



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA

EBCI

Escuela de
Bibliotecología y Ciencias
de la Información

e-Ciencias de la Información

Perfil del comportamiento informacional de los estudiantes de pregrado de las Bibliotecas de la Pontificia Universidad Javeriana (Bogotá - Colombia)

*Alejandro Enrique Tinoco Carrillo y
Diego Mauricio Fino-Garzón*

Recibido: 27/10/2020 | Corregido: 11/05/2021 | Aceptado: 12/05/2021

e-Ciencias de la Información, volumen 11, número 2, Ene-Jun 2021

DOI: <http://dx.doi.org/10.15517/eci.v11i2.44381>

ISSN: 1649-4142



¿Cómo citar este artículo?

Tinoco Carrillo, A. y Fino-Garzón, D. (2021). Perfil del comportamiento informacional de los estudiantes de pregrado de las Bibliotecas de la Pontificia Universidad Javeriana (Bogotá - Colombia), *e-ciencias de la información* 11(2). doi: [10.15517/eci.v11i2.44381](https://doi.org/10.15517/eci.v11i2.44381)

Perfil del comportamiento informacional de los estudiantes de pregrado de las Bibliotecas de la Pontificia Universidad Javeriana (Bogotá - Colombia)

Informational behavior profile of undergraduate students at Pontifical Xavierian University Libraries (Bogota - Colombia)

Alejandro Enrique Tinoco Carrillo¹  Diego Mauricio Fino-Garzón² 

RESUMEN

Los estudios de usuarios de información publicados en bibliotecas universitarias han sido escasos en el ámbito colombiano. Este artículo es resultado de un estudio exploratorio de usuarios de información realizado en la Pontificia Universidad Javeriana (Sede Bogotá) busca generar un acercamiento a los comportamientos y necesidades informacionales de ocho perfiles de usuarios internos y externos de esta comunidad académica, arrojando análisis y reflexiones para establecer una línea base de los comportamientos informacionales en la comunidad universitaria. La estrategia metodológica se basó en un enfoque cualitativo mediante observaciones, entrevistas, grupos focales y user journey maps (mapas de experiencia de usuarios), así como estrategias de análisis desde la teoría fundamentada y la triangulación cualitativa para el estudio del comportamiento informacional. En este estudio se utilizó el muestreo no probabilístico con la participación de 120 personas. Los resultados de este estudio de usuarios de información permiten la transformación e innovación de servicios y programas en las Bibliotecas PUJ, a través de la investigación de usuarios, generando hallazgos clave (insights) para la toma de decisiones estratégicas y funcionales basadas en evidencia bibliotecológica. Específicamente se muestra el perfil de los estudiantes de pregrado identificando discursos, representaciones y prácticas. Esta propuesta base permitió la comprensión de los perfiles de usuarios y el fortalecimiento de habilidades para el diseño de servicios por parte de los colaboradores. Finalmente, se sugiere continuar la realización de estudios del comportamiento informacional autónomos y sistemáticos en la institución.

Palabras Clave: *estudios de usuarios de información, comportamiento informacional, evidencia bibliotecológica, experiencia de usuario de biblioteca, mapa de experiencia de usuarios.*

1 Universidad Nacional de Colombia, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, COLOMBIA. Correo: tinocoa@javeriana.edu.co

2 Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, COLOMBIA. Correo: dfino@javeriana.edu.co

ABSTRACT

Library user studies published in university libraries have been scarce in Colombia. This article is the result of an exploratory research of information users carried out at the Pontificia Universidad Javeriana (Bogotá) seeks to generate an approach to the behaviors and informational needs of eight profiles of internal and external users of this community, yielding analysis and reflections for establish a baseline of informational behaviors in the university community. The methodological strategy was based on a qualitative approach through observations, interviews, focus groups and user journey maps, as well as analysis strategies from grounded theory and qualitative triangulation for the study of informational behavior. In this study, non-probability sampling was used with the participation of 120 people. The results of this information users study allow the transformation and innovation of services and programs in PUJ Libraries, through user research, generating key findings (insights) for making strategic and functional decisions based on library-evidence. Specifically, the profile of undergraduate students is shown, identifying speeches, representations and practices. This basic proposal allowed the understanding of user profiles and the strengthening of skills for the design of services by the collaborators. Finally, it is suggested to continue conducting autonomous and systematic informational behavior studies at the institution.

Keywords: *information user studies, information behavior, evidence-based librarianship, library user experience, user journey map.*

1. INTRODUCCIÓN

A comienzos del año 2019 el Sistema de Bibliotecas de la Pontificia Universidad Javeriana, sede Bogotá (de ahora en adelante Bibliotecas PUJ) realizó su primer estudio de usuarios de información.

Las publicaciones sobre estudios de usuarios en bibliotecas universitarias colombianas son escasas, convirtiendo las acciones aisladas para estudiar al usuario como encuestas y evaluaciones de servicios en informes estadísticos de acceso restringido al resto de comunidades académicas. En su mayoría estos estudios han estado enfocados en la elaboración de informes de gestión en un nivel administrativo interno (Rozo Torres & Durán Posada, 2016), lo cual impacta la divulgación y discusión alrededor del tema en el país.

La revisión exhaustiva de antecedentes documentales de las Bibliotecas PUJ, permitió identificar que los procesos de planeación de servicios y atención a usuarios dentro de la unidad han estado enfocados tradicionalmente en la planeación de programas y servicios de información de acuerdo a modelos cuantitativos, estándares internacionales, satisfacción y acceso de usuarios, adaptación a tendencias y promoción del uso de los diversos recursos, programas y servicios.

En esta dinámica de las Bibliotecas PUJ se identifica la ausencia de estudios de usuarios de información, lo cual indicó que la creación y diseño de servicios de información estaba basada en estándares y tendencias y no a partir de perfiles de usuarios y sus fenómenos informacionales característicos, en los espacios presenciales y virtuales de las bibliotecas.

De acuerdo a esto, con la investigación se buscó establecer una línea base para comprender cómo operan las necesidades y comportamientos de uso de la información en ocho perfiles de usuarios de la comunidad javeriana

y su relación con los servicios, recursos y escenarios de las bibliotecas de la institución. En este artículo se presenta la metodología exploratoria de preparación, recolección, análisis y divulgación de información y se centra en mostrar, a modo ilustrativo, los resultados del perfil de los estudiantes de pregrado.

2. REFERENTE TEÓRICO

Al hacer una retrospectiva de las definiciones, así como de la productividad teórica en Hispanoamérica, se puede mencionar a Juan José Calva, Elías Sanz Casado, Isabel Villaseñor y Aurora González Teruel, como precursores del problema de los estudios de usuarios de información y el comportamiento informacional en la región, entre otros.

Para Sanz Casado (1994) se trata de un análisis cuantitativo y cualitativo para medir el consumo de información; para González Teruel y Barrios Cerrejón (2012) “se trata de la indagación de lo que ocurre cuando las personas interactúan con la información y tiene como fin último tomar las mejores decisiones para la planificación y evaluación de los sistemas de información” (p.21).

Según Calva (1998) citado por López Franco (2013) el comportamiento

está delimitado por factores individuales (fisiológicos, emocionales, cognitivos) y sociales, únicamente separables con fines descriptivos, ya que los factores se combinan y condicionan. El comportamiento puede ser comprendido en función de las necesidades que presentan las personas dentro del contexto en el cual ocurre (p.105).

Por último, Villaseñor (2016) incluye los conceptos de demandas y hábitos de información (manifestación, comportamiento) así como el grado de satisfacción con respecto a un producto, un servicio, o un centro de información determinados de un grupo concreto de usuarios.

Estas definiciones permiten enfocar las transformaciones e importancia que tienen los conceptos de necesidad, comportamiento, hábito, satisfacción informacional, toma de decisiones, entre otros, para entender el potencial práctico y epistemológico que aportan los estudios de usuarios de información a nivel disciplinar y en la incidencia que pueden tener sobre los servicios de información sea cual sea su contexto de aplicación.

Para el análisis, estructura y definición de los perfiles de usuario se revisaron teorías y modelos sobre el comportamiento informacional a partir de la compilación realizada por Fischer, Erdellez y McKechnie (2005). La gran diversidad de usuarios externos e internos a los cuales se enfrentó la investigación requirió analizar los datos desde múltiples ópticas. Tener en cuenta estos modelos y teorías permitió construir perfiles de usuario desde perspectivas de necesidades y comportamientos de información (Hernández Salazar, 1993). De estos se presentan los más relevantes para la investigación:

La *Teoría de la Carga Afectiva* propuesta por Nahl (2005) explica cómo los comportamientos emocionales están directamente vinculados con los comportamientos cognitivos, ejerciendo una fuerza directiva sobre

los segundos. Por tal razón hacer conscientes a los usuarios sobre sus comportamientos emocionales binarios, aprender sobre su autorregulación y cómo las emociones distraen las búsquedas y usos de la información. La actividad cognitiva se soporta con objetivos direccionados y motivación para alcanzarlos. El usuario deberá aprender a generar comportamientos cognitivos efectivos contrarios a la incertidumbre, ambigüedad o sobrecarga para generar ambientes afectivos adecuados.

La hipótesis del *Estado Anómalo de Conocimiento (ASK) de Belkin (2005)* reconoce cómo las personas se encuentran permanentemente involucradas en búsquedas de información generadas por vacíos cognitivos que muchas veces no pueden explicar respecto a objetivos personales, generando necesidades de información y el deseo de resolverlas. También hace referencia a la incertidumbre sobre cómo manejar los conceptos e información que ya se tiene como repertorio personal.

La metodología *Sense Making de Dervin (2003)*, busca estudiar la brecha cognitiva, mediante el estudio de los sentidos y significados que dan los usuarios a sus comportamientos informacionales. Concibe la búsqueda y uso de la información como prácticas comunicativas e intenta recabar los términos y teorías subjetivas de los usuarios respecto a sus comportamientos y necesidades informacionales. Se plantea como una metodología potencial para descifrar hallazgos en el comportamiento informacional analizando verbalizaciones, simbologías, prácticas invisibilizadas, silencios y perspectivas de los usuarios.

Por último, la teoría de los *horizontes informacionales de Sonnenwald (1999)*, Savolainen (2008), Huvila (2009) propone explorar los comportamientos informacionales con estrategias metodológicas que permitan en contexto, en situación, observar, sistematizar, identificar las prácticas reales y cotidianas de los usuarios durante el uso de servicios, recursos y fuentes de información. Este modelo plantea la entrevista como herramienta que permite expresiones gráficas generando diagramas de cómo las personas buscan información en recursos mediante actividades programadas. El horizonte de la fuente de información es una noción psicológica en las preferencias y relevancia de las fuentes para los usuarios. El *mapa de horizonte de información analítica* es una herramienta que permite sintetizar y mostrar múltiples reportes de comportamientos informacionales colectivos.

Como se explicó anteriormente, este conjunto de teorías, hipótesis, modelos y metodologías abrieron el marco referencial y de posibilidades para la exploración y aplicación de técnicas para la recolección de datos. Sin embargo, no buscó poner a prueba las mismas; por el contrario, permitió enriquecer las categorías de análisis alrededor del comportamiento informacional de acuerdo a las múltiples características de usuarios que intervinieron durante el trabajo de campo. En el Anexo 1 se analizan los hallazgos asociados a cada modelo.

3. METODOLOGÍA

El requerimiento de las Bibliotecas PUJ para esta investigación planteó realizar el análisis de perfiles de usuarios que permitieran a partir del estudio de comportamientos informacionales tener una base de hallazgos bibliotecológicos. Este proyecto de investigación se realizó entre febrero y octubre de 2019.

3.1 Enfoque

El estudio de usuarios se centró en analizar ocho perfiles de usuarios de la comunidad académica, por lo cual tomó un rumbo emergente hacia una investigación exploratoria (Bowen, 2005), enfocada en identificar discursos, representaciones y prácticas de los grupos seleccionados. Estos son: estudiantes de pregrado, posgrados, egresados, profesores de planta e investigadores, funcionarios de Unidades Administrativas de la universidad y equipo interno de las Bibliotecas PUJ: profesionales especializados, equipo de servicios fundamentales y personal de bibliotecas satélites.

La estrategia metodológica se basó, inicialmente, en un enfoque cualitativo y teoría fundamentada para el estudio del comportamiento informacional (González-Teruel & Barrios Cerrejón, 2012). La investigación se diseñó bajo una estrategia facetada que comenzó por la Fase 1. Preparación; es decir, la revisión de 31 documentos que permitieran construir la base de insumos y antecedentes entre los cuales se revisaron informes de gestión, encuestas, un *focus group* realizado en 2018, entre otros.

Además, se aplicó una entrevista a profundidad al director de Bibliotecas PUJ y un taller grupal con el comité de biblioteca mediante técnicas usadas en procesos de *Design Thinking* como mapas de empatía y visualización análoga de datos como parte de un levantamiento de información inicial.

A partir de la sistematización de estos antecedentes e insumos primarios se construyeron las categorías de análisis exploratorio: 1) "Perfil de usuario" y 2) "Experiencia de usuario", que permitieran plantear posibilidades metodológicas para la recolección de información en campo. Estas últimas permitieron codificar, agrupar y comparar hallazgos para construir la base de los perfiles de usuarios.

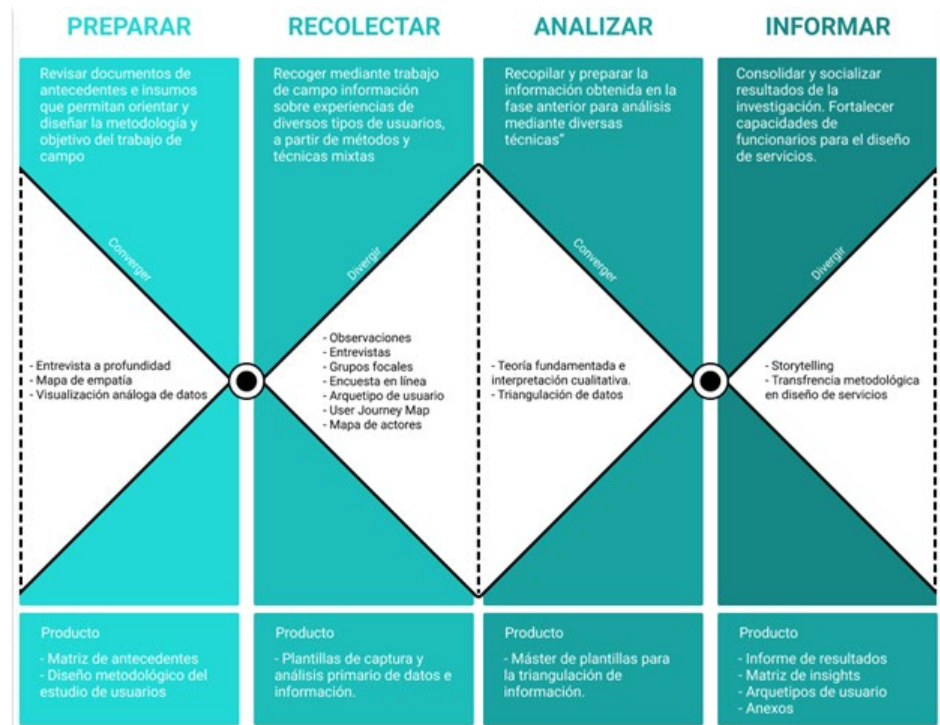
En la Fase 2. Recolectar, se hizo la recopilación de información en campo aplicando observaciones cualitativas, entrevistas, grupos focales y otras técnicas usadas en *Design Thinking* como *User Journey Map* (Mapa del recorrido del usuario).

Posteriormente, la Fase 3. Análisis, buscó preparar y contrastar la información recogida para la reconstrucción de experiencias y perfiles de usuario.

Por último, en la Fase 4. Informar, se realizó la consolidación y socialización de resultados al equipo de biblioteca. Aquí se desarrolló un taller de transferencia metodológica en diseño de servicios de información basado en *Design Thinking*, el cual se desarrolló en 24 horas aplicadas. La conformación del grupo en principio fue de 20 personas, participantes de diversas áreas de la Biblioteca General Alfonso Borrero Cabal S.J. (Administrativos, Análisis de información, Desarrollo de colecciones, Sección de Servicios Fundamentales y Sección de Servicios Especializados, entre otros).

Así mismo, para el desarrollo de la transferencia se propuso la Metodología DS UC en la publicación *Creando valor a través del Diseño de Servicios*, de la Escuela de Diseño de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Para ello se dispuso de algunos aportes que permitieran al grupo estructurar desde el reto de diseño y la investigación de campo hasta el prototipado y creación de la ruta de implementación del servicio diseñado. En la Figura 1 se encuentra el detalle del diseño de la investigación exploratoria.

FIGURA 1
DIAGRAMA DEL DESARROLLO METODOLÓGICO EXPLORATORIO



Fuente: Elaboración propia (2020).

3.2 Población de estudio

La recolección de información del estudio de usuarios estuvo basada en técnicas cualitativas, presentadas más adelante; para ello se recurrió al Muestreo No Probabilístico, el cual es inherente a este tipo de técnicas. Para esto los sujetos son seleccionados y analizados de acuerdo a características particulares y por el tipo de información que pueden brindar para la investigación.

En algunos casos los sujetos son seleccionados de manera intencional y en otros casos de manera accidental (siempre y cuando se revisen sus particularidades frente a la investigación). De acuerdo a esto, los tipos de muestreo (González-Teruel & Barrios Cerrejón, 2012, p.67) utilizados en este estudio acorde al diseño metodológico fueron:

- Muestreo de casos extremos en entrevistas a expertos relevantes para la investigación.
- Muestreo de casos intensos en entrevistas puntuales a sujetos de interés para el estudio de usuarios de información.
- Muestreo de variación máxima en entrevistas semiestructuradas como contraste entre perfiles diversos de sujetos.
- Muestreo de casos homogéneos en entrevistas semiestructuradas, observación cualitativa, grupos focales como contraste entre perfiles similares de sujetos.

- Muestreo intencional estratificado en grupos focales, observación cualitativa y entrevistas semiestructuradas a grupos de sujetos con el objetivo de compararlos.
- Muestreo de casos políticamente importantes en entrevistas y grupos focales a actores clave para las Bibliotecas PUJ.

Dentro del estudio participaron 120 personas de las cuales el 25.2% son estudiantes de pregrado y 25.2% son funcionarios de Bibliotecas PUJ, 18.5% profesores de planta e investigadores, estudiantes de posgrados (especialización 5.9%, maestría 9.2%, doctorado 2.5%), 7.6% egresados y 5.9% administrativos. De estos, 54.6% son mujeres y 45.4% son hombres.

El 26.9% estuvo principalmente en grupos focales y 23.5% en entrevistas a profundidad. Además, 67 de 120 participantes del estudio de usuarios de información, participaron en una segunda actividad, el 43,9% realizó un *User Journey Map*. Hubo presencia de participantes vinculados a 13 de las 18 Facultades, funcionarios administrativos de Vicerrectoría Académica y Vicerrectoría de Investigación.

3.3 Técnicas de recolección

Luego de identificar perfiles prioritarios para el trabajo de campo y determinar la muestra de individuos se diseñaron estrategias, metodologías de campo y plantillas de registro para cada perfil, teniendo en cuenta su interacción con las distintas áreas de las Bibliotecas PUJ. Posteriormente, se realizó convocatoria o reclutamiento y cronograma a entrevistas, grupos focales y demás ejercicios colectivos o individuales.

En la Fase 2 se realizaron observaciones etnográficas de tipo no participante en espacios de las Bibliotecas PUJ, observación participante en grupo de investigación, observación directa no estructurada en talleres de capacitación de recursos electrónicos de la biblioteca (talleres) y algunas pruebas con usuarios frente al uso de recursos electrónicos (*user experience testing*) que acompañaban entrevistas a expertos. Se realizaron también entrevistas en contexto, entrevistas a profundidad e interceptos. Se realizaron grupos focales de tipo homogéneo y heterogéneo.

Para este estudio de usuarios de información, algunos participantes en el trabajo de campo realizaron un *User Journey Map*, esta herramienta propia del mercadeo y el diseño de servicios se adaptó para que los participantes registraran su "Horizonte de información", Sonnenwald (1999) citado por Hartel, Oh, & Nguyen (2018), el cual sostiene que, "dentro de cualquier contexto o situación, las personas perciben un horizonte de información en el que pueden actuar y en el que tiene lugar la actividad de información. Un horizonte de información contiene documentos, herramientas de recuperación de información, redes sociales, experimentación, observación y muchos otros recursos y comportamientos de información empleados durante el proceso de búsqueda de información" (p.2).

3.4 Procesamiento de análisis

Como resultado de la implementación de 28 acciones de campo cualitativas aplicadas a diferentes tipos de usuarios internos y externos de las Bibliotecas PUJ, se obtuvo un volumen de información alto; lo que requirió el desarrollo de plantillas específicas para el análisis de esta información con la intención de realizar ejercicios de triangulación cualitativa y comparación constante (teoría fundamentada) en busca de convergencias y saturación de datos sobre los aportes de los participantes. Por lo tanto, se estableció un procesamiento de los datos a los *insights* en tres pasos.

El primero, sistematización y codificación, consistió en realizar una desgrabación y análisis de cada instrumento relacionando las categorías de análisis establecidas a priori e identificando categorías emergentes.

El segundo, triangulación cualitativa y contraste, en el cual la comparación constante y el reajuste de categorías ayudó a determinar hallazgos, evidencias y señales con potencial, las cuales no son teorías absolutas sino teorías fundamentadas y posibles en el cambiante y complejo mundo real de los sujetos bajo estudio. De acuerdo con Denzin (1978) la triangulación cualitativa es “un complejo proceso que pone en juego métodos diferentes, confrontándolos, obteniendo una mayor validación, y reduciendo las amenazas respecto de la validez interna y externa de hallazgos cualitativos” (p.304).

La tercera, generación de *insights*, para lo cual se sintetizaron piezas de información con hallazgos accionables de investigación que sirvan como insumo para la toma de decisiones estratégicas y funcionales. Los *insights* son una expresión sucinta de lo aprendido de las actividades de investigación de campo. Los *insights* ofrecen una nueva perspectiva, incluso si no son nuevos descubrimientos. Son inspiradores y relevantes para la organización (IDEO.org, 2015).

Esto último se plasmó en dos documentos entregables; uno, la “Matriz de temas, clusters e *insights*” en la que se introducen las categorías de análisis, se explican, se indica la frecuencia de aparición de cada categoría y se presentan hasta tres *insights* o hallazgos de cada categoría, en total 122 *insights* generados. El otro entregable son los “Perfiles de usuario”, de manera práctica se buscó compilar los hallazgos en plantillas denominadas Perfil de Usuarios (Ver Tabla 1), definidas como “segmentaciones que tienen por objetivo clasificar y categorizar los distintos usuarios en función de sus características, necesidades y expectativas” (Gil Rodríguez & Garreta Domingo, 2016, p.50), que dieran líneas generales de trabajo sobre la información exploratoria recogida y que permitieran dar luces a las Bibliotecas PUJ sobre cada uno de los ocho perfiles seleccionados.

TABLA 1
PLANTILLA PERFIL DE USUARIO

A partir de la información analizada e interpretada dentro del estudio se diligenció una plantilla para cada perfil de usuario.

Descripción del perfil y Análisis de comportamiento informacional	Descripción EMIC	Perspectiva subjetiva e interna de lo que dice o hace el sujeto o grupo en estudio (Lassiter, 2005, p.20).
	Descripción ETIC	Perspectiva externa que tienen otros actores relacionados de un sujeto o grupo en particular (Lassiter, 2005, p.23).
	Frases destacadas	Verbatim, cita textual de las expresiones habladas de un sujeto o grupo que ilustran un conjunto de prácticas y significados.
	User Journey Map (para pregrado y posgrado)	El Mapa del recorrido de la experiencia del usuario (User Journey Map) es “una técnica que analiza gráficamente el recorrido y la experiencia que tiene un tipo de usuario en torno a un servicio (...)”. (Figueroa, Mollenhauer, Rico, Salvatierra & Wuth, 2017, p.68).
Categorías de análisis	Categorías y frecuencia	Se presentan las categorías de análisis más fuertes para cada perfil de usuario y se indica la frecuencia de aparición de la categoría en el cruce de datos e instrumentos de campo.
	Insights	En palabras de Polaine, Løvlie y Reason (2013) “un nivel de análisis altamente detallado requiere entrevistas más profundas y una combinación de otras técnicas de insights para generar los datos. El análisis en este nivel es mucho más profundo y sistemático, e incluye más sobre lo que significan los insights estratégicamente para la industria y el proyecto del cliente, junto con recomendaciones y soluciones sugeridas para el cliente” (p.49).
Oportunidades de diseño		Se exponen los insights obtenidos en la Categoría de análisis: “Oportunidades de diseño” y recomendaciones de los investigadores. Se resalta esta categoría de hallazgos debido a su relación práctica con los estudios de usuarios de información.
Instrumentos utilizados		Enlista las técnicas e instrumentos de recolección de información analizados para la construcción del perfil de usuario.

Fuente: Elaboración propia (2019).

4. RESULTADOS

Como se mencionó anteriormente, este estudio exploratorio de usuarios analizó ocho perfiles de usuarios internos y externos de las Bibliotecas PUJ. Ante la vasta cantidad de datos e información y resultados del estudio, esta sección se centra en el perfil de estudiantes de pregrado para ejemplificar el proceso de interpretación de resultados y generación de *insights* basados en categorías.

Las categorías “Perfil de Usuario” y “Experiencia de Usuario” surgidas durante el diseño metodológico permitieron dar sentido a los aportes de datos recogidos a través de los diferentes instrumentos. En el análisis cualitativo a través de la teoría fundamentada se construyen las categorías más relevantes por saturación de frecuencia, donde aquellos datos que se repiten o se relacionan entre los discursos, narrativas y prácticas de los participantes van a determinar su relevancia para los sujetos de la investigación. Al recolectar la información en las plantillas de perfil de usuario (Tabla 1) surgieron los siguientes hallazgos cualitativos:

Descripción EMIC, perspectiva subjetiva e interna de lo que dice o hace el sujeto o grupo en estudio (Lassiter, 2005). En este caso el estudiante de pregrado:

- Se siente orgulloso de las Bibliotecas PUJ y la diversidad de recursos y ambientes que ofrece. Se vuelve usuario asiduo al encontrar espacios para trabajar individual o grupalmente. Considera que hay una atención amable por parte de los funcionarios.
- Desconoce la diversidad de servicios ofertados y no cuenta con el tiempo para revisar la programación ni las capacitaciones, aunque le gustaría participar de las mismas ya que tiene la necesidad de aprender a usar diversos recursos de información como habilidades tecnológicas básicas que optimicen su trabajo.
- Le disgusta lo llena que encuentra la biblioteca en épocas de exámenes. Asimismo, cree que debería haber más equipos portátiles y ambientes de estudio grupal, ya que los sienten insuficientes.
- Recuerda las pocas capacitaciones que ha tenido en búsqueda de información y se le dificulta expresar con claridad sus necesidades y comportamientos informacionales. Utiliza los recursos electrónicos de manera intuitiva.
- Considera que muy pocos docentes integran los servicios y recursos del sistema de bibliotecas más allá de la bibliografía básica.
- A medida que conoce y explora servicios y recursos, los integra a sus prácticas informacionales cotidianas.

Descripción ETIC, perspectiva externa que tienen otros actores relacionados de un sujeto o grupo en particular (Lassiter, 2005), en este caso los funcionarios de las bibliotecas PUJ y profesores.

- El personal de servicios fundamentales valora cuando el usuario de pregrado es agradecido y empático.
- El personal de servicios fundamentales entiende a este usuario en relación a las normas y políticas, considera que en ocasiones se privilegia a este usuario por encima de las normas y conflictos que genera con el reglamento.
- Los docentes consideran que desde los primeros semestres deben ser formados en habilidades informacionales para que puedan llegar preparados al momento de tesis y desarrollen el uso crítico de fuentes y el pensamiento investigativo.
- Entre los docentes hay un debate respecto a los usos de información de este perfil, entre los que prefieren que accedan y se desarrollen estrategias que incentiven la consulta, investigación y uso de fuentes y los que prefieren un uso más autónomo, tradicional, complejo, erudito y crítico de las fuentes.

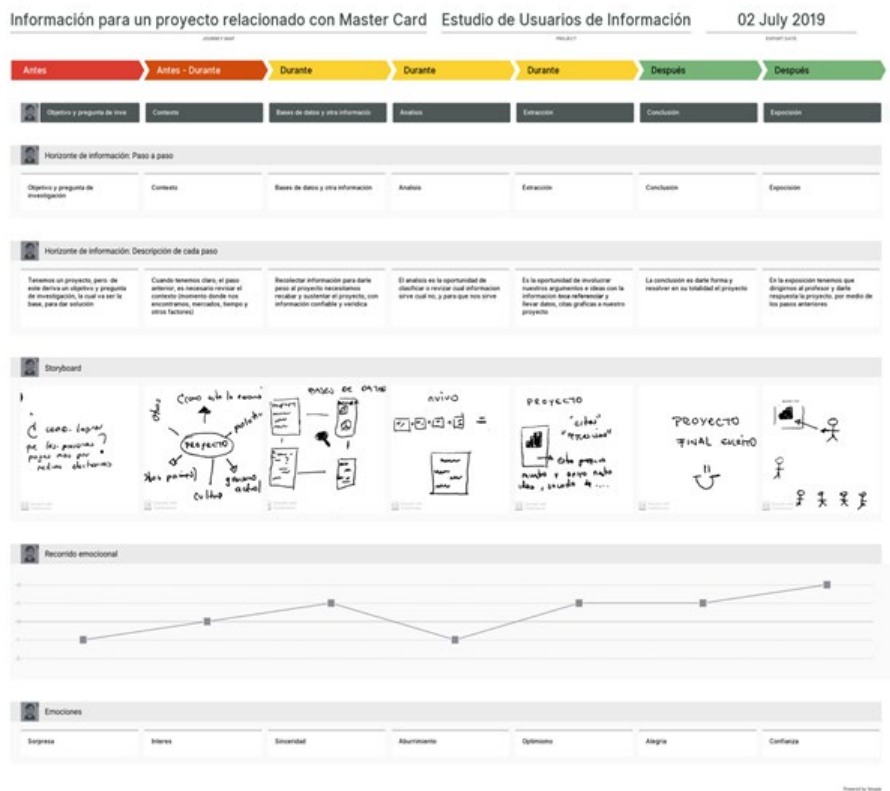
4.1 Mapa de experiencia de usuario (User Journey Map)

Esta técnica analiza gráficamente el recorrido y la experiencia que tiene un tipo de usuario en torno a un servicio, en este caso frente a un proceso de búsqueda de información. Su objetivo es examinar el recorrido paso a paso, poniendo énfasis en los usuarios, los flujos de información y la evidencia física. El mapa también permite identificar las emociones positivas o negativas que el usuario experimenta durante el viaje (Figuroa, Mollenhauer, Rico, Salvatierra & Wuth, 2017).

A modo de ejemplo, la Figura 2 representa el proceso de experiencia de un usuario de pregrado buscando. A continuación, se describen los resultados:

- El usuario plantea realizar un proyecto de clase.
- Pasos de la experiencia informacional: 1) objetivo y pregunta de investigación; 2) contexto; 3) bases de datos y otra información 4) análisis; 5) extracción; 6) conclusión y 7) exposición.
- Storyboard (puntos emocionalmente altos): Recolección de información en bases de datos (3); Extracción de información (5); Conclusión (6); Exposición (7);
- Recorrido emocional (puntos emocionalmente bajos): Sorpresa y aburrimiento durante la formulación de la pregunta de investigación (1) y el análisis de la información (4).
- Emociones positivas: Sinceridad (+1), optimismo (+1), alegría (+1) y confianza (+2).
- Emociones neutras: Interés (0).
- Emociones negativas: Sorpresa (-1) y aburrimiento (-1).
- Análisis: Representa un recorrido equilibrado, que inicia con desconfianza frente a la formulación de preguntas de investigación, tedio durante el análisis de la información recopilada y bienestar emocional hacia las fases finales de cierre y presentación del proyecto.

FIGURA 2
EJEMPLO USER JOURNEY MAP EN ESTUDIO DE USUARIOS



Fuente: Elaborado a mano por participante del estudio de usuarios de Bibliotecas PUJ sistematizado en el software Smaply (2019).

Hay tres niveles de *insights*, a partir del detalle -y esfuerzo- en investigación y análisis. Estos son: 1) Bajo, lo que los usuarios dicen; 2) Medio, lo que los investigadores ven; y 3) Alto, lo que se interpreta. Este último corresponde al nivel de detalle para este estudio de usuarios. Estas son los *insights* (categorías de análisis) más relevantes por saturación de frecuencia de aparición:

- La experiencia de usuario desde los usos y prácticas de las Bibliotecas PUJ (Índice de frecuencia: 26) muestra que los estudiantes de pregrado acceden a los recursos y servicios que priorizan; sin embargo, manifiestan un desconocimiento y desaprovechamiento generalizado de la oferta. Así mismo entienden las Bibliotecas PUJ como escenarios donde se valoran los usos alternativos de entretenimiento y descanso.
- Desde la categoría perfil de usuario (Índice de frecuencia: 23), muestra que estos consideran buena la atención por parte del personal desde la transacción de recursos y uso de ambientes físicos, aunque no lo consideran un mediador durante su experiencia informacional. Los usuarios cuentan con repertorios de habilidades diferentes para la búsqueda, recuperación, uso y análisis de la información de acuerdo a su formación de base, variando el grado de conocimiento de servicios y recursos existentes y desarrollando estrategias personales para la búsqueda y uso de información.
- La experiencia de usuario vista desde los significados (Índice de

frecuencia 15) de las Bibliotecas PUJ, goza de alta reputación en la comunidad académica, ya que valoriza la experiencia de formación e investigación de los estudiantes. A mayor motivación del estudiante hay un mayor uso y exploración de recursos de información. Así mismo, entre mayor convergencia exista entre el proceso de formación y las Bibliotecas PUJ, se consolidan mejores prácticas informacionales en las distintas comunidades académicas, como ejemplo el programa de Medicina.

En la cuarta fase (Informar), a modo de cierre, se desarrolló el taller de transferencia metodológica en diseño de servicios, el cual se conectó con los resultados del estudio de usuarios de información de Bibliotecas PUJ y, en especial, con los *insights* relacionados con oportunidades para el diseño de servicios. Convirtiendo estos hallazgos en retos de diseño, los cuales fueron organizados en cinco grupos conformados por cuatro personas cada uno.

De allí fueron seleccionados autónomamente por los grupos un perfil de usuario y un reto asociado; es decir un *insight*, permitiendo desarrollar la propuesta del diseño de servicios para estudiantes de pregrado, posgrado, docentes de planta, investigadores y egresados.

Para el caso del perfil de estudiantes de pregrado, se seleccionó el *insight*: "El personal es identificado desde la buena atención y la transacción de recursos y ambientes pero no es relacionado por el usuario como apoyo a sus necesidades de información como mediador de experiencias informacionales".

Como resultado, el grupo generó el siguiente concepto de servicio: CEI Compartiendo Experiencias Informacionales, el cual se describe como un "programa de trabajo colaborativo entre profesionales y auxiliares, un acompañamiento, "apadrinamiento" para ayudar a que el auxiliar (de biblioteca) fortalezca competencias informacionales y comunicativas.

4.1 Discusión

A modo de discusión, como asunto emergente fue evidente el surgimiento de diversas culturas y prácticas alrededor del uso de la información, es decir, de comportamientos, deseos, necesidades y requerimientos informacionales. Generalizar sobre cada perfil de usuario permite esbozar algunos marcos de referencia sobre cómo acercarse a los comportamientos informacionales siendo complejo brindar resultados homogéneos en cada perfil.

Es decir, los estudiantes de primeros semestres pueden entenderse por un conjunto de prácticas y discursos informacionales compartidos entre sí e influenciados por su pensum académico, pero este repertorio de habilidades y conocimientos es transformado y se complejiza a medida que avanzan en su formación.

Allí en una misma comunidad académica se empiezan a vislumbrar necesidades y comportamientos diversos, que no pueden ser homogeneizados entre docentes, investigadores y estudiantes. Por ejemplo, lo mismo ocurre con el resto de disciplinas y su interrelación, puede que algunos comportamientos informacionales caractericen a los humanistas.

Sin embargo, al detallar a estos, vemos que se empiezan a diversificar de

acuerdo a los objetos de estudio, lo que lleva a la necesidad de conocer en la práctica las formas concretas de producción disciplinar de conocimiento que están asociadas directamente al uso especializado de la información.

¿Qué diferencias hay entre la práctica del historiador, el filósofo, el sociólogo o el literato?, por supuesto, un sin fin de discusiones epistemológicas lo enmarcan y clarifican teórica y prácticamente, pero desde la Ciencia de la información como disciplina transversal, ¿de qué manera se interpretan estas prácticas para vislumbrar comportamientos, necesidades informacionales o lo que durante la investigación se ha mencionado como culturas informacionales disciplinares?

Desde la práctica empírica los profesionales de la información en unidades de información especializadas desarrollan orgánicamente este entendimiento detallado de la comunidad o disciplina que atienden, sin embargo, la sistematización, análisis, reflexión y creación de perfiles claros como práctica sistemática y planificada de gestión e investigación sobre los usos informacionales disciplinares ha sido un campo más bien relegado.

Los perfiles de usuario permitieron condensar altos volúmenes de datos recolectados, dar sentido, relacionar datos y encontrar categorías. Se identificaron narrativas que tenían los usuarios de sí mismos, describiendo comportamientos informacionales. Los estudiantes de pregrado reconocen el valor de los procesos de alfabetización informacional cuando los han tenido y las dificultades, vacíos o carencias que han persistido a lo largo del tiempo.

Las teorías y modelos de comportamiento informacional pretenden anticipar, predecir y explicar la forma en que las personas se comportan frente al uso de la información en distintos contextos. Hipotéticamente y revisando la producción bibliográfica, parece que un modelo de comportamiento es difícil de sostener en el tiempo con los permanentes cambios comportamentales que experimentan los usuarios, viéndose expuesto a la obsolescencia o al relativismo social y cultural de los distintos contextos en los que se mueven los usuarios reales.

Más allá de esto, que parece ser relevante para entender la dinámica alrededor de la discusión frente al tema, se encontraron valiosas estas teorías y modelos, las cuales brindan pistas, marcos de análisis, conceptos, categorías que no se tienen en cuenta para el análisis de los comportamientos informacionales en bibliotecas universitarias colombianas.

Si bien a lo largo del estudio no se puso en práctica ninguno de los múltiples modelos publicados propiamente, se considera útil traerlos a la discusión y análisis de los resultados, sin pretender ser exhaustivos con todas las teorías y modelos, y tomando tan sólo algunos de referencia para este ejercicio, permitiendo reconstruir y analizar prácticas informacionales en el contexto colombiano como propuesta metodológica de análisis para éste y futuros estudios de usuarios, aportando en la problematización sobre el cómo generar resultados retadores, novedosos y útiles para las unidades de información.

A partir del análisis de los hallazgos en los resultados del estudio exploratorio de usuarios y de la compilación realizada por Fischer, Erdellez y McKechnie (2005) en la Tabla 2 se presentan reflexiones a partir de las teorías y modelos de comportamiento informacional seleccionados acorde al perfil de estudiantes de pregrado.

TABLA 2
ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO INFORMACIONAL DEL PERFIL DE LOS ESTUDIANTES DE PREGRADO

TEORÍA O MODELO	AUTOR(ES)	ANÁLISIS
Teoría de la Carga Afectiva	Diane Nahl (2005)	Los estudiantes de pregrado en especial reconocieron las dificultades de concentración y continuidad para la realización de sus trabajos e investigaciones. Así como la influencia del celular y la sobreinformación en el proceso.
Estado anómalo de conocimiento	Nicholas Belkin (2005)	Las necesidades de información siguen siendo un asunto desconocido o poco expresado por la comunidad académica a pesar de estar situados en la era de la información.
		Existe una gran oportunidad de formación y concienciación sobre los estados anómalos de conocimiento que ocurren en los distintos perfiles de usuarios generando estrategias y brindando herramientas adecuadas en la cultura informacional de los usuarios.
Modelo Sense Making	Brenda Dervin (2003)	Durante la investigación fue identificada la noción de exploración, como práctica permanente que explica cómo muchos usuarios aprenden a usar los recursos y fuentes informacionales como las bases de datos o gestores bibliográficos, dejando de lado las técnicas, los métodos y las estrategias que les puedan ser más efectivas.
		Es normal para muchos estudiantes que la única relación entre sus asignaturas y las bibliotecas sean los textos de referencia, sin que haya conexión con los demás programas, servicios, recursos o ambientes ofertados en las Bibliotecas PUJ.
Modelo del horizonte informacional	Sonnenwald (1999), Savolainen (2008), Huvila (2009)	<p>Durante el trabajo de campo se aplicó lo que en Design Thinking se conoce como Mapa del recorrido de la experiencia del usuario (User Journey Map), herramienta que permitió identificar los momentos del proceso de búsqueda de información divididos en pasos, cada uno asociado al recorrido emocional que tiene el usuario en su proceso de búsqueda y uso de la información, así como representaciones gráficas, sentimientos, puntos altos y puntos bajos del proceso. Identificando patrones y señales para saber donde están las mayores dificultades de los distintos perfiles.</p> <p>De esta manera se conecta y da validez a los enfoques que enfatizan en la importancia del proceso emocional durante el uso humano de la información y que no ha sido explorado y comprendido a profundidad desde las unidades de información para el diseño de servicios.</p>

Fuente: Elaboración propia (2019).

En el desarrollo de los ocho perfiles de usuarios se creó la línea base para comprender y profundizar en el estudio de las necesidades y comportamientos informacionales de la comunidad javeriana, y fortalecer capacidades de los colaboradores al interior de las Bibliotecas PUJ para el diseño de servicios de información que permitieran poner en práctica los hallazgos de la investigación al servicio de los recursos, programas y escenarios de esta institución.

6. CONCLUSIONES

Este estudio permitió levantar una línea base de perfiles de usuarios en las Bibliotecas PUJ y dinamizar la apropiación del estudio del comportamiento informacional y el diseño de servicios en el equipo de colaboradores. Fue desarrollado a través de múltiples técnicas y métodos cualitativos, recolectando evidencia para la reflexión práctica del quehacer bibliotecológico.

Los estudios de usuarios de información deben tener continuidad, recursos, y hacer parte de la práctica bibliotecológica como ruta de navegación permanente para la toma de decisiones. Así mismo deben tener en cuenta todas las áreas de la unidad de información, descentralizando la mirada y teniendo en cuenta perspectivas que enriquezcan su análisis y comprensión sobre los comportamientos informacionales de las comunidades de usuarios. Las metodologías e instrumentos de recolección y análisis de información cualitativa provenientes del *Design Thinking*, como el *User Journey Map* pueden incluirse dentro de los estudios de usuarios de información para fortalecer sus resultados y así convertirse en instrumentos de calidad que apoyen la toma de decisiones al interior de las unidades de información.

En la aplicación de los diversos instrumentos de sistematización, la capacidad de adaptación, flexibilidad e interacción permitieron involucrar directamente a los diferentes grupos de usuarios, evidenciándose potencialidades prácticas novedosas para indagar las necesidades y comportamientos informacionales, asimismo se presentaron múltiples dificultades metodológicas que requieren de permanente discusión y desarrollo para su consolidación en las prácticas bibliotecológicas.

Es recomendable involucrar más en la recolección y sistematización de la información a los equipos de colaboradores que interactúan permanentemente con los usuarios, de esta manera se pueden alcanzar muestreos mejor balanceados.

Para el caso de las Bibliotecas PUJ, la participación en la transferencia metodológica para el diseño de servicios con personas de las distintas áreas de trabajo (misionales, estratégicas y de apoyo) permitió poner en juego múltiples miradas y comprensiones variadas de lo que significan los usuarios para la organización, evidenciándose la necesidad de construir sentidos sistémicos y holísticos frente a la comprensión del usuario como centro del desarrollo de servicios, programas, colecciones y ambientes.

Aprovechando las capacidades de los equipos que conforman las unidades de información, se recomienda que apropien o fortalezcan las habilidades necesarias para desarrollar de manera autónoma sus propios estudios de usuarios de información, particularmente cuando se abren nuevos escenarios

para explorar los cambios de comportamiento informacional ocasionados por la pandemia del Covid-19.

Esta investigación exploratoria al basarse en un diseño emergente, exploró múltiples técnicas que permitieron a los investigadores reconocer los alcances, la flexibilidad y las limitaciones para la recolección de información sobre comportamientos informacionales. A partir de esto se pretende profundizar en futuras estrategias metodológicas.

En el desarrollo de esta consultoría se evidenció la necesidad de generar espacios de discusión, colaboración e investigación alrededor de los comportamientos informacionales entre academia, unidades y organizaciones de información, profesionales de la información e interesados en el tema en Colombia.

7. AGRADECIMIENTOS

Agradecemos al director de la Biblioteca Alfonso Borrero Cabal S.J., Andrés Felipe Echavarría PhD (C), por su interés en el desarrollo de esta consultoría, a las comunidades de usuarios participantes, a los colaboradores de las Bibliotecas PUJ, por sus valiosos aportes y simpatía para la realización de este primer estudio de usuarios de información, el cual permitió recoger hallazgos empíricos y reflexiones teóricas para fortalecer los modelos de servicios y la comprensión de los comportamientos informacionales en contextos académicos en Colombia.

7. REFERENCIAS

- Bowen, G. (2005). Preparing a qualitative research-based dissertation: Lessons learned. *The Qualitative Report*, 10(2), 208-222. Doi: <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2005.1846>
- Denzin, N. K. (1978). *The research act: A theoretical introduction to sociological methods*. México: McGraw-Hill.
- Fernández Núñez, L. (2006). ¿Cómo analizar datos cualitativos? *Butlletí La Recerca*, 6, 1-13. Recuperado de <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/analisis-datos-cualitativos.pdf>
- Figuroa, B., Mollenhauer, K., Rico, M., Salvatierra, R., & Wuth, P. (2017). *Creando valor a través del diseño de servicios*. Santiago, Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile. Recuperado de www.dsuc.cl/pdf/Creando-valor-a-traves-del-Diseno-de-Servicios-DSUC.pdf?pdf=Publicacion
- Fisher, K. E., Erdelez, S., & McKechnie, L. E. (2005). *Theories of information behavior*. Medford, New Jersey, Estados Unidos: Information Today, Inc.
- Gil Rodríguez, E. P., & Garreta Domingo, M. (2016). *Requisitos de usuario: Investigación y análisis*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.

- González-Teruel, A., & Barrios Cerrejón, M. (2012). *Métodos y técnicas para la investigación del comportamiento informacional: Fundamentos y nuevos desarrollos*. Gijón, España: Ediciones Trea.
- Hartel, J., Oh, C., & Nguyen, A. T. (2018). Teaching information behavior with the information horizon interview. *Journal of Education for Library and Information Science*, 59(3), 67-79. doi:[10.3138/jelis.59.3.2018-0017.07](https://doi.org/10.3138/jelis.59.3.2018-0017.07)
- Hernández Salazar, P. (1993). El perfil del usuario de información. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, 7(15). DOI: <http://dx.doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.1993.15.3816>
- IDEO.org. (2015). *Design kit: The course for human-centered design*. San Francisco, Estado Unidos: Ideo.org.
- Lassiter, L. E. (2005). *The Chicago Guide to Collaborative Ethnography*. Chicago, Estados Unidos: University of Chicago Press.
- López Franco, F. (2013). Los vitivinicultores de Baja California: necesidades y comportamiento informativo. Algunos resultados. En Calva González, J. J. (Coord.), *Estudios de usuarios en diferentes comunidades: necesidades de información y comportamiento informativo* (99-121). Ciudad de México, México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Løvlie, L., Polaine, A., & Reason, B. (2013). *Service design: From insight to implementation*. New York, Estados Unidos: Rosenfeld Media.
- Rozo Torres, E. A., & Durán Posada, D. A. (2016). *Diagnóstico del estudio de usuarios en las bibliotecas universitarias privadas de Bogotá D.C.* [Trabajo de pregrado, Pontificia Universidad Javeriana]. <http://hdl.handle.net/10554/19923>
- Sanz Casado, E. (1994). *Manual de estudios de usuarios*. Madrid, España: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- Villaseñor Rodríguez, I. & Calva González, J. J. (10 y 11 de Noviembre de 2016). Los estudios de usuarios para la detección de las necesidades de información y el comportamiento informativo de los usuarios de archivos. utilización de un modelo teórico. En González Cachafeiro, J. (Coordinador) *9 Jornadas Archivando: Usuarios, Retos Y Oportunidades: Acta de las Jornadas*. León, España.



2011-2013

Creación de e-Ciencias de la Información como una nueva alternativa, que responde a un contexto marcado por una mayor apertura, flexibilidad y rigurosidad en la publicación científica.



2014-2016

Ingresa a bases de datos de prestigio y calidad como Scielo, DOAJ, Redalyc y otros. Amplía sus horizontes usando como gestor editorial el software OJS y publica en PDF, HTML y EPUB.



HOY

Se encuentra en el cuartil A del UCRIIndex y en el Catálogo Latindex con una calificación perfecta, e ingresa al Emerging Source Citation Index de Thomson Reuters.

Revista e-Ciencias de la Información

¿Dónde se encuentra indexada e-Ciencias de la Información?



Para más información ingrese a nuestra [lista completa de indexadores](#)

¿Desea publicar su trabajo?
Ingrese [aquí](#)

O escribanos a la siguiente dirección
revista.ebci@ucr.ac.cr