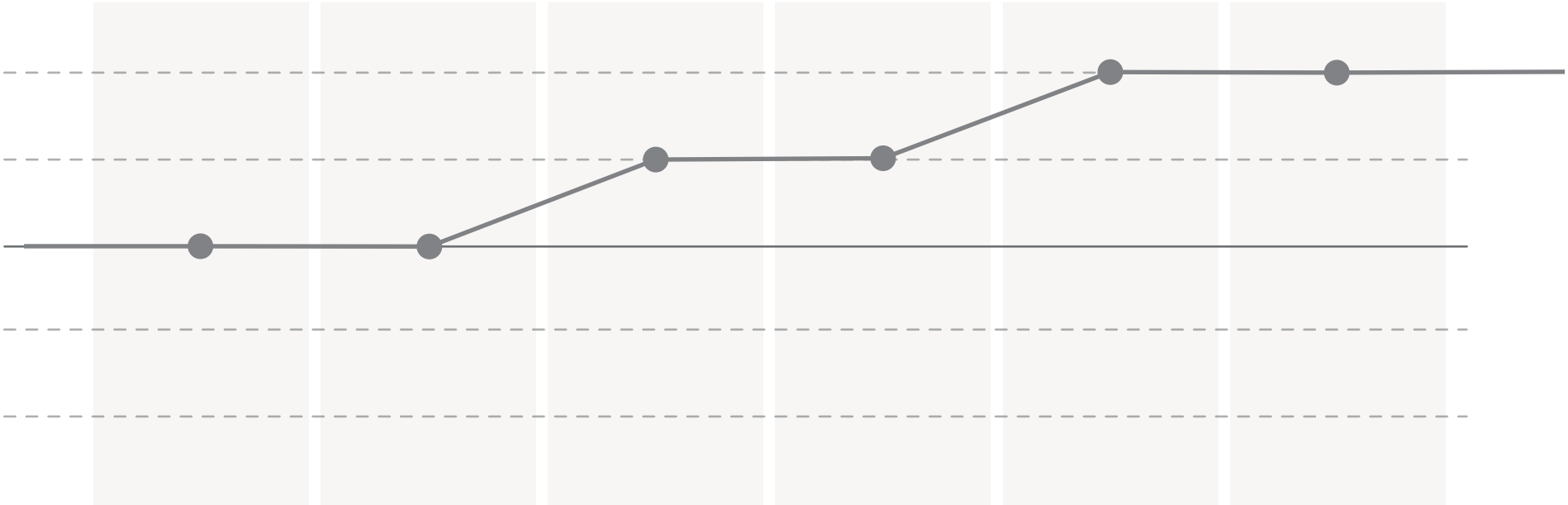
La bibliotecaria sabe de lo que está hablando, así que anota sus datos y le indica al usuario por donde están las salas de estudio.

El área de la biblioteca está claramente dividida, las salas de estudio estando obviamente en el lugar más callado, habiendo salas cerradas que a plena vista se notan son las salas de estudio.

En poco tiempo encuentra la sala, y es ahí donde con su grupo de estudio se sientan a estudiar y a dialogar sobre el examen.

Pasa un tiempo y quedan satisfechos, quedando en reunirse de nuevo la misma biblioteca en un par de días, cuando todos estén disponibles.

El usuario decide quedarse, ahora estando solo no necesita la sala de estudio, ya que hay un área de silencio con escritorios de trabajo individual.

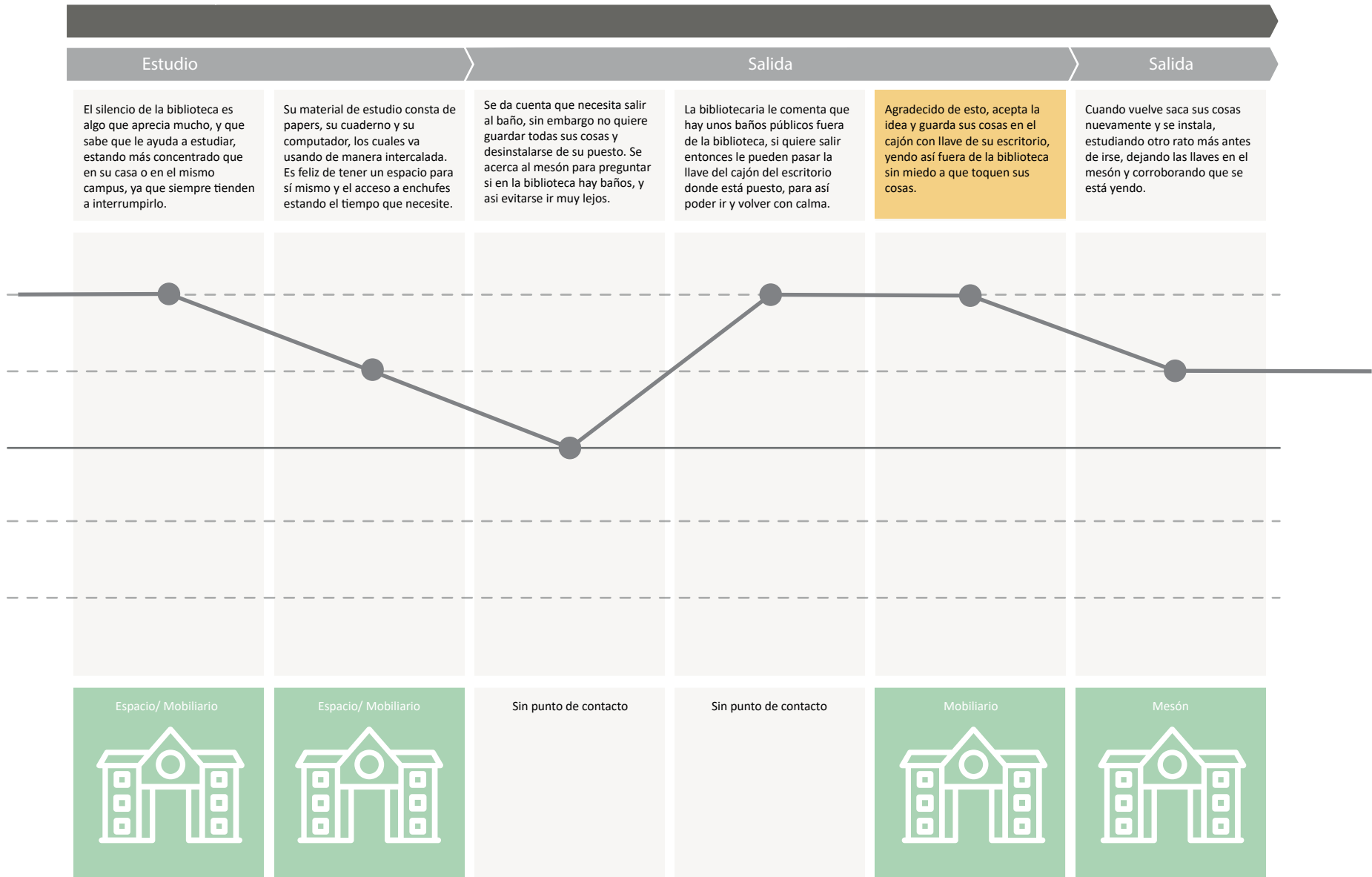


Es un usuario que no se distrae, tiene una meta en mente y no quiere distracciones, es importante que este usuario pueda tener un espacio para estar solo y callado.



## Etapa destacada

Esta parte parece bastante común hoy en día, pero hay que recordar que tener salas de estudio no es un ámbito estandarizado en todas las bibliotecas, por esto debe ser destacada la necesidad de no solo tener espacios en donde se permita hablar en la biblioteca, pero también áreas donde se permita la privacidad y un ambiente de estudio privado.



Puede pasar largos periodos en la biblioteca, si queremos que vuelva, entonces es necesario darle facilidades para poder quedarse dicho tiempo.



## Etapa destacada

Un aspecto repetido en las entrevistas fue la necesidad de poder moverse de la biblioteca sin temer a dejar sus cosas solas o el inconveniente de guardar todas las cosas solo para salir un par de minutos, ya sea al baño, a comer, etc. Por esto quizás sería buena idea implementar maneras en las que el usuario pueda guardar su lugar y sus cosas.

Post - Servicio

Reviza la página web

Prepara para volver

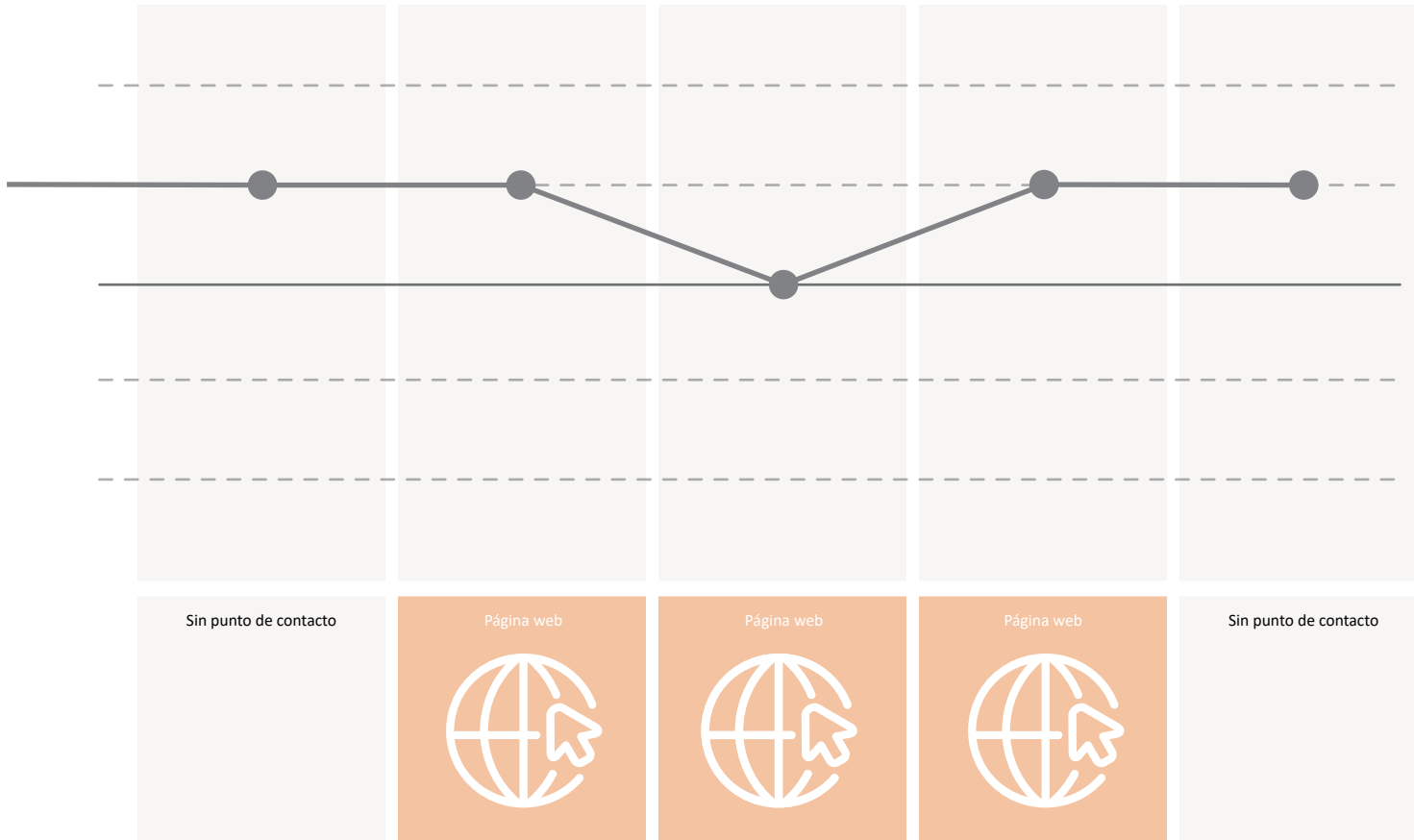
Cuando necesita estudiar en silencio de nuevo, recuerda la biblioteca y lo mucho que le sirvió su ambiente silencioso.

Decide que sería buena idea realizar otro grupo de estudio, revisando las reglas de nuevo para asegurarse que no se le olvide nada.

El calendario muestra que las salas están tomadas para esa semana, pero que podrá tomar para la próxima. Ya que no es miembro, debe esperar e intentar tomar una hora esa semana en el horario indicado.

Con esto considera volverse miembro, solo para tener el beneficio de poder arrendar salas en cualquier horario y con anticipación. Tras ver los requerimientos, lo hace.

Con esto decide conversar con sus compañeros de clase para organizarse y volver a estudiar en la biblioteca.



Con lo apasionado que es con los estudios, un ambiente como el descrito es más que ideal para que pueda sin interrupciones estudiar cuando lo necesite, incitando así que siga utilizando el espacio de la biblioteca.

**MAPA:  
EL ENTUSIASTA  
DESENFOCADO**

Este mapa muestra como la biblioteca puede expandir las actividades que pueden ser realizadas dentro de ella misma, teniendo en cuenta distintos canales para atraer y comunicarse con los usuarios de este tipo.

Las redes sociales juegan un rol importante en este mapa, ya que es gracias a esta que el usuario ve una publicación de la biblioteca en sus recomendados, ya que esta realiza actividades de vez en cuando en la biblioteca, prestando su espacio para que usuarios puedan realizar talleres y actividades grupales, una de estas actividades es de especial interés para el usuario, lo cual le inspira a visitar la biblioteca para ser parte de dicha actividad y así conocer a más personas que tienen sus mismos intereses. Siendo una persona que le gusta conversar y conocer gente nueva, decide después revisar la biblioteca para no perderse de otras actividades que le puedan interesar.

**Ver anexo 3 para el mapa en una sola pieza.**



# ARQUETIPO: EL ENTUSIASTA DESENFOCADO

Pre - Servicio

Interés

Revisa información

¿Qué hace?

Usuario es aficionado a los artistas chilenos modernos, gustando ir a museos e investigar sobre dichos artistas y sus obras.

Su feed de Instagram está lleno de este tema, ya sean personas hablando del tema o solamente imágenes tomadas de obras chilenas que él puede ver y comentar.

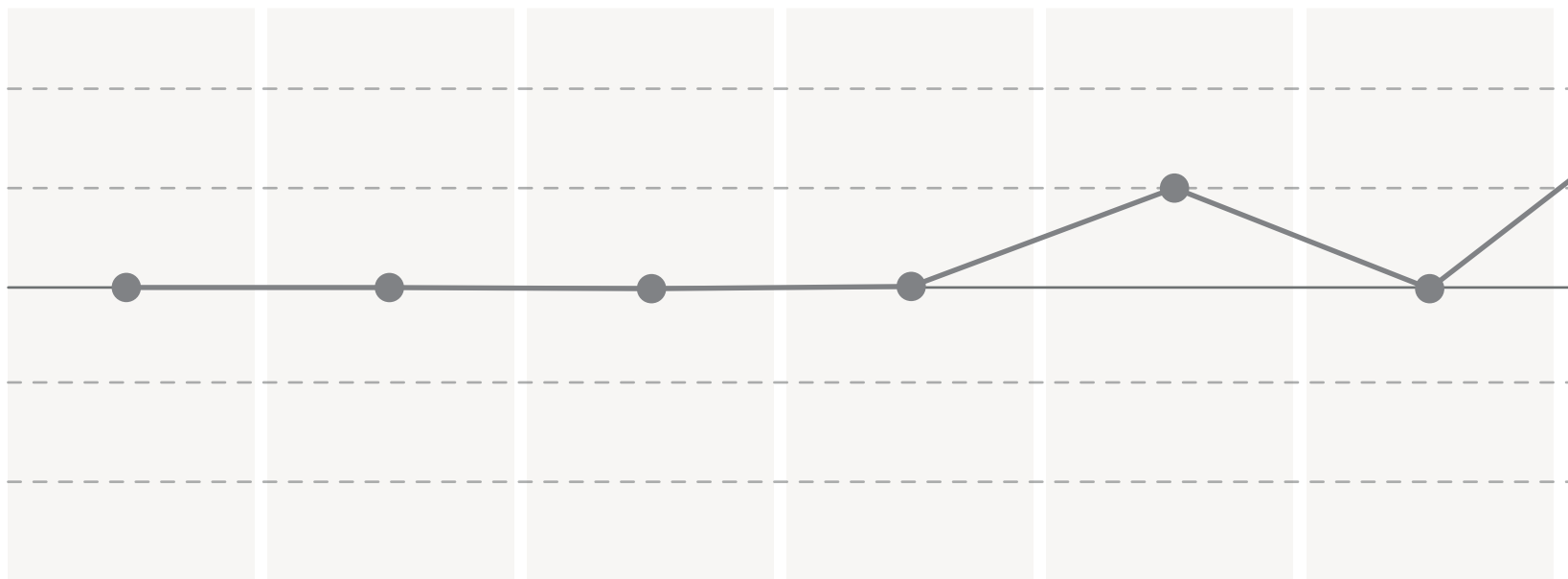
Al usuario le gustaría poder saber más de estos artistas y acceder a información más confiable que los blogposts que tiende a ver. Pasando por su feed algo llama su atención.

Hay un post realizado por una biblioteca comunicando que habrá una charla sobre el impacto social del reconocimiento de los artistas nacionales en Chile, realizada por un artista que es de su interés.

Emocionado decide ver los detalles, dándose cuenta que será realizado en la misma biblioteca, en una semana más.

El post dice que puede avisar de su asistencia, ya que hay un espacio limitado para quienes estén interesados.

¿Qué siente?



Punto de contacto

Sin punto de contacto

Redes sociales



Redes sociales



Redes sociales



Redes sociales



Redes sociales



Este es un usuario que utiliza las redes sociales, tiene una preferencia por actividades sobre la lectura. Quiere aprender, pero no necesariamente buscará por su cuenta actividades y libros, necesita encontrarse con ellos.





## Etapa destacada

Idealmente, personas que son miembros de la biblioteca podrán realizar actividades tipo “workshop”, actividades cortas y de poco ruido, usualmente de manera casual, imitando un poco el boom de los “DIY”, permitiéndole a personas ya sea practicar su manera de enseñar algo o simplemente darles una excusa para enseñar sobre lo que quieran, alimentando así la pasión de los usuarios.

## Servicio y Experiencia

Decide

Recordatorio

Atiende a la charla

Con ganas de tomar un cupo, decidió hacerle click al enlace para ir a la página web y hacerlo.

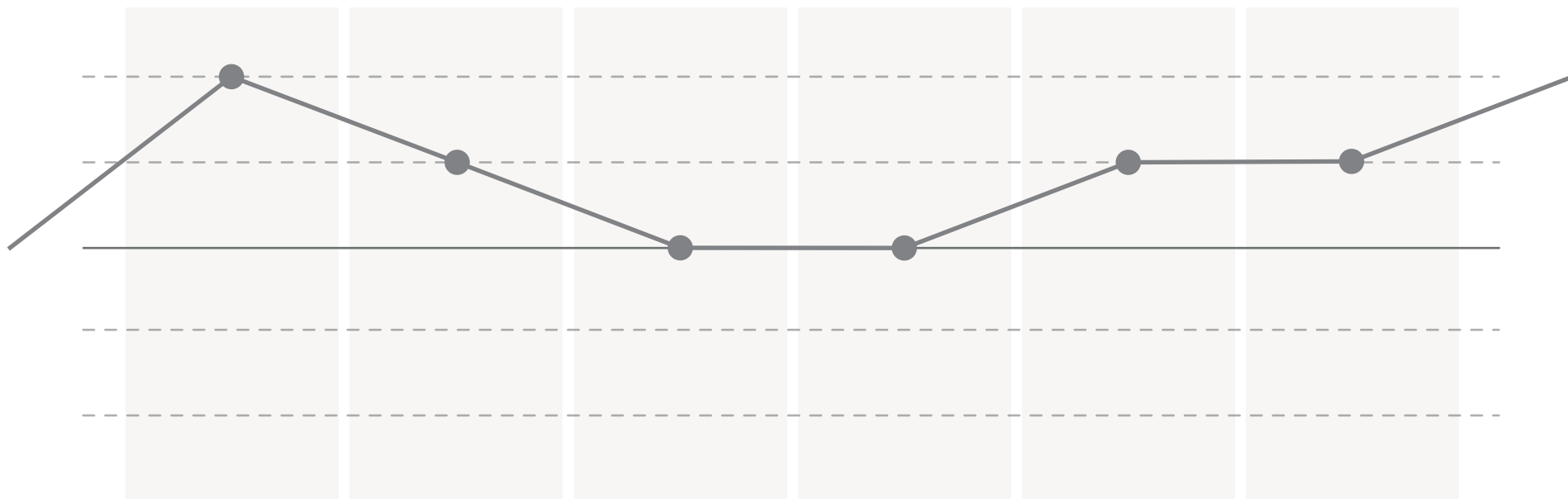
El mismo día de la actividad, la biblioteca hace un recordatorio en las redes sociales (su historia de instagram) el cual nuestro usuario puede ver cuando quiera ese mismo día.

En el horario de la actividad, el usuario llega temprano, asegurándose así un puesto en la mesa designada para la charla.

La mesa tiene un cartelito pequeño y está ubicada en el área de murmullos, significando entonces que podrán conversar y escuchar bien a quien está haciendo la charla.

Ahí se encuentra con otras personas, quienes también están por la charla, y la organizadora de dicha charla ya está ahí, quién pretende hacer algo casual que incita más a la conversación.

La organizadora dice que su intención con esta actividad es poner a prueba una charla que tendrá que hacer en unas semanas más, así que les pide que no tengan miedo de comentar lo que se les ocurra.



Página web



Redes sociales



Entrada/ Mobiliario



Mobiliario



Mobiliario



Mobiliario



Es un usuario altamente interactivo, quiere aprender y aprende mejor haciendo, hablando, compartiendo. No pensara dos veces en ir a la biblioteca si esto significa poder socializar y aprender.

Participa en la actividad

Busca más actividades

La charla comienza en la mesa, la cual tiene a varias personas sentadas. Es realizada en un tono no muy alto, pero lo suficiente para poder conversar sin disrumpir al resto de las personas en la biblioteca.

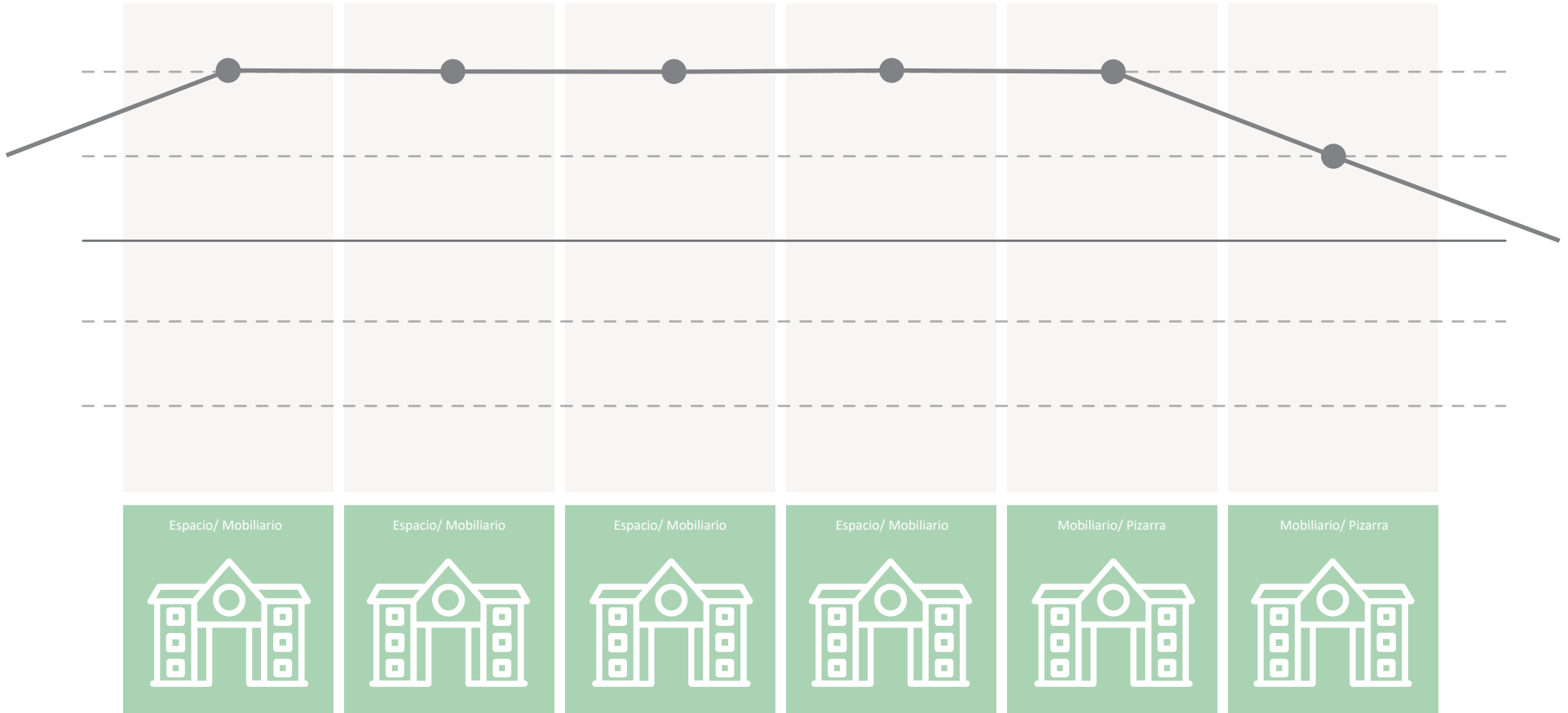
Al final se genera una conversación, donde nuestro usuario comenta algunos puntos e ideas para la presentadora, además de compartir su experiencia en el tema con el resto del grupo.

Entre ellos también se recomiendan material sobre el tema, el usuario así descubriendo unos documentales que no conocía y un libro que puede leer, el cual se encuentra en la biblioteca.

Está asombrado que ella haya tenido permiso para realizar la actividad, siendo que es una externa. Ella le comenta que es miembro, lo que significa que tiene derecho a pedir un espacio para actividades.

Sorprendido, el usuario decide acercarse a la entrada de la biblioteca, donde hay un mural con algunas actividades publicadas que se estarán realizando ese mes.

El usuario sabe que puede revisarlas en las redes sociales, pero con su celular le toma una foto a una actividad que le llamó la atención para después ver los detalles.



Después de su experiencia está activamente buscando más, ya sea para sí mismo o para compartirla con personas de su círculo.



## Etapa destacada

Es importante poder dar un espacio para poder hablar, hay muchos quienes quieren aprovechar la biblioteca pero no pueden porque no es permitido el poder hablar dentro de ella, por eso se propone que se limite un espacio en donde se pueda hablar, siguiendo reglas sobre el volumen y el tiempo de la actividad.

Post - Servicio

Convertirse en miembro

Uso en casa

El usuario revisa constantemente el instagram de la biblioteca, buscando encontrar algo nuevo y de su interés.

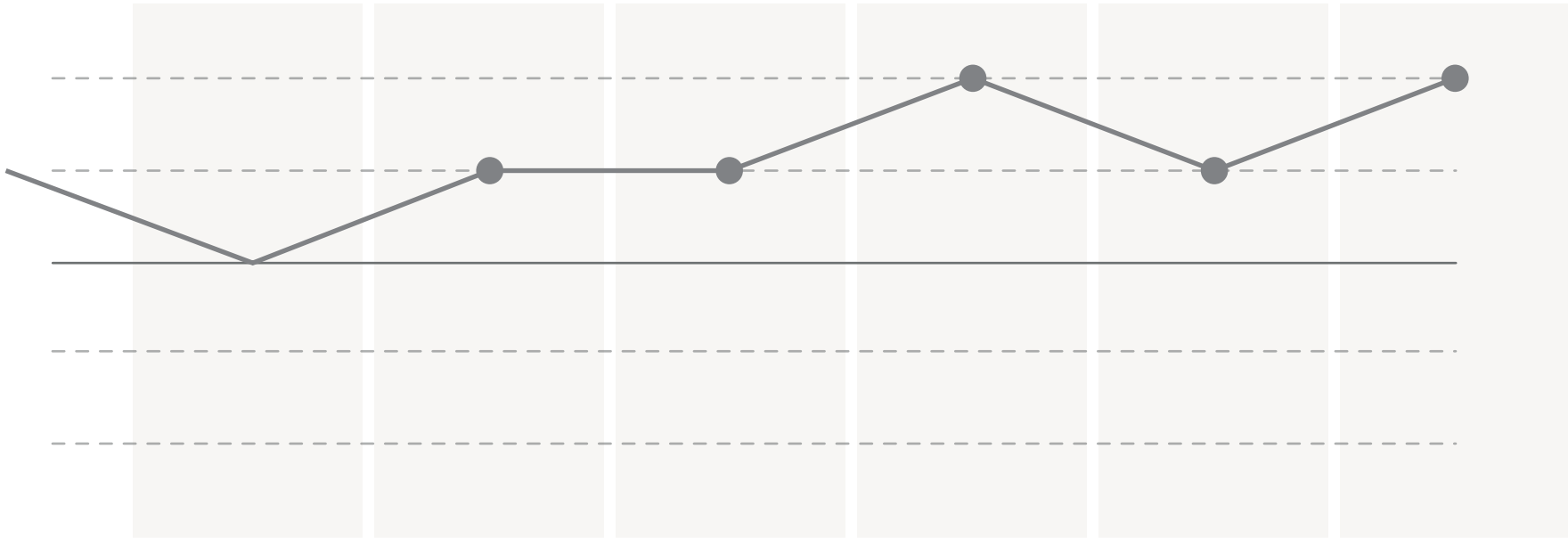
En lugar de otra actividad, se encuentra que la biblioteca estará trayendo libros nuevos ese mes, entre ellos uno que le llama la atención al usuario.

Es sobre la temática que le gusta, así que le manda un mensaje al instagram de la tienda para preguntar si hay alguna manera que le notifique cuando llegue este libro nuevo, ya que teme que se le olvide.

Le contestan, mandando un link a la página web donde podrá poner su email para que le llegue una notificación de cuáles libros han llegado. Además el día que lleguen volverán a hacer una publicación.

El usuario da las gracias y sigue el link, sin la intención de compartir su mail ya que está seguro que el post en las redes sociales será suficiente, pero para ver qué otros servicios están disponibles en la página.

Es aquí donde se pone a "vitrinear" libros, para buscarlos en la biblioteca y también porque se da cuenta que los puede leer online, haciendo entonces que los hojee para ver si agarra bien su interés.



Se mantendrá actualizado gracias a las redes sociales, siendo un medio que utiliza constantemente, así también ayudando al entregarle la información "en la mano".

# MAPA: EL ALÉRGICO A LA LECTURA

Este mapa demuestra cómo algunos incentivos pueden ganarse al usuario, especialmente cuando este usuario no tiene intenciones de interactuar con el servicio, mucho menos por largos periodos de tiempo. Utilizando canales como la web, el usuario puede realizar lo que necesita, utilizando la biblioteca física como un complemento del servicio.

Este usuario es incentivado por un agente externo, su lugar académico, para buscar libros que pueda utilizar como referente para su proyecto. El usuario intenta primero utilizar la página web de la biblioteca, aprovechando que los libros que necesita están digitalizados y puede descargarlos directamente a su computador, pero se da cuenta que esta manera de estudio no es la mejor, ya que se distrae fácilmente estando en casa y especialmente estando en su computador. Por esto decide ir a la biblioteca, donde tiene más suerte estudiando, teniendo materiales dispuestos ahí mismo para poder realizar su estudio sin problemas. Luego se da cuenta que puede apoyarse en la página web de la biblioteca, ya que esta también tiene foros donde las personas discuten y hablan sobre los libros que están leyendo, ahí él decide preguntar sobre el libro que está estudiando, ya que le está costando entender toda la materia. Es así cómo se genera un diálogo online entre usuarios, haciendo que este pueda entender y estudiar mejor gracias a ello.

**Ver anexo 4 para el mapa en una sola pieza.**



# ARQUETIPO: EL ALÉRGICO A LA LECTURA

Pre - Servicio

Interés

Usa página web

¿Qué hace?

Usuario necesita información para un proyecto, ya es segunda vez que reprobaba porque sus fuentes de información no fueron aceptadas por sus profesores. En internet busca otra fuente de información.

A recomendación de sus profesores, decide utilizar una biblioteca que tiene cerca. Recordando el nombre, ve si tiene página web para evitar el viaje.

Al entrar a la página web ve que está dividida en dos partes, una en la parte más vital y de estudio individual y otra inclinada a la biblioteca física.

En el área virtual está el buscador de libros, el cual él quiere usar pero no recuerda cómo hacerlo, alguna vez supo usar las palabras claves y cómo eliminar otras de su búsqueda. Por eso revisa los tutoriales.

Revisa el tutorial sobre búsquedas, agradeciendo que tiene tanto instrucciones escritas como en video, mostrando exactamente dónde debe clickear para ciertas funciones del buscador.

Con esto puede buscar de manera más eficiente, pero se siente inseguro aún, por lo que decide utilizar la función de chatear con alguien para que lo ayude y así asegurarse que lo está haciendo bien.

¿Qué siente?



Punto de contacto

Sin punto de contacto

Página web



Página Web



Página Web



Página Web



Página Web



Necesita ser adoctrinado, guiado por otros, por lo que este usuario no buscará la biblioteca por voluntad propia. Por esto se reitera la necesidad de hacer su búsqueda fácil, ya que es propenso a perder el interés.





## Etapa destacada

Esta división es para algo tan simple como para encontrar con mayor facilidad el material que habla sobre las actividades, reglamentos, etc. Sea fácil de encontrar y diferenciar del material que es exclusivamente digital.

Servicio y Experiencia

Salida

Busca el libro

Logra encontrar libros y tienen formato digital, sin embargo este formato no es el mejor para este usuario, adelantar y retroceder entre capítulos no es tan fácil y el computador es un distractor para él.

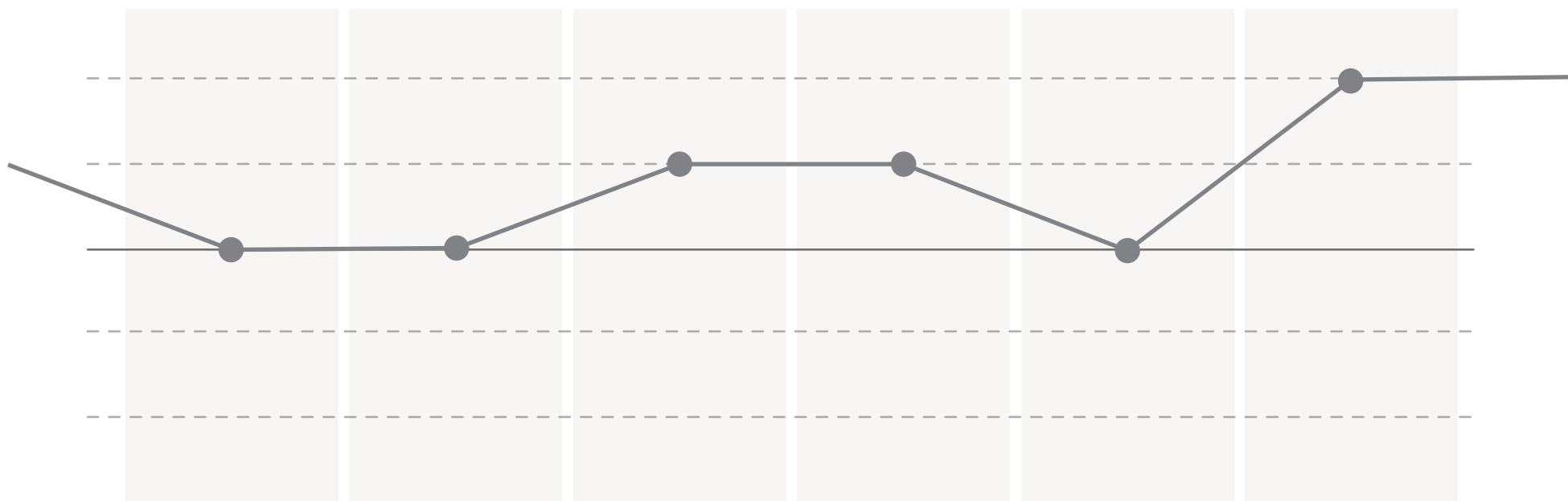
Es por esto que decide buscar la dirección de la biblioteca e ir, ya que está seguro que el libro físico le ayudará para estudiar cómoda y eficazmente.

Este usuario no es miembro, así que debe dar sus datos antes de entrar a la biblioteca. Una vez adentro, se dirige inmediatamente hacia el mesón para pedir ayuda con la búsqueda.

Tras decirle el nombre del libro, la bibliotecaria lo busca en el sistema para así darle el código e indicarle el área en donde se encuentra.

El área es fácil de ver, ya que está claramente indicada la temática de esa área, sin embargo tiene problemas leyendo el código para encontrar el libro.

La bibliotecaria se da cuenta que el usuario necesita ayuda, así que se le acerca para ayudarlo.



Página web



Sin punto de contacto

Entrada/ Mobiliario



Mobiliario



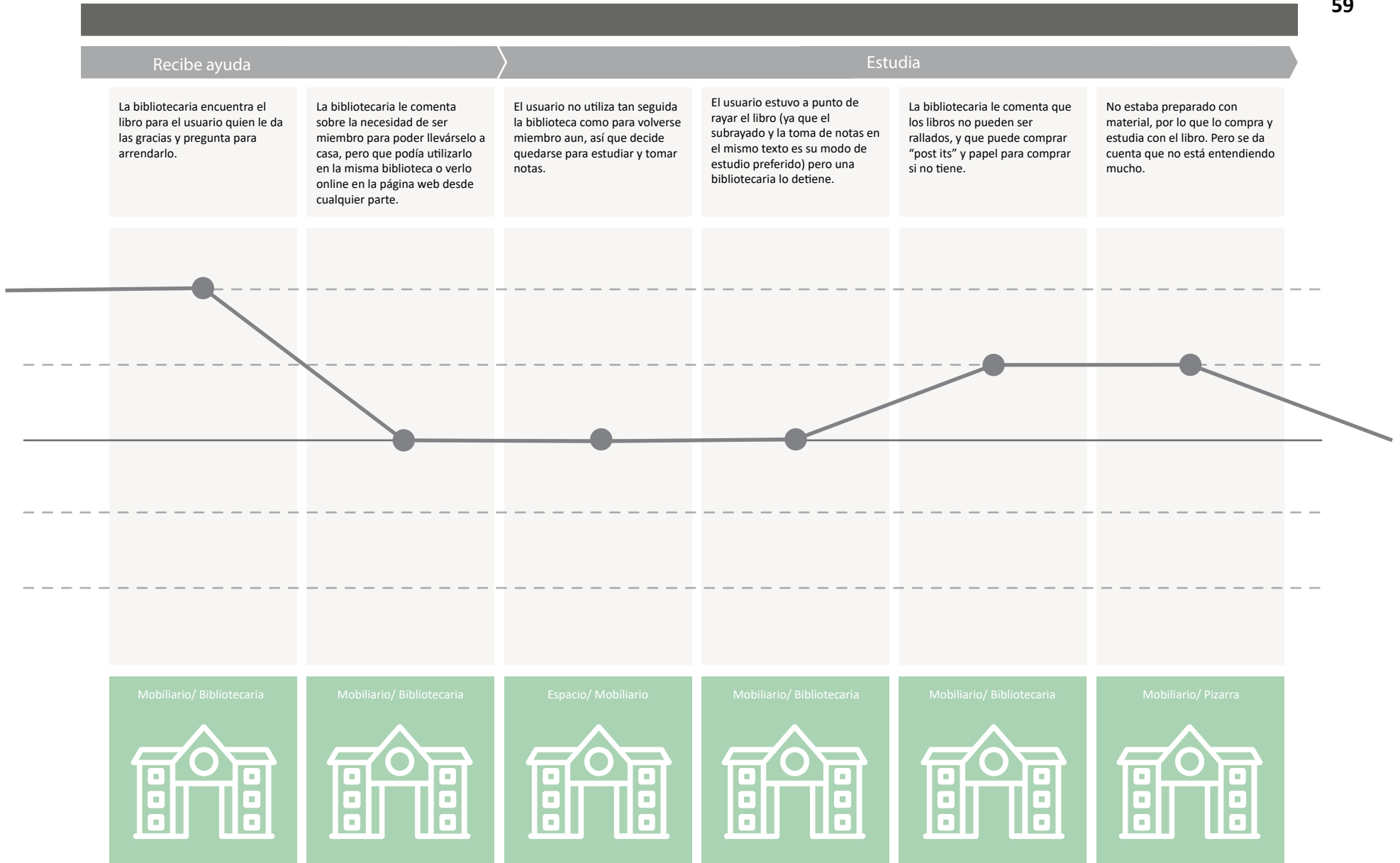
Mobiliario



Mobiliario/ Bibliotecaria



También necesita ayuda, es alguien que puede aprender a utilizar las bibliotecas y a buscar los libros correctos, pero necesita partir con alguien enseñándole, dándole también espacio para que aprenda.



No es alguien preparado, dentro de todos los usuarios es quien necesita más ayuda y facilidades.

## Reviza la página web

## Se va a casa

## Estudia en casa

Recuerda entonces que cada libro tiene disponible un código QR, el cual lo llevará a la página web de la biblioteca y le permite dejar un comentario en el libro o comentar sobre él en el foro de la biblioteca.

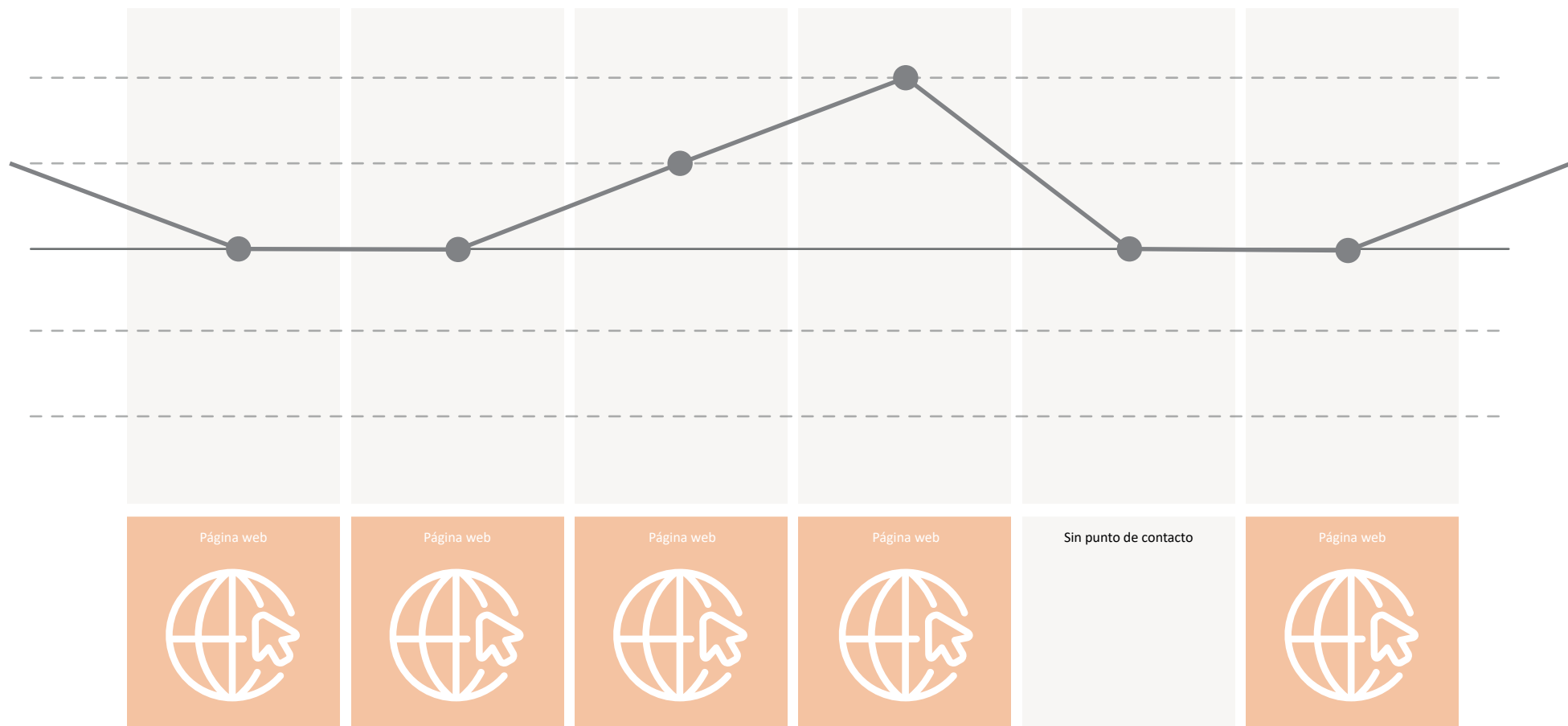
Intrigado y algo distraído, decide escanear el código QR y ver que hay escrito sobre el libro que está estudiando.

Es ahí donde se da cuenta que hay reviews, los cuales no le ayudaran tanto como lo dicho en el foro, el cual tiene algunas publicaciones.

Él mismo publica en el foro preguntando por el libro y los capítulos que está leyendo, pidiendo ayuda a quien haya entendido mejor que se lo explique.

Nadie le contesta de inmediato, así que tras intentar leer más, decide dejar el libro e irse a casa.

Usa las notas que tomo para seguir estudiando, releendo sus apuntes y repasando la materia.



Es propenso a ver guías, resúmenes, “torpedos”, por esto hace sentido que pueda preguntar en la plataforma de la misma biblioteca, ya que la biblioteca es un lugar de aprendizaje.

## Reviza el foro

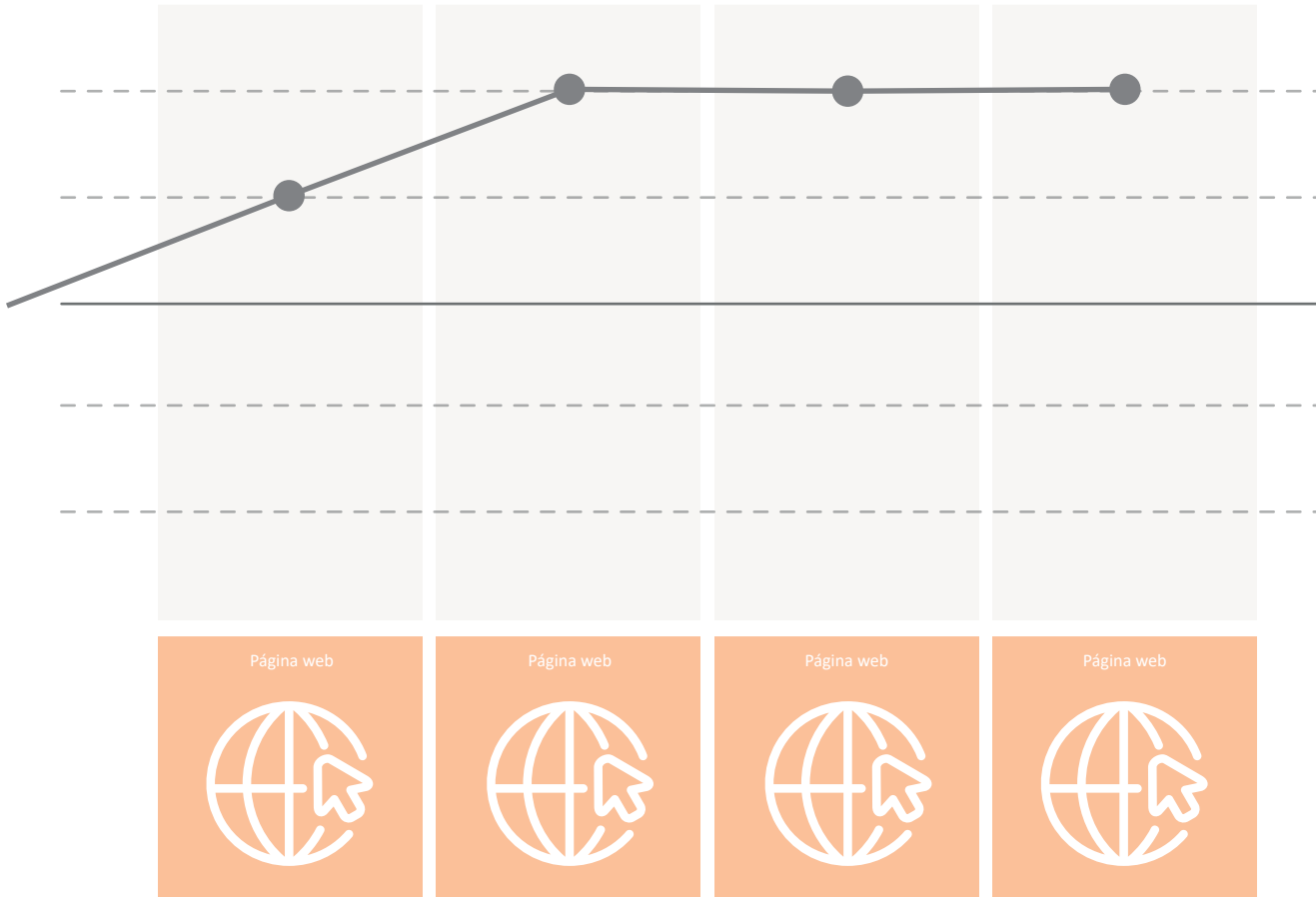
## Guarda el sitio web

Va revisando el foro, esperando que le contesten. Para su sorpresa, recibe algunos comentarios sobre su pregunta.

Genera un diálogo virtual con quienes le contestan, lo cual le ayuda a entender mejor la materia que está estudiando y específicamente los extractos que escogió para leer.

Le comentan que necesita leer otros capítulos que son introductorios, así que el usuario revisa dichos capítulos en la versión digital del libro que está disponible en la página web de la misma biblioteca.

Con esta información sabe que le irá mejor en su proyecto, guardando la página web de la biblioteca y procurando usarla en el futuro para otros proyectos.



Así también genera una manera de aprender interactiva, generando interacciones y un sentimiento de comunidad dentro de la misma biblioteca y sus canales.



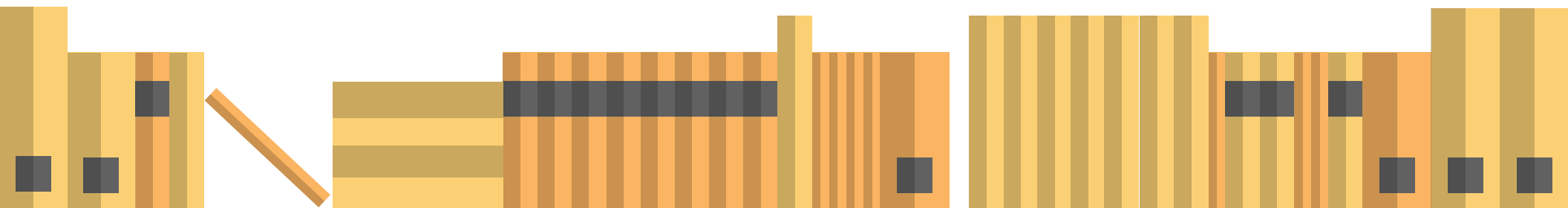
## Etapa destacada

El uso de foros de internet es más que popular hoy en día, habiendo varios de distintos temas, existiendo foros especialmente sobre libros, autores, géneros literarios, etc. Por esto, se cree que la inclusión de esto en la página web de la biblioteca es buena idea, volviéndose así un lugar donde el usuario puede encontrar todo lo que necesita en cuanto a estudios, lectura y aprendizaje.

## Validación de mapas

Con el objetivo de obtener feedback y conocer los puntos más débiles de los mapas realizados, se realizaron algunas sesiones de validación con bibliotecarias, lo cual ayudaría a la continuación de la formulación de este nuevo servicio para el futuro.

Las reuniones fueron uno a uno, es decir, se realizaban con una bibliotecaria a la vez, para así evitar que entre varias bibliotecarias se forme una opinión grupal, así asegurando las opiniones individuales y a partir de estas generar un estudio. Además, fue posible que parte de estas reuniones fuera de manera presencial, mientras que la otra parte fue online, en donde ambas duraron entre 30 a 40 minutos, habiendo un orden de presentación en cuanto a los contenidos del mapa: **Introducción de usuario y contexto - relato del preservicio - relato del servicio - relato del post servicio - comentarios**. De esta manera los comentarios podían ser realizados al final de la presentación, evitando que se genere alguna confusión en medio del relato.



## Resultados

**El enterrado en libros** recibió comentarios en relación a la interacción que este tipo de usuario tendría. Se coincide que este tipo de usuario existe y que parte de estos usuarios serían parte de la comunidad realizando reseñas y visitando la biblioteca, pero hubieron temores en cuanto a aquellos que prefieran solamente utilizar la página web, ya que al tener disponible la descarga de los libros, quizás no haya motivación para todos los usuarios de ir físicamente a la biblioteca o de participar con el resto de las actividades. Dentro de lo sugerido, en lugar de descargar el libro entero, los usuarios que no son miembros de la biblioteca solo pueden ver parte de los textos.

*“La página necesita tener algo que los haga querer ir, o si no la persona se queda lejos de la biblioteca.”*

*(Comentario de AG en la sesión de validación)*

Además, se comentó que sería importante tener a personas encargadas de revisar las reseñas, únicamente porque cualquier medio en donde se puedan dejar comentarios puede prestarse ya sea a groserías o información no deseada, ya sea alguien dejando sus datos en una reseña o simplemente dejando reseñas inútiles. Alguien que monitoree y controle que tipos de comentarios son publicados sería una buena idea.

Hay que destacar que fue muy bien recibida la idea de que las bibliotecas deberían tener redes sociales, ya que es considerado una de las muchas maneras en las cuales se genera comunicación con el usuario.

**El estudioso dedicado**, recibió comentarios como especificar bien que lo propuesto es para aquellas bibliotecas que no cuenten con ciertos aspectos, como las salas de estudio mencionadas en el mapa, no todas las bibliotecas tienen salas de estudio por lo que esto podría ser una buena manera para modernizar y ayudar a bibliotecas a saber que tipo de cosas podrían aplicar.

Por otro lado, se comentó que es necesario tener cuidado con la idea de darle una llave a los usuarios para cuidar dejar sus cosas y puedan salir un minuto. Fue considerada una necesidad, pero que si se quiere salir de la biblioteca las llaves deben quedar en mano de una bibliotecaria, para así evitar que alguien salga de esta y no vuelva. Quizás es buena idea poner multas y tiempos límite, quizás esto sería más fácil de controlar si también se aplica una aplicación de la biblioteca.

Algo valorado por los entrevistados fue el punto de recalcar la necesidad de tener espacio tanto grupal como individual dentro del recinto, ya que ambos escenarios son muy comunes y requieren espacios diferentes.

*“El espacio individual y grupal es fundamental, especialmente en tiempos de pandemia.”*

*(Comentario de RV en la sesión de validación)*

Por último algo que se comento fue como el usuario no utiliza demasiado las redes sociales o la página web, por lo es posible que no conozca el reglamento de conducta



dentro de la biblioteca, siendo entonces una necesidad que físicamente exista en la misma biblioteca un lugar para leer las reglas, estando idealmente antes de entrar o en la entrada de la biblioteca.

**El entusiasta desenfocado** tuvo comentarios relacionados al tema de las redes sociales, en donde se estaba de acuerdo que las redes sociales son una necesidad hoy en día, especialmente para acercarse a una gran variedad de usuarios y así hacer más accesible la biblioteca. Incluso, hubo charlas sobre como funcionaria, si las bibliotecarias estarían a cargo de la red social y responder preguntas, o si contratan a alguien para hacerlo.

Sin embargo, el problema más grande que detectaron fue el de realizar actividades en la biblioteca. Les gusta la idea, pero ven que es muy dependiente del espacio y el mobiliario. Si las personas ya tienden a romper las reglas de la biblioteca, entonces las actividades realizadas probablemente se saldrán del reglamento, especialmente si consideramos que se puede hablar, la gente tiende a subir el tono de voz y por lo tanto, esa regla tan básica sería difícil de mantener. Se propuso que hubieran días y horarios específicos para dichas actividades, cosa que sea un día donde se permita el ruido en la biblioteca, por ejemplo, los viernes a partir de las 15:00 hrs es posible hacer actividades y hablar, evitando así el tener que hacer callar a la gente de manera muy seguida.

*“Sería ideal poder hacer esto, pero la gente no se porta muy bien, las reglas no son suficientes.”*

*(Comentario de RC en sesión de validación)*

**El alérgico a la lectura** fue un usuario reconocido por la bibliotecarias, por lo que podían hablar de este mapa casi como si fuera un caso personal. El punto que tuvo más favor fue la implementación de un canal informal para el aprendizaje, la idea de tener foros sobre los libros de la biblioteca donde otras personas podrían comentar y ayudar a los usuarios con el material fue algo que las bibliotecarias aprobaron, comparándolo con otras paginas como “Wikipedia” o hasta “El rincón del vago”, pero estando afiliado a la biblioteca, lo cual podría entonces significar que sería más confiable en cuanto a su información.

Sin embargo esto mismo genero una duda, quizás sera necesario si esto se aplica a bibliotecas universitarias o de instituto, se podría generar participación por parte de profesores u otros profesionales académicos, así para asegurar la calidad y veracidad de la información siendo intercambiada dentro del foro.

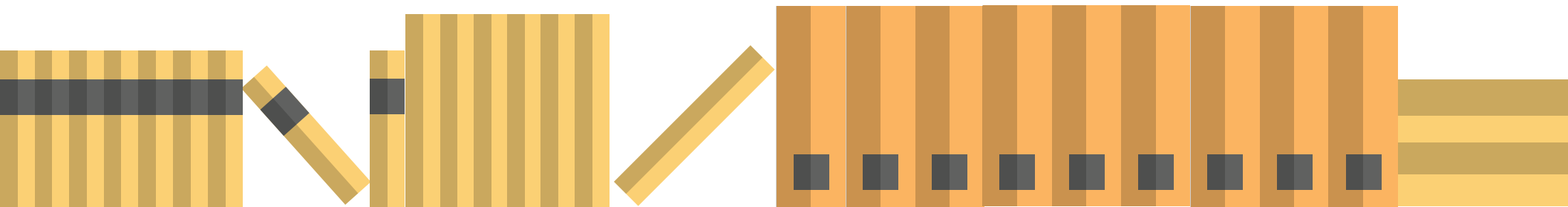
*“El alumno entiende con ejemplos, quizás la plataforma podría tener a profesores con ideas y ejemplos, no te hacen el trabajo pero te explican.”*

*(Comentario de AV en sesión de validación)*

## Conclusión

Si hubiera existido la opción, la realización de estos mapas se hubiera visto infinitamente beneficiada si se hubieran realizado con la ayuda de las mismas bibliotecarias, donde hubieran podido ayudar en cada etapa de su realización, incluyendo la descripción de usuarios. Sin embargo esta sesión de validación ayudó a rectificar que muchos de los estudios realizados estaban en congruencia con las experiencias de aquellos que trabajan ahí.

Aunque existen algunos problemas con las propuestas dadas, es posible realizar modificaciones a estas mismas ideas para que así puedan ser aplicadas a las bibliotecas, en donde queda claro que, no todas las bibliotecas deben seguir estas ideas, pero sí se verían beneficiadas si intentaras aplicar por lo menos algunas de ellas para modernizar y así atraer a usuarios cuyas necesidades no son del todo satisfechas con el servicio actual.



# IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Para la **implementación de la propuesta**, se utilizó el “Business model canvas” el cual ayudó a definir algunos aspectos importantes en cuanto a cómo se podría implementar esta propuesta y quienes podrían ser agentes clave en este desarrollo.

Los **socios clave** se definieron según quienes estarían interesados en financiar este proyecto, teniendo en mente agentes como las municipalidades, institutos, otras bibliotecas, etc. Pero también, considerando que se propone necesitar espacios específicos requiriendo mobiliario específico, también diseñadores de esta índole podrían ser un buen socio clave.

Por otro lado, las **actividades clave** están directamente asociadas a las actividades que los usuarios se ven realizando a través de los mapas de viaje. De la misma manera, los **recursos clave** están asociados a los puntos de contacto, los **canales** y cómo mantenerlos en buen estado, no solo se necesita tener un sitio web, sino también se necesita a alguien encargado del funcionamiento de este.

El **segmento de mercado**, los cuatro usuarios ya definidos en detalle anteriormente, es claro que la relación con ellos es una relación más bien cercana, buscando siempre poder interactuar con los usuarios de una manera u otra para asegurar su satisfacción en este servicio.

En esta misma línea, como el “BM Canvas” muestra, es importante siempre tener en cuenta **la propuesta de valor**, la cual, se reitera es un servicio de biblioteca omni-

canal que se adapte a las necesidades de la variedad de usuarios que acuden a ella, y es considerando todo esto que podemos ver que esta propuesta de valor puede acudir a los usuarios destacados, necesitando un **flujo de ingresos** centralizados, en donde la **estructura de costos** está en la mantención del espacio tanto físico como virtual que la propuesta propone.

## Business Model Canvas



**CONCLUSIÓN**

El estado actual de las bibliotecas deja espacio para mejorar, el servicio es percibido como algo desactualizado y poco flexible en la época moderna de hoy, donde muchos tienden a acudir a internet para buscar información y material de lectura ya sea por gusto propio o con fines académicos, pero es posible que la biblioteca sea considerada como el espacio principal para encontrar información, material de lectura y aprender si se le generan algunos cambios a su estructura, generando así un espacio diverso para quienes necesiten acudir a ellas. Además, cabe destacar que las bibliotecas reciben un público muy amplio, esta flexibilidad es importante si se quiere mantener a todos los usuarios satisfechos, ya que al tener necesidades tan distintas y a veces hasta contradictorias, se requiere poder adaptarse a ellas para así poder facilitar el espacio y su servicio a cualquiera que quiera acudir a él.

Es con estas propuestas que se busca demostrar el potencial que tienen las bibliotecas, éstas pueden cambiar para mejor si se modernizan y se atreven a realizar cosas diferentes conjunto a sus actividades tradicionales. Es importante que la biblioteca tenga silencio, pero también hoy en día las personas necesitan un lugar para estudiar, estar y enseñar sin miedo a interrumpir al resto. La gente necesita poder comunicarse con las bibliotecas y saber sobre ellas de manera más activa, las bibliotecas necesitan estar en canales que los usuarios conozcan, que ya estén usando, para así ellos sentirse más cercanos a ella.

Es por esto que los mapas de viaje fueron las propuestas expuestas, un mapa de viaje puede ejemplificar y servir

como una guía para saber de dónde partir en cuanto a la modernización de estos espacios, no todas las bibliotecas son iguales, no todas podrán o necesitan estas iniciativas, pero pueden ver que opciones hay y escoger cuales ir abordando para así ir mejorando su servicio.

Por último, es importante destacar que este proyecto aún le puede faltar trabajo, como fue visto en la validación, hay bastantes puntos a mejorar, los cuales requieren de más estudio en profundidad de estas mismas bibliotecas, pero en un nivel interno, se necesita estudiar a más detalle cómo funciona una biblioteca, para así también poder generar una propuesta que incluya la visión interna de la biblioteca y sus trabajadores, dando así no sólo una descripción del usuario que acude a ella, sino que también al usuario que trabaja en ella.

Esta propuesta es un trabajo que puede seguir siendo desarrollado, pero con la propuesta expuesta, se espera poder acercarse y ayudar a remediar estos problemas y así modernizar y hasta revivir un espacio que al día de hoy se ha ido perdiendo.

# BIBLIOGRAFÍA



ASALE, R., n.d. Biblioteca | Diccionario De La Lengua Española. [online] «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. Disponible en: <<https://dle.rae.es/biblioteca>> [Recuperado el 26 Junio 2020].

Audible.co.uk. n.d. Audible UK | Free Audiobook With 30-Day Trial | Audible.Co.Uk. [online] Disponible en: <[https://www.audible.com/ep/espanol-2?source\\_code=UHS-GB339111519002I&device=d&gclid=EAlaIqobChMI18rjpZTc6AIVDA6RCh0RmgzcEAAYASAAEgIFIPD\\_BwE&gclidsrc=aw.ds](https://www.audible.com/ep/espanol-2?source_code=UHS-GB339111519002I&device=d&gclid=EAlaIqobChMI18rjpZTc6AIVDA6RCh0RmgzcEAAYASAAEgIFIPD_BwE&gclidsrc=aw.ds)> [Recuperado el 9 Abril 2020].

Bibliobús. (2020). Recuperado el 9 Abril 2020, de <http://www.bibliotecasantiago.cl/bibliobus>

BP Digital. (2019). Recuperado el 9 Abril 2020, de <https://www.bpdigital.cl/>

Casey, M. and Savastinuk, L., 2006. Library 2.0 Service For The Next-Generation Library. [ebook] Library Journal. Disponible en: <<https://www.libraryjournal.com/>> [Recuperado el 24 Junio 2020].

Consejo de Rectores de Universidades Chilenas Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación. 2nd ed. [ebook] Valparaíso: Universidad Católica de Valparaíso, pp.29-41. Disponible at: <<http://cabid.cl/>> [Recuperado el 10 de Julio 2021].

Glines, A., Johnson, M., Grey, C., Ward, T., & Joseph, J. (2020). Kindle Book Sharing. Recuperado el 8 Abril 2020, de <https://www.goodreads.com/group/show/115642-kindle-book-sharing>

Google Arts & Culture. (2020). Recuperado el 6 Abril 2020, de <https://artsandculture.google.com/>  
Harris, M., 2000. History Of Libraries In The Western World. 4th ed. Lanham, Md.: Scarecrow.

Inicio - Bibliotecas UC. (2020). Recuperado el 9 Abril 2020, de <http://bibliotecas.uc.cl/>

La Tercera, 2009. Más de 480 mil personas son analfabetas en Chile. [online] Disponible en: <<https://www.latercera.com/noticia/mas-de-480-mil-personas-son-analfabetas-en-chile/#:~:text=En%20Chile%20las%20personas%20que,Chile%20registraba%20un%2011%2C7%25>> [Recuperado el 26 Junio 2020].

Llorente, A., 2018. 4 Cifras Sobre La Alfabetización En América Latina Que Quizá Te Sorprendan. [online] BBC News Mundo. Disponible en: <<https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-45453102>> [Recuperado el 17 Junio 2020].

Mose, P., 2018. Libraries And User Culture: Literacy And Development Implications. [ebook] Grahamstown, South Africa: Department of Languages and Literatures, Rhodes University,. Disponible en: <<https://search-proquest-com.pucdechile.idm.oclc.org/abiglobal/docview/2124786330/fulltextPDF/5954F9AAA48E4EC7PQ/13?accountid=16788>> [Recuperado el 24 Junio 2020].

Muñoz, D., 2018. ¿Por qué los chilenos tienen nota roja en comprensión lectora?. La Tercera, [online] Disponible en: <<https://www.latercera.com/nacional/noticia/los-chilenos-tienen-nota-roja-comprension-lectora/319478/>> [Recuperado el 26 Junio 2020].

Murray, S., 2009. Library, The. New York: Skyhorse Publishing, Inc. Santiagocultura.cl. n.d. Políticas, Santiago Cultura. [online] Disponible en: <<http://www.santiagocultura.cl/politicas/>> [Recuperado el 24 Junio 2020].

Sills, J., 2013. Libraries' Social Role in the Information Age. SCIENCE, [online] (VOL 339), pp.1382, 1383. Disponible en: <<https://www.sciencemag.org/>> [Recuperado el 25 Junio 2020].

The Old Library - The Library of Trinity College Dublin - Trinity College Dublin. (2018). Recuperado el 9 Abril 2020, de <https://www.tcd.ie/library/old-library/>

24symbols - Access a world of books. Recuperado el 7 Abril 2020, de <https://www.24symbols.com/>

Visitworldheritage.com. n.d. Archaeological Area And The Patriarchal Basilica Of Aquileia, Italy | World Heritage Journeys Of Europe. [online] Disponible en: <<https://visitworldheritage.com/en/eu/archaeological-area-and-the-patriarchal-basilica-of-aquileia-italy/f903e5e3-90b8-43e1-8202-b09815a9da9a>> [Recuperado el 31 Marzo 2020].

Works, O. Home | Archive of Our Own. Recuperado el 9 Abril 2020, Disponible en: <https://archiveofourown.org/> Wuth, P. and Negrete, S., 2020. Metodología Diseño Para Innovar. Santiago.

**ANEXOS**

## Anexo 1

### Mapa usuario “El enterrado en libros”

<https://drive.google.com/file/d/1W9GpWvz0d8fPSBkP9-TyZz9XtOOeFjL-H/view>



## Anexo 2

Mapa usuario “El estudioso dedicado”

[https://drive.google.com/file/d/1e6dUrLp7r65w-dxD34990vu\\_RW2GYTJx/view](https://drive.google.com/file/d/1e6dUrLp7r65w-dxD34990vu_RW2GYTJx/view)



## Anexo 3

Mapa usuario “El entusiasta desenfocado”

<https://drive.google.com/file/d/1pAky6gY8zJJXaK8rd-He5VA1aVftu-B2h/view>



## Anexo 4

Mapa usuario “El alérgico a la lectura”

[https://drive.google.com/file/d/1hdCnLmykwS6BOU\\_Zr-XMlhywBJeZW1CO-/view](https://drive.google.com/file/d/1hdCnLmykwS6BOU_Zr-XMlhywBJeZW1CO-/view)

