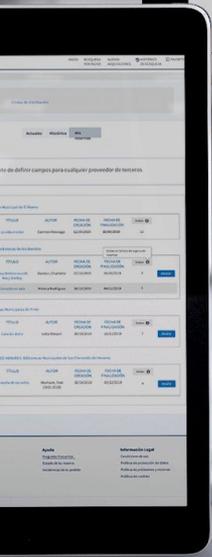


Ux research Tu biblioteca en la web

Abril 2019



¿Por qué hemos hecho este estudio?

Estamos inmersos en constantes cambios. Tenemos la necesidad de mejorar cada día y ser más competitivos para seguir brindando un servicio de calidad a nuestros clientes.

Queremos conocer la percepción, necesidades, hábitos de uso, motivaciones y expectativas de los usuarios.

¿Qué buscamos averiguar?

- ¿Estamos cumpliendo las expectativas del usuario?
- ¿Podemos competir con otras plataformas similares?
- ¿Entendemos las motivaciones que tiene el usuario?
- ¿Qué medidas tomar?

¿Quién ha participado?

Contamos con la opinión de 117 profesionales del sector de bibliotecas del mercado español

La única forma de generar el barómetro era contar con especialistas del sector de bibliotecas, comunidades de lectura, usuarios de las bibliotecas.

Lanzamos un cuestionario online no moderado (CAWI), estimulando su amplificación mediante el sistema bola de nieve. La recopilación de datos fue realizada durante (6-12 de Abril del 2019).



8,5%
Profesor (a)



40,5%
Bibliotecario



8,5%
Auxiliar
Administrativo



5,1%
Funcionario

5,9%	Informáticos /Diseñadores	1,7%	Abogado
6,8%	Auxiliar bibliotecario	8,5%	Archivero
5,1%	Profesional Lectura fácil	6,8%	Estudiante
1,7%	Marketing	2,6%	Pensionistas
4,2%	Historia del arte		

Equilibrio de sexo (32% hombre, 68% mujer).

¿A través de qué dispositivo sueles acceder a la web de tu biblioteca?

La mayoría de los usuarios siguen accediendo al catálogo online a través de la web.

Algunos comentan no poder acceder a la información a través de dispositivos portátiles (mòvil, tablets o libros electrónicos).



- El 66,8% de los encuestados lo hace a través del ordenador.
- Hay un 18,2% que lo hace a través de las tablets.
- El 7,2% vía mobile.
- Otro 8,5% lo hace a través de libros electrónicos.

A la hora de leer un libro, ¿Dónde los buscas?

Los resultados nos indican que va en aumento la tendencia de buscar el material en medios digitales.

Los usuarios prefieren leer en papel.

- 52,05% prefiere leer en papel.
- 26,03% a través de medios digitales.
- 21,06% prefieren ambas maneras.

Bibliotecas

48,5 %

Plataforma web

35,2%

Librería

11,5%

Otros medios

4,8%

Claves a tener en cuenta



¿Qué oportunidades hemos detectado?

¿Qué retos?

Oportunidades

Verdadera transformación digital

La modernización/digitalización de servicios y operaciones en todos los sectores, nos indican que tenemos que cambiar así como lo están haciendo en diferentes sectores.

Mayor inversión en medios digitales

Se prevén más proyectos debido al aumento del valor del sector digital (= seguro). Apuesta por este canal por comercios antes puramente offline (p.ej. Museos, recursos bibliográficos.)

Innovación y reinención del negocio

Es un momento para ingeniar nuevos modelos de negocio, aportar creatividad de forma ágil / rápida.
#disrupción #resiliencia



Oportunidades

Servicios de consulta y asesoría en línea

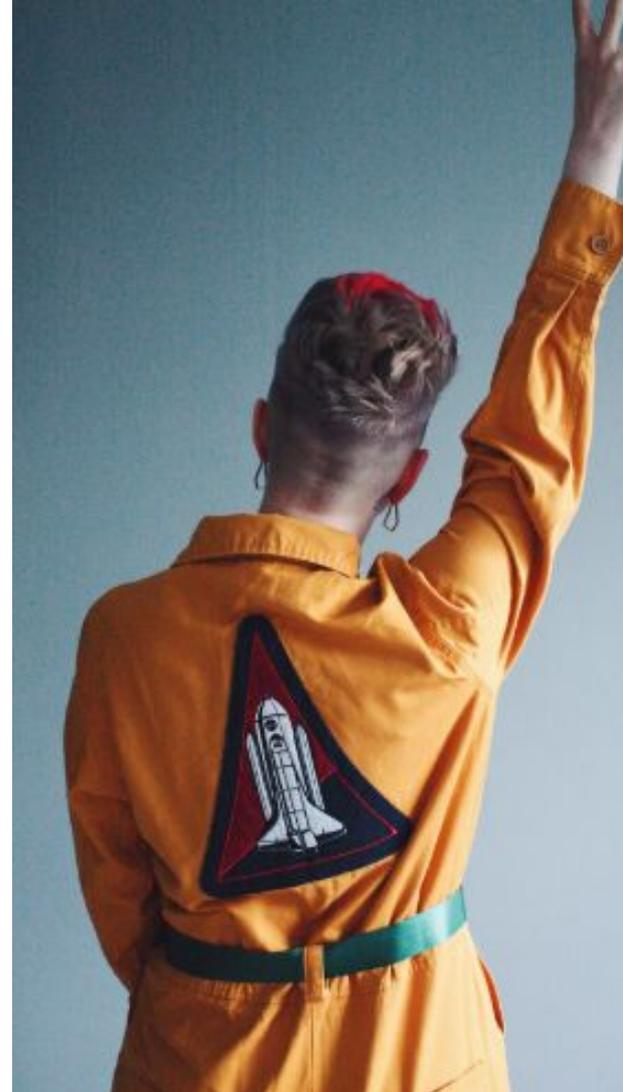
Prestar un servicio de calidad y en tiempo real. Consultas a la bibliotecaria - información de la mano de una experta

Customer-centric y society-centric

Se afirma la necesidad de foco en el humano como clave para el éxito del negocio. Oportunidad de posicionamiento vía el diseño centrado en las sociedades con una motivación de un beneficio colectivo y sostenible.

Focus en procesos claves

- Mejora del buscador actual
- Procesos de préstamo claro y sencillo
- Información real y estados de los artículos,
- Ubicación de los ejemplares.



Retos detectados

Mejorar la arquitectura de la información

Las webs de cada biblioteca tienen que ser más que información básica y utilizar un lenguaje menos específico de bibliotecarios.

Mantener business as usual

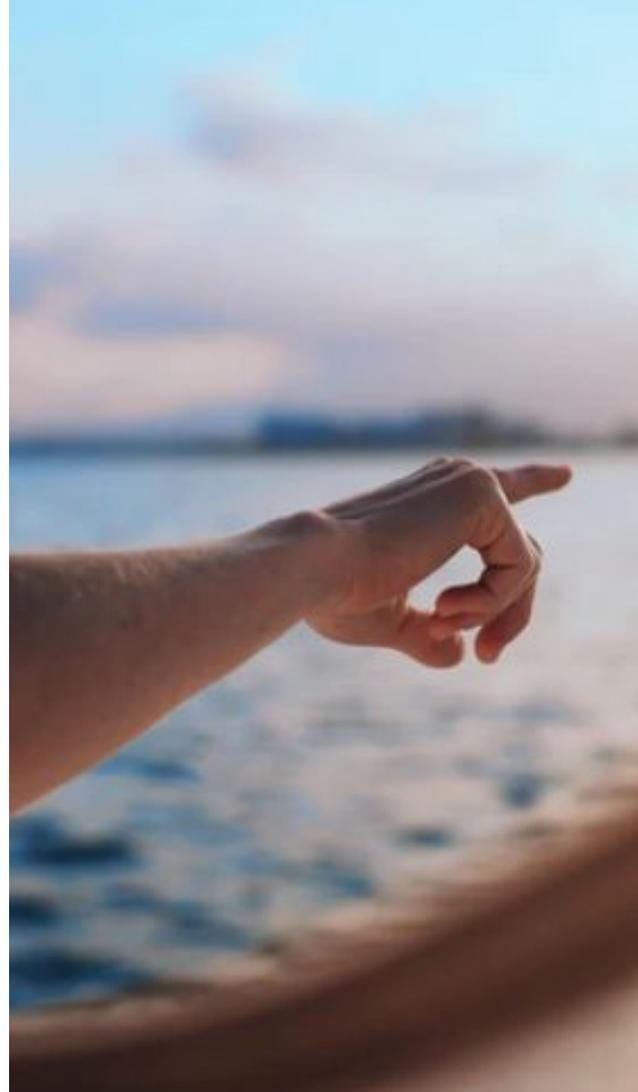
Mayor difusión y formación en el uso del OPAC para toda la sociedad.

Alianzas con proveedores claves.

Apostar por la innovación y perder el miedo al fracaso.

Mejora de la usabilidad

- Definir una navegación clara y sencilla.
- Evitar hacer tantos clics para cualquier gestión
- Mantener informado al usuario.



Retos detectados

Prestar atención a servicios demandados

Muchos usuarios han manifestado la necesidad de la renovación de libros y préstamos en línea.

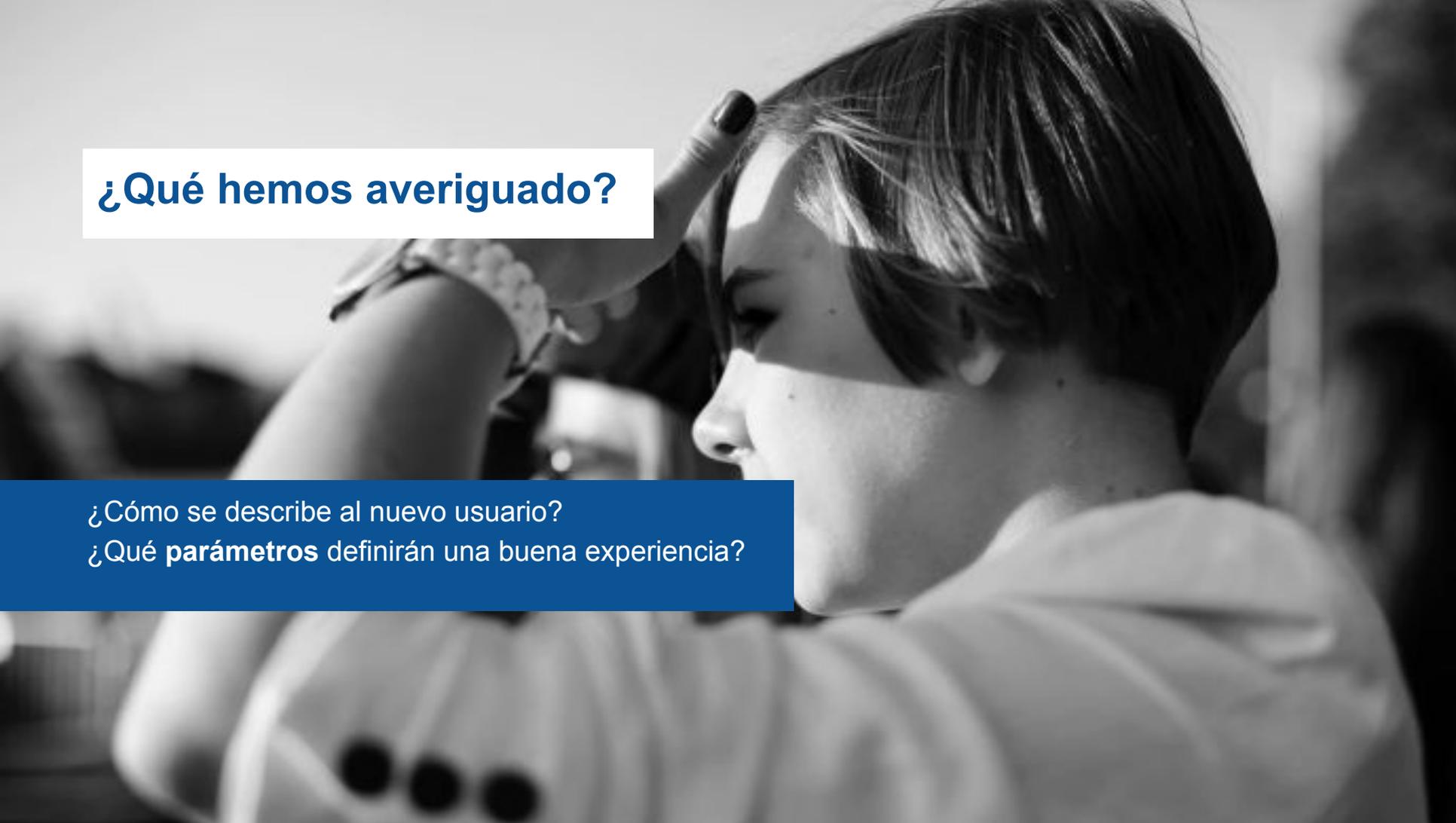
Aprender del usuario

- Sistema de recomendaciones según las preferencias del lector y visitas realizadas.
- Cruce de información con la tendencia de lo más leído y valoración de otros usuarios.

Ofrecer un mejor UX al usuario con nuevas expectativas y necesidades

- Sistema de notificaciones mejorado.
- Gestión y actualización online de datos personales.
- Buscador centralizado e intuitivo.





¿Qué hemos averiguado?

¿Cómo se describe al nuevo usuario?

¿Qué **parámetros** definirán una buena experiencia?

¿Cómo se describe al nuevo usuario?

Se están generando usuarios más exigentes

Más sensibles, buscan rapidez.

Más **exigentes** acostumbrados a **buscar información** en distintas plataformas.

Necesidad de proximidad emocional y **atención personalizada**.

Buscan un **proveedor y producto ético**. Más **sentimiento colectivo**.

Les importa el **lugar de procedencia y la disponibilidad** (cercanía & stock).

Requieren un el lenguaje más amigable.

Mayor consulta y consumo **online** (asocia digital = seguro).

Tiempo: menor **tiempo de espera**.

Juan, 28
Auxiliar de
biblioteca



Oportunidad para implementar
Chatbots y préstamos online en
toda la red.

Targets a considerar

Baby Boomers (55+)

Estas personas que eran más reacias a las gestiones online **están descubriendo nuevas formas de relacionarse e interactuar:**



Francisco 65
Jubilado
Ex - Ayudante de
Biblioteca

Empleados

Requieren información constante y transparente sobre el sistema, ubicación del material y poder brindar un mejor servicio al público..



Enma 48
Profesional de
lectura fácil

¿Qué parámetros definirán una buena experiencia?

Necesidad de conocer la cercanía & disponibilidad del material

Aumenta la importancia del origen de recurso o ejemplar consultado y de la procedencia del mismo. También el plazo en el que poder disponer de los bienes y servicios.



Facilitar la trazabilidad

Dar a conocer nuestros proveedores, nuestro proceso y nuestras vías de distribución.



Indicar stockaje en tiempo real

Conocimiento de la cantidad de ejemplares y recursos bibliográficos disponibles en el momento, también el de distintas sucursales más cercanas.



Nuevo servicio delivery

Oportunidad para ofrecer un nuevo servicio. Elección del momento de entrega y seguimiento en tiempo real.

“La situación actual está evidenciando muchos problemas en la usabilidad, en la cadena de distribución entre las sucursales, el stock de material en tiempo real”.

“Aumentarán las reservas y peticiones online.”

¿Qué parámetros definirán una buena experiencia?

Compromiso & ética primordial

Búsqueda de proveedores éticos y responsables que demuestren compromiso con la comunidad. Tienen que transmitir seguridad para ganar y mantener su confianza.

“Quizá sea la hora de empezar a tener en cuenta parámetros éticos en el diseño de productos y servicios centrados en el usuario y en la sociedad .”

“Aquellas marcas que demuestren mayor implicación serán percibidas como game-changers y contarán con una ventaja sobre el resto de marcas”.

Medidas propuestas:



Ser transparente y honesto

Informar sobre medidas y procesos, cuidado del personal haciendo uso de sus apps, chats y RRSS en diferentes idiomas.



Atender con empatía

No solo dar respuestas rápidas y personalizadas de ATC para evitar incertidumbre, sino garantías y flexibilidad. Escucha y atiende.



Comprometernos con la sociedad

Buscar nuevas propuestas de valor con impacto social que involucren a los clientes.