

La biblioteca como espacio de aprendizaje

una relectura del sistema de biblioteca PUCV

Javiera Missana Dávila

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso
Escuela de Arquitectura y Diseño e[ad]

Profesores guía: Sra. Katherine Exss Cid, Sr. Herbert Spencer González, Sr. Alfred Thiers Juzan

2020

Diseño Gráfico

En memoria de José Manuel Dávila

La biblioteca como espacio de aprendizaje

una relectura del sistema de biblioteca PUCV

Contenido

I. Prólogo	10
II. Introducción	18
III. Fundamento	22
Antecedentes: diseño universal y wayfinding	24
Contexto	28
Problemática	29
Hipótesis	30
IV. Presentación	34
Metodología	36
Relevancia del diseño	37
Objetivo general	38
Objetivos específicos	39
V. Desarrollo: primer semestre	40
Carta Gantt: primer semestre	42
Recopilación e investigación del servicio	44
Método AT-ONE	44
Actores	45
Puntos de contacto	46
Objetos	52
Gigamap	56

Benchmark	58
Benchmark cuantitativo	60
Benchmark cualitativo	67
Entrevistas	86
Arquetipos	98
Journeymaps	104
Modelo actual del servicio	114
Modelo del servicio propuesto	118
Línea gráfica	124
Análisis imagen de marca	126
Levantamiento imagen de marca	136
VI. Proyecciones	144
Carta Gantt: segundo semestre	146
Continuación del proyecto	148
VII. Conclusiones: primer semestre	150
VIII. Desarrollo: segundo semestre	154
Línea gráfica: afinamiento de propuestas	156
Diseño de propuestas para diversos canales y puntos de contacto	168
Diseño atómico	169

Principios directrices del diseño	172
Canal: Boletín informativo	173
Canal: Sitio web	176
Arquitectura de información actual	178
Arquitectura de información propuesta	180
Propuestas de rediseño	182
IX. Proyecciones	244
Continuación del proyecto	246
X. Conclusiones finales	248
XI. Referencias y bibliografía	252

I. Prólogo

Los cambios en los procesos de enseñanza y aprendizaje que se viven en la Universidad en las últimas décadas son evidentes. Los procesos de enseñanza cada vez recaen menos en el modelo de la clase lectiva unilateral desde los profesores hacia los estudiantes, y se vuelve con más energía hacia los modelos de aula invertida y de aprendizaje colaborativo y autónomo. Esto en nuestra Escuela es una práctica común, donde priman los proyectos grupales, las clases en formato taller y la participación horizontal y autónoma por parte de los estudiantes. Sin embargo, los espacios para el aprendizaje no se han actualizado de acuerdo a estos nuevos requerimientos ni con la misma velocidad.

Esta es la problemática que recoge el proyecto de Biblioteca PUCV, el cual mediante una invitación a una colaboración académica, abre las puertas para que el sistema de bibliotecas puede ser repensado a partir de la experiencia de uso que tiene actualmente su servicio. Concretamente invita a diseñar un espacio físico piloto que propicie el estudio de acuerdo a los principios y pilares del modelo educativo PUCV (Modelo Educativo PUCV, 2020). Las bibliotecas universitarias suelen fragmentar el diseño de sus puntos de contacto, tales como su sitio web, o su sistema de buscador, o los espacios físicos, creando en muchas ocasiones experiencias inconsistentes y generando confusión y ansiedad en su público objetivo de usuarios, el cual se basa en un alto número de usuarios nuevos debido a las generaciones de estudiantes que ingresan año a año. Pero pensar en servicios significa por un lado comprender y abordar la complejidad sistémica de la institución, y por otro, tomar en cuenta la sensibilidad humana de la experiencia de uso del servicio.

Javiera, a lo largo del año, abre el campo en el cual somos invitados a participar, para proponer una transformación cultural dentro de la institución y específicamente en el sistema de bibliotecas. Mediante un proceso de investigación y levantamiento de información exhaustivo, inicia una propuesta de diseño que aborda el servicio de Biblioteca PUCV desde una visión holística, como un todo, no como 14 bibliotecas independientes, donde los espacios digitales conviven en armonía y como complemento con los espacios físicos, y donde la voz del servicio acompaña y apoya la experiencia de quienes usarán los distintos apoyos de las bibliotecas.

En este contexto, el campo de trabajo se abre para incluir propuestas de mobiliario, señalética, sitio web entre otros puntos de contacto, que requieren de miradas y opiniones diversas. El equipo de trabajo crece y se complejiza para cumplir con esta visión.

Lo que se inicia como un proyecto piloto centrado en el diseño de mobiliario, concluye y cierra un primer ciclo con el trabajo realizado por Javiera y sus compañeros de estudio, donde se establece una nueva identidad visual y se rediseña la experiencia digital con la Biblioteca PUCV. La continuidad de este proyecto nos lleva a proyectar el espacio piloto que se implementará en las próximas semanas en la Biblioteca de Sausalito, como un laboratorio vivo donde podremos seguir investigando y explorando con los usos de los espacios, de la información y del servicio.

Katherine Exss Cid

Hace algún tiempo recibí la invitación a colaborar en el proyecto mencionado por la profesora Katherine Exss. Colaborar no es un asunto sencillo, pues a mi parecer, es algo que no solo depende de tu *expertise*; es necesario algo más para que el proyecto logre un buen rumbo. Es en ese "algo más" donde Javiera transita cuidadosamente y es capaz de recibir lo esencial de una nueva idea o concepto: lo toma, reflexiona sobre él y afina para integrar. De un modo similar a ese algo más del colaborar, el integrar tampoco se cumple con el mero hecho de agregar; podríamos decir entonces que colaborar e integrar tienen intrínseca una relación de dos o más partes.

Javiera es capaz de construir ese algo del que hablamos, construye relaciones conceptuales, formales y personales. Al poco andar de su investigación, nos vemos entonces envueltos por el total, ubicados en un lugar muy preciso; en ese momento nos hace parte del equipo. Javiera profundiza y modifica cada hallazgo, y simultáneamente itera sobre el paso ganado, por tanto su investigación se vuelve un asunto dinámico, riguroso y amable.

Desde lo anterior, van entonces mis agradecimientos y felicitaciones.

Alfred Thiers Juzan

II. Introducción

Introducción

La presente edición presenta una relectura y una propuesta de rediseño del sistema de biblioteca de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, estudio multidisciplinar realizado en colaboración con la dirección de la biblioteca, compuesta por Angélica Casaletti y Sandra Navarrete, y con los diseñadores industriales Alfred Thiers y Marcelo Delgado.

El estudio se centra en el concepto de la hospitalidad como factor clave en el diseño de un sistema holístico, y de cómo esta hospitalidad toma forma en una biblioteca que ya no se vive como un mero archivo de libros, sino que se proyecta como un multiverso de espacios que le dan cabida a múltiples tipos de actividades relacionadas con el aprendizaje universitario, actividades que responden a la pluralidad que existe en el universo de actores del sistema.

Así, el ideal de esta relectura es el darle cabida en la biblioteca a la mayor diversidad posible de personas, y con esto entregar una serie de espacios en los que se sientan recibidos: proporcionar la base para encuentros y relaciones académicas fructíferas.

El proyecto se desarrolla a través de metodologías UX y al ritmo de la continua conversación multidisciplinar, y propone una nueva forma de construir el sistema de biblioteca desde su base teórica hasta sus bajadas más externas.

III. Fundamento

Fundamento

Antecedentes: diseño universal y wayfinding

El diseño es una actividad que constantemente crea lenguajes, que son al fin y al cabo información, ya sea a través de la tipografía, del color, de la forma, del material, etc.

Ahora bien, la disponibilidad de la información es lo que le atañe al diseño universal, disciplina que busca que la mayor cantidad de personas puedan acceder al objeto de diseño mediante una transformación del entorno (Follette, 1998). Así, este tipo de diseño tiene como horizonte los llamados espacios universales.

El wayfinding es esencial en cualquier espacio, y mucho más en los espacios universales, puesto que cualquier persona debiera ser capaz de navegar estos ambientes con soltura y un grado de autonomía satisfactorio.

El diseño del wayfinding u orientación en el espacio debe estar íntimamente ligado al ejercicio del diseño universal por este mismo motivo, ya que gran parte de la experiencia de vivir un sistema viene de viajar a través de él.

Modelo del diseño universal

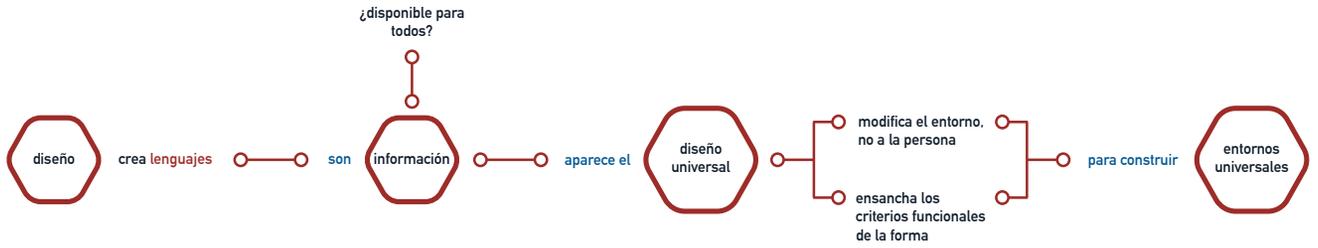


Figura 1

Modelo del diseño universal
fuente: elaboración propia

Modelo relación hospitalidad-experiencia

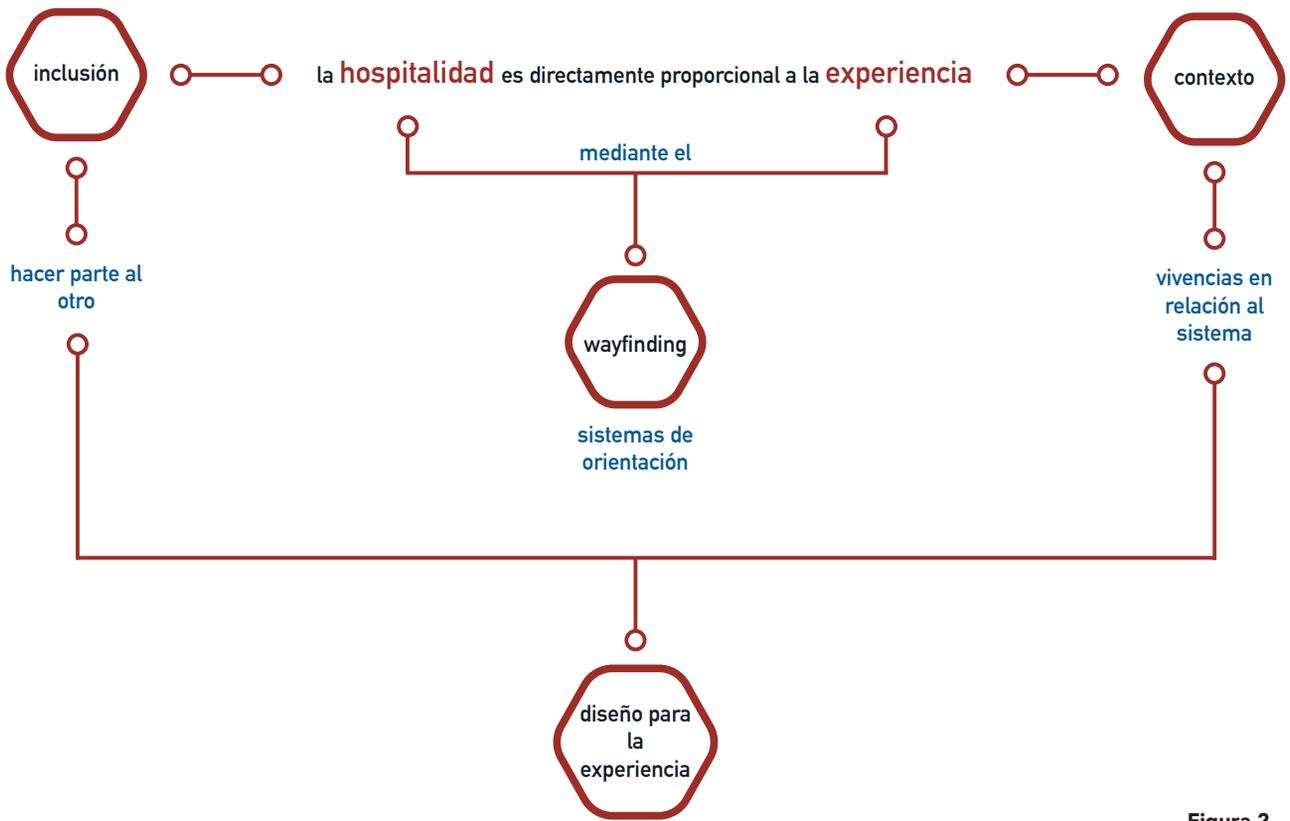


Figura 2

Modelo hospitalidad-experiencia
fuente: elaboración propia

Modelo del wayfinding de García Moreno, 2011

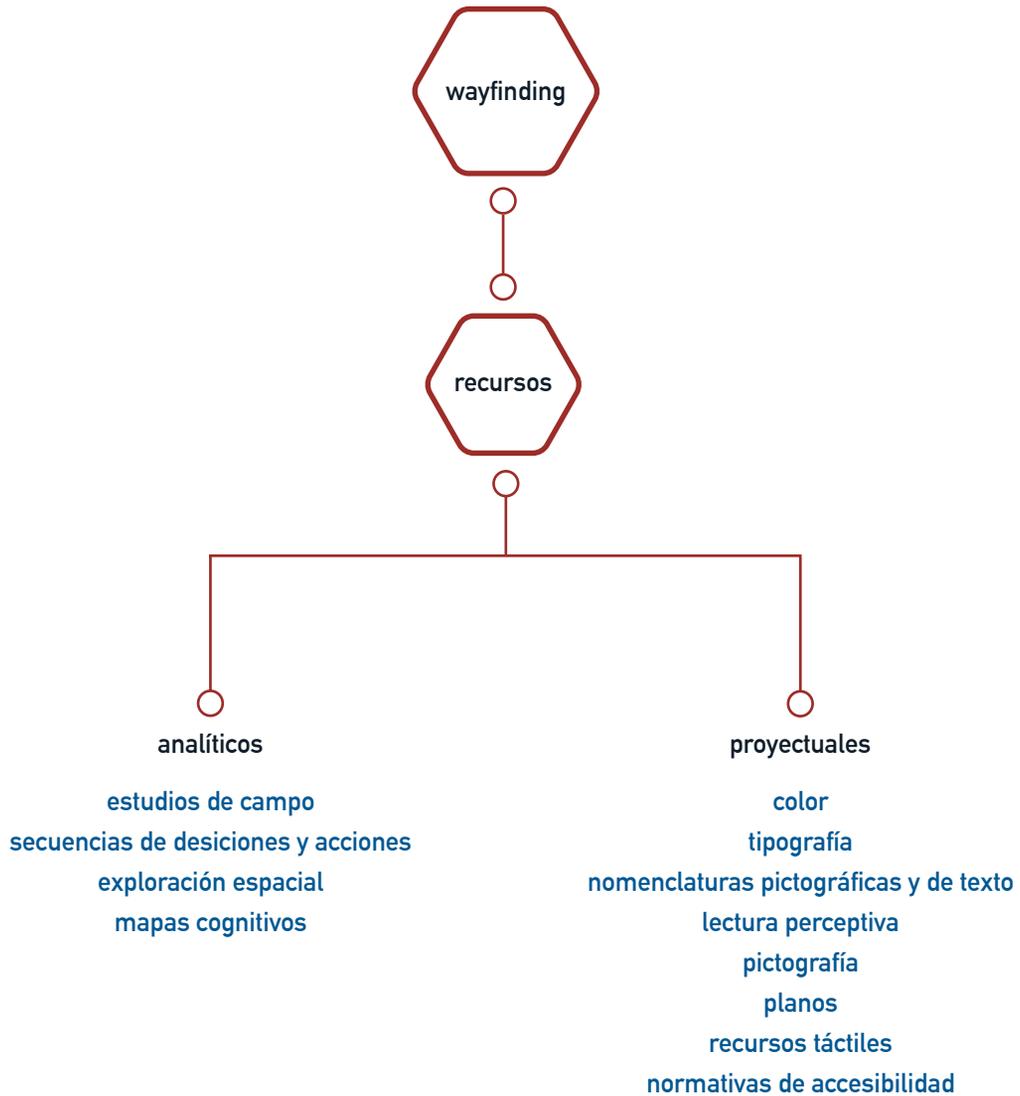


Figura 3

Modelo del wayfinding de García Moreno

fuelle: García Moreno, D. (2011)

Modelo del wayfinding modificado

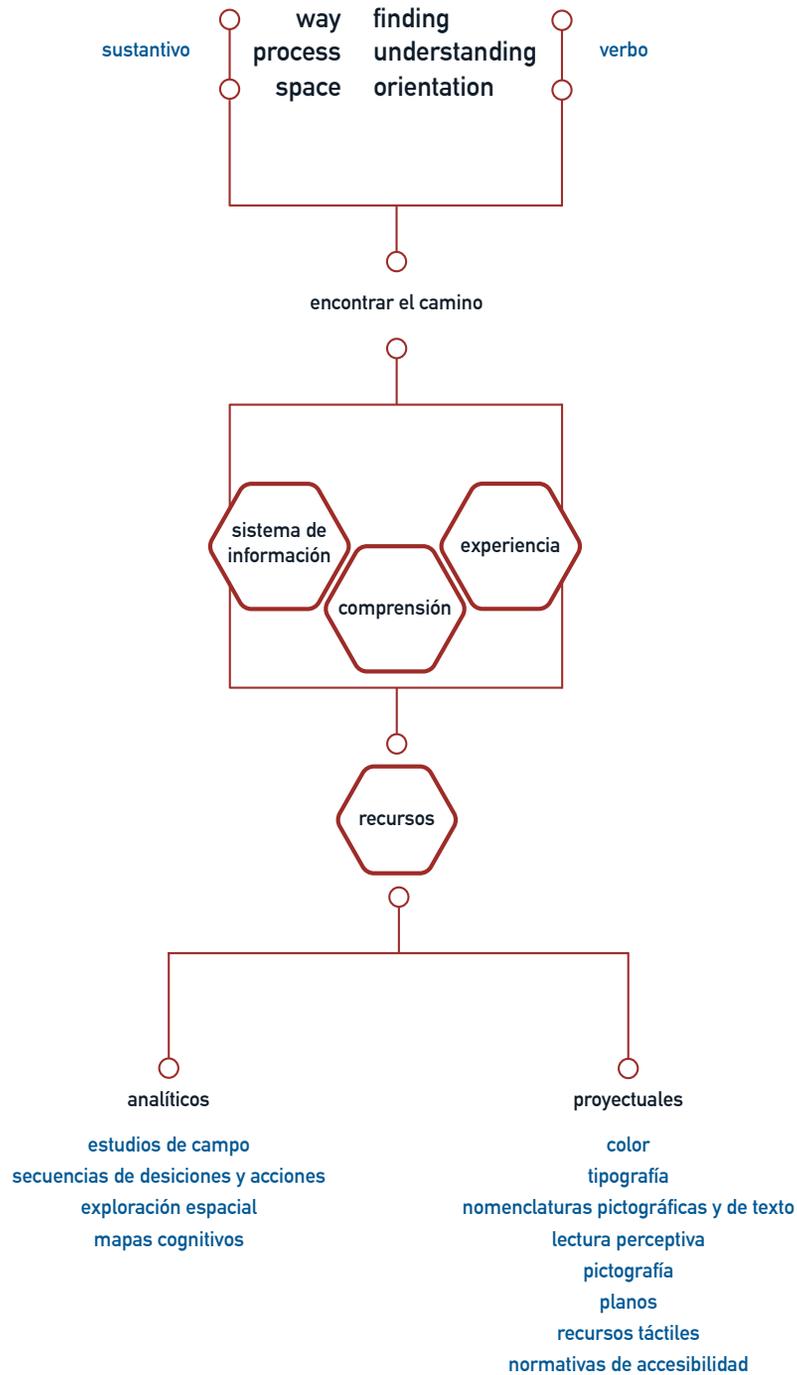


Figura 4

Modelo del wayfinding modificado

fuelle: elaboración propia

Contexto

El proyecto es enmarcado, dictado y modelado por la pandemia del coronavirus, que trae nuevas formas tanto de ejercer la práctica del diseño para las personas de manera remota, como de mirar la biblioteca desde el contexto del quehacer académico desde el hogar.

De este modo, es fundamental comprender que la metodología utilizada en el presente proyecto, especialmente durante el levantamiento de información y la investigación, debió ser acoplada a este nuevo modo de vivir remotamente. Más importante aún, la pandemia es el agente que hace aparecer una nueva forma de relacionarse con la biblioteca, y da luz a problemáticas que no habían sido pensadas en un contexto sin pandemia.

Por lo tanto, el proyecto representa a grandes rasgos una forma de pensar un sistema de biblioteca desde un contexto de trabajo remoto.

Problemática

La pregunta por la hospitalidad a través de la navegación se hace patente en el contexto de la pandemia: ¿cómo podemos diseñar para la experiencia en la biblioteca de forma remota? ¿cómo se puede entregar hospitalidad e inclusión de manera no presencial? ¿funcionan y sirven las metodologías UX tradicionales?

La segunda pregunta radica en la biblioteca como espacio de aprendizaje: ¿qué entendemos como espacios de aprendizaje? ¿cómo entendemos a la biblioteca como un ambiente que propicia el aprendizaje en todas sus aristas y particularidades, reemplazando la concepción ya antigua del mero espacio para guardar libros y leer?



Figura 5

*Biblioteca Abierta de Curauma
fuente: Retamal Valderas (2020)*

Hipótesis

Es clave en un espacio universal la hospitalidad, que en la escuela la entendemos como un hacer parte al otro, un constante construirlo: el ejercicio de la hospitalidad es el punto de partida para el diseño universal; en otras palabras, la experiencia vivida en un entorno construido depende de lo hospitalario que dicho entorno sea.

Entonces, podemos afirmar que la hospitalidad está en una proporcionalidad directa con la experiencia. Esto se hace patente principalmente en el wayfinding, ya que un sistema se vive a través de su navegación en el tiempo, y por ende es imperativo proporcionar el mejor wayfinding posible (tanto en espacios reales como virtuales) para así brindar una experiencia verdaderamente hospitalaria.

Ahora bien, en el presente caso, la hospitalidad toma formas concretas alrededor de la hipótesis planteada por el equipo; tenemos actualmente una población que va a la universidad y pasa por la biblioteca: con la construcción y consolidación del proyecto presente, queremos lograr que esta población vaya a la biblioteca y pase por la universidad.

¿Por qué?

Como equipo y junto a la subdirección de la universidad, contemplamos a la biblioteca como el gran espacio común que tiene una casa de estudios; espacio en el que históricamente se deposita el conocimiento en forma de libros y textos, y que hoy se trata de un resurgimiento del ágora griega: un centro en el que personas pertenecientes a las distintas

áreas y niveles del conocimiento pueden existir y compartir en comunidad. Esta comunión permite la generación de redes de conocimiento, de apoyo e incluso, a futuro, laborales.

Dentro de este marco es que se desarrolla la conversación, investigación y solidificación de propuestas en el presente proyecto.

Así, se plantea una relectura que comienza por cuestionar las bases mismas del actual sistema, para poner sobre la mesa un espacio piloto dentro de la biblioteca de Filosofía y Educación, ubicada en campus Sausalito, Viña del Mar: este piloto contendrá nuestra propuesta de habitar la biblioteca, y se perfilará como un espacio experimental para poder observarlo siendo habitado, y así

dar paso a un real aprendizaje y testeo de nuestro diseño en etapas futuras del proyecto.

Modelo de la vida actual universitaria

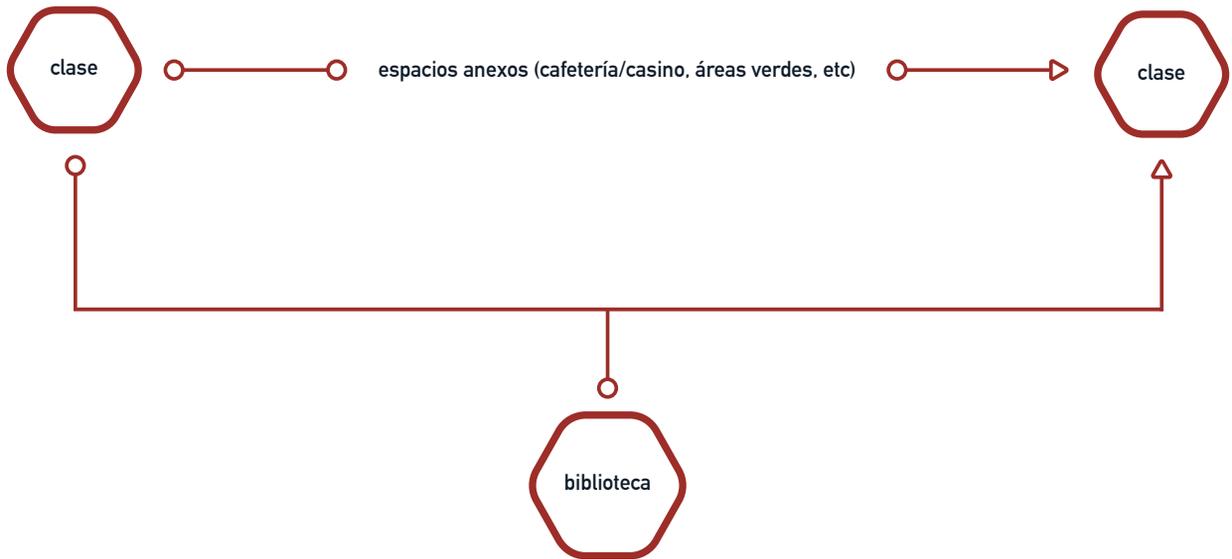


Figura 6

Modelo de la vida actual universitaria

fuentes: elaboración propia

Modelo de la vida ideal universitaria

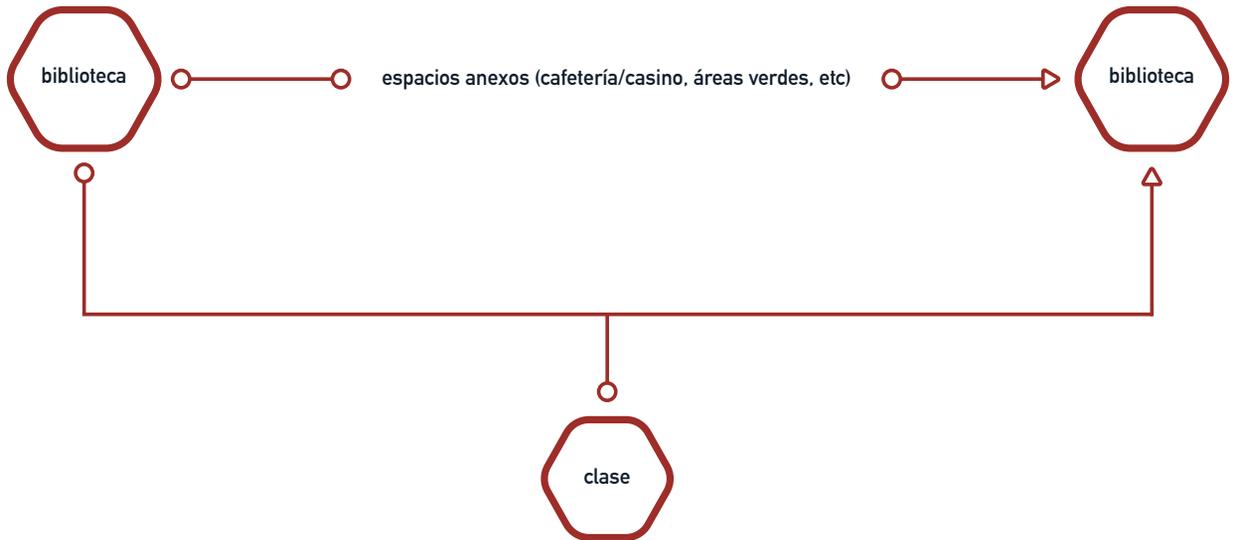


Figura 7
Modelo de la vida ideal universitaria
fuente: elaboración propia

IV. Presentación

Presentación

Metodología

El siguiente es un proyecto de diseño para la experiencia, que consta de una relectura del sistema de biblioteca de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso para elaborar una propuesta de imagen y de relación con el usuario que se adapte a una concepción moderna de la biblioteca como espacio de aprendizaje.

Se elabora una investigación sobre el sistema actual, utilizando metodologías UX para poder llegar de la mejor manera posible al sentir de los actores del sistema, tanto los usuarios como los funcionarios.



Figura 8

Biblioteca de Música

fuentes: Retamal Valderas (2020)

Relevancia del diseño

El diseño es clave en un proyecto multidisciplinario, especialmente en la reformulación de un sistema y de sus diversas bajadas y espacios. El diseñador es aquel que se encarga de leer y observar al entorno, estudiarlo y luego proponer soluciones en pos de la experiencia en ese entorno, en pos de que las personas que lo vivan realmente se sientan acogidas.

Es el rol del diseño entonces traducir elementos dispersos y diversos del entorno a lenguajes comunes que la mayor cantidad de personas puedan comprender. En el presente proyecto, nuestra disciplina cumple dos grandes roles: primero está el rol del oficio en sí, el usar las herramientas y los lenguajes propios del diseño que los demás oficios no manejan pues sus competencias están en otras áreas (esta es además la gran fortaleza del trabajo multidisciplinar);

luego está el rol sociopolítico, que es quizás el más importante, pues la propuesta de diseño comienza desde las bases estructurales del sistema y de la misma relación del sistema con sus usuarios.

Objetivo general

Definir la construcción y aplicación de la hospitalidad y la experiencia en la disciplina del diseño a través de una relectura del sistema de bibliotecas PUCV.

Objetivos específicos

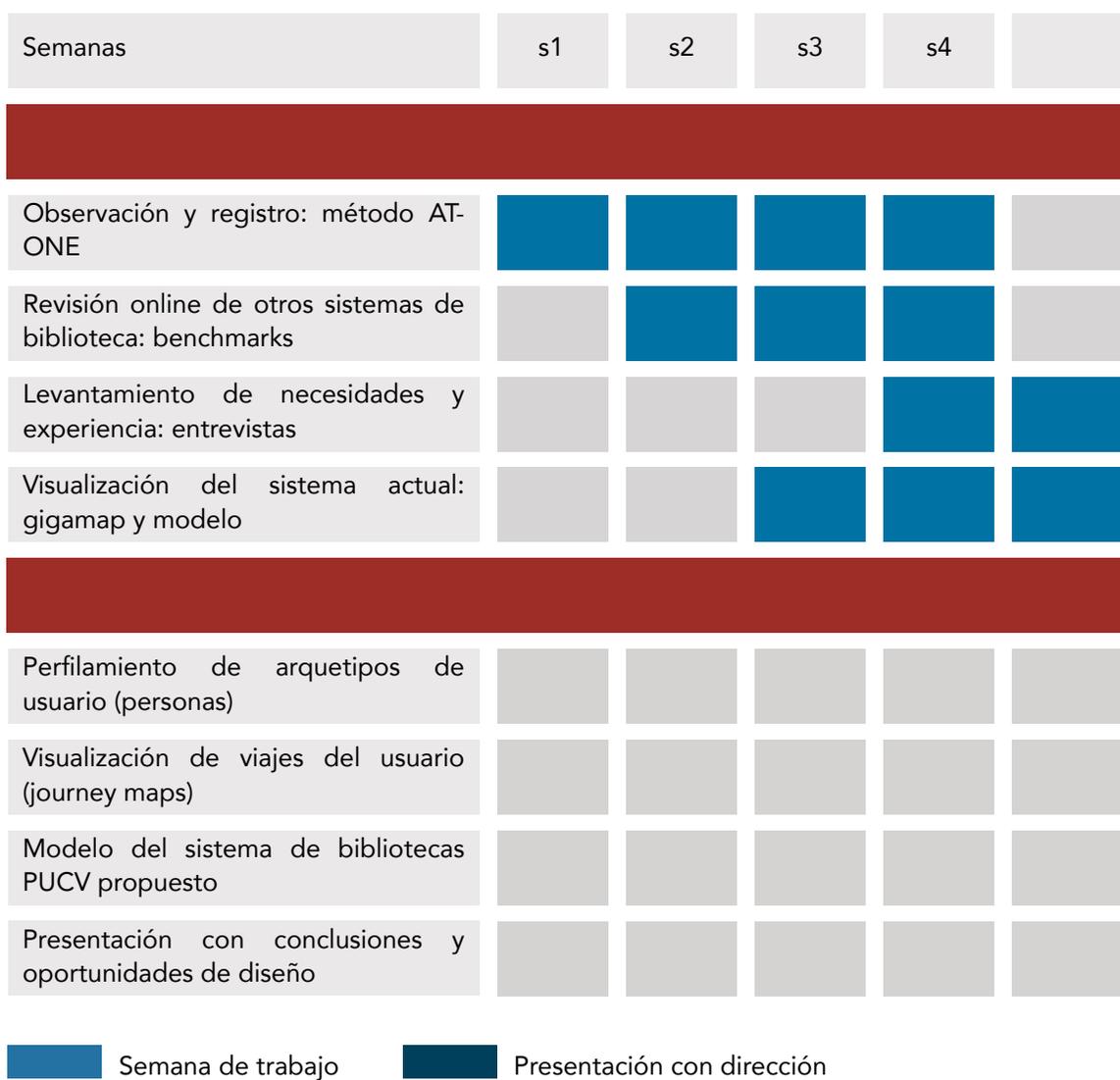
Señalar a la disciplina del diseño como un puente entre otras disciplinas, personas, espacios y objetos;

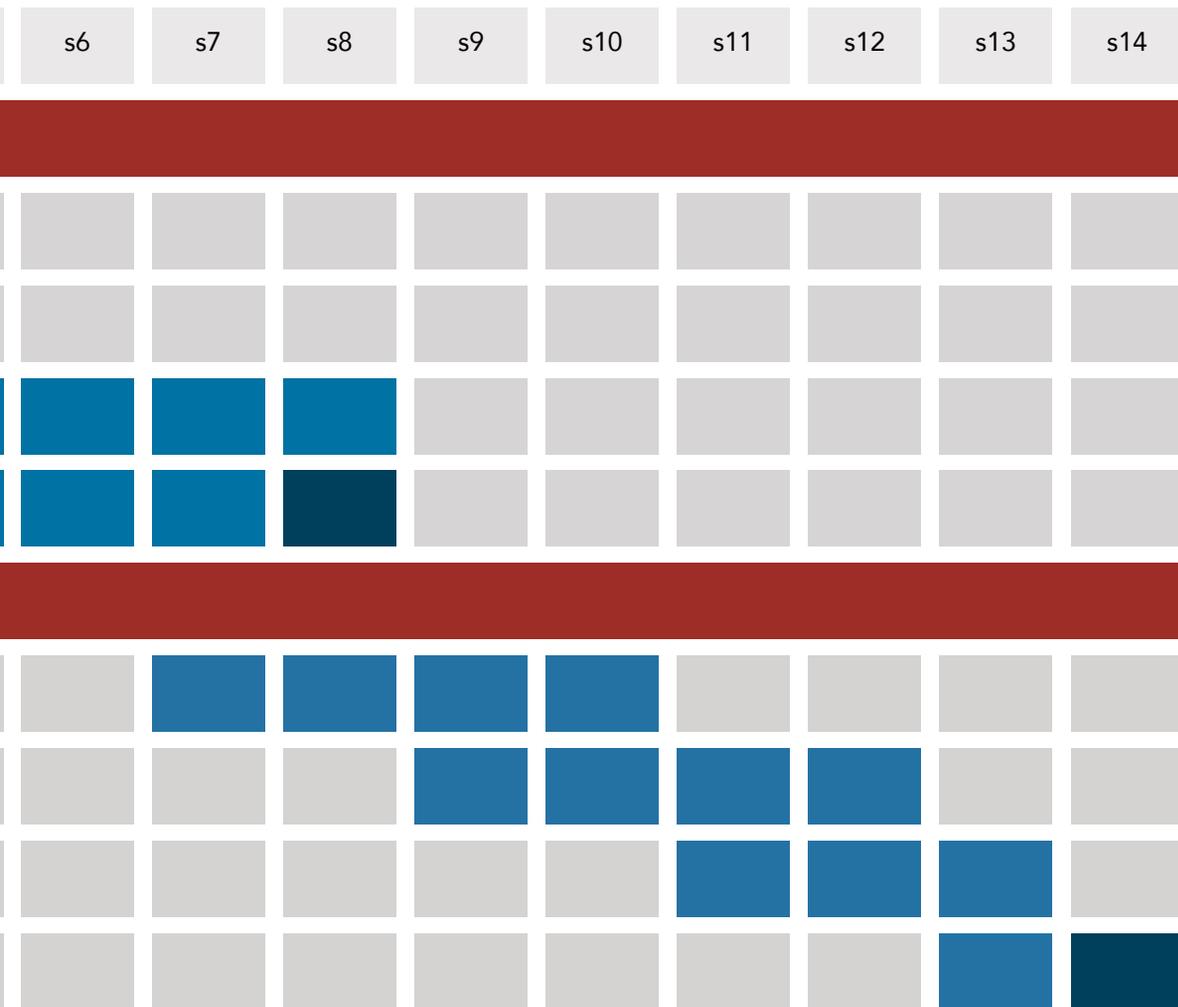
Señalar al diseño UX como la actividad que se preocupa de la disponibilidad universal de la información y cómo esta actividad es crucial en un sistema de biblioteca;

Establecer una proporcionalidad directa entre la hospitalidad y la experiencia mediante el way-finding en espacios de aprendizaje.

V. Desarrollo: primer semestre

Carta Gantt: primer semestre





Recopilación e investigación del servicio

Método AT-ONE

Parte importante de la metodología de diseño consiste en realizar un registro exhaustivo de los componentes del sistema, ya sean físicos, espaciales, humanos, etc. para así tener una conciencia global de lo que es el sistema como un todo; este método se llama AT-ONE, por sus siglas en inglés, y es esencialmente un catastro de las siguientes categorías:

- **A - Actores:** ¿Quiénes participan del sistema? ¿Existen roles, jerarquías? ¿Cuáles? Ej: personal interno, usuarios tipo 1, usuarios tipo 2, etc.
- **T - Puntos de contacto:** ¿Cuáles son aquellos puntos en los que el sistema se comunica directamente con la persona y le entrega información? Ej: folletos, señalética, mapas, personal humano, etc.

- **O - Objetos:** ¿Qué objetos, físicos y/o espaciales, forman parte del sistema? Ej: sillas, mesas de atención, salas, etc.
- **N - Necesidades y Expectativas:** ¿Cuáles son las necesidades y expectativas que los usuarios del sistema tienen/manifiestan?
- **E - Experiencia:** ¿Cómo es la experiencia de los usuarios en cuanto al sistema? ¿Cómo es en cuanto a las partes del sistema?

Durante las primeras fases del levantamiento de información, se pone el foco solamente en los primeros tres puntos (Actores, puntos de contacto y objetos), ya que las necesidades, expectativas y experiencia se recogen directamente de los usuarios, y esto se hará a través de entrevistas y encuestas en fases posteriores de la investigación.

Actores

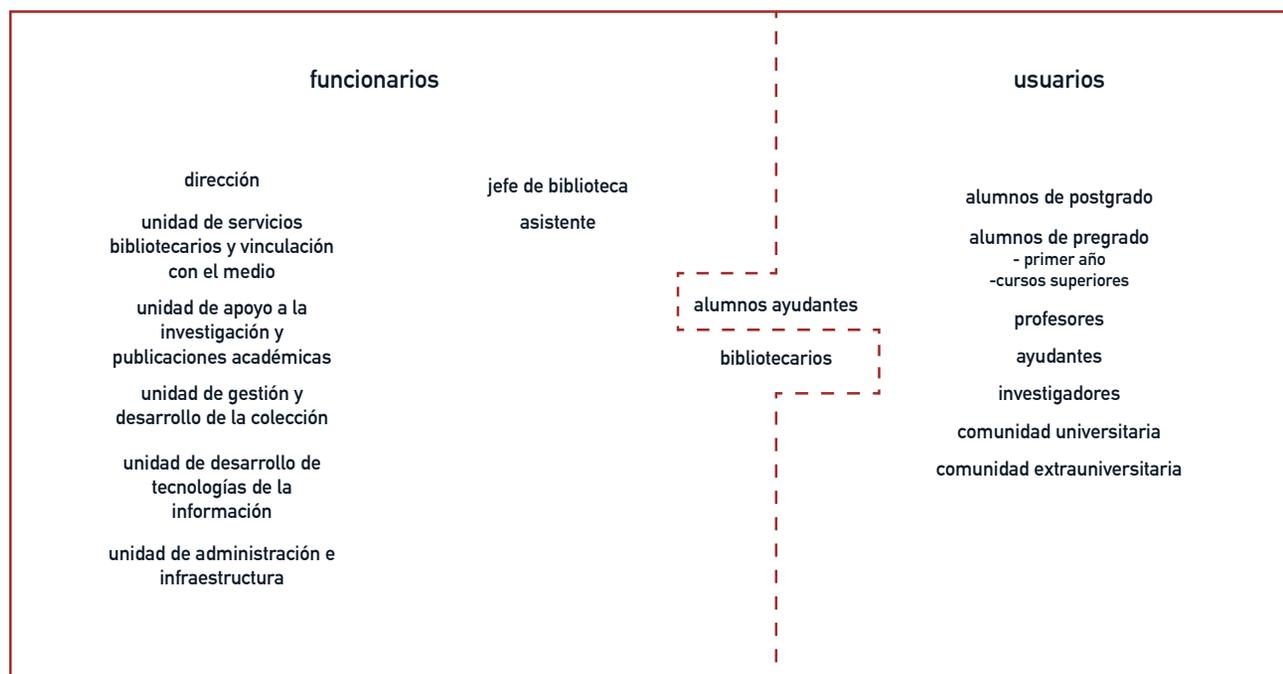


Figura 9

*Modelo actores del servicio
fuente: elaboración propia*

Puntos de contacto

■ Mesones de atención



Figura 10
Biblioteca de Agronomía
fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 11
Biblioteca de Arquitectura y Diseño
fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 12
Biblioteca de Arte
fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 13
Biblioteca Abierta de Curauma
fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 14
Biblioteca de Derecho
fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 15
Biblioteca Monseñor Gimpert
fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 16
Biblioteca de Historia
fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 17
Biblioteca de Ingeniería
fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 18
Biblioteca de Matemáticas
fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 19
Biblioteca de Mecánica
fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 20
Biblioteca de Música
fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 21
Biblioteca de Recursos naturales
fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 22
Biblioteca Sausalito
 fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 23
Biblioteca de Teología
 fuente: Retamal Valderas (2020)

Ciertos mesones cuentan con una gráfica recurrente característica, que no concuerda con

la imagen de marca actual de la universidad ni la del sistema de biblioteca:



Figura 24
Biblioteca Monseñor Gimpert: gráfica del mesón
 fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 25
Biblioteca de Historia: gráfica del mesón
 fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 26
Biblioteca de Ingeniería: gráfica del mesón
 fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 27
Biblioteca de Matemáticas: gráfica del mesón
 fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 28
Biblioteca Sausalito: gráfica del mesón
 fuente: Retamal Valderas (2020)

El uso de tonos naranjas y grises es un factor recurrente en casi todas las bibliotecas, lo que le da una identidad más propia al

sistema, pero lo aleja de la identidad de la universidad.

■ **Tótems de autoatención / interfaz catálogo**



Figura 29

Tótem Arquitectura y Diseño

fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 30

Tótem Arte

fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 31

Tótem Historia

fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 32

Tótem Teología

fuente: Retamal Valderas (2020)

Las bibliotecas de ingeniería y Sausalito cuentan con totems de autoatención pensados como un punto de contacto importante que habla por sí mismo a través de su forma, color y señalética. En la biblioteca de arquitectura y diseño por ejemplo, no se encuentra este objeto, pero el computador con la interfaz de búsqueda de catálogos es uno de los primeros objetos que el visitante ve al entrar al lugar.



Figura 33

Tótem Ingeniería

fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 34

Tótem Sausalito

fuente: Retamal Valderas (2020)

■ Señalética y gráfica informativa



Figura 35
Biblioteca Agronomía
fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 35
Biblioteca Historia
fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 37
Biblioteca Ingeniería
fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 38
Biblioteca Matemáticas
fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 39
Biblioteca Recursos Naturales
fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 40
Biblioteca Recursos Naturales
fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 41
Biblioteca Sausalito
fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 42
Biblioteca Teología
fuente: Retamal Valderas (2020)

No hay una línea gráfica común para la señalética informativa, y en muchos casos esta es difícil de haber o no hay. Hay sin embargo una línea gráfica que se repite en ciertas bibliotecas, específicamente en vidrios; se compone de una dualidad de colores (naranja y gris), una tipografía específica y entramados de trazos.



Figura 43

Biblioteca Ingeniería
fuente: Retamal Valderas (2020)

Este sistema está presente especialmente en las bibliotecas de ingeniería y Sausalito, que gráficamente se sienten más cohesionadas. Las bibliotecas de música y teología también hacen uso de la paleta de colores, siendo la primera la más pensada.



Figura 44

Biblioteca Música
fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 45

Biblioteca Teología
fuente: Retamal Valderas (2020)

No existe un sistema gráfico para la entrega de información a través de carteles, sino que cada biblioteca busca la forma de hacerlo por su cuenta.



Figura 46

Biblioteca Arte
fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 47

Biblioteca Agronomía
fuente: Retamal Valderas (2020)

Objetos

■ Mobiliario

Generalmente existe cohesión en la tipología de las mesas y sillas; hay tipos puntuales presentes en ciertas bibliotecas que requieren mesas específicas, pero por lo general se da una consistencia en las tipologías. El mobiliario está orientado a la funcionalidad y a la practicalidad, con poco espacio para el descanso y la comodidad.



Figura 49
Bibliotecas Monseñor Gimpert e Historia
fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 51
Bibliotecas Sausalito y Teología
fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 48
Bibliotecas Agronomía y Curauma
fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 50
Bibliotecas Monseñor Gimpert y Sausalito
fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 52
Biblioteca Arquitectura y Diseño
fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 53
Biblioteca Arte
fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 54
Bibliotecas Ingeniería y Monseñor Gimbert
fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 55
Biblioteca Agronomía
fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 56
Biblioteca Matemáticas
fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 57
Biblioteca Ingeniería
fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 58
Biblioteca Curauma
fuente: Retamal Valderas (2020)

■ Computación

No se contempla un espacio real y pensado para la computación, a pesar de la existencia y disponibilidad de equipos. En general, estos espacios son relegados a esquinas y rincones, representando una menor importancia que el mobiliario tradicional de trabajo y estudio.



Figura 59
Biblioteca Arquitectura y Diseño
fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 60
Biblioteca Teología
fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 61
Biblioteca Arte
fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 62
Biblioteca Matemática
fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 63
Biblioteca Música
fuente: Retamal Valderas (2020)

■ Espacios específicos

Existen otras tipologías de espacios dentro de algunas bibliotecas, espacios con fines más específicos. Los más notorios son los cubículos de estudio: salas más pequeñas destinadas al trabajo grupal, aisladas del ambiente general. También existen en ciertos casos ambientes para niños, salas de lecturas específicas, salas para tesis y espacios de descanso. Estos espacios no están presentes en todas las bibliotecas.



Figura 64

Biblioteca Ingeniería
fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 65

Biblioteca Curauma
fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 66

Biblioteca Monseñor Gimpert
fuente: Retamal Valderas (2020)



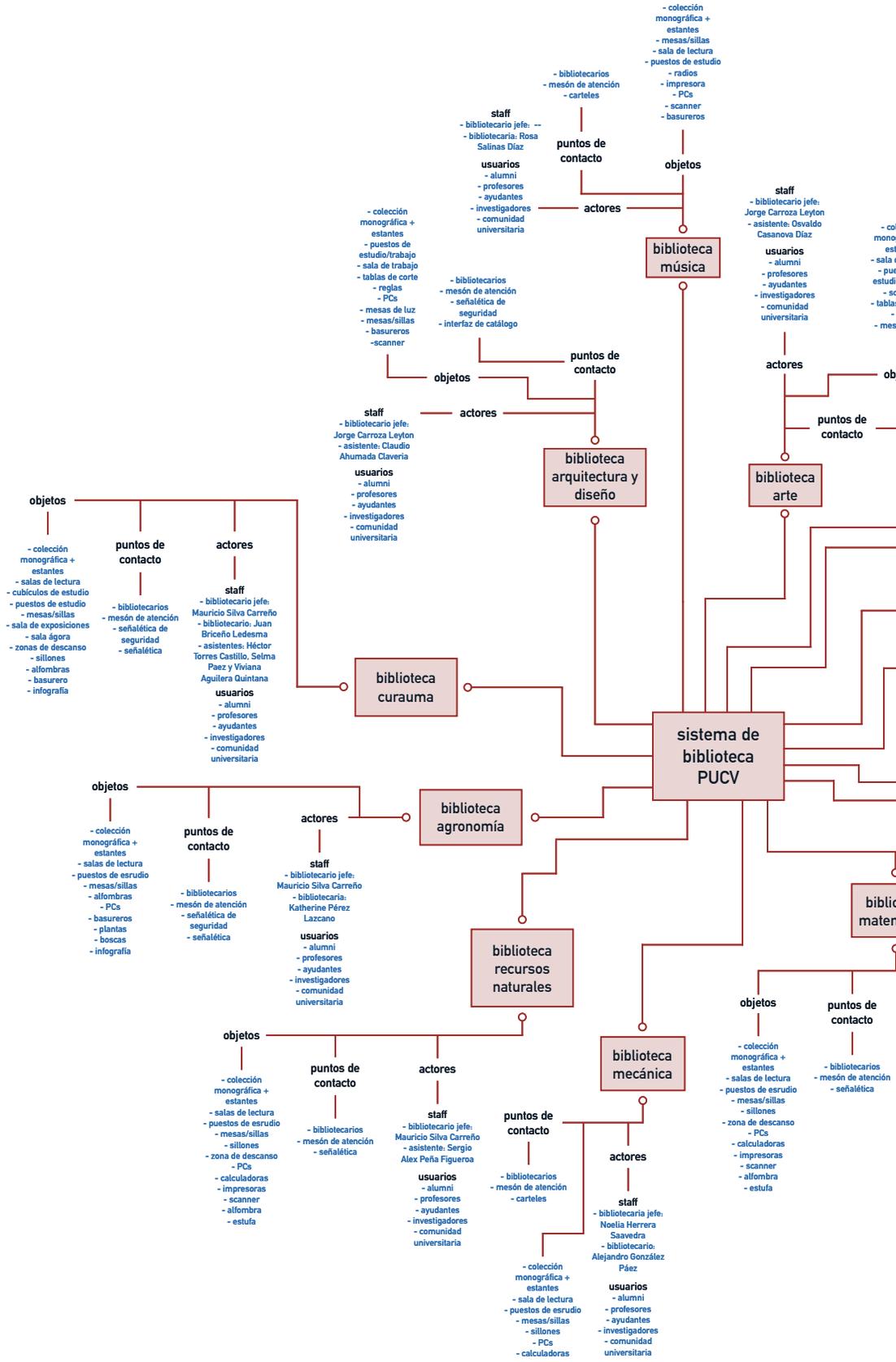
Figura 67

Biblioteca Sausalito
fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 68

Biblioteca Teología
fuente: Retamal Valderas (2020)



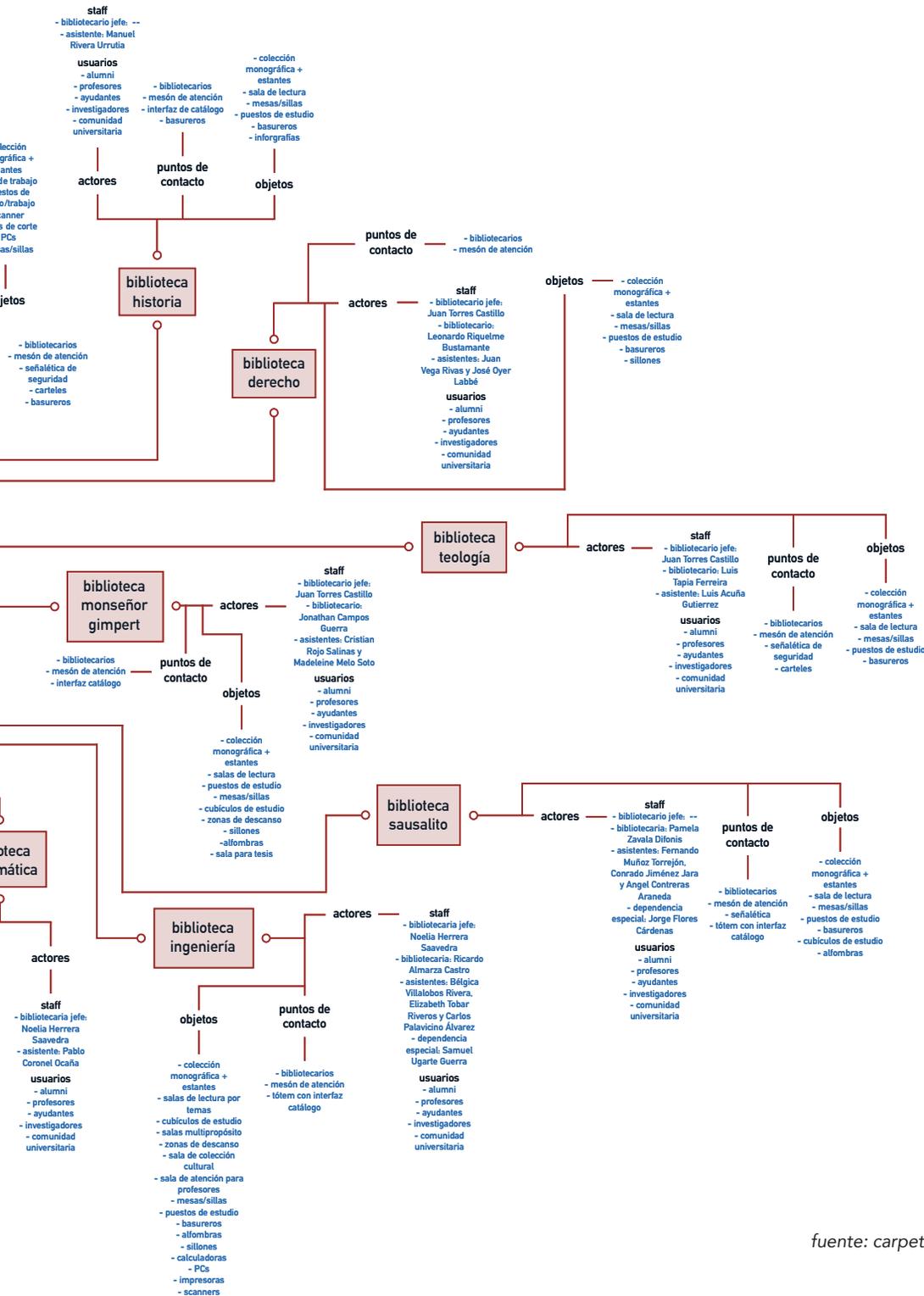


Figura 69

Gigamap Bibliotecas PUCV

fuerite: carpeta compartida del equipo (2020)

Benchmark

El benchmark es una comparación de servicios con el fin de destacar aspectos positivos y negativos para identificar buenas prácticas referenciales. Las observaciones se realizan apuntando a comprender la completitud de los servicios. No hay una rúbrica estándar acerca de cómo llevar a cabo un benchmark, así que para el presente proyecto se propone una mezcla de dos métodos: uno que arroja resultados y conclusiones cuantitativas, y otro que las arroja cualitativas; el propósito es comunicar las oportunidades de diseño a los stakeholders, (las personas que están insertas, trabajan y conocen el servicio) y tener datos y conclusiones cualitativas y cuantitativas permite una comunicación más integral, con puntos de vista distintos.

En este caso, el benchmark es realizado evaluando sitios web, debido a la situación mundial de pandemia, que impide por el momento la observación en terreno.

Los dos métodos señalados fueron realizados de la siguiente manera:

- **Cuantitativa:** responde a un barrido sobre las funcionalidades que el servicio ofrece.
- **Cualitativa:** evalúa a través de 3 criterios cada servicio (arquitectura de información, interfaz y comunicación)

Servicios evaluados:

- Biblioteca PUCV
- Biblioteca Universidad EAFIT, Medellín, Colombia
- Biblioteca Universidad de Columbia, Nueva York
- Sitio web museo MoMA
- Biblioteca PUC

Benchmark cuantitativo

Se realiza un barrido a través de los sitios web, recogiendo funcionalidades claves bajo las cuales evaluar cada servicio. Así, se llega a 11 categorías; a continuación, se presenta cada una de estas y las conclusiones que se levantaron sobre el sistema PUCV a partir de la evaluación.

■ Ayuda y comunicación

	PUCV	EAFIT	U. de Columbia	PUC	MoMA
Acceso a contacto con bibliotecarios (mail y fono)	●	●	●	●	●
Acceso a redes sociales del sistema	●	●	●	●	●
Ayuda en línea	●	●	●	●	●
Sección preguntas frecuentes	●	●	●	●	●
Asesorías sobre el uso de los servicios ofrecidos	●	●	●	●	●
Ayuda para personas con discapacidad	●	●	●	●	●

Figura 70

Benchmark Ayuda y comunicación; fuente: elaboración propia

No existe mucha oferta de ayuda que entregue el mismo sistema en caso de dudas o preguntas, fuera del contacto telefónico o via chat en línea.

Ni existe ni se declara ninguna ayuda para personas con diversas discapacidades.

■ Información general del servicio

	PUCV	EAFIT	U. de Columbia	PUC	MoMA
Acceso al reglamento de biblioteca	●	●	●	●	●
Acceso a información de cada sede	●	●	●	●	●
Información acerca de qué sedes están abiertas	●	●	●	●	●
Calendario biblioteca con eventos, cierres, etc	●	●	●	●	●
Info. sobre financiamientos a la investigación	●	●	●	●	●

Figura 71

Benchmark Ayuda y comunicación; fuente: elaboración propia

El sistema en general ofrece bastante información sobre sí mismo y sobre su estado al segundo, pero no entrega mucha

información en una temporalidad más grande (cierres programados, eventos, etc.).

■ Personalización

	PUCV	EAFIT	U. de Columbia	PUC	MoMA
Sistema de cuentas de usuario	●	●	●	●	●
Alertas personalizadas sobre publicaciones	●	●	●	●	●
Colecciones por áreas específicas	●	●	●	●	●
Acceso a recursos por carreras	●	●	●	●	●

Figura 72

Benchmark Personalización; fuente: elaboración propia

El sitio PUCV no es un sistema personalizado: los servicios y espacios disponibles están demasiado orientados al público general y carecen de posibilidades de personalización

dependiendo del tipo de usuario; esto comienza por la falta de un sistema de intranet de usuarios PUCV.

■ Buscadores

	PUCV	EAFIT	U. de Columbia	PUC	MoMA
Filtros por tipo de material (libro, paper, etc)	●	●	●	●	●
Filtros por autor, palabras clave, año, etc	●	●	●	●	●
Buscador multipropósito del sistema general	●	●	●	●	●

Figura 73

Benchmark Buscadores; fuente: elaboración propia

El buscador del catálogo carece casi por completo de filtros, por lo que la búsqueda se hace engorrosa y lenta.

■ Repositorios

	PUCV	EAFIT	U. de Columbia	PUC	MoMA
Repositorio institucional	●	●	●	●	●
Repositorio bases de datos de acceso abierto	●	●	●	●	●
Repositorio recursos para cursos específicos	●	●	●	●	●

Figura 74

Benchmark Repositorios; fuente: elaboración propia

El sistema sí cuenta con repositorios que actúan como una extensión digital de la biblioteca.

■ **Servicios bibliográficos**

	PUCV	EAFIT	U. de Columbia	PUC	MoMA
Solicitud de títulos	●	●	●	●	●
Reserva presencial de títulos físicos	●	●	●	●	●
Reserva online de títulos físicos	●	●	●	●	●
Delivery de títulos a domicilio	●	●	●	●	●
Renovación presencial de títulos	●	●	●	●	●
Renovación online de títulos	●	●	●	●	●
Renovación de títulos por correo o teléfono	●	●	●	●	●
Reserva de material ya prestado	●	●	●	●	●
Préstamo interbibliotecario	●	●	●	●	●
Acceso al catálogo institucional	●	●	●	●	●
Acceso a colecciones digitales	●	●	●	●	●
Acceso a catálogos de otras bibliotecas	●	●	●	●	●
Acceso a bases de datos suscritos por la institución	●	●	●	●	●
Acceso a revistas académicas	●	●	●	●	●
Acceso a documentos del estado, región, ciudad, etc	●	●	●	●	●
Acceso al catálogo institucional	●	●	●	●	●

Acceso a archivos históricos					
Accesos temporales en ocasiones especiales					

Figura 75

Benchmark Servicios bibliográficos; fuente: elaboración propia

El sistema no es amigable con el desarrollo de sus servicios de forma virtual (solicitud, préstamo, renovación, etc).

Las distintas sedes carecen de comunicación

entre sí (préstamos/recursos interbibliotecarios) y el sistema en general no se comunica con otros sistemas de bibliotecas, generando ambientes de conocimiento acotados.

■ Herramientas de producción de textos

	PUCV	EAFIT	U. de Columbia	PUC	MoMA
Revisión de textos y control de plagio					
Ayuda a la citación y búsqueda de referencias					

Figura 76

Benchmark Herramientas de producción de textos; fuente: elaboración propia

■ Servicios de divulgación y distribución

	PUCV	EAFIT	U. de Columbia	PUC	MoMA
Digitalización de material físico					
Escaneo e impresión de material físico					

Figura 77

Benchmark Servicios de divulgación y distribución; fuente: elaboración propia

■ Espacios y objetos

	PUCV	EAFIT	U. de Columbia	PUC	MoMA
Reserva presencial de espacios físicos	●	●	●	●	●
Reserva online de espacios físicos	●	●	●	●	●
Préstamo de computadores	●	●	●	●	●
Préstamo de tabletas de lectura tipo Kindle	●	●	●	●	●
Préstamo de cargadores de aparatos eléctricos	●	●	●	●	●
Préstamo de lockers	●	●	●	●	●

Figura 78

Benchmark Espacios y objetos; fuente: elaboración propia

Nuevamente aparece la carencia del desarrollo de los servicios en modalidad virtual.

Hay sistemas de biblioteca que ofrecen préstamo de insumos tecnológicos más específicos (tabletas de lectura, cargadores, notebooks, etc).

■ Espacios para el feedback

	PUCV	EAFIT	U. de Columbia	PUC	MoMA
Sugerencia de títulos que no están en el sistema	●	●	●	●	●
Posibilidad de entregar feedback sobre servicios	●	●	●	●	●

Figura 79

Benchmark Espacios para el feedback; fuente: elaboración propia

El sistema no ofrece espacios para que sus mismos usuarios entreguen feedback.

■ Espacios para el esparcimiento y la promoción cultural

	PUCV	EAFIT	U. de Columbia	PUC	MoMA
Servicios/instancias que promueven la lectura	●	●	●	●	●
Servicio de donación de libros	●	●	●	●	●
Información sobre actividades culturales	●	●	●	●	●

Figura 80

Benchmark Espacios para el esparcimiento y la promoción cultural; fuente: elaboración propia

El sistema no declara darle mucha importancia a actividades culturales y a la promoción de la lectura.

Benchmark cualitativo

Se trata de una evaluación más profunda de los aspectos estructurales de los sistemas, bajo los siguientes parámetros:

- **Arquitectura de Información:** ¿qué tan buena es la estructura y el orden de los contenidos? ¿se trata de un sistema fácil de navegar? etc.
- **Interfaz e Interacción:** ¿se siente una identidad de marca? ¿se utilizan herramientas visuales para apoyar al contenido? ¿se trata de un sistema accesible? etc.
- **Comunicación:** ¿en qué tono se habla al usuario? ¿se hace uso de contenidos de apoyo (videos, infografía, etc)? ¿se hace uso de redes sociales y otros canales de comunicación? etc.
- **Servicios y funcionalidades:** ¿el sistema brinda ayuda sobre cómo utilizar sus servicios? ¿el sistema permite buscar y encontrar objetos con facilidad? ¿el sistema permite la personalización?
- **Espacios para el aprendizaje:** ¿existen tipologías de espacios? ¿estas tipologías se explican a sí mismas?

A continuación, se presentan las 5 páginas de portada de los servicios evaluados, y sucesivamente las conclusiones del benchmark cualitativo

Biblioteca PUCV, Valparaíso

http://biblioteca.ucv.cl/

La Biblioteca PUCV es un servicio que a través de su sitio web se presenta con un enfoque principalmente funcional. Tiene un tono formal para conversar con el usuario mediante su interfaz y, a pesar de haber

sido renovado recientemente, mantiene una estética más bien antigua y estándar, sin buscar diferenciarse significativamente.

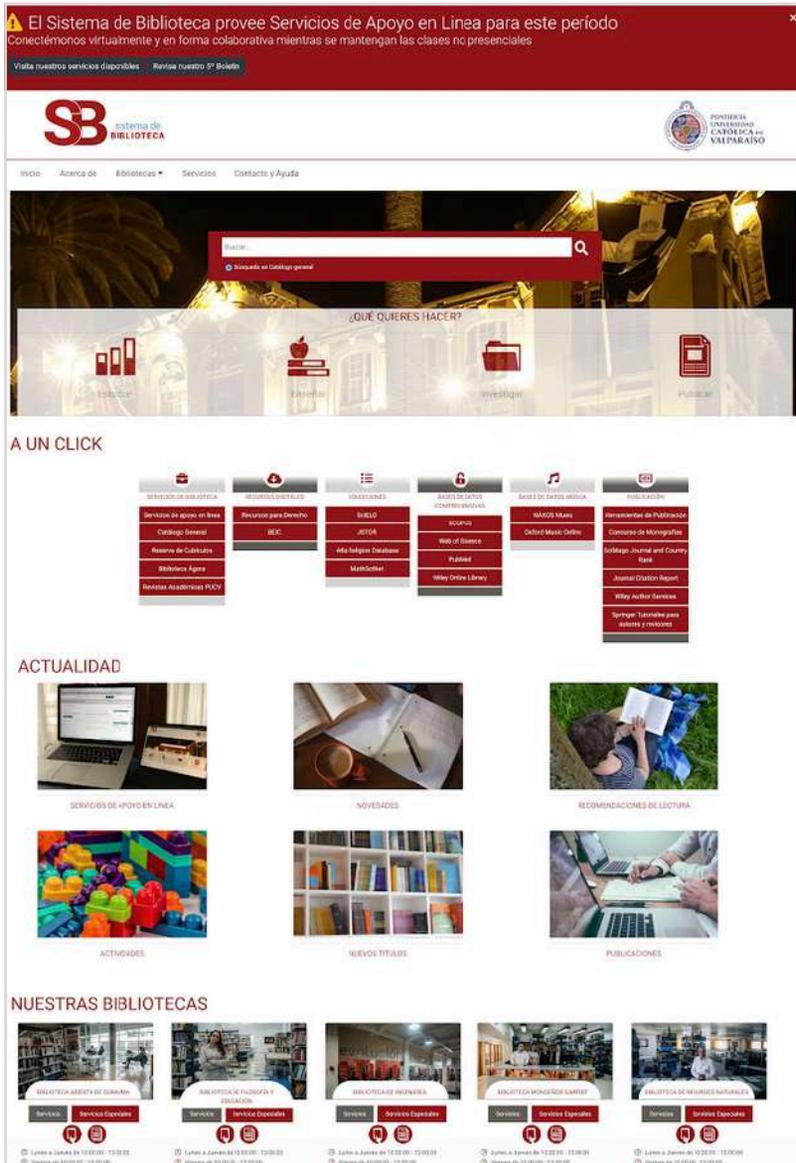


Figura 81
Página principal Bibliotecas PUCV
fuente: PUCV. (s. f.)

Biblioteca U. EAFIT, Medellín

<http://www.eafit.edu.co/biblioteca/Paginas/inicio.aspx>

La biblioteca de la Universidad de EAFIT, se enmarca en un campus, donde su edificio es parte central de la experiencia de los estudiantes. A Través de su sitio web, el servicio se presenta como cercano y centrado

en ayudar, enseñar y facilitar mediante sus funcionalidades y con énfasis en los estudiantes. Se destaca de este servicio los espacios de aprendizaje disponibles.

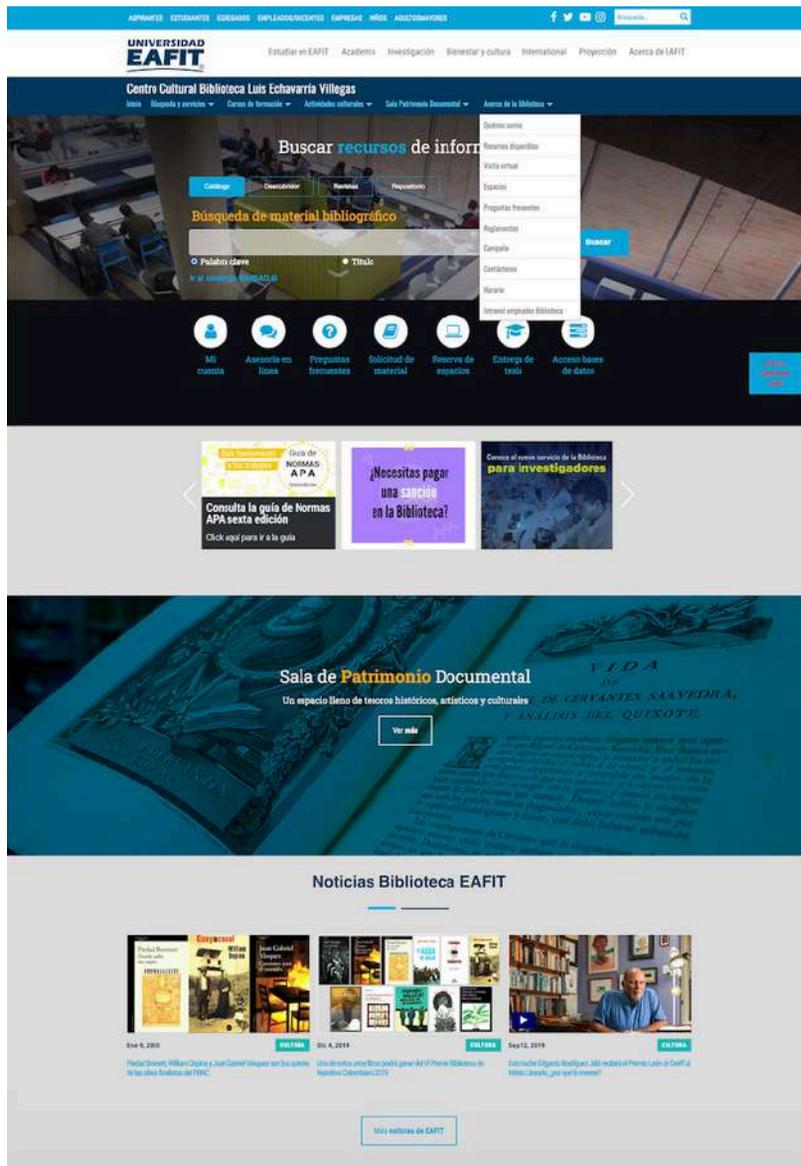


Figura 82
Página principal Biblioteca EAFIT
fuente: EAFIT. (s. f.)

Biblioteca U. de Columbia, NY

https://library.columbia.edu/index.html

La biblioteca de la Universidad de Columbia se destaca por tener un sitio web extremadamente limpio y ordenado. Si bien es formal, su enfoque en la usabilidad hace que su experiencia de uso sea fluida y se

perciba que está centrado en el usuario, al enfocarse en las acciones que éstos pueden realizar y en los distintos perfiles de usuarios de la biblioteca.

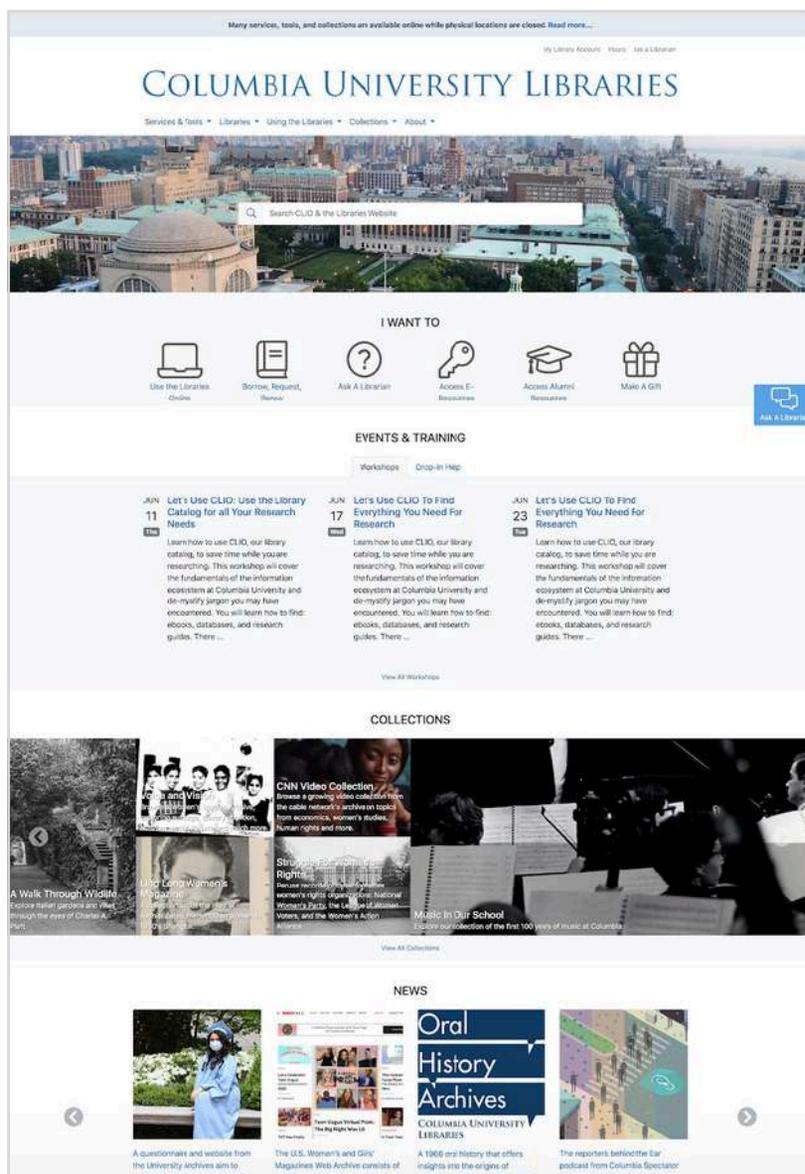


Figura 83
Página principal Biblioteca U. de Columbia
fuente: Columbia University. (s. f.)

Museo MoMA, NY

<https://www.moma.org/>

El sitio web del Museo de Arte Moderno de New York ofrece acceso a su base de datos y entrega información del servicio y actividades de su biblioteca. El sitio es más pequeño y sencillo que los demás estudiados, sin

embargo se destaca su línea gráfica consistente con la marca, donde el blanco, la tipografía contrastada y grande, más las fotografías cuidadas son lo esencial.

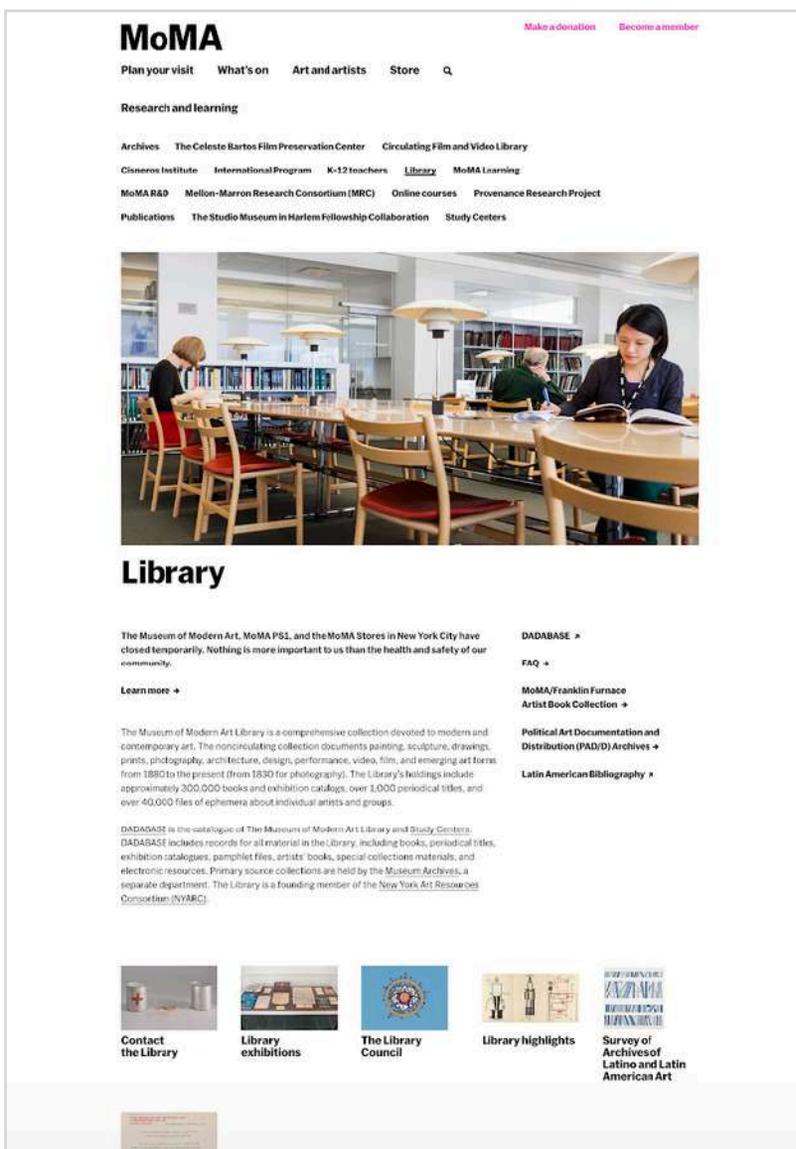


Figura 84

Página principal Biblioteca MoMA

fuentes: MoMA. (s. f.)

Biblioteca PUC, Santiago

<http://bibliotecas.uc.cl/>

La biblioteca de la Universidad PUC tiene un sitio de estructura estándar, centrada en la funcionalidad y que gira alrededor de su sistema de cuentas de usuario y de su intranet. Se presenta como un espacio más

bien formal y con la intención de entregar mucha información al mismo tiempo.

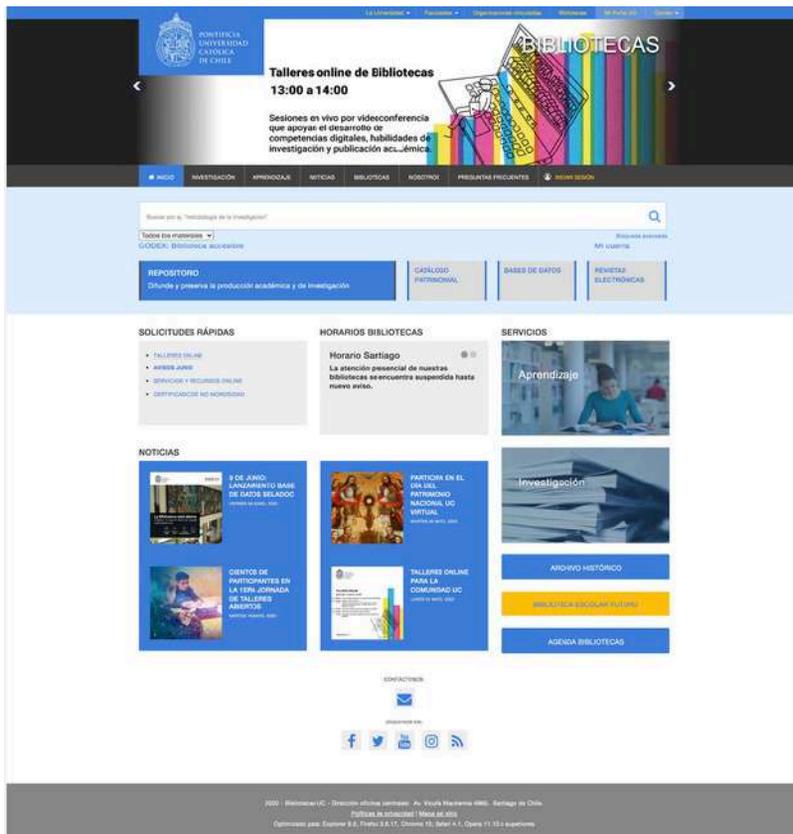


Figura 85

Página principal Bibliotecas PUC fuente: PUC. (s. f.)

■ Arquitectura de Información

Menú de acceso: La Biblioteca PUCV, al tener su portada dividida en 3 tipos de navegación (menú principal por tópico, accesos secundario por acción y acceso terciario “a un click”), no logra orientar al usuario y carece de jerarquía clara. Es recomendable tener varias formas de

acceder al contenido, sin perder la jerarquía como vemos en el caso de Columbia, que ofrece un dominante acceso por acciones en su portada, guiando a acciones específicas como “solicitar o renovar” o “preguntar a un bibliotecario”



Figura 86

Menú “Qué quieres hacer”, sitio PUCV; fuente: PUCV. (s. f.-b)



Figura 87

Menú “Qué quieres hacer”, sitio biblioteca universidad de Columbia; fuente: Columbia University. (s. f.-b)

Guías en la navegación: A lo largo de las búsqueda de información y acceso a servicios es fundamental anticipar al usuario de lo que vendrá después y orientarlo para volver atrás cuando lo necesite. Guías como las bajadas de texto, breadcrumbs y etiquetados/rotulados

precisos son fundamentales para el servicio de biblioteca.



Figura 88
Menú servicios, sitio PUCV; fuente: PUCV. (s. f.-b)

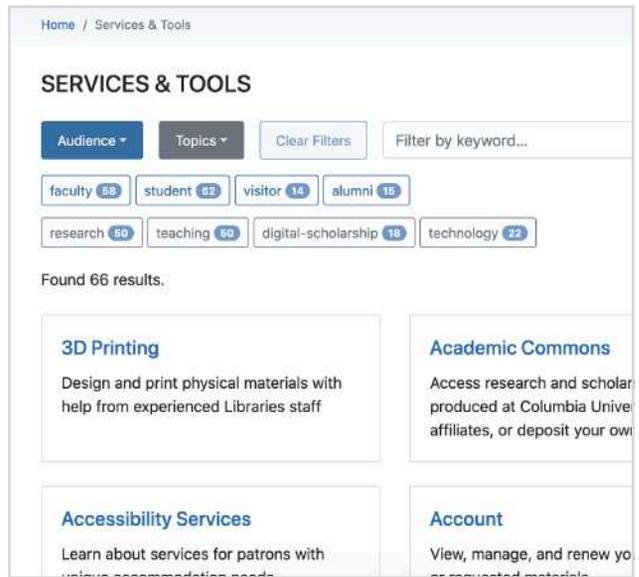


Figura 89
Menú servicios, sitio Universidad de Columbia; fuente: Columbia University. (s. f.-b)

Contenido perfilado: En una biblioteca compleja con múltiples usuarios como es el caso de la PUCV, se vuelve fundamental segmentar contenidos y funcionalidades, apuntando además a la personalización del servicio.

Se destaca el caso de Columbia que filtra servicios por segmentación de usuarios y de EAFIT que promueve el uso de “mi cuenta”

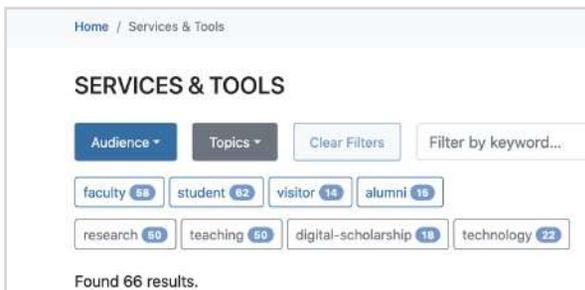


Figura 90

Filtros por usuarios y tipologías de servicios, sitio Universidad de Columbia
fuente: Columbia University. (s. f.-b)

Figura 91

Acceso a una cuenta personal, sitio biblioteca EAFIT
fuente: EAFIT. (s. f.-b)

■ Interfaz e Interacción

Identidad e institución: La imagen de marca en la Biblioteca PUCV es fundamental y debe cumplir con 2 objetivos:

1. ser parte innegable de la institución mayor (sentido de pertenencia, lo común)

Personas: El servicio de bibliotecas es mucho más que su espacio físico o su colección de libros y revistas. Uno de los factores más destacados de la biblioteca PUCV es su factor humano, el rol de los funcionarios y el ambiente entre las personas que usan las

2. tener una identificación única (sentido de distinción, lo propio)

bibliotecas.

Un servicio centrado en las personas, se demuestra también en el uso de imágenes que releven y evidencien a las personas del servicio. Se destaca Biblioteca EAFIT.



Figura 92

Página servicios especializados, sitio biblioteca EAFIT; fuente: EAFIT. (s. f.-b)

Fotografía: Adicionalmente, un buen uso de fotografías vuelve la navegación más agradable, con espacios de descanso y belleza.

Se destaca en este punto el caso del museo MoMA.

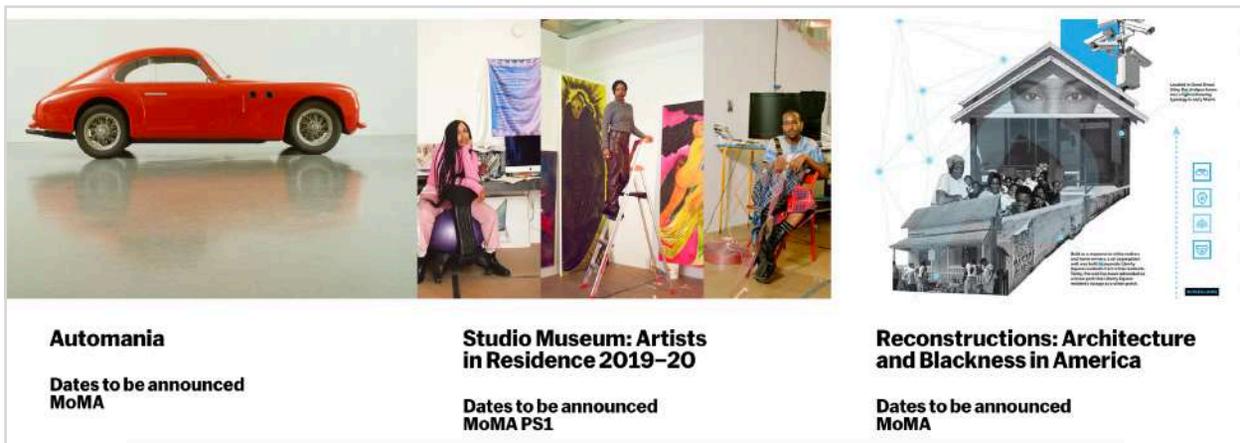


Figura 93

Fotografía en sitio MoMA; fuente: MoMA. (s. f.-b)

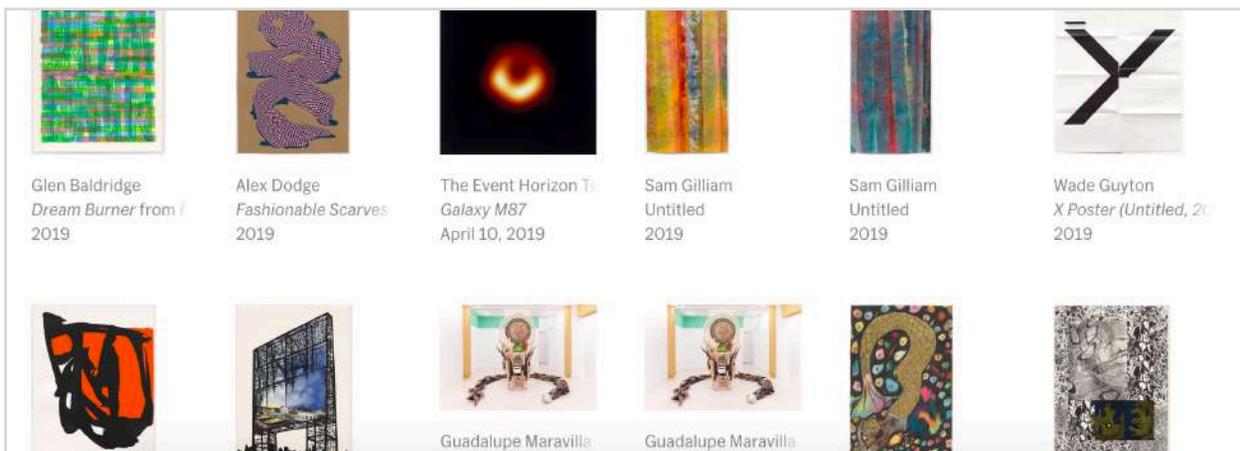


Figura 94

Fotografía en sitio MoMA; fuente: MoMA. (s. f.-b)

Accesibilidad: Un enfoque accesible debe existir tanto en los espacios físicos como virtuales, para potenciar una mayor inclusión. Debe considerar aspectos sensoriales (contrastes, tamaños tipográficos, etc), aspectos cognitivos (facilidad para

comprender información y pasos requeridos para cumplir objetivos), etc.

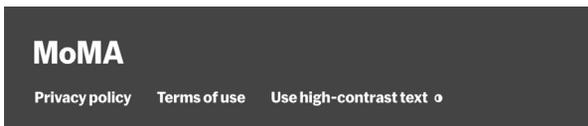


Figura 95

Opción para visualizar el sitio en alto contraste ubicada en el footer, sitio MoMA
fuente: MoMA. (s. f.-b)



Figura 96

Contacto especialista en accesibilidad, sitio Universidad de Columbia
fuente: Columbia University. (s. f.-b)

■ Comunicación

Tono: El tono es el modo en que el servicio le habla a sus usuarios, y es un aspecto que debe permear y ser consistente en sus distintos puntos de contacto. Si bien el tono serio y solemne propio de una institución como la PUCV es importante, éste no excluye la posibilidad de ser cercanos y cuidadosos.

Redes sociales: Hacer uso de las principales RRSS que los usuarios del servicio utilizan en su vida diaria es una herramienta para acercarse y llegar a ellos con información oportuna. Además abre la posibilidad de realizar ciertas acciones del servicio por esas

Se destaca en este escenario el caso de Columbia, donde la formalidad nunca es impedimento para que su interfaz sea gentil y hospitalaria.

nuevas vías.

Se debe comprender las redes sociales como canales formales de comunicación con los usuarios. Se destacan los casos de MoMA y PUC en la plataforma Instagram.

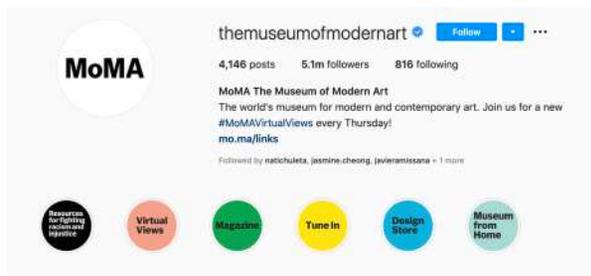


Figura 97

Instagram del museo MoMA

fuentes: MoMA. (s. f.-b)



Figura 98

Instagram de Bibliotecas UC

fuentes: PUC. (s. f.-b)

Se destacan también los casos de Columbia y EAFIT en Twitter, en donde actualizan al usuario con información propia del funcionamiento del servicio, eventos, promoción a la lectura, etc. Además dando visibilidad a sus archivos con contingencias y temas de actualidad.



Figura 99
Twitter de Biblioteca EAFIT
fuente: EAFIT. (s. f.-b)



Figura 100
Twitter de Columbia Libraries
fuente: Columbia University. (s. f.-b)

■ Servicios y funcionalidades

Ayuda: Es muy necesario que el servicio en sus puntos de contacto digitales, entregue suficiente información de ayuda ya que son espacios de auto-atención. Las preguntas frecuentes y tutoriales son fundamentales. Se destaca MoMA y Columbia.

Calendario: Se vuelve necesario contemplar el panorama de actividades de Biblioteca. Para ello, el uso de calendario que recuerde hitos o períodos relevantes puede ser una buena herramienta de planificación.

Personalización: Se considera relevante para un mejor y más completo uso del servicio de Bibliotecas digital, la administración de una cuenta personal que permita mantener contenidos favoritos con acceso directo, reservar, renovar e incluso tener notificaciones personalizadas de acuerdo a los intereses temáticos de estudio.

Buscador: El buscador central actual de la Biblioteca PUCV (catálogo de recursos bibliográficos) se presenta muy inespecífico y sin posibilidades de filtro. Esta funcionalidad (que sí se encuentra luego) es fundamental desde el primer momento para demostrar que nos encontramos frente a un sistema robusto de biblioteca.

Préstamo y renovación: En la actualidad, no existe suficiente desarrollo de los servicios virtuales de Biblioteca PUCV (solicitud, préstamo, renovación, etc). Debe estar en el centro de su rediseño, el permitir más opciones a los usuarios del servicio de forma online, con el fin de automatizar procesos y descongestionar otros canales. (Se destaca EAFIT, donde los usuarios pueden prestar y renovar libros, además reservar salas de distinto tipo)

■ Espacios para el aprendizaje

Tipología de espacios: La biblioteca ya no es solamente un archivo de libros, sino que hoy en día se perfila como un espacio para el aprendizaje, espacio que debe intentar dar cabida a la mayor diversidad de personas posibles y así crear un verdadero ambiente de pertenencia y comunidad.

Espacio individual: distintas posturas para distintas actividades (leer, escribir)

Espacio grupal: alrededor de una mesa, proyector o pizarra

Espacio con tecnología: con computadores o tablets, con material audiovisual

Espacio de reposo: lectura de distensión, descanso, contemplación, etc.

Se destaca; a través de su sitio web se puede visitar el edificio y ver los diversos espacios con que cuenta.



Figura 101

Mesa multimedia en Biblioteca EAFIT
fuente: Espinoza, N. (s. f.)



Figura 102

Sala de computación en Biblioteca EAFIT
fuente: Espinoza, N. (s. f.)



Figura 103

Sala de trabajo grupal en Biblioteca EAFIT
fuente: Espinoza, N. (s. f.)



Figura 104

Sala de trabajo individual en Biblioteca EAFIT
fuente: Espinoza, N. (s. f.)



Figura 105

Sala de proyecciones en Biblioteca EAFIT
fuente: Espinoza, N. (s. f.)



Figura 106

Sala de descanso en Biblioteca EAFIT
fuente: Espinoza, N. (s. f.)

Espacio e información: La información clave (bien diseñada) debe acompañar los espacios del servicio, tanto físico como virtual, para favorecer la accesibilidad cognitiva y las buenas prácticas en el uso de espacios y equipos.



Figura 107
Diversas infografías en Biblioteca EAFIT
fuente: Espinoza, N. (s. f.)



Figura 108
Infografía explicativa del espacio en Biblioteca EAFIT
fuente: Espinoza, N. (s. f.)



Figura 109
Infografía específica en Biblioteca EAFIT
fuente: Espinoza, N. (s. f.)

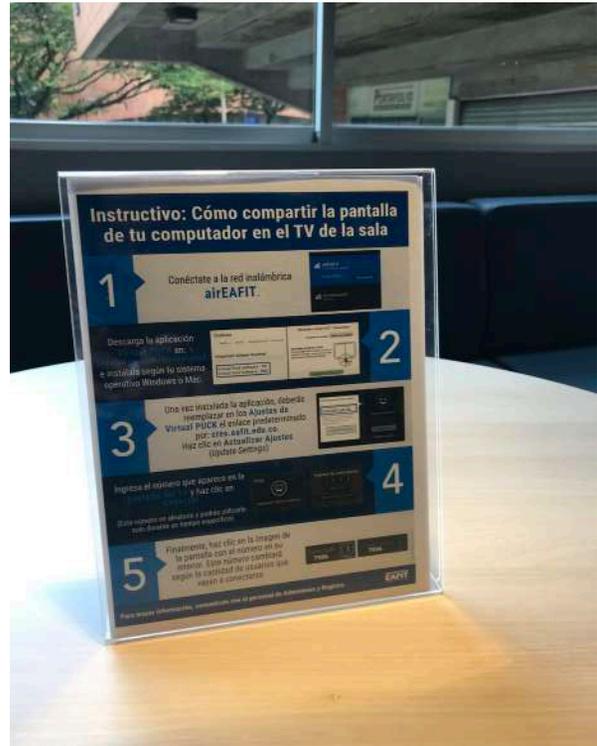


Figura 110
Gráfica explicativa en Biblioteca EAFIT
fuente: Espinoza, N. (s. f.)

Entrevistas

No es posible hacer buen diseño para la experiencia sin ir a conocerla, y un método para ello es entrevistando a los actores que participan del sistema, actores que ya fueron recogidos previamente en el levantamiento AT-ONE.

Se decide realizar entrevistas semi-estructuradas con el objetivo de permitir la mayor flexibilidad posible teniendo un hilo conductor, y así evitar ambigüedades y espacios en blanco confusos.

El público seleccionado consta de cuatro categorías o grupos de actores relevantes en el sistema: alumnos de pregrado, alumnos de postgrado, profesores y funcionarios de biblioteca.

Las entrevistas debieron ser realizadas de forma online a través de la plataforma Zoom debido al contexto de la pandemia, y el período para llevarlas a cabo comenzó el 12 de mayo y terminó el 25 de ese mismo mes.

Se entrevistó a un total de diez personas, de las cuales tres fueron alumnos de pregrado, una alumna de postgrado, cuatro profesores y dos funcionarios, según el nivel de respuesta que cada grupo tuvo a la iniciativa.

A continuación se presentan las cuñas clave obtenidas de las entrevistas realizadas y sus conclusiones. Para proteger y respetar la privacidad de los participantes, sus nombres no son mencionados.

■ Alumnos de pregrado

“Para concentrarme me voy a la otra biblioteca de repente, a la de Casa Central, que es más cómoda porque está la biblioteca silenciosa” (Ing. Comercial)

“sería bueno que la biblioteca virtual fuera buena porque en general uso pdf, no saco muchos libros de la biblioteca” (Ing. Comercial)

“[...] y si ya tengo que estudiar para una prueba me voy a la biblioteca si es que tengo que hacerlo porque sino me voy a mi casa” (Ing. Comercial)

“[...] estuve mucho rato en la página de la universidad pensando que podía acceder a los libros, entonces estuve buscando títulos mucho rato, y cuando al fin me decidí por uno, lo abro y salía: número de estante tanto tanto y yo [...] no lo podía ver” (Derecho)

“[...] tenía que pedir sólo un fragmento por derechos de autor y en realidad tampoco sabía bien qué fragmento quería” (Derecho)

“yo vivo a 40 minutos de la universidad [...] entonces de repente si vas a estar todo el día estudiando en la universidad y uno sabe que va a llegar a la casa a descansar, yo esos días no pedía libros para la casa sino que los pedía en sala y los devolvía antes de que la biblioteca cerrara” (Derecho)

“[...] aparte que en algún momento me perdí y volví como a una suerte de inicio. Yo había accedido a un link que me enviaba directo a ciertos buscadores de páginas determinadas, y yo ponía ‘atrás’ y me llevaba al inicio de la página de biblioteca en que lo dividen por carrera, entonces en qué momento me fui a otras carreras” (Derecho)

“Por ser memorista tengo acceso a VPN, [...] cambia tu dirección a como si estuvieras en la universidad” (Derecho)

“Lo otro interesante que tienen [...] es que hay en un estante [...] al medio de dos computadores, tiene libros y revistas que están regalando” (Derecho)

“Para pedir un libro, yo he acudido a la buena disposición de la gente de biblioteca que en verdad son muy simpáticos, y ellos me han enseñado [...] pero en verdad no es tan fácil llegar y pedir un libro ” (Derecho)

“En invierno es muy helada, la calefacción no funciona mucho, y uno mientras está estudiando se congela” (Pedagogía en Inglés)

“Yo no voy mucho porque no puedo comer. Generalmente estudio en los break de almuerzo entonces necesito estar comiendo algo” (Pedagogía en Inglés)

“Para hacer trabajos en grupo usamos los cubículos. Pero los cubículos son 8, más o menos, para toda la población que hay en Sausalito, y hay dos que son para tesis o para clases de doctorado. Los cubículos son más calentitos, no están tan paqueados por el personal entonces puedes pedir comida” (Pedagogía en Inglés)

“Si uno no se avisa pierde al tiro [en pedir cubículos]. [...] necesitamos uso de pizarra y pedir salas igual es súper poco productivo porque somos muchos” (Pedagogía en Inglés)

“Me acomodan lugares donde haya mucho espacio, donde las mesas no sean chiquititas sino que sean espaciosas [...]; que hayan enchufes por todos lados [...], donde el wifi llegue” (Pedagogía en Inglés)

“En Sausalito hay como una especie de terraza arriba de la cafetería y ahí raramente llega el internet, y hay pocos enchufes” (Pedagogía en Inglés)

Conclusiones

Lo primero que se evidencia es que hay estudiantes que ya no están usando la biblioteca para pedir libros, sino como espacio de estudio y colaboración; el rol del mundo digital toma cada vez más protagonismo en la vida y el quehacer académico, rol que debe ser considerado con ahínco en el modelado de un sistema de biblioteca actualizado. Se percibe que los espacios digitales ya existentes son engorrosos y confusos para sus usuarios, quienes recurren a la buena disposición de los bibliotecarios y demás personal.

Otro punto recurrente es la percepción y el uso de los espacios físicos: no se siente un verdadero recibimiento hacia el acto de estar: no hay un cuidado real por la temperatura, no hay muchos tipos de espacios que reciban a distintas acciones y grupos de personas, hay sitios en donde no hay señal de wi-fi disponible, etc.; además, aún prevalecen reglas que responden a una cultura de biblioteca antigua, como la total prohibición de consumir alimentos o bebidas.

Otra evidencia señala que la experiencia de biblioteca es distinta para ciertas carreras: algunas bibliotecas cuentan con más servicios y recursos, por lo que los usuarios no viven el sistema de una manera equitativa.

■ Alumna de postgrado

“Son súper amables las plataformas [Aula Virtual, Zoom], simples [...]” ([Magíster en Derecho](#))

“La biblioteca es buena, es súper buena, sobre todo en el área que estudio yo [...]; es muy reconocida por tener muchos libros y por tener variedad y cantidad, entonces yo y mis compañeros la ocupábamos bastante [...], habían hartas cosas de apoyo que uno podía tomar de la biblioteca” ([Magíster en Derecho](#))

“El único problema, pero ya logístico, es que nosotros íbamos a clases viernes y sábado [...] y uno salía tipo 7 de la tarde y ya la biblioteca estaba cerrada, entonces era un problema más de acceso” ([Magíster en Derecho](#))

“De la secretaría de magíster me llegó un link para habilitar el VPN y con ese VPN podemos acceder como si estuviésemos en la biblioteca de la u a distintos recursos” ([Magíster en Derecho](#))

“Para derecho sirve harto [la biblioteca] porque [...] acá hay mucho trabajo de opinión [...] y para la opinión tienes que apoyarse en qué dice Juani-to, Pepito, y eso sólo lo puedes obtener de los libros” ([Magíster en Derecho](#))

“A mi me gustan las bibliotecas en el sentido clásico de la biblioteca, me acomodan mucho, que haya buena iluminación y espacio para poder sentarme con mi libro” ([Magíster en Derecho](#))

“De repente información sobre qué libros están en cada biblioteca” ([Magíster en Derecho](#))

Conclusiones

Sólo una alumna de postgrado respondió a la iniciativa de las entrevistas durante el rango de tiempo dispuesto, por lo que su visión es la única de su escaño; además, es una persona que pertenece a la carrera de Derecho, que cuenta con un nivel de servicios y espacios más avanzado que otras bibliotecas.

Aún así, es posible extraer evidencias de su relato que pueden aplicarse a la nueva propuesta de sistema.

Por ejemplo, se puede observar que los horarios en los que la biblioteca está abierta no coinciden con los horarios de estudio: esta cierra a las 18:00hrs, pero es muy común que hayan clases que terminen a esa hora y que haya gente que se quede estudiando hasta más tarde. En el caso particular de esta usuaria, se da que sus horarios no coinciden, por lo que muchas veces encuentra cerrada la biblioteca cuando quiere visitarla.

Otra noción a tener en consideración es el VPN, que hasta hoy no está disponible para todo usuario de biblioteca; esta persona sí puede hacer uso de él y manifiesta que ha sido una herramienta importante en tiempos

de cuarentena, pero una gran parte de la población usuaria de biblioteca no poseen acceso a VPN, lo que sumado al débil espacio digital, produce una experiencia confusa y con carencias.

Además del VPN, aparece el wayfinding como punto clave: la usuaria sostiene que nunca pudo saber de antemano qué libros se encontraban en qué biblioteca, de las tres que tenía a su disposición, problema que representaba usar un tiempo considerable viajando entre los espacios y preguntar al personal. De este punto se desprende además el hecho de que el mismo proceso de pedir un libro no está declarado en ninguna parte, sino que se informa via transmisión oral.

■ Profesores

“Me he enterado de que de momento el VPN no es accesible para los estudiantes” (P. Geografía)

“Los que más pagan y más se usan son Web of Science y Scopus, pero luego los que usamos nosotros, toda la parte de geografía humana desde una perspectiva latinoamericana, conviene mucho más publicar en español o en portugués para estar al tanto de la comunidad científica de América Latina” (P. Geografía)

“En ese sentido el servicio de digitalización que ofrece biblioteca me pareció fantástico, ha funcionado muy bien y muy rápido todas las veces que les he pedido” (P. Geografía)

“Eso incluso podría ser la segunda propuesta, ofrecer capacitaciones no sólo para estudiantes sino que también para profesores sobre cómo funciona el sistema de derechos de autor” (P. Geografía)

“[...] si cuando yo busco si está el texto que quiero, a veces veo que no está en el IBC pero sí está en arquitectura o en historia pero ahí tengo mis dudas de que mis estudiantes vayan a pegarse el viaje allá; lo otro son los libros que no están en la PUCV pero sí están en la universidad de Valparaíso o en la Andrés

Bello y ahí en este mundo que se convierte cada vez más en un mundo digital podría haber también una cierta cooperación entre las bibliotecas” (P. Geografía)

“[...] si esa biblioteca ofreciera un ambiente acogedor, quizás con unos sofás más bonitos y cómodos ahí me hubiera llevado miles de libros para sentarme ahí y quedarme 5 horas” (P. Geografía)

“yo creo que el espacio virtual que tiene biblioteca es como antiguo; el proceso de búsqueda cuando uno quiere buscar un libro o un autor es como súper arcaico, pienso yo, o a lo mejor poco amable también [...], las instrucciones o las mismas palabritas que tu buscas están en inglés, por eso es poco amable” (P. Pedagogía)

“[...] muchas veces he querido buscar un libro que sé que está en biblioteca pero necesito buscarlo en línea por un asunto puntual o para no bajar a biblioteca o porque no estoy físicamente en casa central, y simplemente no lo puedo encontrar, sabiendo que está ahí” (P. Pedagogía)

“Ni hablar la que está en Casa Central de teología... o sea físicamente es horrible, estás buscando un libro y te encuentras con

una matriz de agua, con cañerías de desagüe, etc...” (P. Pedagogía)

“hoy en día se trabaja mucho con artículos, y en ese sentido nosotros no tenemos revistas asociadas a nuestra biblioteca (teología)” (P. Pedagogía)

“Para las clases [uso] el navegador académico como puente principal” (P. Matemáticas)

“El espacio físico yo generalmente no lo uso, al menos en mi instituto, pero sí he utilizado el espacio que tienen en Casa Central en el edificio Gimpert, que me parece más amplio, más acogedor, más iluminado” (P. Matemáticas)

“El servicio si hablamos del personal [...] me parece bastante bueno siempre, siempre hay gente disponible para apoyar” (P. Matemáticas)

“En cuanto a la disposición de material, es deficiente [...], yo lo veo como investigadora. [...] Para mi antes era más fácil conseguir un artículo [en su universidad anterior], era cuestión de buscarlo y lo descargabas y ya” (P. Matemáticas)

“Para los estudiantes considero que está

el material que requieren. Como profesora [...] últimamente hemos ido comprando bastantes libros, como que se complementa.” (P. Matemáticas)

“La plataforma yo la he usado para buscar información respecto al material con el que contamos” (P. Matemáticas)

“A veces tengo que trabajar con investigadores y para que no suban el cerro [...] es como más accesible [el espacio de Casa Central]” (P. Matemáticas)

“En términos digitales todavía encuentro que le falta bastante, estuve revisando un poco la nueva plataforma que tienen y no encontré mucha información que me sirviera. A pesar de que hay mejoras, sobre todo en el sitio, falta bastante para apoyar a los docentes” (P. Ing. Eléctrica)

“[...] la biblioteca de la facultad yo encuentro que está bastante bien sobre todo para los estudiantes, hay varios cubículos, tienen espacio para estudiar y también tienen los textos que les hemos pedido que vayan actualizando con nuestros programas de asignaturas” (P. Ing. Eléctrica)

“Más que nada la recomiendo a los estudiantes, yo la he visitado para ver los libros [...]” (P. Ing. Eléctrica)

“En el caso mío que tengo oficina, generalmente no acudo a la biblioteca” (P. Ing. Eléctrica)

“El servicio [...] apoya en el trabajo actualizando la bibliografía, pidiendo los programas de asignaturas, y en caso de renovación están dispuestos a apoyarnos en la renovación de literatura y también últimamente nos han entregado libros que están para ellos discontinuados, que los alumnos ya no ocupan, y eso nosotros hemos podido repartir hacia los docentes que requieren esa bibliografía” (P. Ing. Eléctrica)

“Hay buena comunicación, sobre todo con la encargada de la biblioteca, la señora Lucía” (P. Ing. Eléctrica)

“Yo sé que algunos profesores utilizan los cubículos para hacer ayudantías y reforzamientos” (P. Ing. Eléctrica)

“La parte de computación no está renovada, yo fui hace como 8 meses y encontré que todavía tienen computadores antiguos. [...] principalmente les falta la renovación

del espacio donde los estudiantes pueden acceder a computación” (P. Ing. Eléctrica)

“El buscador [...] no era muy amigable, sobre todo el del sitio [...], los filtros no estaban adecuados, por ejemplo para encontrar una tesis uno se demoraba mucho” (P. Ing. Eléctrica)

Conclusiones

Lo engorroso de los espacios digitales y sus interfaces aparece nuevamente en palabras de profesores: manifiestan que estos son “antiguas” y “no muy amigables”; generalmente se siente que estos espacios no brindan mucho apoyo a la docencia, en especial en la disponibilidad de material y en la encontrabilidad de este.

Se puede observar que los profesores no están usando la biblioteca, pues manifiestan que no sienten que sea un espacio acogedor para el docente: muchos prefieren trabajar en sus casas y si tienen oficina, usar esta en vez de la biblioteca. La relación con el sistema que sostienen es para actualizar la bibliografía de sus respectivas áreas.

Un aspecto que aparece resaltado por alumnos de pregrado, y ahora de nuevo por profesores, son los cubículos de estudio: espacios cerrados dentro del área de biblioteca que disponen de una mesa para un grupo, una pizarra y enchufes para aparatos electrónicos. Esto evidencia la necesidad y el uso efectivo de una tipología de espacios que permita el estudio compartido semi-permeable.

La diferencia entre carreras y sus recursos aparece aquí otra vez: hay profesores que sostienen que no hay suficiente material de apoyo para sus áreas de estudio, a veces no lo hay en absoluto, y ellos se encargan de proveerlo. Esto se ve claramente en el sitio web. En relación a este punto, se habla también de las comunidades y redes de conocimiento, que son fundamentales en cualquier ambiente académico: biblioteca hoy en día está priorizando la suscripción a revistas y bases de datos de habla inglesa, y por ende de contextos internacionales, lo que no es nada de malo, pero no se está dando cabida a contextos latinoamericanos ni nacionales, imprescindibles para el desarrollo de verdaderas comunidades académicas que pertenezcan a nuestro mundo geográfico.

■ Funcionarios

“La biblioteca de Arte está muy incorporada a lo que es el instituto [...], es como una biblioteca nuestra” (Arte)

“El navegador no lo ocupo porque hay que tener una clave para ingresar, el aula virtual tampoco la ocupo, porque como no soy estudiante, nosotros como funcionarios no tenemos mucho acceso” (Arte)

“No tenemos una vinculación muy directa con la administración de biblioteca [...], todo lo que pasa por la dirección, no pasa por la dirección del instituto de arte. [...] No podemos tener el 100% de la autonomía de la biblioteca” (Arte)

“El horario es muy cerrado, cierran a las 6 de la tarde [...], a las 6 de la tarde llegan chicos de agronomía a dejar un libro y la biblioteca ya está cerrada” (Arte)

“[...] hay estudios que están en la escuela de arquitectura, entonces a veces tienen que viajar” (Arte)

“Hay una intranet administrativa y la uso para pedir permisos y eso, pero en el sistema de biblioteca no hay una intranet para el funcionario” (Curauma)

“Hay una preocupación por el alumno, de ponerse en el lugar de él y de solucionarle lo que necesita, pero también necesita una contención. Hay mucha gente que es asperger, entonces el trato debe ser distinto, y hay que tener cuidado con los alumnos transgénero” (Curauma)

“[...] cómo recibir a un alumno y que se vaya contento, que se vaya bien, que se vaya tranquilo; entiendo y trato de empoderarme de eso y ayudarlo” (Curauma)

“Los accesos que están dentro de la plataforma de biblioteca están en inglés, entonces a nadie le interesa, lo mismo pasa con los libros, son muy pocos lo que se llevan los que están en inglés” (Curauma)

“Los equipos que nosotros usamos son muy antiguos, entonces son lentos, entonces el alumno tiene que esperar harto, el servicio al alumno es lento” (Curauma)

“Cuando van a titularse y tienen deudas y están en punta arenas tienen que buscar a un amigo que les pague por ellos y es un cacho” (Curauma)

“Los alumnos dicen que no se pueden devolver los libros en otras bibliotecas, la universidad no tiene ese servicio” (Curauma)

Conclusiones

La principal conclusión que se desprende de las entrevistas con los funcionarios del sistema es que es un grupo de gente bastante preocupada por sus usuarios: sus discursos tienden a rotar en torno al estudiante, a sus necesidades y a cómo el funcionario puede cumplir con ellas de la mejor manera. La figura del bibliotecario y otros funcionarios de biblioteca es quizás el actor clave en el sistema, pues se da una relación de buena comunicación entre ellos y los usuarios.

A pesar de su rol importante, los funcionarios de biblioteca manifiestan que no hay mucho espacio para ellos en ciertas plataformas del sistema, como el sitio web, por lo que su área de influencia se ve acotada a los ambientes físicos. Además, se dan casos en donde las herramientas que poseen no son las más actualizadas, por lo que ellos perciben que la calidad de su servicio no es la mejor.

Arquetipos

El trabajo con arquetipos de usuarios es clave para el ejercicio de la hospitalidad en un proyecto de diseño para la experiencia.

Los arquetipos se desprenden del trabajo con las entrevistas, y corresponden a perfiles de usuarios del servicio que responden a los participantes reales a los que se entrevistó, es decir, a una sumatoria de las vivencias, sentimientos, opiniones y percepciones de estas personas que decanta en un solo perfil ficticio pero que vive el sistema como lo viven las personas reales.

Esto presenta tres ventajas concatenadas: la primera es que resguarda la privacidad de los participantes, manteniendo presente su sentir expresado en las entrevistas; la segunda, en consecuencia es que presenta una buena

herramienta de comunicación con los stakeholders: en vez de presentar a cada uno de los participantes, se usa un arquetipo por tipo de usuario, lo que es mucho más claro y preciso; y la tercera es que los arquetipos vuelven al proceso de diseño más humano, al reemplazar al "usuario" anónimo por personas reales con rostros, nombres, necesidades y expectativas.

Florencia Meza | Arquetipo alumna pregrado



“Necesito la biblioteca porque en mi casa no tengo espacio para estudiar”

Edad 20 años
Carrera Psicología
Curso 3er año

Florencia es estudiante de la carrera de psicología en la PUCV. Ella es de Rancagua y vive en casa de su tía, con sus primos. Tiene un computador viejo que no funciona muy bien, pero sirve hacer los trabajos escritos. Para todo lo demás, prefiere usar su smartphone.

Objetivos

- Pasar sus ramos
- Recibirse de psicología
- Leer más sobre distintas posturas

Frustraciones

- No puede concentrarse en su biblioteca por el ruido y el frío
- Vive lejos de su campus y le complica pedir libros para la casa
- Los cubículos de estudio siempre están ocupados

“No entiendo mucho cómo pedir libros así que siempre pido ayuda a la gente de biblioteca. Como los cubículos siempre están ocupados me voy a otras salas a ver si están libres y en donde pueda estar tranquila, pero no en todos lados hay internet”

Figura 111

Arquetipo alumna de pregrado
fuente: elaboración propia

Julia Torres | Arquetipo alumna postgrado



“Sólo tengo tiempos limitados para ir a la biblioteca, y en muchos casos ya está cerrada”

Edad 25 años
Carrera Derecho
Curso Magíster

Julia es estudiante de magíster en derecho penal y además trabaja en una oficina de abogados en Valparaíso, por lo que debe balancear su trabajo y sus estudios. Cuenta con un computador personal que le permite realizar todos sus trabajos, y lo lleva a la universidad cada vez que puede.

Objetivos

- Terminar su magíster para abrir una oficina propia
- Conocer diferentes autores sobre derecho penal
- Balancear su trabajo y su magíster

Frustraciones

- Cuando sale de clases en la tarde, la biblioteca ya está cerrada
- No sabe qué libros se encuentran en qué biblioteca
- No puede acceder a los libros virtuales

“Que nos faciliten un VPN es súper bueno, pero también necesito ir a la biblioteca y lo que más me complica es su horario de cierre, que no coincide con el término de mis bloques horarios.”

Figura 112

Arquetipo alumna de postgrado
fuente: elaboración propia

Oswaldo Reyes | Arquetipo profesor



“Prefiero irme a trabajar a mi casa porque no hay mucho espacio en la biblioteca para los profes”

Edad 47 años
Carrera Agronomía
Cargo Profesor asociado

Oswaldo es profesor en la facultad de agronomía y se destaca por sus investigaciones sobre agronomía chilena. No cuenta con oficina en el campus, por lo que siempre va a su casa a trabajar, ya que lo encuentra mucho más cómodo que quedarse en la universidad.

Objetivos

- Entregar buena bibliografía a sus estudiantes
- Desarrollar investigación sobre agronomía chilena
- Participar de la comunidad científica local

Frustraciones

- No siente que la biblioteca sea un espacio para los profesores
- No tiene acceso a artículos de comunidades científicas locales
- No encuentra mucho apoyo al docente en el sitio web

“El material para mis alumnos me lo tengo que conseguir yo, ya que no tenemos acceso a revistas de comunidades científicas latinoamericanas, y el material online de nuestra área no es mucho”

Figura 113

Arquetipo profesor

fuentes: elaboración propia

Pedro Urrutia | Arquetipo funcionario



“La relación con los estudiantes es bien buena, nos piden ayuda y nosotros los apoyamos”

Edad 43 años
Sede Curauma
Cargo Bibliotecario

Pedro es uno de los bibliotecarios en la sede de Curauma. Le encanta su trabajo porque la relación que tiene con los estudiantes es muy buena, pero lo viejo de su equipo hace que el servicio que brinda sea bastante lento.

Objetivos

- Que los estudiantes queden contentos con sus servicios
- Promover la lectura y el uso de los servicios de biblioteca
- Que se dé una buena comunicación entre su equipo de trabajo

Frustraciones

- La calefacción no funciona y en invierno la biblioteca es muy fría
- Su computador de trabajo es viejo y muy lento
- No sabe inglés, y le cuesta usar ciertos accesos en el sitio web

“No hay mucha facilidad para que la gente que trabaja en la universidad pueda venir y sacar un libro para leer, todo está muy pensado para el estudiante”

Figura 114

Arquetipo funcionario

fuentes: elaboración propia

Journeymaps

El journeymap es una herramienta que se desprende de los arquetipos, y su función está íntimamente ligada a estos: corresponde a un puente comunicacional entre el consultor UX y el stakeholder, es decir, aquella persona que cumple un rol directivo en el sistema.

Esencialmente, un journeymap es exactamente lo que su nombre sugiere: una representación del viaje del usuario por el servicio, indicando las etapas de este viaje y lo que va pasando en cada una de ellas (cómo se siente la persona, qué piensa, con qué objetos y personas se encuentra, cómo resuelve los problemas que surgen, si logra cumplir sus objetivos o no, etc.).

Los personajes descritos en un journeymap son los arquetipos mismos levantados de las entrevistas con los actores del servicio, y es crucial que así sea, ya que esta herramienta presenta una continuación del ejercicio de la hospitalidad y la empatía, tanto para el diseñador como para aquel que vea el recorrido graficado.

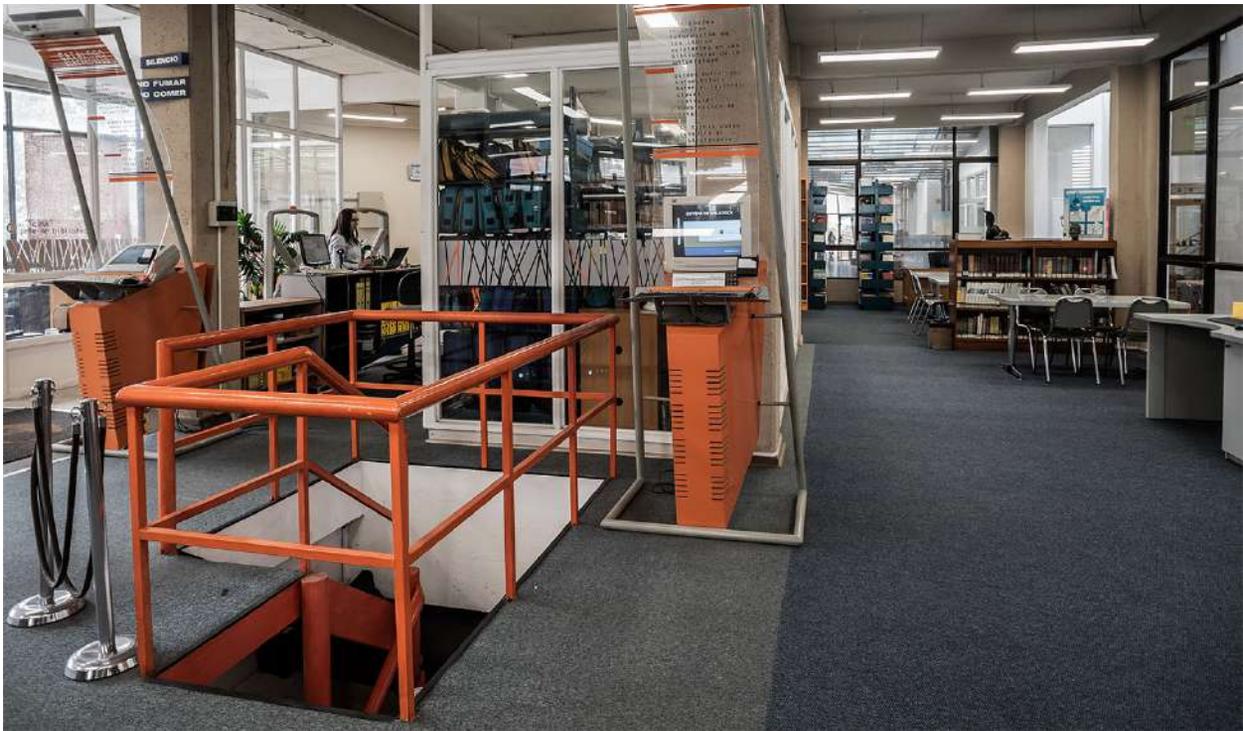


Figura 115

Biblioteca Sausalito

fuentes: Retamal Valderas (2020)

Journeymap [Florencia Meza | Alumna pregrado]



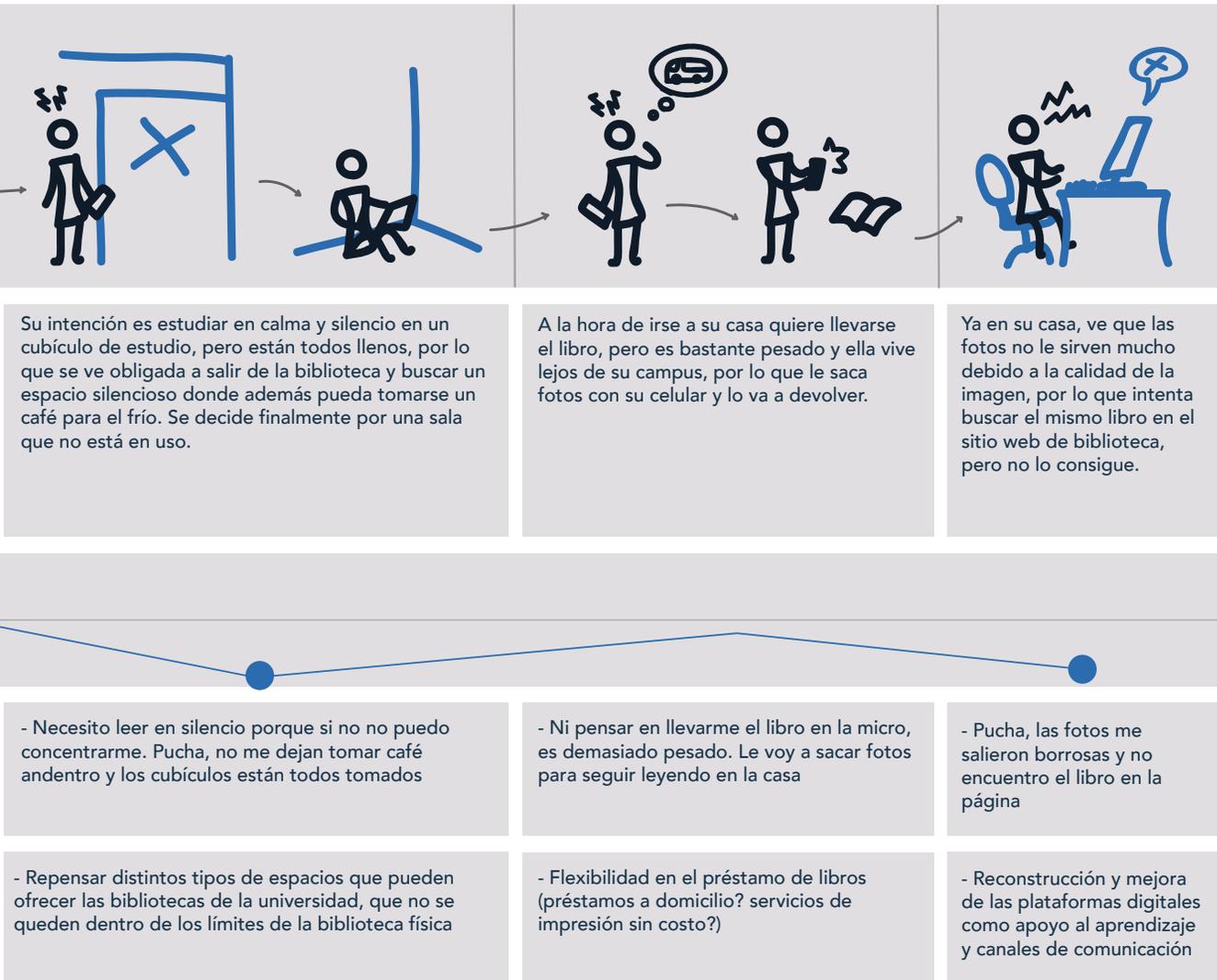


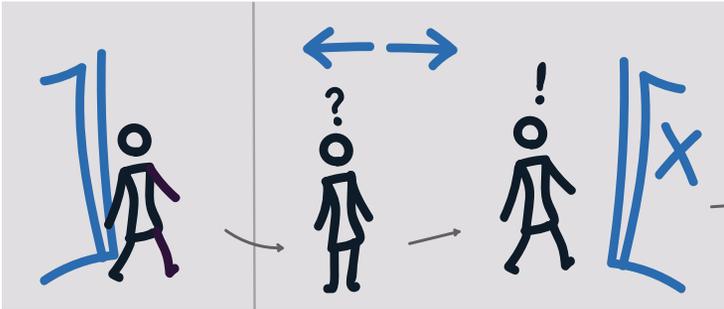
Figura 116

Journeymap alumna de pregrado

fuentes: elaboración propia

Journeymap [Julia Torres | Alumna postgrado]

Acciones

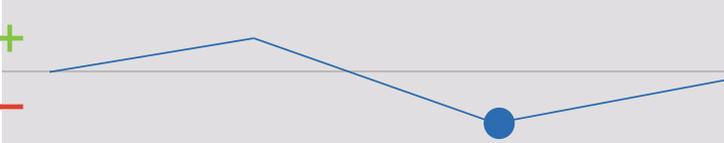


Descripción

Al terminar un bloque de clases a las 7 de la tarde, va a la biblioteca en búsqueda de un libro que el profesor mencionó.

No sabe en cuál de las bibliotecas podría estar el libro que busca, por lo que duda, y decide ir a la más cercana a preguntar; sin embargo, se encuentra cerrada, por lo que se ve forzada a irse a su casa sin haber encontrado el libro.

Experiencia



Sentimientos

- Me interesó el libro que mencionó el profe, voy a ver si lo encuentro

- No tengo idea de qué biblioteca lo pueda tener así que mejor pregunto a los bibliotecarios. Pucha, ya está cerrada, pero mis clases siempre terminan más tarde...

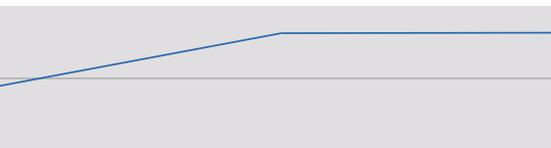
Oportunidades

- Hacerle saber que sus expectativas serán cumplidas

- Disposición de información pre-biblioteca (con qué me voy a encontrar?)
- Compatibilización de los tiempos



Al llegar a su casa, se conecta al sistema mediante el VPN que le facilitaron a los estudiantes de magister y encuentra el libro que estaba buscando.



- ¡Menos mal que me dieron el VPN, porque sino no podría acceder a los libros!

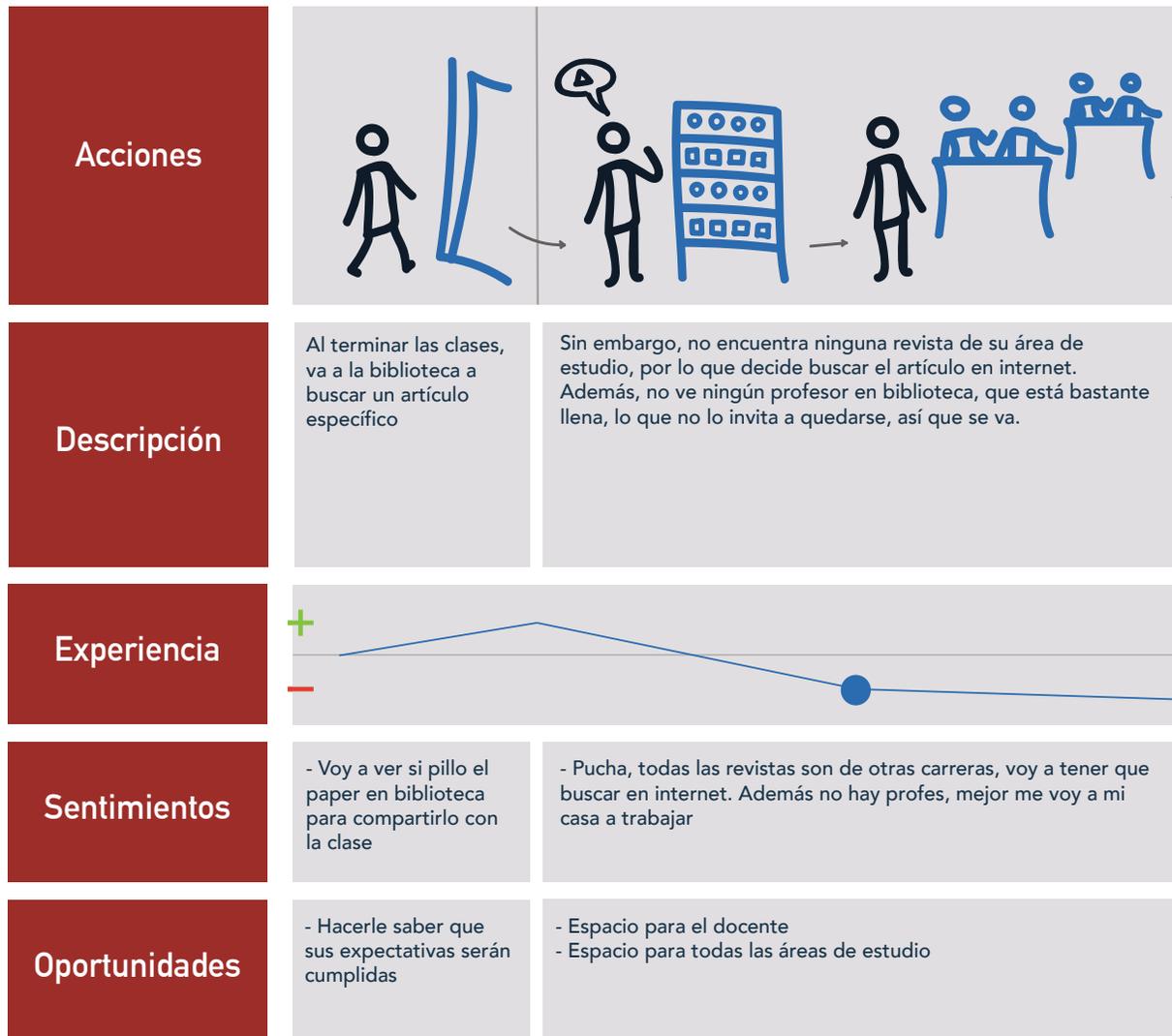
- Acceso a VPN para la comunidad universitaria

Figura 117

Journeymap alumna de postgrado

fuentes: elaboración propia

Journeymap [Osvaldo Reyes | Profesor]





Al llegar a su casa, ingresa al sitio web e intenta buscar el artículo online, pero tampoco lo encuentra porque sólo hay revistas en inglés y él necesita contexto latinoamericano, por lo que se ve obligado a buscarlo en internet sin poder saber si está violando algún derecho de autor.



- Tampoco hay nada en el sitio web, todo son revistas en inglés o de otras áreas y no hay nada latinoamericano

- Acceso a VPN para la comunidad universitaria
- Generación de comunidades académicas locales

Figura 118

Journeymap profesor
fuente: elaboración propia

Journeymap [Pedro Urrutia | Funcionario]



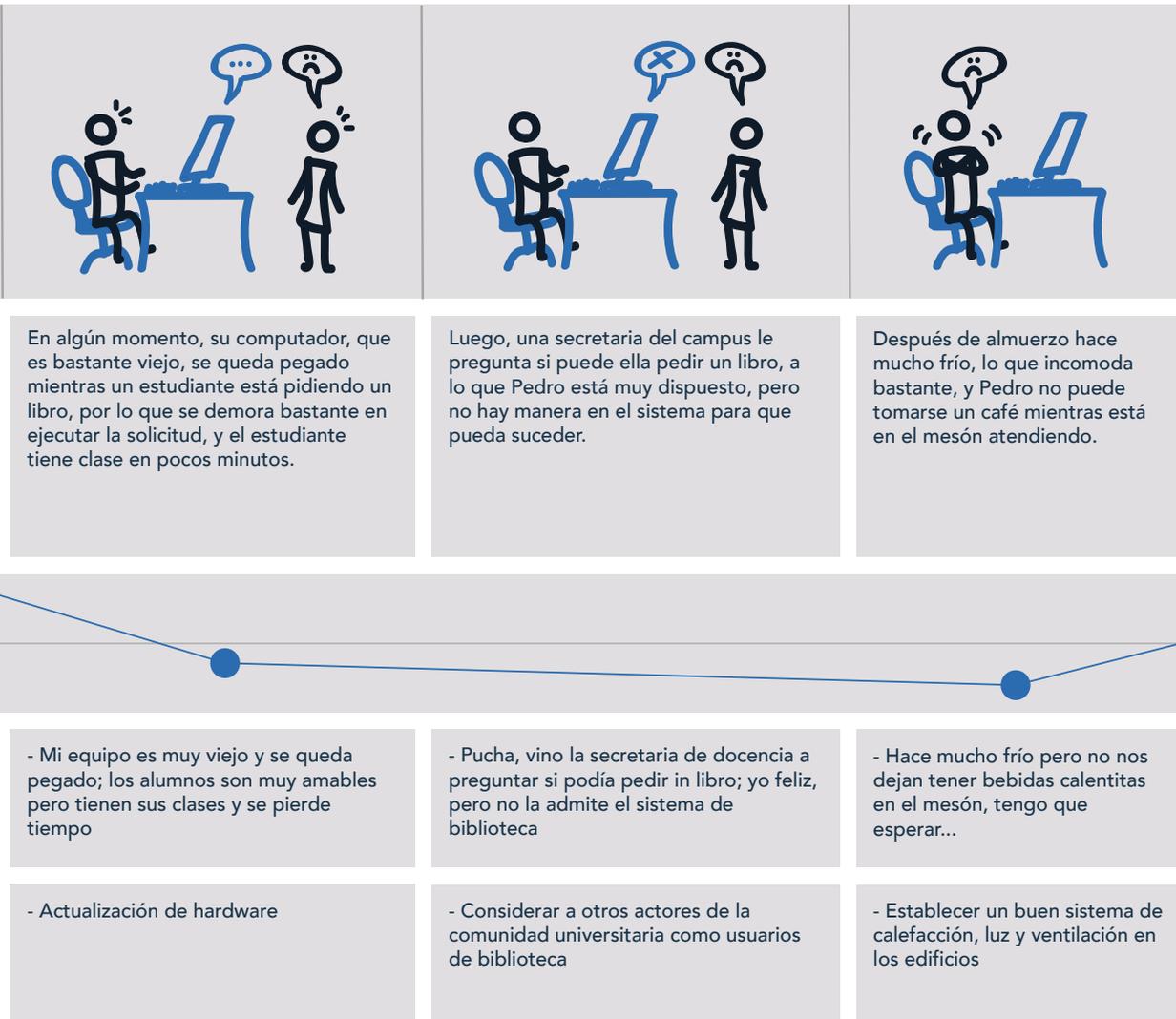
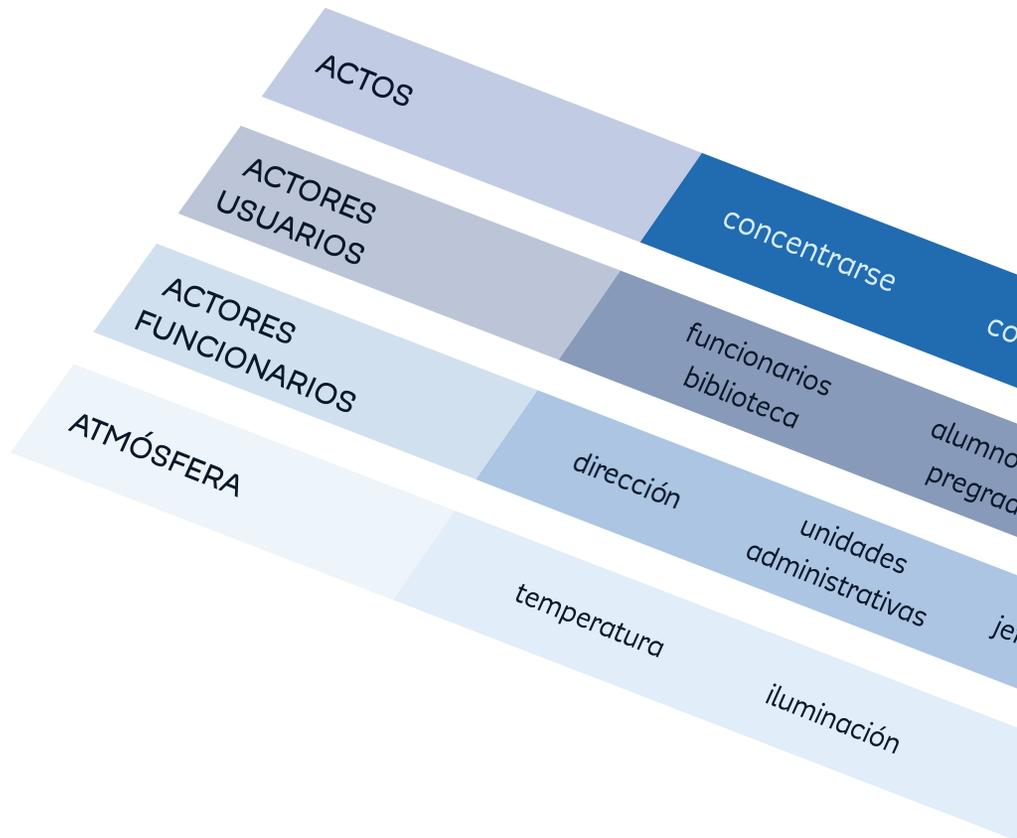


Figura 119

Journeymap funcionario
fuente: elaboración propia

Modelo actual del servicio

Base del servicio



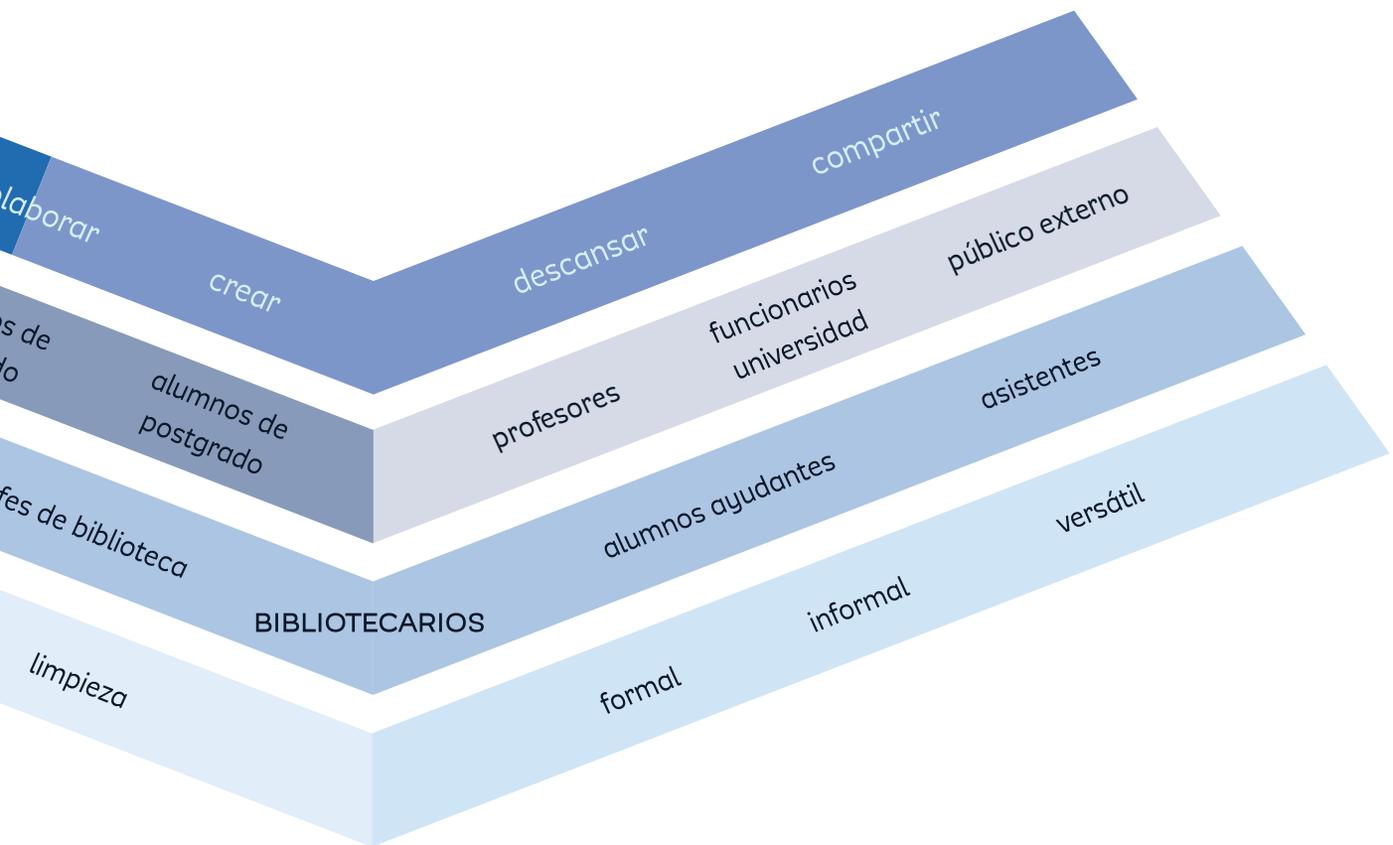
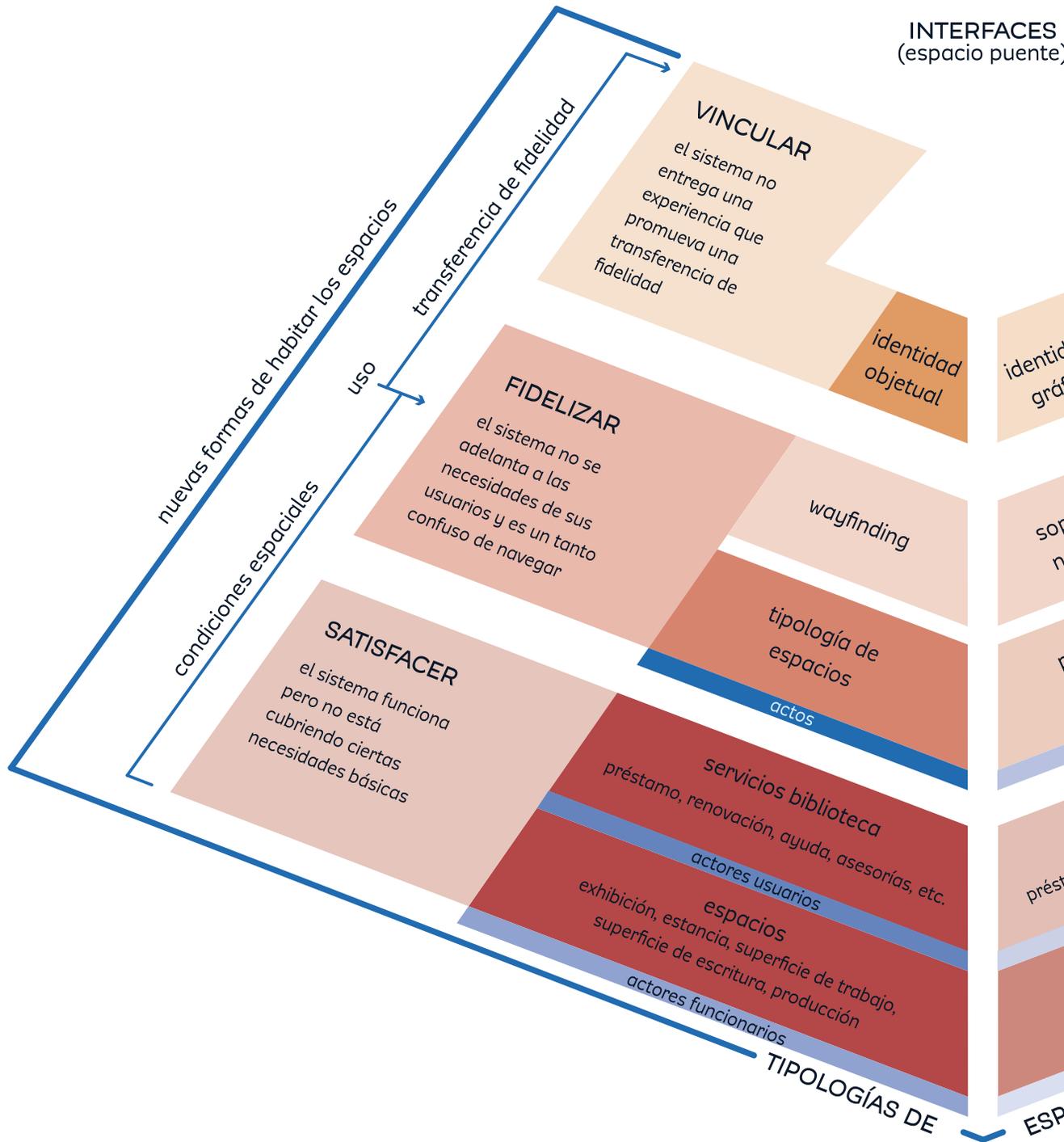


Figura 120
Modelo del servicio actual, base del servicio
fuente: elaboración propia

Construcción del servicio



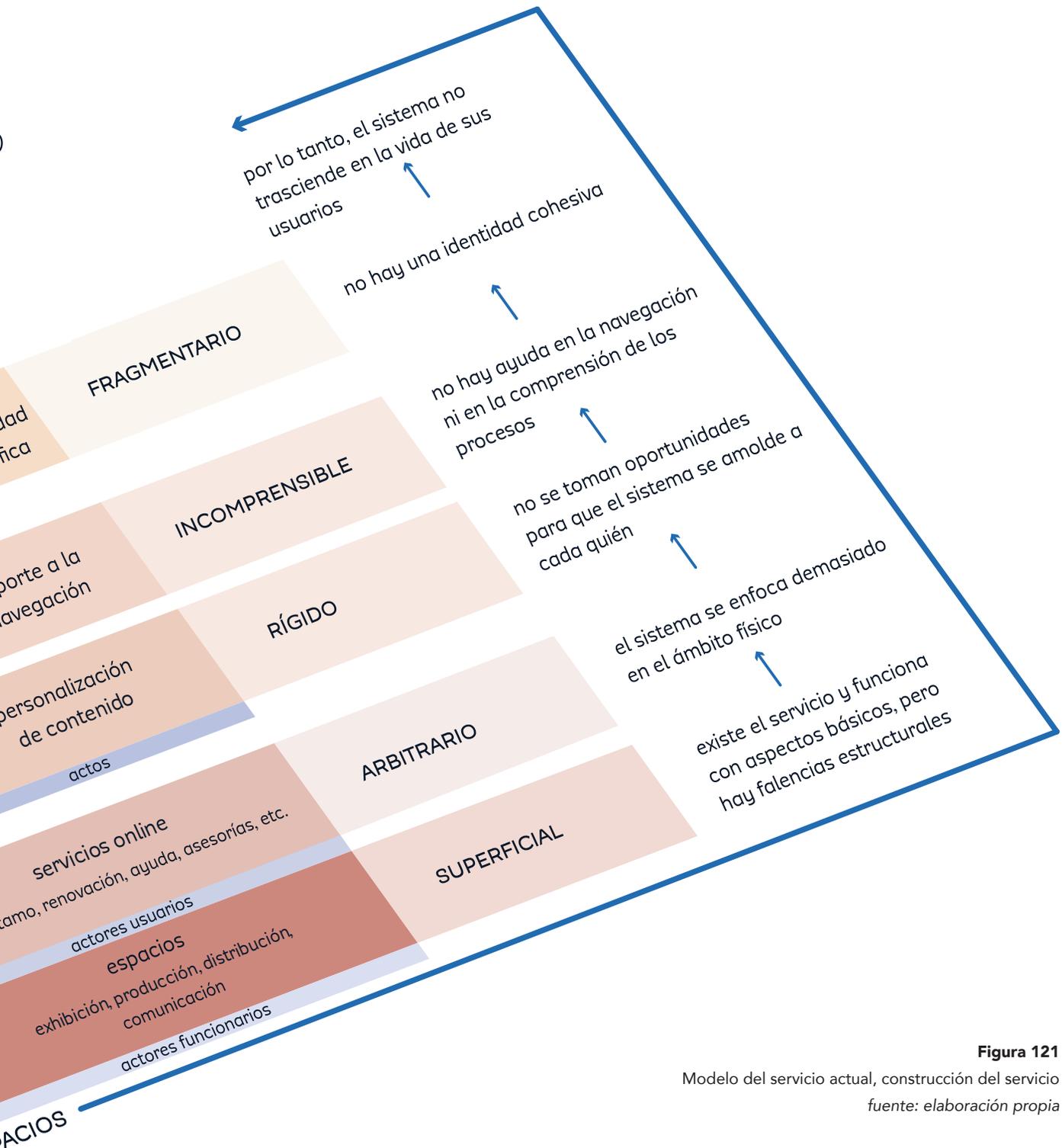
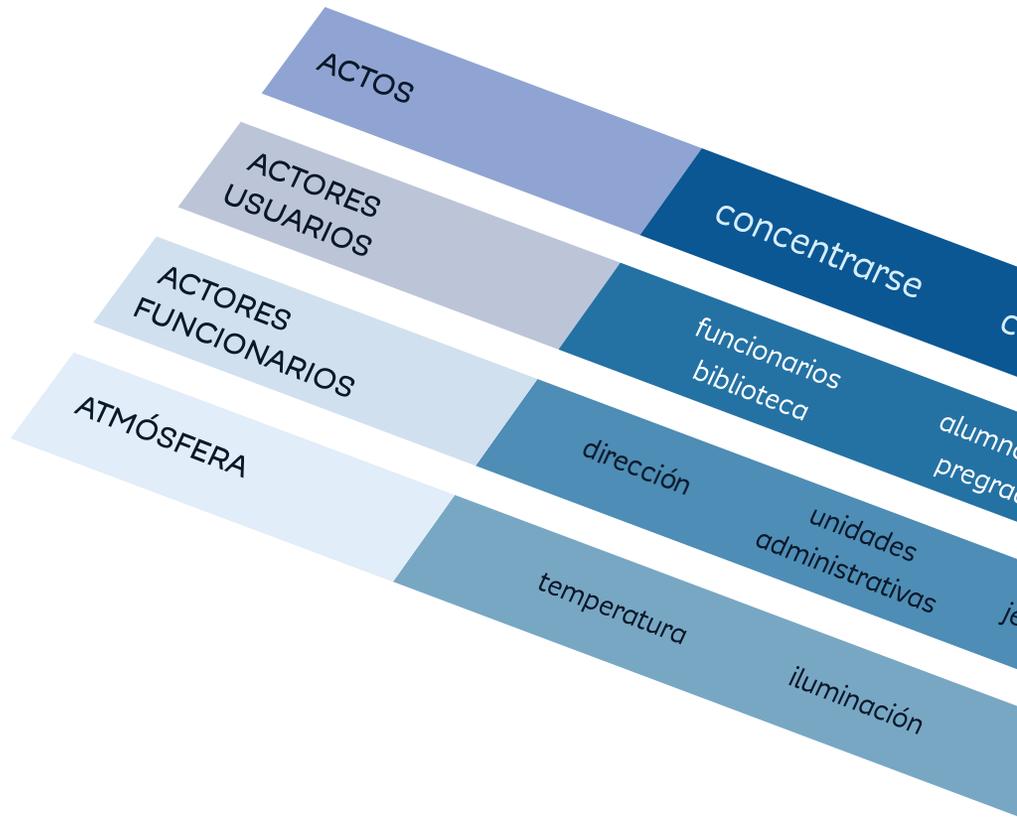


Figura 121

Modelo del servicio actual, construcción del servicio
fuente: elaboración propia

Modelo propuesto del servicio

Base del servicio



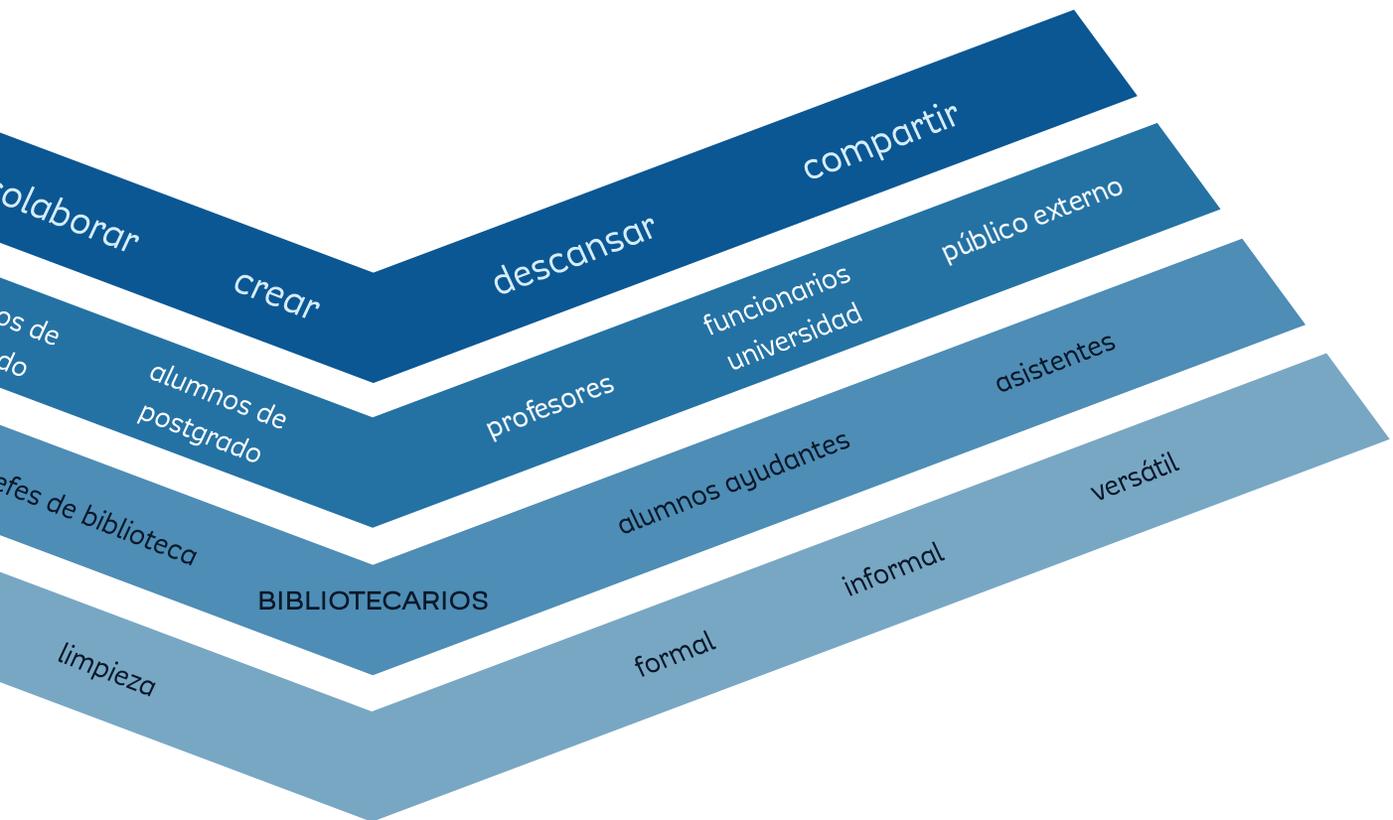
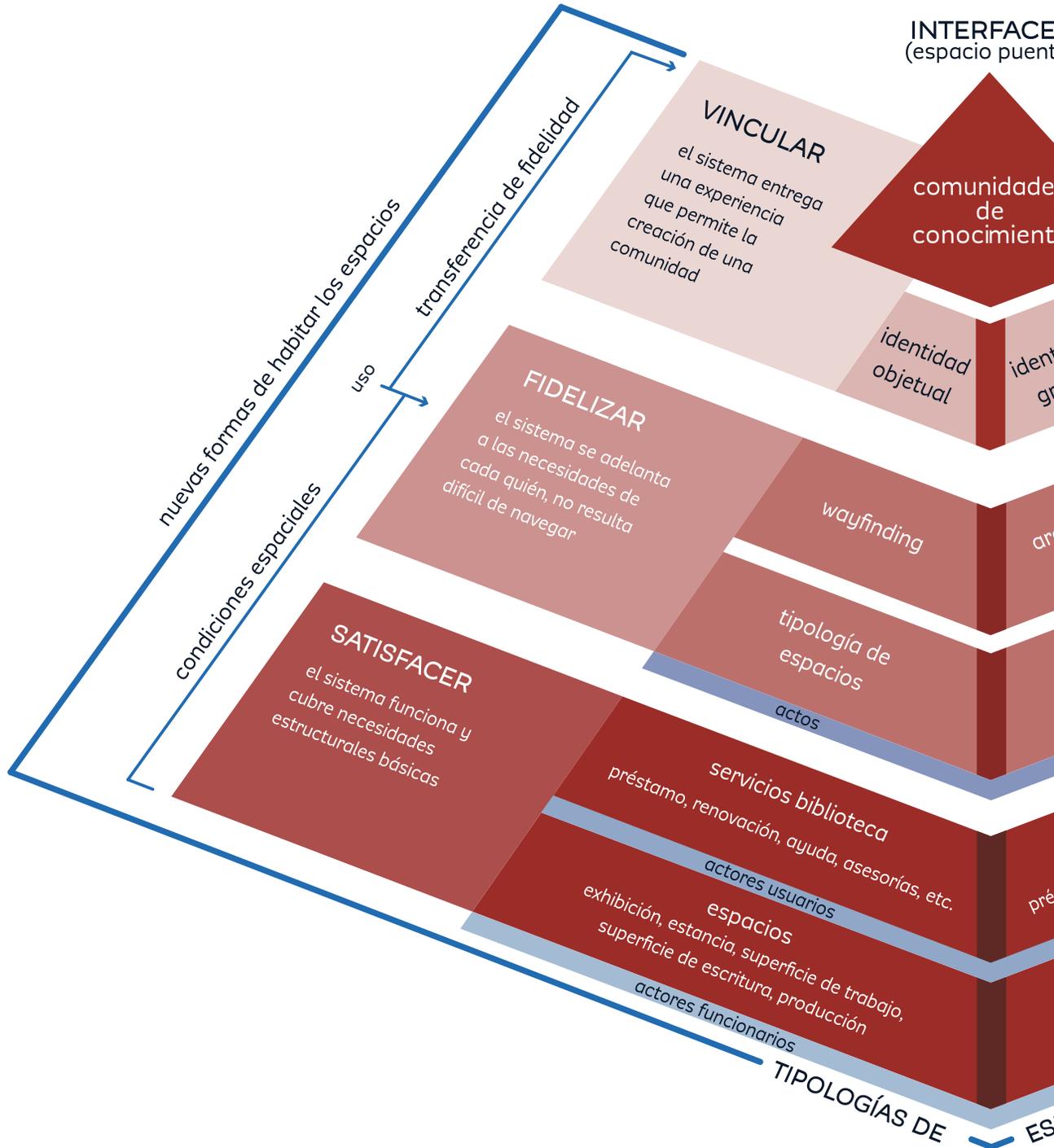


Figura 122
Modelo del servicio propuesto, base del servicio
fuente: elaboración propia

Construcción del servicio



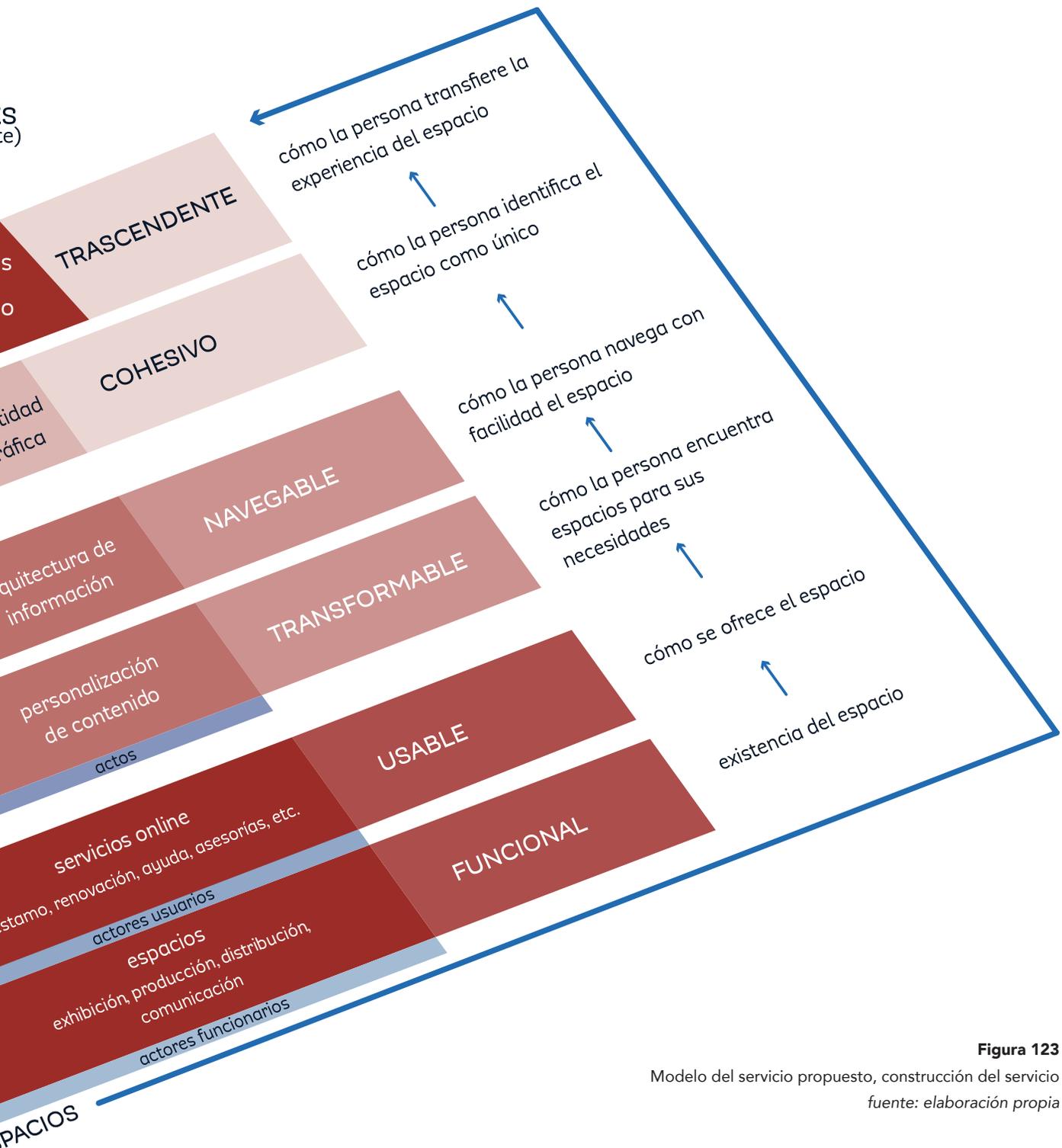


Figura 123

Modelo del servicio propuesto, construcción del servicio
fuente: elaboración propia

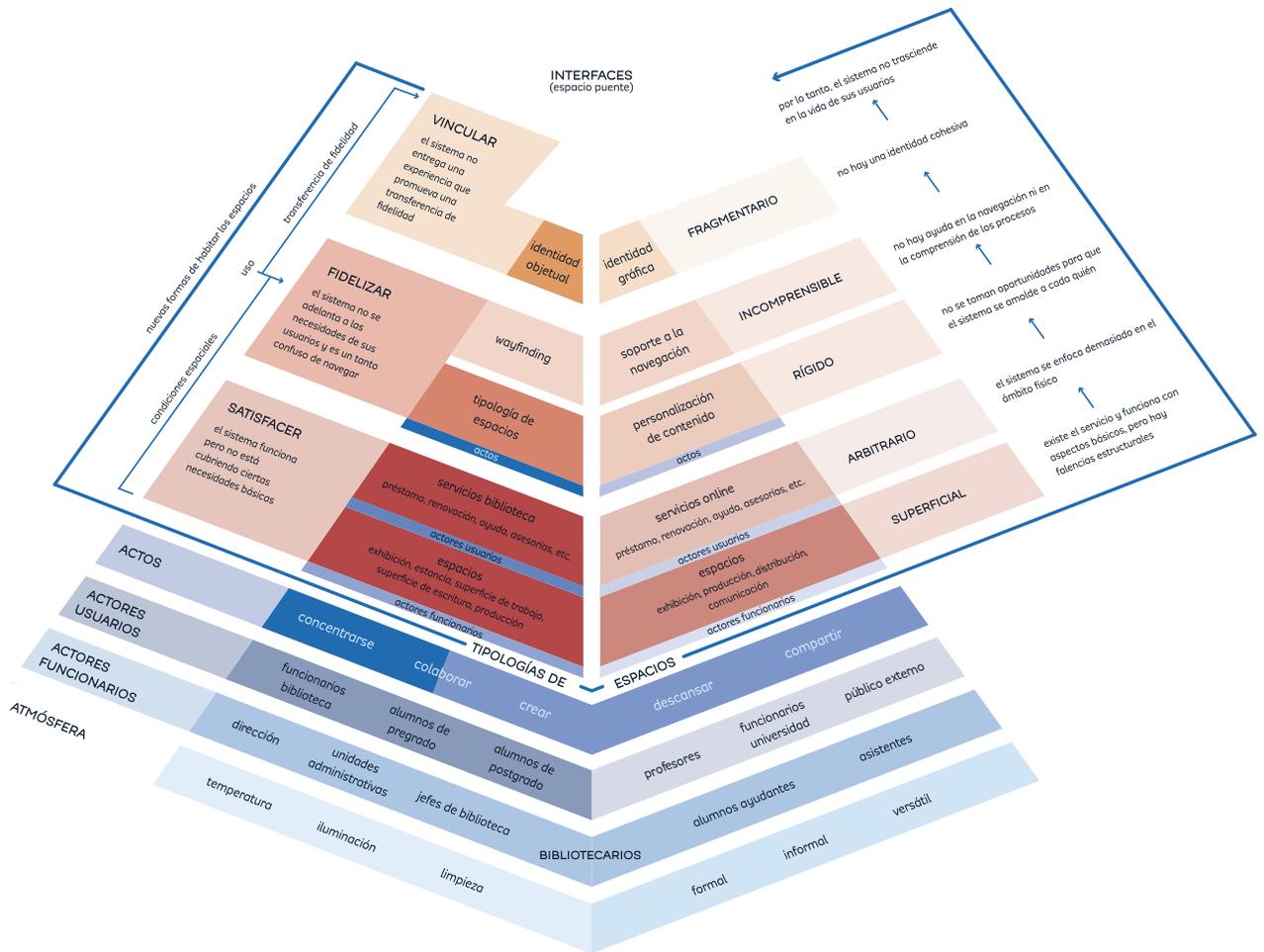


Figura 124

Modelo del servicio actual referenciado de Mutua Navarra. (2017); Medium. (2017) y Learning Space Toolkit.

fuelle: elaboración propia

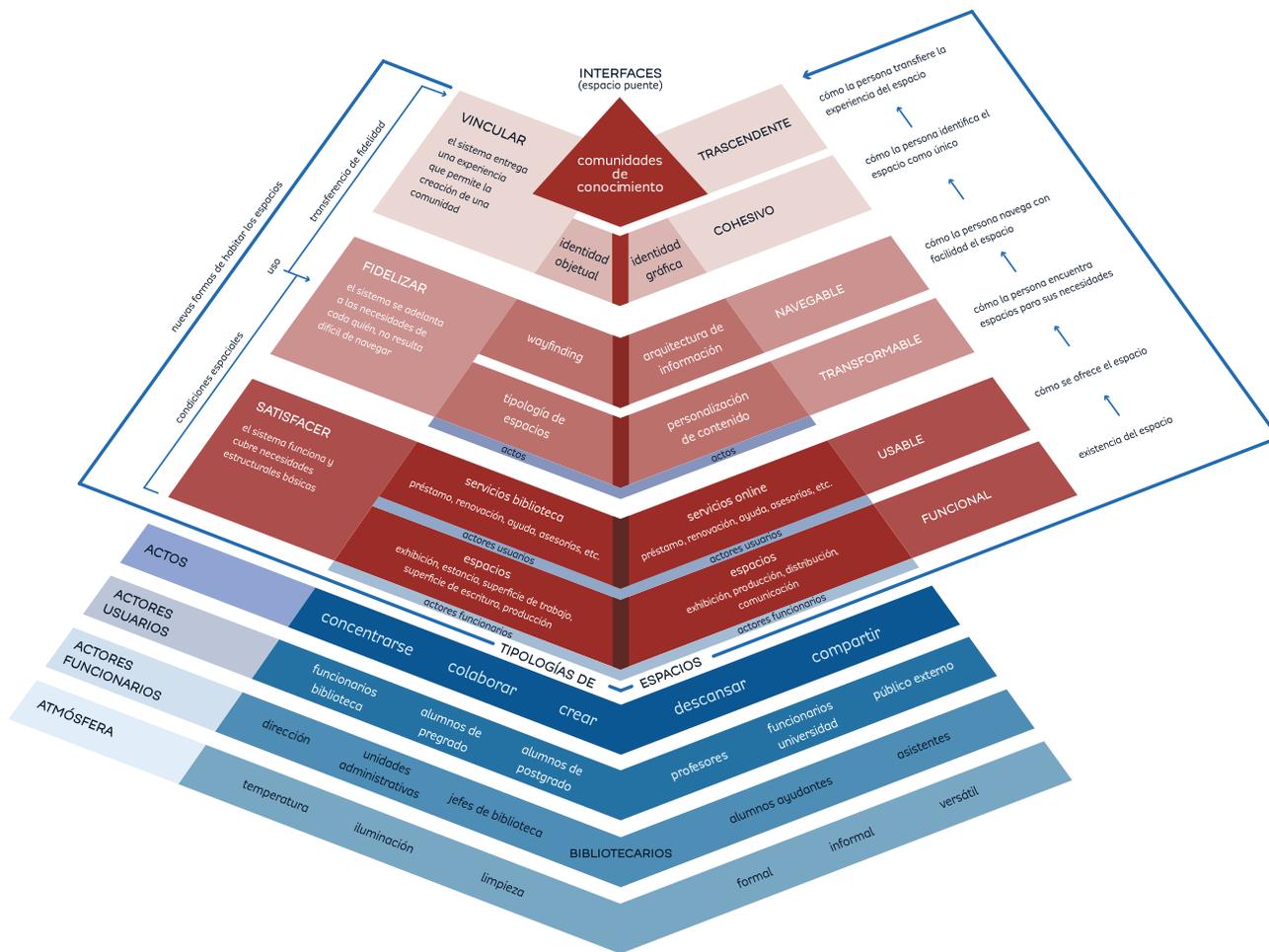


Figura 125
Modelo del servicio propuesto referenciado de Mutua Navarra. (2017); Medium. (2017) y Learning Space Toolkit.
fuente: elaboración propia

Línea gráfica

A partir del modelo planteado, se comienza a levantar una propuesta de identidad de marca que esté alineada con el argumento del sistema de biblioteca. El objetivo es sentar las bases identitarias desde ya para afinarlas y decantarlas en una propuesta final y terminada durante el comienzo del segundo semestre, y así poder empezar a prototipar los espacios gráficos, objetuales, físicos y digitales con una base sólida.

Antes de comenzar a proponer, se realiza un análisis de imagen de marca del sistema de biblioteca con el objetivo de levantar guías para la exploración de los distintos elementos que compondrán el planteamiento de la nueva imagen de marca.

La propuesta comprende los aspectos de la tipografía, el color, el isotipo y el isologo, que fueron explorados luego de consolidar el modelo del sistema y que serán pulidos y finalizados durante el segundo semestre.

A continuación, se presenta el análisis de imagen de marca realizado y las propuestas para la nueva identidad.

Elementos evaluados:

■ Logotipo e isotipo

■ Iconografía

■ Color

■ Tipografía

Análisis imagen de marca

■ Logotipo e isotipo

El logotipo e isotipo del sistema no tienen mucho en común con la identidad de la universidad en cuanto a color, tipografía y forma. Los colores del logo del sistema de biblioteca se desprenden de los institucionales, pero se desmarcan de una forma que no tiene vínculo.



Figura 126

Isologo Sistema de Biblioteca

fuentes: PUCV. (s. f.-b)

El isotipo del sistema de biblioteca se compone de las iniciales S y B, mientras que el logotipo es una composición de la frase "sistema de biblioteca".

Al ser un isologo compuesto sólo de elementos tipográficos (que además no usan la tipografía institucional, que ya es característica y posee una historia identitaria), no aparece una verdadera identidad. Así mismo, se desmarca completamente de la institución a la que pertenece.



Figura 127

Isologo PUCV

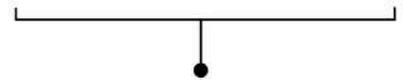
fuentes: PUCV. (s. f.-b)

El isotipo se caracteriza por poseer espacios en blanco, espacios entre un elemento y otro. Este espacio pareciera tener el valor del ancho de la tipografía, pero no es así.



Figura 128

sistema de
BIBLIOTECA



Las dos palabras que componen el logotipo tienen distintos pesos y capitalizaciones; pesos que no se repiten en ninguna otra parte del isologo. El filete rojo, que tiene un largo que intenta promediar los largos de ambas palabras, pareciera tener el peso de las palabras "sistema de".



No hay una grilla clara ni un balance en los elementos del isologo

Figura 129

Figura 128 y 129

Isologo Sistema de Biblioteca

fuentes: PUCV. (s. f.-b)

■ Iconografía

El sitio solamente hace uso de iconografía en la página de portada, y hay más de una tipología de íconos distribuída a lo largo de la página.

El mayor problema radica en que esta tipología se divide en dos orígenes distintos: los íconos creados por alguien, y aquellos puestos con CSS.

Esta diferencia ya crea una brecha gráfica y una interrupción no controlada en la identidad de marca.

La primera tipología con la que el usuario se encuentra corresponde a los íconos del menú rotulado “¿qué quieres hacer?”, separado en cuatro categorías: estudiar, enseñar, investigar y publicar.



Figura 130

Menú “Qué quieres hacer”, sitio PUCV; fuente: PUCV. (s. f.-b)

El primer ícono quiere representar libros, pero la composición parece un gráfico de barras. Hay una mezcla de trazos rectos y curvos.

El segundo hace alusión a la imagen clásica del profesor: libros y una manzana; imagen históricamente reconocible, lo que es bueno. Este ícono también mezcla trazos rectos y curvos, pero no todos los trazos tienen el mismo espesor, que no se corresponde con el primer ícono.

Luego viene el concepto “investigar”, presentado como un archivador, figura que tradicionalmente se asocia a guardar contenidos. La mezcla de trazos curvos y rectos continúa y el espesor de estos corresponde al del segundo ícono pero no al del primero.

El último ícono corresponde al concepto de “publicar” y se presenta mediante lo que pareciera ser un artículo impreso estático. El espesor de los trazos es distinto a todos los íconos anteriores en general.

En general no se trata de un conjunto cohesivo. Una de las principales razones de ello es que no hay reglas constructivas visibles: hay una multitud de espesores de trazos, distintos tamaños de grilla, etc. Además, el lenguaje gráfico no manifiesta la intención de desmarcarse de otras tipologías de íconos similares, ni de responder al lenguaje y las terminaciones del isologo.

El segundo conjunto de íconos se encuentra en el menú que viene después del ya mencionado, rotulado como “a un click”. Los íconos aquí cumplen una función de menor peso que los anteriores y se presentan en un tamaño bastante pequeño, lo que dificulta su lectura.

A UN CLICK

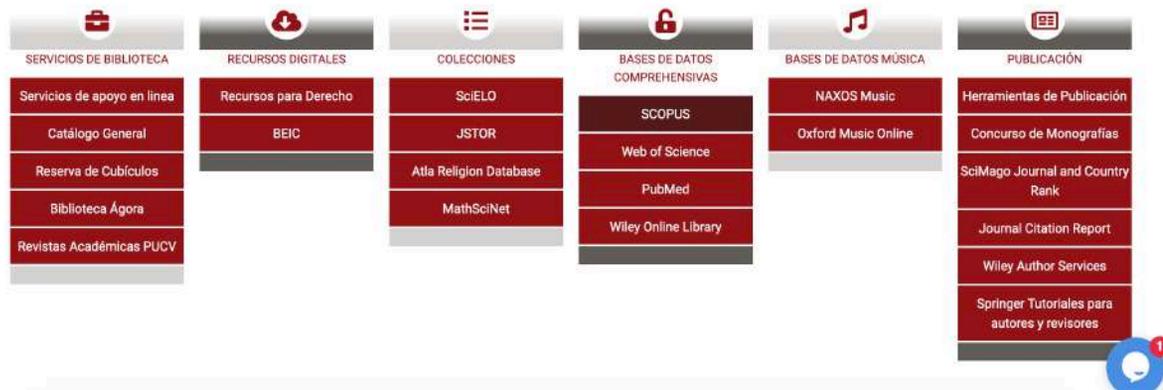


Figura 131

Menú “A un click”, sitio PUCV; fuente: PUCV. (s. f.-b)

Estos no están diseñados específicamente para el sistema de biblioteca, sino que corresponden a íconos puestos mediante CSS, lo que provoca que la identidad que se intenta presentar se vaya y sea reemplazada por gráficas genéricas, que no encajan muy bien con las rotulaciones de cada menú presentado.

Luego viene otro conjunto de íconos para otra sección de la página de portada: la información y descripción de cada biblioteca, en donde la iconografía representa qué servicios ofrece cada sede. Este conjunto está construido con un lenguaje diferente a los primeros íconos, puesto que corresponden a círculos con información.



Figura 132
 Conjunto de íconos para diversos servicios, sitio PUCV;
 fuente: PUCV. (s. f.-b)



Figura 133
 Íconos en su contexto primario, sitio PUCV; fuente: PUCV. (s. f.-b)



Figura 134
Conjunto de íconos para diversos servicios, sitio PUCV;
fuente: PUCV. (s. f.-b)

El marco circular es lo único que une a este conjunto. No hay una grilla ni un criterio de construcción claros, las alineaciones son distintas, el grosor de los trazos es distinto, existen terminaciones curvas, rectas y otras no muy logradas, etc. Un par de íconos recogen el espacio en blanco del logo, pero en general las formas siguen lógicas diferentes.

■ Color

El sitio utiliza una paleta acotada en sus páginas, lo que es bueno; esta paleta se desprende de los colores del isologo, que no tienen relación alguna con los colores institucionales.



Figura 135

Paletas cromáticas de ambos isologos; fuente: PUCV. (s. f.-b)

Los dos rojos que forman parte de la paleta del logo son demasiado similares entre sí como para diferenciarlos a simple vista.

La universidad utiliza una tríada de colores, mientras que el sistema de biblioteca a fin de cuentas se queda con dos efectivos: el rojo y el azul.



Figura 136

Paleta cromática del sitio PUCV; fuente: PUCV. (s. f.-b)

En general se sabe que se está en el sitio web del sistema de biblioteca y hay un nivel de coherencia en cuanto al color: la paleta del sitio se repite en el logo, la iconografía y los elementos del sitio. La paleta es acotada, lo que no genera confusiones. Sin embargo, en vez del azul del logo, se usa un rango de grises;

si bien son bastante legibles, no comparten ningún vínculo ni con el isologo ni con la iconografía. En cuanto a los espacios físicos, existe un atisbo de uso del color en ciertas sedes, en donde predomina una paleta compuesta por naranja y el gris, la cual no tiene relación alguna con la paleta usada en el sitio web.



Figura 137

Biblioteca Música

fuente: Retamal Valderas (2020)



Figura 138

Biblioteca Ingeniería

fuente: Retamal Valderas (2020)

■ Tipografía

El sitio utiliza Roboto como tipografía principal, pero no hace uso de su gran rango de pesos, sino que se limita a usar los recursos del color y la capitalización únicamente.

abcdefghijklmnopqrstuvwxyz1234567890¿?¡!"#\$%&/()=+-_.,
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz1234567890¿?¡!"#\$%&/()=+-_.,
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz1234567890¿?¡!"#\$%&/()=+-_.,
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz1234567890¿?¡!"#\$%&/()=+-_.,
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz1234567890¿?¡!"#\$%&/()=+-_.,
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz1234567890¿?¡!"#\$%&/()=+-_.,
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz1234567890¿?¡!"#\$%&/()=+-_.,

Figura 139

Roboto y sus diversos pesos; fuente: Robertson, C. (s. f.)



Figura 140

Roboto en el sitio PUCV; fuente: PUCV. (s. f.)

En general, el sitio no es un lugar que use la tipografía como recurso principal, como lo hace MoMA; no hay mucha variedad de estilos y sólo se usa una sola tipografía. Roboto es un tipo con curvas bastante amigables y de terminaciones no muy duras: no es un tipo formal ni muy agresivo, pero tampoco tiene

mucho contraste en sus trazos. Además, Roboto es una tipografía masivamente utilizada, por lo que le resta identidad al sistema al preferirla por sobre otros tipos.



blida c

Figura 141

No hay mucho contraste entre los trazos de Roboto; fuente: Robertson, C. (s. f.)

Levantamiento imagen de marca

■ Color

Ya se mostró que el sistema utiliza variadas paletas en sus dos espacios: el físico y el virtual, las cuales no conversan entre sí, aumentando la brecha entre los espacios y fracturando la cohesión.



Figura 142

Isologo PUCV; fuente: PUCV. (s. f.)

La tríada que compone a la identidad institucional es una variante particular de los colores primarios, en donde el azul recibe el rol de lo legible, equivalente al negro, el rojo es lo protagonista, y el dorado lo destacable.

Así, se levanta la paleta institucional, la que corresponde a la que aparece en el isologo de la universidad, y se identifica la jerarquía de los colores.

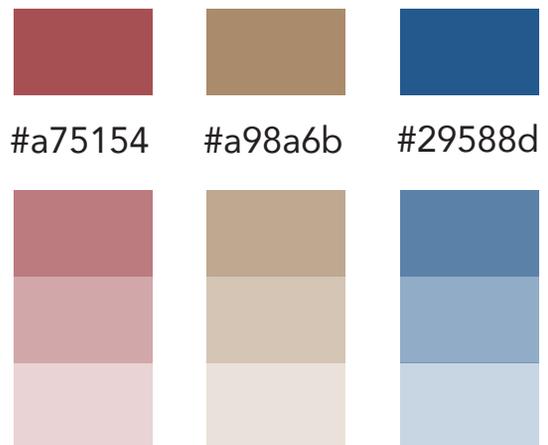


Figura 143

Paleta cromática PUCV; fuente: PUCV. (s. f.)

El manual de marca de la universidad declara además que cada color tiene su variante a 75, 50 y 25% de transparencia.

Se propone no escapar mucho de esta tríada para la paleta del sistema de biblioteca, con el objetivo de que sea parte real de la universidad. Por ende, se itera sobre estos colores, añadiendo saturación en pos de

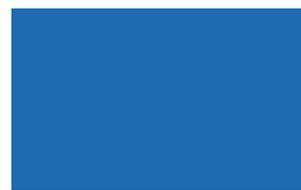
lograr un conjunto más lúdico y menos apagado. El dorado cobra un timbre que se parece al naranja que ya aparece en las bibliotecas físicas.



#b34747



#df9963



#286bb0

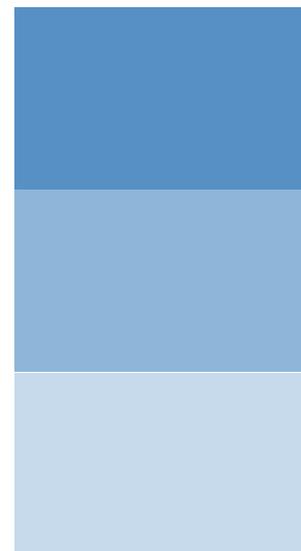
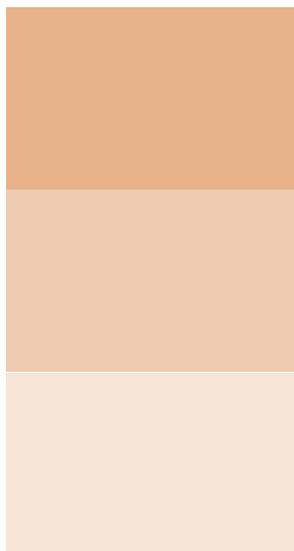
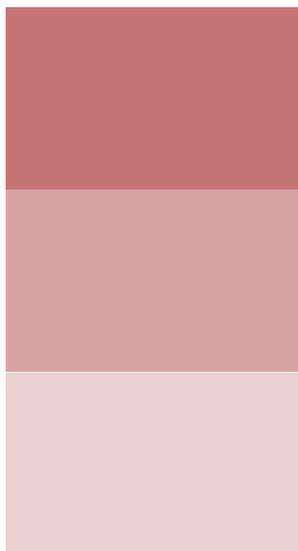


Figura 144

Paleta cromática propuesta; fuente: elaboración propia

■ Tipografía

La identidad institucional comprende la tipografía del isologo, Capitolium 2; una tipografía para sub-marcas y que también está presente en el isologo, Modérnica, y Roboto para documentación general (Manual de normas gráficas PUCV. 2016).

Roboto es ampliamente utilizada, en especial en el sitio web. Este tipo tiene buena legibilidad en web, pero es tan masivamente utilizado que su identidad propia escapa de la del sistema de biblioteca, haciendo que este último tenga un carácter no existente.

Así, se propone hacer uso de Modérnica, que posee las siguientes ventajas por sobre Roboto:

- Es un diseño chileno creado por la fundación Quintana Font.
- Es una tipografía que la universidad ya posee y ya declara como parte de su identidad.
- Posee mejores contrastes y por ende mejor legibilidad.



Figura 145

Modérnica y sus diversos pesos; fuente: Quintana Godoy, J. (s. f.)

La segunda propuesta tipográfica contempla el uso de Istok Web, un tipo que tiene menos variantes de peso, pero que posee terminaciones en ángulo que concuerdan con los trazos del isologo de la universidad.

b l a b c d e f g h i j k l m n ñ o p q r s t u v w x y z 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0
a b c d e f g h i j k l m n ñ o p q r s t u v w x y z 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0

Figura 146

Istok Web y sus diversos pesos; fuente: Panov, A. V. (s. f.)

sistema de
biblioteca
PUCV

Figura 147

*Propuesta de titulación con
Modérnica
fuente: elaboración propia*

sistema de
biblioteca
PUCV

Figura 148

*Propuesta de titulación con
Istok Web
fuente: elaboración propia*

■ Isotipo

Para la construcción del isotipo, se vuelve una vez más al isologo de la universidad, que contiene dos elementos particulares: la cariátide y el libro.

Las cariátides son una figura que representa la cohesión entre una institución y su comunidad (Manual de normas gráficas PUCV. 2016), mientras que el libro es el tradicional repositorio del conocimiento.

Por ende, se decide iterar sobre la gestualidad de la cariátide y del libro para levantar las propuestas de isotipo.



Figura 149

La cariátide y el libro en el isologo institucional

fuelle: PUCV. (2016)

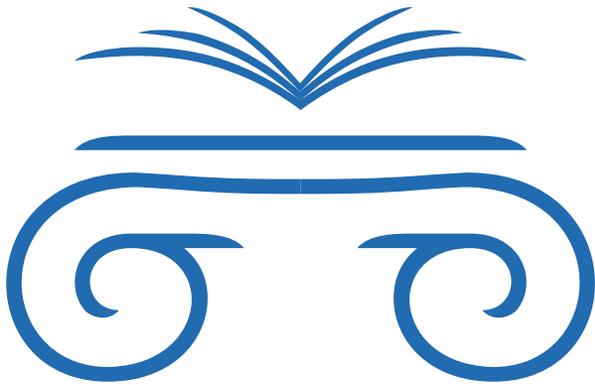


Figura 150
Iteración I con el gesto de la cariátide y el libro
fuente: elaboración propia



Figura 151
Iteración II con sólo un elemento de la primera
fuente: elaboración propia

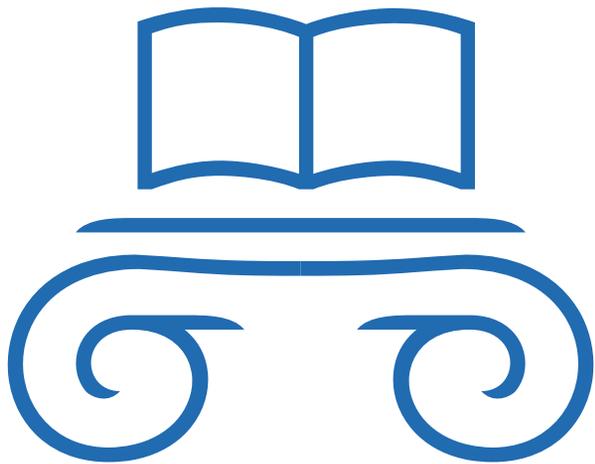


Figura 152
Iteración III con otro lenguaje para el libro
fuente: elaboración propia

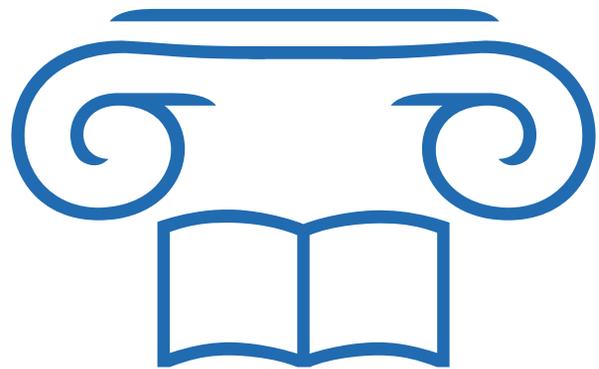


Figura 153
Iteración IV con el libro actuando como columna
fuente: elaboración propia

■ Isologo

Así, se arman propuestas de isologos juntando los elementos anteriores, comenzando por Istok Web y luego con ModéRNica.



Figura 154



Figura 155



Figura 156



Figura 157

Figuras 154 a 157
Iteraciones de isologo
con Istok Web
fuente: elaboración
propia



Figura 158



Figura 159



Figura 160



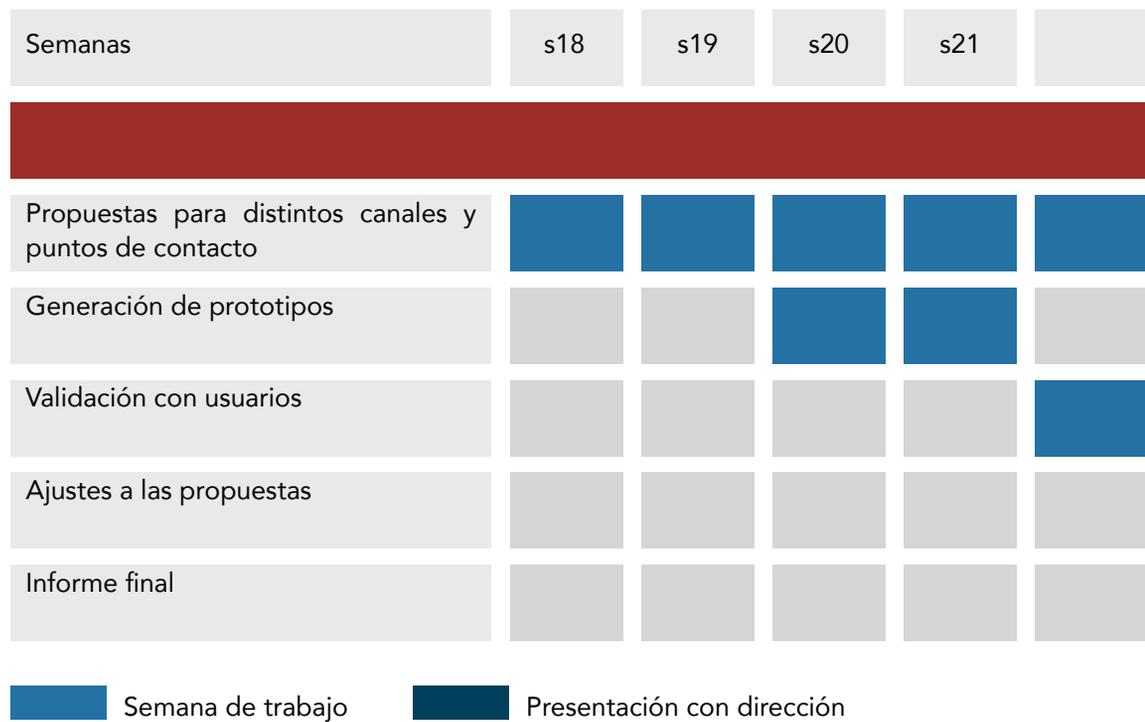
Figura 161

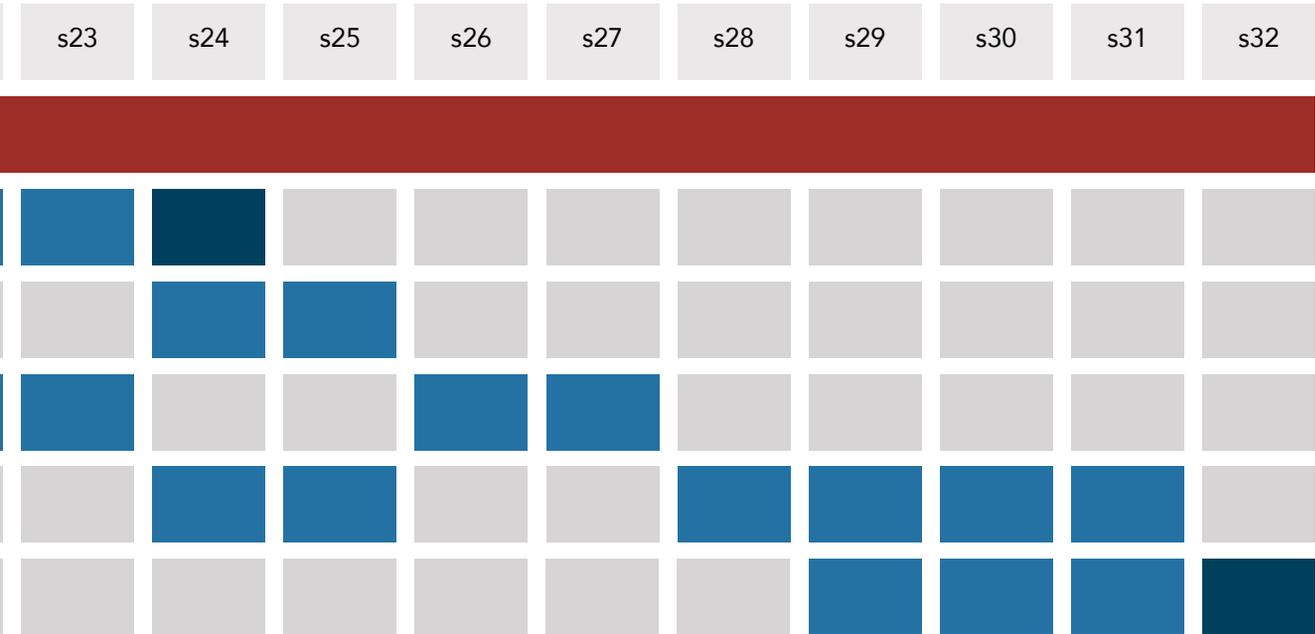
Figuras 158 a 161
Iteraciones de isologo
con Modérnica
fuente: elaboración
propia

VI. Proyecciones

Proyecciones

Carta Gantt: segundo semestre





Continuación del proyecto

El presente proyecto comprende dos etapas marcadas por los dos semestres académicos: una primera etapa de investigación y levantamiento de propuestas y líneas editoriales, y una segunda, a desarrollarse durante el segundo semestre.

Esta segunda fase presenta desafíos de carácter más constructivo, práctico y tangible, cuyo objetivo final es la construcción de una biblioteca piloto en la sede Sausalito, que sirva de guía para futuras iteraciones y mejoras de la propuesta planteada en el proyecto.

Así, el aspecto multidisciplinar deberá reflejarse en plenitud durante las jornadas próximas de trabajo: se espera continuar con el equipo original e integrar en lo posible a bibliotecarios.

Se espera además complejizar el modelo de la propuesta de sistema, ahondando en aspectos que quedaron al debe este semestre, como los puntos de contacto, los objetos y el cómo se experimenta y se viaja la biblioteca.

Con respecto a los bibliotecarios, se sugiere que en un futuro proyecto similar se los integre desde el comienzo de la investigación, cosa que no se hizo en el presente proyecto; se destacó durante el análisis que la figura del bibliotecario es increíblemente potente, e incluirlos desde las fases tempranas de un proyecto representará un acercamiento mayor al sistema y sus distintas bajadas.



Figura 162
Biblioteca Sausalito
fuente: Retamal Valderas (2020)

VII. Conclusiones: primer semestre

Conclusiones: primer semestre

El primer semestre presentó una oportunidad única de estudiar y hacer diseño en un contexto mundial de pandemia y teletrabajo. Esto significó adaptar y replantear metodologías propias del diseño UX y de nuestra escuela, como lo es la observación: se debió acceder al objeto de estudio de manera remota, y la comunicación entre el equipo, las tecnologías de reunión virtual y el acceso a internet se volvieron pilares fundamentales sobre los que se levantó el proyecto.

Este contexto además hizo abrirse aristas previamente no pensadas en el proyecto: surgieron las preguntas *¿cómo se vive la biblioteca de forma remota y en cuarentena? ¿Dónde vive el sistema de biblioteca?*. Así, se dio la oportunidad de pensar un sistema que realmente se proponga existir en los mundos físico y virtual, siendo este último el protagonista durante tiempos de pandemia, pero siempre conviviendo juntos.

El presente estudio trajo a la luz, además, lo importante que es el rol del diseñador y del diseño en un proyecto como este, siempre enmarcado por supuesto en un contexto multidisciplinar indispensable: el diseñador es el agente articulador de la información y del espacio, y el diseño es la actividad en la que todo el equipo, diseñadores y otros oficios, participa alrededor de esta información y espacio.

Por ende, la pluralidad es un factor clave que no puede faltar en la construcción de un sistema de biblioteca, y es un factor que permanecerá hasta el fin del proyecto.

VIII. Desarrollo: segundo semestre

Línea gráfica: afinamiento de propuestas

El segundo semestre comienza con la continuación directa del levantamiento de la nueva imagen de marca del sistema y su consolidación, lo que abre el camino al diseño de los diversos canales y puntos de contacto que requieren de esta línea gráfica.

Dichos canales son, este semestre: la señalética, el sitio web, el boletín informativo periódico y la misma sala piloto.

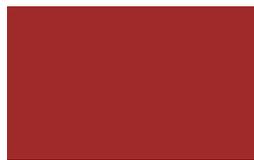
Así, el trabajo hecho en la continuidad de la imagen de marca es realizado en conjunto con el nuevo integrante del equipo, Gonzalo Rojas, al ritmo de la conversación y feedback con la dirección de biblioteca y la bibliotecaria jefe del campus Sausalito, Rosa Salinas, quien también se integra al equipo como experta bibliotecóloga.

El proceso de revisión de este semestre se enfoca en iterar, afinar y solidificar los aspectos ya levantados primeramente el semestre pasado, que corresponden a un primer acercamiento tímido a lo que será la imagen de marca real.

A continuación, se presenta el trabajo realizado en cuanto a color, tipografía, isotipo e isologo.

■ Color

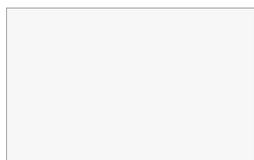
El primer semestre finalizó con una propuesta de color basada en la paleta actual institucional, compuesta por una tríada entre el rojo, el azul y el naranja, todos llevados a tonos más saturados y joviales. De acuerdo al feedback



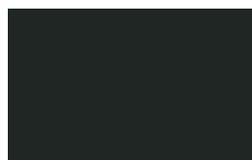
#df9963



#005793



#F8F8F7



#1F2624

Figura 163

Paleta cromática final propuesta

fuentes: elaboración propia

dado por dirección, la paleta que se trabaja y últimamente se consolida ya no es una tríada sino una dupla, compuesta por el rojo y el azul, colores que se mantienen cerca de la identidad universitaria.

Esa dupla es el resultado de una calibración que se le hace a los colores originales, de manera que puedan cumplir estándares de accesibilidad visual.

La paleta final, entonces, se compone de estos dos colores calibrados como los colores principales, en los que el rojo toma el rol protagonista y el azul el rol de la legibilidad.

Junto a ellos, dos variantes de cada uno comprenden una paleta complementaria; y finalmente, un blanco tonal culmina la propuesta.

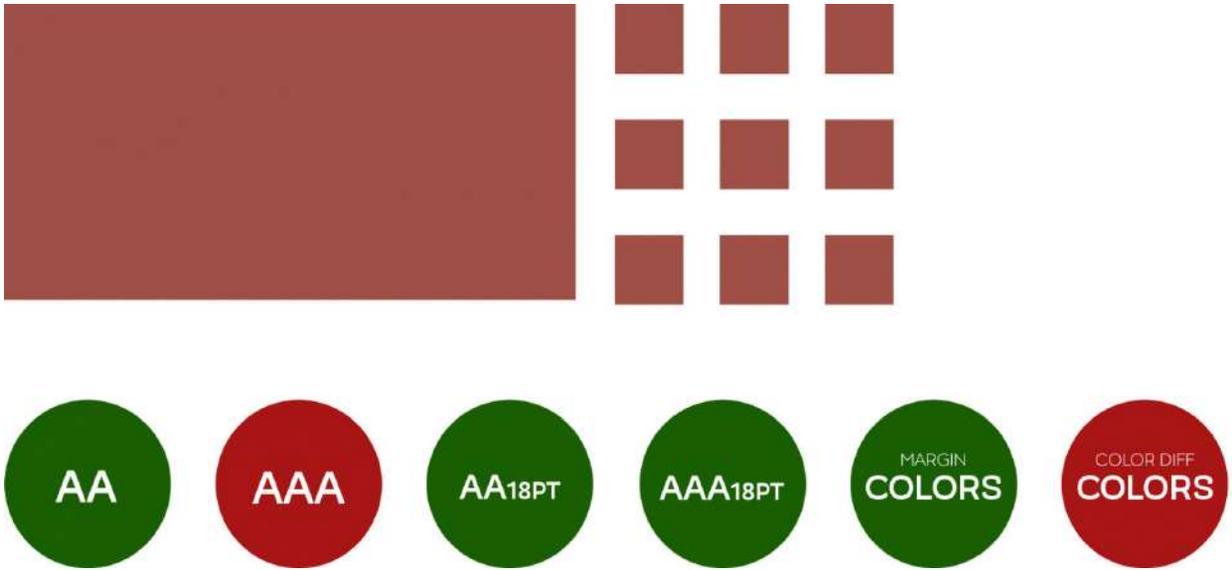


Figura 164

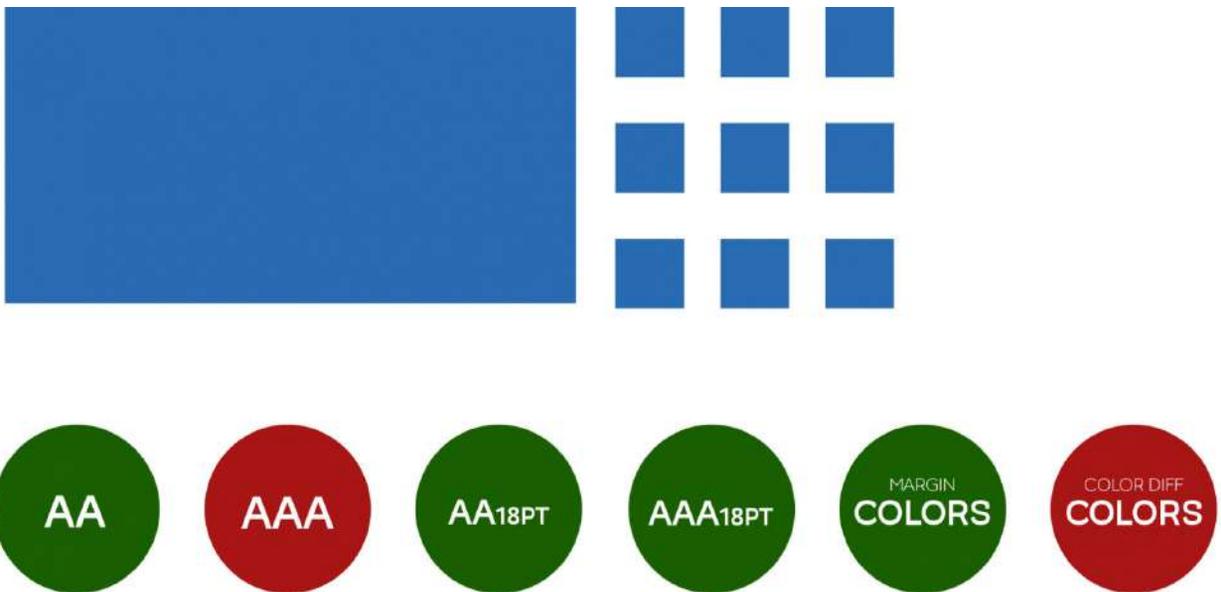


Figura 165

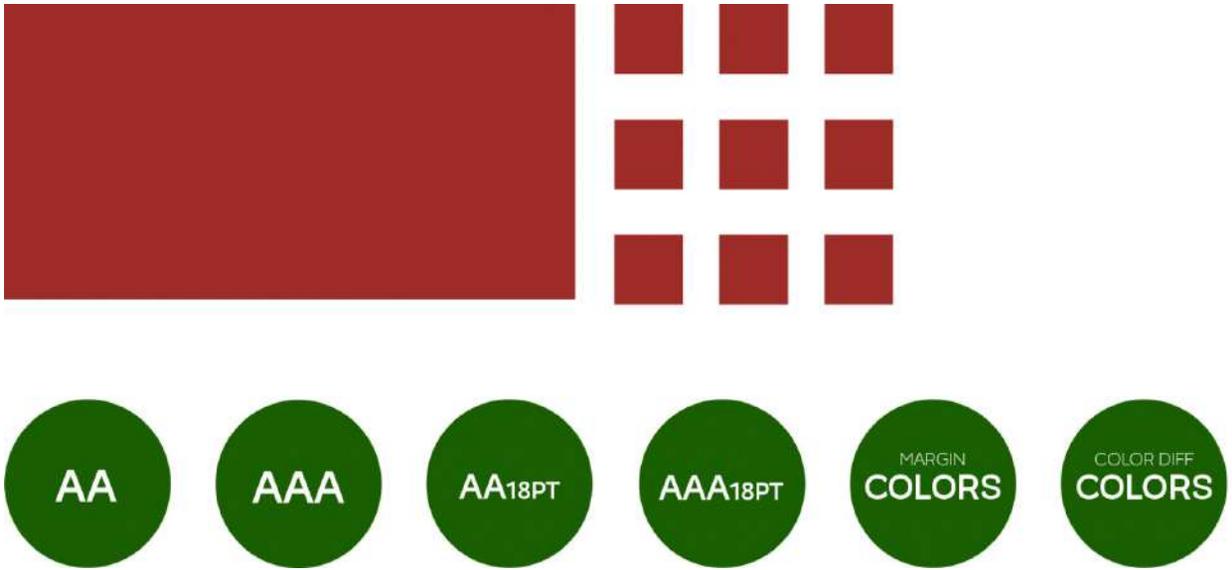


Figura 166

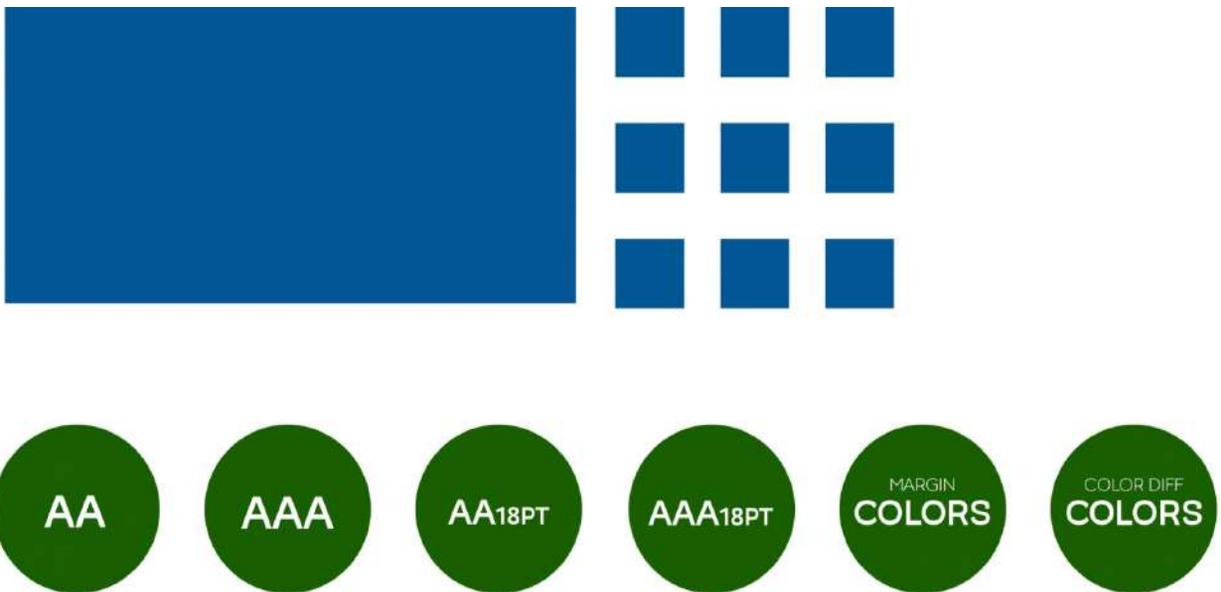


Figura 167

Figuras 164 a 167

Colores originales junto a colores calibrados
fuente: Acart Communications Inc. (s. f.)

■ Tipografía

La propuesta hecha el primer semestre contemplada dos opciones de familias tipográficas: Modérnica e Istok Web.

Se decide utilizar Modérnica como la tipografía final, debido principalmente a que ya es parte de la identidad de marca de la universidad, apareciendo incluso en el manual de normas gráficas más reciente.

Dentro de Modérnica, se definen tres pesos específicos a usar dentro de la nueva identidad del sistema de bibliotecas: estos corresponden a Modérnica regular, Modérnica medium y Modérnica bold.

Modérnica Regular

Aa Bb Cc Dd Ee Ff Gg Hh Ii Jj Kk Ll Mm Nn Oo
Pp Qq Rr Ss Tt Uu Vv Ww Xx Yy Zz 0 1 2 3 4 5 6 7
8 9

Modérnica Medium

Aa Bb Cc Dd Ee Ff Gg Hh Ii Jj Kk Ll Mm Nn Oo
Pp Qq Rr Ss Tt Uu Vv Ww Xx Yy Zz 0 1 2 3 4 5 6 7
8 9

Modérnica Bold

Aa Bb Cc Dd Ee Ff Gg Hh Ii Jj Kk Ll Mm Nn Oo
Pp Qq Rr Ss Tt Uu Vv Ww Xx Yy Zz 0 1 2 3 4 5 6
7 8 9

Figura 168

Especimen de pesos propuestos para Modérnica

fuentes: Quintana Godoy, J. (s. f.)

Bibliotecas PUCV

Figura 169

*Texto final del isologo, construido en Modérnica regular
fuente: Missana, J. Rojas, G. (2020)*

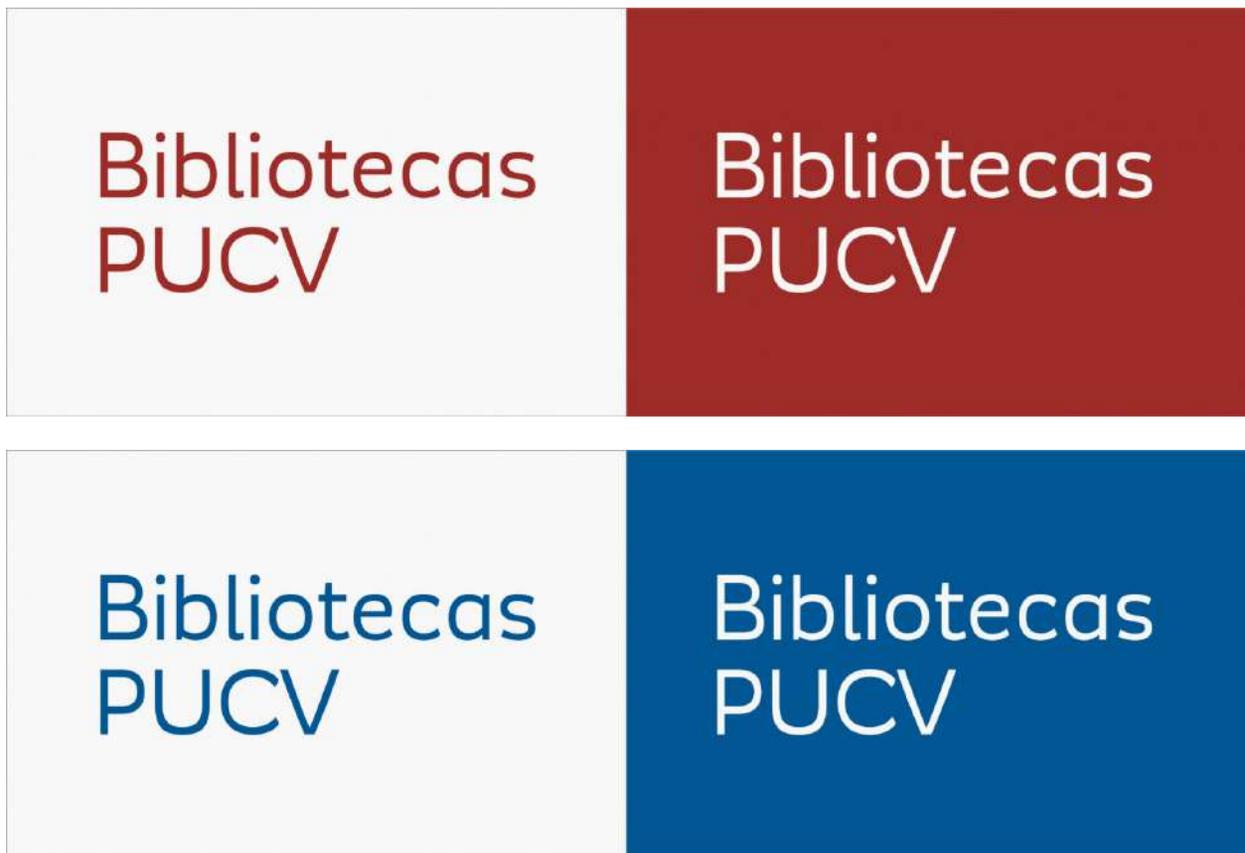


Figura 170

Tipografía en los colores finales; fuente: Missana, J. Rojas, G. (2020)

■ Isotipo

El primer semestre inició el proceso del isotipo con propuestas bastante tímidas y en fases iniciales de diseño, siempre orbitando alrededor de los conceptos de la cariátide y el libro.

El segundo semestre vuelve a revisar estos conceptos y a levantar nuevas formas de traerlos a presencia.

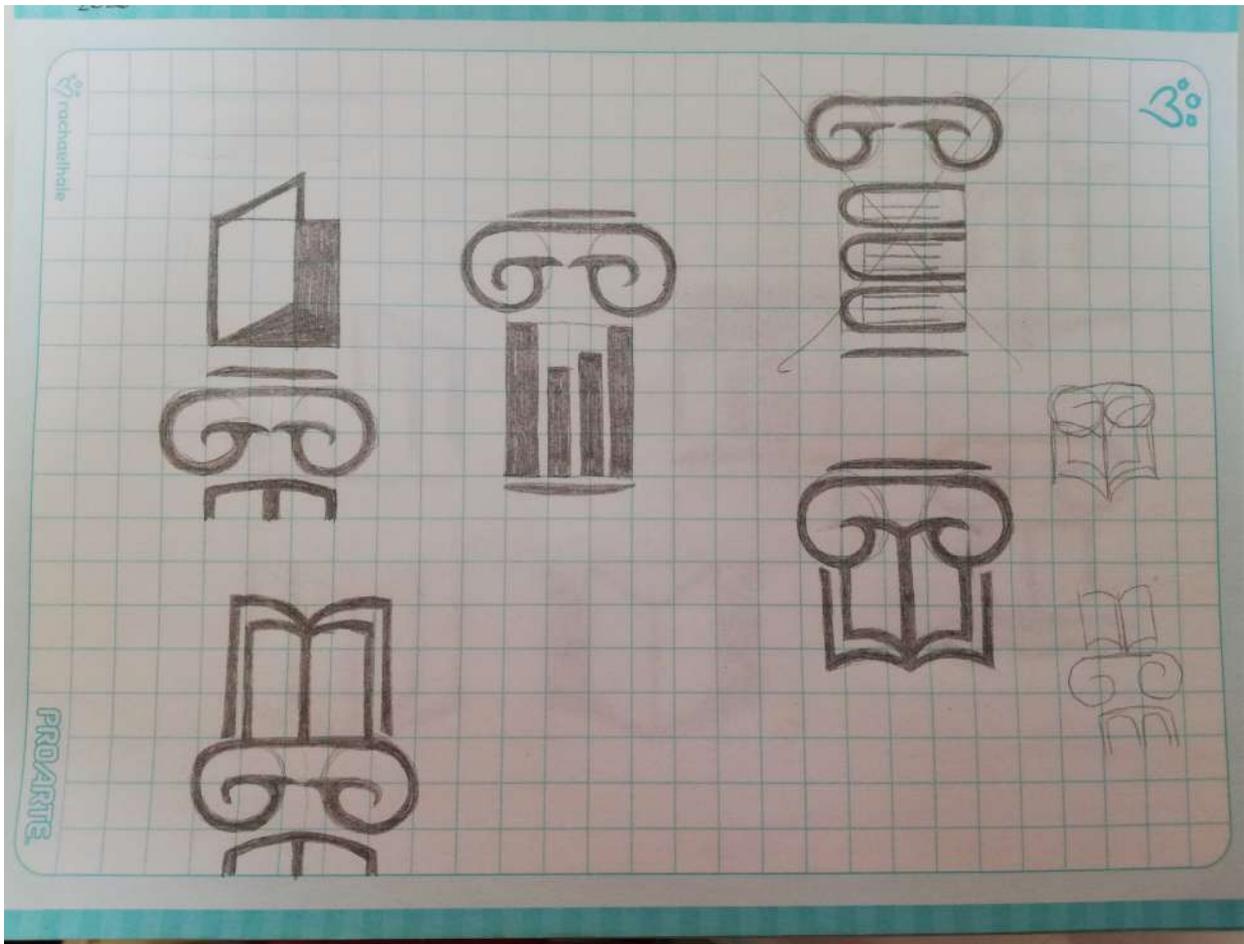


Figura 171

Bocetos iniciales de las nuevas propuestas

fuentes: elaboración propia

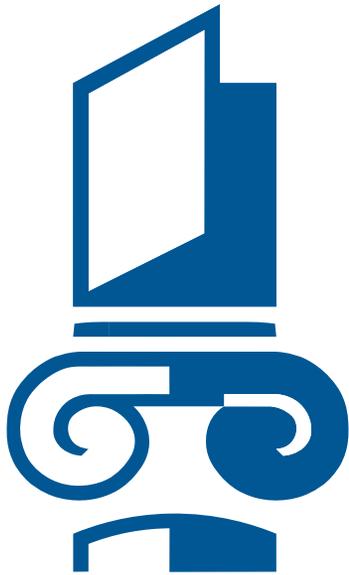


Figura 172

*Versión inicial del nuevo isotipo propuesto, elegida junto a la dirección de biblioteca
fuente: elaboración propia*

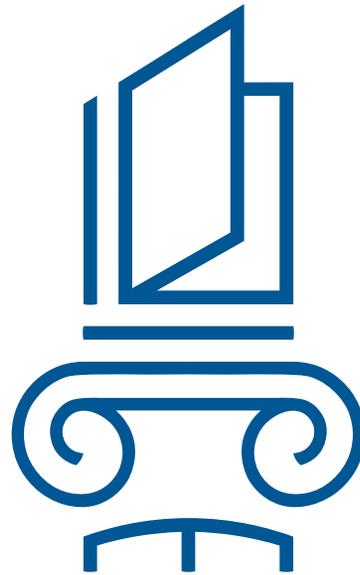


Figura 173

*Iteración del isotipo con trazos uniformes
fuente: elaboración propia*

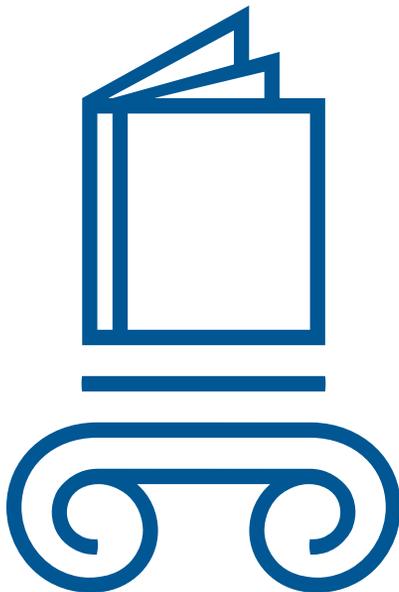
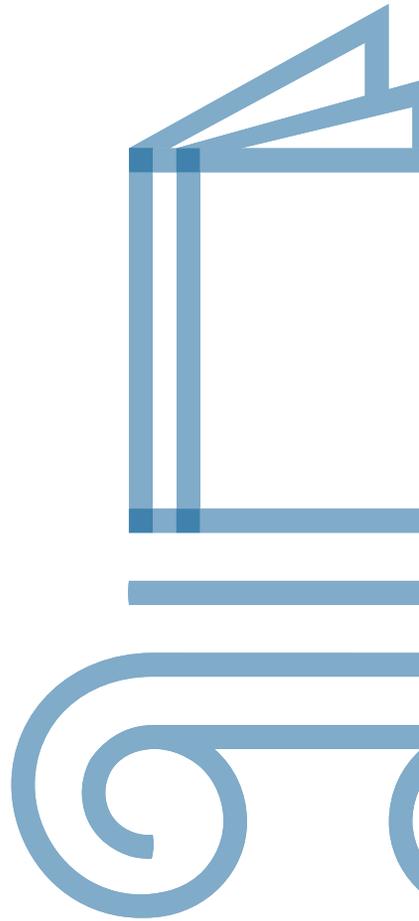
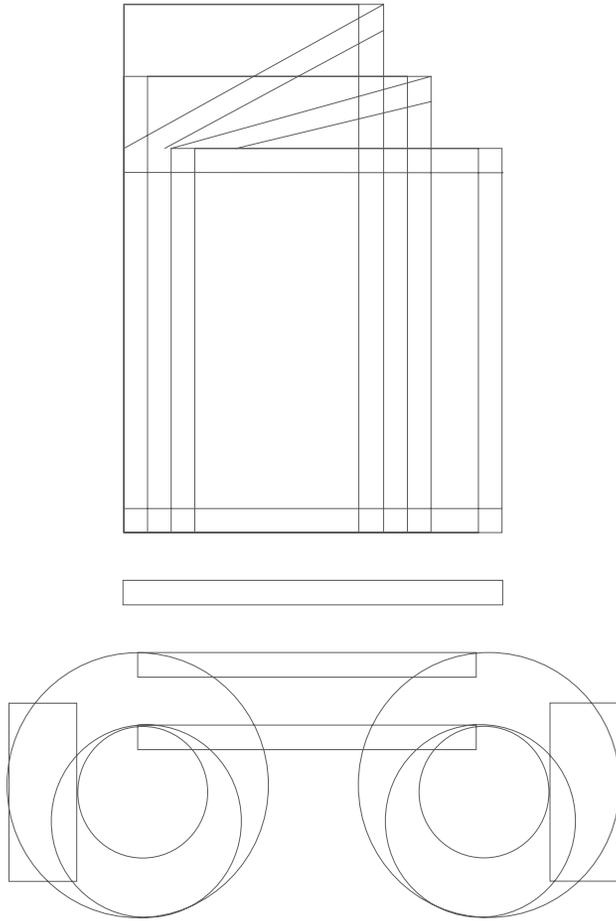


Figura 174

*Versión final de la propuesta
fuente: Missana, J. Rojas, G. (2020)*

La formalización original contemplaba una mezcla entre trazos lineales y llenos, mezcla que se descarta en iteraciones posteriores debido a que no se ve muy bien de lejos.

La versión final del isotipo corresponde a un trabajo conjunto con Gonzalo Rojas, que presenta la culminación del proceso de afinar trazos, pesos y formas. Las principales decisiones tomadas son invertir el libro, es decir, que se abra hacia atrás en vez de hacia adelante, junto con agregar una página más y un lomo bien construido con el fin de concretizar la figura del libro; la otra decisión involucra la eliminación de la columna, dejando solamente el capitel, esto con el objeto de hacer menos drásticamente vertical el isotipo completo.



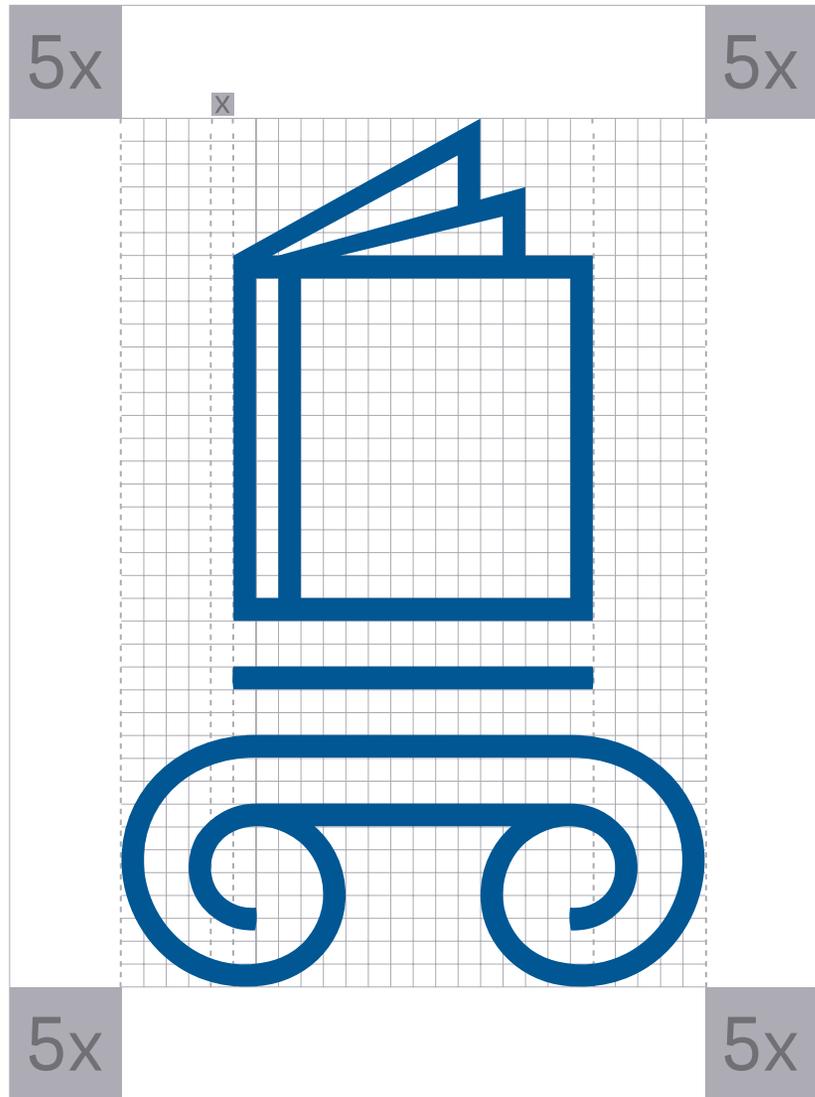


Figura 175

*Proceso de construcción del isotipo, desde su geometría hasta su área de protección
fuente: Rojas, G. (2020)*

■ Isologo

El isologo final se construye entonces con los elementos anteriores.



Figura 176

Isologo final propuesto

fuelle: Missana, J. Rojas, G. (2020)

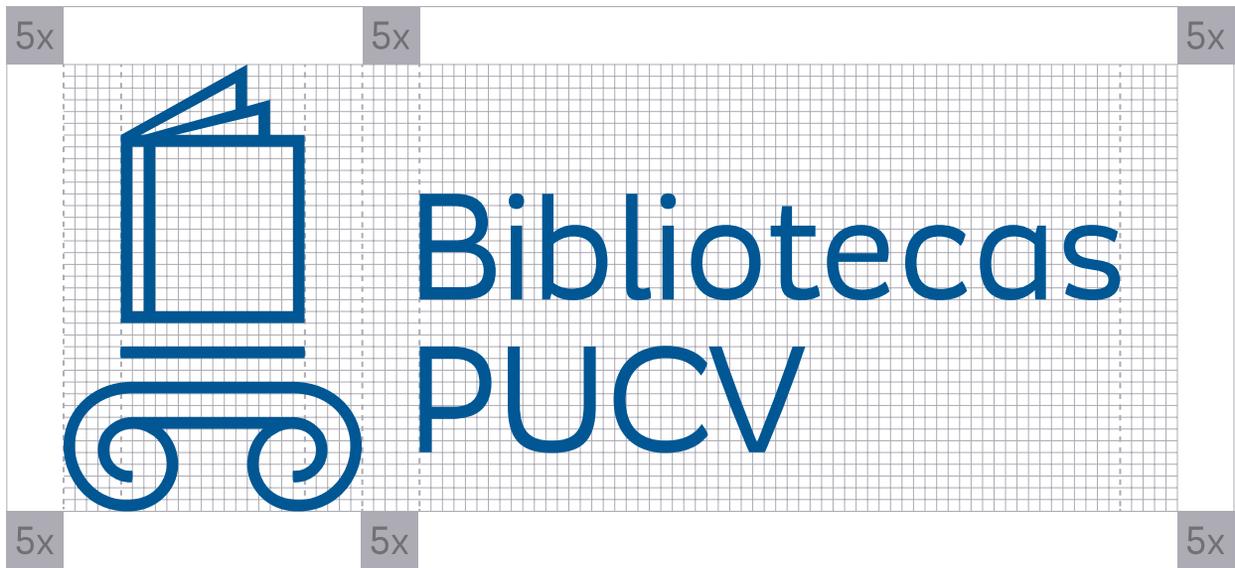


Figura 177

Isologo en su área de protección

fuelle: Rojas, G. (2020)



Figura 178

Opciones de color del isologo

fuelle: Rojas, G. (2020)

Diseño de propuestas para diversos canales y puntos de contacto

Una vez consolidada la propuesta para la nueva imagen de marca, se procede a levantar propuestas para los distintos canales presentes en el sistema. Durante el segundo semestre, se trabaja en tres de ellos: la señalética, desarrollada por Gonzalo Rojas; el mobiliario y diseño objetual, desarrollado por Alfred Thiers y Marcelo Delgado, el boletín informativo periódico, desarrollado en conjunto con Gonzalo Rojas y finalmente el sitio web, del cual se hablará en la presente edición.

Como se ha indicado anteriormente, la base del trabajo y desarrollo de estos tres canales es la conversación dentro del equipo y el ámbito multidisciplinar; de este modo, cada espacio y objeto de diseño contiene elementos propios de cada integrante del equipo.

Cabe destacar que estas propuestas, a pesar de ser finalizadas, corresponden a las primeras versiones para cada canal, no testeadas con usuarios finales debido a la pandemia global. El objetivo de cada propuesta en específico es continuar iterándose en versiones futuras del proyecto, cuando la sala piloto pueda ser finalmente habitada.

■ Diseño atómico

El equipo de trabajo decide aplicar propuestas de diseño atómico al proyecto y sus diversas bajadas, ya que lo modular es un aspecto clave y principal en el argumento constructivo.

- **I. Átomo:** aquel elemento primario que nace de la imagen corporativa y permea a los niveles superiores, existiendo como un acento en el espacio comprendido por la propuesta. Corresponden a las unidades mínimas.
- **II. Molécula:** conjunto de átomos que, juntos, conforman un pequeño ecosistema dentro de un espacio en torno al acto que se comete ahí.
- **III. Organismo:** aquel gran ecosistema que se compone de moléculas que se comunican entre sí.

Este diseño comprende tres niveles de agrupaciones objetuales, definidas previamente al diseño de cada punto de contacto.

Cada una de estas agrupaciones existen en el espacio de diseño de manera flexible y móvil, de manera que se piensa en tres grandes organismos iniciales para el tercer piso de la biblioteca de Sausalito (aunque sólo uno de ellos será efectivamente intervenido en esta etapa inicial del proyecto): la Sala Redes, la Sala Nodos y la Sala Cubículos; cada una con sus respectivas moléculas que las vuelven espacios que dan cabida a diversos actos y personas. El espacio que será intervenido corresponde a la Sala Redes.

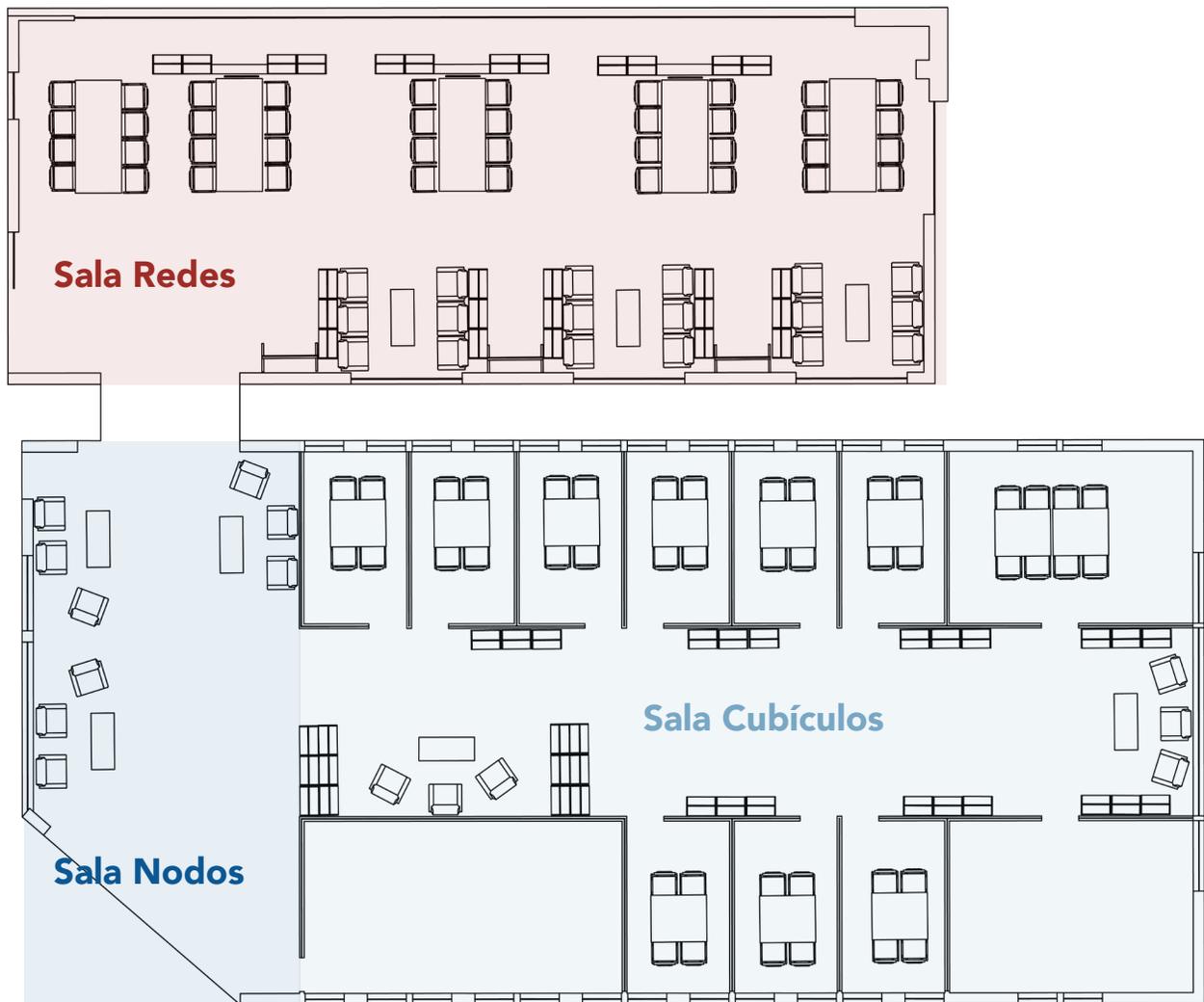


Figura 179

Planimetría del tercer piso de la biblioteca de Sausalito, escala 1:50

fuelle: PUCV. (s.f.)

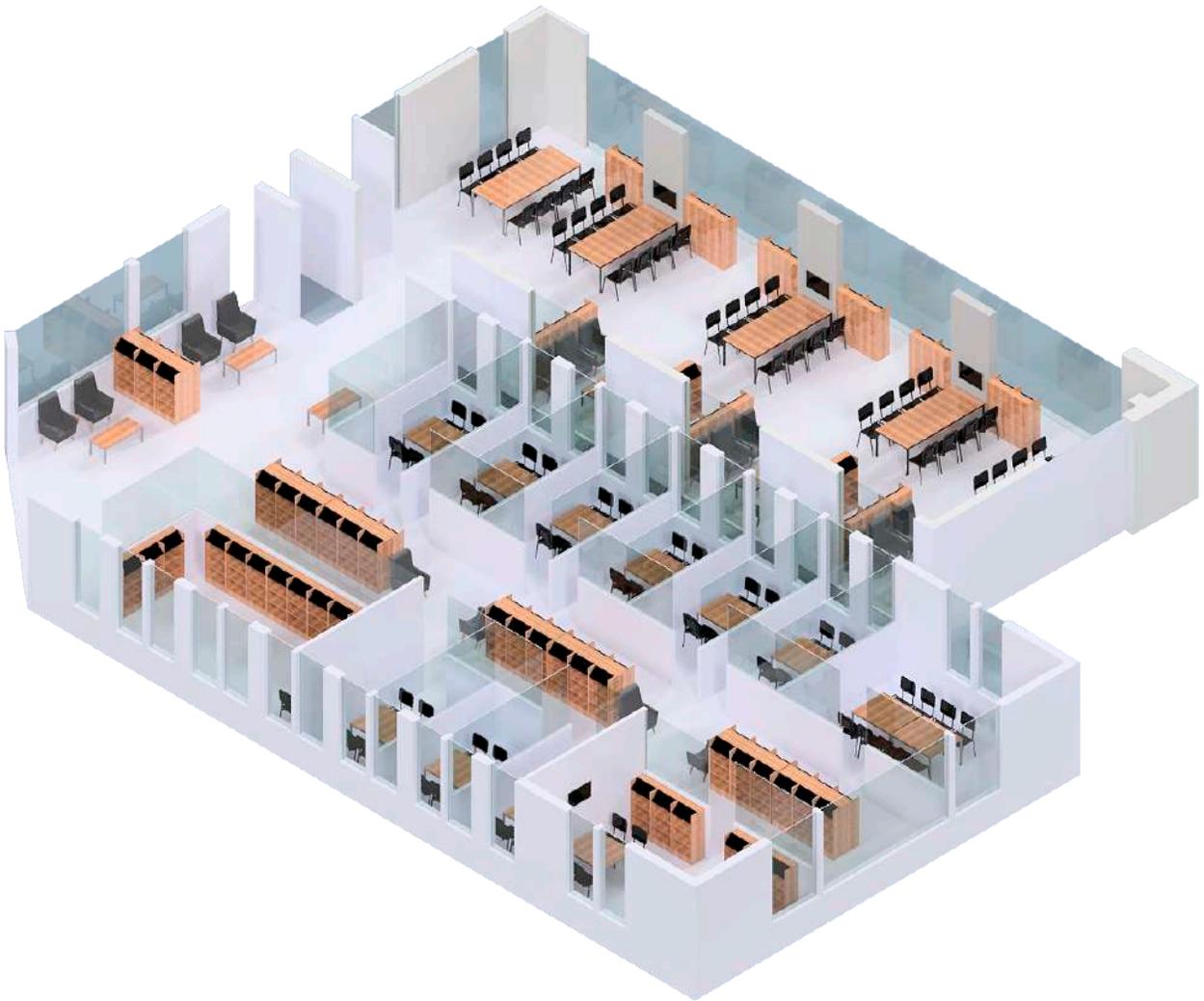


Figura 180

Propuesta de rediseño del espacio físico

fuentes: Delgado, M. (2020)

■ Principios directrices de diseño

Basados en este aspecto atómico del diseño, se establecen cuatro principios directrices que guiarán a la propuesta en sus diversas bajadas de ahora en adelante (Exss, 2020).

■ I. Integración

Muchas bibliotecas, una identidad: homologación de la imagen de marca aplicada a sus distintos puntos de contacto (isologo, sitios web, señaléticas, infografía, boletines, muebles).

Servicio omnicanal: los distintos canales deben conversar entre sí para poder iniciar un interacción en una biblioteca y terminarlo en otra. O iniciar vía presencial y terminar vía web.

■ II. Apertura

Espacios interiores abiertos: visibilidad y transparencia en las actividades que ocurren dentro de la biblioteca (muros, límites o librerías bajos como separadores no obstrusivos).

Bibliotecas PUCV más allá de sus muros: espacios para el aprendizaje en patios y otras zonas exteriores (bancas de la biblioteca para exteriores, salas administradas por biblioteca).

Estos principios buscarán aparecer de forma armoniosa tanto en la señalética como en el sitio web, el boletín informativo, los espacios físicos y otros canales revisados en futuras iteraciones.

■ III. Funcionalidad

Comunicación oportuna: en espacios físicos y digitales, el espacio dirige y comunica al usuario sus posibilidades (señalética, infografías y otras guías visuales).

Foco en usabilidad y accesibilidad: facilidad con que las personas pueden utilizar los espacios y objeto para alcanzar sus objetivos (ergonomía del mobiliario, distribución de los espacios accesibles, estándar de usabilidad y accesibilidad web).

■ IV. Versatilidad

Modularización de los componentes: Diseño de objetos e interfaces modulares que permiten adaptar los espacios con facilidad (diseño atómico del espacio (célula, moléculas, organismos)).

Espacio móvil: componentes del espacios (sillas, sillones, mesas, librerías, señalética) diseñados para moverse y reubicarse según la necesidad (librerías con ruedas, señaléticas no ancladas).

■ Canal: Boletín informativo

Uno de los canales más activos durante la pandemia son los boletines informativos enviados por correo electrónico, por lo que la primera prueba de aplicación de imagen de marca es hecha sobre estos.

Estos boletines periódicos corresponden a un canal de información enviada a cada usuario de biblioteca con el objetivo de actualizarlo sobre servicios nuevos, eventos, cambios en el personal, etc.

SB sistema de BIBLIOTECA

PONIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALPARAÍSO

BOLETÍN INFORMATIVO

Sistema de Biblioteca PUCV

N° 1, marzo 2020

NUESTRAS NOVEDADES

- Página web del Sistema de Biblioteca
- Nueva herramienta de revisión de textos académicos
- Servicios en línea
- Servicios a la Comunidad

URKUND SOFTWARE PARA REVISIÓN DE TRABAJOS ACADÉMICOS

Se ha incorporado esta herramienta para el uso de profesores en la revisión de trabajos de titulación e investigación, que les permitirá un control de similitud de textos y evitar plagio o mal uso de fuentes. Contáctese con biblioteca@pucv.cl para mayor información.

NUEVA PÁGINA WEB

Nueva Página web .SB. Ésta comenzó a funcionar el 16 de marzo, visítela y conózcanos.

CONCURSO MONOGRAFÍAS

Se ha modificado las fechas del Concurso Monográfico año 2019-2020, según el siguiente calendario:
Cierre del concurso: viernes 17 de abril 2020
Entrega de resultados: viernes 15 de mayo de 2020.
Revise las bases del concurso en nuestra página web.

Figura 181

Primer boletín informativo enviado por biblioteca, con fecha 2 de abril
fuente: Delgado, M. (2020)

Bibliotecas PUCV

Boletín informativo
17 de agosto, año 003

¿Quiénes Somos?

Para un contacto más directo en la virtualidad de nuestros servicios, presentamos a quienes conforman nuestro equipo del Sistema de Bibliotecas. Nuestros profesionales, están disponibles para que los consultes, o te ayude de su campo disciplinario, en las diversas áreas de su competencia para entregar información, ayuda y respuesta a tus consultas.

Jefes de biblioteca



María Natalia Herrera
Secretaría
Jefa Bibliotecas Ingeniería I,
Medicina, Matemáticas,
rednaherrera@mat.pucv.cl



Mauricio Sáez Carraño
Jefe Bibliotecas Ciencias,
Recursos humanos,
Apoyo administrativo
mauricio.saez@mat.pucv.cl



Raés Saldaña Díaz
Jefa Bibliotecas Educación y
Filosofía, Historia, Música,
raes.saldaña@mat.pucv.cl



Juan Torres Castillo
Jefe Bibliotecas Derecho,
Gestión, Tecnología,
juantorres@mat.pucv.cl



Jorge Carrasco Leyton
Jefe Bibliotecas Artes,
Arquitectura,
jorge.carrasco@mat.pucv.cl

Equipos de dirección - Servicios en línea

Estamos dedicados a entregar todo nuestro esfuerzo para atender tus requerimientos y consultas. Acceso a artículos y bases de datos, apoyo a la investigación, consulta de servicios, apoyo y referencia virtual, gestión y apoyo a revistas PUCV e indicadores científicos, desarrollo de colecciones, supervisión y de servicios.

Contáctanos y nuestro equipo se coordinará contigo según lo que requieras.



Angélica Casadetti Loyola
Directora Bibliotecas PUCV
angelica.casadetti@mat.pucv.cl



Cristian Roberson Aguilera
Formador de Usuarios y
Apoyo a la Investigación
cristian.roberson@mat.pucv.cl



Sandra Navarrete Fernández
Servicios Bibliotecarios y
Vinculación con el Medio
sandra.navarrete@mat.pucv.cl



Italo Costa Redán
IT Research & Web Services,
Planear, Gestionar de Revistas
& Indicadores Científicos
italo.costa@mat.pucv.cl



Cristina María Rojas Aguilera
Gestora de la Calidad,
cristina.rojas@mat.pucv.cl

Actividades

Capacitaciones en línea

Enfocar en tiempos de COVID-19: Medios para recortar y armar.

El 10 de julio de 2020, se realizará este webinar cuyo finalidad es dar a conocer de acuerdo a las necesidades futuras para la educación superior. Al adherirse a un webinar ingresará a clases, bajo la modalidad de asistencia de EBCP Business School.

Inscríbete aquí:
<https://forms.gle/3uJhP28jg9m4e7>

Para permanecer en casa:
Para acceder a literatura y recursos abiertos realiza los siguientes clics

Acceso para niños:
Para acceder a literatura y recursos abiertos realiza los siguientes clics



Juan Torres Castillo
Jefe Bibliotecas Derecho,
Gestión, Tecnología,
juantorres@mat.pucv.cl

Jorge Carrasco Leyton
Jefe Bibliotecas Artes,
Arquitectura,
jorge.carrasco@mat.pucv.cl

Equipos de dirección - Servicios en línea

Estamos dedicados a entregar todo nuestro esfuerzo para atender tus requerimientos y consultas. Acceso a artículos y bases de datos, apoyo a la investigación, consulta de servicios, apoyo y referencia virtual, gestión y apoyo a revistas PUCV e indicadores científicos, desarrollo de colecciones, supervisión y de servicios.

Contáctanos y nuestro equipo se coordinará contigo según lo que requieras.



Angélica Casadetti Loyola
Directora Bibliotecas PUCV
angelica.casadetti@mat.pucv.cl



Cristian Roberson Aguilera
Formador de Usuarios y
Apoyo a la Investigación
cristian.roberson@mat.pucv.cl



Sandra Navarrete Fernández
Servicios Bibliotecarios y
Vinculación con el Medio
sandra.navarrete@mat.pucv.cl



Italo Costa Redán
IT Research & Web Services,
Planear, Gestionar de Revistas
& Indicadores Científicos
italo.costa@mat.pucv.cl



Cristina María Rojas Aguilera
Gestora de la Calidad,
cristina.rojas@mat.pucv.cl

Actividades

Capacitaciones en línea

Enfocar en tiempos de COVID-19: Medios para recortar y armar.

El 10 de julio de 2020, se realizará este webinar cuyo finalidad es dar a conocer de acuerdo a las necesidades futuras para la educación superior. Al adherirse a un webinar ingresará a clases, bajo la modalidad de asistencia de EBCP Business School.

Inscríbete aquí:
<https://forms.gle/3uJhP28jg9m4e7>

Para permanecer en casa:
Para acceder a literatura y recursos abiertos realiza los siguientes clics

Acceso para niños:
Para acceder a literatura y recursos abiertos realiza los siguientes clics





BIBLIOTECAS PUCV
Biblioteca Universidad Católica de Valparaíso
Avenida Brasil 2951, Valparaíso, Chile
+56 32 2372840 - +56 32 2372681



Figura 182
Propuesta para el nuevo boletín informativo
Missana, J. Rojas, G. (2020)

Si bien no se realizaron muchas iteraciones con respecto a este canal en específico, la propuesta se basa en aplicar la imagen de marca al boletín, que en la actualidad no la contiene muy claramente.

Se definen espacios con un aire más cómodo para leer, jerarquías tipográficas más claras

y reglas para la colocación de imágenes.

Durante la evolución del proyecto, el sistema de biblioteca fue adecuando la diagramación de sus boletines de acuerdo a la presente propuesta, y si bien no es la misma, mejoró bastante hasta la fecha.

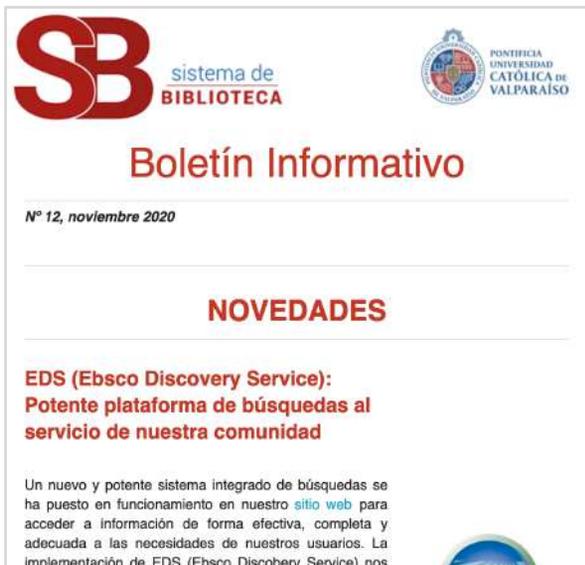


Figura 183

Boletín n° 12, con fecha 18 de noviembre

fuentes: PUCV. (s. f.-b).



Figura 184

Boletín n° 12, con fecha 18 de noviembre

fuentes: PUCV. (s. f.-b).

■ Canal: Sitio web

El sitio web se trata de un canal que se volvió crucial en tiempos de pandemia: antes de eso, existía no siendo contemplado como una bajada clave del sistema, sino como una pieza que debía existir por obligación.

De acuerdo al benchmark mostrado anteriormente y a la información recogida en el primer semestre, el trabajo de rediseño del sitio contempla los siguientes tres grandes aspectos:

- **I. Reorden e indexación:** reordenamiento del contenido, enfoque en los servicios y herramientas a ofrecer por parte del sistema.

- **II. Perfilamiento de usuario:** reordenamiento del contenido de tal forma que responda a los diferentes tipos de usuarios agregando a la propuesta un sistema de cuentas que contribuya a la personalización.

- **III. Rediseño accesible:** ajuste de la propuesta de acuerdo a normas gráficas que apoyen la accesibilidad y la inclusión, enfoque particular en color, tipografía y servicios.

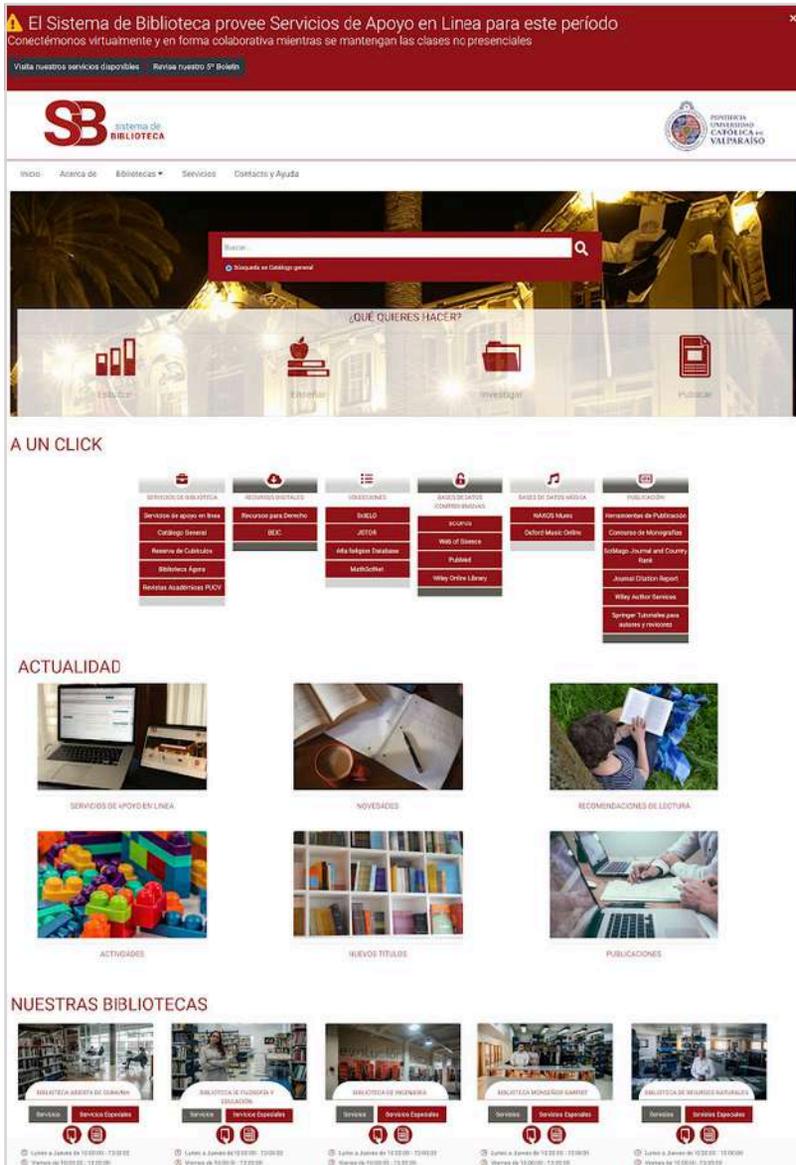


Figura 185
Página de inicio del actual sitio de Bibliotecas PUCV
fuente: PUCV. (s. f.-b).

■ Arquitectura de información actual

Así, se comienza a levantar la actual Arquitectura de Información del sitio, es decir, la estructura y orden de los contenidos. El mayor problema en cuanto a esta estructura es el orden mismo: se observan demasiados

menús que muchas veces contienen contenidos repetidos, irrelevantes o páginas vacías. Los nombres también se prestan para confusiones (algunas veces el mismo elemento tiene nombres distintos según su ubicación).

Inicio

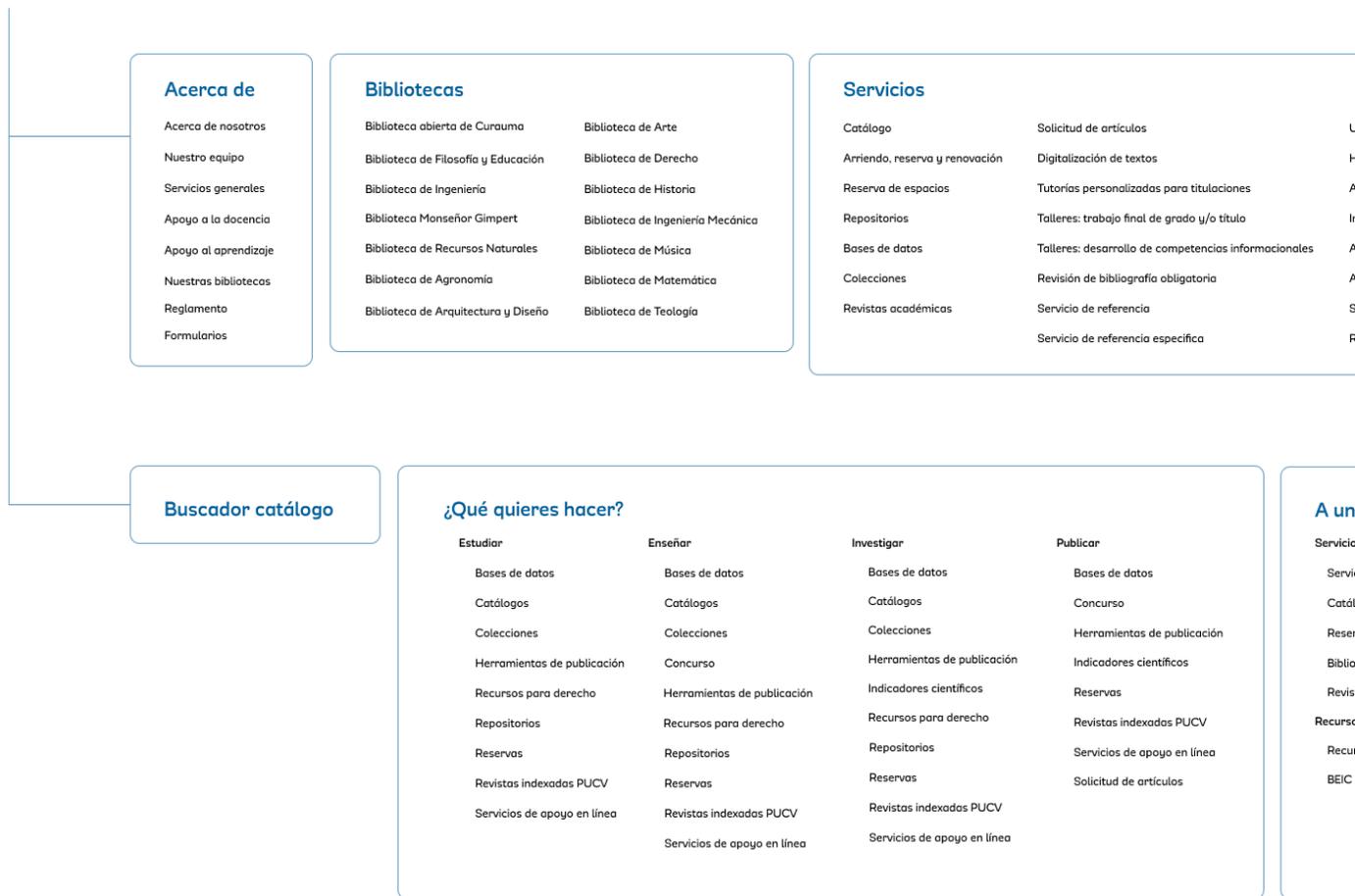




Figura 186
Arquitectura de información actual
fuente: elaboración propia

■ Arquitectura de información propuesta

El primer trabajo hecho sobre la arquitectura del sitio consiste en una limpieza de todo contenido innecesariamente repetido o juzgado irrelevante, específicamente en los menús que se encuentran bajo el catálogo:

“A un click” y “Actualidad”. Además, se reordenan y relocalizan elementos y se renombran páginas en pos de una mejor legibilidad y por lo tanto legibilidad.

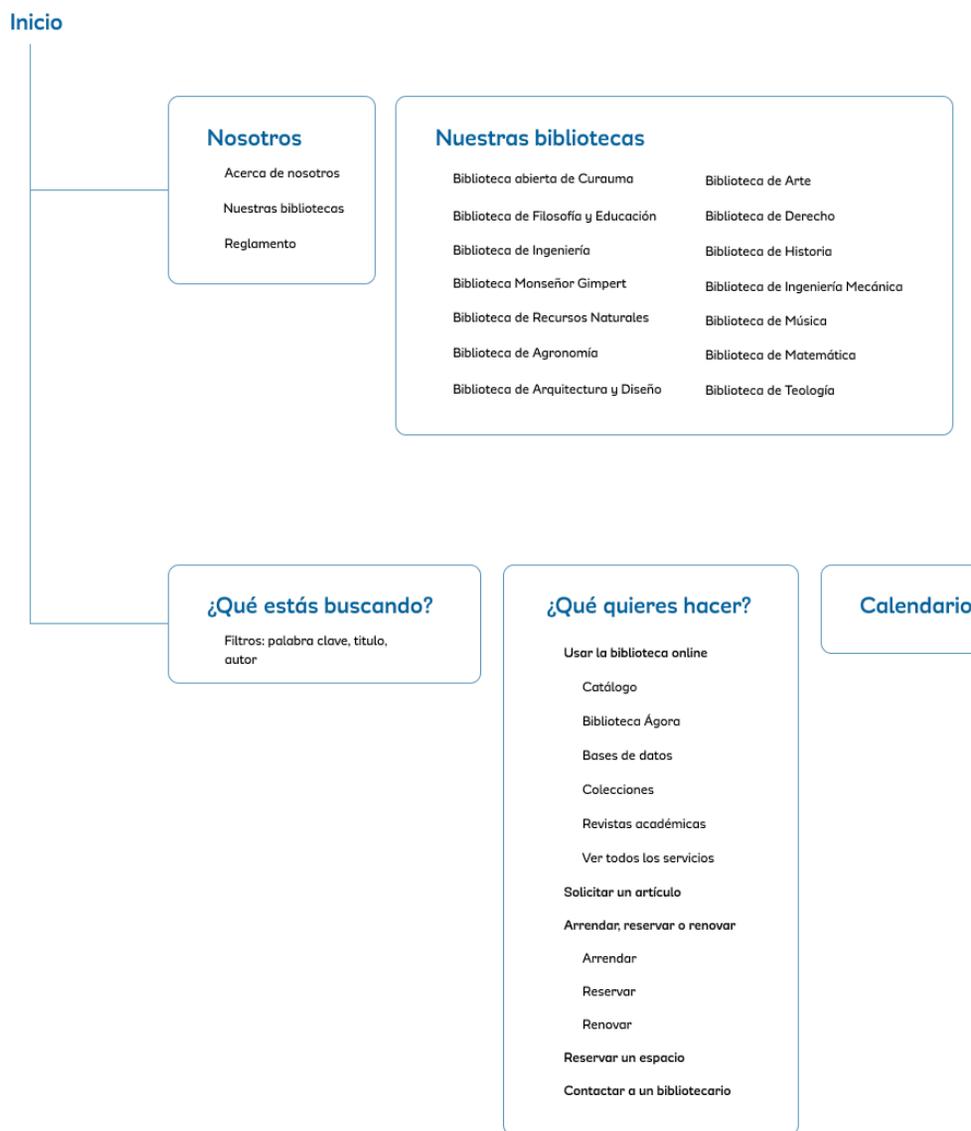




Figura 187
Arquitectura de información propuesta
fuente: elaboración propia

■ Propuesta de rediseño

Página principal: La primera propuesta de rediseño de la página principal contempla 6 secciones divididas en bloques de información:

I. El menú principal ubicado en el header y el buscador general: el menú principal es reordenado según las prioridades y funcionalidades del sitio; se cambian algunas rotulaciones y se propone un menú tipo drop-down, con el objetivo de que el usuario pueda ver todas las opciones del contenido

ofrecido antes de ingresar a cada página (en la versión actual, el usuario se encuentra con el contenido una vez que ya ingresó a él); se propone un buscador con filtros que ayuden a la búsqueda (la versión actual no cuenta con filtros) y además se propone la existencia de un buscador general que siempre se encuentre en el header, para facilitarle al usuario la búsqueda de información en el sitio.

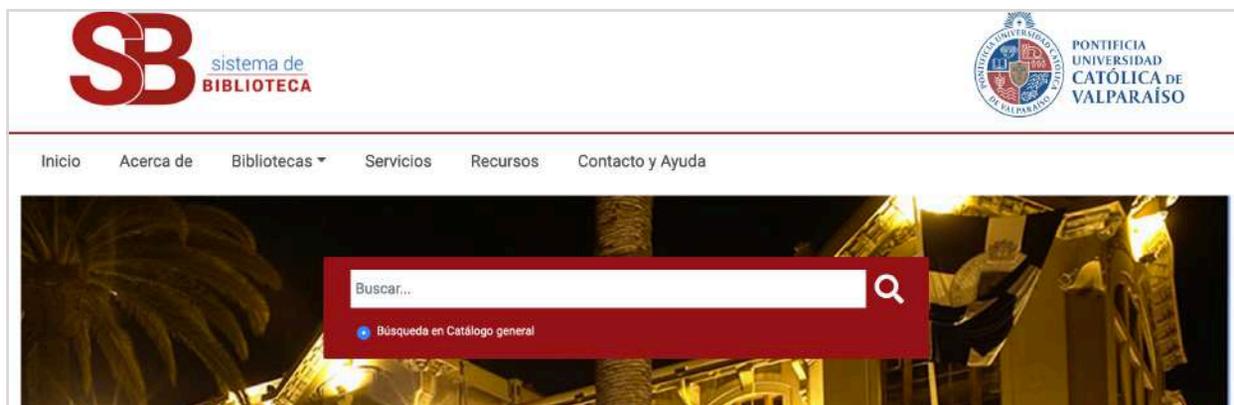


Figura 188

Header y buscador actuales; fuente: PUCV. (s. f.-b).



Figura 189

Header y buscador propuestos; fuente: elaboración propia

II. El horizonte llamado “¿Qué quieres hacer?”:

esta sección corresponde a un conjunto de llamados a la acción, es decir, botones que responden a actividades específicas, (extraídas de las entrevistas y el benchmark) que representan al uso más demandado de la biblioteca online; el objetivo de la sección es acelerar el recorrido que hace el usuario a estos servicios específicos, ahorrando clicks.

Los llamados son, en orden, “Usar la biblioteca online”, “Solicitar un artículo”, “Arrendar o renovar”, “Reservar un espacio” y “Contactar a un bibliotecario”. El sitio actual cuenta con los siguientes llamados, que no responden a acciones específicas, lo que causa confusión, en especial a usuarios nuevos: “Estudiar”, “Enseñar”, “Investigar” y “Publicar”.



Figura 190

“¿Qué quieres hacer?” actual
fuente: PUCV. (s. f.-b).



Figura 191

“¿Qué quieres hacer?” propuesta
fuente: elaboración propia

III. La sección llamada “Novedades”: corresponde a un reordenamiento de la actual sección “Actualidad”, que presenta un menú demasiado heterogéneo en contenido y que tiene páginas vacías, páginas con contenido no muy relevante y servicios que deberían estar en la página de los servicios; la información que sí es relevante para este menú no se anuncia a sí misma, es información

bastante estática que requiere del movimiento del usuario. Se propone un nuevo horizonte (ahora llamada “Novedades”) dinámico que anuncie tres tipos de información: nuevos libros, nuevas publicaciones y libros destacados. El contenido de esta sección se proyecta para que siempre vaya actualizándose y moviéndose, y la sección se encuentra bajo el calendario.

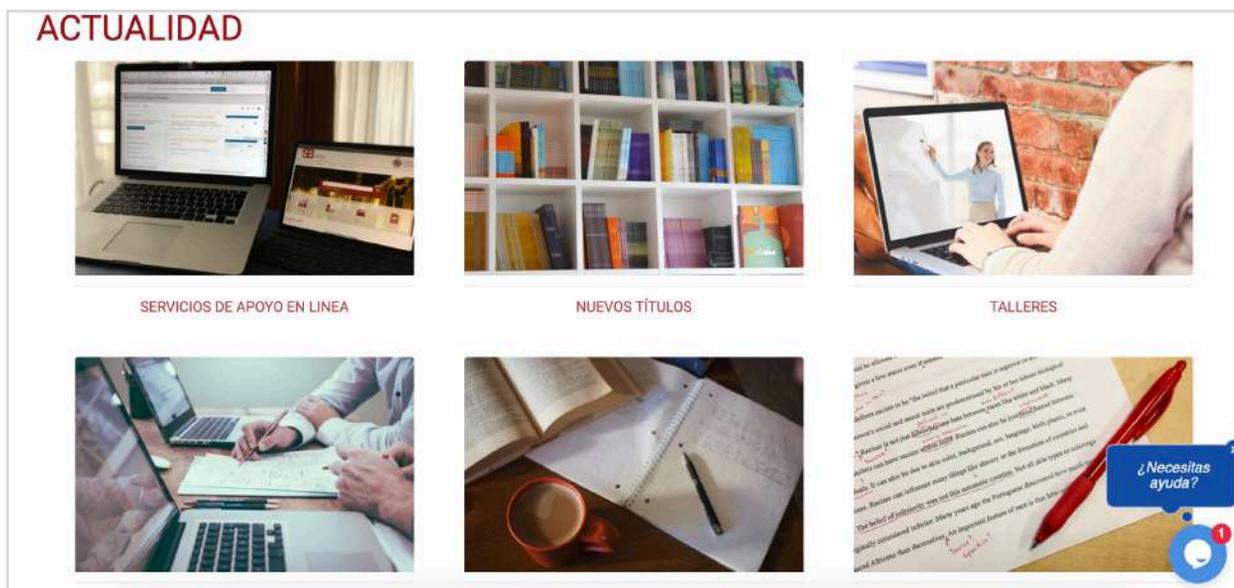


Figura 192
Sección “Actualidad” actual
fuente: PUCV. (s. f.-b).

Novedades

Nuevos libros



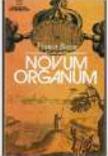
**Cien Años de Soledad:
Edición ilustrada**
Gabriel García Márquez



**Observaciones sobre el
sentimiento de lo bello y
lo sublime**
Immanuel Kant



**La filosofía como ciencia
estricta y otros textos**
Edmund Husserl



Novum Organum
Francis Bacon

Libros destacados



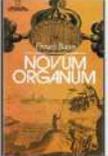
**Cien Años de Soledad:
Edición ilustrada**
Gabriel García Márquez



**Observaciones sobre el
sentimiento de lo bello y
lo sublime**
Immanuel Kant



**La filosofía como ciencia
estricta y otros textos**
Edmund Husserl



Novum Organum
Francis Bacon

Nuevas publicaciones

Down-stream processing of baker's yeast (*Saccharomyces cerevisiae*) – Effect on nutrient digestibility and immune response in Atlantic salmon (*Salmo salar*)
Hansen, J.Ø. | Logos, L. | Lei, P. | Revaco-Urzuoa, FE. | Morales-Lange, B.

Compact Algebraic Asymptotes for Small and Large Time Surface Temperatures for Regular Solid Bodies Heated with Uniform Heat Flux: Scrutiny of New Critical Fourier Numbers
Delgado-Torres, A.M. | Campo, A. | Masip-Macia, Y.

Genetics of growth and survival under chronic heat stress and trade-offs with growth and robustness-related traits in rainbow trout
Gallardo-Hidalgo, J. | Barria, A. | Yoshida, G.M. | Yáñez, J.M.

Spawning of calanoid copepod *Acartia tonsa* at low temperature and high salinity improves hatch success for cold-stored egg production
Torres, G.A. | Merino, G.E. | Prieto-Guevara, M.J. | Acesta Portillo, J.E. | Gamboa, J.H.

Figura 193

Sección “Novedades” propuesta
fuente: elaboración propia

IV. El calendario de biblioteca: actualmente, el sistema no comunica eventos ni cierres especiales ni otro tipo de actividades en el sitio web, así que se propone un calendario común que contenga

todos los eventos de todas las bibliotecas. El calendario se ubica abajo de la sección "Qué quieres hacer?" debido a su importancia.

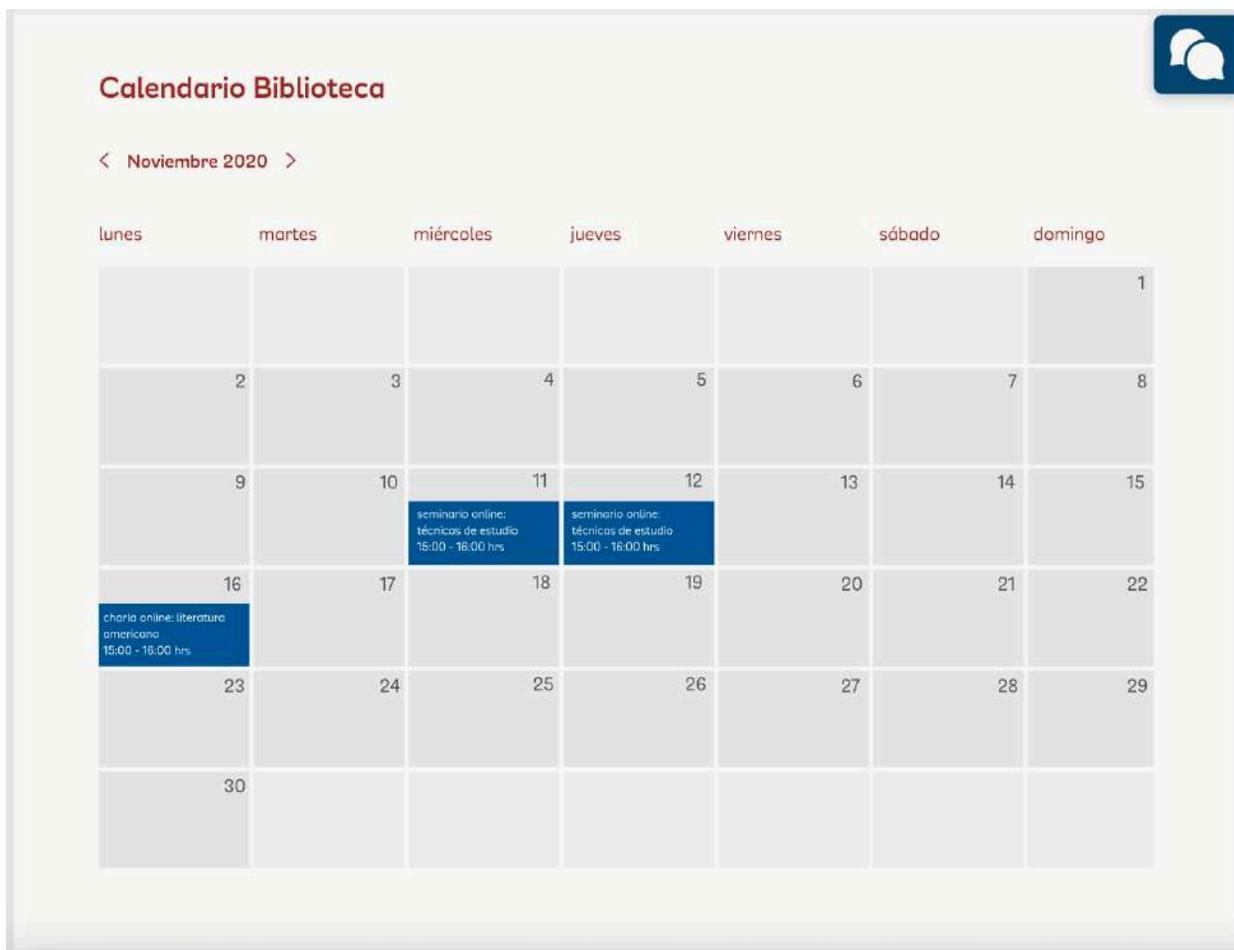


Figura 194

Calendario propuesto

fuelle: elaboración propia

V. Las bibliotecas del sistema: el sitio actual presenta sus bibliotecas con información resumida previa a entrar a la página completa de cada una. Se considera que la sección alarga demasiado la página principal,

por lo que cambia por un banner que muestre una persona (en este caso, una bibliotecaria), y que contenga un menú drop-down para dirigirse a las páginas particulares de cada biblioteca.

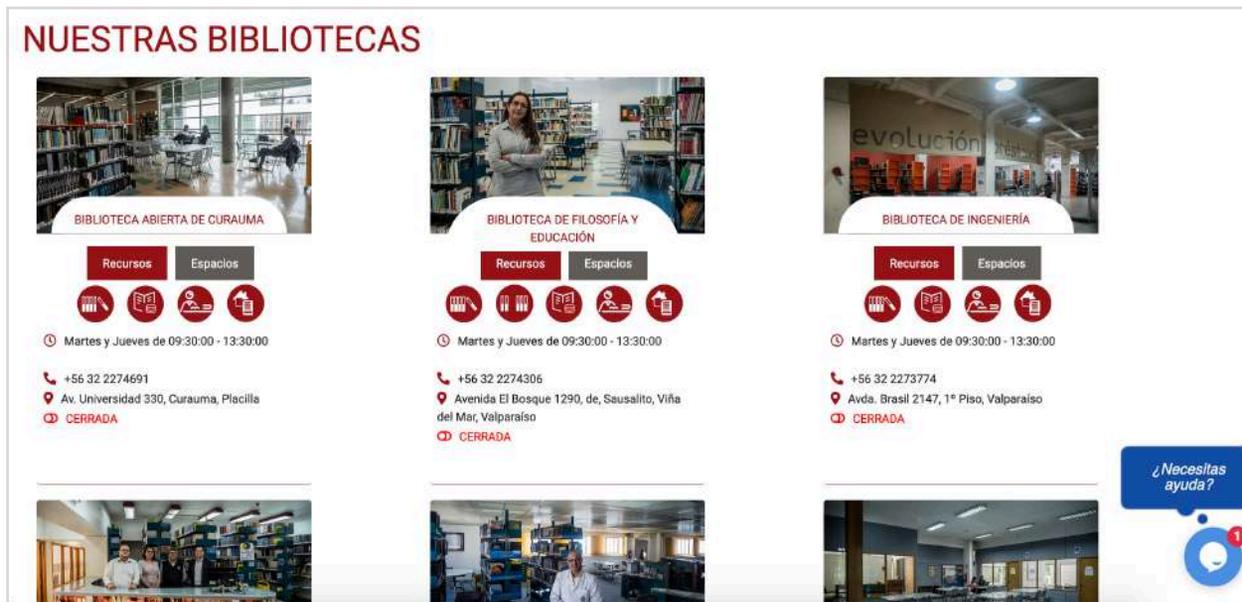


Figura 195
Sección "Nuestras bibliotecas" actual
fuente: PUCV. (s. f.-b).



Figura 196
Sección “Conoce nuestras bibliotecas” propuesta
fuente: elaboración propia

VI. El footer: el footer actual contiene información bastante básica y sin mucha jerarquía textual, por lo que se ordena y se propone un nuevo diseño.



Figura 197
Footer actual
fuente: PUCV. (s. f.-b).



Figura 198
Footer propuesto
fuente: elaboración propia

Buscar...

Búsqueda en Catálogo general

¿QUÉ QUIERES HACER?

- Estudiar
- Enseñar
- Investigar
- Publicar

A UN CLICK

SERVICIOS DE BIBLIOTECA	RECURSOS DIGITALES	COLECCIONES	BASES DE DATOS MULTIDISCIPLINARIAS	BASES DE DATOS MÚSICA	PUBLICACIÓN
Servicios de apoyo en línea	Recursos para Derecho	SciELO	Scopus	NAXOS Music	Herramientas de Publicación
Préstamo/Devolución de Libros	BEIC	JSTOR	Web of Science	Oxford Music Online	SciMago Journal and Country Rank
Catálogo General	News Bank - Periódicos de América Latina 1 y 2, 1805-1922	Atla Religion Database	PubMed		Journal Citation Report
Biblioteca Agora	News Bank - Access Latin America - Periódicos Corrientes de América Latina	MathSciNet	Wiley Online Library		Wiley Author Services
Revistas Académicas PUCV		Ebsco Host	Google Scholar		Springer Tutoriales para autores y revisores

¿Necesitas ayuda?

NUESTRAS BIBLIOTECAS



BIBLIOTECA ABIERTA DE CURAUMA

Recursos Espacios

Martes y Jueves de 09:30:00 - 13:30:00

+56 32 2274691
Av. Universidad 330, Curauma, Placilla
CERRADA



BIBLIOTECA DE FILOSOFÍA Y EDUCACIÓN

Recursos Espacios

Martes y Jueves de 09:30:00 - 13:30:00

+56 32 2274306
Avenida El Bosque 1290, de Sausalito, Viña del Mar, Valparaíso
CERRADA



BIBLIOTECA DE INGENIERÍA

Recursos Espacios

Martes y Jueves de 09:30:00 - 13:30:00

+56 32 2273774
Avda. Brasil 2147, 1º Piso, Valparaíso
CERRADA



¿Necesitas ayuda?

Figura 199

Página inicio actual

fente: PUCV. (s. f.-b).

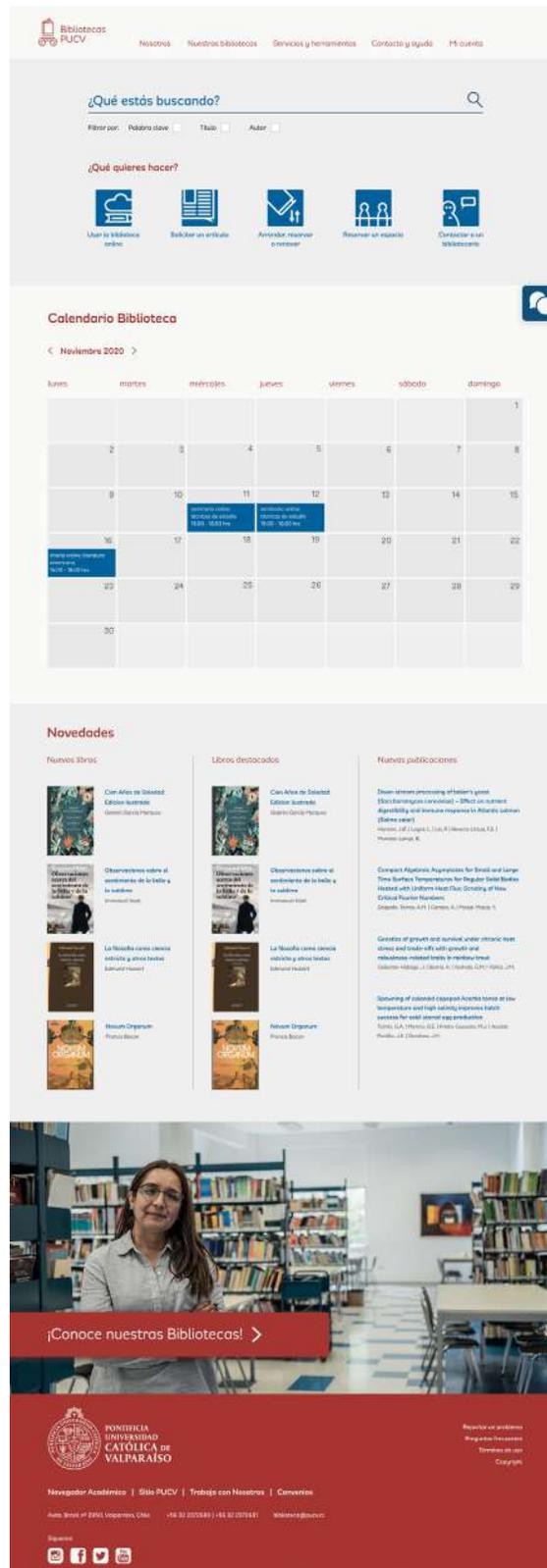


Figura 200
Página inicio propuesta
fuente: elaboración propia

Menú "Nosotros": La sección actual comprende varias páginas, casi todas con contenido netamente textual en forma de blog, es decir, se ven como si se estuviera leyendo un diario. No se hace uso de la fotografía a excepción de la página "Nuestras bibliotecas" y hay páginas en las que el usuario espera encontrar enlaces o acciones para hacer, pero sólo se encuentra con texto (ejemplo: "Apoyo a la docencia" y "Apoyo al aprendizaje").

La principal propuesta que se hace a esta sección es primeramente limpiar el contenido de toda información que en verdad no sea relevante para el sitio; luego se hace un reordenamiento del contenido y se prosigue a proponer una nueva indexación, que concluye con lo siguiente: el gran menú ya no se llama "Acerca de", sino que recibe el nombre de "Nosotros", el cual es juzgado más humano. Las páginas hijas de este menú ahora son "Acerca de nosotros", "Nuestras bibliotecas" y "Reglamento", consideradas como el contenido preciso para esta sección. Además, los textos originales son re-escritos y editados para acomodarse al lenguaje cordial y hospitalario propuesto: sin el uso del "usted" y con un vocabulario jovial y activo.

I. Página "Acerca de nosotros": La primera página dentro de la sección "Nosotros" corresponde a "Acerca de nosotros", y representa un espacio destinado a presentar al equipo humano detrás del sistema de biblioteca. Esta página en la actualidad sólo cuenta con información textual acerca de la misión del sistema de biblioteca, y en una página aparte se presenta al equipo; la propuesta de rediseño es que lo primero en el menú "Nosotros" sea la presentación del equipo humano.

Esta primera propuesta se apoya fuertemente en la fotografía: se propone entregar un horizonte de imágenes en donde aparezcan funcionarios reales del sistema, interactuando con personas.



Figura 201

Menú "Acerca de" original, página "Acerca de nosotros"
fuente: PUCV. (s. f.-b).



Figura 202

Menú "Acerca de" original, página "Apoyo a la docencia"
fuente: PUCV. (s. f.-b).

nota: ejemplo de página tipo que sólo muestra texto



Figura 203

Menú “Nosotros” en la página de inicio

fuelle: elaboración propia

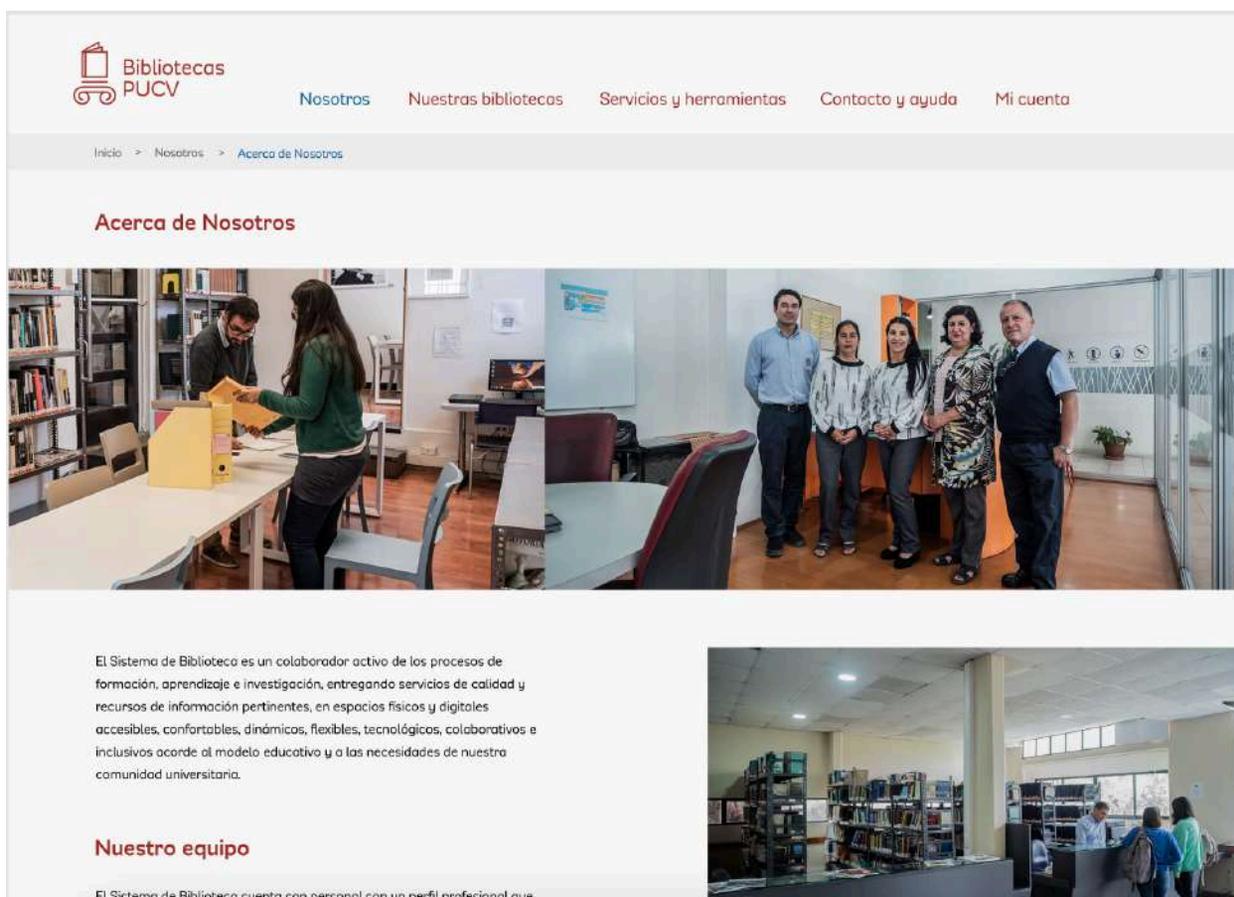


Figura 204

Página “Acerca de nosotros”, sección introductoria

fuelle: elaboración propia

Nuestro equipo

El Sistema de Biblioteca cuenta con personal con un perfil profesional que incluye sólidos conocimientos de gestión de información, pedagogía universitaria y métodos documentales para apoyar la producción científica. Poseemos habilidades didácticas para capacitar a profesores y estudiantes. ¡Acércate a nosotros, te ayudaremos!



Dirección

Angélica Casaletti Loyola
Directora
angelica.casaletti@pucv.cl
+56 32 2372680

Viviana Gatica Zarate
Secretaria
viviana.gatica@pucv.cl
+56 32 2372681

Formación de Usuarios y Apoyo a la Investigación

Cristian Robeson Aguilera
Encargado de Formación de Usuarios y Apoyo a la Investigación
cristian.robeson@pucv.cl

Servicios bibliotecarios y vinculación con el medio

Sandra Navarrete Fernandez
Jefa Servicios Bibliotecarios y Vinculación con el Medio
sandra.navarrete@pucv.cl
+56 32 2372683

Administración e Infraestructura

Sandra Vazquez Lara
Encargada de Administración e Infraestructura
sandra.vazquez@pucv.cl
+56 32 2273174

Figura 205

Página "Acerca de nosotros", sección con la información de contacto de cada persona
fuente: elaboración propia

II. Página “Nuestras bibliotecas”: La página “Nuestras bibliotecas” se mantiene dentro del rediseño, ya que son las bibliotecas el pilar y la vida del sistema. No cambia mucho en cuanto a diagramación: se afinan detalles, jerarquías tipográficas

y se define cada biblioteca dentro de un átomo propio; además se agrega la propuesta de añadir un mapa general de la región de Valparaíso, que coloque a cada sede en un contexto regional.

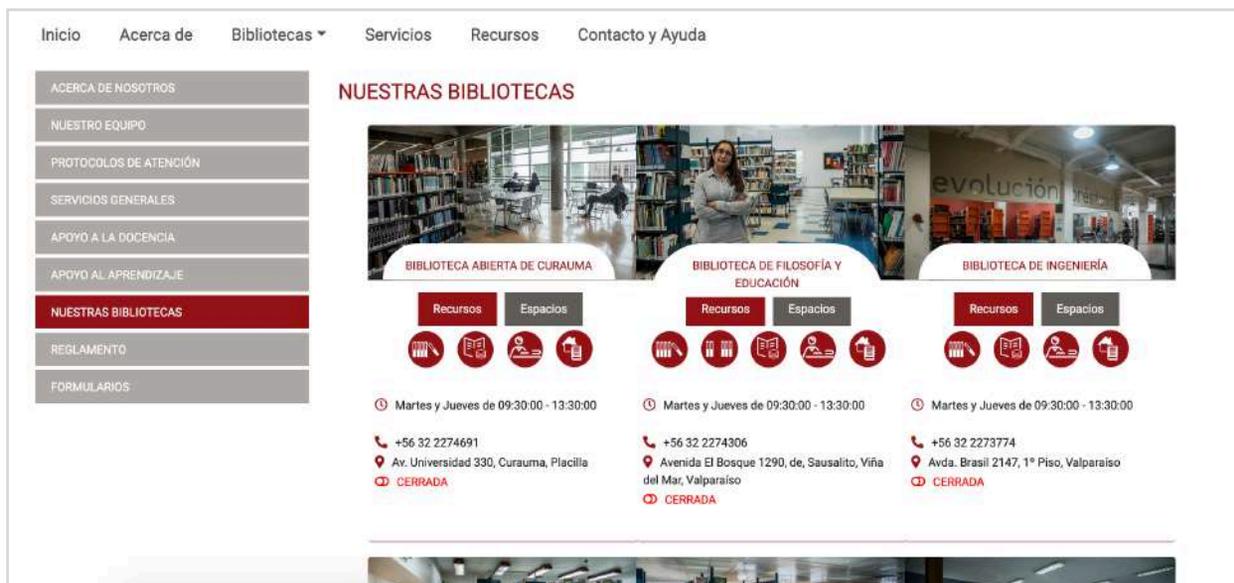


Figura 206

*Página “Nuestras bibliotecas” actual
fuente: PUCV. (s. f.-b)*

Nuestras bibliotecas



Biblioteca Abierta de Curauma

Horario: lunes a viernes de 10:00 a 13:00
+56 32 2274691

Avda. Universidad 330, Curauma, Placilla

Cerrada



Biblioteca de Filosofía y Educación

Horario: lunes a viernes de 10:00 a 13:00
+56 32 2274306

Avda. El Bosque 1290, de, Sousalita, Viña del Mar, Valparaíso

Abierta



Biblioteca de Ingeniería

Horario: lunes a viernes de 10:00 a 13:00
+56 32 2273774

Avda. Brasil 2147, 1º Piso, Valparaíso

Cerrada



Figura 207

Página "Nuestras bibliotecas" propuesta
fuente: elaboración propia

III. Página “Reglamento”: La página “Reglamento” se incluye en el rediseño, y corresponde a la última página del menú “Nosotros”; la página actual presenta el reglamento completo como un gran bloque de texto con pocas jerarquías textuales. Se propone ordenar el texto según su fragmentación ya existente,

dejando cada sección como un botón drop down: así, el usuario puede elegir leer una sección en particular, o varias, o todas a la vez, y el esqueleto de la indexación se muestra más claro.

ACERCA DE NOSOTROS

NUESTRO EQUIPO

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

SERVICIOS GENERALES

APOYO A LA DOCENCIA

APOYO AL APRENDIZAJE

NUESTRAS BIBLIOTECAS

REGLAMENTO

FORMULARIOS

REGLAMENTO

REGLAMENTO PARA USUARIOS DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Decreto de Rectoría Académico N°125/99
Valparaíso, octubre 28 de 1999

TITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

1° La misión del Sistema de Biblioteca es satisfacer eficientemente los requerimientos de información de la comunidad universitaria, en concordancia con la misión y objetivos de nuestra Universidad. Se reconoce que los usuarios son el centro del quehacer del Sistema de Biblioteca y los recursos de información locales y virtuales, medios para atender sus requerimientos.

2° El presente Reglamento de los servicios bibliotecarios, establece los derechos, obligaciones y condiciones de uso a que deben ceñirse los usuarios del Sistema de Biblioteca de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.

3° Todos los usuarios están obligados a cumplir las normas contenidas en este Reglamento, no pudiendo alegar ignorancia de las mismas.

4° Se entenderá por usuarios a las personas contempladas en el Título III del presente Reglamento.

TITULO II

DEFINICIONES

Figura 208

*Página “Reglamento” actual
fuente: PUCV. (s. f.-b)*

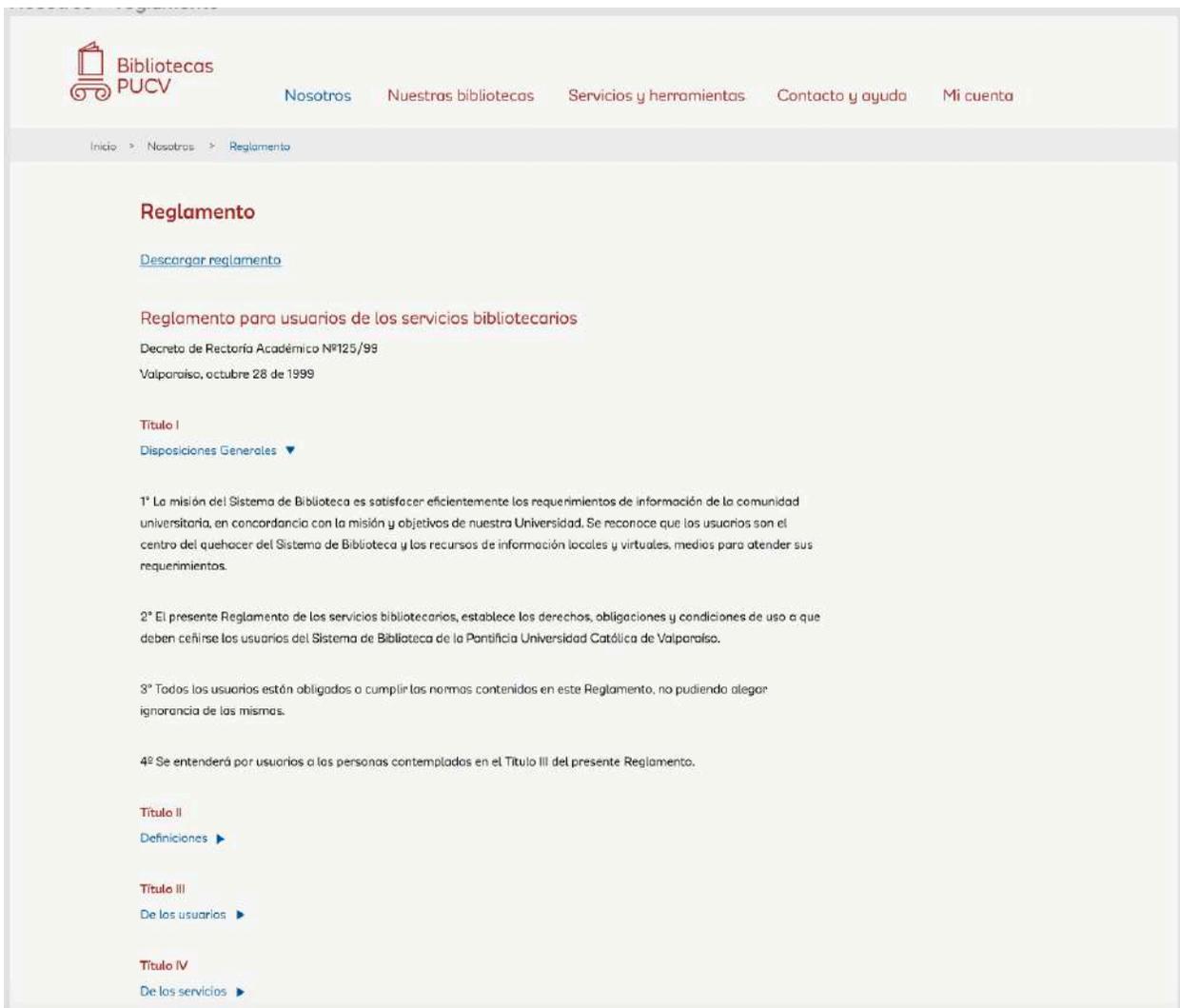


Figura 209
Página "Reglamento" propuesta
fuente: elaboración propia

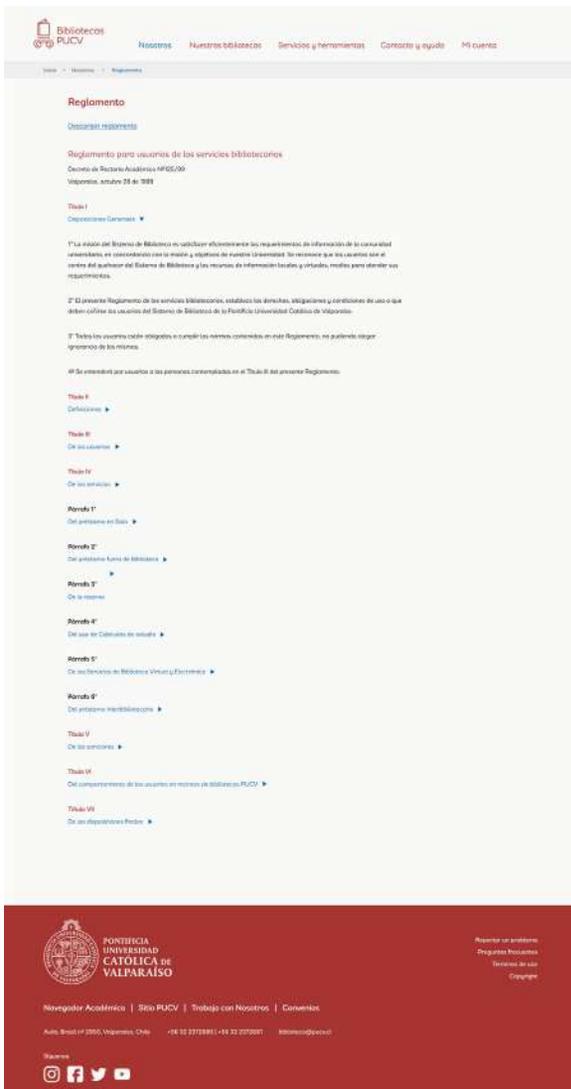


Figura 212

Figuras 210 a 212

Páginas "Acerca de nosotros", "Nuestras bibliotecas" y "Reglamento" propuestas
fuente: elaboración propia

Menú “Nuestras bibliotecas”: Actualmente, el menú llamado “Bibliotecas” es el único que ofrece una opción drop-down, con la que se puede elegir de antemano qué página de qué biblioteca visitar. Cada sede tiene su propia página, con una introducción y abajo la información de contacto del equipo, la ubicación y si está abierta o cerrada.

La propuesta de rediseño para esta sección del sitio radica esencialmente en las páginas particulares de cada biblioteca: se hace una limpieza y un reordenamiento del contenido, además de editar y re-escribir los textos que van en cada una de estas páginas para que se acomoden al lenguaje amable y jovial propuesto.

Al igual que el resto de las propuestas de rediseño, se hace uso de la fotografía

nuevamente: las páginas particulares actuales tienen un carrusel de fotos bastante pequeño, y se propone que sea un espacio real para la imagen, que haga aparecer a la biblioteca de manera que el usuario sepa con qué se va a encontrar cuando vaya.

Asimismo, se propone que, luego de la introducción (que propone indicar a qué carreras y áreas del conocimiento atiende cada biblioteca) venga inmediatamente la información más relevante, es decir, el número general de contacto y la ubicación, acompañada de un mapa incrustado para dar un contexto real. Luego se muestran los servicios particulares que cada sede ofrece, y por último qué personas componen al equipo que trabaja en cada sede, con su fotografía y su información de contacto debidamente ordenada.



Figura 213

Menú “Bibliotecas” actual
fuente: PUCV. (s. f.-b)



Figura 214

Página de cada biblioteca particular, sección introductoria
fuente: PUCV. (s. f.-b)

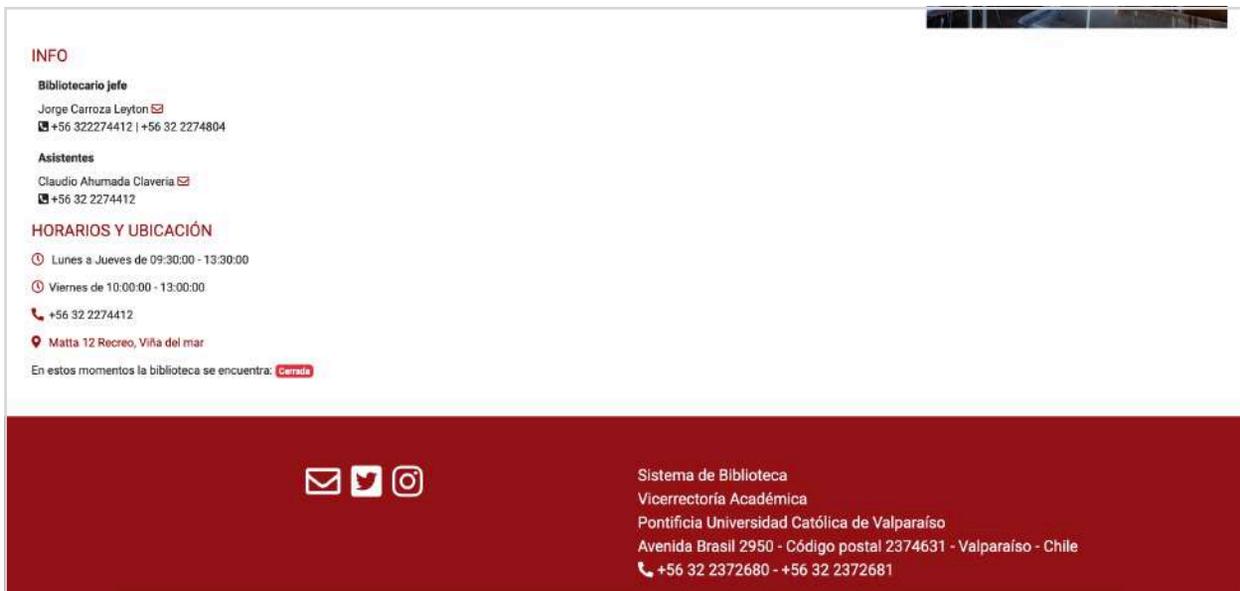


Figura 215

Página de cada biblioteca particular, sección con información de contactos
fuente: PUCV. (s. f.-b)



Figura 216
Menú "Bibliotecas" propuesto en la página de inicio
fuente: elaboración propia

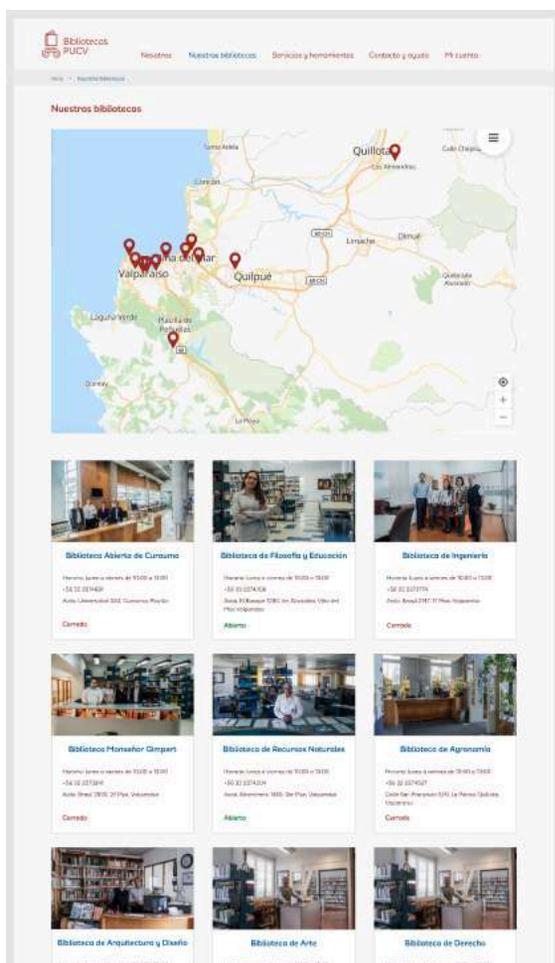


Figura 217
La página "Nuestras bibliotecas" se replica en este menú
fuente: elaboración propia

Bibliotecas PUCV [Nosotros](#) [Nuestras bibliotecas](#) [Servicios y herramientas](#) [Contacto y ayuda](#) [Mi cuenta](#)

[Inicio](#) > [Nuestras bibliotecas](#) > [Biblioteca de Filosofía y Educación](#)

Biblioteca de Filosofía y Educación

La Biblioteca de Filosofía y Educación está compuesta por una de las más grandes colecciones de material impreso y publicaciones periódicas de nuestra Universidad. Su colección comprende las áreas de Humanidades y Ciencias Sociales en materia de Psicología, Filosofía, Pedagogía, Educación Física y Literatura y gran parte de ella se encuentra en estanterías de acceso abierto. Sus usuarios son estudiantes de pregrado y postgrado, docentes y funcionarios de las Facultad de Filosofía y Educación, principalmente de los carreras de Pedagogía, Literatura, Psicología y Filosofía.

Horarios, Contacto y Ubicación

- Lunes a viernes de 10:00 a 13:00hrs
- +56 32 2274306
- Avda. El Bosque 1290, Sausalito, Viña del Mar, Valparaíso

En estos momentos, la biblioteca se encuentra **cerrada**.

Figura 218

Página de biblioteca particular propuesta, sección introductoria e información sobre contactos, horarios y ubicación

fuentes: elaboración propia

Servicios Particulares







Colección monográfica Préstamo en sala Sala Nodos Sala Redes Cubículos de estudio

Equipo



Rosa Salinas Díaz
 Bibliotecario jefe
rosa.salinas@pucv.cl
 +56 32 2274306
 +56 32 2274446
 +56 32 2274133

Pamela Zavala Difonis
 Bibliotecaria
pamelazavala@pucv.cl
 +56 32 2274306

Fernando Muñoz Torrejón
 Asistente
fernando.munoz@pucv.cl
 +56 32 2274305

Angel Contreras Araneda
 Asistente
angel.contreras@pucv.cl
 +56 32 2274305

Conrado Jiménez Jara
 Asistente
conrado.jimenez@pucv.cl
 +56 32 2274306

Jorge Flores Cárdenas
 Dependencia Especial
jorge.flores@pucv.cl
 +56 32 2274305

Figura 219

Página de biblioteca particular propuesta, sección con información sobre los servicios particulares y los contactos del personal

fuentes: elaboración propia

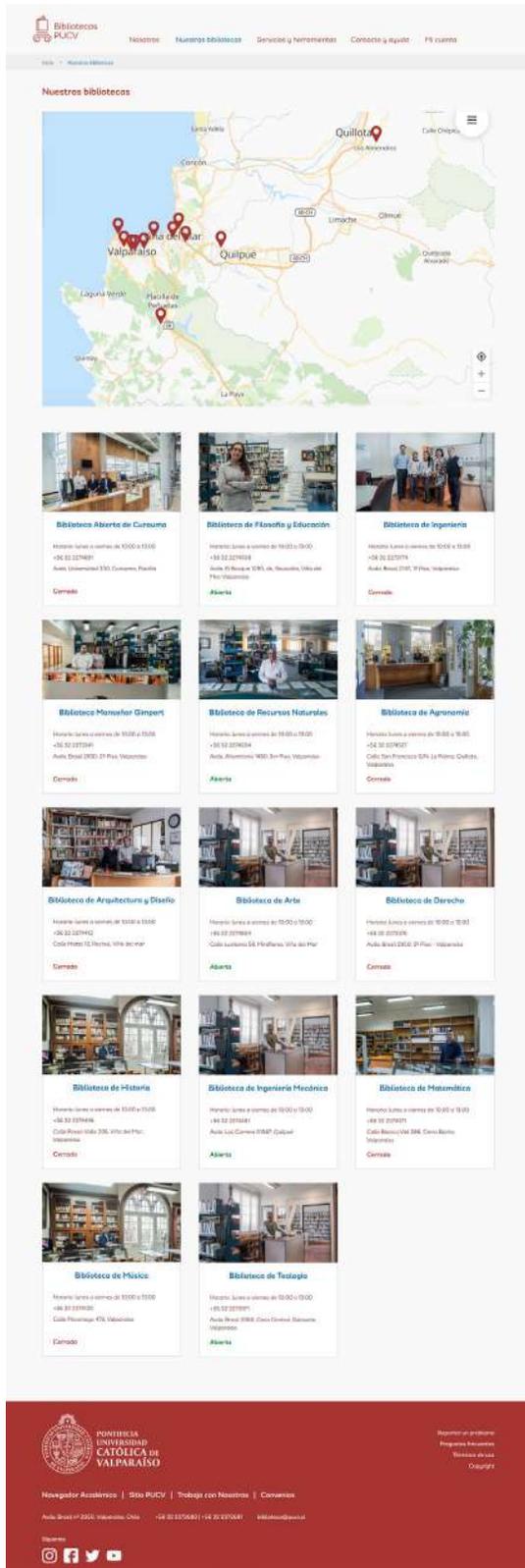


Figura 220

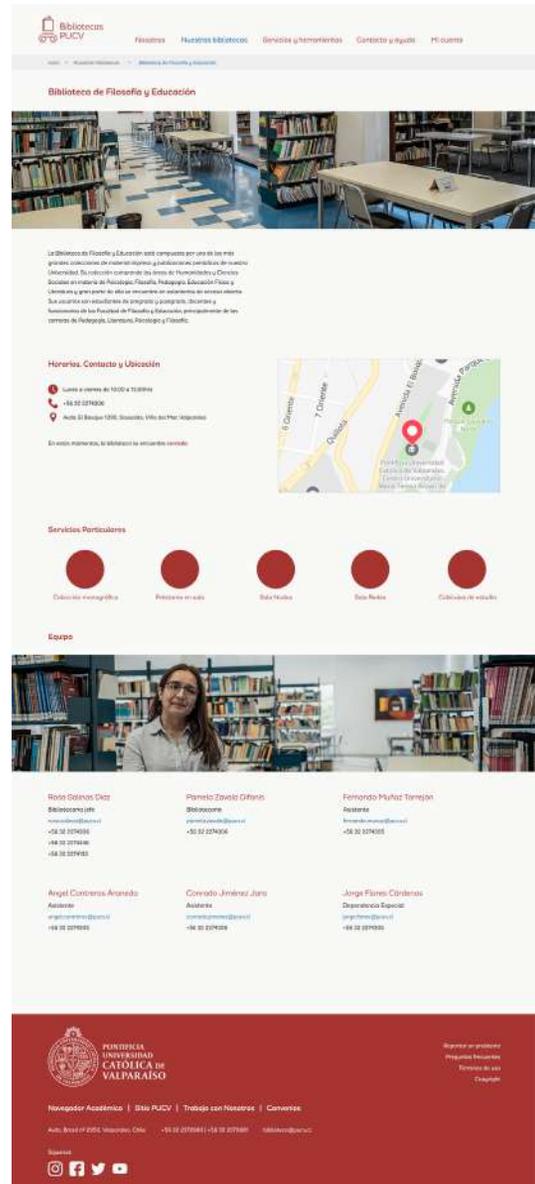


Figura 221

Figuras 220 a 221
Páginas "Nuestras bibliotecas" y un ejemplo de página particular
fuente: elaboración propia

Menú "Servicios y herramientas": El menú de servicios actual solía ser uno solo, que luego se dividió en dos: uno rotulado "Servicios" y otro "Recursos"; además, hay un acceso a los servicios en la página principal llamado "A un click" y otro en el menú "Actualidad". En general, se presenta un desorden en la presentación de los servicios, punto principal del ejercicio de rediseño: se propone que todos los servicios que ofrece el sistema estén en una sola sección, en su propio menú, y no dispersos por toda la página.

Otra propuesta medular es la perfilación: se sugiere la existencia de dos tipos de filtro: uno que separe los servicios según la relación del usuario con la universidad, estos grupos son: alumnos, docentes, comunidad universitaria y visitas; el otro separa los servicios según su tipología, así, se tiene: servicios tradicionales, colecciones, revistas bibliográficas, bases de datos, herramientas de publicación e investigación, talleres y tutorías, servicios editoriales

y recursos para derecho. En la actualidad, se presentan todos los servicios como si fueran para todo público, lo que no refleja la realidad: esta propuesta de filtros pretende establecer claridad en este punto: el usuario puede mezclar estos filtros y obtener un abanico de servicios acotado a su persona.

Así, estas propuestas decantan en una nueva diagramación para el menú de los servicios, renombrado como "Servicios y herramientas" (pues los servicios son aquellos que alguien te presta, y las herramientas son aquellas que te ayudan a hacer algo): se piensa en un sistema de "tarjetas" o "átomos" que contengan a cada servicio, y que juntos formen el gran universo de los servicios ofrecidos por Bibliotecas PUCV. Además, se trabaja en la edición de los textos explicativos que van en cada "átomo", cuya intención es contar brevemente de qué se trata cada servicio antes de que el usuario haga click, y así sepa con qué se va a encontrar de antemano, y si esto satisface o no sus necesidades.



Figura 222

Menú "Servicios" original; fuente: PUCV. (s. f.-b)



Figura 223

Página actual para cada servicio
fuente: PUCV. (s. f.-b)



Figura 224

Menú "Servicios y herramientas" propuesto en la página de inicio
fuente: elaboración propia

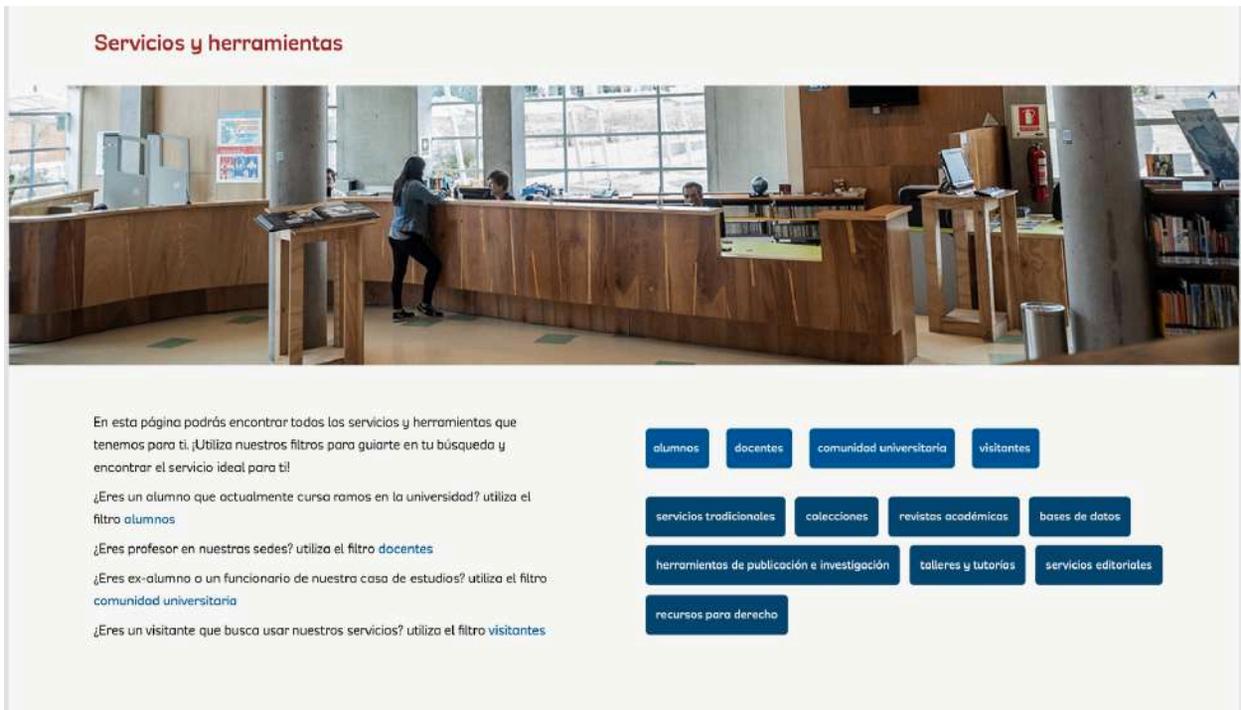


Figura 225

*Página general de los servicios con los filtros sin activar
fuente: elaboración propia
nota: se muestran todos los servicios de una sola vez*



Figura 226

*Visualización de los átomos o tarjetas para cada servicio
fuente: elaboración propia*

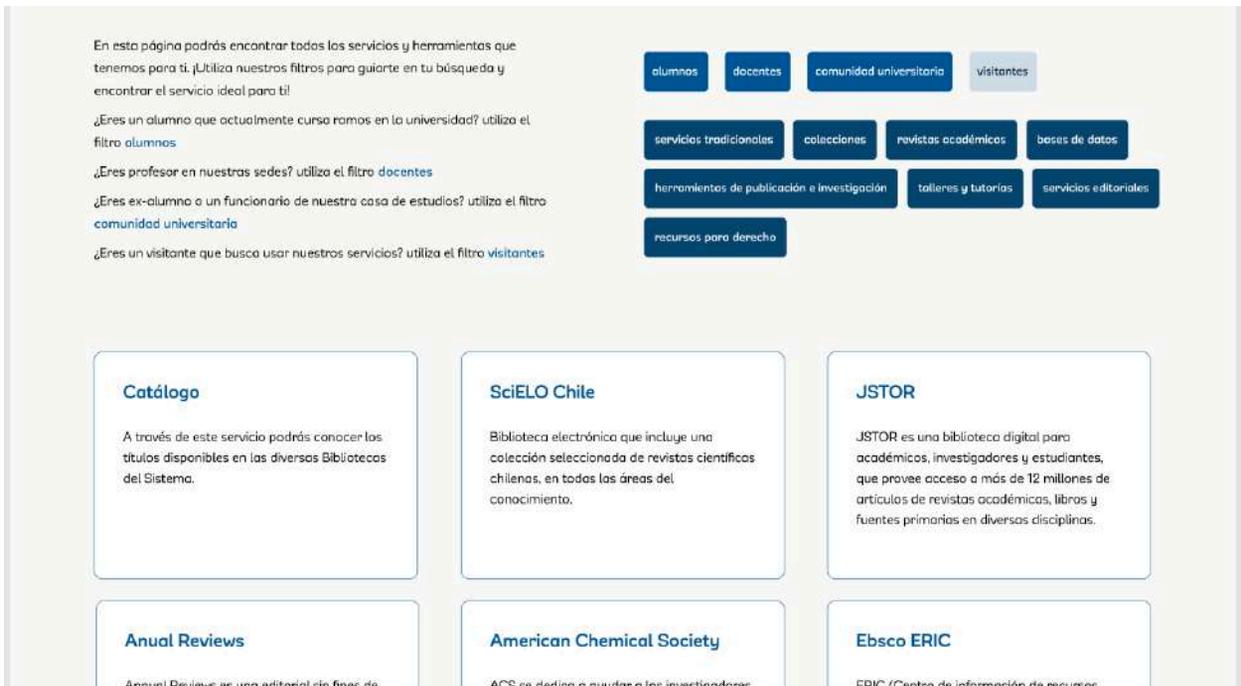


Figura 227

Por ejemplo, si se activa el filtro “visitantes”, se mostrarán sólo los servicios que cumplan con dicha categoría

fuentes: elaboración propia

nota: se muestran todos los servicios de una sola vez

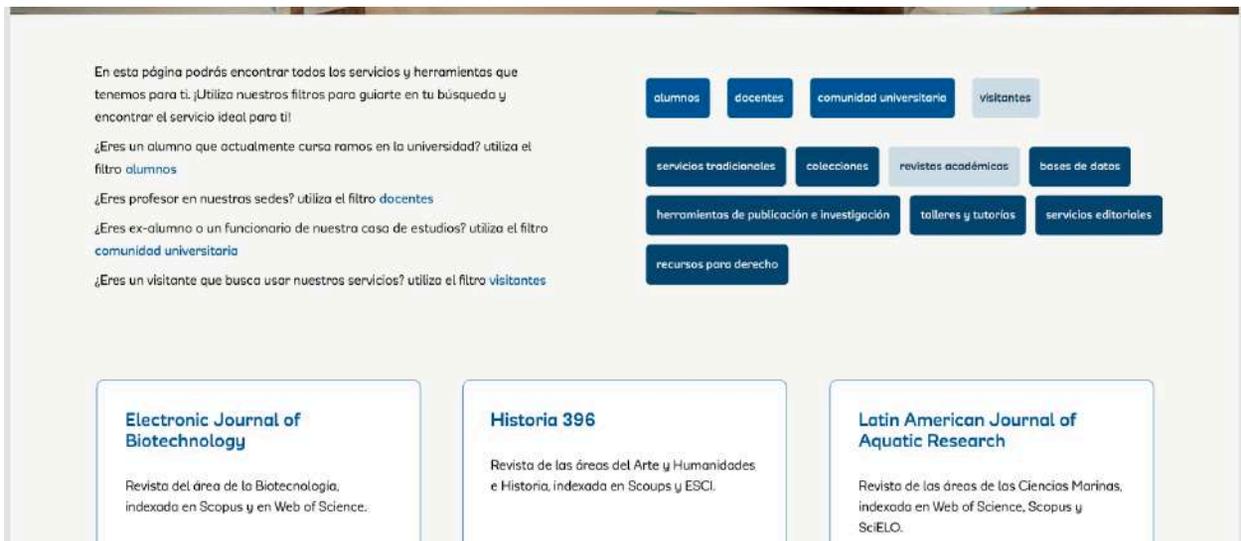


Figura 228

Si al filtro mencionado se le agrega el rotulado como “revistas electrónicas”, se mostrarán los servicios que cumplan con ambas categorías a la vez.

fuentes: elaboración propia

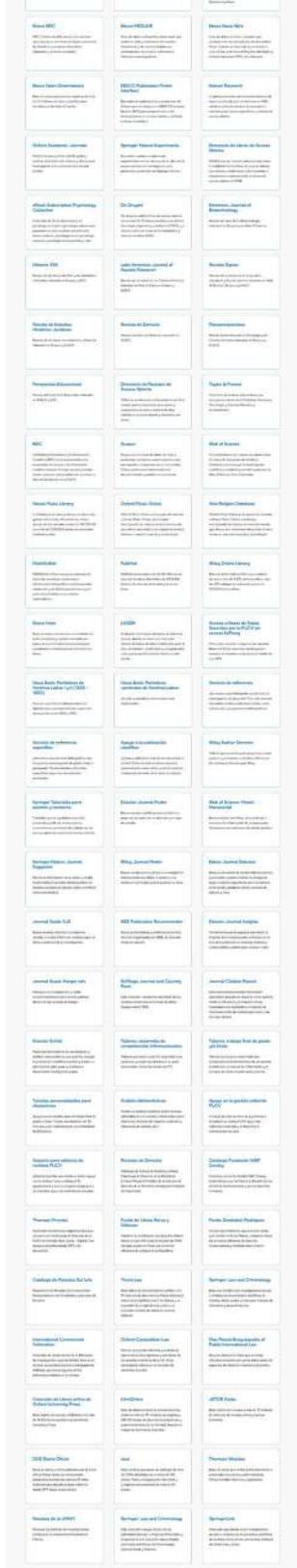
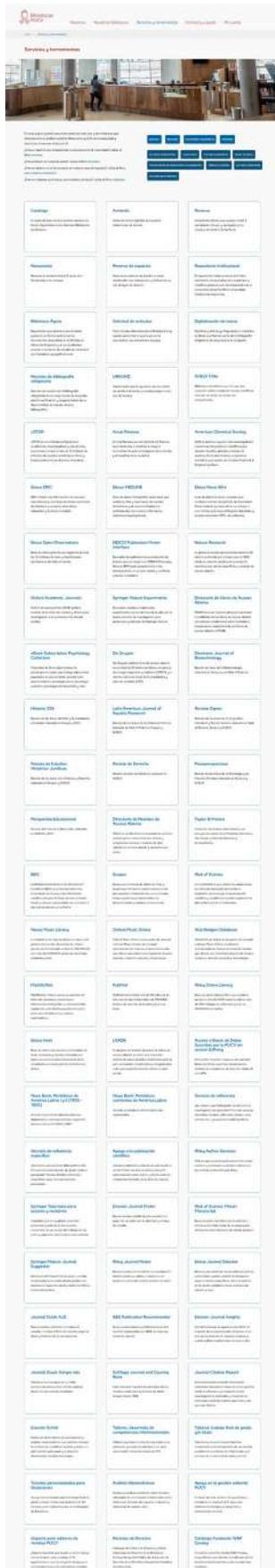


Figura 229
 Página general de todos los servicios
 fuente: elaboración propia



Figura 230
 Página "Servicios y herramientas", filtro "servicios tradicionales" activado
 fuente: elaboración propia



Figura 231
 Página "Servicios y herramientas", filtro "coleccionas" activado
 fuente: elaboración propia

Menú "Contacto y ayuda": El menú actual para "Contacto y ayuda" consiste en dos páginas ("Contacto" y "Ayuda" respectivamente); la primera página ofrece un listado con bullet points de las personas a las que acudir si se necesita ayuda, acompañado de un texto que contiene a su vez el principal correo de contacto del sistema de bibliotecas.

Est menú es demasiado llano y carente de amabilidad para con el usuario, por lo que la propuesta para esta sección particular se enfoca significativamente en el lenguaje utilizado y en la fotografía, actualmente inexistente.

Además, se agrega contenido en la página "Ayuda", pues actualmente se encuentra vacía, y se renombra "Ayuda y preguntas frecuentes". Por otro lado, se propone la integración de dos páginas adicionales: "Reportar un problema" y "Entregar feedback", que tienen como objetivo implementar la funcionalidad que le da al usuario de entregar feedback al sitio y al sistema mismo, actividad ausente actualmente.

I. Página "Contacto": Para la primera página, se levanta una nueva diagramación que la separa en dos secciones: una primera con el llamado a acercarse al sistema si el usuario lo desea (cuyo texto fue editado y trabajado) que contiene el correo institucional y los principales números de teléfono, y una segunda con los contactos de los representantes de cada unidad académica.

Cabe destacar que la fotografía elegida en esta página debe siempre presentar algún equipo de bibliotecarios mirando a la cámara, pues el objetivo de la página es contactarlos a ellos. Así, el usuario se encuentra con rostros humanos sonriéndole, rostros que corresponden a las personas reales con las que puede hablar.



Figura 232

Menú "Contacto y ayuda" original, página "Contacto"
fuente: PUCV. (s. f.-b)



Figura 233

Menú "Contacto y ayuda" propuesto en la página de inicio
fuente: elaboración propia

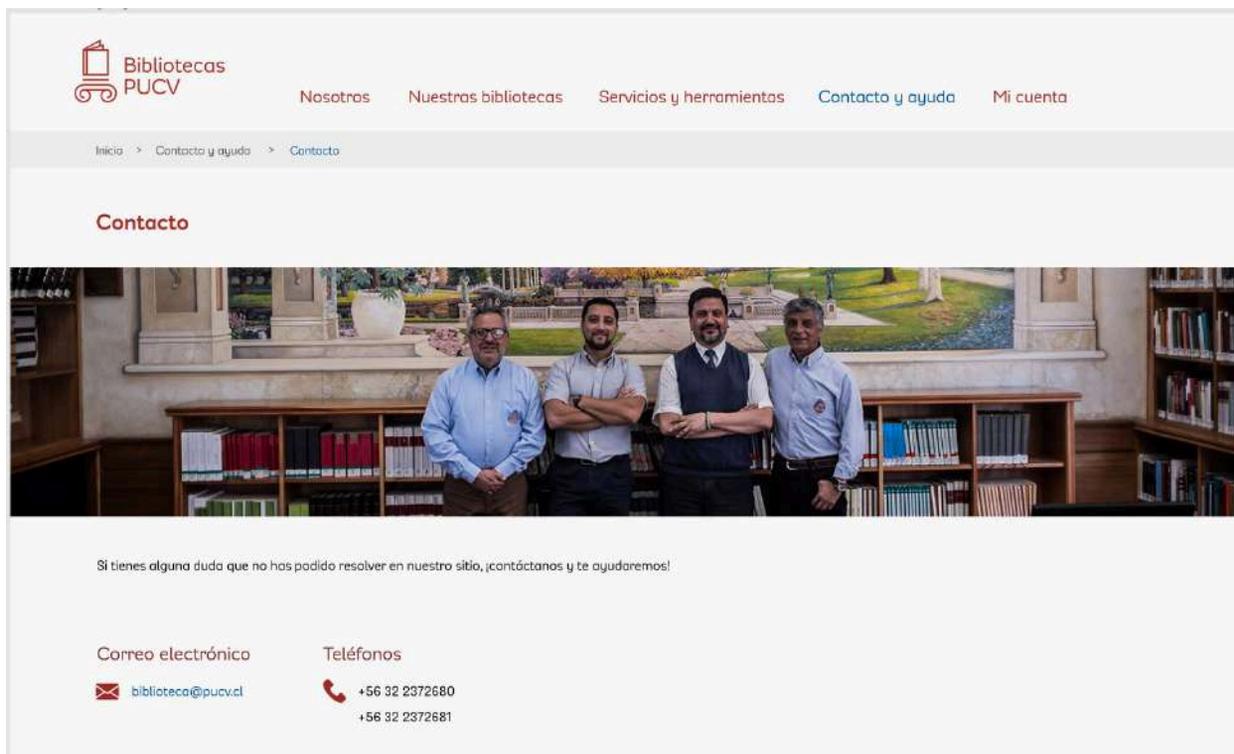


Figura 234

Menú "Contacto" propuesta, sección introductoria
fuente: elaboración propia



Figura 235

Menú "Contacto" propuesta, sección con contactos
fuente: elaboración propia

II. Página "Ayuda y preguntas frecuentes": Esta página intenta ser un lugar en donde el usuario puede responder sus dudas acerca del funcionamiento de la biblioteca y sus servicios a través de un video tutorial incrustado directamente en la página y un sistema de preguntas frecuentes, mostradas en formato drop-down para mayor comodidad de

lectura; el sistema de preguntas frecuentes se piensa con el objeto de que el personal de biblioteca no tenga que estar respondiendo las mismas preguntas una gran cantidad de veces. Adicionalmente, se sugiere una casilla para hacer preguntas, que funciona como un enlace directo al correo institucional; esto para dar una alternativa de contacto en caso de ser necesario.

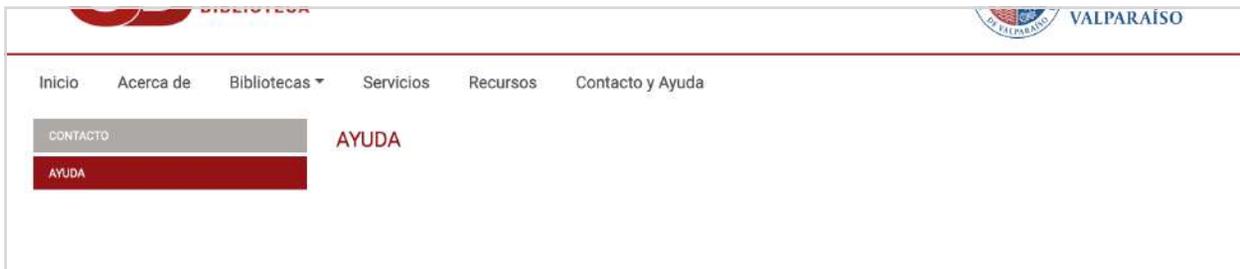


Figura 236

Menú "Contacto" original, página "Ayuda"; fuente: PUCV. (s. f.-b)

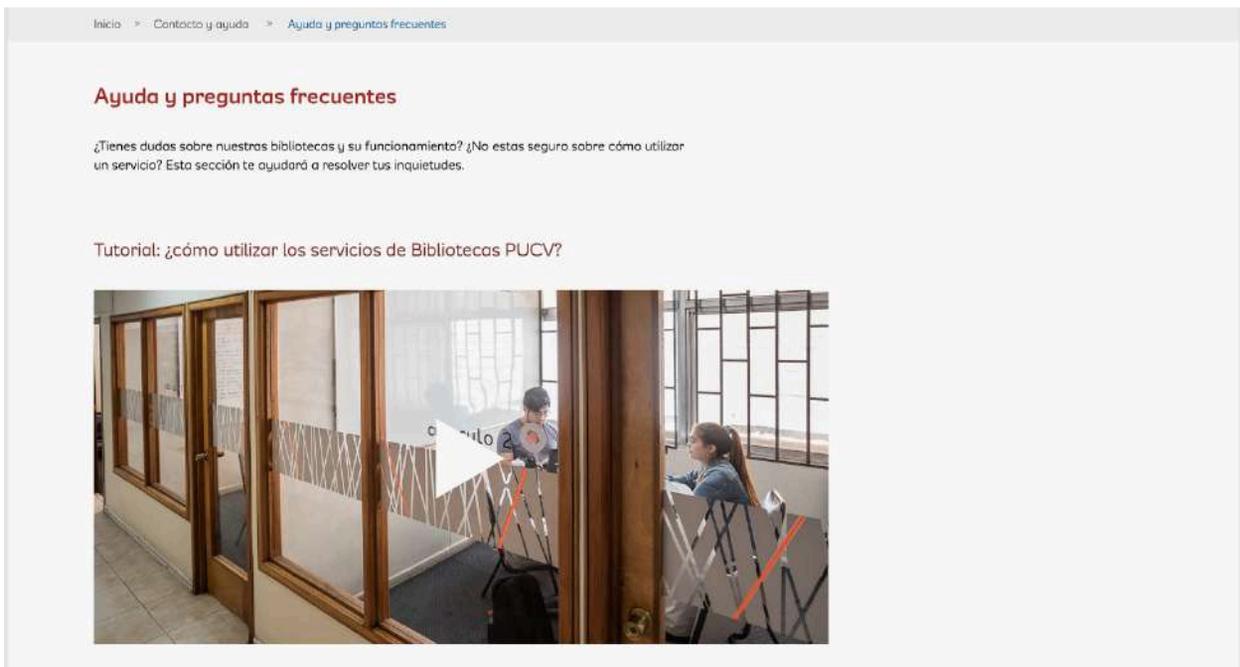


Figura 237

Página "Ayuda y preguntas frecuentes" propuesta, sección introductoria con video; fuente: elaboración propia

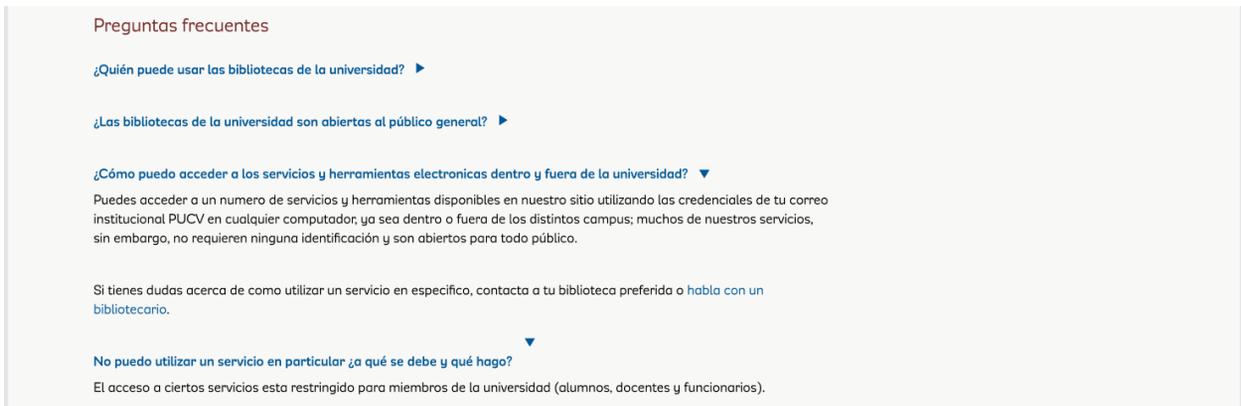


Figura 238

Página "Ayuda y preguntas frecuentes" propuesta, sección preguntas frecuentes; fuente: elaboración propia

III. Página "Reportar un problema": La primera página sugerida para la entrega de feedback tiene que ver con el reporte de posibles problemas que el sitio pueda tener. Actualmente, si algo no está funcionando

no hay un canal directo para comunicarlo y el usuario no sabe bien a quién acudir, por lo que se levanta esta propuesta, que ofrece la posibilidad de adjuntar pantallazos del posible problema junto con describirlo.

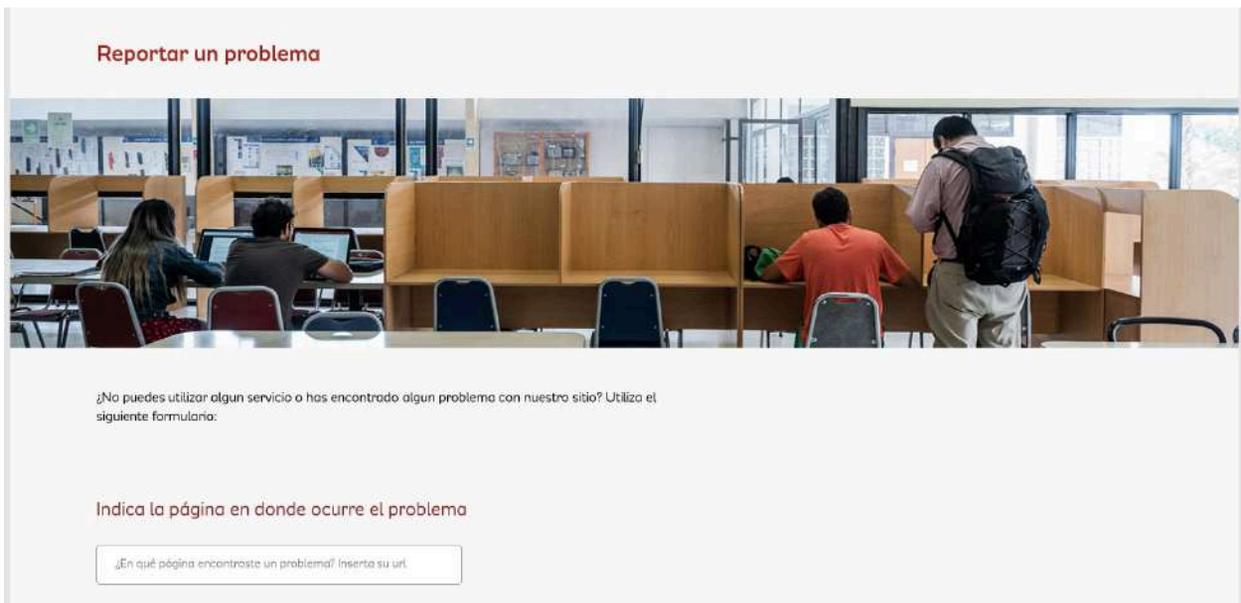


Figura 239

Página "Reportar un problema" propuesta, sección introductoria; fuente: elaboración propia

Indica tu problema

Indica tu problema...

(Opcional) Adjunta un pantallazo

buscar imagen ninguna imagen seleccionada...

Indica tu correo electrónico

Correo electrónico...

reportar problema

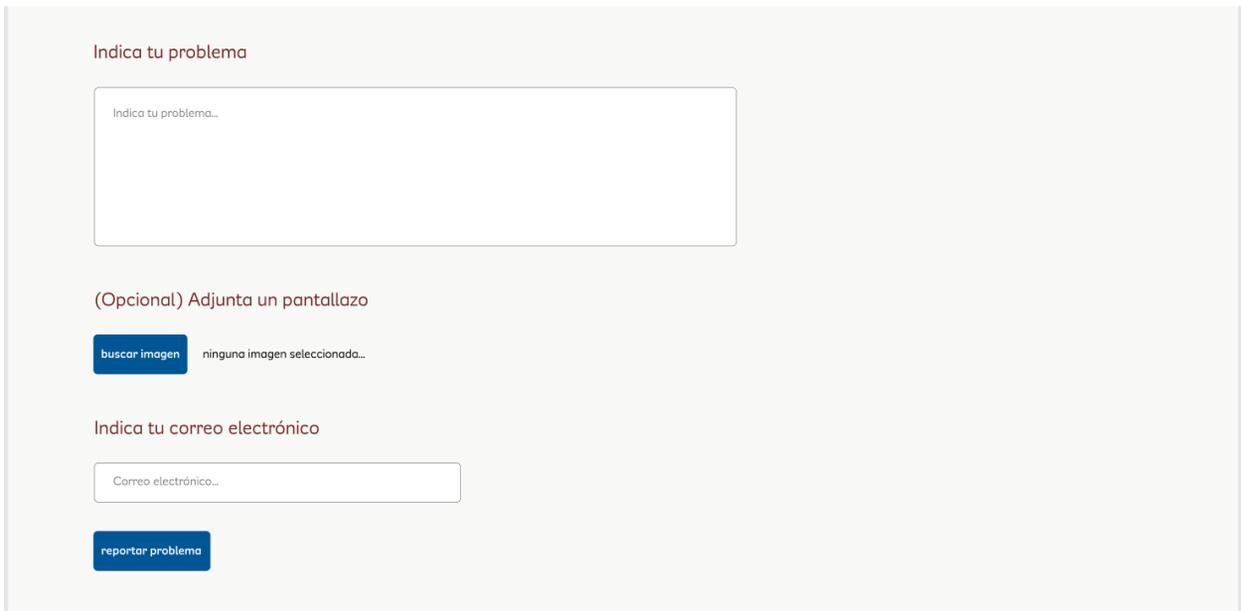


Figura 240

*Página "Reportar un problema" propuesta, sección con opciones para presentar y explicar el problema
fuente: elaboración propia*

IV. Página "Entregar feedback": La segunda página para entregar feedback se centra en la experiencia general del sitio, ofreciendo la posibilidad de que se señale lo que se destaca y lo que se encuentra débil del servicio y el sitio, acompañado de una opción para

puntuar con un rango del 1 al 5. Todo esto es completamente voluntario y las opciones son mutuamente excluyentes, es decir, que si se quiere sólo puntuar al servicio y no dejar comentarios, o dejar un solo comentario, está bien.

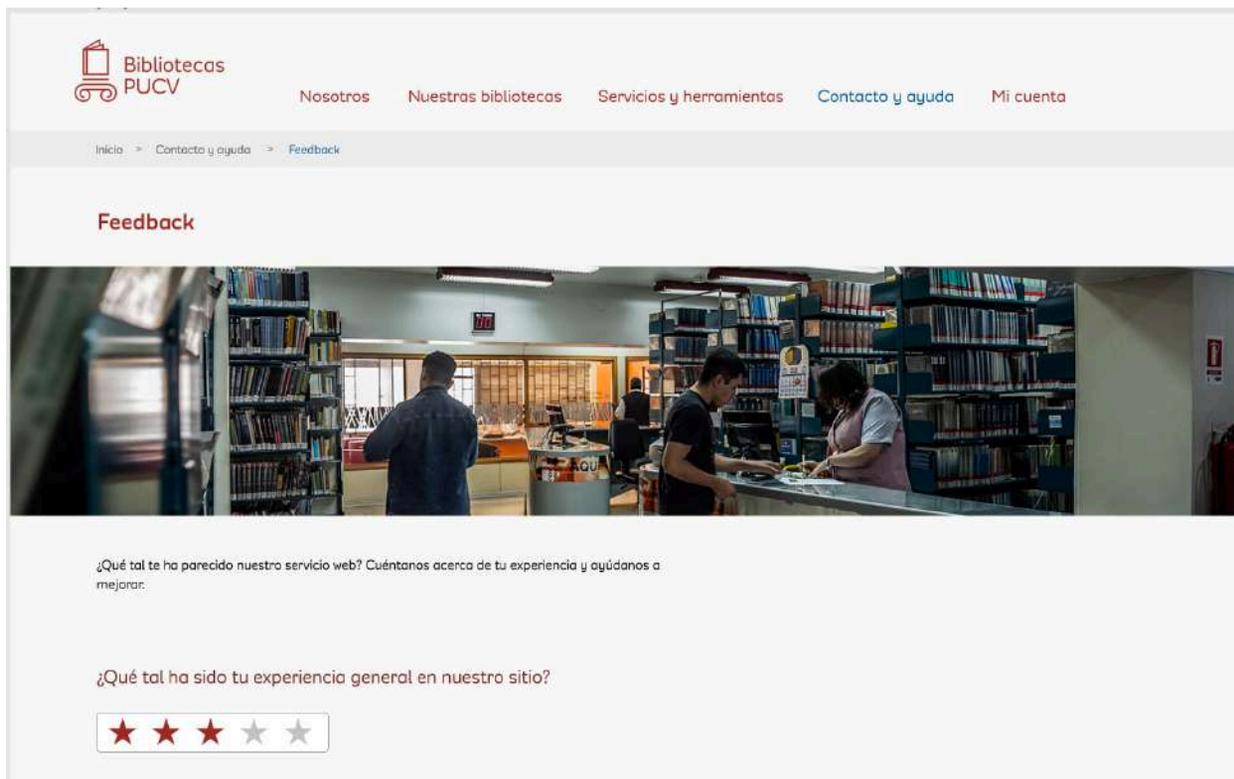


Figura 241

*Página "Entregar feedback" propuesta, sección introductoria con la opción de puntuar el sitio del 1 al 5
fuente: elaboración propia*

¿Qué aspectos de nuestro servicio web rescatas?

Describe qué aspectos rescatas...

¿Qué aspectos de nuestro servicio web podrían mejorar?

Describe qué aspectos podrían mejorar...

enviar feedback

Figura 242

*Página "Entregar feedback" propuesta, sección con preguntas más específicas
fuente: elaboración propia*

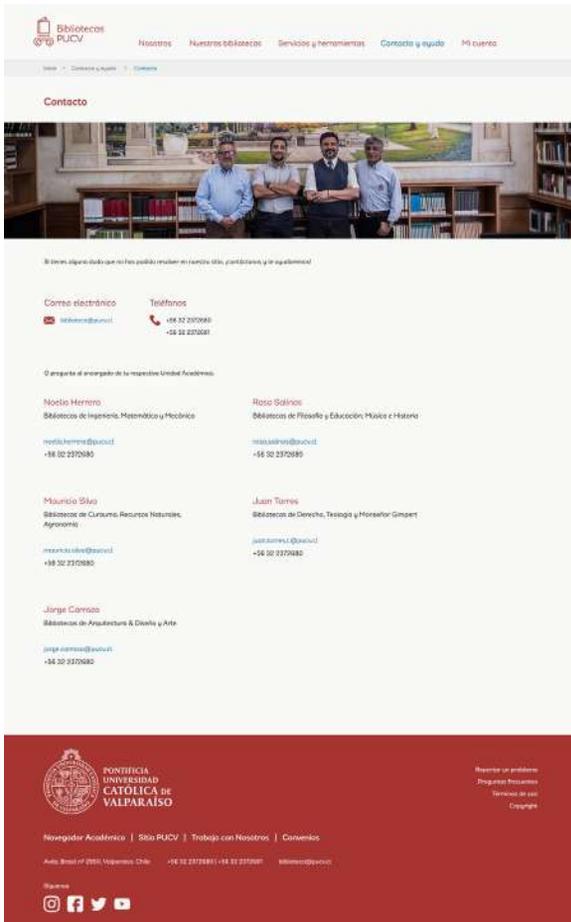


Figura 243
 Página "Contacto" propuesta
 fuente: elaboración propia

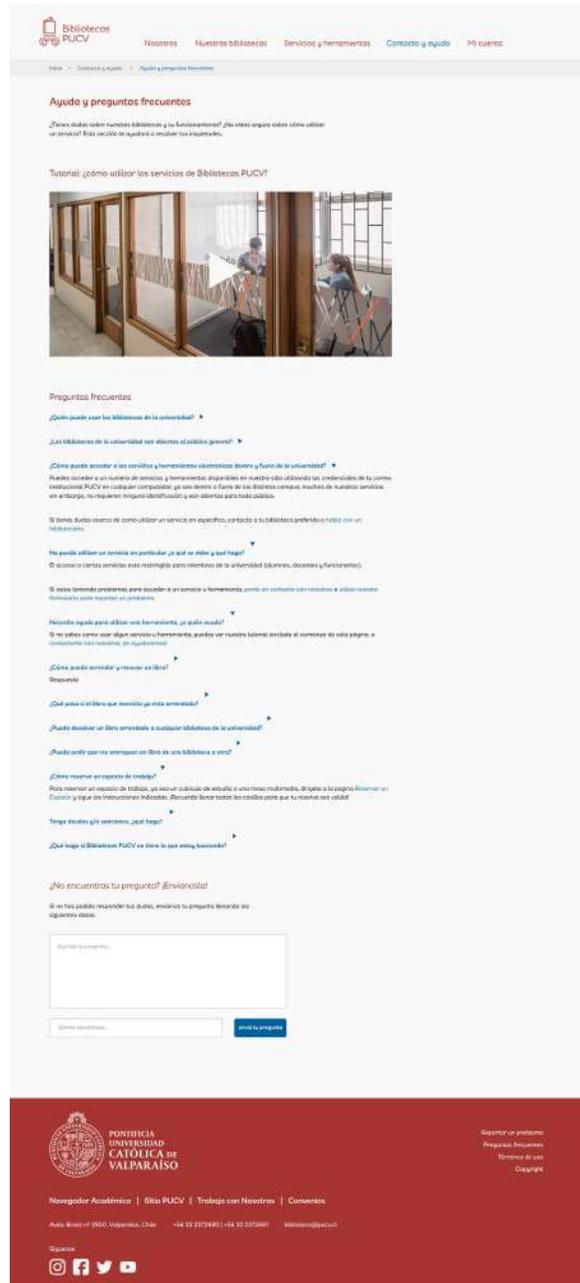


Figura 244
 Página "Ayuda y preguntas frecuentes" propuesta
 fuente: elaboración propia

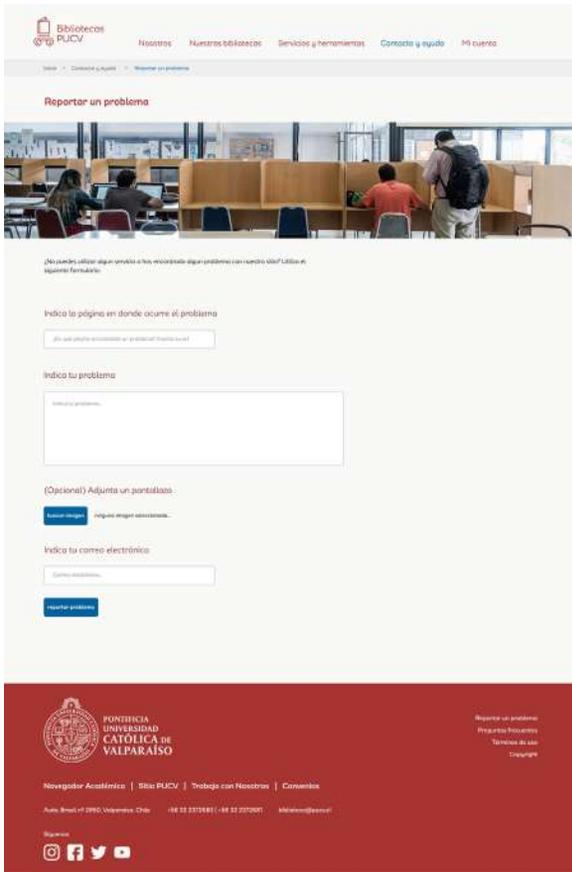


Figura 245

Página "Reportar un problema" propuesta
fuente: elaboración propia

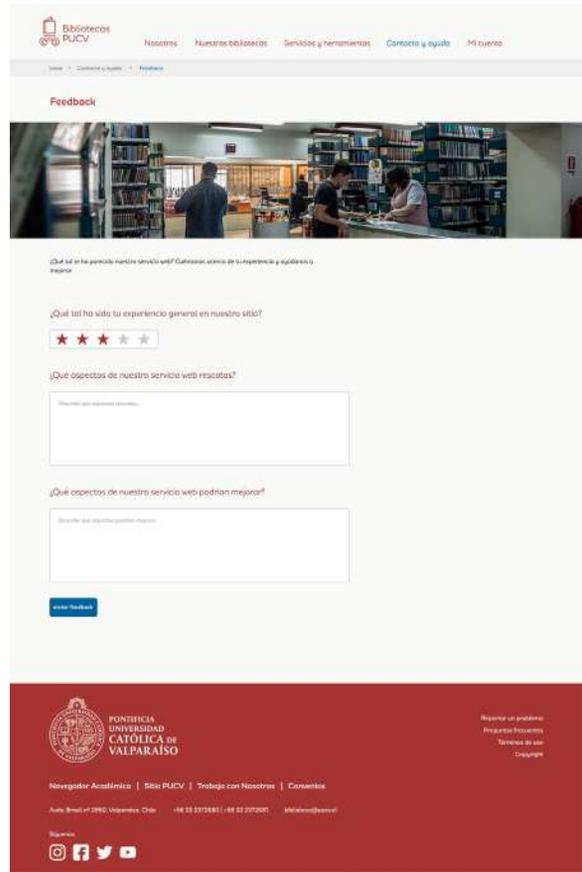


Figura 246

Página "Entregar feedback" propuesta
fuente: elaboración propia

Menú “Mi cuenta”: Una de las propuestas para el nuevo sitio web que tiene que ver con el perfilamiento y la personalización es el surgimiento de un sistema de cuentas de usuario, que busca permitir a las personas acceder a los servicios modulares de la biblioteca (arriendo, renovación, reserva y pago de deudas) de forma más personal.

Se contempla que el sistema esté enlazado al actual Navegador Académico, es decir, que para entrar a la cuenta de biblioteca se deben usar las mismas credenciales que para entrar en el Navegador; así se evita la creación extra de credenciales.

Es importante notar que la creación efectiva de un sistema de cuentas no se contempla sino para algunos años más adelante; sin embargo, el proyecto se toma la libertad de proponer un primer acercamiento sobre qué forma puede tener.

I. Login: El primer acercamiento a la propuesta del login incluye las casillas para introducir el rut (con un ejemplo para evitar confusiones) y la contraseña del Navegador Académico, además de la opción de mantenerse logeado mediante el botón “Recordarme” y un botón de ayuda por si el usuario olvida su contraseña.

Bibliotecas PUCV

Nosotros Nuestras bibliotecas Servicios y herramientas Contacto y ayuda Mi cuenta

Inicio > Mi cuenta: ingreso

Mi cuenta

¡Bienvenido a Bibliotecas PUCV!

Si no estas ingresado en el Navegador Academico, introduce tu rut sin puntos ni guiones y tu contraseña para hacer uso de tu cuenta de biblioteca.

Alumno ▼

Rut (ej: 123456789)

Contraseña Navegador Academico

Recordarme [¿Olvidaste tu contraseña?](#)

Ingresar

Figura 247

Página para ingresar al sistema
fuente: elaboración propia

Bibliotecas PUCV

Nosotros Nuestras bibliotecas Servicios y herramientas Contacto y ayuda Mi cuenta

Inicio > Mi cuenta: ingreso

Mi cuenta

¡Bienvenido a Bibliotecas PUCV!

Si no estas ingresado en el Navegador Academico, introduce tu rut sin puntos ni guiones y tu contraseña para hacer uso de tu cuenta de biblioteca.

Alumno ▼

Docente

Miembro de la comunidad PUCV (funcionario, ex alumno, etc)

Contraseña Navegador Academico

Recordarme [¿Olvidaste tu contraseña?](#)

Figura 248

Página para ingresar al sistema con las opciones de tipo de público desplegadas
fuente: elaboración propia

II. Página principal “Mi cuenta”: Esta página ofrece los servicios de la misma forma que la página “Servicios y herramientas”, es decir, a través de los átomos o tarjetas de servicios. Los cuatro que se ofrecen al usuario logeado son, en orden, la reserva, el arriendo, la renovación y ver las deudas y sanciones.

Estos servicios particulares también se encuentran mostrados en la página general de los servicios, pero requieren ser parte de la universidad para poder usarse, es decir, que si el usuario accede a ellos desde la página “Servicios y herramientas”, es llevado a logearse.

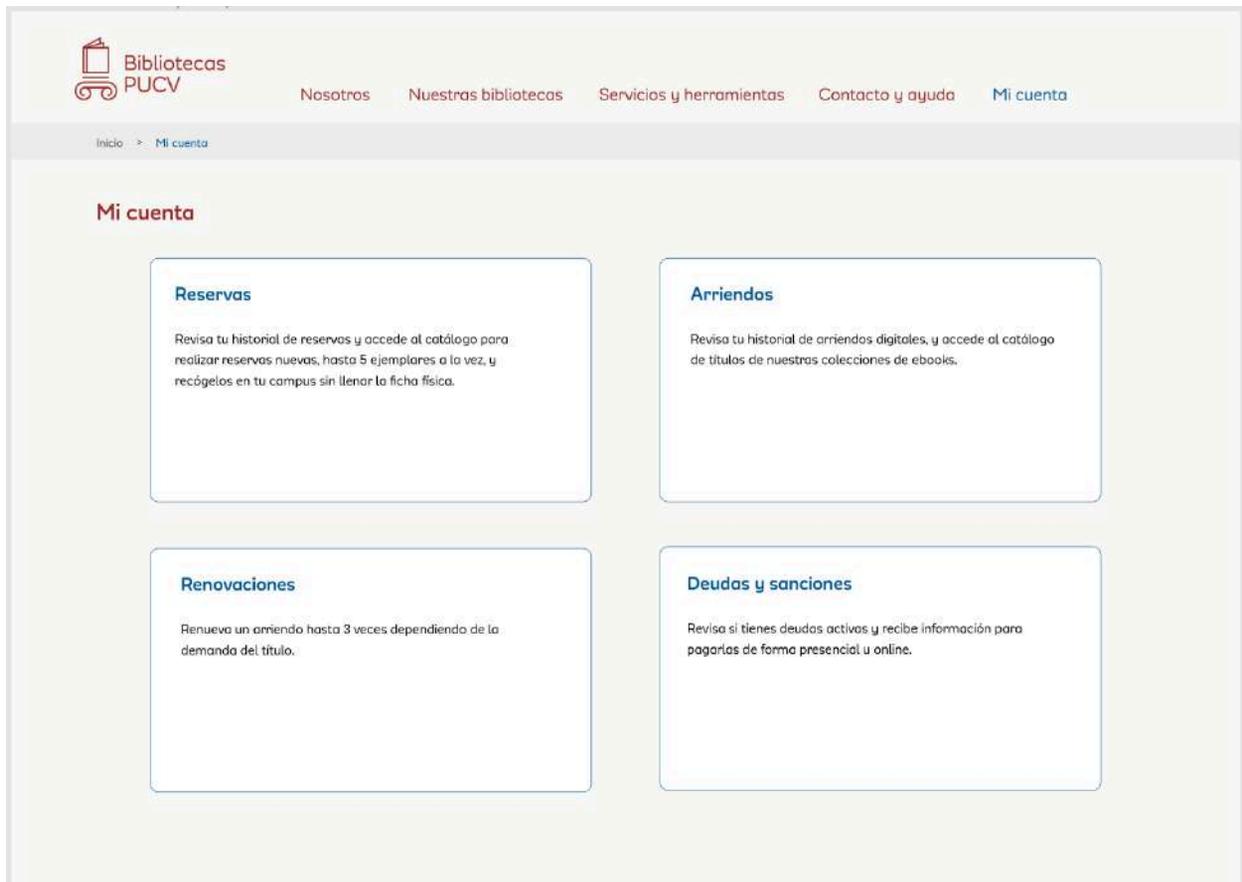


Figura 249

*Página principal del menú “Mi cuenta” propuesta
fuente: elaboración propia*

III. Página “Reservas”: La primera página responde al servicio de reserva, es decir, aquel servicio con el cual el usuario puede mandar una solicitud de arriendo remota de forma online para luego ir a la biblioteca a recoger el libro solamente. La primera propuesta para esta página contempla un texto introductorio que explica lo que es el servicio de reserva, seguido por un enlace directo al catálogo

en caso de que el usuario no lo tenga ya abierto; luego están las casillas en donde el usuario debe introducir los códigos ISBN de los libros que desea reservar y la opción de enviar la solicitud.

Además, se sugiere mostrar un historial personal de las reservas que ha hecho cada usuario, con el objeto de ayudar en la organización personal y de llevar un registro, sumado a la opción de cancelar la reserva si el usuario lo desea.

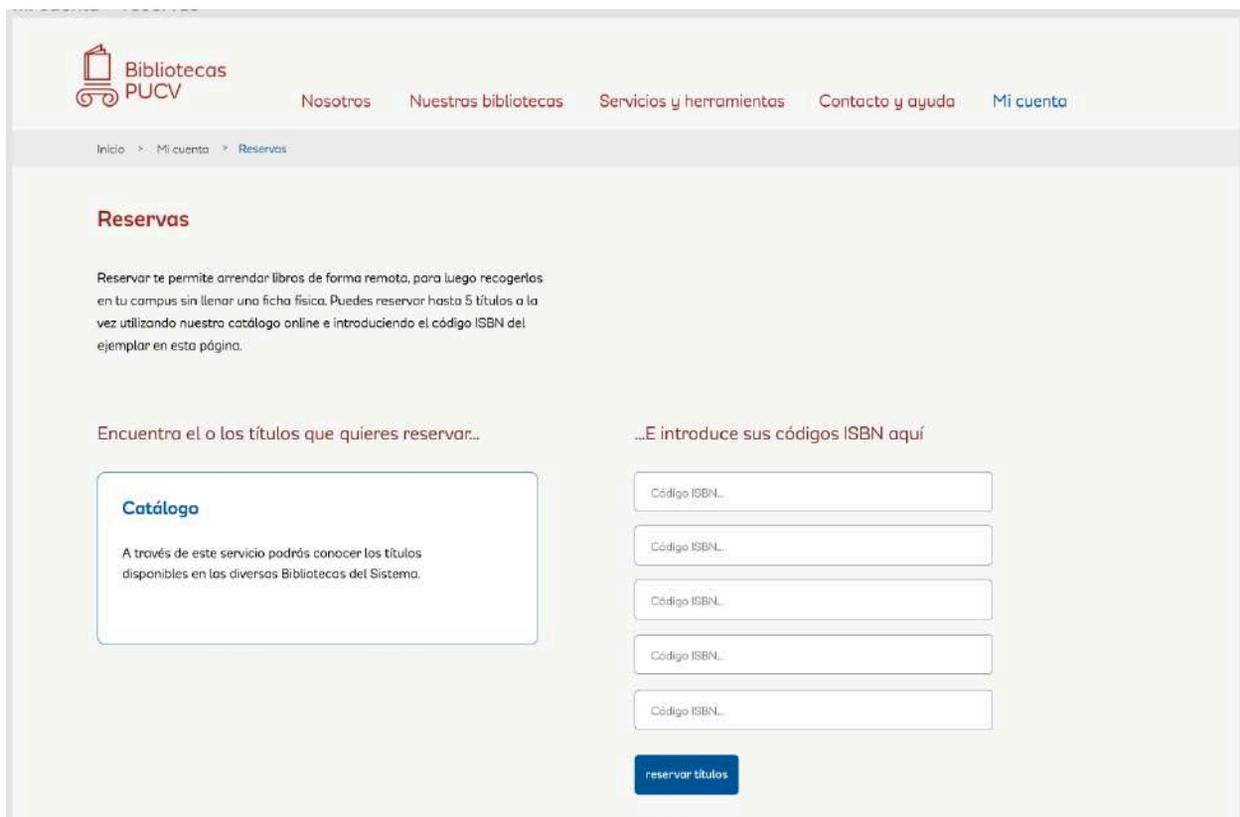


Figura 250

*Página “Reservas” propuesta, sección introductoria e interfaz para enviar la solicitud de reserva
fuente: elaboración propia*

Historial de reservas

Título	ISBN	Fecha inicio reserva	Fecha término reserva	Estado	Opción
Instrumentación y contr...	9788497563345	16 / 10 / 2020	23 / 10 / 2020	no recogido	cancelar reserva
Zizek reloaded. Políticas...	9788446046684	16 / 10 / 2020	23 / 10 / 2020	no recogido	cancelar reserva
Plant design and econ...	0072392665	16 / 10 / 2020	23 / 10 / 2020	no recogido	cancelar reserva
La filosofía como cien...	9789875746114	16 / 10 / 2020	23 / 10 / 2020	no recogido	cancelar reserva
Historia de la filosofía...	8446008955	16 / 10 / 2020	23 / 10 / 2020	no recogido	cancelar reserva

Figura 251

*Página "Reservas" propuesta, sección con el historial de reservas
fuente: elaboración propia*

IV. Página "Arriendos": Similar a la página de las reservas, la de los arriendos se enfoca en ofrecer el enlace al catálogo y las casillas para ingresar los códigos ISBN. Cabe mencionar que este servicio de arriendo es completamente online, e incluye un catálogo de ebooks, que actualmente está en cotización.

El historial es similar al de las reservas, e incluye las opciones de cancelar el arriendo o bien de renovarlo (lo que llevaría a la página de las renovaciones).

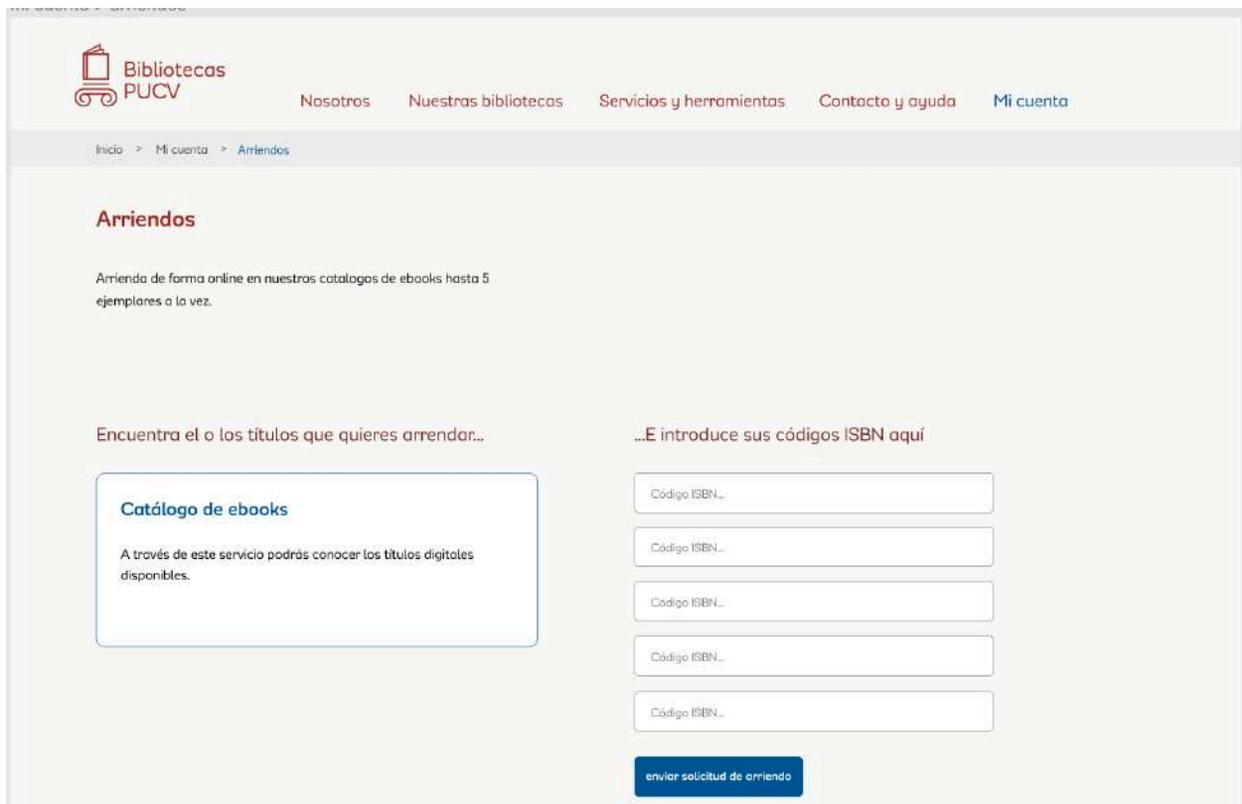


Figura 252

*Página "Arriendos" propuesta, sección introductoria e interfaz para enviar la solicitud de arriendo
fuente: elaboración propia*

Historial de arriendos

Título	ISBN	Fecha inicio arriendo	Fecha término arriendo	Estado	Opción
Instrumentación y contr...	9788497563345	16 / 10 / 2020	23 / 10 / 2020	activo	renovar cancelar
Zizek reloaded. Políticos...	9788446046684	16 / 10 / 2020	23 / 10 / 2020	activo	renovar cancelar
Plant design and econ...	0072392665	16 / 10 / 2020	23 / 10 / 2020	activo	renovar cancelar
La filosofía como cien...	9789875746114	16 / 10 / 2020	23 / 10 / 2020	activo	renovar cancelar
Historia de la filosofía...	8446008955	16 / 10 / 2020	23 / 10 / 2020	activo	renovar cancelar

Figura 253

Página "Arriendos" propuesta, sección con el historial de arriendos

fuelle: elaboración propia

V. Página “Renovaciones”: Similar a las páginas anteriores: se ofrecen las casillas para que el usuario ingrese los códigos ISBN de los títulos que tiene en arriendo y así enviar la solicitud de la renovación. Se contempla que se permita un máximo de 3 renovaciones.

The screenshot shows the 'Renovaciones' page on the Bibliotecas PUCV website. The header includes the logo and navigation links: 'Nosotros', 'Nuestras bibliotecas', 'Servicios y herramientas', 'Contacto y ayuda', and 'Mi cuenta'. A breadcrumb trail indicates the path: 'Inicio > Mi cuenta > Renovaciones'. The main content area is titled 'Renovaciones' and contains the following text: '¿Arrendaste un libro y necesitas seguir consultándolo? Envíanos tu solicitud de renovación aquí. Puedes renovar un arriendo hasta 3 veces dependiendo de la demanda del título. Para renovar, simplemente introduce el código ISBN del libro que arrendaste y envía la solicitud online.' Below this text, there is a prompt 'Introduce los codigos ISBN aquí.' followed by five input fields, each labeled 'Código ISBN...'. At the bottom of the form is a blue button labeled 'enviar solicitud de renovación'.

Figura 254

*Página “Renovaciones” propuesta, sección introductoria e interfaz para enviar la solicitud de renovación
fuente: elaboración propia*

Historial de renovaciones

Título	ISBN	Fecha inicio arriendo	Fecha término arriendo	Fecha extendida	Opción
Instrumentación y contr...	9788497563345	16 / 10 / 2020	23 / 10 / 2020	30 / 10 / 2020	renovar cancelar
Zizek reloaded. Políticas...	9788446046684	16 / 10 / 2020	23 / 10 / 2020	30 / 10 / 2020	renovar cancelar
Plant design and econ...	0072392665	16 / 10 / 2020	23 / 10 / 2020	30 / 10 / 2020	renovar cancelar
La filosofía como cien...	9789875746114	16 / 10 / 2020	23 / 10 / 2020	30 / 10 / 2020	renovar cancelar
Historia de la filosofía...	8446008955	16 / 10 / 2020	23 / 10 / 2020	30 / 10 / 2020	renovar cancelar

Figura 255

Página "Renovaciones" propuesta, sección con el historial; fuente: elaboración propia

VI. Página "Deudas y sanciones": Esta página muestra las deudas activas que presenta el usuario ligadas a qué título, y los tiempos en deuda. Además, se ofrece la opción de pagar la deuda.

Deudas y sanciones

A continuación se presentan las deudas y sanciones activas para tu cuenta PUCV, al igual que la información necesaria para pagarlas de forma presencial u online.

Título	ISBN	Fecha término reserva	Fecha actual	Deuda	Opción
Instrumentación y contr...	9788497563345	16 / 10 / 2020	23 / 10 / 2020	\$300	pagar deuda
Zizek reloaded. Políticas...	9788446046684	16 / 10 / 2020	23 / 10 / 2020	\$300	pagar deuda
Plant design and econ...	0072392665	16 / 10 / 2020	23 / 10 / 2020	\$300	pagar deuda
La filosofía como cien...	9789875746114	16 / 10 / 2020	23 / 10 / 2020	\$300	pagar deuda
Historia de la filosofía...	8446008955	16 / 10 / 2020	23 / 10 / 2020	\$300	pagar deuda

Figura 256

Página "Deudas y sanciones" propuesta cuando el usuario registra deudas pendientes fuente: elaboración propia

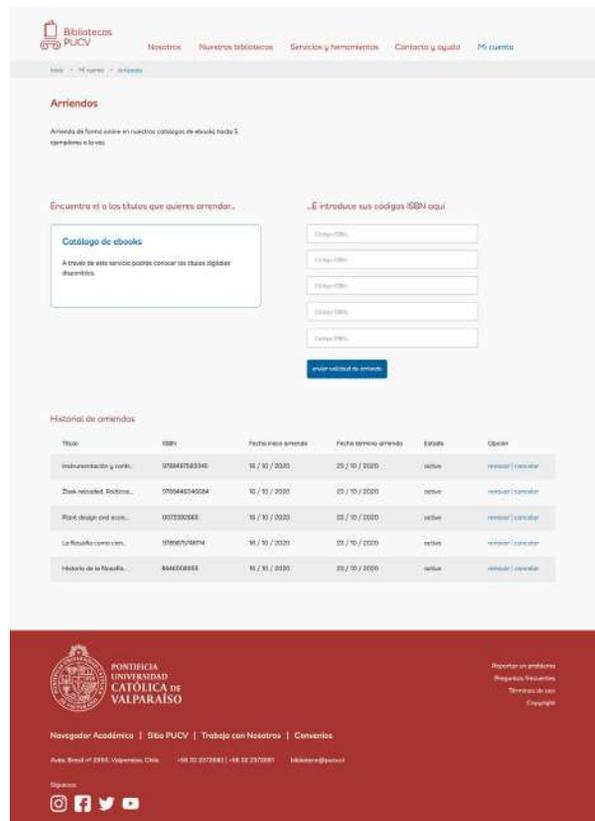
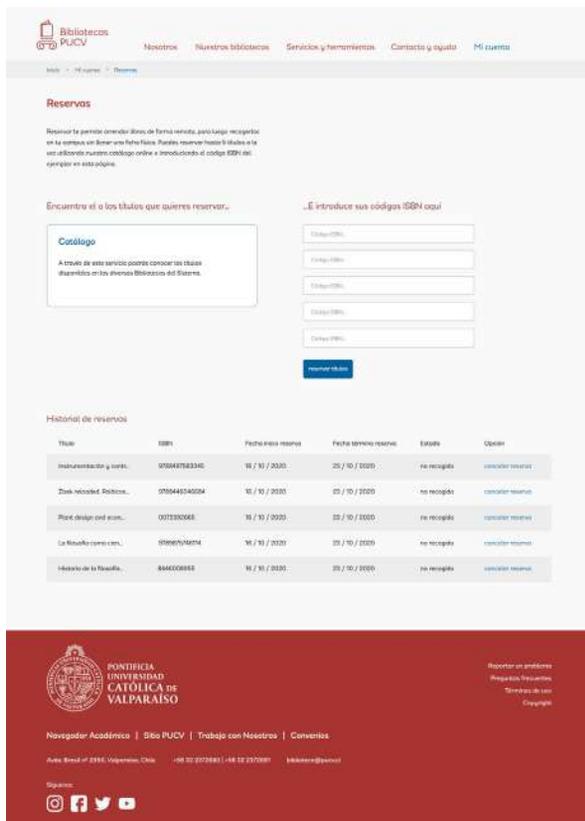
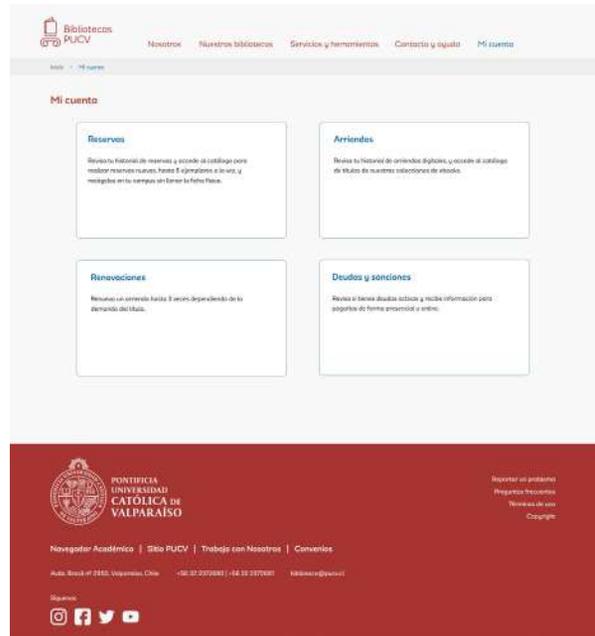
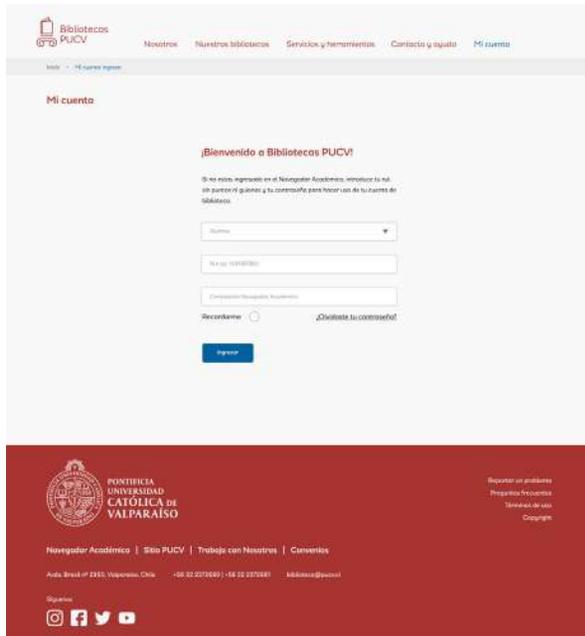


Figura 257

Páginas "login", "Mi cuenta", "Reservas" y "Arriendos" propuestas fuente: elaboración propia

Bibliotecas PUCV | Nosotros | Nuestras bibliotecas | Servicios y herramientas | Contacto y ayuda | Mi cuenta

Inicio > Mi cuenta > Renovaciones

Renovaciones

„Remediar un libro y recibirlo en su totalidad“ Evitar la pérdida de información que puede tener un artículo hasta 3 meses dependiente de la demanda del Chile. Para renovar completamente reintrodúcelo al catálogo EBRI en el libro que aparece y envía la solicitud online.

Introduce los códigos EBRI aquí.

[Enviar solicitud de renovación](#)

Historial de renovaciones

Título	EBRI	Fecha inicio préstamo	Fecha término préstamo	Fecha extendida	Opción
Inclusión social y comu...	978448763345	16 / 10 / 2020	23 / 10 / 2020	30 / 10 / 2020	renovar cancelar
Zank-revolución Polític...	978448546884	16 / 10 / 2020	23 / 10 / 2020	30 / 10 / 2020	renovar cancelar
Rare design and arch...	007220285	16 / 10 / 2020	23 / 10 / 2020	30 / 10 / 2020	renovar cancelar
La Masella como clac...	978447948114	16 / 10 / 2020	23 / 10 / 2020	30 / 10 / 2020	renovar cancelar
Historia de la Biofísic...	9448308925	16 / 10 / 2020	23 / 10 / 2020	30 / 10 / 2020	renovar cancelar

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALPARAÍSO
 Registrar un artículo
 Preguntas frecuentes
 Términos de uso
 Copyright

Navegador Académico | Sitio PUCV | Trabajo con Nosotros | Comentarios
 Avda. Brasil 2960, Valparaíso, Chile | +56 32 2276460 | +56 32 2276461 | biblioteca@pucv.cl
 Seguimos en Instagram Facebook Twitter YouTube

Bibliotecas PUCV | Nosotros | Nuestras bibliotecas | Servicios y herramientas | Contacto y ayuda | Mi cuenta

Inicio > Mi cuenta > Deudas y sanciones

Deudas y sanciones

A continuación se presentan las deudas y sanciones actuales para tu cuenta PUCV. El total que se informará renovado para algunos de los artículos a online.

Título	EBRI	Fecha término préstamo	Fecha actual	Deuda	Opción
Inclusión social y comu...	978448763345	16 / 10 / 2020	23 / 10 / 2020	\$300	pagar deuda
Zank-revolución Polític...	978448546884	16 / 10 / 2020	23 / 10 / 2020	\$300	pagar deuda
Rare design and arch...	007220285	16 / 10 / 2020	23 / 10 / 2020	\$300	pagar deuda
La Masella como clac...	978447948114	16 / 10 / 2020	23 / 10 / 2020	\$300	pagar deuda
Historia de la Biofísic...	9448308925	16 / 10 / 2020	23 / 10 / 2020	\$300	pagar deuda

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALPARAÍSO
 Reportar un problema
 Preguntas frecuentes
 Términos de uso
 Copyright

Navegador Académico | Sitio PUCV | Trabajo con Nosotros | Comentarios
 Avda. Brasil 2960, Valparaíso, Chile | +56 32 2276460 | +56 32 2276461 | biblioteca@pucv.cl
 Seguimos en Instagram Facebook Twitter YouTube

Figura 258
 Páginas “Renovaciones” y “Deudas y sanciones” propuestas
 fuente: elaboración propia

Menú “¿Qué quieres hacer?”: Como ya se mostró en la página principal, la propuesta para el nuevo sitio web incluye una sección rotulada “¿Qué quieres hacer?”, la cual intenta ser un reemplazo de la actual sección con el mismo nombre y de la sección “A un click”, que presenta un menú confuso y sin mucho orden; aún así, es más ordenado que la actual página de los servicios, por lo que los usuarios lo prefieren.

Entonces, se plantea que el nuevo orden de la sección “Servicios”, más esta sección “¿Qué quieres hacer?” (que presenta acciones concretas y rápidas para acceder a los servicios más usados) mejore la navegación y el uso efectivo de los servicios del sistema.

Las acciones concretas dentro de este menú son las siguientes: “Usar la biblioteca online”, “Solicitar un artículo”, “Arrendar, reservar o renovar”, “Reservar un espacio” y “Contactar a un bibliotecario”.

I. Página “Usar la biblioteca online”: La página “Usar la biblioteca online” nace tras conversaciones con bibliotecarios del sistema, quienes mencionan que lo que más se utiliza en Bibliotecas PUCV es el catálogo y los servicios que lo orbitan. Así, se levanta la siguiente propuesta, que consiste en utilizar los mismos átomos de los servicios para generar una página más condensada y al grano, que qire en torno al catálogo y que además ofrezca la opción de visitar todos los servicios.



Figura 259

Página “Usar la biblioteca online” propuesta
fuente: elaboración propia

II. Página "Solicitar un artículo": La página para solicitar un artículo es un enlace directo a este servicio, es decir, que abre una ventana para enviarle un correo al email institucional con el o los artículos deseados. El texto mostrado es una edición trabajada desde el original, que explica cómo funciona el servicio.



Figura 260

Página "Solicitar un artículo" propuesta

fuentes: elaboración propia

III. Página “Arrendar, reservar o renovar”: La propuesta de esta página también utiliza los átomos ya mencionados; corresponde a accesos más directos a estos servicios, al igual que como se encuentran en la página “Servicios y herramientas”.

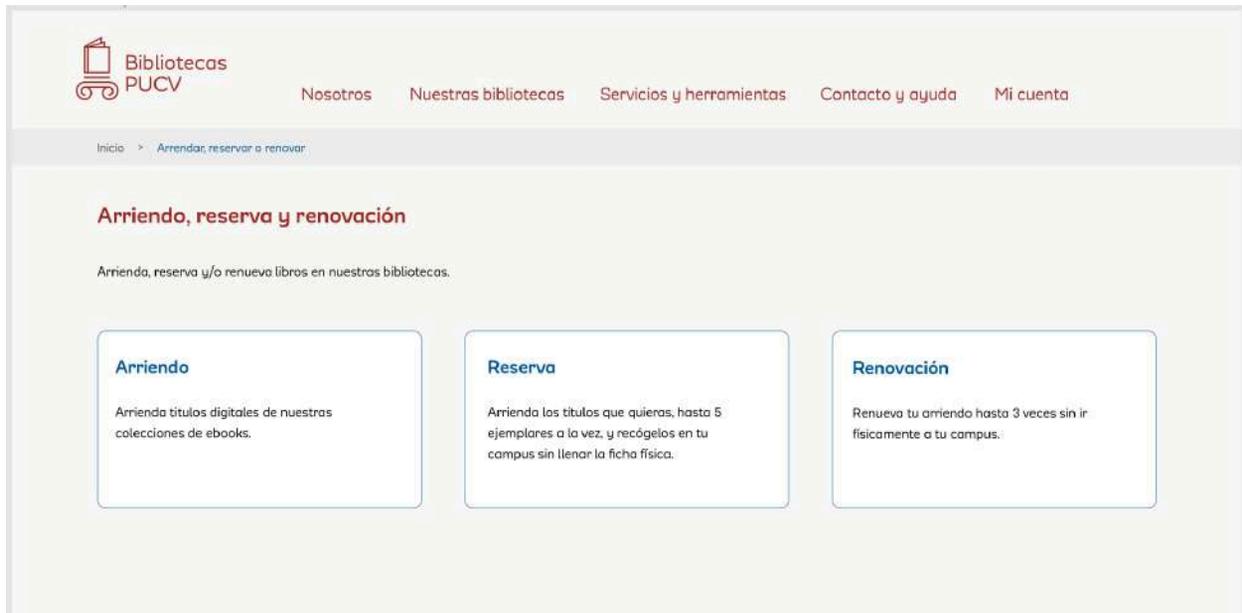


Figura 261

*Página “Arriendo, reserva y renovación” propuesta
fuente: elaboración propia*

IV. Página “Reservar un espacio”: La reserva de cubículos de estudio o mesas multimedia se plantea desde un comienzo en el que los usuarios siguen en pandemia, por lo que se adjunta un listado de códigos de conducta previo a la selección del campus deseado, el número de personas que ocuparán el espacio, y si se trata de un cubículo de estudio o de una mesa multimedia (célula compuesta por una mesa junto a una pantalla para proyectar).

Una vez hecha esta primera selección, la página despliega la interfaz de selección del espacio de estudio según la fecha, en donde el usuario puede clicar el o los bloques que desea reservar de acuerdo a la disponibilidad mostrada (los bloques tienen una duración de media hora cada uno: un bloque es media hora, dos bloques son una hora y así). Así, al terminar, se muestra qué bloques horarios en qué espacios físicos se contemplan para la reserva, y se puede enviar la solicitud, o cancelar el proceso y comenzar de nuevo.

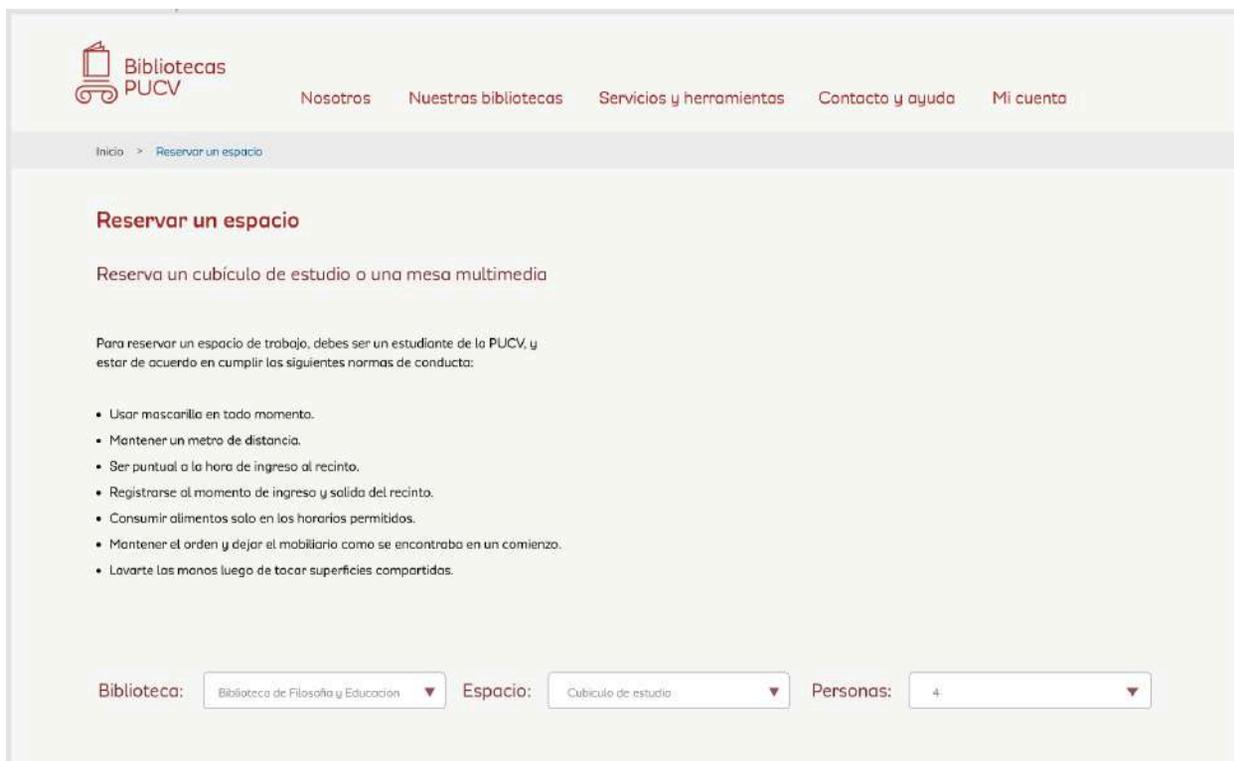


Figura 262

Página “Reservar un espacio” propuesta

fuentes: elaboración propia

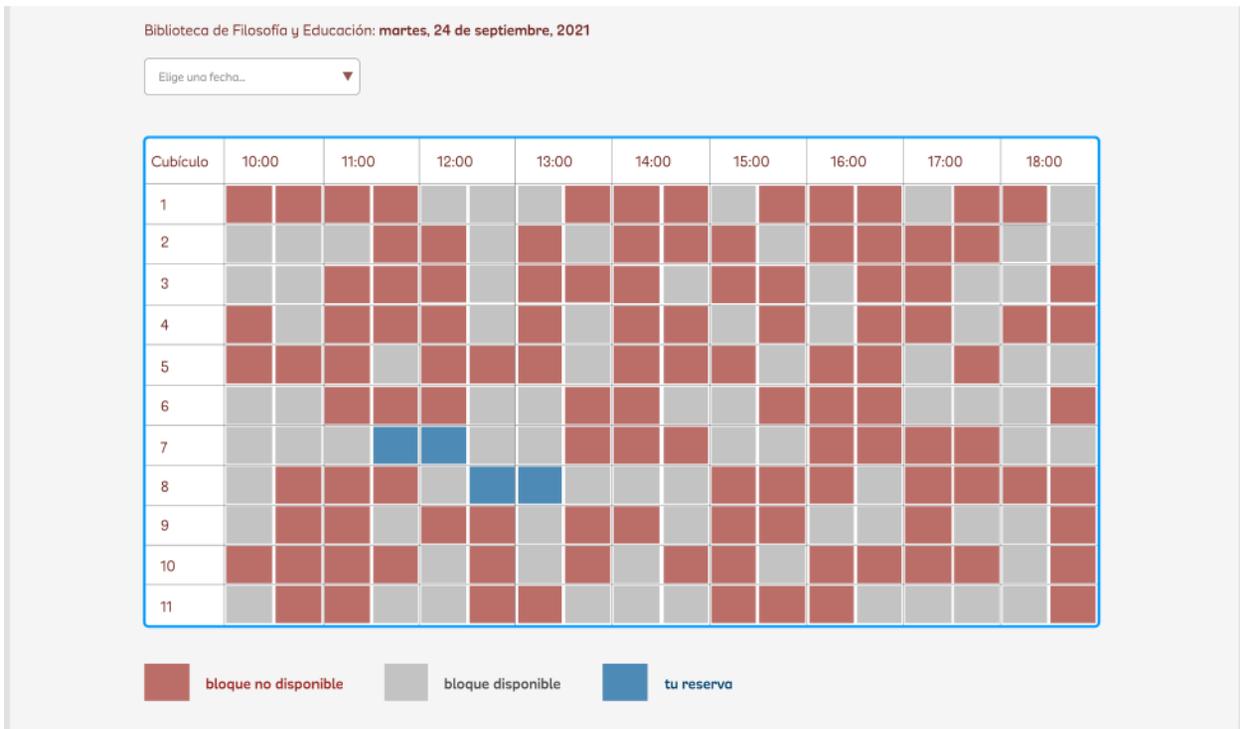


Figura 263

Página "Reservar un espacio" propuesta, interfaz de selección de espacio
fuente: elaboración propia

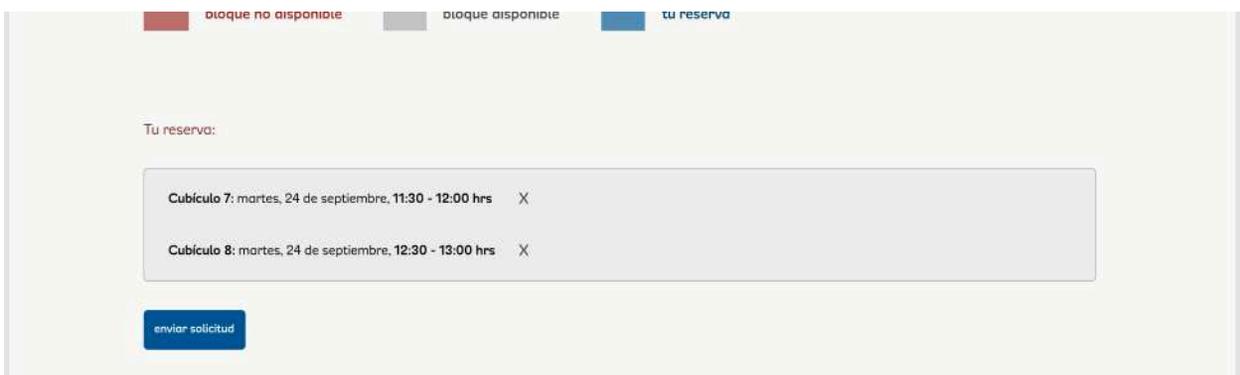


Figura 264

Página "Reservar un espacio" propuesta, sección de confirmación o cancelación de la reserva
fuente: elaboración propia

V. Página “Contactar a un bibliotecario”: La página “Contactar a un bibliotecario” se plantea como un acceso más directo al contacto general que el que hay en el menú “Contacto y ayuda”: se presentan el correo institucional y los teléfonos principales, al igual que los contactos de los jefes de biblioteca de acuerdo a cada área.

Bibliotecas PUCV Nosotros Nuestros bibliotecas Servicios y herramientas Contacto y ayuda Mi cuenta

Inicio > Contactar a un bibliotecario

Contactar a un bibliotecario

Si tienes alguna duda que no has podido resolver en nuestro sitio, ¡contáctanos y te ayudaremos!

Correo electrónico
biblioteca@pucv.cl

Teléfonos
+56 32 2372680
+56 32 2372681

O pregunta al encargado de tu respectiva Unidad Académica.

Noelia Herrera Bibliotecas de Ingeniería, Matemática y Mecánica noelia.herrera@pucv.cl +56 32 2372680	Rosa Salinas Bibliotecas de Filosofía y Educación, Música e Historia rosa.salinas@pucv.cl +56 32 2372680
Mauricio Silva Bibliotecas de Curauma, Recursos Naturales, Agronomía mauricio.silva@pucv.cl +56 32 2372680	Juan Torres Bibliotecas de Derecho, Teología y Monseñor Gimpert juantorres.c@pucv.cl +56 32 2372680
Jorge Carroza Bibliotecas de Arquitectura & Diseño y Arte jorge.carroza@pucv.cl +56 32 2372680	

Figura 265

Página “Contactar a un bibliotecario” propuesta
fuente: elaboración propia



Figura 266
Página "Usar la biblioteca online" propuesta
fuente: elaboración propia

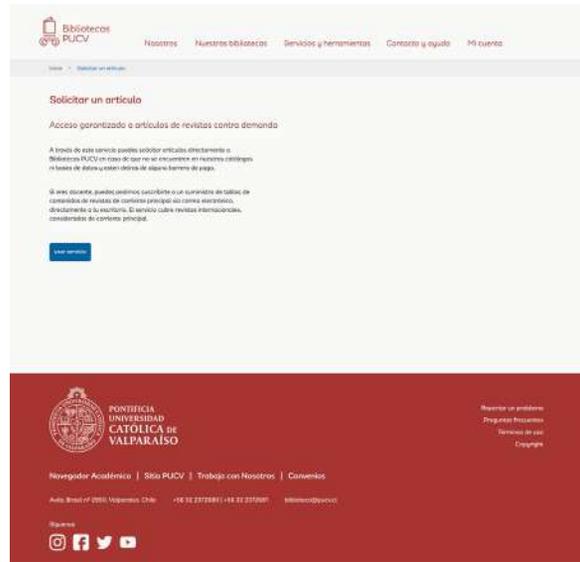


Figura 267
Página "Solicitar un artículo" propuesta
fuente: elaboración propia



Figura 268
 Página “Arriendo, reserva y renovación” propuesta
 fuente: elaboración propia

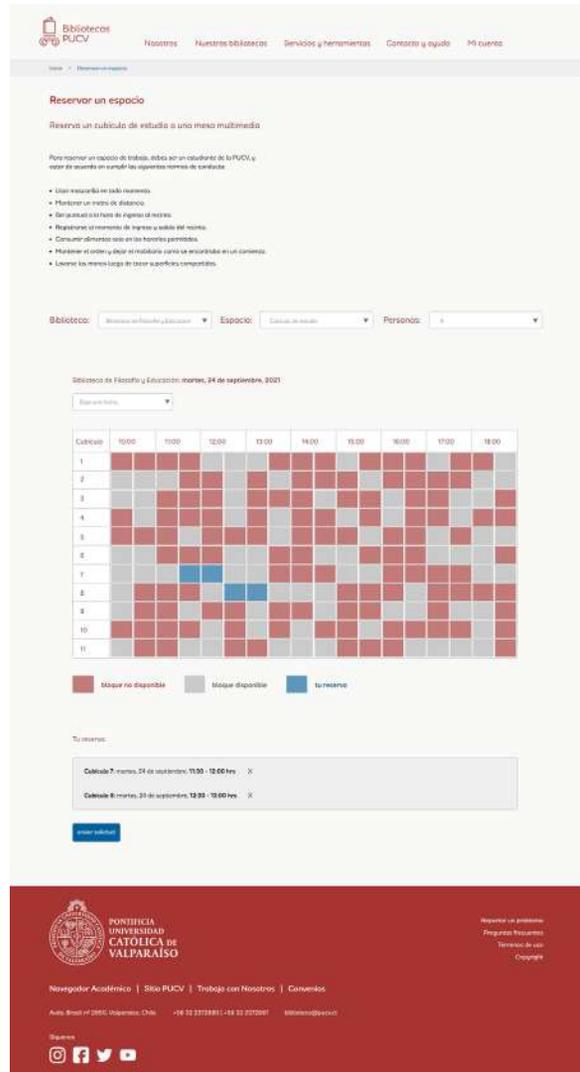


Figura 269
 Página “Reservar un espacio” propuesta
 fuente: elaboración propia



Figura 270
Página "Contactar a un bibliotecario" propuesta
fuente: elaboración propia

IX. Proyecciones

Proyecciones

Continuación del proyecto

El segundo semestre concluye con variadas propuestas que quedan abiertas para futuras iteraciones y revisiones, principalmente el sitio web, y específicamente la sección de la cuenta de usuario, que corresponde a un primer levantamiento de cómo podría formalizarse un sistema así si es que se llega a implementar en unos años más. Otros ámbitos que quedan al debe son la consolidación de la iconografía de la imagen de marca, y la exploración de los espacios externos a las salas de biblioteca: espacios flexibles al aire libre manejados por Bibliotecas PUCV, a través de los cuales surge otra forma de vivir el servicio fuera de sus muros interiores.

Con respecto al semestre primero, se mejoró bastante en la comunicación con ciertos actores del servicio, particularmente bibliotecarios, quienes no fueron incluidos en un

comienzo en la conversación y la toma de decisiones. Sin embargo, no hubo un acercamiento hacia otros perfiles de actores como los alumnos, quienes presentan el universo de usuarios primario, ni hacia el personal de la universidad externo a Bibliotecas PUCV.

El pilar fundamental del proyecto entero es la Sala Redes, el espacio entregado por Bibliotecas PUCV para levantar nuestro nuevo modelo de habitar la biblioteca. Dicho espacio será construido en enero del año 2020, y con su construcción se abren posibilidades de observación y testeo con usuarios reales, convirtiéndose así en un laboratorio de diseño de servicios en la universidad.



Figura 271

Biblioteca Sausalito

fuentes: Retamal Valderas (2020)

X. Conclusiones finales

Conclusiones finales

Al igual que el primer semestre, el segundo trajo una continuidad en el contexto de hacer diseño en pandemia de forma remota; el acceso a los usuarios y al espacio que se convertirá en la Sala Redes fue bastante limitado y mediado por las tecnologías de la comunicación, las cuales fueron fundamentales para el desarrollo y la conversación. El ámbito que se vio empobrecido con el ejercicio remoto fue el de la observación, pues no había público para observar que interactuara con el ecosistema de la biblioteca; aún así, se demostró que efectivamente se puede hacer diseño remoto dentro de una pandemia.

El trabajo en equipo resultó ser la pieza clave del levantamiento de la propuesta, especialmente la pluralidad en la disciplina: el constante diálogo entre profesiones y visiones distintas, diseñadores gráficos, industriales, titulantes, bibliotecarios, bibliotecólogos, la dirección del sistema, ingenieros y otros usuarios, nutrió positivamente el andar del proyecto, y prueba que para hacer diseño de servicios es necesario contar con esta multiplicidad de mentes.

El segundo semestre además consolida una visión personal del rol del diseño en la sociedad: anteriormente se vislumbraba a nuestra disciplina como un traductor que hace conversar distintos espacios y personas; ahora se la ve como a un puente que conecta realmente a los espacios, objetos y personas. Puente y no traductor, pues el diseño no es tan solo subjetivo, sino que trabaja y se mueve en áreas concretas. Así, el diseño es el puente mediador entre ecosistemas que tras su trabajo logran convivir juntos.

Con respecto a la entrega de la hospitalidad, se observa que no solo hay una forma de entregarla, sino que muchas, tanto objetivas como subjetivas, y que sin embargo radica esencial y principalmente en la voluntad, en el amor que el diseñador tiene y ejerce por la persona para la cual está diseñando. Cuando hacemos diseño con hospitalidad, vamos un paso más allá de la mera funcionalidad, y acompañamos a la persona en cada etapa del servicio que construimos; con breadcrumbs, con textos amables, con rostros de personas, con contenidos encontrables y fáciles de navegar, con una gráfica inclusiva, etc.

XI. Referencias y bibliografía

Referencias y bibliografía

PUCV. (s. f.-c). Modelo Educativo PUCV 2020. Recuperado 2020, de https://www.pucv.cl/pucv/site/artic/20200702/asocfile/20200702175808/me_28.pdf

Exss Cid, K. (2012). Novice user experience in academic libraries: About wayfinding in a digital and physical space. Recuperado 2020, de https://wiki.ead.pucv.cl/images/6/66/KExss-dissertation_MA_information_design.pdf

Follette, M. (1998). Maximizing Usability: The Principles of Universal Design. Raleigh.

Mutua Navarra. (2017). [Modelo]. Recuperado de <https://www.mutuanavarra.es/wp-content/uploads/2017/11/Piramide-de-la-experiencia-del-cliente-AIN.png>

Medium. (2017). [Modelo]. Recuperado de https://miro.medium.com/max/1600/1*I_yORW-JUqTBJ4YyRdqH8Tw.png

Learning Space Toolkit. [Modelo]. Recuperado de <https://learningspacetoolkit.org/wp-content/uploads/Learning-Space-Taxonomy.png>

Manual de normas gráficas PUCV. (2016). [Ebook] (1st ed.).

Exss, K. (2020). Principios directrices del diseño.

Chang, Y., Tsai, S., & Wang, T. (2008). A context aware handheld wayfinding system for individuals with cognitive impairments. ReserarchGate.

Mondschein, A., Blumenberg, E., & Taylor, B. (2010). Accessibility and Cognition: The Effect of Transport Mode on Spatial Knowledge. Urban Studies.

Pastén, A., & von Unger, M. (2018). Me muevo con Pictos. Sistema de ilustración pictográfica para la accesibilidad cognitiva (Proyecto de título). Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.

Schwering, A., Krukar, J., Li, R., Joy Anacta, V., & Fuest, S. (2017). Wayfinding Through Orientation. Taylor & Francis.

St. Amant, K. (2017). Of Scripts and Prototypes: A Two-Part Approach to User Experience Design for International Contexts. Society for Technical Communication.

Short, E., Reay, S., & Douglas, R. (2017). Designing wayfinding systems in healthcare: from exploratory prototyping to scalable solutions. Taylor & Francis.

Smith, A. (2019). User Experience Design for Older Adults: Experience Architecture and Methodology for Users Aged 60+. ACM Digital Library.

Legge, G., Downey, C., Giudice, N., & Tjan, B. (2016). Indoor Airport Wayfinding for Blind and Visually Impaired Travelers. U.S. Department of Transportation.

Gaete-Reyes, M., Acevedo, J., & Carraha, J. (2019). Métodos proyectuales y audiovisuales en la (in)accesibilidad de personas con discapacidad en su entorno residencial. Revista 180.

Cáraves, P. (2007). La Ciudad Abierta de Amereida. Arquitectura desde la Hospitalidad (Doctorado). Universidad Politécnica de Cataluña.

Índice de figuras

Figura 1: Missana, J. (2020). Modelo del diseño universal [Modelo]. Recuperado de <https://wiki.ead.pucv.cl/Archivo:Modeloroldeldise%C3%B1omissana.png>

Figura 2: Missana, J. (2020). Modelo relación hospitalidad-experiencia [Modelo]. Recuperado de <https://wiki.ead.pucv.cl/Archivo:Modelohospitalidadexperienciamissana.png>

Figura 3: García Moreno, D. (2011). En «Accesibilidad Universal y Diseño para Todos. Arquitectura y Urbanismo (1° ed.)». Madrid: Fundación ONCE; Fundación Arquitectura COAM.

Figura 4: Missana, J. (2020). Modelo del wayfinding modificado [Modelo].

Figura 5: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca Abierta de Curauma [Fotografía]. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/18l4AtTqyGmySB4DG98dvxJ3KBPcWnHg5>

Figura 6: Missana, J. (2020). Modelo de la vida actual universitaria [Modelo].

Figura 7: Missana, J. (2020). Modelo de la vida ideal universitaria [Modelo].

Figura 8: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca de Música [Fotografía]. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1HCvMnSHVWkbaNGu6VdPCfLrBH7Kay4gi>

Figura 9: Missana, J. (2020). Modelo actores del servicio [Modelo].

Figura 10: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca de Agronomía [Fotografía]. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/13E0muMbpW-tT-ThmAiCkty9YS0PrXVN>

Figura 11: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca de Arquitectura y Diseño [Fotografía]. Recuperado de https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1O65lub2_3gDonsee16voN4p7jJmP-3WN

Figura 12: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca de Arte [Fotografía]. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/170p4i2ey93AVB0UMfPS3fMauXNaITwvi>

Figura 13: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca Abierta de Curauma [Fotografía]. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/18l4AtTqyGmySB4DG98dVxJ3KBPcWnHg5>

Figura 14: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca de Derecho [Fotografía]. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1HV3bQiNmAm1s4ds6tREOfWWoDWUlakl>

Figura 15: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca Monseñor Gimpert [Fotografía]. Recuperado de https://drive.google.com/drive/u/1/folders/112aqOHukAslV5YwpXN9V3Mx8t0_6bySr

Figura 16: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca de Historia [Fotografía]. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/18G66pwo-9JM9KDVqCA3MPvCOZom297bV>

Figura 17: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca de Ingeniería [Fotografía]. Recuperado de https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1xSl2uq5tzE_qb4TKUy0YgFmOuyQtkVgm

Figura 18: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca de Matemáticas [Fotografía]. Recuperado de https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1BwlvGVzMKff6fm1I2O5tSASUC_ruBMWT

Figura 19: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca de Mecánica [Fotografía]. Recuperado de https://drive.google.com/drive/u/1/folders/19XefEn-8o98A_-l4lpMWaW4r8O6HcwCy

Figura 20: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca de Música [Fotografía]. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1HCvMnSHVWkbaNGu6VdPCfLrBH7Kay4gi>

Figura 21: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca de Recursos Naturales [Fotografía]. Recuperado de https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1D0l7nFjSFVA8yKVChWfARO3GDS_lp5Qq

Figura 22: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca Sausalito [Fotografía]. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1NhlehFLHqA2o0A0A04qDcf97iqgzFBXR>

Figura 23: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca de Teología [Fotografía]. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1fiLPruqGvyk8XxG6HS8r0aEqkCHWarnx>

Figura 24: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca Monseñor Gimpert: gráfica del mesón [Captura de pantalla]. Recuperado de https://drive.google.com/drive/u/1/folders/112aqOHukA-sIV5YwpXN9V3Mx8t0_6bySr

Figura 25: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca de Historia: gráfica del mesón [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/18G66pwo-9JM9KDVq-CA3MPvCOZom297bV>

Figura 26: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca de Ingeniería: gráfica del mesón [Captura de pantalla]. Recuperado de https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1xSl2uq5tzE_qb4T-KUy0YgFmOuyQtkVgm

Figura 27: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca de Matemáticas: gráfica del mesón [Captura de pantalla]. Recuperado de https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1BwlvGVzMKff6fm1l-2O5tSASUC_ruBMWT

Figura 28: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca Sausalito: gráfica del mesón [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1NhlehFLHqA2o0A0A04qD-cf97iqgzFBXR>

Figura 29: Retamal Valderas, D. (2020). Tótem Arquitectura y Diseño [Captura de pantalla]. Recuperado de https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1O65lub2_3gDonsee16voN4p7jI-JmP3WN

Figura 30: Retamal Valderas, D. (2020). Tótem Arte [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/170p4i2ey93AVB0UMfPS3fMauXNaITwvi>

Figura 31: Retamal Valderas, D. (2020). Tótem Historia [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/18G66pwo-9JM9KDVqCA3MPvCOZom297bV>

Figura 32: Retamal Valderas, D. (2020). Tótem Teología [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1fiLPruqGvyk8XxG6HS8r0aEqkCHWarnx>

Figura 33: Retamal Valderas, D. (2020). Tótem Ingeniería [Captura de pantalla]. Recuperado de https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1xSl2uq5tzE_qb4TKUy0YgFmOuyQtkVgm

Figura 34: Retamal Valderas, D. (2020). Tótem Sausalito [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1NhlehFLHqA2o0A0A04qDcf97iqgzFBXR>

Figura 35: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca Agronomía [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/13E0muMbpW-tT-ThmAiCkty9YS0PrXVN>

Figura 36: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca Historia [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/18G66pwo-9JM9KDVqCA3MPvCOZom297bV>

Figura 37: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca Ingeniería [Captura de pantalla]. Recuperado de https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1xSl2uq5tzE_qb4TKUy0YgFmOuyQtkVgm

Figura 38: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca Matemáticas [Captura de pantalla]. Recuperado de https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1BwlvGVzMKff6m1I2O5tSASUC_ruBMWT

Figura 39: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca Recursos Naturales [Captura de pantalla] s. Recuperado de https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1D0I7nFjSFVA8yKVChWfARO3GDS_lp5Qq

Figura 40: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca Recursos Naturales [Captura de pantalla]. Recuperado de https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1D0I7nFjSFVA8yKVChWfARO3GDS_lp5Qq

Figura 41: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca Sausalito [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1NhlehFLHqA2o0A0A04qDcf97iqgzFBXR>

Figura 42: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca Teología [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1fiLPrUqGvyk8XxG6HS8r0aEqkCHWarnx>

Figura 43: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca Ingeniería [Captura de pantalla]. Recuperado de https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1xSl2uq5tzE_qb4TKUy0YgFmOuyQtkVgm

Figura 44: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca Música [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1HCvMnSHWkbaNGu6VdPCfLrBH7Kay4gi>

Figura 45: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca Teología [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1fiLPruqGvyk8XxG6HS8r0aEqkCHWarnx>

Figura 46: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca Arte [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/170p4i2ey93AVB0UMfPS3fMauXNaITwvi>

Figura 47: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca Agronomía [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/13E0muMbpW-tT-TThmAiCkty9YS0PrXVN>

Figura 48: Retamal Valderas, D. (2020). Bibliotecas Agronomía y Curauma [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/13E0muMbpW-tT-TThmAiCkty9YS0PrXVN>

Figura 49: Retamal Valderas, D. (2020). Bibliotecas Monseñor Gimpert e Historia [Captura de pantalla]. Recuperado de https://drive.google.com/drive/u/1/folders/112aqOHukAsIV5YwpX-N9V3Mx8t0_6bySr

Figura 50: Retamal Valderas, D. (2020). Bibliotecas Monseñor Gimpert y Sausalito [Captura de pantalla]. Recuperado de https://drive.google.com/drive/u/1/folders/112aqOHukAsIV5YwpX-N9V3Mx8t0_6bySr

Figura 51: Retamal Valderas, D. (2020). Bibliotecas Sausalito y Teología [Captura de pantalla]. Recuperado de https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1dYNedHnIO56_DsyT_J96eoViYCO-Cifg

Figura 52: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca Arquitectura y Diseño [Captura de pantalla]. Recuperado de https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1O65lub2_3gDonsee16voN4p7jI-JmP3WN

Figura 53: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca Arte [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/170p4i2ey93AVB0UMfPS3fMauXNalTwvi>

Figura 54: Retamal Valderas, D. (2020). Bibliotecas Ingeniería y Monseñor Gimpert [Captura de pantalla]. Recuperado de https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1dYNedHnIO56_DsyT_J96eoViYCO-Cifg

Figura 55: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca Agronomía [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/13E0muMbpW-tT-TThmAiCkty9YS0PrXVN>

Figura 56: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca Matemáticas [Captura de pantalla]. Recuperado de https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1BwlvGVzMKff6fm1I2O5tSASUC_ruBMWt

Figura 57: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca Ingeniería [Captura de pantalla]. Recuperado de https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1xSl2uq5tzE_qb4TKUy0YgFmOuyQtkVgm

Figura 58: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca Curauma [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/18l4AtTqyGmySB4DG98dvxJ3KBPcWnHg5>

Figura 59: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca Arquitectura y Diseño [Captura de pantalla]. Recuperado de https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1O65lub2_3gDonsee16voN4p7jI-JmP3WN

Figura 60: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca Teología [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1fiLPruqGvyk8XxG6HS8r0aEqkCHWarnx>

Figura 61: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca Arte [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/170p4i2ey93AVB0UMfPS3fMauXNaITwvi>

Figura 62: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca Matemática [Captura de pantalla]. Recuperado de https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1BwlvGVzMKff6fm1I2O5tSASUC_ruBMWT

Figura 63: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca Música [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1HCvMnSHWWkbaNGu6VdPCfLrBH7Kay4gi>

Figura 64: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca Ingeniería [Captura de pantalla]. Recuperado de https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1xSl2uq5tzE_qb4TKUy0YgFmOuyQtkVgm

Figura 65: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca Curauma [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/18l4AtTqyGmySB4DG98dvxJ3KBpcWnHg5>

Figura 66: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca Monseñor Gimpert [Captura de pantalla]. Recuperado de https://drive.google.com/drive/u/1/folders/112aqOHukAsIV5YwpXN9V3Mx-8t0_6bySr

Figura 67: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca Sausalito [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1NhlehFLHqA2o0A0A04qDcf97iqgzFBXR>

Figura 68: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca Teología [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1fiLPruqGvyk8XxG6HS8r0aEqkCHWarnx>

Figura 69: Missana, J. (2020). Gigamap Bibliotecas PUCV [Modelo].

Figura 70: Missana, J. (2020). Benchmark Ayuda y comunicación [Tabla].

Figura 71: Missana, J. (2020). Benchmark Información general del servicio [Tabla].

Figura 72: Missana, J. (2020). Benchmark Personalización [Tabla].

Figura 73: Missana, J. (2020). Benchmark Buscadores [Tabla].

Figura 74: Missana, J. (2020). Benchmark Repositorios [Tabla].

Figura 75: Missana, J. (2020). Benchmark Servicios bibliográficos [Tabla].

Figura 76: Missana, J. (2020). Benchmark Herramientas de producción de textos [Tabla].

Figura 77: Missana, J. (2020). Benchmark Servicios de divulgación y distribución [Tabla].

Figura 78: Missana, J. (2020). Benchmark Espacios y objetos [Tabla].

Figura 79: Missana, J. (2020). Benchmark Espacios para el feedback [Tabla].

Figura 80: Missana, J. (2020). Benchmark Espacios para el esparcimiento y la promoción cultural [Tabla].

Figura 81: PUCV. (s. f.). biblioteca.pucv.cl. Recuperado 2020, de <https://biblioteca.pucv.cl/>

Figura 82: EAFIT. (s. f.). Centro Cultural Biblioteca Luis Echavarría Villegas. Recuperado 2020, de <https://www.eafit.edu.co/biblioteca/Paginas/inicio.aspx>

Figura 83: Columbia University. (s. f.). Columbia University Libraries. Recuperado 2020, de <https://library.columbia.edu/index.html>

Figura 84: MoMA. (s. f.). MoMA Library. Recuperado 2020, de <https://www.moma.org/research-and-learning/library/>

Figura 85: PUC. (s. f.). Bibliotecas UC. Recuperado 2020, de <https://www.uc.cl/temas/bibliotecas-uc/>

Figura 86: PUCV. (s. f.-b). Menú qué quieres hacer, sitio PUCV [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://biblioteca.pucv.cl/>

Figura 87: Columbia University. (s. f.-b). Menú qué quieres hacer, sitio biblioteca universidad de Columbia [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://library.columbia.edu/index.html>

Figura 88: PUCV. (s. f.-b). Menú servicios, sitio PUCV [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://biblioteca.pucv.cl/>

Figura 89: Columbia University. (s. f.-b). Menú servicios, sitio Universidad de Columbia [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://library.columbia.edu/index.html>

Figura 90: Columbia University. (s. f.-b). Filtros por usuarios y tipologías de servicios, sitio Universidad de Columbia [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://library.columbia.edu/index.html>

Figura 91: EAFIT. (s. f.-b). Acceso a una cuenta personal, sitio biblioteca EAFIT [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://www.eafit.edu.co/biblioteca/Paginas/inicio.aspx>

Figura 92: EAFIT. (s. f.-b). Página servicios especializados, sitio biblioteca EAFIT [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://www.eafit.edu.co/biblioteca/Paginas/inicio.aspx>

Figura 93: MoMA. (s. f.-b). Fotografía en sitio MoMA [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://www.moma.org/research-and-learning/library/>

Figura 94: MoMA. (s. f.-b). Fotografía en sitio MoMA [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://www.moma.org/research-and-learning/library/>

Figura 95: MoMA. (s. f.-b). Opción para visualizar el sitio en alto contraste ubicada en el footer, sitio MoMA [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://www.moma.org/research-and-learning/library/>

Figura 96: Columbia University. (s. f.-b). Contacto especialista en accesibilidad, sitio Universidad de Columbia [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://library.columbia.edu/index.html>

Figura 97: MoMA. (s. f.-b). Instagram del museo MoMA [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://www.instagram.com/themuseumofmodernart/>

Figura 98: PUC. (s. f.-b). Instagram de Bibliotecas UC [Captura de pantalla]. Recuperado de https://www.instagram.com/bibliotecas_uc/

Figura 99: EAFIT. (s. f.-b). Twitter de Biblioteca EAFIT [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://twitter.com/eafit>

Figura 100: Columbia University. (s. f.-b). Twitter de Columbia Libraries [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://twitter.com/columbialib>

Figura 101: Espinoza, N. (s. f.). Mesa multimedia en Biblioteca EAFIT [Fotografía]. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1TskDI91PS6K9bJ6IOPjtlmwtiFHADRZF>

Figura 102: Espinoza, N. (s. f.). Sala de computación en Biblioteca EAFIT [Fotografía]. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1TskDI91PS6K9bJ6IOPjtlmwtiFHADRZF>

Figura 103: Espinoza, N. (s. f.). Sala de trabajo grupal en Biblioteca EAFIT [Fotografía]. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1TskDI91PS6K9bJ6IOPjtlmwtiFHADRZF>

Figura 104: Espinoza, N. (s. f.). Sala de trabajo individual en Biblioteca EAFIT [Fotografía]. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1TskDI91PS6K9bJ6IOPjtlmwtiFHADRZF>

Figura 105: Espinoza, N. (s. f.). Sala de proyecciones en Biblioteca EAFIT [Fotografía]. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1TskDI91PS6K9bJ6IOPjtlmwtiFHADRZF>

Figura 106: Espinoza, N. (s. f.). Sala de descanso en Biblioteca EAFIT [Fotografía]. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1TskDI91PS6K9bJ6IOPjtlmwtiFHADRZF>

Figura 107: Espinoza, N. (s. f.). Diversas infografías en Biblioteca EAFIT [Fotografía]. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1TskDI91PS6K9bJ6IOPjtlmwtiFHADRZF>

Figura 108: Espinoza, N. (s. f.). Infografía explicativa del espacio en Biblioteca EAFIT [Fotografía]. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1TskDI91PS6K9bJ6IOPjtlmwtiFHADRZF>

Figura 109: Espinoza, N. (s. f.). Infografía específica en Biblioteca EAFIT [Fotografía]. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1TskDI91PS6K9bJ6IOPjtlmwtiFHADRZF>

Figura 110: Espinoza, N. (s. f.). Gráfica explicativa en Biblioteca EAFIT [Fotografía]. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1TskDI91PS6K9bJ6IOPjtlmwtiFHADRZF>

Figura 111: Missana, J. (2020). Arquetipo alumna de pregrado [Modelo].

Figura 112: Missana, J. (2020). Arquetipo alumna de postgrado [Modelo].

Figura 113: Missana, J. (2020). Arquetipo profesor [Modelo].

Figura 114: Missana, J. (2020). Arquetipo funcionario [Modelo].

Figura 115: [Fotografía]. (2020, abril). Biblioteca Sausalito. Recuperado de https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1dYNedHnIO56_DsyT_J96eoViYCO-Cifg

Figura 116: Missana, J. (2020). Journeymap alumna de pregrado [Modelo].

Figura 117: Missana, J. (2020). Journeymap alumna de postgrado [Modelo].

Figura 118: Missana, J. (2020). Journeymap profesor [Modelo].

Figura 119: Missana, J. (2020). Journeymap funcionario [Modelo].

Figura 120: Missana, J. (2020). Modelo del servicio actual, base del servicio. [Modelo].

Figura 121: Missana, J. (2020). Modelo del servicio actual, construcción del servicio. [Modelo].

Figura 122: Missana, J. (2020). Modelo del servicio propuesto, base del servicio. [Modelo].

Figura 123: Missana, J. (2020). Modelo del servicio propuesto, construcción del servicio. [Modelo].

Figura 124: Missana, J. (2020). Modelo del servicio propuesto referenciado de Mutua Navarra. (2017); Medium. (2017) y Learning Space Toolkit. [Modelo].

Figura 125: Missana, J. (2020). Modelo del servicio propuesto referenciado de Mutua Navarra. (2017); Medium. (2017) y Learning Space Toolkit. [Modelo].

Figura 126: PUCV. (s. f.-b). Isologo Sistema de Biblioteca [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://biblioteca.pucv.cl/>

Figura 127: PUCV. (s. f.-b). Isologo PUCV [Captura de pantalla]. Recuperado de <http://pucv.cl/>

Figura 128: PUCV. (s. f.-b). Isologo Sistema de Biblioteca [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://biblioteca.pucv.cl/>

Figura 129: PUCV. (s. f.-b). Isologo Sistema de Biblioteca [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://biblioteca.pucv.cl/>

Figura 130: PUCV. (s. f.-b). Menú qué quieres hacer, sitio PUCV [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://biblioteca.pucv.cl/>

Figura 131: PUCV. (s. f.-b). Menú "A un click", sitio PUCV [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://biblioteca.pucv.cl/>

Figura 132: PUCV. (s. f.-b). Conjunto de íconos para diversos servicios, sitio PUCV [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://biblioteca.pucv.cl/>

Figura 133: PUCV. (s. f.-b). Íconos en su contexto primario, sitio PUCV [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://biblioteca.pucv.cl/>

Figura 134: PUCV. (s. f.-b). Conjunto de íconos para diversos servicios, sitio PUCV [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://biblioteca.pucv.cl/>

Figura 135: PUCV. (s. f.-b). Paletas cromáticas de ambos isologos [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://biblioteca.pucv.cl/> y <http://pucv.cl/>

Figura 136: PUCV. (s. f.-b). Paleta cromática del sitio PUCV [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://biblioteca.pucv.cl/>

Figura 137: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca Música [Fotografía]. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1HCvMnSHVWkbaNGu6VdPCfLrBH7Kay4gi>

Figura 138: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca Ingeniería [Fotografía]. Recuperado de https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1xSl2uq5tzE_qb4TKUy0YgFmOuyQtkVgm

Figura 139: Robertson, C. (s. f.). Roboto. Recuperado 2020, de <https://fonts.google.com/specimen/Roboto>

Figura 140: PUCV. (s. f.-b). Roboto en el sitio PUCV [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://biblioteca.pucv.cl/>

Figura 141: Robertson, C. (s. f.). No hay mucho contraste entre los trazos de Roboto. Recuperado 2020, de <https://fonts.google.com/specimen/Roboto>

Figura 142: PUCV. (s. f.-b). Isologo PUCV [Captura de pantalla]. Recuperado de <http://pucv.cl/>

Figura 143: PUCV. (s. f.-b). Paleta cromática PUCV [Captura de pantalla]. Recuperado de <http://pucv.cl/>

Figura 144: Missana, J. (2020). Paleta cromática propuesta [Modelo].

Figura 145: Quintana Godoy, J. (s. f.). Modérnica. Recuperado 2020, de <http://www.quintana-font.cl/typefaces/modernica>

Figura 146: Panov, A. V. (s. f.). Istok Web. Recuperado 2020, de <https://fonts.google.com/specimen/Istok+Web>

Figura 147: Missana, J. (2020). Propuesta de titulación con Modérnica [Modelo].

Figura 148: Missana, J. (2020). Propuesta de titulación con Istok Web [Modelo].

Figura 149: PUCV. (2016). Manual de normas gráficas PUCV [Ebook] (1st ed.).

Figura 150: Missana, J. (2020). Iteración I con el gesto de la cariátide y el libro [Modelo].

Figura 151: Missana, J. (2020). Iteración II con sólo un elemento de la primera [Modelo].

Figura 152: Missana, J. (2020). Iteración III con otro lenguaje para el libro [Modelo].

Figura 153: Missana, J. (2020). Iteración IV con el libro actuando como columna [Modelo].

Figura 154: Missana, J. (2020). Iteración de isologo con Istok Web [Modelo].

Figura 155: Missana, J. (2020). Iteración de isologo con Istok Web [Modelo].

Figura 156: Missana, J. (2020). Iteración de isologo con Istok Web [Modelo].

Figura 157: Missana, J. (2020). Iteración de isologo con Istok Web [Modelo].

Figura 158: Missana, J. (2020). Iteración de isologo con Modérnica [Modelo].

Figura 159: Missana, J. (2020). Iteración de isologo con Modérnica [Modelo].

Figura 160: Missana, J. (2020). Iteración de isologo con Modérnica [Modelo].

Figura 161: Missana, J. (2020). Iteración de isologo con Modérnica [Modelo].

Figura 162: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca Sausalito [Fotografía]. Recuperado de https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1dYNedHnIO56_DsyT_J96eoViYCO-Cifg

Figura 163: Missana, J. (2020). Paleta cromática final propuesta [Modelo].

Figura 164: Acart Communications Inc. (s. f.). WCAG Contrast Checker. Recuperado 2020, de <https://contrastchecker.com/>

Figura 165: Acart Communications Inc. (s. f.). WCAG Contrast Checker. Recuperado 2020, de <https://contrastchecker.com/>

Figura 166: Acart Communications Inc. (s. f.). WCAG Contrast Checker. Recuperado 2020, de <https://contrastchecker.com/>

Figura 167: Acart Communications Inc. (s. f.). WCAG Contrast Checker. Recuperado 2020, de <https://contrastchecker.com/>

Figura 168: Quintana Godoy, J. (s. f.). Especimen de pesos propuestos para Modérnica. Recuperado 2020, de <http://www.quintana-font.cl/typefaces/modernica>

Figura 169: Missana, J. Rojas, G. (2020). Texto final del isologo, construido en Modérnica regular [Modelo].

Figura 170: Missana, J. Rojas, G. (2020). Tipografía en los colores finales [Modelo].

Figura 171: Missana, J. (2020). Bocetos iniciales de las nuevas propuestas [Fotografía].

Figura 172: Missana, J. (2020). Versión inicial del nuevo isotipo propuesto, elegida junto a la dirección de biblioteca [Modelo].

Figura 173: Missana, J. (2020). Iteración del isotipo con trazos uniformes [Modelo].

Figura 174: Missana, J. Rojas, G. (2020). Versión final de la propuesta [Modelo].

Figura 175: Rojas, G. (2020). Proceso de construcción del isotipo, desde su geometría hasta su área de protección [Modelo].

Figura 176: Missana, J. Rojas, G. (2020). Isologo final propuesto [Modelo].

Figura 177: Rojas, G. (2020). Isologo en su área de protección [Modelo].

Figura 178: Rojas, G. (2020). Opciones de color del isologo [Modelo].

Figura 179: PUCV. (s. f.-b). Planimetría del tercer piso de la biblioteca de Sausalito, escala 1:50 [Plano].

Figura 180: Delgado, M. (2020). Propuesta de rediseño del espacio físico [Modelo].

Figura 181: PUCV. (s. f.-b). Primer boletín informativo enviado por biblioteca, con fecha 2 de abril [Captura de pantalla].

Figura 182: Missana, J. Rojas, G. (2020). Isologo final propuesto [Modelo].

Figura 183: PUCV. (s. f.-b). Boletín n° 12, con fecha 18 de noviembre [Captura de pantalla].

Figura 184: PUCV. (s. f.-b). Boletín n° 12, con fecha 18 de noviembre [Captura de pantalla].

Figura 185: PUCV. (s. f.-b). Página de inicio del actual sitio de Bibliotecas PUCV [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://biblioteca.pucv.cl/>

Figura 186: Missana, J. (2020). Arquitectura de información actual [Modelo].

Figura 187: Missana, J. (2020). Arquitectura de información propuesta [Modelo].

Figura 188: PUCV. (s. f.-b). Header y buscador actuales [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://biblioteca.pucv.cl/>

Figura 189: Missana, J. (2020). Header y buscador propuestos [Captura de pantalla].

Figura 190: PUCV. (s. f.-b). "¿Qué quieres hacer?" actual [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://biblioteca.pucv.cl/>

Figura 191: Missana, J. (2020). "¿Qué quieres hacer?" propuesto [Captura de pantalla].

Figura 192: PUCV. (s. f.-b). Sección "Actualidad" actual [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://biblioteca.pucv.cl/>

Figura 193: Missana, J. (2020). Sección "Novedades" propuesta [Captura de pantalla].

Figura 194: Missana, J. (2020). Calendario propuesto [Captura de pantalla].

Figura 195: PUCV. (s. f.-b). Sección "Nuestras bibliotecas" actual [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://biblioteca.pucv.cl/>

Figura 196: Missana, J. (2020). Sección "Conoce nuestras bibliotecas" propuesta [Captura de pantalla].

Figura 197: PUCV. (s. f.-b). Footer actual [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://biblioteca.pucv.cl/>

Figura 198: Missana, J. (2020). Footer propuesto [Captura de pantalla].

Figura 199: PUCV. (s. f.-b). Página inicio actual [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://biblioteca.pucv.cl/>

Figura 200: Missana, J. (2020). Página inicio propuesta [Captura de pantalla].

Figura 201: PUCV. (s. f.-b). Menú "Acerca de" original, página "Acerca de nosotros" [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://biblioteca.pucv.cl/>

Figura 202: PUCV. (s. f.-b). Menú "Acerca de" original, página "Apoyo a la docencia" [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://biblioteca.pucv.cl/>

Figura 203: Missana, J. (2020). Menú "Nosotros" en la página de inicio [Captura de pantalla].

Figura 204: Missana, J. (2020). Página "Acerca de nosotros", sección introductoria [Captura de pantalla].

Figura 205: Missana, J. (2020). Página "Acerca de nosotros", sección con la información de contacto de cada persona [Captura de pantalla].

Figura 206: PUCV. (s. f.-b). Página "Nuestras bibliotecas" actual [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://biblioteca.pucv.cl/>

Figura 207: Missana, J. (2020). Página "Nuestras bibliotecas" propuesta [Captura de pantalla].

Figura 208: PUCV. (s. f.-b). Página "Reglamento" actual [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://biblioteca.pucv.cl/>

Figura 209: Missana, J. (2020). Página "Reglamento" propuesta [Captura de pantalla].

Figura 210: Missana, J. (2020). Página "Acerca de nosotros" propuesta [Captura de pantalla].

Figura 211: Missana, J. (2020). Página “Nuestras bibliotecas” propuesta [Captura de pantalla].

Figura 212: Missana, J. (2020). Página “Reglamento” propuesta [Captura de pantalla].

Figura 213: PUCV. (s. f.-b). Menú “Bibliotecas” actual [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://biblioteca.pucv.cl/>

Figura 214: PUCV. (s. f.-b). Página de cada biblioteca particular, sección introductoria [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://biblioteca.pucv.cl/>

Figura 215: PUCV. (s. f.-b). Página de cada biblioteca particular, sección con información de contactos [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://biblioteca.pucv.cl/>

Figura 216: Missana, J. (2020). Menú “Bibliotecas” propuesto en la página de inicio [Captura de pantalla].

Figura 217: Missana, J. (2020). La página “Nuestras bibliotecas” se replica en este menú [Captura de pantalla].

Figura 218: Missana, J. (2020). Página de biblioteca particular propuesta, sección introductoria e información sobre contactos, horarios y ubicación [Captura de pantalla].

Figura 219: Missana, J. (2020). Página de biblioteca particular propuesta, sección con información sobre los servicios particulares y los contactos del personal [Captura de pantalla].

Figura 220: Missana, J. (2020). Página “Nuestras bibliotecas” propuesta [Captura de pantalla].

Figura 221: Missana, J. (2020). Página particular de biblioteca propuesta [Captura de pantalla].

Figura 222: PUCV. (s. f.-b). Página “Servicios” original [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://biblioteca.pucv.cl/>

Figura 223: PUCV. (s. f.-b). Página actual para cada servicio [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://biblioteca.pucv.cl/>

Figura 224: Missana, J. (2020). Menú “Servicios y herramientas” propuesto en la página de inicio [Captura de pantalla].

Figura 225: Missana, J. (2020). Página general de los servicios con los filtros sin activar [Captura de pantalla].

Figura 226: Missana, J. (2020). Visualización de los átomos o tarjetas para cada servicio [Captura de pantalla].

Figura 227: Missana, J. (2020). Por ejemplo, si se activa el filtro “visitantes”, se mostrarán sólo los servicios que cumplan con dicha categoría [Captura de pantalla].

Figura 228: Missana, J. (2020). Si al filtro mencionado se le agrega el rotulado como “revistas electrónicas”, se mostrarán los servicios que cumplan con ambas categorías a la vez. [Captura de pantalla].

Figura 229: Missana, J. (2020). Página general de todos los servicios [Captura de pantalla].

Figura 230: Missana, J. (2020). Página "Servicios y herramientas", filtro "servicios tradicionales" activado [Captura de pantalla].

Figura 231: Missana, J. (2020). Página "Servicios y herramientas", filtro "colecciones" activado [Captura de pantalla].

Figura 232: PUCV. (s. f.-b). Menú "Contacto y ayuda" original, página "Contacto" [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://biblioteca.pucv.cl/>

Figura 233: Missana, J. (2020). Menú "Contacto y ayuda" propuesto en la página de inicio [Captura de pantalla].

Figura 234: Missana, J. (2020). Menú "Contacto" propuesta, sección introductoria [Captura de pantalla].

Figura 235: Missana, J. (2020). Menú "Contacto" propuesta, sección con contactos [Captura de pantalla].

Figura 236: PUCV. (s. f.-b). Menú "Contacto" original, página "Ayuda" [Captura de pantalla]. Recuperado de <https://biblioteca.pucv.cl/>

Figura 237: Missana, J. (2020). Página "Ayuda y preguntas frecuentes" propuesta, sección introductoria con video [Captura de pantalla].

Figura 238: Missana, J. (2020). Página "Ayuda y preguntas frecuentes" propuesta, sección preguntas frecuentes [Captura de pantalla].

Figura 239: Missana, J. (2020). Página "Reportar un problema" propuesta, sección introductoria [Captura de pantalla].

Figura 240: Missana, J. (2020). Página "Reportar un problema" propuesta, sección con opciones para presentar y explicar el problema [Captura de pantalla].

Figura 241: Missana, J. (2020). Página "Entregar feedback" propuesta, sección introductoria con la opción de puntuar el sitio del 1 al 5 [Captura de pantalla].

Figura 242: Missana, J. (2020). Página "Entregar feedback" propuesta, sección con preguntas más específicas [Captura de pantalla].

Figura 243: Missana, J. (2020). Página "Contacto" propuesta [Captura de pantalla].

Figura 244: Missana, J. (2020). Página "Ayuda y preguntas frecuentes" propuesta [Captura de pantalla].

Figura 245: Missana, J. (2020). Página "Reportar un problema" propuesta [Captura de pantalla].

Figura 246: Missana, J. (2020). Página "Entregar feedback" propuesta [Captura de pantalla].

Figura 247: Missana, J. (2020). Página para ingresar al sistema [Captura de pantalla].

Figura 248: Missana, J. (2020). Página para ingresar al sistema con las opciones de tipo de público desplegadas [Captura de pantalla].

Figura 249: Missana, J. (2020). Página principal del menú “Mi cuenta” propuesta [Captura de pantalla].

Figura 250: Missana, J. (2020). Página “Reservas” propuesta, sección introductoria e interfaz para enviar la solicitud de reserva [Captura de pantalla].

Figura 251: Missana, J. (2020). Página “Reservas” propuesta, sección con el historial de reservas [Captura de pantalla].

Figura 252: Missana, J. (2020). Página “Arriendos” propuesta, sección introductoria e interfaz para enviar la solicitud de arriendo [Captura de pantalla].

Figura 253: Missana, J. (2020). Página “Arriendo” propuesta, sección con el historial de arriendos [Captura de pantalla].

Figura 254: Missana, J. (2020). Página “Renovaciones” propuesta, sección introductoria e interfaz para enviar la solicitud de renovación [Captura de pantalla].

Figura 255: Missana, J. (2020). Página “Renovaciones” propuesta, sección con el historial [Captura de pantalla].

Figura 256: Missana, J. (2020). Página “Deudas y sanciones” propuesta cuando el usuario registra deudas pendientes [Captura de pantalla].

Figura 257: Missana, J. (2020). Páginas “login”, “Mi cuenta”, “Reservas” y “Arriendos” propuestas [Captura de pantalla].

Figura 258: Missana, J. (2020). Páginas “Renovaciones” y “Deudas y sanciones” propuestas [Captura de pantalla].

Figura 259: Missana, J. (2020). Página “Usar la biblioteca online” propuesta [Captura de pantalla].

Figura 260: Missana, J. (2020). Página “Solicitar un artículo” propuesta [Captura de pantalla].

Figura 261: Missana, J. (2020). Página “Arriendo, reserva y renovación” propuesta [Captura de pantalla].

Figura 262: Missana, J. (2020). Página “Reservar un espacio” propuesta [Captura de pantalla].

Figura 263: Missana, J. (2020). Página “Reservar un espacio” propuesta, interfaz de selección de espacio [Captura de pantalla].

Figura 264: Missana, J. (2020). Página “Reservar un espacio” propuesta, sección de confirmación o cancelación de la reserva [Captura de pantalla].

Figura 265: Missana, J. (2020). Página “Contactar a un bibliotecario” propuesta [Captura de pantalla].

Figura 266: Missana, J. (2020). Página “Usar la biblioteca online” propuesta [Captura de pantalla].

Figura 267: Missana, J. (2020). Página "Solicitar un artículo" propuesta [Captura de pantalla].

Figura 268: Missana, J. (2020). Página "Arriendo, reserva y renovación" propuesta [Captura de pantalla].

Figura 269: Missana, J. (2020). Página "Reservar un espacio" propuesta [Captura de pantalla].

Figura 270: Missana, J. (2020). Página "Contactar a un bibliotecario" propuesta [Captura de pantalla].

Figura 271: Retamal Valderas, D. (2020). Biblioteca Sausalito [Fotografía]. Recuperado de https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1dYNedHnIO56_DsyT_J96eoViYCO-Cifg

Colofón

La presente edición se terminó de construir en el mes de noviembre de 2020.

Todas la gráficas vectoriales fueron hechas por la autora y/o el equipo de trabajo y las fotografías fueron usadas con el permiso pertinente utilizando el archivo interno del proyecto.

Para la composición de los textos se usaron las familias tipográficas Modérnica y Avenir.

Concón, 2020.

