



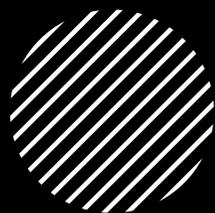
# Investigación UX

(Biblioteca Santiago Severin)

Antara Ramírez Villalón



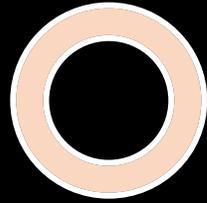
## Presentación del servicio



Fue la primera biblioteca pública ubicada en Valparaíso, creada en 1873, por Santiago Severin, Empresario y filántropo, por esto, la biblioteca lleva su nombre.

En esta, podemos encontrar distintos espacios para la recreación, contando con salas infantiles, salas de estudio, una hemeroteca, entre otras.



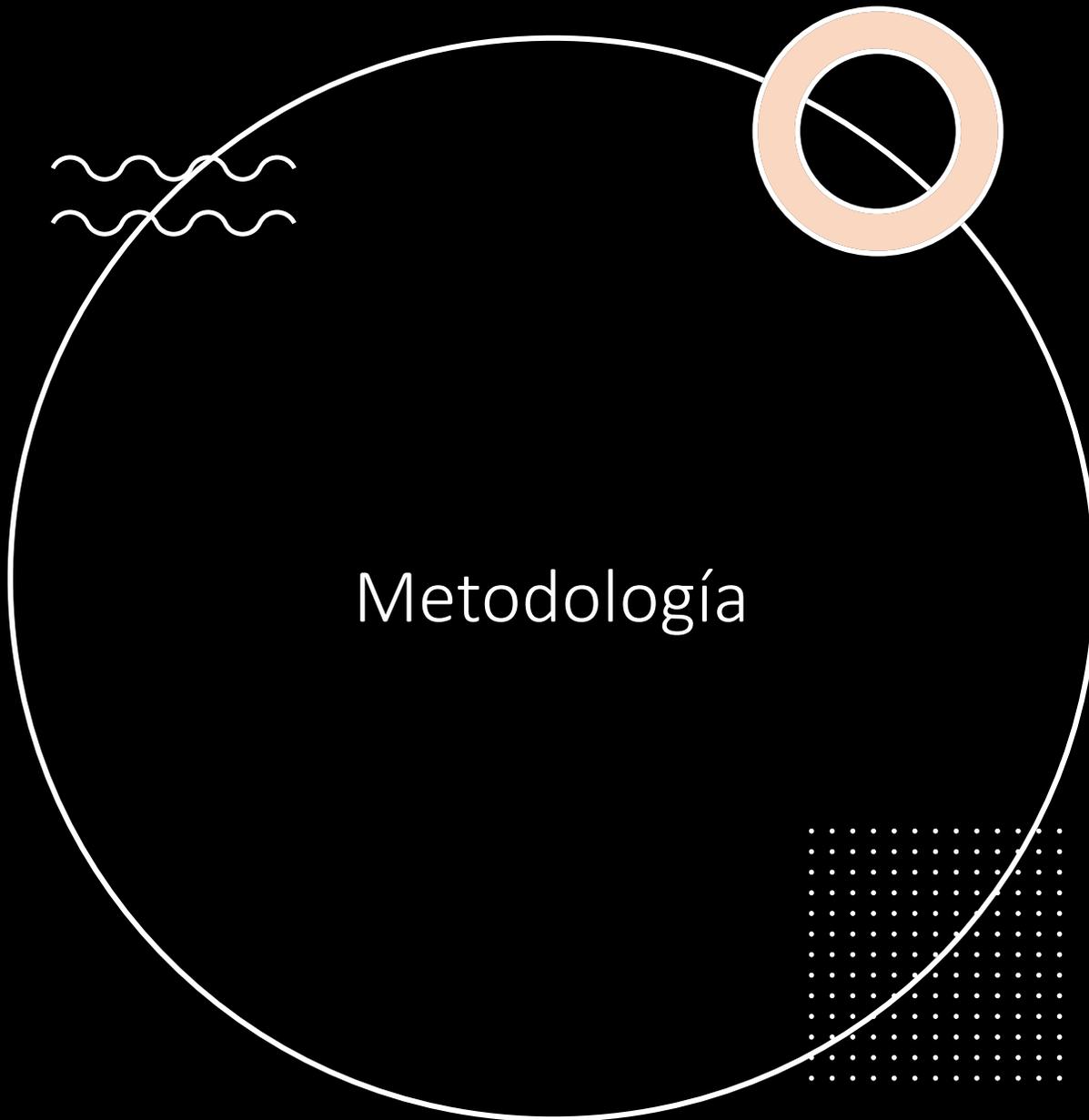


## Objetivo de la investigación



- El objetivo de este levantamiento de información a través de entrevistas es poder conocer los problemas que ocurren al interactuar con este servicio, dándonos cuenta de los quiebres de experiencia y así, poder dar soluciones eficaces para una mejor experiencia al usuario.
- A través de estas encuestas podemos recopilar información importante que nos ayuda a aplicar criterios para poder identificar los insights.

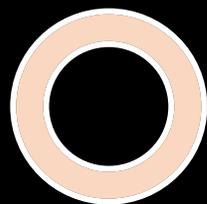




- La metodología ocupada fue la entrevista con preguntas abiertas que ayuda a validar el quiebre de experiencia identificando las necesidades, motivaciones y frenos al momento de la interrelación del usuario con el servicio.

### ***Estructura de entrevista***

<b>Presentación</b>	<b>2-3 min.</b>
Pregunta 1: Frecuencia	1 min.
Pregunta 2: Servicios	1 min.
Pregunta 3: Solicitudes	1 min.
Pregunta 4: Horario	1 min.
Pregunta 5: Experiencia	1-2 min.
Pregunta 6: Dudas	1 min.
Pregunta 7: Mejoras	1-2 min.



## Estructura de la entrevista



1.¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca?

2.¿Cuáles son los servicios que utilizas frecuentemente en la biblioteca?

3.¿Cuántos libros solicitas aproximadamente en tus visitas a la biblioteca?

4.¿Cuáles son los horarios en los que frecuentas la biblioteca?

5.¿Cómo ha sido su experiencia al momento de realizar actividades en la biblioteca?

6.¿El personal resuelve tus dudas de forma eficaz?

7.¿Las instalaciones son adecuadas para que puedas realizar tus actividades?

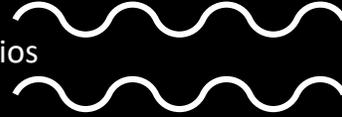


**1. ¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca?**

Voy actualmente cada dos meses.

**2. ¿Cuáles son los servicios que utilizas frecuentemente en la biblioteca?**

Los servicios que ocupo son los espacios de lectura y servicios de búsqueda de la biblioteca.



**3. ¿Cuántos libros solicitas aproximadamente en tus visitas a la biblioteca?**

Solicito libros cada vez que voy.

**4. ¿Cuáles son los horarios en los que frecuentas la biblioteca?**

Voy en horarios de 14:00 a 17:00 pm.

**5. ¿Cómo ha sido su experiencia al momento de realizar actividades en la biblioteca?**

Muy buena experiencia, ya que es todo tranquilo y se puede leer o hacer trabajos con tranquilidad, pero igual hay veces que no alcanzo a ocupar un módulos de estudios.

**6. ¿El personal resuelve tus dudas de forma eficaz?**

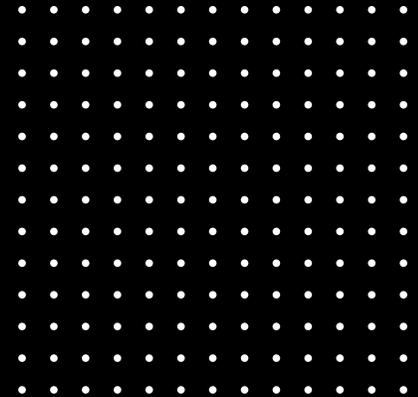
Siempre las personas de la biblioteca son muy amables.

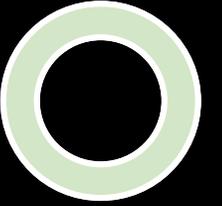
**7. ¿Las instalaciones son adecuadas para que puedas realizar tus actividades?**

Las instalaciones son muy adecuadas, aunque hay salas que no aíslan mucho el ruido, ingresa mucho el ruido desde el exterior.



**Usuario 1: Italo, 24 años.  
Estudiante de kinesiología.  
Proactivo, responsable,  
extrovertido.**





**1. ¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca?**

-1 vez a la semana

**2. ¿Cuáles son los servicios que utilizas frecuentemente en la biblioteca?**

-El espacio para poder estudiar de manera tranquila.

**3. ¿Cuántos libros solicitas aproximadamente en tus visitas a la biblioteca?**

-Ninguno, solo voy a estudiar y hacer trabajos.

**4. ¿Cuáles son los horarios en los que frecuentas la biblioteca?**

- 14:00 16:00

**5. ¿Cómo ha sido su experiencia al momento de realizar actividades en la biblioteca?**

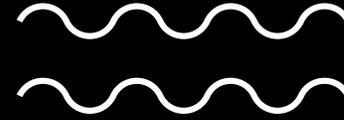
- Cómoda, pero siento que falta más personal para poder preguntar cosas de manera rápida.

**6. ¿El personal resuelve tus dudas de forma eficaz?**

-Si, pero me gustaría que hubiese más información a la mano, sin tener que preguntar en el mesón.

**7. ¿Las instalaciones son adecuadas para que puedas realizar tus actividades?**

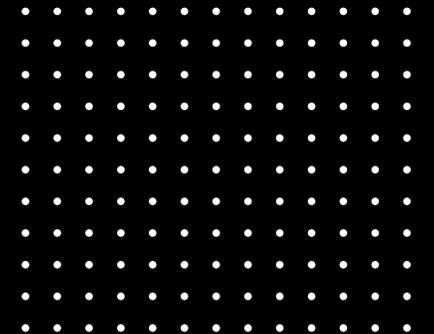
-Si, pero agregaría más inmueble para aceptar una mayor capacidad de personas.



**Usuario 2: Sebastian, 25 años.**

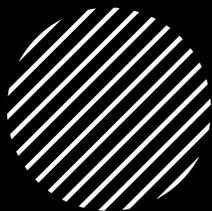
**Estudiante de marketing.**

**Sociable, extrovertido, proactivo.**





**Usuario 3: Javiera, 21 años**  
**Estudiante de relaciones publicas.**  
**Esforzada, perseverante.**



**1. ¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca?**

-Al menos 2 veces a la semana

**2. ¿Cuáles son los servicios que utilizas frecuentemente en la biblioteca?**

-Computadores, salas de estudio, tablets, impresión y fotocopia

**3. ¿Cuántos libros solicitas aproximadamente en tus visitas a la biblioteca?**

-No uso libros, la ocupo para estudiar, en las salas de estudio.

**4. ¿Cuáles son los horarios en los que frecuentas la biblioteca?**

Desde las 15:00 hrs hasta el cierre.

**5. ¿Cómo ha sido su experiencia al momento de realizar actividades en la biblioteca?**

-Muy buena, estoy bastante satisfecha.

**6. ¿Sientes que se podría mejorar algo referente al servicio de la biblioteca?**

-Sí, sería bueno implementar más cosas para estudiar o sentarse, hay pocas mesas, y pocos computadores también.

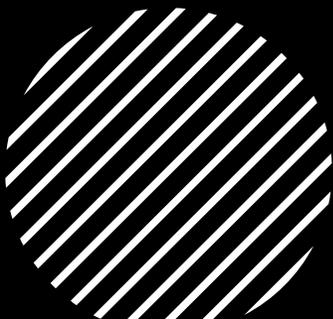
**7. ¿Las instalaciones son adecuadas para que puedas realizar tus actividades?**

-Sí lo son, al menos las salas de estudio.





**Usuario 4: Gian, 30 años.**  
**Profesor.**  
**Tranquilo, serio, intelectual.**



**1. ¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca?**

- con una frecuencia de entre una o dos veces al mes, con fines de investigación.

**2. ¿Cuáles son los servicios que utilizas frecuentemente en la biblioteca?**

- el servicio que más utilizo en la biblioteca es la hemeroteca, no obstante, hay ocasiones en las que solicito libros específicos.

**3. ¿Cuántos libros solicitas aproximadamente en tus visitas a la biblioteca?**

- en las veces que he tenido que solicitar, uno en promedio.

**4. ¿Cuáles son los horarios en los que frecuentas la biblioteca?**

- entre 10 a 13 hrs

**5. ¿Cómo ha sido su experiencia al momento de realizar actividades en la biblioteca?**

- buena, es una de las bibliotecas con mejor hemeroteca que conozco. Pero debo admitir que a veces cuando necesito un lugar de estudio y quiero trabajar en la biblioteca, no puedo ya que las mesas están ocupadas y no quiero incomodar a las otras personas sentándome al lado de ellas. Así que prefiero irme a mi casa a estudiar.

**6. ¿El personal resuelve tus dudas de forma eficaz?**

- sí, las veces que he realizado consultas siempre han tenido la disposición de ayudarme.

**7. ¿Sientes que se podría mejorar algo referente al servicio de la biblioteca?**

- sí, sobre todo en la hemeroteca en cuanto las restricciones que existen al material.



# Insights

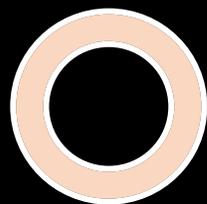
**Usuario 1:** No alcanza a estudiar/trabajar en módulos de estudios ya que están todos ocupados. Además, ingresa ruido molesto desde el exterior.

**Usuario 2:** Poca información a la mano respecto al préstamo de libros y/o computadores, falta de personal de atención.

**Usuario 3:** Pocos elementos de estudios, ya sea mesas, sillas, (lugares de estudio).

**Usuario 4:** Mesas ocupadas y restricciones que existen al material de la hemeroteca.





## Paint points

- Mayor cantidad de mesones de estudio.
- No conoce el procedimiento para solicitar un libro.
- Falta de personal de atención.

