

PLANO ESTRATÉGICO DE USER EXPERIENCE

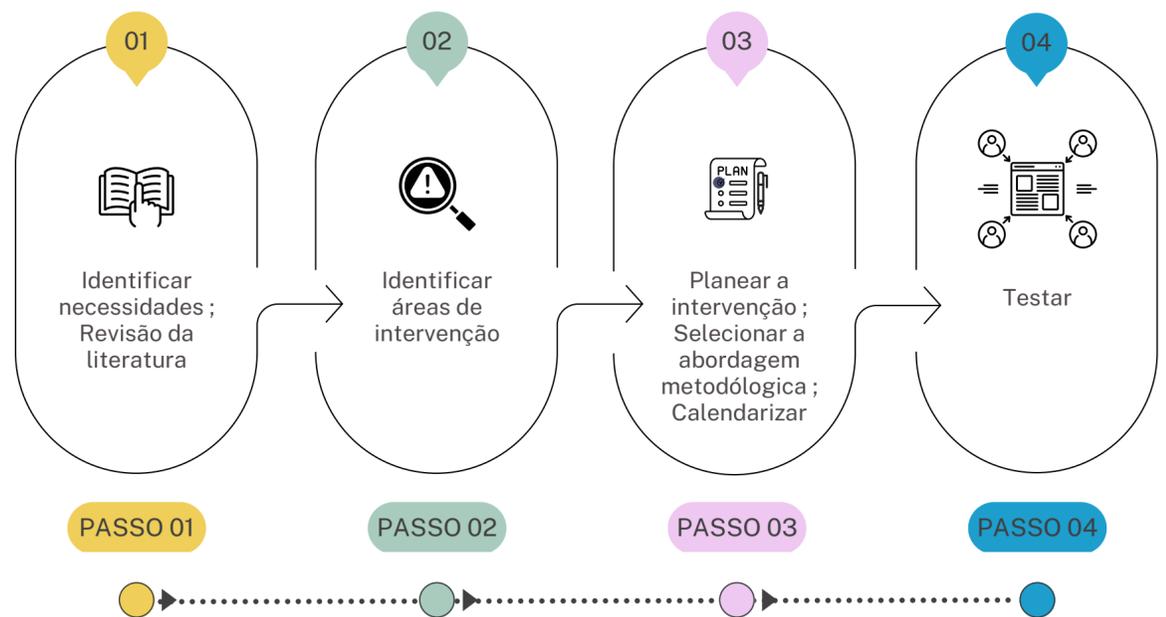
THIAGO DA MOTA CUNHA, SUSANA LOPES E RAYANNE SILVA

Objetivo do projeto

Aumentar o nível de satisfação dos seus utilizadores e responder de forma ativa às suas expectativas tem sido um dos principais objetivos da Biblioteca Teresa e Alexandre Soares dos Santos.

A definição de um plano estratégico de user experience (UX) a longo prazo, permitirá a criação de uma estrutura organizada, que identifique melhorias sistemáticas na forma como serve os seus utilizadores.

Abordagem metodológica



Recolha de dados

Foram identificadas 3 grandes áreas de atuação: Espaços, Serviços e Sistemas, sendo que cada eixo será trabalhado individualmente durante um semestre.



ESPAÇOS

Testar os vários espaços da biblioteca, de estudo e leitura informal, através de métodos de observação e feedback.



SISTEMAS

Testar a usabilidade dos vários sistemas utilizados pela biblioteca através de testes de usabilidade, entrevistas e focus groups.



SERVIÇOS

Testar a pertinência dos serviços da biblioteca através de métodos focados na experiência do utilizador e do seu feedback contínuo.

A recolha está calendarizada para o ciclo de vida académico de um aluno, da entrada na licenciatura ao fim do mestrado.



● ESPAÇOS ● SISTEMAS ● SERVIÇOS