

Comprender la experiencia bibliotecaria a través de arquetipos de usuarios

Desarrollo metodológico basado en estilos de aprendizaje, personalidad y comportamientos de uso.

Biblioteca General
Alfonso Borrero Caba S.J.

Pontificia Universidad Javeriana – 2026

Créditos

**EQUIPO BIBLIOTECA ALFONSO BORRERO CA-
BAL S.J.**
Pontificia Universidad Javeriana

Dirección Institucional

Andrés Felipe Echavarría Ramírez
Director Biblioteca

Dirección estratégica y editorial del proyecto

María Alejandra Arango Vásquez
Coordinadora de Innovación Disruptiva

Líder de proyecto

Anderson Cubaque Barrero
Profesional de Innovación Disruptiva

Apoyo en construcción metodológica

Alejandra Arango, Anderson Cubaque, Zulma Fajardo, Hernán Morales, Óscar Cháves, María Zamora, Marcela Hernández, Rosibel Ocampo, Omar Ortiz y Sebastián Rodríguez.

Publicación

Equipo Desarrollo de Colecciones

Impresión y circulación

Alegraphics Printers

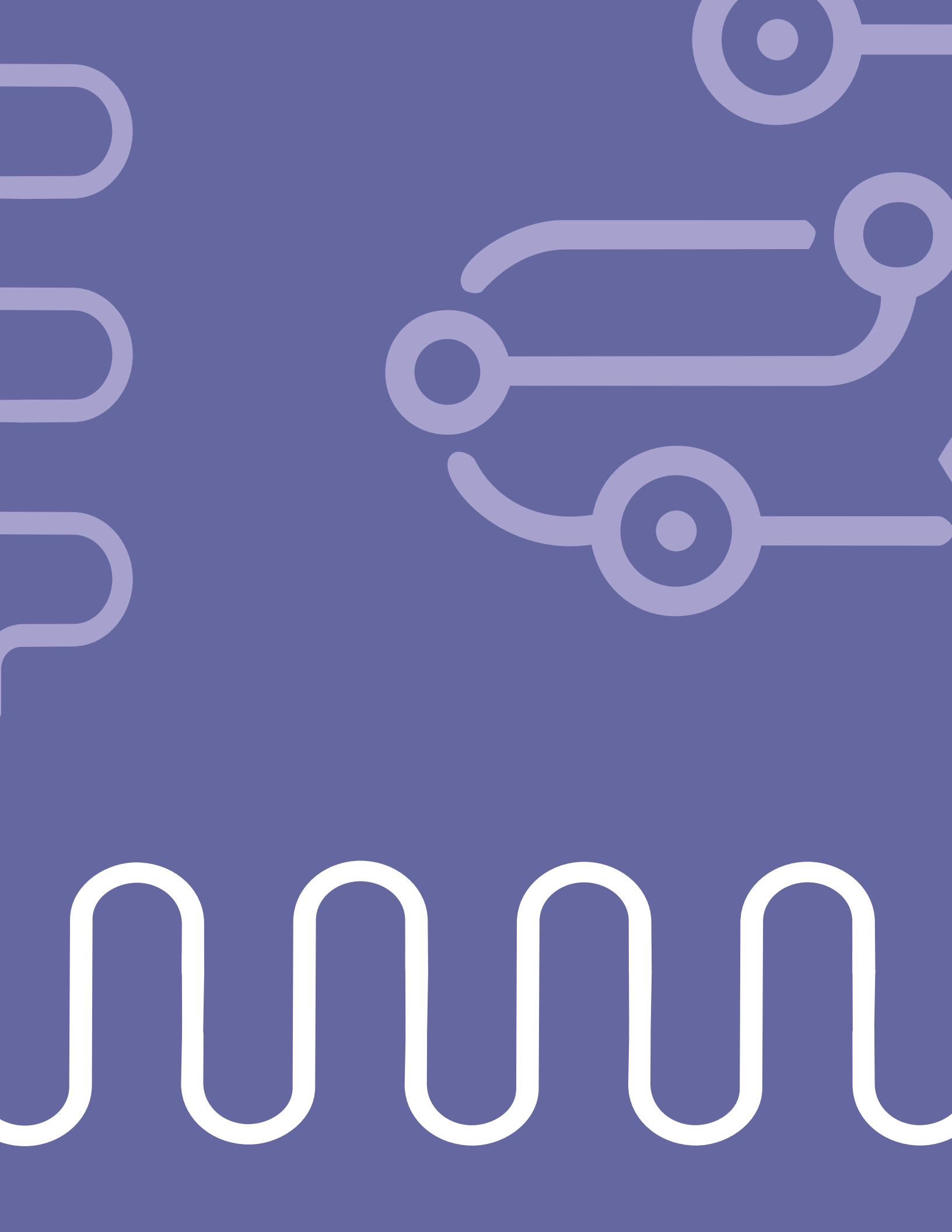
Bogotá, Colombia
2026



Atribución- no comercial: permite distribuir, crear obras derivadas, sin fines comerciales, con reconocimiento del autor.

Tabla de Contenido

<u>01</u>	Contexto	4
<u>02</u>	Metodología	11
<u>03</u>	Hallazgos	22
	Caracterización	27
	Apropiación y uso	43
	Percepción y efecto	77
	Modelos de aprendizaje	89
	Arquetipos	92
<u>04</u>	Conclusiones	126
	<u>Anexos</u>	170
	<u>Bibliografía</u>	172





Contexto

Introducción
Objetivos
Justificación
Antecedentes

1.1 Introducción

La Biblioteca General Alfonso Borrero Cabal, S.J. de la Pontificia Universidad Javeriana cumple un papel fundamental como espacio académico, cultural y de aprendizaje dentro del ecosistema universitario javeriano. Más allá de su función tradicional como proveedora de recursos de información, la Biblioteca busca configurarse hoy como un entorno vivo de interacción, mediación y acompañamiento a los procesos de docencia, investigación, creación y formación integral de la comunidad javeriana.

Es por esta razón que la Biblioteca, al estar ubicada en un sector que ha estado marcado por transformaciones aceleradas en los modelos educativos, en las formas de producción y consumo de información, y en las expectativas de los usuarios frente a los servicios institucionales, se vuelve cada vez más necesario contar con herramientas que permitan comprender de manera profunda y sistemática quiénes son los usuarios de la Biblioteca, cómo interactúan con su oferta y qué efectos tiene dicha interacción en sus experiencias académicas, personales y profesionales.

Así, el presente documento, tiene como propósito consolidar, analizar e interpretar los resultados derivados de la aplicación de la Metodología para entender la experiencia de usuarios, diseñada y adaptada por la Biblioteca General. Este estudio se concibe como un ejercicio estratégico que busca escalar el ejercicio de lectura aislada de indicadores de uso, para avanzar hacia una comprensión integral de los comportamientos, percepciones, motivaciones, emociones y expectativas de los usuarios, así como del impacto que la Biblioteca genera en su experiencia universitaria.

Este informe presenta los resultados organizados a partir de un conjunto de categorías de evaluación que permiten abordar la comprensión de los usuarios desde múltiples dimensiones: la caracterización de la población universitaria y de los usuarios activos; la apropiación y uso

de espacios, recursos y servicios; la percepción y los efectos asociados a la experiencia en la Biblioteca; la identificación de modelos de aprendizaje y competencias informacionales; y la construcción y validación de arquetipos de usuarios como herramienta de síntesis y análisis estratégico.

Este documento articula entonces información proveniente de diversas fuentes e instrumentos tales como sistemas de información institucionales, encuestas, y ejercicios cualitativos, integrados bajo un enfoque metodológico mixto, que combina análisis cuantitativos y cualitativos. De esta manera, el informe ofrece una “fotografía” del estado actual de la relación entre los usuarios y la Biblioteca, pero también permite identificar patrones, brechas y oportunidades de mejora que pueden orientar procesos de innovación, diseño centrado en el usuario e innovación.

Finalmente, este informe está concebido como un insumo para la toma de decisiones estratégicas y operativas, así como una base de conocimiento para futuros estudios de usuarios. Su uso esperado se orienta a fortalecer la planificación, evaluación y transformación de los servicios, recursos, espacios y experiencias ofrecidas por la Biblioteca General, manteniendo una alineación constante con la misión institucional de la Pontificia Universidad Javeriana y con las necesidades cambiantes de su comunidad académica.

1.2 Objetivos

Objetivo General

Analizar y comprender de manera integral a los usuarios de la Biblioteca General Alfonso Borrero Cabal, S.J. de la Pontificia Universidad Javeriana, a partir de la caracterización de su población, el estudio de sus patrones de uso, interacción y apropiación de espacios, recursos y servicios, así como de sus percepciones, emociones y expectativas, con el fin de identificar oportunidades de mejora, innovación y fortalecimiento de la experiencia de usuario en coherencia con los objetivos académicos e institucionales de la Universidad.

Objetivos específicos

- Caracterizar a la población universitaria y a los usuarios de la Biblioteca General, identificando sus tipos de vinculación, patrones de acceso y niveles de participación, con el fin de establecer un marco de referencia poblacional para el análisis del estudio.
- Analizar los patrones de uso, interacción y apropiación de los espacios, recursos de información y servicios de la Biblioteca, considerando variables temporales, académicas y de comportamiento que permitan comprender la dinámica de la demanda presencial y digital.
- Comprender las percepciones, motivaciones, emociones y expectativas de los usuarios frente a la Biblioteca, su oferta y su rol como espacio académico, cultural y de aprendizaje, identificando los factores que influyen en la satisfacción y en la experiencia de usuario.
- Identificar, caracterizar y validar arquetipos de usuarios a partir del análisis de comportamientos, modelos de aprendizaje y patrones de interacción, como una herramienta estratégica para sintetizar la diversidad de perfiles presentes en la comunidad universitaria.
- Detectar oportunidades de mejora, innovación y transformación en los servicios, recursos, espacios y estrategias de mediación de la Biblioteca, a partir de los hallazgos del estudio, orientadas a fortalecer el diseño centrado en el usuario y los procesos de mejora continua.
- Generar insumos estratégicos que sirvan como base para la toma de decisiones, la planificación institucional y el desarrollo de futuros estudios de usuarios, consolidando un enfoque sistemático y sostenible de evaluación y comprensión de la experiencia de los usuarios en la Biblioteca.

1.3 Justificación bajo el contexto institucional

La Biblioteca General Alfonso Borrero Cabal, S.J. ha venido fortaleciendo su papel dentro de la Pontificia Universidad Javeriana mediante la ampliación de sus servicios, la actualización de sus recursos, la adecuación de espacios para el estudio y el trabajo académico, y el desarrollo de acciones de acompañamiento a estudiantes, profesores e investigadores. Este crecimiento exige contar con información suficiente y actualizada sobre la manera en que la comunidad universitaria se relaciona con la Biblioteca y sobre las condiciones que favorecen o limitan el uso de su oferta.

Este estudio surge de esa necesidad. Si bien la Biblioteca dispone de datos sobre consulta de recursos, circulación de materiales, uso de espacios, asistencia a actividades y acceso a servicios, estos registros no explican por sí solos las razones que orientan las decisiones de los usuarios. Tampoco permiten identificar con claridad qué servicios son reconocidos, cuáles presentan barreras de acceso, qué expectativas se han transformado y qué aspectos de la experiencia bibliotecaria requieren ajustes. Por esta razón, el estudio permite complementar la información operativa con una lectura más amplia de las prácticas, percepciones y necesidades de la comunidad javeriana.

La Universidad atraviesa transformaciones importantes en sus formas de enseñar, aprender, investigar y producir conocimiento. Los estudiantes combinan recursos físicos y

digitales, alternan espacios de estudio individual y colaborativo, recurren a nuevas herramientas tecnológicas y desarrollan hábitos académicos cada vez más diversos. Los profesores e investigadores, por su parte, requieren apoyos especializados para la búsqueda, gestión, evaluación y divulgación de información académica. En este escenario, la Biblioteca necesita reconocer con mayor precisión cómo se están dando estas prácticas y qué tipo de acompañamiento resulta más pertinente para cada grupo de usuarios.

El estudio también responde a la necesidad de fortalecer la planeación interna de la Biblioteca. Sus resultados ofrecen insumos para revisar la pertinencia de los servicios, priorizar acciones de mejora, orientar decisiones sobre espacios y recursos, ajustar estrategias de comunicación y diseñar procesos de formación más acordes con las necesidades reales de los usuarios. De esta manera, la información recogida no se limita a describir una situación actual, sino que apoya la toma de decisiones sobre asuntos concretos de gestión bibliotecaria.

Otro aspecto relevante es la posibilidad de identificar brechas entre la oferta disponible y el nivel de apropiación por parte de los usuarios. En muchos casos, las bibliotecas universitarias cuentan con recursos, plataformas, servicios especializados y capacidades profesionales que no son plenamente conocidos o utilizados por la comunidad. Reconocer estas brechas permite

orientar acciones de divulgación, mediación y acompañamiento que acerquen la Biblioteca a los distintos públicos de la Universidad.

Desde el punto de vista institucional, el estudio aporta a la alineación de la Biblioteca con los propósitos académicos de la Javeriana. Al comprender mejor las necesidades de sus usuarios, la Biblioteca puede fortalecer su contribución a la formación integral, al desarrollo de competencias informacionales, al acompañamiento de procesos

investigativos, a la permanencia estudiantil y a la experiencia universitaria. Esta información resulta especialmente valiosa para proyectar servicios que respondan tanto a las dinámicas actuales de la comunidad como a los retos que enfrenta la educación superior.

El desarrollo de este estudio permite, además, avanzar hacia una gestión basada en evidencia. Las solicitudes, percepciones y experiencias de los usuarios pueden organizarse, analizarse y



Comprender cómo se vive la biblioteca

es el primer paso
para fortalecer su
valor en la experiencia
universitaria.



convertirse en criterios para la acción. Con ello, la Biblioteca cuenta con una base más sólida para sustentar decisiones, formular iniciativas, evaluar sus servicios y orientar procesos de innovación incremental centrados en las personas.

Finalmente, este estudio constituye un punto de partida para consolidar una práctica periódica de conocimiento de usuarios. Su valor no se agota en los resultados de esta aplicación, ya que ofrece una metodología, unas categorías de análisis y una línea base que podrán ser retomadas en futuros

ejercicios de evaluación. En este sentido, el Estudio de Usuarios fortalece la capacidad de la Biblioteca para observar sus propios cambios, reconocer nuevas demandas y responder de manera más pertinente a la comunidad universitaria Javeriana.

1.3.1 Antecedentes de estudios de usuarios en la biblioteca

La Biblioteca General Alfonso Borrero Cabal, S.J. ha realizado previamente ejercicios orientados a la comprensión de sus usuarios, particularmente en los años 2019 y 2021. Estos estudios constituyeron esfuerzos valiosos para aproximarse a las percepciones, usos y necesidades de la comunidad universitaria, y aportaron aprendizajes significativos sobre la importancia de incorporar metodologías más estructuradas, enfoques interdisciplinarios y marcos conceptuales sólidos en los procesos de evaluación.

2019



Primer acercamiento sistemático a percepciones, usos y necesidades de la comunidad universitaria.

2021



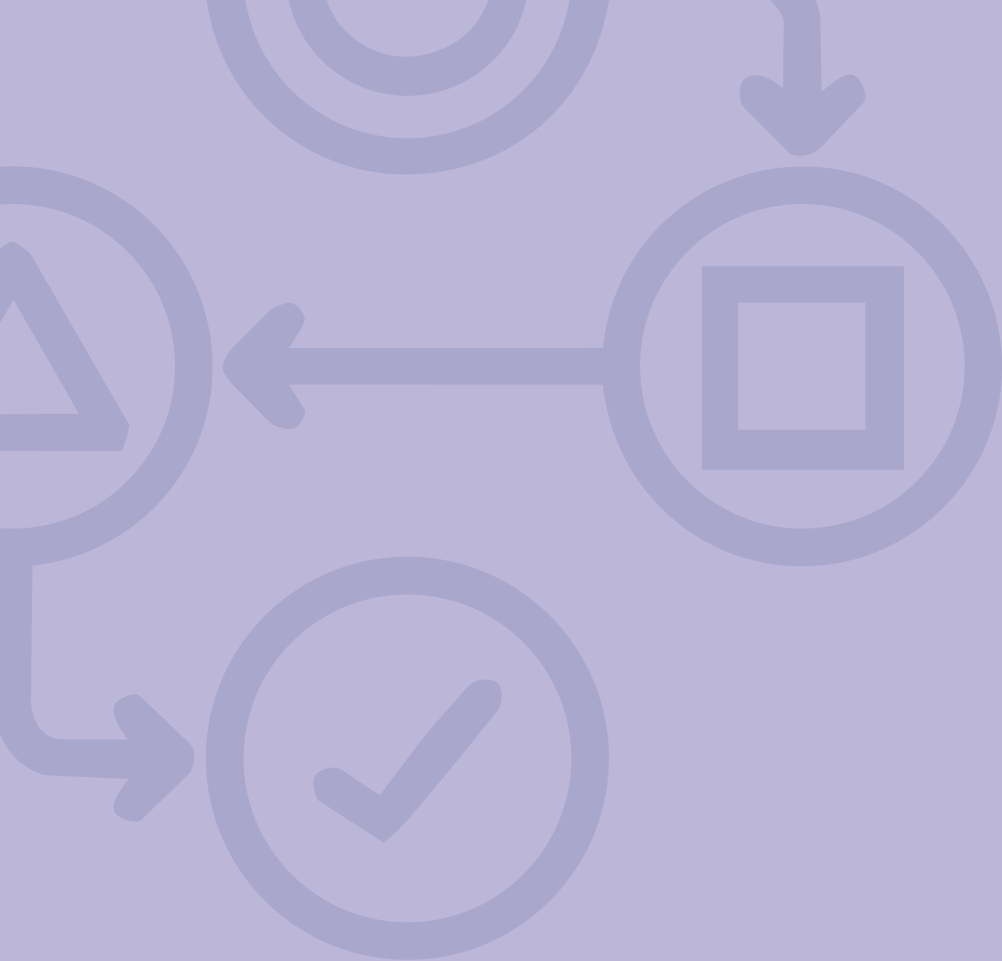
Profundización en prácticas de uso, evaluación de servicios y expectativas frente a la biblioteca.

Entre los principales aprendizajes heredados de estos ejercicios se destacan la necesidad de: fortalecer el marco teórico que sustenta los estudios de usuarios; ampliar la mirada más allá de la caracterización sociodemográfica; articular los resultados con los procesos de planeación estratégica y diseño de servicios; y avanzar hacia modelos que permitan comprender no solo qué hacen los usuarios en la Biblioteca, sino por qué lo hacen, cómo viven su experiencia y qué efectos tiene dicha interacción en su trayectoria académica y personal.

Estas recomendaciones evidenciaron la importancia de replantear el enfoque tradicional de los estudios de usuarios, incorporando herramientas provenientes del diseño centrado en el usuario, la investigación social aplicada y

la innovación en servicios, con el fin de generar información más profunda, accionable y alineada con los procesos de transformación institucional.

Apartir de este contexto, el presente estudio surge como respuesta a la necesidad de comprender de manera más profunda y actualizada a quienes interactúan con la Biblioteca General. Su aplicación permite articular información cuantitativa y cualitativa bajo una metodología diseñada para el contexto institucional de la Biblioteca, ampliando la lectura sobre los usuarios más allá del acceso, el uso y las métricas. De esta manera, el estudio incorpora dimensiones como la experiencia, la percepción, el aprendizaje y el impacto, y se posiciona como una herramienta estratégica para la toma de decisiones, la planificación institucional y la mejora continua.



Metodología

Enfoque metodológico
Ruta metodológica
Categorías de evaluación
Instrumentos, herramientas y fuentes de información



2. Enfoque metodológico

El presente informe recoge los resultados de la primera aplicación integral de la Metodología para la realización de un Estudio de Usuarios en la Biblioteca General Alfonso Borrero Cabal, S.J., desarrollada entre 2023 y 2024 por un equipo interdisciplinario de la Biblioteca.

Esta metodología fue construida a partir de la experiencia previa del equipo de trabajo en la ejecución de estudios de usuarios aplicados en instituciones bibliotecarias, museos y otros escenarios del sector cultural, así como de una revisión conceptual sobre experiencia de usuario, evaluación en contextos educativos y culturales, behavioural design, diseño de servicios, mercadeo, arquetipos de usuario, Experiencias Memorables de Aprendizaje y otros conceptos asociados a la cultura, la pedagogía y la mediación del conocimiento.

En este informe, el concepto de Estudio de Usuarios se retoma no solo desde la tradición bibliotecaria, sino también desde su desarrollo en otras disciplinas como el diseño, las ciencias del comportamiento y la estrategia. Desde esta perspectiva, reconocer a los usuarios de un servicio, en este caso los servicios, espacios y recursos ofrecidos por la Biblioteca, no consiste únicamente en identificar métricas básicas, como la frecuencia de uso de los espacios, ni en caracterizar perfiles sociodemográficos. Implica también comprender cómo las personas interactúan con la Biblioteca, qué decisiones toman durante esa interacción, qué barreras encuentran, qué valor perciben, qué emociones se activan, qué formas de aprendizaje ponen en práctica y qué efectos tiene la experiencia bibliotecaria en su vida académica, personal y profesional.

Lectura Metodológica

El estudio entiende a los usuarios desde sus prácticas, barreras, percepciones, emociones y formas de aprender.

Base conceptual y disciplinar



Bibliotecología

Aporta el contexto institucional, los sistemas de información y los modelos de gestión que permiten comprender la operación bibliotecaria.



Diseño y Experiencia de usuario

Incorpora metodologías centradas en las personas para entender necesidades, soluciones, valor percibido e impacto en la experiencia.



Behavioral Design

Integra herramientas para analizar decisiones, hábitos, motivaciones y patrones de comportamiento asociados a la interacción con la Biblioteca.



Pedagogía

La Biblioteca como espacio de aprendizaje, incorporando modelos de aprendizaje, competencias y Experiencias Memorables de Aprendizaje.

Esta precisión resulta especialmente importante en el contexto de una biblioteca universitaria, donde el aprendizaje, la información, el conocimiento y las experiencias que se generan en torno a ellos hacen parte del sentido mismo de la institución. Por esta razón, el estudio busca observar la relación de los usuarios con la Biblioteca desde una mirada más amplia, capaz de integrar los datos de uso con las formas de apropiación, los hábitos académicos, las necesidades de acompañamiento, las expectativas frente a los servicios y los significados que las personas atribuyen a su experiencia.

Desde esta perspectiva, el Estudio de Usuarios se entiende como un proceso sistemático de recolección, organización e interpretación de información sobre la comunidad que interactúa con la Biblioteca. Su propósito es aportar una lectura situada sobre los comportamientos, percepciones, motivaciones, expectativas y formas de apropiación de los usuarios frente a los espacios, recursos, plataformas, servicios y acompañamientos disponibles. Por esta razón, el estudio no se limita a describir una relación funcional con la oferta bibliotecaria. También busca identificar oportunidades pertinentes para fortalecer la experiencia real de los usuarios, reconocer el valor agregado de la Biblioteca y comprender qué impacto tiene en la vida académica y personal de las personas, así como en su relación con el ecosistema universitario.

Esta aproximación amplía la comprensión tradicional del estudio de usuarios, especialmente desde su lectura más clásica en el campo bibliotecológico, al nutrirse de enfoques y herramientas provenientes de otras disciplinas. En consecuencia, la metodología incluye las métricas básicas que dan cuenta del uso de la Biblioteca, pero también busca generar insumos para la toma de decisiones, el diseño de mejoras, la identificación de brechas y la formulación de acciones centradas en las personas.

Así, este estudio se desarrolló bajo un enfoque mixto. Se utilizaron fuentes cuantitativas para identificar patrones de uso, composición de la población, frecuencia de asistencia, apropiación de espacios y comportamiento frente a recursos y servicios. A la vez, se incorporaron herramientas cualitativas para profundizar en percepciones, motivaciones, emociones, trayectorias de aprendizaje y expectativas de mejora por parte de las comunidades usuarias. La combinación de estas fuentes permitió construir una lectura más completa de la relación entre los usuarios y la Biblioteca.

La base conceptual y metodológica de este ejercicio se sustenta en el documento Metodología para la realización de un Estudio de Usuarios en la Biblioteca General Alfonso Borrero Cabal, S.J., elaborado durante los años 2023 y 2024. Dicho documento establece los fundamentos conceptuales, las categorías de evaluación, los criterios de análisis y las herramientas recomendadas para aplicar estudios de usuarios en el contexto de la Pontificia Universidad Javeriana. El presente informe retoma esa metodología como marco orientador y la adapta a las condiciones reales de acceso a la información, a la disponibilidad de fuentes y a los alcances definidos para esta primera aplicación integral.

“
**Las miradas
complementarias
que ofrece un
enfoque mixto,
permitió construir
una lectura sobre
la relación entre
los usuarios y la
biblioteca.**

2.1 Adaptación de la metodología al contexto de estudio.

La aplicación de la metodología exigió un proceso de adaptación al contexto real de la Biblioteca General Alfonso Borrero Cabal, S.J. Aunque el documento metodológico desarrollado entre 2023 y 2024 definía una ruta general para orientar estudios de usuarios, su implementación requirió ajustar tiempos, fuentes, instrumentos y responsabilidades de acuerdo con las condiciones institucionales disponibles, la complejidad del ecosistema de información y los alcances definidos para esta primera aplicación integral.

Este proceso se desarrolló de manera progresiva, a partir de varias etapas de trabajo que permitieron pasar de la metodología base a un ejercicio aplicado de recolección, procesamiento, análisis e interpretación de información.



El Punto de partida

Adaptar la metodología base a la realidad institucional para comprender de forma asertiva a la comunidad usuaria.

Ruta de aplicación:



Conformación del equipo de trabajo y definición de responsabilidades

Se organizó al equipo de trabajo para distribuir responsabilidades asociadas a la búsqueda de información, el diseño de instrumentos, la gestión de datos, el análisis de resultados, la construcción de tableros, la aplicación de herramientas cualitativas y la consolidación del informe. Este ejercicio permitió llevar la metodología base a un plano operativo, considerando las capacidades técnicas, organizacionales y humanas de la Biblioteca. También permitió identificar qué apoyos internos se requerían para acceder a determinadas fuentes de información, procesar datos provenientes de distintos sistemas y articular los resultados con las preguntas centrales del estudio.



Revisión de categorías, preguntas y fuentes de información

A partir del documento metodológico, se ajustaron las categorías a evaluar, las fuentes disponibles, y las preguntas e instrumentos a aplicar para obtener datos importantes, así como su transformación o cruce. En ese sentido, la adaptación de la metodología no consistió únicamente en aplicar las categorías previamente definidas, sino en contrastarlas con la información realmente disponible y con las condiciones concretas de análisis de la Biblioteca.



Mapeo, depuración y análisis de sistemas de información

Durante la revisión de fuentes se evidenció que la información relevante para el estudio se encontraba distribuida en diferentes sistemas institucionales y plataformas de la Biblioteca. Entre estas fuentes se incluyeron sistemas de información universitaria, registros de ingreso, sistemas de préstamo y reserva, plataformas de consulta de recursos digitales y otros repositorios de datos asociados a la operación bibliotecaria. La ausencia de una fuente única de consulta implicó realizar un trabajo sostenido de mapeo, limpieza, normalización y análisis de información. Este proceso se desarrolló de manera transversal durante el proyecto, debido a la diversidad de sistemas involucrados y a la necesidad de organizar la información de forma comparable. A partir de este trabajo se avanzó en la construcción de tableros de visualización y análisis en Power BI, con el propósito de facilitar la lectura de los datos por parte del equipo. Estos tableros permitieron integrar información asociada principalmente a la caracterización de usuarios, la apropiación de espacios y servicios, los patrones de ingreso, el uso de recursos y otros comportamientos observables a partir de los sistemas institucionales. Este componente cuantitativo fue fundamental para contar con una base de análisis sobre el comportamiento real de los usuarios frente a la oferta de la Biblioteca.



Diseño y aplicación de la encuesta general

De manera paralela al trabajo con sistemas de información, se diseñó una encuesta dirigida a la comunidad universitaria. Este instrumento respondió a la necesidad de recoger información que no podía obtenerse únicamente a través de registros institucionales, especialmente aquella relacionada con percepciones, motivaciones, emociones, preferencias, expectativas, formas de aprendizaje y valor percibido frente a la Biblioteca.

El diseño de la encuesta se desarrolló entre marzo y mayo de 2025, a partir de las categorías de análisis definidas en la metodología y de las necesidades específicas de información identificadas por el equipo. Antes de su aplicación, se revisaron las condiciones institucionales para la recolección y tratamiento de datos. Posteriormente, la encuesta fue implementada a través de Microsoft Forms y difundida con el apoyo de distintas áreas de la Biblioteca, así como de profesores y otros actores de la comunidad universitaria.

La encuesta estuvo abierta durante un mes, a partir de junio de 2025, y alcanzó 2.647 respuestas. Esta participación superó la muestra mínima estimada para una población universitaria aproximada de 33.000 personas, lo que permitió contar con una base robusta para el análisis de tendencias generales. El procesamiento de la información implicó un trabajo amplio de sistematización y análisis, debido tanto al volumen de respuestas como a la extensión del instrumento.



Análisis de resultados y construcción preliminar de arquetipos

Los resultados de la encuesta permitieron identificar patrones de percepción, uso, apropiación, expectativas y relación emocional con la Biblioteca. A partir de esta información, y en diálogo con los datos provenientes de los sistemas institucionales, se construyó una primera aproximación a los arquetipos de usuario. Esta etapa permitió reconocer regularidades en las formas de interacción con la Biblioteca, así como diferencias en las motivaciones, necesidades, hábitos académicos y expectativas de los usuarios. Los arquetipos se abordaron como una capa interpretativa del estudio, orientada a traducir los hallazgos en perfiles comprensibles para la toma de decisiones, el diseño de servicios, la comunicación y el acompañamiento a la comunidad universitaria.



Profundización cualitativa mediante grupos focales

Los grupos focales se desarrollaron como una etapa posterior de contraste y profundización. A partir de los resultados de la encuesta, se convocaron participantes asociados a patrones de comportamiento identificados previamente. Estos espacios permitieron complementar la información cuantitativa con relatos, experiencias, tensiones, expectativas y formas de interpretación que difícilmente podían ser captadas mediante preguntas cerradas o registros de uso. En estos grupos se utilizaron herramientas participativas orientadas a explorar la experiencia de los usuarios con la Biblioteca. Entre ellas se incluyeron historias representativas de patrones de comportamiento, mapas de experiencia, ejercicios de sensemaking para comprender procesos de búsqueda y resolución de información, dinámicas sobre modos de aprendizaje y actividades de construcción colectiva alrededor de la biblioteca ideal.

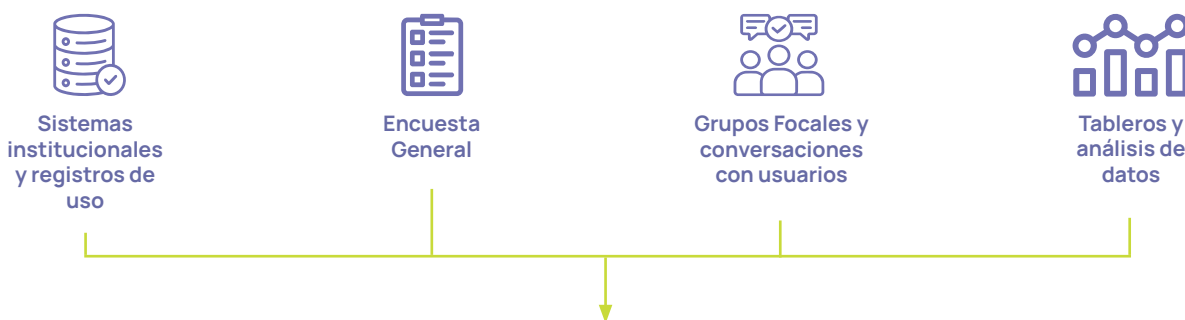
Esta etapa permitió observar cómo los usuarios narran su relación con la Biblioteca, cómo enfrentan vacíos de información, qué apoyos valoran, qué barreras reconocen y qué tipo de experiencias esperan encontrar. También permitió fortalecer la lectura sobre modelos de aprendizaje y arquetipos de usuario, integrando elementos asociados a personalidad, comportamiento bibliotecario y formas de aprender.



Integración, sistematización y consolidación del informe

Finalmente, la información recolectada a través de sistemas institucionales, tableros, encuesta y grupos focales fue organizada y analizada de manera integrada. Este proceso permitió consolidar los hallazgos que se presentan en el informe y articular una lectura que combina métricas de uso, percepciones de los usuarios, patrones de comportamiento y capas interpretativas asociadas a aprendizaje, experiencia y arquetipos.

De esta manera, la metodología fue adaptada al contexto del estudio sin perder su estructura base. La aplicación permitió conservar las categorías y principios definidos en el documento metodológico, pero incorporó los ajustes necesarios para responder a las condiciones reales de información, participación y análisis de la Biblioteca.



Hallazgos por categoría

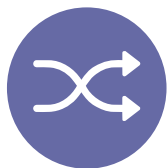
Comportamientos, percepciones, motivaciones, aprendizajes e impacto.

Informe de resultados

Comprensiones y oportunidades de mejora y recomendaciones para fortalecer la experiencia bibliotecaria universitaria

2.2 Diseño de la investigación

En el marco de este proceso, la comprensión de la experiencia bibliotecaria no se apoyó únicamente en la revisión de datos institucionales o en la aplicación de una encuesta. El estudio integró enfoques experienciales, comportamentales y de aprendizaje que permitieron leer a los usuarios desde sus formas de habitar la Biblioteca, relacionarse con el conocimiento, tomar decisiones, resolver necesidades y construir sentido. Sin embargo, al tratarse de una investigación con usuarios, registros, cifras y relatos, fue necesario definir un diseño metodológico que orientara la recolección, el procesamiento, la interpretación y la validación de la información. Esta sección presenta los principales elementos de ese diseño y las decisiones que permitieron consolidar una lectura rigurosa, situada y útil para la construcción de hallazgos y arquetipos.



Enfoque mixto

La investigación adoptó un enfoque mixto con predominio cuantitativo y desarrollo secuencial explicativo. La encuesta y el análisis inicial de los sistemas de información permitieron reconocer tendencias, perfiles y patrones de uso. A partir de estos resultados se construyeron arquetipos preliminares y se diseñó la fase cualitativa, desarrollada mediante grupos focales para profundizar, contrastar y validar las interpretaciones iniciales.

El diseño también incorporó un componente concurrente. Mientras se analizaban los datos de la encuesta se revisaron, de forma paralela, registros de ingreso y otras fuentes institucionales; además, la propia encuesta integró diez preguntas abiertas. En consecuencia, la formulación más precisa es la de un diseño mixto multifásico: secuencial en su recorrido principal, cuantitativo hacia cualitativo, y concurrente en algunos momentos de recolección y análisis.

Por su naturaleza, el estudio fue no experimental y transversal. No se manipularon variables y la información se examinó en su contexto institucional. Su alcance fue descriptivo, exploratorio, evaluativo y aplicado: describió características y prácticas, indagó dimensiones poco documentadas, valoró la correspondencia entre la oferta bibliotecaria y las necesidades de la comunidad y produjo insumos para orientar decisiones, rediseñar servicios y consolidar arquetipos de usuarios.



Lógica de razonamiento

El proceso combinó tres formas de razonamiento. Fue deductivo porque partió de modelos previos para estructurar variables, preguntas y categorías de análisis: arquetipos inspirados en Jung, aprendizaje experiencial de Kolb, dimensiones de Felder-Silverman y Sense-Making de Brenda Dervin. Fue inductivo porque las respuestas abiertas y las conversaciones de los grupos focales permitieron reconocer categorías emergentes, necesidades, barreras y expectativas no previstas de manera exhaustiva. También tuvo un componente abductivo, utilizado para formular explicaciones plausibles al relacionar datos de uso con percepciones y relatos de los participantes. Esta combinación evitó depender de una sola vía interpretativa.

Población, muestra y cobertura del estudio

La población de referencia estuvo conformada por 31.875 personas vinculadas a la Universidad, distribuidas en cinco grupos: estudiantes, profesores, egresados, personas con vinculación mixta y empleados. Para cada grupo se calculó una meta muestral independiente con un nivel de confianza del 95 %, margen de error del 5 %, proporción esperada de 0,5 y corrección por población finita. La fórmula aplicada fue:

$$n = N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q / [e^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q]$$

Tipo de vinculación	Población (N)	Meta muestral (n)
 Estudiante	20.606	378
 Profesor	3.393	346
 Egresado	3.270	344
 Mixto	2.878	340
 Empleado	1.728	315
Total	31.875	1.723

La captación efectiva se realizó mediante cuotas por tipo de vinculación y participación voluntaria. El equipo abordó usuarios dentro de la Biblioteca y complementó la convocatoria con correos enviados a facultades, profesores y otras unidades, que a su vez redistribuyeron la invitación. Por esta razón, la fórmula anterior sustentó las metas de cobertura, pero el procedimiento de selección no correspondió a un muestreo aleatorio simple. La denominación metodológica adecuada es muestreo no probabilístico por cuotas y participación voluntaria.

Se recibieron 2.616 encuestas incluidas en el análisis, cifra superior a la meta agregada de 1.723. Aproximadamente 60 respuestas adicionales se excluyeron por provenir de equipos de la Biblioteca General y de la Biblioteca de Filosofía y Teología, o porque no fue posible establecer con claridad la afiliación institucional. Esta depuración redujo el riesgo de sobre-representación de personas directamente vinculadas con la prestación del servicio.

Ruta metodológica de análisis e integración

A partir de las fuentes e instrumentos descritos en la sección anterior, el estudio consolidó una ruta de trabajo orientada a transformar registros, respuestas y relatos en hallazgos interpretables. Esta ruta permitió ordenar el proceso sin tratar la información como bloques aislados, sino como capas complementarias de lectura sobre la experiencia bibliotecaria.

En un primer momento, se realizó el levantamiento y organización de la información. Esta fase incluyó la aplicación de la encuesta institucional, la revisión de registros administrativos y sistemas de información, la depuración de respuestas y la preparación de insumos para el análisis. Su propósito fue construir una base suficientemente amplia para observar comportamientos, percepciones, formas de uso y expectativas de la comunidad universitaria.

En un segundo momento, se desarrolló el análisis descriptivo e interpretativo. El componente cuantitativo permitió revisar frecuencias, porcentajes, distribuciones por perfil y cruces entre variables. Las preguntas abiertas ampliaron esta lectura al incorporar valoraciones, emociones, dificultades y expectativas expresadas por los usuarios. Este análisis permitió reconocer patrones generales y, al mismo tiempo, identificar señales que requerían mayor profundización.

En un tercer momento, se avanzó en la construcción y validación de arquetipos. La encuesta proporcionó variables para una primera agrupación de perfiles, a partir de afinidades en motivaciones, preferencias, usos, estilos de aprendizaje y formas de relación con la Biblioteca. Posteriormente, la fase cualitativa permitió contrastar esas agrupaciones con experiencias concretas, ajustar descripciones, reconocer matices y consolidar cuatro arquetipos principales como representaciones analíticas.

En un cuarto momento, se realizó la integración evaluativa de los hallazgos. Esta integración se apoyó en la triangulación entre registros institucionales, encuesta y grupos focales. Los registros permitieron observar comportamientos efectivos; la encuesta mostró cómo los usuarios valoraban la experiencia y qué declaraban necesitar; los grupos focales ayudaron a comprender motivos, tensiones y significados asociados. La consistencia entre fuentes fortaleció los hallazgos, mientras que las divergencias se conservaron como señales relevantes sobre barreras, desconocimientos o diferencias entre uso registrado y percepción del servicio.

Esta ruta permitió pasar de una lectura descriptiva de la información a una comprensión más situada de la experiencia bibliotecaria. Su aporte principal fue articular comportamiento observado, percepción declarada e interpretación cualitativa para sustentar la construcción de hallazgos, arquetipos y oportunidades de mejora.

Componente evaluativo

El estudio retomó de Michael Scriven la distinción entre evaluación formativa y sumativa. La primera se expresa en los ajustes realizados durante la construcción de instrumentos, la interpretación inicial y la validación de arquetipos; la segunda, en la valoración global de la correspondencia entre la oferta de la Biblioteca y las necesidades identificadas. También se consideró su interés por reconocer efectos previstos y no previstos, útil para evitar que la lectura quedara limitada a los objetivos definidos al comienzo.

La referencia a cuatro momentos: exploratorio, correctivo, sumativo y de seguimiento, puede utilizarse como una adaptación operativa del proceso evaluativo: el momento exploratorio identifica condiciones, prácticas y necesidades; el correctivo alimenta ajustes durante el estudio; el sumativo consolida el juicio sobre los resultados; y el seguimiento observa la incorporación posterior de recomendaciones. No se encontró respaldo suficiente para atribuir esta secuencia de cuatro momentos directamente a Scriven. En el documento final conviene presentarla como organización propia del estudio, apoyada en la función formativa y sumativa planteada por el autor.



Consideraciones éticas y de calidad

La participación se respaldó con un consentimiento informado basado en los formatos institucionales revisados por el Centro Jurídico de la Pontificia Universidad Javeriana. El tratamiento de datos se articuló con las autorizaciones institucionales aplicables a integrantes de la comunidad universitaria y mantuvo criterios de confidencialidad, acceso restringido y anonimización. Para la difusión de resultados se utilizaron datos agregados y se evitó incluir información que permitiera identificar a personas concretas.

La calidad metodológica se sostuvo mediante depuración de respuestas, documentación de exclusiones, contraste entre fuentes, revisión conjunta por dos investigadores y validación cualitativa de los arquetipos. Como limitaciones deben reconocerse la participación voluntaria, la imposibilidad de garantizar probabilidades iguales de selección y la distinta intensidad de análisis entre sistemas. Estas condiciones no invalidan el estudio, pero delimitan el alcance de la generalización estadística y orientan la lectura de los resultados como evidencia institucional robusta para la toma de decisiones.



2.3 Categorías de evaluación del estudio

El análisis de la información se estructuró a partir de un conjunto de categorías de evaluación definidas en la metodología base y ajustadas al alcance de esta primera aplicación integral. Estas categorías permitieron organizar la información recolectada, clasificar las variables de análisis y establecer una ruta de lectura común para integrar datos provenientes de sistemas institucionales, plataformas de uso, encuesta general y grupos focales. La definición de categorías fue un componente central de la metodología, ya que permitió pasar de una recolección dispersa de datos a una lectura ordenada de la relación entre los usuarios y la Biblioteca. Para esta aplicación, se trabajó con seis categorías principales que responden a preguntas específicas para el estudio:

1 Caracterización <i>¿Quiénes son los usuarios?</i> Permite describir la composición de la población universitaria, los usuarios activos de la biblioteca y la muestra participante en la encuesta. Esta categoría incluyó variables asociadas al tipo de vinculación con la Universidad, facultad, programa, nivel de formación, rangos etarios, sexo y otros datos disponibles en los sistemas institucionales y en los instrumentos aplicados.	2 Apropiación y uso <i>¿Cómo usan la biblioteca?</i> Analiza cómo los usuarios interactúan con los espacios, recursos, servicios y plataformas, considerando tanto la experiencia presencial como la digital. Esta categoría permitió observar patrones de ingreso, franjas de uso, reservas, préstamo, consulta de recursos, participación en servicios y otras formas de interacción registradas en los sistemas disponibles.
3 Percepción y efecto <i>¿Cómo viven los usuarios la experiencia?</i> Recoge información como las expectativas, emociones, barreras, niveles de satisfacción y diferentes efectos que causa la interacción con la biblioteca en sus usuarios, qué consecuencias o aportes reconocen los usuarios a partir de su interacción con la Biblioteca, especialmente en relación con su desempeño académico, su bienestar, su autonomía y sus formas de aprender.	4 Modelos de aprendizaje y competencias <i>¿Cómo aprenden los usuarios?</i> Indaga cómo aprenden los usuarios, cómo buscan información, qué estrategias utilizan para resolver necesidades académicas y qué capacidades requieren para hacerlo (Incluye estilos de aprendizaje, formas de estudio, hábitos de búsqueda, criterios de selección de información y niveles de autonomía frente al uso de recursos) También involucra la forma en la que inciden los procesos de mediación en estos escenarios.
5 Arquetipos de usuarios <i>¿Qué perfiles de comportamiento tienen?</i> Sintetiza patrones de personalidad, modelos de aprendizaje y modos de relación con la Biblioteca a partir del cruce entre información cuantitativa y cualitativa. funcionan como una herramienta para comprender perfiles de experiencia que se repiten dentro de la comunidad usuaria y que pueden orientar decisiones de diseño, comunicación, formación, mediación y mejora de servicios.	6 Impacto <i>¿Qué valor agregado genera la biblioteca?</i> Explora señales de contribución de la biblioteca al aprendizaje, bienestar e investigación, permanencia desarrollo de habilidades y procesos de apropiación del conocimiento.

2.4 Instrumentos, herramientas y fuentes de información

Para la recolección, procesamiento y análisis de la información se utilizaron diferentes fuentes, instrumentos y herramientas, de acuerdo con las categorías de evaluación definidas para el estudio. Esta combinación permitió integrar datos institucionales, registros de uso, información declarativa de los usuarios y ejercicios cualitativos orientados a profundizar en la experiencia, los comportamientos y las formas de relación con la Biblioteca.



Sistemas institucionales de información universitaria:

En esta fuente se deberán describir los sistemas institucionales consultados para obtener información sobre la composición de la población universitaria, la vinculación de los usuarios con la Universidad y las variables sociodemográficas o académicas disponibles para el análisis. Esta información alimentó principalmente la categoría de caracterización y permitió contar con una base general para comprender la distribución de la comunidad javeriana y de los usuarios activos de la Biblioteca.



Sistemas de control de accesos, préstamos y reservas:

En esta fuente se deberán describir los sistemas institucionales consultados para obtener información sobre la composición de la población universitaria, la vinculación de los usuarios con la Universidad y las variables sociodemográficas o académicas disponibles para el análisis. Esta información alimentó principalmente la categoría de caracterización y permitió contar con una base general para comprender la distribución de la comunidad javeriana y de los usuarios activos de la Biblioteca.



Plataformas de uso de recursos digitales:

En este punto se deberán describir las plataformas consultadas para analizar el uso de recursos digitales, bases de datos, colecciones electrónicas, herramientas de búsqueda y otros servicios digitales ofrecidos por la Biblioteca. Esta información permitió complementar la lectura sobre apropiación y uso, incorporando la dimensión digital de la experiencia bibliotecaria.



Encuesta masiva a la comunidad universitaria:

La encuesta fue uno de los principales instrumentos de recolección de información del estudio. Su propósito fue recoger datos que no podían obtenerse únicamente a través de los sistemas institucionales, especialmente aquellos relacionados con percepciones, motivaciones, emociones, preferencias, expectativas, formas de aprendizaje, valoración de servicios y percepción de valor agregado.

El instrumento fue diseñado por el equipo del estudio a partir de las categorías de evaluación definidas en la metodología. Su construcción implicó revisar qué información era necesaria para cada categoría, formular preguntas pertinentes y organizar el cuestionario de manera que permitiera obtener datos útiles para el análisis cuantitativo y para la posterior construcción de arquetipos de usuario.

Sobre la encuesta:

Desarrollada en Microsoft Forms.
Abierta durante un mes
(Junio 2025)

Diligenciada por:



2647
Personas



Grupos focales de validación y profundización:

Los grupos focales se utilizaron como instrumento cualitativo para profundizar en los hallazgos obtenidos a través de la encuesta y contrastar la primera lectura sobre arquetipos de usuario. Estos espacios permitieron recoger información narrativa y experiencial que complementó los datos obtenidos en la encuesta. A través de la conversación guiada y de ejercicios participativos, los usuarios pudieron expresar cómo viven la Biblioteca, qué aspectos valoran, qué situaciones les generan dificultad, cómo buscan información, qué apoyos reconocen y cómo imaginan una Biblioteca más cercana a sus necesidades. Los grupos focales también fueron clave para fortalecer la construcción de arquetipos. La información obtenida permitió contrastar los perfiles preliminares con experiencias reales, reconocer matices entre usuarios y profundizar en la relación entre personalidad, comportamiento bibliotecario y formas de aprendizaje.



Herramientas de análisis y visualización de datos:

Para el procesamiento y visualización de la información se utilizaron herramientas de análisis de datos, principalmente Power BI. Esta herramienta permitió organizar información proveniente de distintas fuentes, construir tableros de visualización y facilitar la lectura de patrones relacionados con caracterización, apropiación y uso de la Biblioteca. Los tableros facilitaron la exploración de datos por variables, periodos y grupos de usuarios, y permitieron transformar registros dispersos en información más clara para el análisis. Su uso fue importante para consolidar una base de consulta interna y para apoyar la interpretación de los hallazgos desde una perspectiva visual, comparativa y orientada a la toma de decisiones.



Instrumentos cualitativos de experiencia y comportamiento:

Dentro de los grupos focales se utilizaron diferentes instrumentos cualitativos orientados a comprender la experiencia de los usuarios con la Biblioteca. Entre ellos se incluyeron los siguientes: *Journey maps*, *Sense making*, dinámicas y herramientas pedagógicas como *Lego Serious play*, tarjetas didácticas, narrativas, etc.





Hallazgos

Caracterización
Apropiación y uso
Percepción y efecto
Modelos de aprendizaje y competencias digitales
Arquetipos
Impacto

3. Análisis de resultados por categorías de evaluación

Una vez definido el enfoque metodológico, las categorías de análisis y las fuentes de información utilizadas, esta sección presenta los principales resultados derivados del procesamiento e interpretación de los datos recolectados durante el estudio. El análisis se organiza a partir de las categorías de evaluación definidas en la metodología, con el fin de ofrecer una lectura ordenada sobre la relación entre la comunidad universitaria y la Biblioteca General Alfonso Borrero Cabal, S.J.

En cada categoría se presentan cifras relevantes, patrones de comportamiento, hallazgos derivados de la encuesta, información proveniente de los sistemas institucionales y resultados obtenidos en los ejercicios cualitativos, según corresponda. Esta organización permite integrar distintas capas de información y avanzar hacia una comprensión más amplia de las prácticas, percepciones, necesidades y oportunidades identificadas en torno al uso y la experiencia de la Biblioteca.

Esta sección interpreta los resultados en relación con la gestión bibliotecaria, el diseño de servicios, la apropiación de recursos, el acompañamiento a los usuarios y la toma de decisiones institucionales. Por ello, cada apartado presenta los hallazgos más relevantes y señala las preguntas u oportunidades que se desprenden de ellos para fortalecer la relación entre la Biblioteca y la comunidad javeriana.



Resultados que integran una mirada 360°

Este análisis integra cifras, patrones de comportamiento, hallazgos de encuestas, información de sistemas institucionales y resultados cualitativos para comprender integralmente a nuestras audiencias y su relación con la biblioteca.

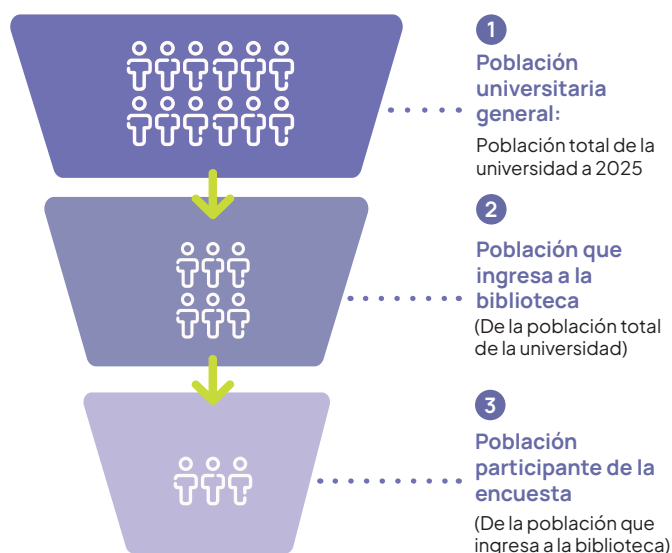


3.1 Caracterización

Esta categoría presenta la información que permite reconocer la composición general de la comunidad universitaria y de los usuarios vinculados con la Biblioteca General Alfonso Borrero Cabal, S.J. Esta sección reúne datos sobre roles institucionales, distribución poblacional, facultades, decanaturas, dependencias y otros criterios que permiten establecer un marco de referencia para interpretar los resultados del estudio.

El análisis parte de la población universitaria general, entendida como el universo de usuarios potenciales de la Biblioteca, y avanza hacia lecturas más específicas sobre los usuarios activos y la muestra participante en la encuesta. Esta organización permite comparar la composición general de la comunidad javeriana con los grupos que efectivamente interactúan con la Biblioteca a través de sus espacios, servicios, recursos y actividades. Más allá de describir la composición de los grupos analizados, esta categoría permite identificar concentraciones, diferencias y posibles brechas entre perfiles institucionales. Esta información resulta clave para contextualizar los hallazgos posteriores y orientar decisiones sobre servicios, comunicación, acompañamiento y estrategias de relacionamiento con la comunidad universitaria.

Estructura de la población analizada



Dentro de la población participante de la encuesta, también se seleccionó un pequeño grupo de personas para su participación en grupos focales, pero la caracterización de este grupo será explicado en secciones posteriores.



Lectura de esta categoría

A partir de la caracterización sociodemográfica, se analizarán los comportamientos, percepciones y valoraciones de cada grupo poblacional para identificar oportunidades de mejora y orientar decisiones estratégicas que fortalezcan la experiencia e impacto de la Biblioteca en las comunidades usuarias. Para eso, el primer paso y lo que implica esta categoría, es saber quiénes conforman nuestra comunidad usuaria y la descripción de las muestras participantes en el estudio.

3.1.1

Población universitaria general



Composición por perfil

Estudiantes	20606	64,65%
Profesores	3393	10,64
Egresados	3270	10,26
Mixtos	2878	9,03%
Administrativos	1728	5,42 %

Fuente: People Soft. Diciembre 2025

Como se observa en la tabla, la población estudiantil constituye el grupo mayoritario y el principal grupo potencial de interacción con la Biblioteca, tanto por su peso dentro de la comunidad universitaria como por la relación directa que mantiene con los procesos de aprendizaje, consulta, estudio, investigación formativa y uso cotidiano de los espacios académicos.

El grupo que le sigue corresponde a los profesores, quienes también resultan relevantes para el estudio debido a su relación con la docencia, la investigación, la orientación académica y el uso especializado de recursos de información. Su presencia dentro de la comunidad universitaria permite reconocer necesidades asociadas al acompañamiento académico, la gestión de información, la formación de estudiantes y el desarrollo de procesos investigativos.

La categoría de usuarios mixtos reúne a miembros de la comunidad que presentan más de un rol institucional (Ej: estudiante-egresado, empleado-estudiante, profesor-empleado, etc.) Su presencia evidencia que la relación de algunas personas con la Universidad no se limita a una única forma de vinculación, lo cual puede incidir en sus necesidades, expectativas y formas de interacción con la Biblioteca.

Finalmente, el grupo de administrativos o empleados representa el menor porcentaje dentro de la población universitaria general. Aunque su peso porcentual es menor frente al de estudiantes y profesores, este grupo también hace parte del universo potencial de usuarios de la Biblioteca y puede presentar necesidades asociadas al desarrollo profesional, la formación continua, la consulta de información institucional y el uso de espacios de trabajo o aprendizaje.

De esta manera, este primer escenario de caracterización permite establecer el marco poblacional del estudio y reconocer la diversidad de perfiles que conforman la comunidad javeriana. Esta información sirve como punto de partida para analizar la cobertura, el alcance y las oportunidades de relación de la Biblioteca con sus distintos grupos de usuarios.

Población universitaria por género

1 Género

 **Femenino**
16825 53,05%

 **Masculino**
15048 53,05%

 **No binario**
9 0,02%

La distribución por género muestra una composición relativamente equilibrada entre mujeres y hombres dentro de la población universitaria general, con una presencia ligeramente mayor de población femenina.

Al revisar esta información por perfil institucional, se observan variaciones que pueden resultar relevantes para la lectura posterior del uso y la experiencia bibliotecaria, especialmente porque cada grupo se relaciona con la Biblioteca desde necesidades distintas.

En el caso de los estudiantes, la distribución por género puede incidir en patrones de asistencia, apropiación de espacios, participación en actividades y expectativas frente a servicios de apoyo académico. En profesores, empleados, egresados y usuarios mixtos, esta información permite reconocer matices en la composición de cada grupo y aporta un marco inicial para analizar si existen diferencias en la forma de acceder, usar o valorar los recursos disponibles. Aunque esta caracterización no permite establecer por sí sola comportamientos diferenciados, sí ofrece una base para observar, en las siguientes secciones, si la experiencia bibliotecaria presenta variaciones asociadas al género y al perfil institucional.

2 Género y perfil

 Femenino  Masculino  No binario

 **Estudiantes**

	11077	34,75%
	9523	29,88%
	6	0,02%

 **Profesores**

	1348	4,23%
	2045	6,42%

 **Egresados**

	1805	5,66%
	1464	4,59%
	1	0,00%

 **Mixto**

	1552	4,87%
	1325	4,16%
	1	0,00%

 **Administrativos**

	1039	3,26%
	688	2,16%
	1	0,00%

La caracterización por género muestra una población relativamente equilibrada entre mujeres y hombres, con una presencia femenina ligeramente mayor. Sin embargo, al cruzar género y perfil institucional, aparecen diferencias que ayudan a leer con más precisión la experiencia bibliotecaria: estudiantes, profesores, egresados, administrativos y perfiles mixtos no se relacionan con la Biblioteca desde las mismas necesidades. Esta lectura no explica por sí sola los comportamientos de uso, pero sí ofrece una base para interpretar, en las siguientes secciones, posibles variaciones en acceso, participación, apropiación de espacios y valoración de servicios.

Composición por rango etario

Franja Etaria	N° personas	Porcentaje
Menores de 18	382	1,20%
18 a 25 años	19272	60,46
26 a 35 años	6277	19,69
36 a 45 años	2939	9,19%
46 a 55 años	1832	5,75 %
56 a 65 años	932	2,92 %
Mayores de 65	250	0,78 %

La distribución por rango etario evidencia una alta concentración de la población universitaria entre los 18 y 25 años, seguida por el grupo de 26 a 35 años. Esta composición confirma el peso de usuarios en etapas de formación académica activa, lo que representa para la Biblioteca una oportunidad para fortalecer servicios asociados al estudio, la búsqueda de información, el acompañamiento académico y el desarrollo de competencias. Al mismo tiempo, la presencia de otros rangos etarios permite reconocer necesidades diferenciadas vinculadas con investigación, docencia, formación continua y uso especializado de recursos.

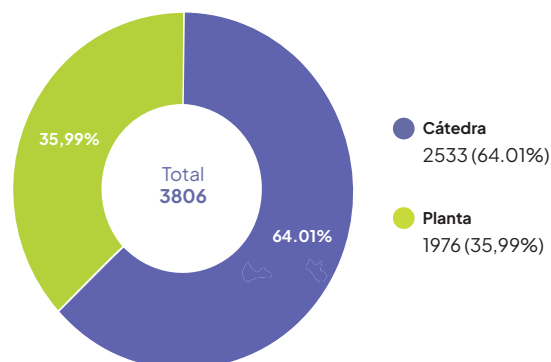
Tipo de vinculación por perfil

1 Estudiantes por nivel de formación

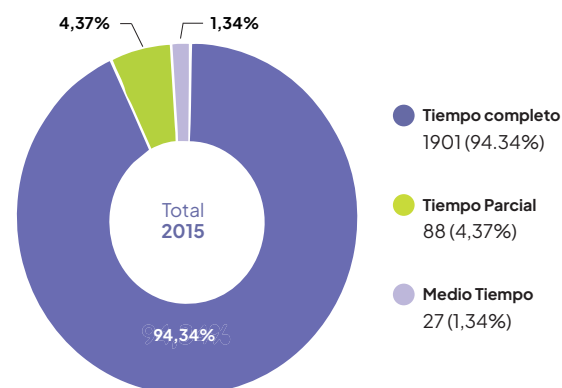
Nivel de formación	N° personas	Porcentaje
Pregado	18930	89,32%
Especialización	1920	3,21%
Especialización Clínica	512	1,27
Especialización odontológica	164	0,41%
Maestría	2015	5,16%
Doctorado	250	0,63 %

La información sobre tipo de vinculación por perfil muestra que la población estudiantil está compuesta principalmente por estudiantes de pregrado, mientras que en los profesores predomina la vinculación por cátedra y, en el caso de los empleados, la dedicación de tiempo completo es ampliamente mayoritaria. Esta composición permite reconocer que la Biblioteca se relaciona con perfiles institucionales muy distintos entre sí, con tiempos, necesidades y formas de uso también diferenciadas. En consecuencia, estos datos ofrecen una base importante para pensar estrategias de servicio, formación y acompañamiento ajustadas a las características de cada grupo.

2 Profesores por tipo de vinculación



3 Empleados por tipo de dedicación



Distribución por facultades y perfiles



Esta sección compara cómo se distribuye la población de la comunidad universitaria por facultad o dependencia en el total general y según cada perfil: estudiantes, profesores y administrativos.

Distribución por Facultades y dependencias			
Facultad / Dependencia	Nº de personas	Porcentaje	
● Facultad de Ingeniería	4.555	15,68%	
● Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas	3.869	12,78%	
● Facultad de Ciencias	2.488	8,91%	
● Facultad de Comunicación y Lenguaje	2.319	8,11%	
● Facultad de Arquitectura y Diseño	2.232	7,99%	
● Facultad de Ciencias Jurídicas	2.332	7,65%	
● Facultad de Artes	1.924	6,91%	
● Facultad de Medicina	2.111	6,76%	
● Facultad de Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales	1.371	4,84%	
● Facultad de Psicología	1.365	4,81%	
● Facultad de Odontología	808	2,66%	
● Facultad de Ciencias Sociales	838	2,65%	
● Facultad de Educación	770	2,27%	
● Facultad de Enfermería	679	2,26%	
● Vicerrectoría Administrativa	688	1,40%	
● Facultad de Estudios Ambientales y Rurales	424	1,18%	
● Facultad de Teología	229	0,78%	
● Facultad de Filosofía	251	0,76%	
● Vicerrectoría Académica	212	0,43%	
● Vicerrectoría del Medio Universitario	178	0,36%	
● Rectoría	111	0,23%	
● Vicerrectoría de Investigación	81	0,22%	
● Vicerrectoría de Extensión y Relaciones Interinstitucionales	103	0,21%	
● Facultad de Derecho Canónico	40	0,11%	
● Instituto Pensar	23	0,05%	
● Instituto de Salud Pública	3	0,01%	
● Sin datos	1	0,00%	



Las facultades con mayor volumen poblacional concentran una parte importante del universo potencial de usuarios, pero las unidades con menor peso también representan públicos con necesidades específicas de información, acompañamiento y acceso.

Distribución de estudiantes y profesores por facultades



La distribución por perfiles permite observar que la concentración de estudiantes y profesores no siempre coincide de manera exacta entre facultades, lo que puede incidir en las formas de demanda, uso de recursos y necesidades de acompañamiento de la biblioteca

1 Estudiantes por Facultades

Facultad	N° de estudiantes	Porcentaje
Facultad de Ingeniería	4.040	16,86%
Facultad de Ciencias	3.402	13,75%
Facultad de Ciencias	2.140	9,38%
Facultad de Arquitectura y Diseño	1.907	8,25%
Facultad de Comunicación y Lenguaje	1.863	7,99%
Facultad de Ciencias Jurídicas	1.851	7,27%
Facultad de Medicina	1.792	6,87%
Facultad de Artes	1.546	6,74%
Facultad de Psicología	1.229	5,28%
Facultad de Ciencias	1.219	5,24%
Facultad de Ciencias	708	2,74%
Facultad de Enfermería	639	2,60%
Facultad de Odontología	606	2,41%
Facultad de Educación	536	2,18%
Facultad de Estudios Ambientales y Rurales	345	1,13%
Facultad de Filosofía	167	0,66%
Facultad de Teología	137	0,54%
Facultad de Derecho Canónico	24	0,05%
Instituto Pensar	23	0,05%
Instituto de Salud Pública	3	0,01%

2 Profesores por Facultades

Facultad	N° de profesores	Porcentaje
Facultad de Ciencias Jurídicas	480	11,61%
Facultad de Ingeniería	454	11,47%
Facultad de Comunicación y Lenguaje	394	10,43%
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas	420	9,91%
Facultad de Artes	341	9,14%
Facultad de Arquitectura y Diseño	328	8,36%
Facultad de Ciencias	282	7,04%
Facultad de Medicina	270	7,24%
Facultad de Odontología	137	3,92%
Facultad de Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales	136	3,37%
Facultad de Educación	128	3,37%
Facultad de Psicología	128	3,30%
Facultad de Ciencias Sociales	118	2,77%
Facultad de Teología	79	2,19%
Facultad de Estudios Ambientales y Rurales	68	1,67%
Facultad de Filosofía	54	1,48%
Vicerrectoría de Investigación	32	0,87%
Facultad de Enfermería	29	0,72%
Facultad de Derecho Canónico	14	0,37%
Vicerrectoría Académica	6	0,07%
Rectoría	2	0,02%
Sin datos	1	0,01%
Vicerrectoría de Extensión y Relaciones Interinstitucionales	1	0,01%

En general, la Facultad de Ingeniería concentra la mayor proporción de estudiantes, mientras que el mayor número de profesores se distribuye en varias facultades con diferencias más equilibradas. Estas variaciones pueden reflejar modelos académicos distintos y niveles de intensidad docente disímiles. Comprender estas diferencias es clave para ajustar la oferta de servicios bibliotecarios, priorizar recursos y diseñar estrategias de apoyo académico acordes con las dinámicas de cada facultad

Distribución de empleados / administrativos por facultades

 Población de empleados 2025 por facultades y dependencias		
Facultad / Dependencia	Empleados	Porcentaje
Vicerrectoría Administrativa	688	34,11%
Vicerrectoría Académica	207	10,26%
Vicerrectoría del Medio Universitario	176	8,82%
Facultad de Ingeniería	136	6,75%
Rectoría	109	5,40%
Vicerrectoría de Extensión y Relaciones Interinstitucionales	102	5,06%
Facultad de Ciencias	79	3,92%
Facultad de Odontología	67	3,32%
Facultad de Medicina	60	2,97%
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas	60	2,97%
Facultad de Artes	57	2,83%
Facultad de Comunicación y Lenguaje	51	2,53%
Vicerrectoría de Investigación	49	2,43%
Facultad de Ciencias Jurídicas	38	1,88%
Facultad de Arquitectura y Diseño	30	1,49%
Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales	22	1,09%
Facultad de Teología	17	0,84%
Facultad de Estudios Ambientales y Rurales	14	0,69%
Facultad de Psicología	13	0,64%
Facultad de Ciencias Sociales	13	0,64%
Facultad de Educación	12	0,59%
Facultad de Enfermería	11	0,55%
Facultad de Filosofía	10	0,50%
Facultad de Derecho Canónico	3	0,15%

Los empleados se concentran principalmente en unidades administrativas y de apoyo, como Vicerrectorías y Rectoría, que cumplen funciones transversales para toda la universidad. Este perfil de población puede presentar necesidades de información orientadas a formación continua, gestión institucional y espacios de trabajo y aprendizaje.



La población general de la universidad se distribuye de manera distinta según el perfil, la facultad, dependencia, la edad, el vínculo y el nivel de formación. Conocer estas características establece una línea base para comprender las particularidades de cada grupo y, en las siguientes secciones, compararlas con quienes ingresan a la biblioteca y con quienes participaron en la encuesta.



3.1.2

Población universitaria que ingresa a la biblioteca

Del universo potencial de usuarios a la población que registra interacción presencial con la Biblioteca.

Esta subsección analiza la población universitaria que registra ingresos a la Biblioteca General Alfonso Borrero Cabal, S.J., con el propósito de identificar la proporción de usuarios activos dentro del universo universitario. La información proviene del Sistema de Control de Acceso - EBI, que registra los accesos a través de los torniquetes mediante la lectura del carné javeriano físico o digital.

Para este análisis se toma como periodo de referencia el primer semestre de 2025, con datos agrupados por año y semestre.

Es importante señalar que se excluyen del análisis los registros asociados al personal de la Biblioteca y los ingresos correspondientes a otras bibliotecas de la Universidad, como la Biblioteca Mario Valenzuela, S.J., debido a que sus sistemas de acceso y condiciones de registro no hacen parte del alcance definido para este estudio.



Propósito

Determinar la tasa de usuarios activos de la biblioteca dentro del universo poblacional de la PUJ.



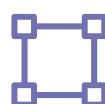
Fuente de información

Sistema de control de Acceso - EBI. Registro de torniquetes mediante carné javeriano físico o digital.



Periodo de análisis

Primer semestre de 2025. Datos agrupados por año y semestre.



Alcance del análisis

Ingresos a la Biblioteca General Alfonso Borrero Cabal S.J. Se excluyen registros de otras bibliotecas del campus con accesos distintos.



Nota metodológica:

Los usuarios únicos corresponden a personas identificadas al menos una vez en el sistema de acceso durante el periodo analizado, mientras que los ingresos totales corresponden al número acumulado de registros de entrada. Una misma persona puede registrar múltiples ingresos.

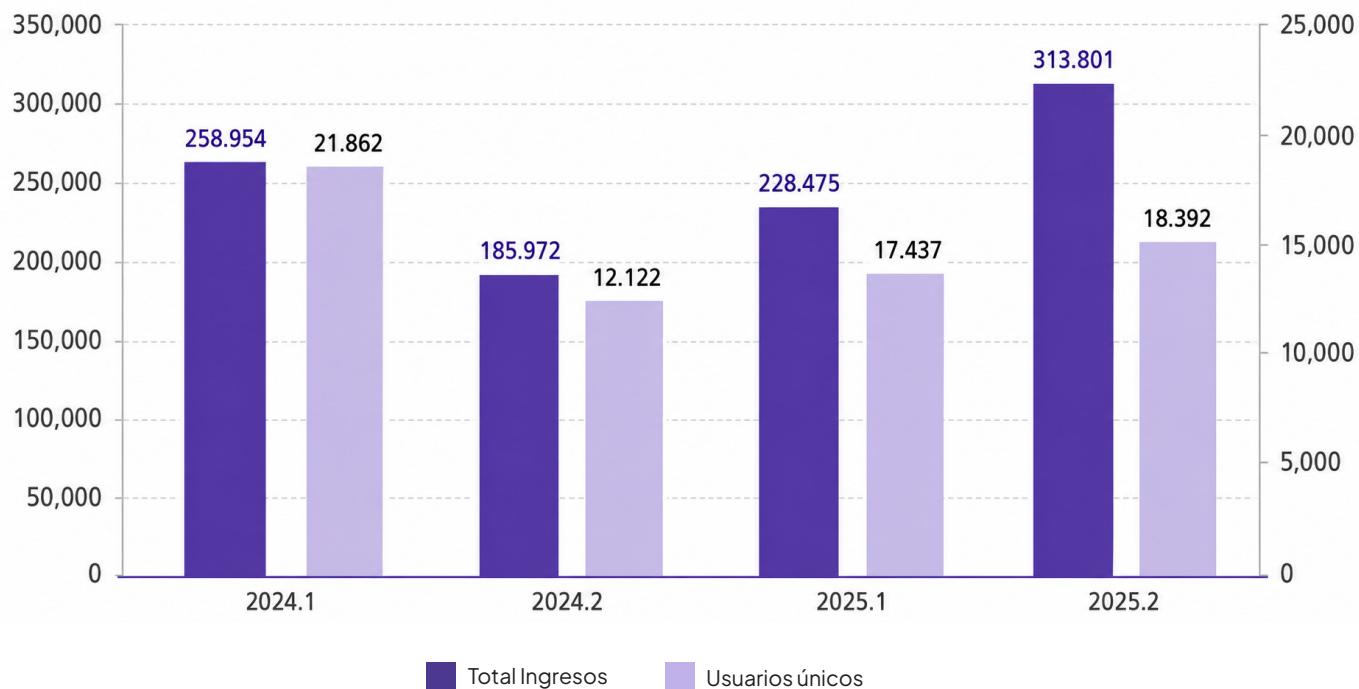
Población universitaria por ingresos a la biblioteca

Para el desarrollo de este informe, el análisis de ingresos y uso de la Biblioteca se concentra principalmente en los datos correspondientes al año 2025, por ser el periodo asociado a la aplicación del estudio y a la información más consolidada disponible en el tablero institucional. No obstante, para iniciar la lectura de esta sección se incorporan algunos datos generales de 2024, con el fin de ofrecer un punto de comparación sobre la evolución reciente de los ingresos a la Biblioteca. Esta comparación se limita a los indicadores más estables y verificables, como el total de ingresos y el número de usuarios únicos, debido a que otros cruces de información de 2024 presentan inconsistencias de normalización que pueden afectar su lectura por perfil, facultad u otras variables de caracterización. Por esta razón, los datos de 2024 se utilizan únicamente como referencia comparativa general, mientras que el análisis detallado por perfiles, temporalidades y patrones de uso se desarrolla con base en la información de 2025.

En el comparativo anual, los ingresos totales a la Biblioteca General Alfonso Borrero Cabal S.J. aumentaron en 118345 registro, lo que representa un crecimiento del 26,6% entre 2024 y 2025. Este resultado evidencia una mayor utilización presencial de la biblioteca por parte de la comunidad universitaria.



Comparativo semestral de ingresos y usuarios únicos



2024
24.167
Usuarios únicos

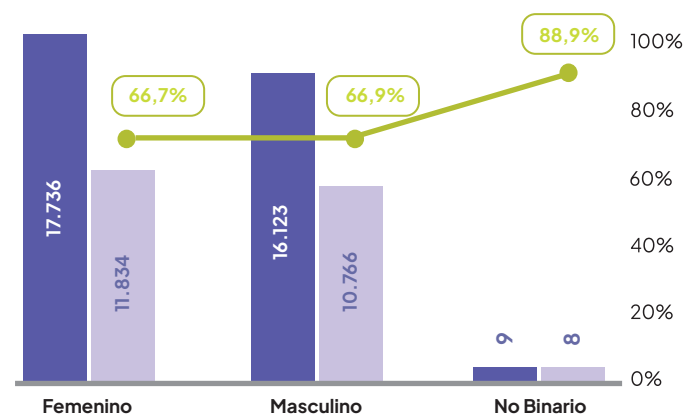
2025
22.628
Usuarios únicos

El comparativo semestral entre 2024 y 2025 permite observar que los ingresos totales y los usuarios únicos no evolucionan con la misma intensidad. Mientras el volumen de accesos aumenta de manera importante en 2025, el comportamiento de usuarios únicos presenta una variación más moderada, lo que sugiere diferencias entre alcance poblacional y frecuencia de ingreso. Esta relación será retomada en la categoría de apropiación y uso, donde se analizarán con mayor detalle las dinámicas de recurrencia, intensidad y permanencia en la Biblioteca. Para efectos de esta sección, el dato central corresponde a los 22.628 usuarios únicos registrados en 2025, que constituyen la base poblacional de usuarios con ingreso efectivo a la Biblioteca y permiten avanzar en su caracterización por perfil institucional, género, edad, facultad o dependencia y tipo de vinculación.

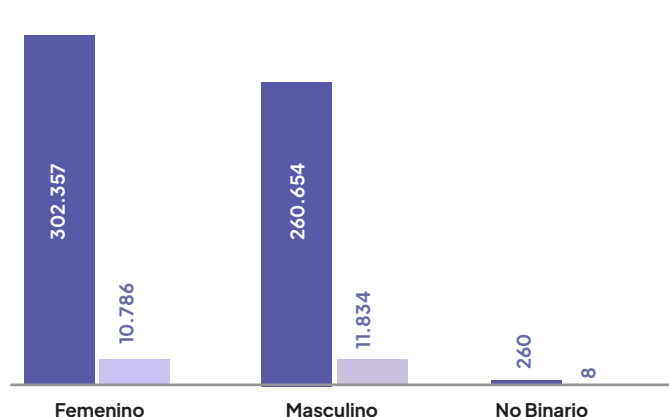
A partir de los 22.628 usuarios únicos registrados en 2025, esta sección caracteriza a la población que tuvo ingreso efectivo a la biblioteca. Así, a continuación se presenta la caracterización de este grupo por su género, edad y perfil en general:

Caracterización por género

Cobertura de uso de la población universitaria



Ingresos y usuarios únicos por género.



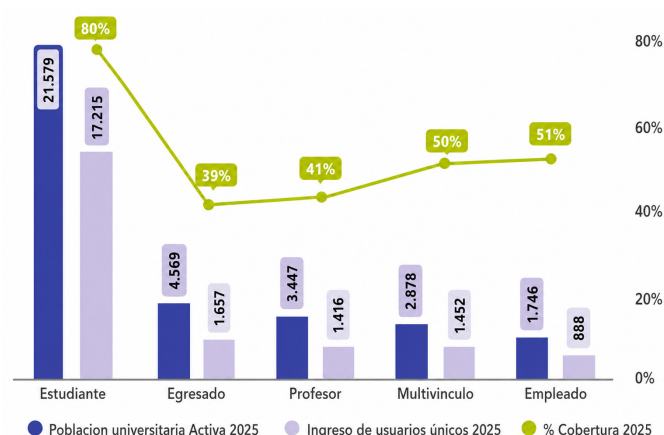
La cobertura de uso por género es prácticamente equivalente entre mujeres y hombres, con 66,7 % y 66,9 %, respectivamente. No obstante, la comparación con los ingresos totales muestra una diferencia importante: las mujeres registran más usuarios únicos con ingreso efectivo, mientras que los hombres acumulan un mayor volumen de ingresos. Esto sugiere que la presencia femenina es ligeramente mayor en número de personas distintas, pero la frecuencia acumulada de ingreso es más alta en la población masculina. La cobertura de la población no binaria debe leerse con cautela por el tamaño reducido de su base.

Composición por rango etario

Franja Etaria	Ingresos Totales	Ingresos Usuarios únicos
Menores de 18	455.051	15.666
18 a 25 años	47.030	3584
26 a 35 años	21.924	1482
36 a 45 años	15.645	366
46 a 55 años	14.891	946
56 a 65 años	7.228	444
Mayores de 65	1401	121

La distribución por rango etario muestra que la franja de 18 a 25 años concentra de manera predominante tanto los ingresos totales como los usuarios únicos de la Biblioteca, lo que confirma que este grupo no solo constituye la base principal de usuarios, sino también el segmento con mayor intensidad de uso. Al comparar ambas métricas, se observa que la relación entre ingresos y usuarios únicos no es proporcional entre todos los rangos etarios, lo que sugiere diferencias en la frecuencia con la que cada grupo hace uso de la Biblioteca. Mientras algunos rangos, como el de 26 a 35 años, presentan una base de usuarios relativamente amplia pero con menor recurrencia, otros —como el de menores de 18 años— evidencian un volumen de ingresos alto en relación con su tamaño, lo que sugiere patrones de visita más frecuentes. Estos resultados permiten inferir que la Biblioteca mantiene formas de apropiación diferenciadas según la etapa de vida de sus usuarios, aspecto clave para interpretar sus dinámicas de uso y orientar futuras decisiones de servicio.

Cobertura de la biblioteca por tipo de vinculación



La cobertura de uso por perfil evidencia que la Biblioteca tiene un alcance especialmente alto en la población estudiantil. En 2025, el 80,0 % de los estudiantes activos registró ingreso efectivo a la Biblioteca, lo que confirma la centralidad de este grupo dentro de la población usuaria. En los demás perfiles, la cobertura se ubica en niveles más moderados: empleados y usuarios multivínculo alcanzan cerca de la mitad de su población activa, mientras que profesores y egresados presentan porcentajes menores. Esta diferencia permite reconocer que la relación con la Biblioteca no se distribuye de manera uniforme entre los perfiles institucionales. Para efectos de caracterización, la gráfica muestra que los estudiantes constituyen la base principal de usuarios con ingreso efectivo, al tiempo que señala oportunidades para comprender mejor la vinculación de profesores, egresados, empleados y usuarios con más de un rol institucional.

La cobertura de uso no se distribuye de manera homogénea entre los perfiles institucionales. Los estudiantes concentran la mayor base de usuarios con ingreso efectivo, mientras profesores, egresados, empleados y multivínculo muestran oportunidades para fortalecer estrategias diferenciadas de vinculación, comunicación y mediación.

Ingresos por facultades y unidades

La caracterización por facultad y unidad de origen permite reconocer la procedencia institucional de la población que ingresó a la Biblioteca durante 2025. Para facilitar esta lectura, los registros originales fueron homologados en unidades superiores, ya que la base combina programas académicos, departamentos, posgrados, institutos y dependencias administrativas. Esta agrupación permite observar qué áreas de la Universidad tienen mayor presencia dentro de la población usuaria, sin listar de manera fragmentada cada programa o dependencia registrada.

Facultades con mayores ingresos

Facultad	Ingresos
Ingeniería	127.124
Ciencias	91.638
C. Económicas y administrativas	75.419
Comunicación y lenguaje	39.024
Arquitectura y diseño	29.146

Facultades con menores ingresos

Facultad	Ingresos
Derecho canónico	178
Teología	1.832
Filosofía	4.411
Educación	4.558
Estudio ambientales y rurales	5.493

Unidades con mayores ingresos

Unidad	Ingresos
Vicerrectoría Administrativa	5.450
Vicerrectoría de extensión	2.103
Servicios de alimentación	1.507
Vicerrectoría académica	401
Vicerrectoría del medio	393

La lectura por facultades y unidades de origen debe interpretarse en relación con la composición general de la población universitaria. Las facultades con mayor volumen agregado suelen corresponder a unidades con oferta académica amplia, más programas y mayor población estudiantil; por ello, su presencia destacada no constituye por sí sola un indicador de uso intensivo. Del mismo modo, facultades con menor volumen, como Teología, Filosofía, Derecho Canónico o Educación, deben leerse considerando su tamaño poblacional y la escala de sus programas.

Para facilitar esta caracterización, los registros originales fueron homologados en unidades superiores, agrupando programas, departamentos, posgrados y dependencias bajo su facultad, vicerrectoría o unidad institucional correspondiente. Esta decisión permite reconocer la procedencia institucional de quienes ingresan a la Biblioteca, sin listar de forma fragmentada todos los registros internos.

En las unidades administrativas e institucionales, la interpretación requiere cautela. Algunos ingresos pueden responder a condiciones particulares de operación, como servicios de alimentación y comercio presentes en la Biblioteca, o al personal de unidades vinculadas con su gestión. Por ejemplo, al estar adscrita a la Vicerrectoría Académica, los ingresos del personal bibliotecario pueden incidir en la presencia registrada de esta unidad. Por esta razón, estos datos deben leerse como parte de la composición institucional de la población con ingreso efectivo y, cuando corresponda, analizarse por separado frente a los usuarios externos a la operación bibliotecaria.

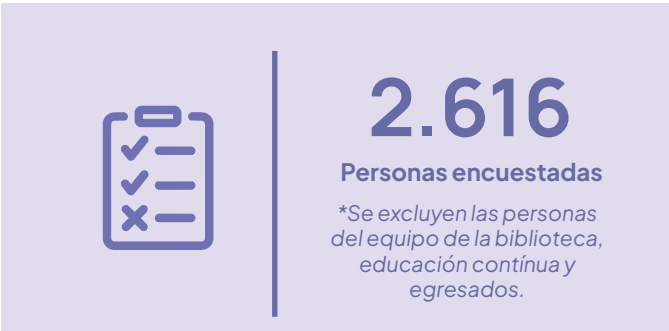
3.1.3

Población universitaria participante de la encuesta

La población participante en la encuesta corresponde a las personas de la comunidad universitaria que diligenciaron el instrumento aplicado a través de Forms en el marco del Estudio de Usuarios 2025. Esta muestra permitió complementar la información registrada en los sistemas institucionales con datos declarativos sobre percepciones, necesidades, hábitos y experiencias asociadas a la Biblioteca. Adicionalmente, la encuesta fue diseñada para identificar arquetipos de usuarios, permitiendo una comprensión más profunda de los distintos perfiles y comportamientos dentro de la comunidad.

Para la conformación de esta base se tuvieron en cuenta los perfiles oficiales disponibles en PeopleSoft, principalmente estudiantes, académicos y administrativos. Durante el proceso de limpieza se excluyeron los registros correspondientes a personal con vinculación administrativa directa con la Biblioteca General Alfonso Borrero Cabal, S.J. y con la Biblioteca Mario Valenzuela, S.J., con el fin de concentrar el análisis en usuarios externos a la operación bibliotecaria. También se excluyeron los registros asociados a educación continua, considerando su bajo número de participantes dentro de la muestra. Los datos demográficos fueron integrados con las respuestas recopiladas en la encuesta mediante un proceso de cruce de bases, utilizando correo electrónico, EMPLID e ID de documento como llaves de coincidencia. Como resultado, la base final de análisis quedó conformada por 2.616 personas encuestadas.

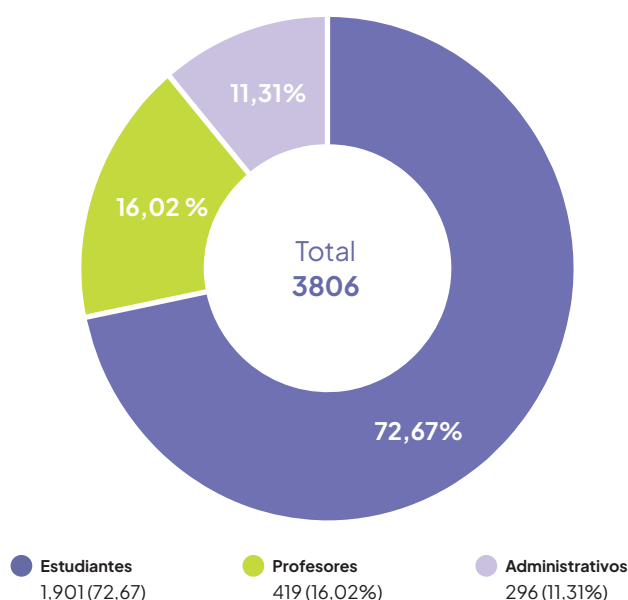
Composición de la muestra



Composición de la muestra por edades

Franja Etaria	N° personas	Porcentaje
18 a 25 años	19272	53,58%
26 a 35 años	6277	19,69
36 a 45 años	2939	9,19%
46 a 55 años	1832	5,75 %
56 a 65 años	932	2,92 %
Mayores de 65	250	0,78 %

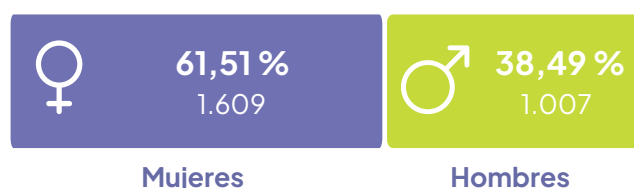
Composición por vinculación



La población encuestada está compuesta principalmente por estudiantes, quienes representan el 72,67 % de las respuestas, seguidos por académicos con el 16,02 % y administrativos con el 11,31 %. Esta distribución confirma que la muestra recoge de manera predominante la perspectiva estudiantil, aunque también incorpora voces de profesores y personal administrativo.

En términos de género, las mujeres representan el 61,51 % de las personas encuestadas y los hombres el 38,49 %. Por grupo etario, la mayor concentración se ubica entre los 18 y 25 años, con el 53,78 %, seguida por el grupo de 26 a 35 años, con el 16,48 %. Esta composición es coherente con el peso de la población estudiantil dentro de la muestra y debe tenerse en cuenta al interpretar los hallazgos posteriores del estudio.

Composición por género



En relación con las condiciones de discapacidad reportadas, la mayoría de las personas encuestadas indicó no tener ninguna discapacidad, con 2.501 respuestas, equivalentes al 95,60 % de la muestra. Un 2,33 % prefirió no responder esta pregunta. Dentro de quienes sí reportaron alguna condición, se identifican principalmente discapacidades de tipo psicosocial, motora o física, trastorno del espectro del autismo, sensorial y TDAH. También aparecen registros individuales asociados a memoria, baja visión o discapacidad visual, hipoacusia, sordera, discalculia, discapacidad múltiple, discapacidad intelectual, disautonomía y otras condiciones específicas. Aunque estos casos representan porcentajes bajos dentro del total, su presencia resulta relevante para considerar criterios de accesibilidad, inclusión y diversidad funcional en la experiencia bibliotecaria.

Género y perfil

● Femenino ● Masculino ● No binario



Distribución por facultad o dependencia



Estudiantes

Top 5 facultades	N° de respuestas	% del total de estudiantes
1. Facultad de Ingeniería	272	14,31%
2. Facultad de Ciencias	245	12,89%
3. Facultad de Ciencias económicas y Administrativas	222	11,68%
4. Facultad de Comunicación y Lenguaje	182	9,57%
5. Facultad de Medicina	127	6,68%
Subtotal Top 5	1.084	55,13%



Profesores

Top 5 facultades	N° de respuestas	% del total de profesores
1. Facultad de Ciencias económicas y administrativas	53	12,65%
2. Facultad de Comunicación y Lenguaje	48	11,46%
3. Facultad de Ciencias económicas y administrativas	40	9,55%
4. Facultad de Comunicación y lenguaje	34	8,11%
5. Facultad de Medicina	34	8,11%
Subtotal Top 5	209	49,88%



Administrativos

Top 5 facultades	N° de respuestas	% del total de profesores
1. Vicerrectoría Académica	67	22,64%
2. Vicerrectoría del Medio Universitario	31	10,47%
3. Rectoría / Secretaría General	26	8,78%
4. Facultad de Medicina	20	6,76%
5. Vicerrectoría de Extensión y Relaciones Interinstitucionales	19	6,42%
Subtotal Top 5	163	55,07%

La participación por facultad y dependencia se concentra en unidades con alta población estudiantil y amplia oferta académica. En estudiantes sobresalen Ciencias, Ingeniería, Ciencias Económicas y Administrativas, Comunicación y Lenguaje, y Medicina, con programas como Comunicación Social, Derecho, Psicología, Medicina, Administración de Empresas e Ingeniería de Sistemas. En académicos destacan Ciencias Económicas y Administrativas, Comunicación y Lenguaje, Ingeniería, Ciencias y Medicina, con mayor presencia de departamentos como Administración, Comunicación, Psicología, Arquitectura, Formación y Lenguas. En administrativos, aunque el volumen absoluto es menor, la participación resulta relevante frente al tamaño de este grupo y se concentra en unidades como la Vicerrectoría Administrativa, la Vicerrectoría del Medio Universitario, Rectoría/Secretaría General, DTI, Educación Continua y la Oficina de Administración del Campus.

En contraste, la participación más baja en la encuesta se observa en unidades y facultades con menor tamaño poblacional o con una relación más específica con la Biblioteca. Entre estudiantes, los menores registros aparecen en Derecho Canónico, Teología, Filosofía y, en menor medida, Estudios Ambientales y Rurales, Educación y Odontología. En profesores, la participación baja se concentra en Derecho Canónico, Filosofía, Enfermería y Estudios Ambientales y Rurales, mientras que en administrativos aparecen registros más dispersos en decanaturas y dependencias con pocos participantes. Esta lectura no debe interpretarse como bajo uso de la Biblioteca, sino como menor presencia dentro de la muestra encuestada, por lo que estos grupos requieren cautela al momento de generalizar hallazgos.

Alcance de la población encuestada en 2025

Esta sección presenta la relación entre la población universitaria activa en 2025 y las personas que respondieron la encuesta, así como la proporción de encuestados que registraron ingreso a la biblioteca durante 2025.

Población universitaria vs población encuestada

Tipo de población	N°
Población universitaria activa	33.869
Población activa encuestada	2.579
Encuestados fuera de la población	37

Encuestados que ingresaron a la biblioteca



De las 2.616 personas encuestadas, 2.579 hacen parte de la población activa 2025 y 37 aparecen por fuera de esta base, lo que puede responder a diferencias de actualización, clasificación o cruce entre fuentes.

Al contrastar la encuesta con los registros de acceso, se observa que 2.142 personas registraron ingreso a la Biblioteca durante 2025, mientras que 474 no presentan ingreso asociado. Esta información permite interpretar los resultados de la encuesta considerando que la mayoría de respuestas proviene de usuarios con experiencia presencial registrada, aunque también incorpora percepciones de personas con una relación menos directa o no registrada en el periodo analizado.



3.2 Apropiación y uso

Esta categoría analiza la manera en que la comunidad universitaria se relaciona con la Biblioteca a partir de sus prácticas de ingreso, permanencia y recurrencia. A diferencia de la caracterización, que permite identificar quiénes conforman la población usuaria, aquí se observa cómo se expresa el uso presencial en el tiempo, qué momentos concentran mayor demanda y qué patrones pueden reconocerse según perfil, género, rango etario y unidad de origen.

En 2025, la Biblioteca General registró 563.271 ingresos totales y 22.628 usuarios únicos. En esta sección se retoma esa base para analizar la demanda presencial desde una perspectiva temporal y de intensidad de uso, a partir de los registros del Sistema de Control de Acceso EBI.



563.271

Ingresos totales 2025



22.628

Usuarios únicos 2025



24,89

Promedio de ingresos
por usuario



36,60

Promedio de horas
de permanencia



La cobertura observada confirma una base de uso amplia dentro de la comunidad universitaria, con especial presencia del estudiantes y una participación complementaria de profesores, administrativos, egresados y usuarios multivínculo.

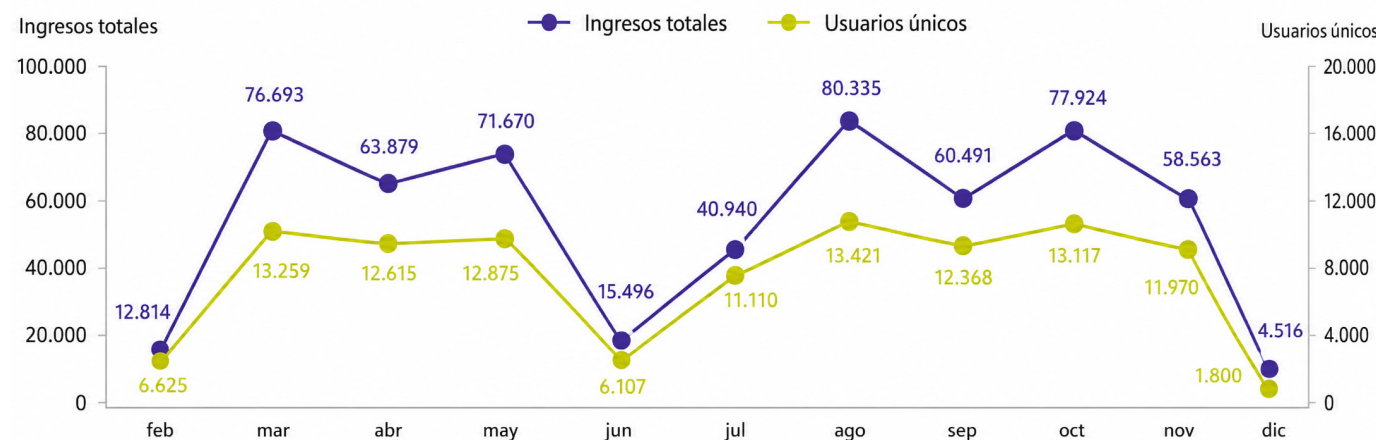
Más allá del volumen total, la relación entre ingresos y usuarios únicos sugiere que el uso presencial no depende solo del número de personas que acceden, sino también de la recurrencia con la que lo hacen.

A continuación se examina cómo esta dinámica se distribuye a lo largo del año, según meses, días, horas y momentos académicos.

3.2.1 Comportamiento a nivel temporal de los ingresos – 2025

Este apartado analiza el uso de la Biblioteca a lo largo del año 2025, desde la evolución mensual hasta los patrones de uso por momentos académicos, días de la semana y franjas horarias. Esto permite comprender cuándo y cómo se concentra la actividad de la comunidad universitaria.

Ingresos totales y usuarios únicos por mes



Mes con más ingresos

Agosto
80.335



Mayor N° de usuarios únicos

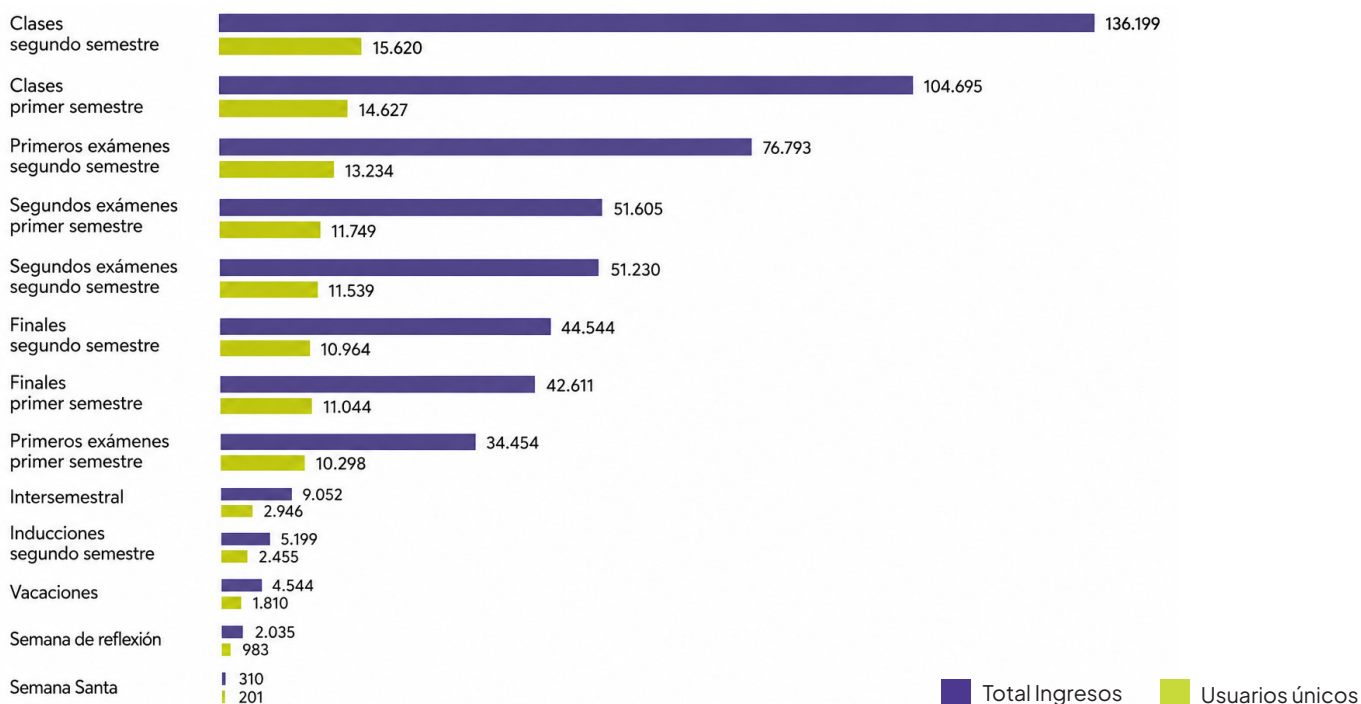
Agosto
13.421



Valores más bajos

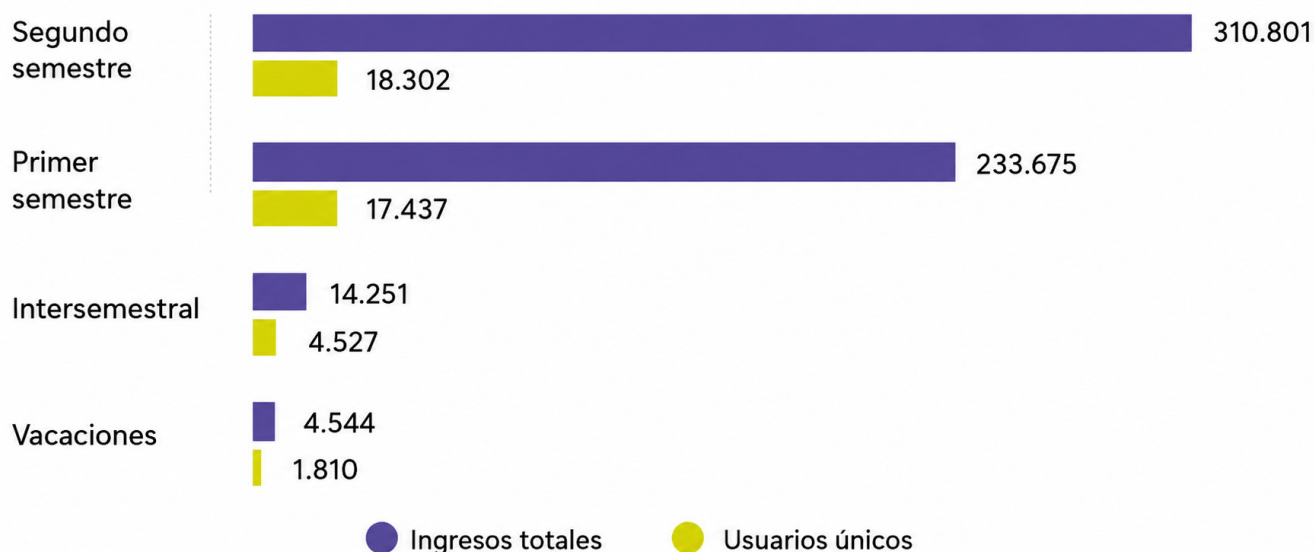
Febrero, Junio, Diciembre

Ingresos por momentos académicos específicos

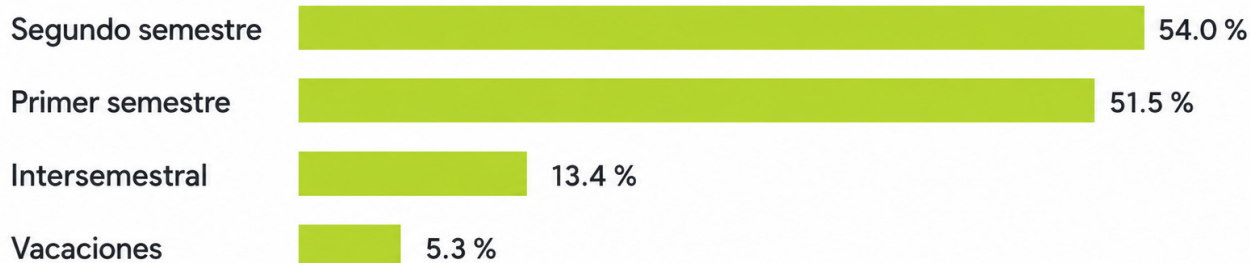


La lectura mensual y la distribución por momentos académicos evidencian que el uso de la Biblioteca está estrechamente asociado al calendario universitario. Los ingresos aumentan en meses de alta actividad, como marzo, agosto y octubre, y disminuyen en periodos de transición, como junio diciembre, que corresponden a los periodos intersemestrales. A su vez, los periodos de clases concentran la mayor actividad, seguidos por los momentos de evaluación (parciales o finales), lo que confirma el papel de la Biblioteca como espacio de apoyo para el estudio, la consulta y la preparación académica. Para profundizar en esta dinámica, la siguiente visualización desagrega los ingresos totales por mes y día del mes, permitiendo identificar concentraciones específicas de uso, días de mayor afluencia y patrones que no siempre son visibles en la lectura mensual agregada.

Ingresos y usuarios únicos por momento académico



% de cobertura por momento académico

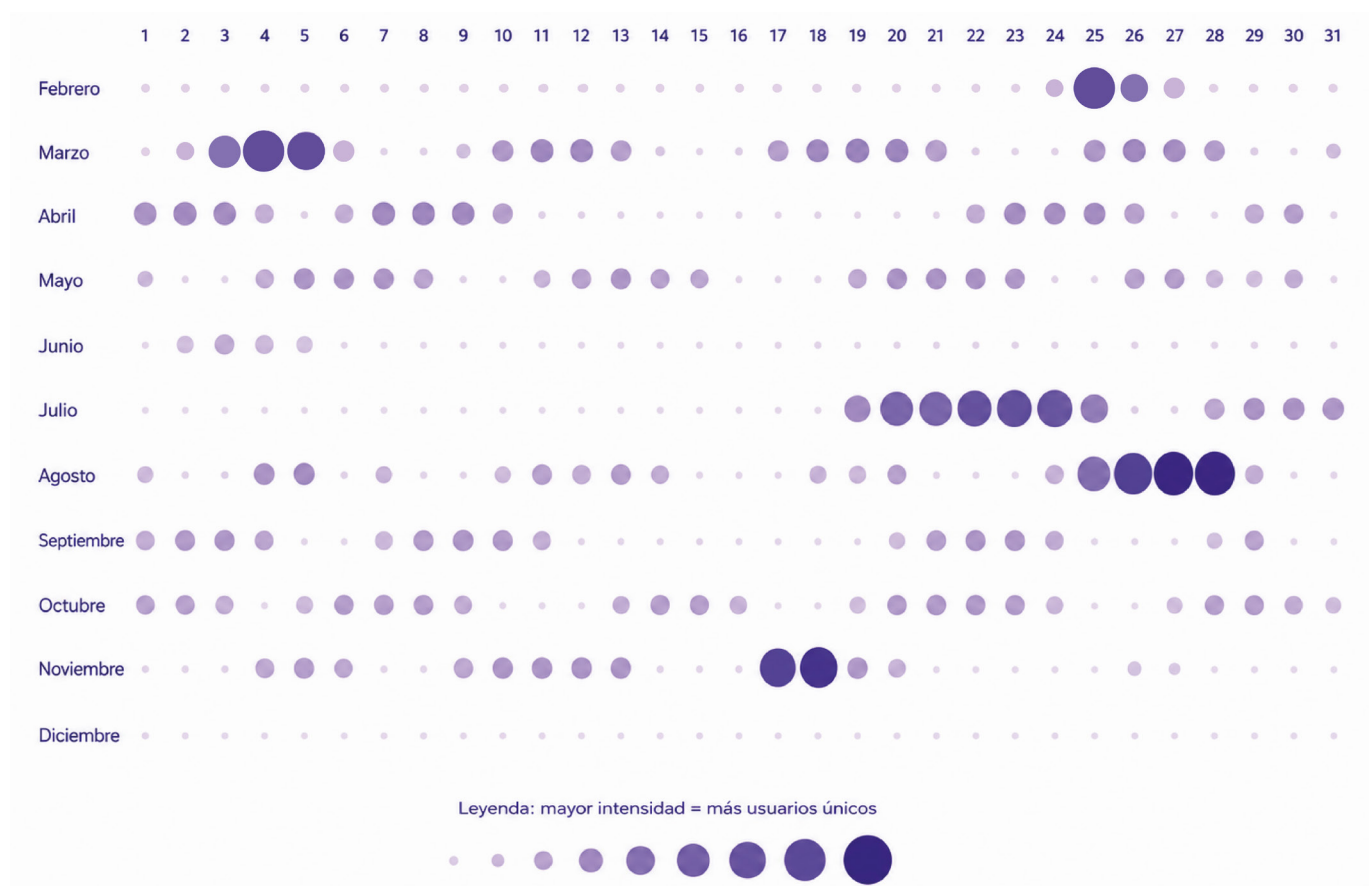


Los periodos de clases (primer y segundo semestre) concentran la mayor parte de los ingresos y usuarios únicos, así como la mayor **cobertura**. En contraste, los periodos intersemestrales y vacaciones muestran una caída significativa en todos los indicadores.

Los ritmos de uso también cuentan una historia

La distribución diaria de ingresos permite observar cuándo la Biblioteca se activa con mayor intensidad y cómo ciertos momentos del calendario académico concentran la presencia de usuarios.

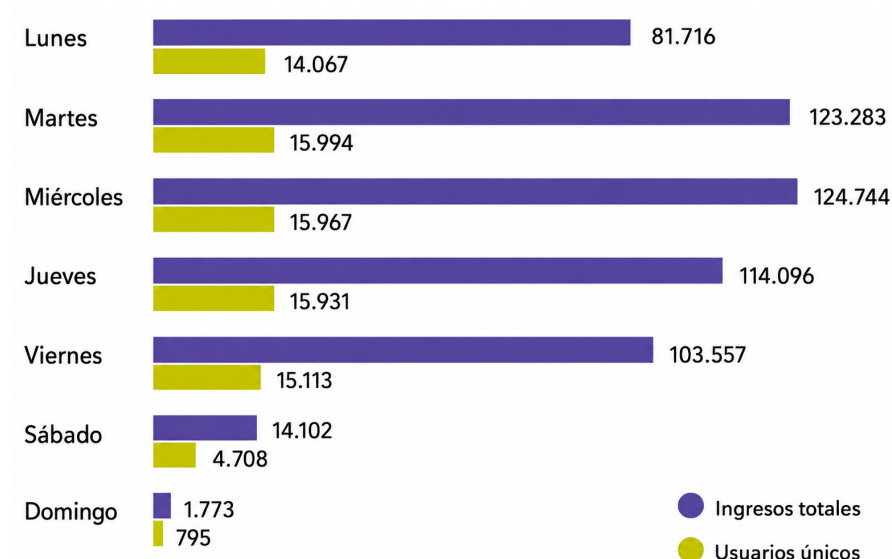
Ingresos totales de acuerdo al día y mes



La visualización por día del mes aporta una lectura más precisa sobre la apropiación temporal de la Biblioteca. Más que señalar los periodos de mayor o menor afluencia, permite identificar cómo los usuarios organizan su presencia en el espacio bibliotecario alrededor de ciclos académicos concretos. Este hallazgo resulta especialmente relevante frente a los ajustes proyectados en el calendario académico para 2026, ya que será necesario observar si los picos de ingreso se mantienen concentrados en momentos específicos o si empiezan a distribuirse de manera distinta a lo largo del semestre. Para la Biblioteca, este seguimiento puede abrir nuevas oportunidades de análisis sobre la relación entre calendario, hábitos de estudio, permanencia en campus y formas de uso de los espacios.

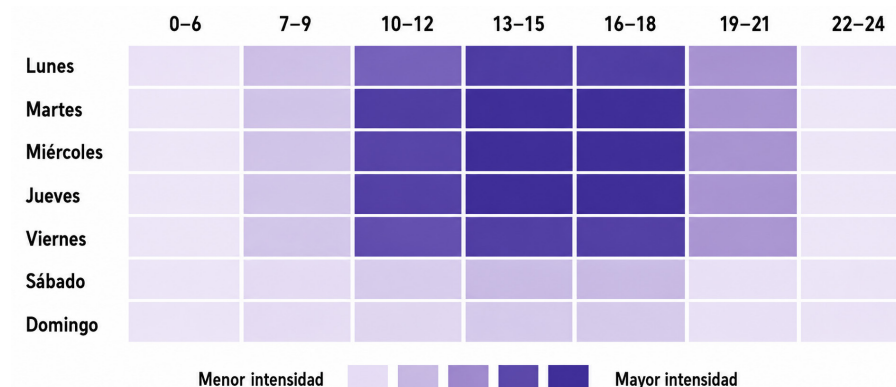
Patrones de uso por día y franja horaria.

Ingresos totales y usuarios únicos por días de la semana



El comportamiento entre semana es marcadamente más intenso que durante el fin de semana. El mayor volumen de ingresos totales se registra los miércoles, mientras que el mayor número de usuarios únicos ocurre los martes. Este patrón sugiere un uso recurrente sostenido a mitad de semana, en línea con las rutinas académicas.

Intensidad de ingresos por día de la semana y hora del día



El uso de la biblioteca se concentra principalmente entre la mañana y la tarde durante los días hábiles. La mayor densidad se observa de martes a jueves, con picos entre las 8:00 y las 18:00 horas, y especial intensidad entre las 10:00 y las 15:00. Este patrón confirma la vinculación con las actividades académicas y sugiere que las decisiones operativas y la planificación de servicios deben priorizar estas franjas de alta demanda en días laborables.

El comparativo semestral permite observar que los ingresos totales y los usuarios únicos no evolucionan con la misma intensidad. Mientras el mayor volumen de ingresos se registra en 2025-2, con 310.801 accesos, el número más alto de usuarios únicos corresponde a 2024-1, con 21.262 personas registradas. En 2025-2, aunque los ingresos alcanzan el punto más alto de la serie, los usuarios únicos llegan a 18.302, una cifra inferior a la registrada en 2024-1.

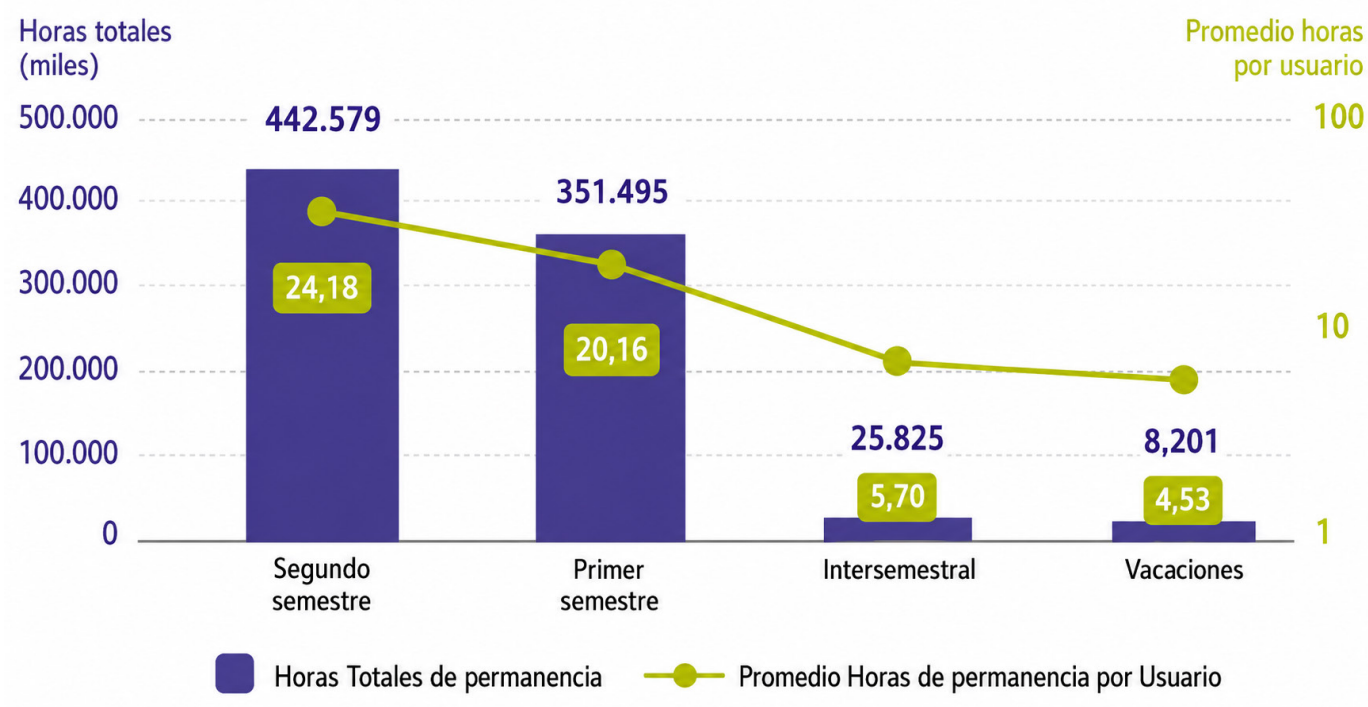
Esta diferencia sugiere que el crecimiento de ingresos en 2025 no responde a un aumento proporcional de personas distintas, sino a una mayor frecuencia de uso por parte de quienes ingresan a la Biblioteca. En otras palabras, aunque el universo de usuarios únicos no crece al mismo ritmo, quienes sí hacen uso de la Biblioteca parecen hacerlo con mayor recurrencia. En este sentido, la relación entre ambas métricas permite aproximarse a la intensidad de uso de los espacios bibliotecarios durante cada semestre y aporta una primera señal sobre la consolidación de hábitos de visita entre los usuarios activos.

Horas de permanencia en la biblioteca

Esta subsección analiza cuánto tiempo permanecen los usuarios en la biblioteca. Se examina el promedio de permanencia y las diferencias según el momento académico, el rango etario, el género, el perfil de usuario y la facultad.



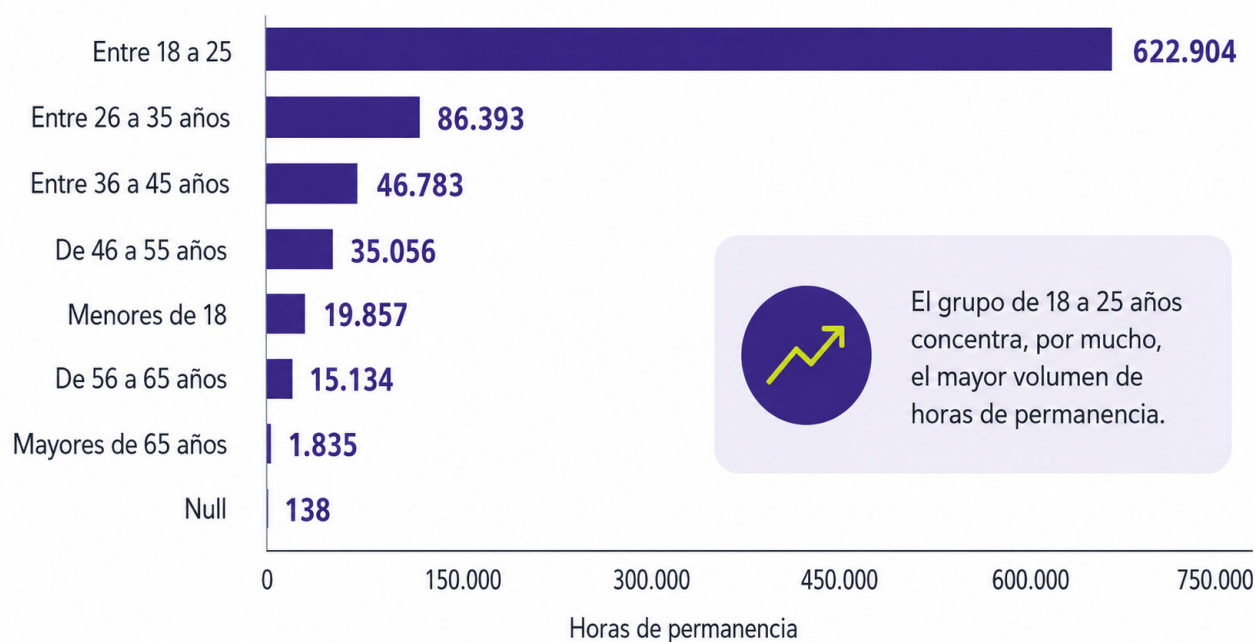
Permanencia de horas por momento académico



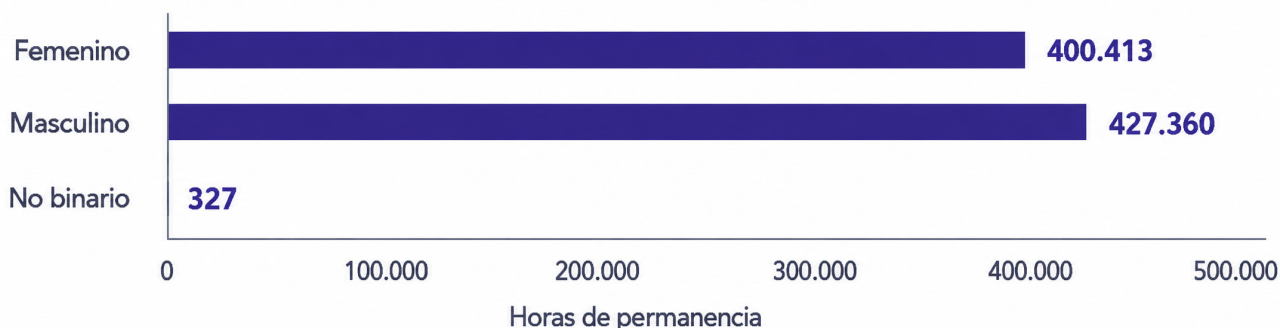
Patrón encontrado

La permanencia se concentra en los dos semestres académicos, especialmente en el segundo semestre, que registra el mayor volumen de horas y el promedio más alto por usuario. En contraste, los periodos intersemestral y de vacaciones muestran una intensidad de uso significativamente mayor.

Permanencia por rango etario



Permanencia por género



Las cifras aquí presentadas muestran que la relación presencial con la Biblioteca no se limita al ingreso, sino que implica estancias prolongadas asociadas al estudio, la consulta y el trabajo académico. Al revisar el comportamiento por momento académico, el segundo semestre concentra el mayor volumen de permanencia, con 442.579 horas y un promedio de 24,18 horas por usuario, seguido por el primer semestre, con 351.495 horas y 20,16 horas promedio. En contraste, los periodos intersemestral y de vacaciones presentan una caída marcada, tanto en horas acumuladas como en permanencia promedio, lo que confirma la fuerte relación entre estadía bibliotecaria y calendario académico. Por rango etario, la concentración es especialmente alta entre los 18 y 25 años, grupo que reúne 622.904 horas, muy por encima de los demás segmentos. Esta diferencia es coherente con el peso de la población estudiantil, pero también evidencia que la Biblioteca opera como un espacio central de permanencia para quienes se encuentran en etapas de formación activa. Los demás rangos etarios mantienen una presencia menor, aunque relevante para reconocer usos asociados a posgrados, docencia, investigación, trabajo institucional y formación continua.

Top 10 facultades por volumen total de permanencia.

Facultad	Horas Totales
1. Facultad de Ingeniería	176.701
2. Facultad de ciencias	124.080
3. Facultad de Ciencias Económicas y administrativas	106.610
4. Facultad de comunicación y lenguaje	47.904
5. Facultad de Medicina	38.913
6. Facultad de Arquitectura y Diseño	35.925
7. Facultad de Ciencias Jurídicas	34.020
8. Facultad de Enfermería	24.152
9. Facultad de Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales	24.025
10. Facultad de Psicología	22.413

Top 10 facultades por promedio de horas de permanencia por usuario

Facultad	Promedio Horas
1. Facultad de Ciencias	60,7
2. Facultad de Ingeniería	54,4
3. Facultad de Educación	41,7
4. Facultad de enfermería	41,3
5. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas	40,4
6. Facultad de Ciencias Sociales	31,4
7. Facultad de Odontología	30,3
8. Facultad de Estudios ambientales y rurales	29,6
9. Facultad de Comunicación y lenguaje	29,3
10. Facultad de Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales	28,4

La lectura de permanencia por facultad muestra que el volumen total de horas está fuertemente asociado con el tamaño de las unidades académicas y con la cantidad de ingresos registrados previamente. Facultades como Ingeniería, Ciencias y Ciencias Económicas y Administrativas aparecen entre las de mayor presencia tanto en ingresos a la Biblioteca como en horas acumuladas de permanencia, lo cual resulta coherente con su peso poblacional, su número de programas y la cantidad de estudiantes vinculados. En este sentido, el volumen total permite dimensionar qué facultades concentran mayor demanda presencial, pero debe interpretarse con cautela, porque las unidades más grandes tienden naturalmente a sumar más horas.

Por esta razón, el promedio de horas de permanencia por usuario aporta una lectura más precisa sobre la intensidad relativa del uso. Allí se observa que Ciencias alcanza el promedio más alto, con 60,7 horas por usuario, seguida por Ingeniería, con 54,4 horas, lo que indica que estas facultades no solo concentran altos volúmenes de permanencia, sino que sus usuarios tienden a quedarse más tiempo en la Biblioteca. También llaman la atención Educación y Enfermería, que aunque no lideran el volumen total, presentan promedios superiores a 41 horas por usuario, lo que sugiere una relación presencial intensa en proporción a su base de usuarios.

En contraste, facultades como Comunicación y Lenguaje, Medicina o Ciencias Jurídicas registran volúmenes importantes de horas, pero promedios más moderados, lo que puede indicar una base amplia de usuarios con estancias menos prolongadas. Así, el análisis conjunto permite diferenciar entre alcance y profundidad del uso: una facultad puede aportar muchas horas por su tamaño o por su nivel de ingreso, mientras que otra puede destacar porque sus usuarios permanecen más tiempo en promedio. Esta distinción es clave para comprender la apropiación de la Biblioteca como espacio físico, ya que el uso no se expresa únicamente en la frecuencia de entrada, sino también en la duración de la permanencia y en la forma como cada comunidad académica incorpora la Biblioteca dentro de sus rutinas de estudio, consulta y trabajo.

En el extremo de menor volumen total de permanencia aparecen facultades como Derecho Canónico, con 163 horas acumuladas y 4,7 horas promedio por usuario; Teología, con 2.214 horas y 11,5 horas promedio; Filosofía, con 5.827 horas y 27,0 horas promedio; Estudios Ambientales y Rurales, con 8.018 horas y 29,6 horas promedio; y Educación, con 14.063 horas y 41,7 horas promedio. Estos datos deben leerse considerando el tamaño poblacional de cada facultad, ya que varias de estas unidades cuentan con comunidades más pequeñas o menor cantidad de programas. Sin embargo, el cruce entre volumen y promedio permite matizar la lectura: Educación, aunque no acumula muchas horas frente a facultades más grandes, presenta un promedio alto de permanencia por usuario, lo que sugiere una apropiación proporcionalmente intensa. En cambio, Derecho Canónico y Teología registran tanto bajo volumen total como promedios más reducidos.

Por otra parte, al revisar las unidades administrativas e institucionales, la mayor concentración de horas de permanencia se registra en la Vicerrectoría Académica, con 71.463 horas acumuladas, seguida por la Vicerrectoría Administrativa, con 15.245 horas. Esta lectura debe interpretarse con una salvedad importante: la Biblioteca General está adscrita a la Vicerrectoría Académica, por lo que parte de este volumen puede estar asociado al personal vinculado a la operación bibliotecaria y no necesariamente a usuarios externos de los servicios. También se identifican registros en unidades como la Vicerrectoría del Medio Universitario, Movilidad, Vicerrectoría de Investigación, Rectoría, Instituto de Salud Pública, Dirección de Gestión Humana, Vicerrectoría de Extensión y Relaciones Inter institucionales e Instituto Pensar, aunque con volúmenes mucho menores. Adicionalmente, existen 15.717 horas no asociadas a una unidad específica, registradas como “Sin datos”, que no deben interpretarse como una dependencia institucional, sino como un grupo pendiente de normalización. Esta información permite complementar la lectura académica con la presencia de áreas administrativas y de gestión universitaria, como se puede ver en la siguiente gráfica.

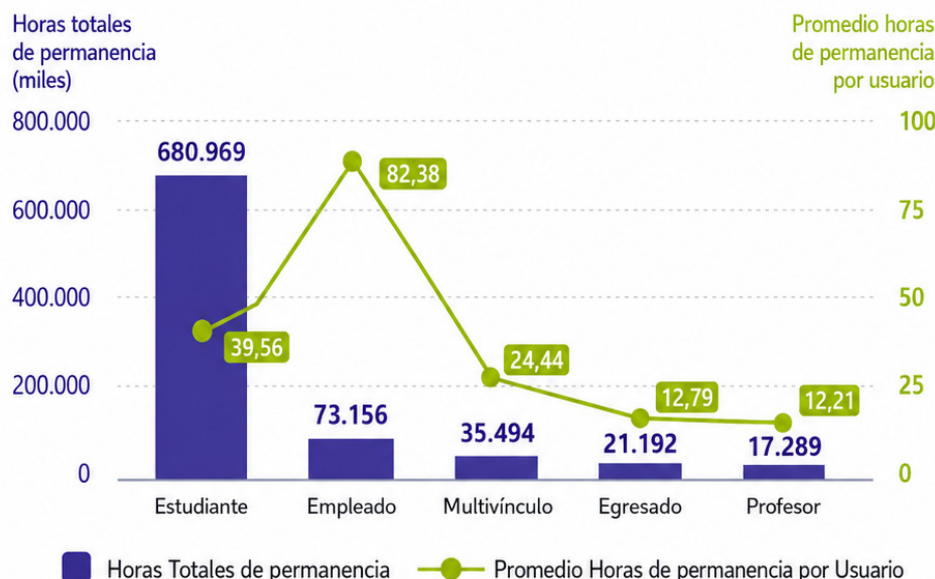
Top 10 unidades por volumen total de permanencia

Unidad	Promedio Horas
1. Vicerrectoría Académica	71.463
2. Vicerrectoría Administrativa	15.245
3. Vicerrectoría del Medio Universitario	1.006
4. Movilidad	770
5. Vicerrectoría de Investigación	429
6. Rectoría	417
7. Instituto de Salud Pública	177
8. Dirección de Gestión Humana	92
9. Vicerrectoría de Extensión y Relaciones Interinstitucionales	77
10. Instituto Pensar	4

En el caso de las unidades administrativas, la permanencia también puede responder a dinámicas distintas al uso directo de recursos o servicios bibliotecarios. Algunas visitas pueden estar asociadas a reuniones de trabajo, presentaciones, actividades institucionales, eventos convocados dentro de la Biblioteca o uso de espacios para procesos internos de la Universidad. Por esta razón, estos datos deben entenderse como una señal de presencia institucional en el espacio bibliotecario, cuya relación con reservas, eventos y actividades programadas será retomada en apartados posteriores. Adicionalmente, existen 15.717 horas no asociadas a una unidad específica, registradas como “Sin datos”, que no deben interpretarse como una dependencia institucional, sino como un grupo pendiente de normalización.



Permanencia por perfil o tipo de vinculación



Hallazgos clave

01

Los estudiantes concentran el mayor volumen total de permanencia con **680.969** horas (**39,56** horas promedio por usuario).

02

Los empleados registran el promedio más alto de permanencia por usuario con **82,38** horas.



Mapa de calor de permanencia por perfil y momento académico

Perfil_Analítico	Intersemestral	Primer semestre	Segundo semestre	Vacaciones	Total
Egresado	4,98	6,29	10,24	3,70	12,79
Empleado	31,87	46,82	50,93	17,10	82,38
Estudiante	3,20	21,31	24,93	2,08	39,56
Multivínculo	8,23	15,27	25,08	11,67	24,44
Profesor	3,08	7,44	8,60	1,58	12,21
Total	5,70	20,16	24,18	4,53	36,60

El segundo semestre concentra la mayor permanencia en la Biblioteca, en coherencia con los momentos de mayor intensidad académica. El promedio alto del perfil empleado debe leerse con cautela, pues puede estar influido por personal de la propia Biblioteca que no pudo excluirse completamente de la base. Considerando este sesgo operativo, la lectura más representativa del uso académico recae en estudiantes y profesores. En conjunto, los datos muestran que la permanencia depende del tipo de vínculo y de la función que cada grupo cumple en la Universidad.

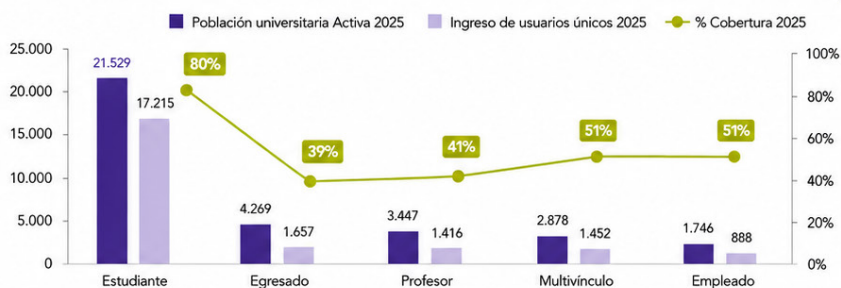
Cobertura de uso por perfiles

La categoría de caracterización permitió identificar quiénes conforman la población universitaria y quiénes ingresan a la Biblioteca según perfil, género, rango etario, facultad o unidad de origen. En esta sección, esa información se retoma desde el enfoque de apropiación y uso, con el fin de observar la cobertura efectiva de la Biblioteca sobre estos grupos y la forma en que se expresa su presencia en los registros de acceso. Por esta razón, el análisis no busca repetir la composición poblacional, sino revisar qué perfiles, edades, géneros, facultades y programas presentan mayor relación presencial con la Biblioteca a partir de ingresos totales y usuarios únicos registrados en 2025.



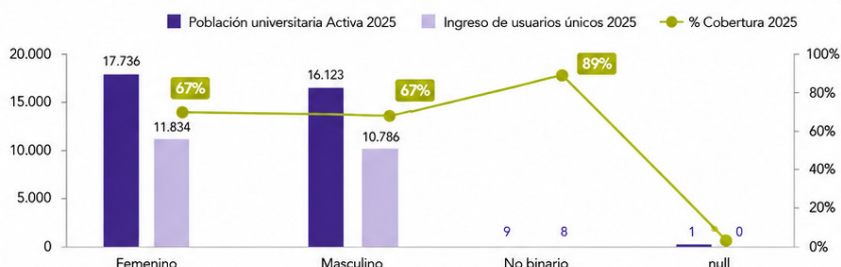
Cobertura de uso por perfil

Perfil	Población universitaria Activa 2025	Ingreso de usuarios únicos 2025	% Cobertura 2025
Estudiante	21.529	17.215	80,0 %
Egresado	4.269	1.657	38,8 %
Profesor	3.447	1.416	41,1 %
Multivínculo	2.878	1.452	50,5 %
Empleado	1.746	888	50,9 %



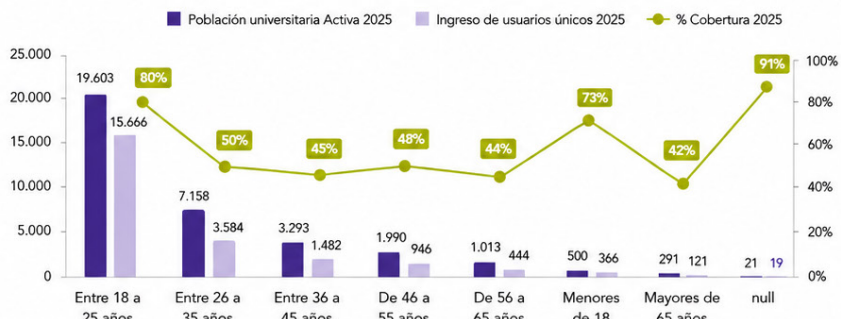
Cobertura por género

Género	Población universitaria Activa 2025	Ingreso de usuarios únicos 2025	% Cobertura 2025
Femenino	17.736	11.834	66,7 %
Masculino	16.123	10.786	66,9 %
No binario	9	8	88,9 %
null	1	0	-



Cobertura por rango etario

Rango etario	Población universitaria Activa 2025	Ingreso de usuarios únicos 2025	% Cobertura 2025
Entre 18 a 25 años	19.603	15.666	79,9 %
Entre 26 a 35 años	7.158	3.584	50,1 %
Entre 36 a 45 años	3.293	1.482	45,0 %
De 46 a 55 años	1.990	946	47,5 %
De 56 a 65 años	1.013	444	43,8 %
Menores de 18	500	366	73,2 %
Mayores de 65 años	291	121	41,6 %
null	21	19	90,5 %



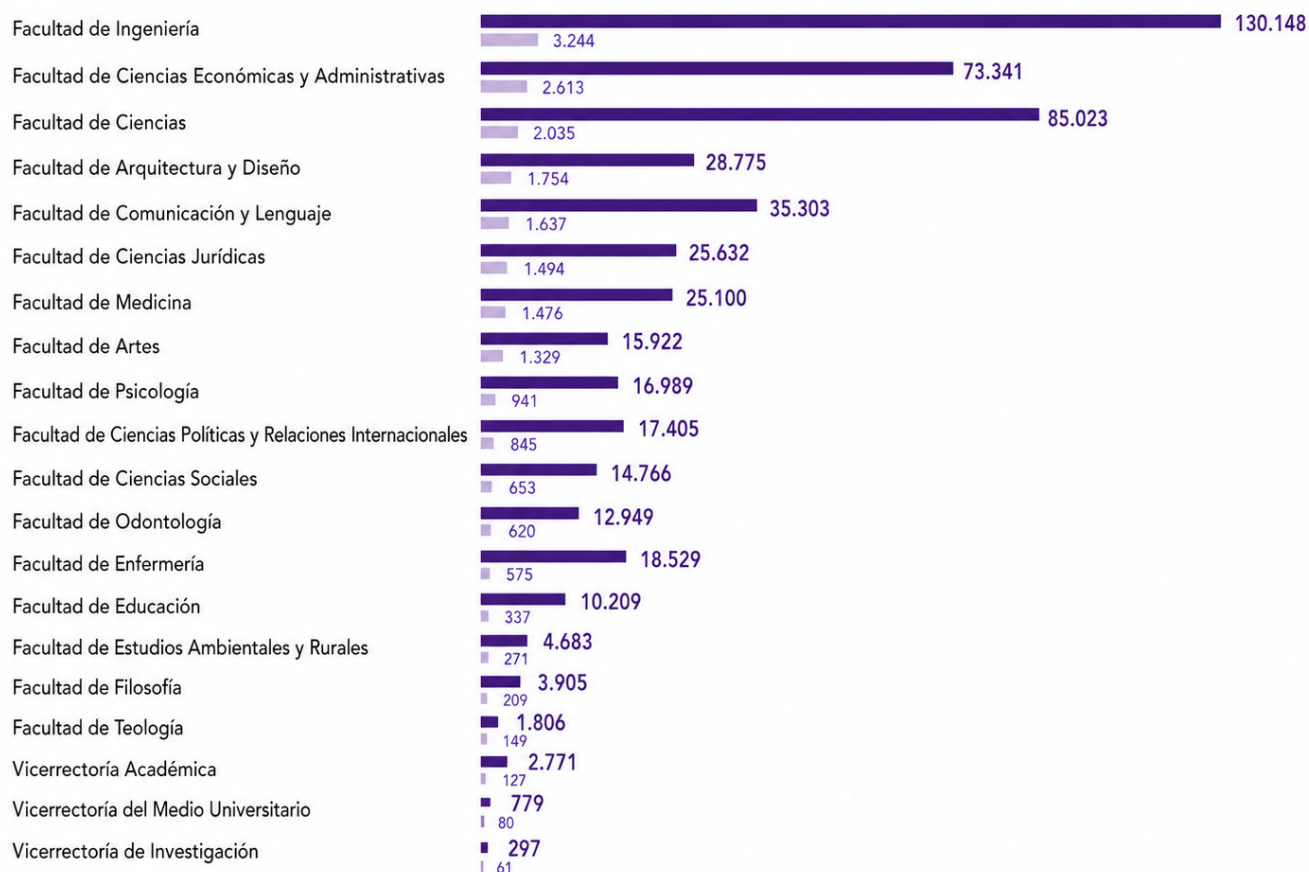
El perfil estudiante tiene la mayor cobertura, con 17.215 usuarios únicos frente a 21.529 personas activas, equivalente al 80,0%. En empleados y multivínculo la cobertura está alrededor del 50%, mientras profesores y egresados se ubican más abajo, con 41,1% y 38,8%. Por género, la cobertura es muy similar entre mujeres y hombres, con 66,7% y 66,9%. lo que sugiere que el acceso presencial no presenta una brecha marcada entre estos dos grupos. Por rango etario, el grupo de 18 a 25 años concentra la mayor base de usuarios únicos, con 15.666 personas, y una cobertura de 79,9% coherente con el peso de estudiantes en la vida presencial de la Biblioteca.

Cobertura por facultades y unidades de origen



Ingresos totales y usuarios únicos por facultad

■ Ingresos totales ■ Usuarios únicos 2025



% Cobertura 2025 por facultad / unidad



*Ranking seleccionado con las unidades de mayor participación.



Para esta lectura, los registros asociados a decanaturas, departamentos o áreas académicas, debieron ser homologados bajo su facultad correspondiente. Esta decisión evitó que se duplicaran unidades y así permite leer la procedencia institucional de los usuarios desde una escala comparable.

Programas con mayor número de ingresos

Facultad	Ingresos únicos	Ingresos Totales
1. Ingeniería de Sistemas	865	39.804
2. Administración de empresas	1.120	26.834
3. Ingeniería Industrial	632	24.546
4. Derecho	1.265	24.089
5. Comunicación Social	1.080	23.111
6. Medicina	994	20.290
7. Arquitectura	982	17.878
8. Enfermería	461	17.793
9. Psicología	877	16.201
10. Ciencia de Datos	924	15.678



Derecho, Administración de Empresas y Comunicación Social tienen más usuarios únicos que **Ingeniería de Sistemas**, pero esta última registra muchos más ingresos totales, lo que sugiere una mayor recurrencia de visitas de este programa.

La lectura por programas permite observar con mayor detalle de dónde proviene una parte importante de la demanda presencial de la Biblioteca.

Los mayores volúmenes de ingresos se concentran en programas como Ingeniería de Sistemas, Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Derecho, Comunicación Social, Medicina, Arquitectura, Enfermería, Psicología y Ciencia de Datos.

Sin embargo, esta información debe interpretarse junto con el tamaño de cada programa, ya que un mayor número de ingresos puede estar asociado tanto a una población más numerosa como a una mayor recurrencia de visita

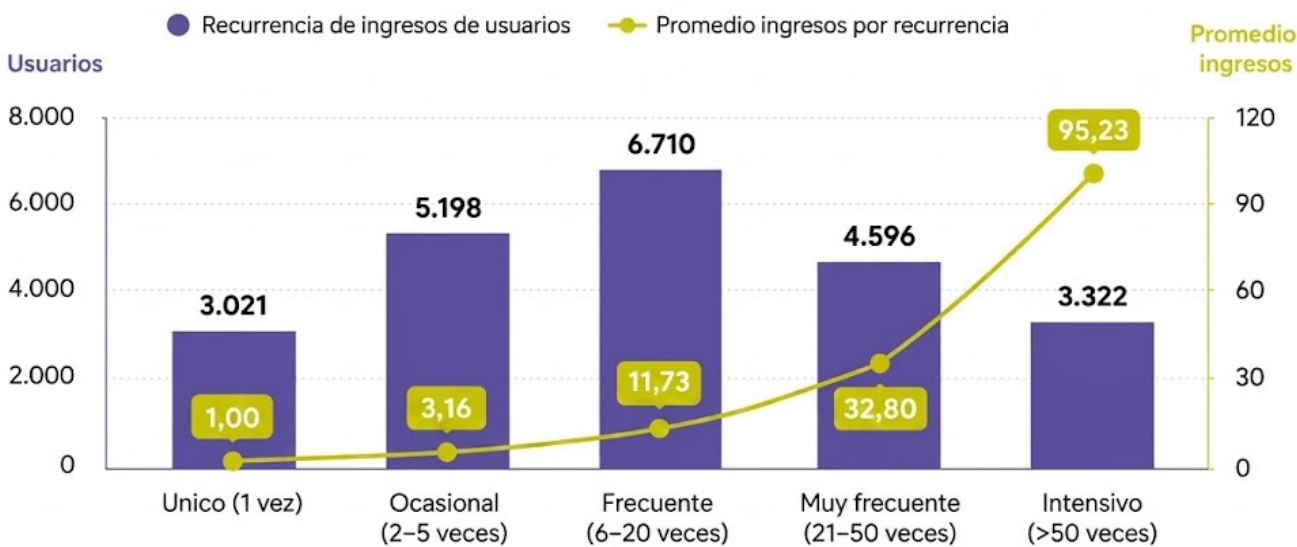
Por esta razón, el cruce entre ingresos totales y usuarios únicos resulta clave mientras los usuarios únicos muestran el alcance del servicio, los ingresos totales permiten aproximarse a la frecuencia con que esos usuarios regresan a la Biblioteca



Recurrencia de Ingresos

La recurrencia mide la frecuencia con la que un usuario regresa a la biblioteca durante 2025. Se agrupan los usuarios en cinco categorías: Único (1 vez), Ocasional (2-5 veces), Frecuente (6-20 veces), Muy frecuente (21-50 veces) e Intensivo (>50 veces). En esta sección se presenta la distribución general de la recurrencia y, posteriormente, su composición por perfil o tipo de vinculación

Recurrencia de ingresos de usuarios



Categoría de recurrencia	Recurrencia de ingresos de usuarios	Promedio ingresos por recurrencia
Unico (1 vez)	3.021	1,00
Ocasional (2-5 veces)	5.198	3,16
Frecuente (6-20 veces)	6.710	11,73
Muy frecuente (21-50 veces)	4.596	32,80
Intensivo (>50 veces)	3.322	95,23

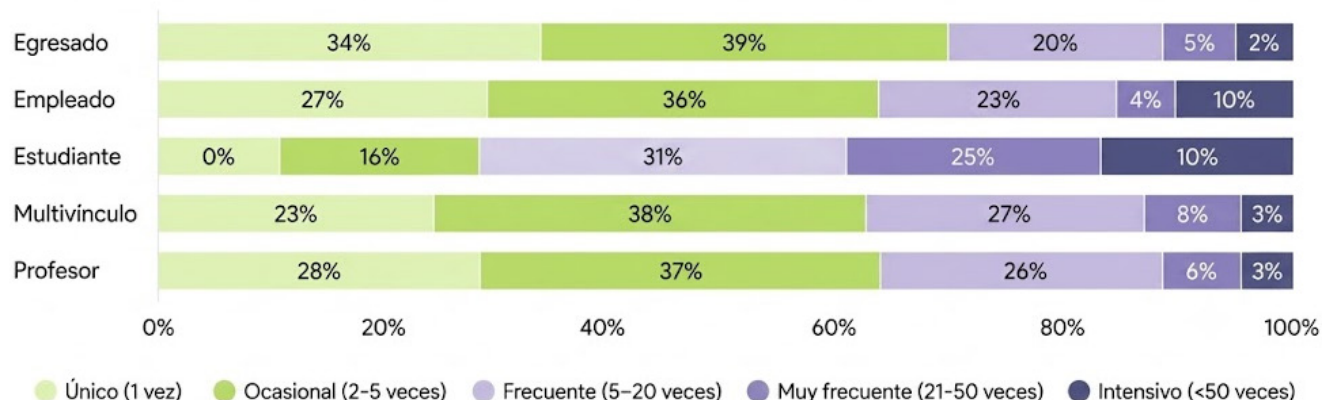


Ideas Clave

La categoría Frecuente (6-20 veces), concentra la mayor cantidad de usuarios. Por otra parte, el segmento Intensivo (>50 veces), aunque es más pequeño en usuarios (3.322), presenta un más alto grado de recurrencia con 95,23 Ingresos. Estos patrones indican que existe una base amplia de usuarios con uso recurrente y un núcleo intensivo con vínculo muy fuerte en la biblioteca.

Recurrencia de ingresos de usuarios por perfil

Perfil / Vinculación	Único (1 vez)	Ocasional (2-5 veces)	Frecuente (6-20 veces)	Muy frecuente (21-50 veces)	Intensivo (>50 veces)	Total
Egresado	573	651	343	79	30	1.676
Empleado	247	328	209	32	86	902
Estudiante	1.475	3.140	5.388	4.275	3.119	17.397
Multivinculo	336	556	395	122	44	1.453
Profesor	390	523	375	88	43	1.419



Insights por perfil

La recurrencia mide la frecuencia con la que un usuario regresa a la biblioteca durante 2025. Se agrupan los usuarios en cinco categorías: Único (1 vez), Ocasional (2-5 veces), Frecuente (6-20 veces), Muy frecuente (21-50 veces) e Intensivo (>50 veces). En esta sección se presenta la distribución general de la recurrencia y, posteriormente, su composición por perfil o tipo de vinculación.



Los estudiantes dominan todas las franjas de recurrencia, especialmente las de alta frecuencia (4.275 en la categoría muy frecuentes y 3.119 en la de intensivos).



Los egresados y profesores presentan patrones similares, en los que predomina su recurrencia en las categorías únicas y ocasionales.



Los administrativos muestran un porcentaje mayor de usuarios intensivos (10%) respecto a otros perfiles, aunque con volúmenes absolutos menores.



La población con varios tipos de vinculación mantiene una distribución concentrada en los niveles bajo y medio de recurrencia.

Recurrencia de usuarios por facultad

Facultad / unidad	Único (1 vez)	Ocasional (2–5 veces)	Frecuente (6–20 veces)	Muy frecuente (21–50 veces)	Intensivo (>50 veces)	Total
Facultad de Ingeniería	241	481	774	822	942	3.260
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas	270	475	744	699	461	2.649
Facultad de Ciencias	160	251	462	560	633	2.066
Facultad de Arquitectura y Diseño	167	415	674	353	105	1.714
Facultad de Comunicación y Lenguaje	206	357	561	338	195	1.657
Facultad de Medicina	250	433	496	268	113	1.560
Sin Datos	500	603	344	93	13	1.553
Facultad de Ciencias Jurídicas	215	401	503	252	133	1.504
Facultad de Artes	211	443	454	174	51	1.333
Facultad de Psicología	122	214	348	180	80	944
Facultad de Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales	105	192	273	182	95	847
Facultad de Ciencias Sociales	72	128	227	149	78	654
Facultad de Odontología	97	139	201	141	72	650
Facultad de Enfermería	34	85	146	197	122	584
Vicerrectoría Administrativa	91	145	120	27	32	415
Facultad de Educación	48	63	96	61	73	341
Facultad de Estudios Ambientales y Rurales	59	86	71	26	30	272
Facultad de Filosofía	43	51	69	34	19	216
Facultad de Teología	31	81	58	21	3	194
Vicerrectoría Académica	20	31	10	3	63	127
Vicerrectoría del Medio Universitario	19	29	24	5	3	80
Rectoría	21	26	9	2	3	61
Vicerrectoría de Investigación	12	32	16	1	0	61
Facultad de Derecho Canónico	9	16	9	1	0	35
Movilidad	4	9	13	7	1	34
Vicerrectoría de Extensión y Relaciones Interinstitucionales	14	12	7	0	0	33
Instituto de Salud Pública	0	0	0	0	2	2
Instituto Pensar	0	0	1	0	0	1
Total	3.021	5.198	6.710	4.596	3.322	22.847



Lectura Integrada

Más que medir visitas aisladas, la recurrencia permite identificar qué tan incorporada está la biblioteca en las rutinas académicas y personales de los usuarios. La lectura conjunta de las categorías generales, los perfiles de vinculación y la distribución por facultad muestra que el uso recurrente constituye el núcleo de relación sostenida con la biblioteca.

Estructura general de la recurrencia



En conjunto, el **64,0 %** de los usuarios se ubica en niveles de recurrencia de 6 o más ingresos.



1. La recurrencia configura una base de uso estable.

La distribución general confirma que la Biblioteca no se sostiene principalmente en visitas esporádicas. Aunque las categorías único y ocasional siguen siendo relevantes, la mayor concentración se desplaza hacia los niveles frecuente, muy frecuente e intensivo, lo que sugiere una apropiación sostenida de los servicios y una integración real en las dinámicas de estudio, consulta y permanencia.



2. El uso intensivo es, sobre todo, estudiantil.

Los estudiantes concentran el 76,1% del total de usuarios analizados y explican el comportamiento más intensivo del sistema: representan el 80,3% de los frecuentes, el 93,0% de los muy frecuentes y el 93,9% de los intensivos. Esto indica que la recurrencia alta está estrechamente vinculada con la vida académica cotidiana y con el papel de la Biblioteca como infraestructura de apoyo al aprendizaje.



3. Los demás perfiles mantienen vínculos más episódicos

Egresados, profesores y multivínculo presentan distribuciones concentradas en las categorías único y ocasional, mientras que los empleados, aunque tienen un volumen menor, muestran una proporción relativamente más alta de uso intensivo. En conjunto, esto sugiere que la recurrencia profunda no se distribuye de manera homogénea entre perfiles y que la Biblioteca ocupa funciones distintas según la relación institucional del usuario.



4. La recurrencia por facultad diferencia volumen y profundidad

Ingeniería lidera en volumen total y también en número absoluto de usuarios intensivos, mientras que Ciencias muestra una de las composiciones más fuertes de alta recurrencia entre las unidades de mayor tamaño. En contraste, el registro "Sin Datos" concentra usuarios de baja recurrencia y mínima intensidad, lo que sugiere una oportunidad de mejora en la calidad de la atribución institucional más que un patrón sustantivo de uso.



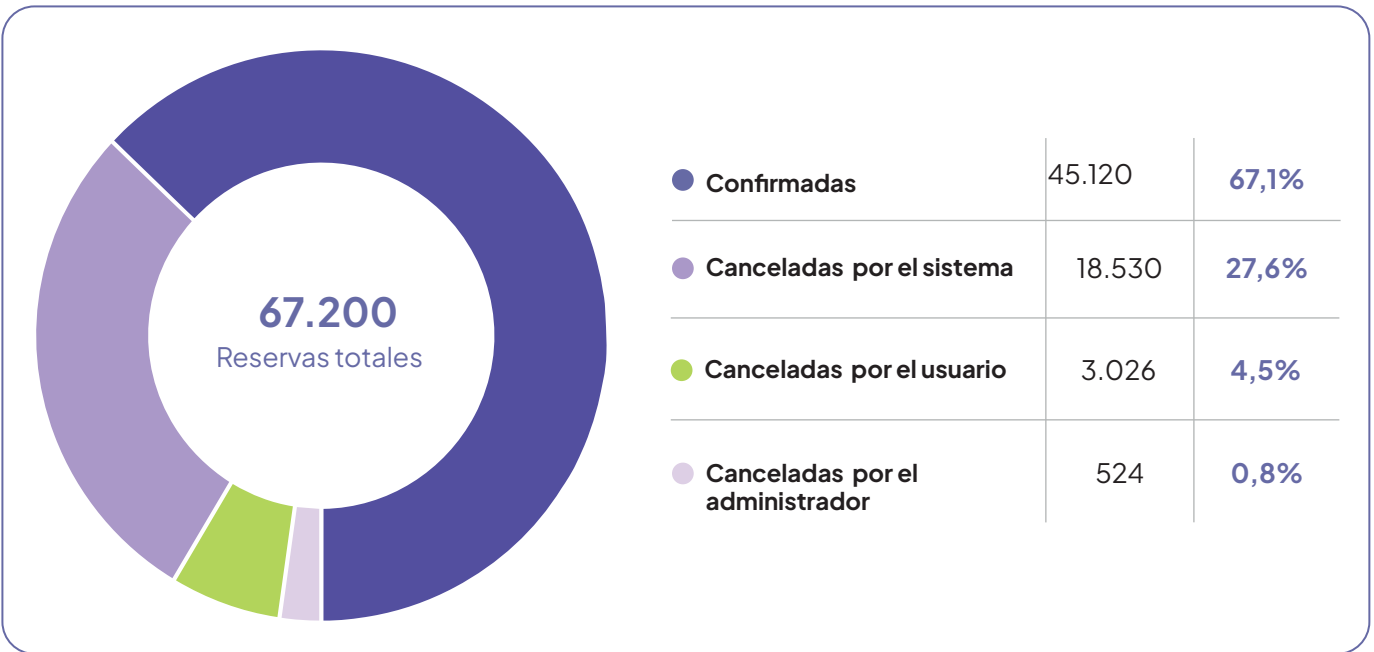
La recurrencia muestra que la biblioteca logra consolidar hábitos de uso, especialmente en la comunidad estudiantil y sobre todo en las facultades que tienen una mayor intensidad académica.

3.2.2 Uso de espacios y servicios

Esta sección analiza las reservas de espacios registradas en LibCal durante 2025 para comprender la apropiación planificada de la Biblioteca, considerando el volumen de reservas, el estado de confirmación, los tipos de espacios, su ubicación, la duración, las franjas horarias y la procedencia institucional.



Estado de las reservas



La mayoría de las reservas se concretan exitosamente, lo que evidencia una apropiación planificada y efectiva de los espacios de la Biblioteca. No obstante, una proporción importante se cancela automáticamente por el sistema, lo que sugiere revisar las dinámicas de confirmación, asistencia o vencimiento de reservas para optimizar su uso y disponibilidad.

Fuente: Registros de uso de espacios en LibCal. 2025. Las reservas no equivalen necesariamente a ocupación efectiva del espacio

Tipología y ubicación de los espacios reservados

Las reservas en LibCal se concentran principalmente en espacios de estudio y trabajo académico. Esta lectura permite identificar qué tipos de espacios son más demandados, en qué pisos se localizan y cuáles ubicaciones específicas concentran una mayor frecuencia de uso.

Espacios reservados por categoría o tipo

Tipo de espacio	N° personas	Porcentaje
Cubículos	23.211	34,5%
Salas Grupales	21.108	31,4%
Cubículos de estudio silencioso	19.291	28,7
Computador de estudio individual - Piso 4	1.954	2,9%
Computador de estudio individual - Piso 3	1.636	2,4%

Distribución de reservas por piso

Piso	N° personas	Porcentaje
Piso 2	19.037	28,9%
Piso 4	12.662	19,2%
Piso S2	12.654	19,2%
Piso 3	10.997	16,7%
Piso 0	5.436	8,2 %
Piso S1	5.161	7,8 %

Ubicaciones específicas con mayor número de reservas



La lectura por ubicación específica muestra que las reservas no se concentran en un único espacio, sino en un conjunto de salas con niveles de demanda muy similares, especialmente en las salas privadas de estudio en grupo del Piso S2. Por esta razón, más que destacar un ranking individual, el comportamiento evidencia una preferencia sostenida por espacios cerrados para trabajo colaborativo. Al revisar la distribución general, las reservas se concentran principalmente en cubículos, salas grupales y cubículos de estudio silencioso, que en conjunto reúnen la mayor parte de la demanda registrada en LibCal.

Por piso, el mayor volumen se ubica en el Piso 2, seguido por Piso S2, Piso 4 y Piso 3, lo que sugiere que la apropiación de los espacios reservables está fuertemente asociada a zonas con mayor disponibilidad de salas, cubículos y ambientes de estudio. En contraste, los computadores de estudio individual y algunas ubicaciones puntuales presentan una demanda menor, (entre 112 mínimo a 227 reservas máximo) lo que puede estar relacionado con una preferencia de los usuarios por reservar espacios físicos de permanencia, concentración o trabajo grupal antes que puestos individuales con equipo.

Procedencia de las reservas

La procedencia institucional de las reservas permite identificar qué facultades, dependencias y programas concentran una mayor demanda de espacios. Esta lectura no expresa

Facultades y dependencias con mayor volumen de reservas

1. Facultad de Ingeniería		16.284	27,4%
2. Facultad de Ciencias		10.887	18,3%
3. Facultad de Ciencias económicas y Administrativas		7.081	11,9%
4. Facultad de Medicina		3.911	6,6%
5. Facultad de Comunicación y Lenguaje		3.764	6,3%
6. Facultad de Ciencias Jurídicas		3.443	5,8%
7. Facultad de Arquitectura y Diseño		2.329	3,9%
8. Facultad de Ciencias políticas y relaciones internacionales		2.220	3,7%
9. Facultad de Psicología		1.798	3,0%
10. Facultad de Enfermería		1.741	2,9%

Programas con mayor número de reservas

1. Ingeniería de Sistemas		5.316	7,91%
2. Medicina		3.096	4,61%
3. Ingeniería Industrial		2.964	4,41%
4. Derecho		2.773	4,13%
5. Administración de empresas		2.558	3,81%
6. Nutrición y Dietética		2.142	3,19%
7. Microbiología		1.948	2,90%
8. Comunicación Social		1.885	2,81%
9. Ciencia de Datos		1.826	2,72%
10. Economía		1.762	2,62%



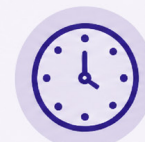
Las reservas se concentran principalmente en programas de formación profesional con alta carga académica y necesidades frecuentes de estudio individual y trabajo colaborativo, especialmente en áreas como ingeniería, salud, ciencias y administración. No obstante, este resultado debe interpretarse a la luz del tamaño de cada programa: varias de las carreras con mayor número absoluto de reservas también corresponden a programas con mayor matrícula y mayor presencia en la Biblioteca, por lo que su liderazgo en el ranking no implica necesariamente una intensidad de uso proporcionalmente superior.

En este sentido, las cifras absolutas permiten identificar concentración de la demanda, pero no equivalen por sí solas a una tasa de uso. Para una lectura más precisa, conviene contrastar estos valores con el volumen de estudiantes o con la base de usuarios únicos de cada programa, de modo que sea posible estimar la proporción real de participación y detectar casos en los que programas más pequeños presenten un uso relativamente más intensivo de los espacios.

Duración y franjas horarias de las reservas

Además del volumen de reservas, LibCal permite observar la duración habitual de las solicitudes y los momentos del día en que se concentra la demanda. Esta lectura aporta una señal complementaria sobre la forma en que los espacios son apropiados para actividades de estudio, trabajo y permanencia académica.

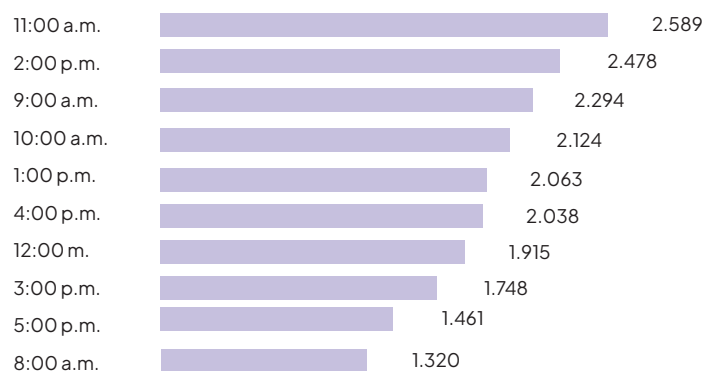
Duración por horas de los espacios reservados



92,0 %

de las reservas se concentra entre 1 y 3 horas.

Franjas horarias con mayor número de reservas



La reserva de espacios responde principalmente a sesiones de corta y media duración, concentradas entre la mañana y la tarde. Los mayores picos se ubican entre las 9:00 a. m. y las 5:00 p. m., con un punto máximo a las 11:00 p. m. y otro a las 2:00 p.m., lo que sugiere una articulación directa con la jornada académica y las dinámicas de estudio dentro de la Universidad.



Reservas de eventos en Libcal

La reserva de eventos en LibCal permite observar otra forma de apropiación de la Biblioteca, asociada a la participación en actividades programadas, capacitaciones, espacios culturales y sesiones académicas. Este análisis considera la distribución de eventos por categoría, localización y procedencia institucional, con el fin de identificar patrones de interés y participación de nuestra comunidad universitaria.



1.113
Eventos registrados
en 2025

¿Qué tipo de eventos se realizan?

Tipo de evento	N° eventos	Porcentaje
Capacitaciones	439	39,4%
Promoción de lectura	288	25,9%
Bibliocinema	115	10,3%
Métricas de la ciencia	98	8,8%
Gestión de datos de investigación	97	8,7%
Eventos Culturales	71	6,4%
Hub/Nubi	5	0,4%

¿Dónde se realizan los eventos?

Tipo de evento	N° eventos	Porcentaje
Sin localización registrada	467	42,0%
Auditorio Piso S1	306	27,5%
Virtual (Teams o Zoom)	157	14,1%
Híbrido (Virtual + Sala piso 2)	140	12,6%
Sala de Capacitaciones	28	2,5%
Sala Interactiva	9	0,8%
Entrada Biblioteca	5	0,5%

¿Qué nos dicen estos datos?

La programación registrada en LibCal se concentra principalmente en actividades de formación y acompañamiento académico. Al mismo tiempo, la presencia de eventos culturales y de promoción de lectura evidencia el rol de la Biblioteca como espacio de encuentro y mediación cultural.

Los eventos se desarrollan en modalidades presenciales, virtuales y bimodales. El alto porcentaje de registros sin ubicación requiere una revisión de normalización para mejorar la trazabilidad de la información.

Tres claves



Formación

La mayoría de eventos registrados corresponde a capacitaciones y actividades de acompañamiento académico.



Cultura y Lectura

La presencia de actividades de promoción de lectura y eventos culturales refuerza que la biblioteca como espacio de mediación y encuentro.

Trazabilidad

Los registros sin localización muestran la necesidad de fortalecer la calidad, normalización y seguimiento de datos.

Eventos con mayor recurrencia

Tipo de evento	N° eventos	Porcentaje
Bibliocinema: "Rumbo a la fama. Homenaje a las y los artífices del séptimo arte"	117	10,5%
Taller introductorio: análisis de información cualitativa con apoyo de NVivo	85	7,6%
Bibliocinema: "Hall de la fama 2" // Ciclo 19.	83	7,5%
Música para no músicos: la salsa que se baila, que se vive.	62	5,6%
¿Cómo aprovechar la IA de Scopus en investigaciones de Ciencia Natural?	59	5,3%
Turnitin para docentes: detectar IA, fortalecer la integridad académica.	57	5,1%
¿Cómo organizar, citar y elaborar la bibliografía para tus trabajos en Mendeley?	46	4,1%
Curso Análisis de información cualitativa NVivo	46	4,1%

¿Quiénes participan de estos eventos?

1. Facultad de Estudios Ambientales y Rurales	64	19,4%
2. Facultad de Ciencias	56	17,0%
3. Facultad de Comunicación y Lenguaje	45	13,6%
4. Facultad de Ingeniería	36	10,9%
5. Facultad de Ciencias Sociales	26	7,9%
6. Facultad de Ciencias políticas y relaciones internacionales	20	6,1%
7. Facultad de Medicina	18	5,5%
8. Facultad de Ciencias Jurídicas	17	5,2%
9. Facultad de Enfermería	15	4,5%
10. Facultad de Psicología	2	0,6%

Participación por programa

1. Maestría en Gestión Ambiental	25	7,3%
2. Biología	15	4,4%
3. Maestría en Desarrollo Rural	14	4,1%
4. Ciencia Política	12	3,5%
5. Lingüística Aplicada (ELE)	11	3,2%
6. Microbiología Industrial	9	2,6%
7. Nutrición y dietética	8	2,3%
8. Ciencia de Datos	7	2,0%
9. Ingeniería de sistemas	7	2,0%
10. Maestría en Energía y Sostenibilidad	6	1,7%



Los datos aquí presentados muestran que la programación de eventos articula cultura, formación e investigación y que su alcance es especialmente significativo en comunidades académicas con alta demanda de actualización, participación en discusiones especializadas y mediación del conocimiento.

Inducciones: primer vínculo con la Biblioteca



Las inducciones son espacios de bienvenida y acercamiento temprano a la Biblioteca, realizados a solicitud de las facultades para acompañar el ingreso de nuevas cohortes estudiantiles. Se desarrollan, por lo general, durante la semana previa al ingreso masivo de la comunidad Javeriana y permiten presentar servicios, espacios y formas de uso de la Biblioteca desde el inicio de la experiencia universitaria.



5.027

Participantes registrados en los cuatro cortes reportados.



4

Cortes analizados entre 2024 y 2025



2.631

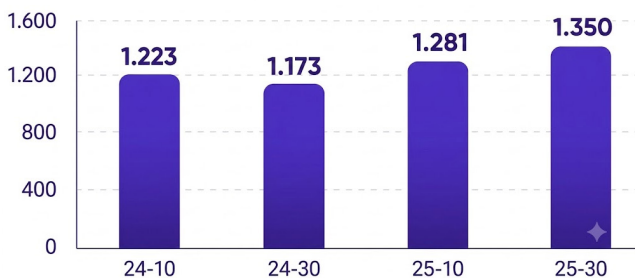
Participantes en 2025



1.350

Máximo registrado en el corte 25-30

Evolución de participantes por corte



Los cuatro cortes muestran una base alta de participación. El volumen crece en 2025 y alcanza su punto más alto en el corte 25-30, lo que sugiere una mejor articulación de las facultades con este tipo de actividades.

2024

2025



2.396

2.631



Variación 2025 vs 2024 = **+9,8%**



Ideas Clave

Las inducciones son la puerta de entrada a la Biblioteca y marcan el inicio de una relación cercana y duradera con nuestros servicios y espacios.

Participación por facultades

Además de mostrar el volumen global de participantes, las inducciones permiten identificar qué facultades activan con mayor intensidad este primer acercamiento a la Biblioteca. La lectura consolidada de los cuatro cortes ayuda a reconocer concentración, crecimiento reciente y conexiones con otros usos de espacios y servicios.

Facultades con mayor número de inducciones

1. Facultad de Ingeniería	943
2. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas	680
3. Facultad de Ciencias	608
4. Facultad de Arquitectura y Diseño	420
5. Facultad de Artes	410
6. Facultad de Medicina	374
7. Facultad de Psicología	298
8. Facultad de Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales	250
9. Facultad de Ciencias Jurídicas	234
10. Facultad de Enfermería	161

Crecimientos destacados 2025 vs 2024

Facultad	2024	2025	Variación
Facultad de Arquitectura y Diseño	158	262	+104
Facultad de Ciencias	272	336	+64
Facultad de Ciencias Jurídicas	85	149	+64
Facultad de Odontología	28	58	+30
Facultad de Educación	39	58	+19

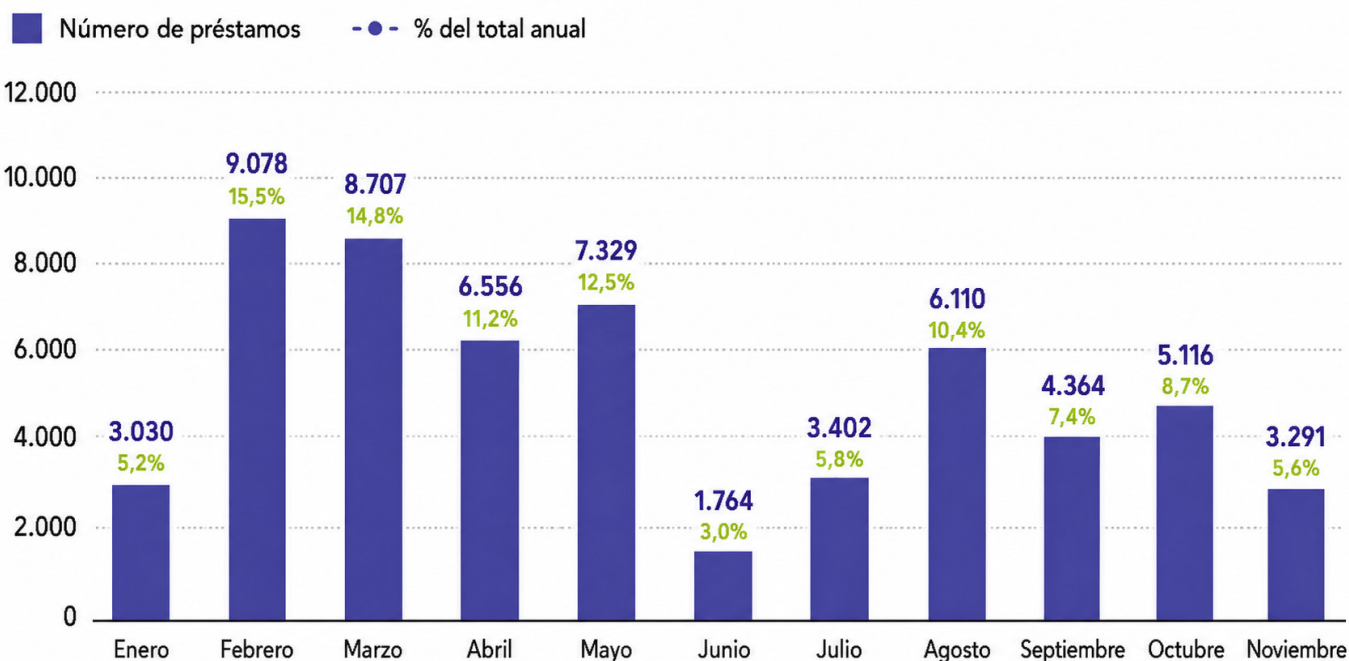
Las inducciones muestran que la Biblioteca está logrando posicionarse como un punto de entrada institucional, no solo como un servicio de apoyo posterior: el crecimiento de 2025 frente a 2024 indica mayor articulación con las facultades y una oportunidad para consolidar este espacio como primer momento de apropiación bibliotecaria. Ingeniería mantiene el mayor volumen acumulado, pero los crecimientos más fuertes aparecen en Arquitectura y Diseño, Ciencias Jurídicas, Odontología, Ciencias y Educación, lo que sugiere que la activación no depende únicamente de las facultades tradicionalmente más numerosas. Además, varias unidades con alta participación en inducciones coinciden con las de mayor demanda de reservas, como Ciencias, Ingeniería, Ciencias Económicas y Administrativas y Medicina, lo que permite leer las inducciones como un posible antecedente del uso posterior de espacios y servicios. En ese sentido, la oportunidad para la Biblioteca está en fortalecer una ruta de continuidad: bienvenida, reconocimiento de servicios, apropiación de espacios y acompañamiento durante el semestre.

3.2.3 Uso de recursos de información físicos

Esta subsección analiza el uso de recursos de información a partir de los registros de préstamos generales disponibles en Folio durante 2025. A diferencia de los ingresos por torniquete o las reservas de espacios, esta lectura permite observar una forma específica de apropiación de la Biblioteca asociada al acceso, circulación y consulta de materiales físicos o recursos gestionados desde los servicios de circulación y préstamo. El análisis considera el volumen total de préstamos, los usuarios registrados, la distribución mensual y la procedencia institucional de quienes hacen uso de estos recursos.



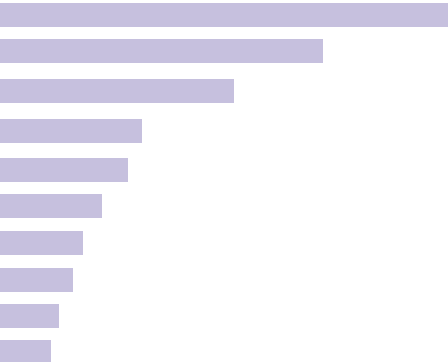
Préstamos por mes



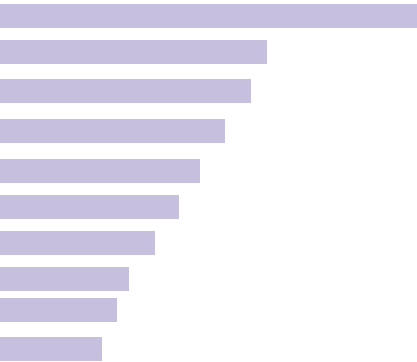
La distribución mensual de préstamos muestra una mayor concentración durante el primer semestre académico, especialmente entre febrero y mayo, con un pico en febrero y marzo. En el segundo semestre se observa una recuperación en agosto y octubre, aunque con niveles inferiores a los meses de mayor actividad del primer semestre. Esta dinámica sugiere que el uso de recursos de información se articula con momentos de inicio, desarrollo y consolidación de actividades académicas, y presenta descensos claros en periodos de menor intensidad institucional, como junio.

Procedencia institucional de los préstamos

Top facultades con mayor número préstamos – 2025

1. Facultad de Ingeniería		19.907	18,5%
2. Facultad de Ciencias		8.883	15,2%
3. Facultad de Ciencias económicas y Administrativas		6.656	11,4%
4. Facultad de Comunicación y Lenguaje		4.585	7,8%
5. Facultad de Artes		3.282	5,6%
6. Facultad de Arquitectura y Diseño		2.830	4,8%
7. Facultad de Ciencias Jurídicas		2.830	4,8%
8. Facultad de Ciencias Sociales		2.312	4,0%
9. Facultad de Enfermería		2.043	3,5%
10. Facultad de Ciencias políticas y relaciones internacionales		1.940	3,3%

Top programas con mayor número de préstamos

1. Ingeniería de Sistemas		5.316	7,91%
2. Medicina		3.096	4,61%
3. Ingeniería Industrial		2.964	4,41%
4. Derecho		2.773	4,13%
5. Administración de empresas		2.558	3,81%
6. Nutrición y Dietética		2.142	3,19%
7. Microbiología		1.948	2,90%
8. Comunicación Social		1.885	2,81%
9. Ciencia de Datos		1.826	2,72%
10. Economía		1.762	2,62%



La procedencia institucional de los préstamos muestra una concentración en facultades con alta población estudiantil y fuerte demanda de recursos académicos, especialmente Ingeniería, Ciencias y Ciencias Económicas y Administrativas.

Esta lectura debe interpretarse considerando el tamaño de cada facultad y su oferta académica, ya que un mayor volumen absoluto de préstamos puede estar relacionado con una mayor cantidad de estudiantes y programas. Para una lectura más precisa, el análisis por programa permitirá observar si existen áreas con una proporción de uso especialmente alta frente a su tamaño poblacional.

3.2.3 Uso de recursos digitales

Esta subsección analiza el uso digital de la Biblioteca a través de las sesiones registradas en los recursos electrónicos durante 2024 y 2025. El objetivo es comprender la evolución de la demanda, identificar patrones de uso y conocer los principales recursos consultados por la comunidad universitaria, apoyando así la toma de decisiones y la planificación de servicios digitales.



Lectura Clave

El uso digital de la Biblioteca se mantiene en niveles altos en 2025, con 797.793 sesiones, aunque con una disminución total del 7% respecto a 2024. El comportamiento a lo largo del año no es uniforme: marzo (13%) y junio (+5%) son los únicos meses con crecimiento frente a 2024, otras trece registran descensos, destacando febrero y agosto por su alto volumen de actividad

Sesiones por perfiles · 2024 vs 2025

	2024	2025	Variación 2024-2025
 Estudiantes de Pregrado	342.464	304.700	-11 %
 Estudiantes de Posgrado	235.248	249.751	+6 %
 Profesores	65.695	62.884	-4 %
 Egresados	170.440	145.808	-14 %
 Biblioteca	16.195	10.694	-34 %
 Administrativos	15.586	12.429	-20 %
 Cursos Libres	8.930	8.483	-5 %
 Usuario Particular	642	577	-13 %
 Otros	2.509	2.467	-2 %



+6 %

Posgrado

Único perfil con crecimiento en 2025.



Pregrado sigue liderando el uso

Concentra el mayor volumen de sesiones en ambos años.

Sesiones por facultad o dependencia

	2024	2025	Variación 2024-2025
1 Medicina	291.663	298.896	+2 %
2 Ciencias	95.142	87.524	-8 %
3 Ingeniería	79.193	67.535	-15 %
4 Ciencias Económicas y Administrativas	70.269	57.447	-18 %
5 Odontología	42.736	42.024	-2 %
6 Comunicación y Lenguaje	41.082	32.961	-20 %
7 Psicología	27.173	27.215	0 %
8 Ciencias Jurídicas	21.797	22.945	+5 %
9 Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales	28.556	22.536	-21 %
10 Ciencias Sociales	22.724	18.701	-18 %

Medicina concentra el mayor volumen de sesiones y crece ligeramente en 2025 (+2%). Por otra parte, Ciencias e Ingeniería mantienen volúmenes altos aunque con descensos relevantes (-8% y -15%). El aumento en Posgrados (+6%), sugiere una mayor aplicación digital asociada a procesos de investigación y consulta especializada.

Top de recursos con mayor uso

1. Elsevier (Science Direct - Scopus - Clinical Key - Embase - Funding)	218.471
2. EbscoHost	194.108
3. Springer Link	32.740
4. UptoDate	32.168
5. Wiley Online Library	31.950
6. McGraw - Hill Medical	30.780
7. Ovid	20.046
8. Taylor & Francis Online	16.240
9. Eureka Médica Panamericana eBooks	14.990
10. Digitalia Hispánica	12.250



Lectura Clave

La demanda digital en 2025 está altamente concentrada en plataformas académicas de cobertura amplia, especialmente Elsevier y EbscoHost, que en conjunto reúnen la mayor parte de las sesiones.

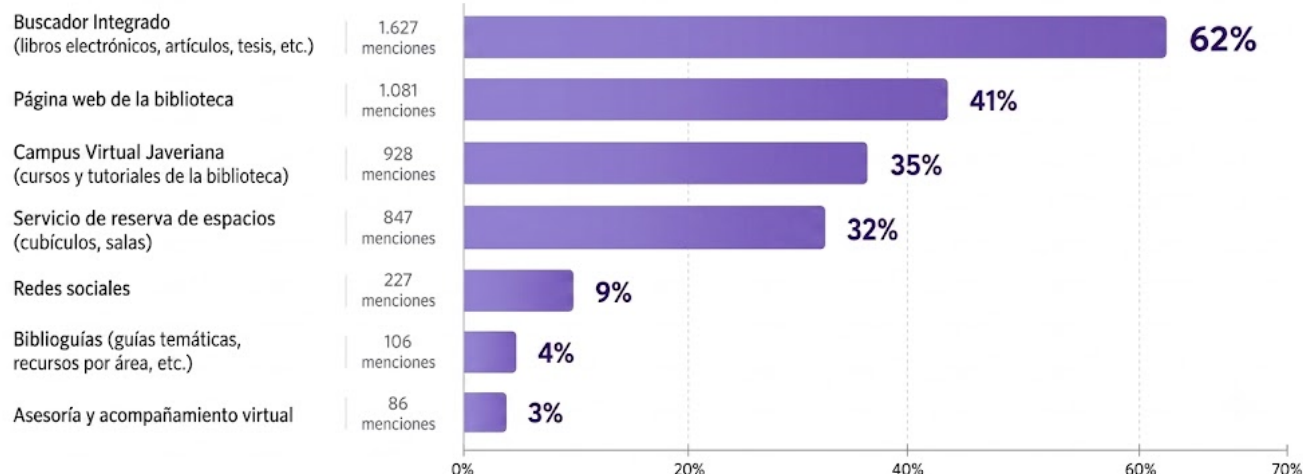
A continuación, se consolida un segundo grupo de recursos especializados en salud, ciencias e investigación, que complementan la oferta con contenidos clínicos, técnicos y multidisciplinarios de alto valor.



Patrones Observados

- Alta concentración en dos grandes proveedores.
- Presencia de recursos especializados en salud.
- Combinación de consulta multidisciplinaria y acceso experto.

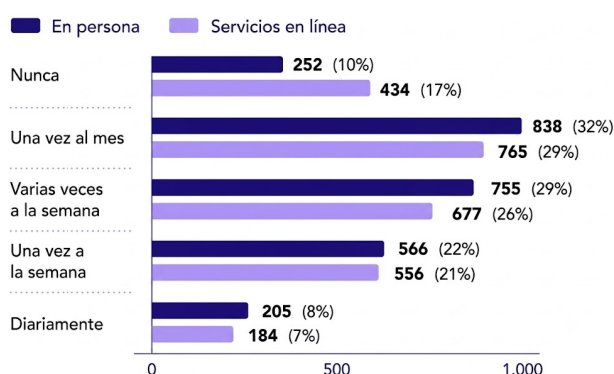
Top de servicios digitales con mayor uso



3.2.4 Uso declarado: preferencias de acceso e interacción con la biblioteca

Después de revisar los registros de uso provenientes de sistemas institucionales, esta sección incorpora las respuestas de la encuesta relacionadas con hábitos, preferencias y formas declaradas de interacción con la Biblioteca. A diferencia de los datos de acceso, permanencia, reservas o préstamos, esta información permite reconocer cómo los usuarios describen su propia relación con los servicios, espacios y recursos bibliotecarios. Su lectura complementa los datos transaccionales, ya que aporta una perspectiva directa sobre las motivaciones, preferencias y decisiones que orientan el uso de la Biblioteca.

Frecuencia de visitas presencial y virtual



Lectura de la Frecuencia

- La categoría más frecuente en ambos canales es “una vez al mes”: 32% en persona y 29% en línea.
- Existe un vínculo semanal relevante con la biblioteca: el 59% reporta un uso presencial de la biblioteca semanal (sea una vez, varias veces o diariamente). El 54% reporta un uso en línea al menos una vez de forma semanal.
- Los datos evidencian que el uso presencial y el virtual se complementan: conviven patrones recurrentes en ambos canales sin excluirse mutuamente.

Motivaciones para usar la biblioteca

		Total respuestas	% de Respuestas
1. Trabajar o estudiar individualmente		1.827	70%
2. Trabajar o estudiar en grupo		1.178	45%
3. Consultar y usar recursos de información académica		1.128	43%
4. Encontrar un espacio de relajación y descanso		1.102	42%
5. Usar computadores o poder acceder a internet		924	35%
6. Consultar y usar recursos de información por interés personal		903	35%
7. Encontrar un espacio de introspección o reflexión personal		859	33%
8. Desarrollar proyectos de investigación		670	26%
9. Socializar con amigos y compañeros		522	20%
10. Encontrar un espacio de ocio y juego		509	19%
11. Tener reuniones o clases virtuales		468	18%
12. Asistir a talleres, eventos o capacitaciones.		308	12%

Las motivaciones declaradas muestran que la Biblioteca se utiliza principalmente como infraestructura académica para el estudio individual, el trabajo en grupo y la consulta de recursos de información. De manera complementaria, se valora como un lugar para la permanencia, el descanso, la introspección y el acceso funcional a herramientas y conectividad, lo que confirma su papel como un entorno híbrido que trasciende la transacción puntual.

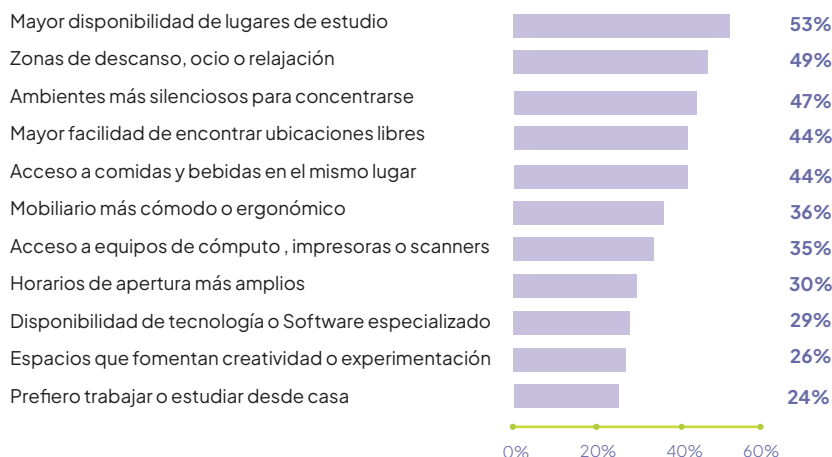
Frecuencia de uso de espacios

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
 Estudio individual	19%	17%	27%	22%	14%
 Estudio grupal	22%	23%	32%	17%	7%
 Sofás, puffs o mesas abiertas	19%	17%	26%	25%	14%
 Juego o interactivas	42%	25%	20%	9%	9%
 Luz natural	16%	15%	34%	23%	11%
 Aire libre	24%	26%	33%	12%	5%
 Tecnología / experimentación	26%	23%	29%	16%	7%
 Cafetería	20%	21%	33%	18%	9%
 Baños	9%	8%	25%	26%	33%

Distribución total de las respuestas



Preferencias de espacios fuera de la biblioteca



La evidencia muestra que las personas valoran la biblioteca como lugar para estudiar y permanecer, pero señalan también oportunidades claras para tener en cuenta en la biblioteca: disponibilidad de espacios, comodidad, condiciones más adecuadas de concentración y bienestar, así como acceso a servicios complementarios.

Lectura de la Frecuencia

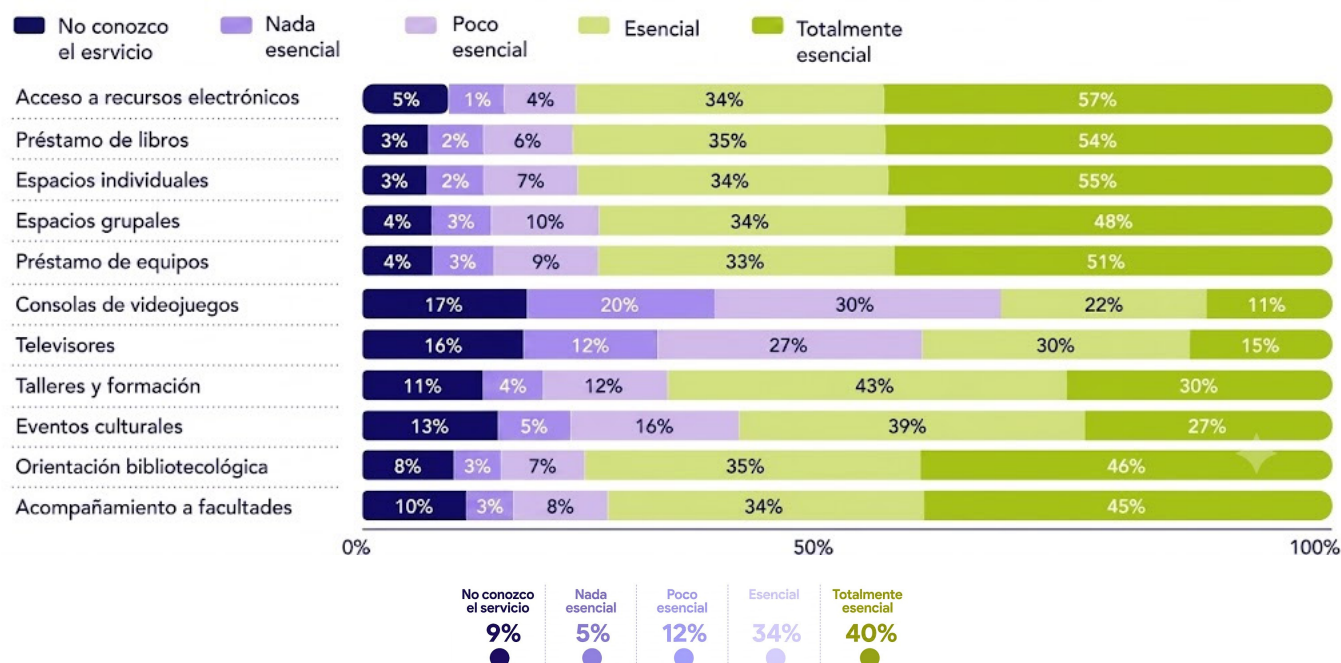
La frecuencia declarada de uso muestra que los espacios de la Biblioteca no operan todos con la misma lógica: algunos funcionan como infraestructura cotidiana de permanencia (baños, zonas de estudio individual, sofás, mesas abiertas y zonas con luz natural), mientras que otros aparecen como recursos más situacionales o especializados. Esta lectura dialoga con los registros de reservas en LibCal, donde la mayor demanda se concentra en cubículos, salas grupales y espacios asociados al estudio académico, lo que confirma que la apropiación más fuerte ocurre en ambientes que resuelven necesidades básicas de concentración, disponibilidad y trabajo.

A la vez, el predominio de respuestas intermedias como “a veces” sugiere que muchas personas reconocen los espacios, pero no necesariamente los integran de forma estable a su rutina. Esto abre una oportunidad importante: no basta con que el espacio exista; debe ser visible, comprensible y fácil de activar según la necesidad del usuario. En contraste, las zonas de juego/interactivas y las de tecnología o experimentación presentan menor frecuencia declarada, lo que puede indicar una brecha entre oferta y apropiación: son espacios con potencial, pero requieren mayor mediación, comunicación o programación para convertirse en experiencias de uso más recurrentes.

En síntesis, los datos muestran que la Biblioteca es valorada principalmente como lugar de estudio y permanencia, pero también evidencian que la apropiación espacial depende de condiciones muy concretas: claridad de uso, disponibilidad, comodidad, concentración y acompañamiento.

3.2.4.1 Preferencias de interacción con recursos de información

Esta subsección transita de los datos transaccionales del sistema a la voz de las personas usuarias. A partir de la encuesta, indagamos qué tan esenciales consideran nuestros servicios para su desarrollo académico, personal y profesional. En esta primera página se presenta el mapa de importancia declarada de los 11 servicios evaluados.

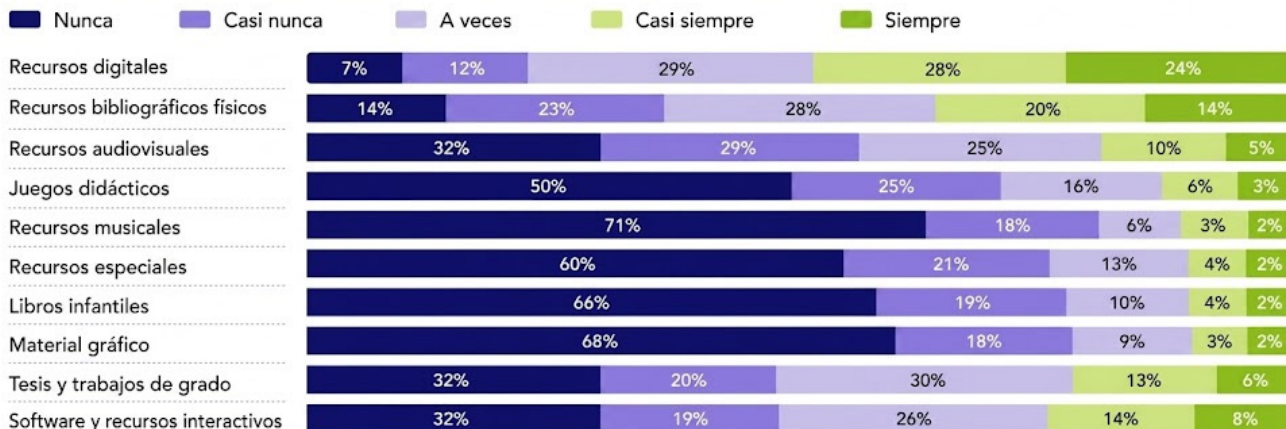


La percepción de esencialidad confirma que los servicios más valorados por las personas encuestadas se concentran en el núcleo académico tradicional de la Biblioteca: acceso a recursos electrónicos, préstamo de libros, espacios individuales, espacios grupales y préstamo de equipos. Esta lectura dialoga de manera directa con los sistemas de información, donde los recursos electrónicos registran un volumen alto de uso en 2025, con 797.793 sesiones, y donde las plataformas de mayor consulta, como Elsevier y EbscoHost, concentran una parte importante de la demanda digital. También hay coherencia con LibCal, ya que los espacios más reservados corresponden a cubículos, salas grupales y cubículos de estudio silencioso, justamente servicios que en la encuesta aparecen como esenciales para la experiencia académica.

El préstamo de libros mantiene una valoración alta, con 54 % de respuestas en “totalmente esencial”, lo que refuerza su vigencia incluso en un ecosistema con fuerte apropiación digital. En contraste, servicios como consolas de videojuegos y televisores presentan mayores porcentajes de desconocimiento o baja esencialidad, lo que sugiere una apropiación más limitada o una comunicación menos efectiva sobre su propósito dentro de la Biblioteca. Talleres, formación, orientación bibliotecológica y acompañamiento a facultades tienen una valoración positiva, aunque menos contundente que los recursos y espacios, lo que indica una oportunidad para fortalecer su visibilidad y conectar mejor estos servicios con necesidades concretas de aprendizaje, investigación y producción académica. En conjunto, la gráfica muestra que la Biblioteca es percibida principalmente como infraestructura académica de acceso, permanencia y consulta, mientras que los servicios de

mediación y experimentación requieren mayor posicionamiento para ser reconocidos como parte central de la oferta bibliotecaria.

Frecuencia de uso de los recursos de información de la Biblioteca



Distribución general
de las respuestas

43 %
Nunca

20 %
Casi nunca

19 %
A veces

10 %
Casi siempre

7 %
Siempre

La frecuencia declarada de uso de recursos de información muestra una apropiación muy desigual según el tipo de recurso. Los recursos digitales son los más integrados a las prácticas de los usuarios, con 52 % de respuestas entre “casi siempre” y “siempre”, lo que coincide con los sistemas de información: en 2025 se registraron 797.793 sesiones en recursos electrónicos, con una alta concentración en plataformas como Elsevier y EbscoHost. En cambio, los recursos bibliográficos físicos presentan una frecuencia más moderada, con 34 % entre “casi siempre” y “siempre”, aunque siguen siendo relevantes si se cruzan con los 58.747 préstamos registrados en Folio y con la alta percepción de esencialidad del préstamo de libros.

Esta relación sugiere que los recursos físicos mantienen valor académico, pero su uso frecuente se concentra en grupos o momentos específicos, mientras que lo digital opera como una capa de consulta más transversal. También se observa que recursos audiovisuales, interactivos, didácticos, musicales, especiales, infantiles o gráficos tienen altos porcentajes de “nunca” o “casi nunca”, lo que puede responder a una oferta más especializada, a menor visibilidad o a una relación menos directa con las necesidades académicas cotidianas. En conjunto, los datos muestran que la apropiación de recursos de información se organiza en dos niveles: una base amplia y recurrente asociada a recursos digitales y bibliográficos, y una oferta complementaria más segmentada, cuyo potencial depende de estrategias de mediación, comunicación y activación pedagógica más específicas.



3.3 Percepción y efecto

Esta categoría explora cómo las personas usuarias interpretan el valor de la biblioteca, los significados que le asignan y los efectos que la experiencia genera en ámbitos académicos, personales y emocionales.

Valor atribuido a la experiencia universitaria

		Total respuestas	% de Respuestas
Profundizar en los temas que me apasionan a través del estudio o la práctica		1.287	49%
Aplicar lo aprendido para transformar realidades desde mi rol		1.133	43%
Descubrir o reafirmar mi propósito personal y profesional		801	31%
Usar la Universidad como plataforma para crear, proyectar e impactar		766	29%
Disfrutar espacios creativos y cercanos que equilibren lo académico y lo personal		737	28%
Contribuir a procesos colaborativos que generen impacto positivo		673	26%
Enriquecerme con experiencias culturales, emocionantes y humanas		678	26%
Tener libertad para proponer ideas, preguntar y cuestionar lo establecido.		657	25%
Conectar lo que hago en la universidad con un propósito más profundo en la vida.		692	23%
Sentirme en un entorno seguro para expresarme y crecer		540	21%

La experiencia universitaria más valorada por los encuestados se asocia principalmente con profundizar en temas de interés, aplicar lo aprendido, reafirmar el propósito personal y profesional, y crear o proyectar iniciativas con impacto. Esta lectura muestra que la comunidad no entiende la vida universitaria únicamente como tránsito académico, sino como un proceso de construcción de sentido, agencia y desarrollo personal.

Al cruzar la pregunta por perfil, los estudiantes mantienen una orientación fuerte hacia la profundización, que alcanza aproximadamente el 53 %, seguida por la aplicación del conocimiento, con 44 %, y el descubrimiento de propósito, con 33 %. En los académicos se conserva esta tendencia, con 50 % en profundización y 46 % en aplicación, pero también gana peso la colaboración, con 33 %, y la conexión con un propósito profundo, con 32 %. En administrativos, la lectura cambia ligeramente: la opción más frecuente es contribuir a procesos colaborativos que generen impacto positivo, con 47 %, seguida por sentirse parte de una comunidad y aplicar lo aprendido, ambas alrededor del 36 %. Para la Biblioteca, esto implica que su valor puede fortalecerse si se comunica y diseña como un entorno que acompaña estas motivaciones: estudiar con profundidad, acceder a información confiable, trabajar con otros, crear proyectos, sentirse parte de una comunidad y conectar el aprendizaje con metas concretas. En ese sentido, la Biblioteca no aparece solo como soporte operativo de consulta, sino como infraestructura académica, emocional y relacional para que las personas avancen, exploren y materialicen su experiencia universitaria.

La biblioteca en tres palabras

Esta pregunta permite identificar la imagen mental y afectiva que las personas asocian con la biblioteca, revelando cómo se sienten respecto a ella y qué atributos se vuelven más memorables en la experiencia de uso.



Grupos Semánticos Dominantes Positivos

	Total respuestas	% de Respuestas
Tranquilidad / Calma / Paz	815	31,2%
Comodidad / Confort	616	23,6%
Utilidad / Completitud / Integral	546	20,9%
Acogedora / Agradable / Cálida	516	19,8%
Conocimiento / Aprendizaje / Recursos	499	19,1%
Amplitud / Tamaño	366	14%
Silencio / Concentración	321	12,4%
Orden / Organización / Limpieza	216	8,3%
Inspiración / Estímulo / Interés	212	8,1%
Diversidad / Versatilidad	178	6,8%
Estética / Belleza / Modernidad	157	6,0%
Accesibilidad / Disponibilidad	150	5,7%
Seguridad	144	5,5%

La pregunta de la Biblioteca en tres palabras permite reconocer la imagen espontánea que los usuarios construyen sobre la Biblioteca a partir de asociaciones breves, directas y altamente simbólicas. Para analizar estas respuestas, las palabras se organizaron en grupos semánticos, de manera que términos cercanos o equivalentes —por ejemplo, calma, tranquilidad y paz; cómoda y confortable; útil, completa e integral— no quedaran fragmentados como si fueran percepciones independientes. Esta agrupación permite leer tendencias de sentido más amplias y comprender qué atributos dominan en la representación colectiva de la Biblioteca.

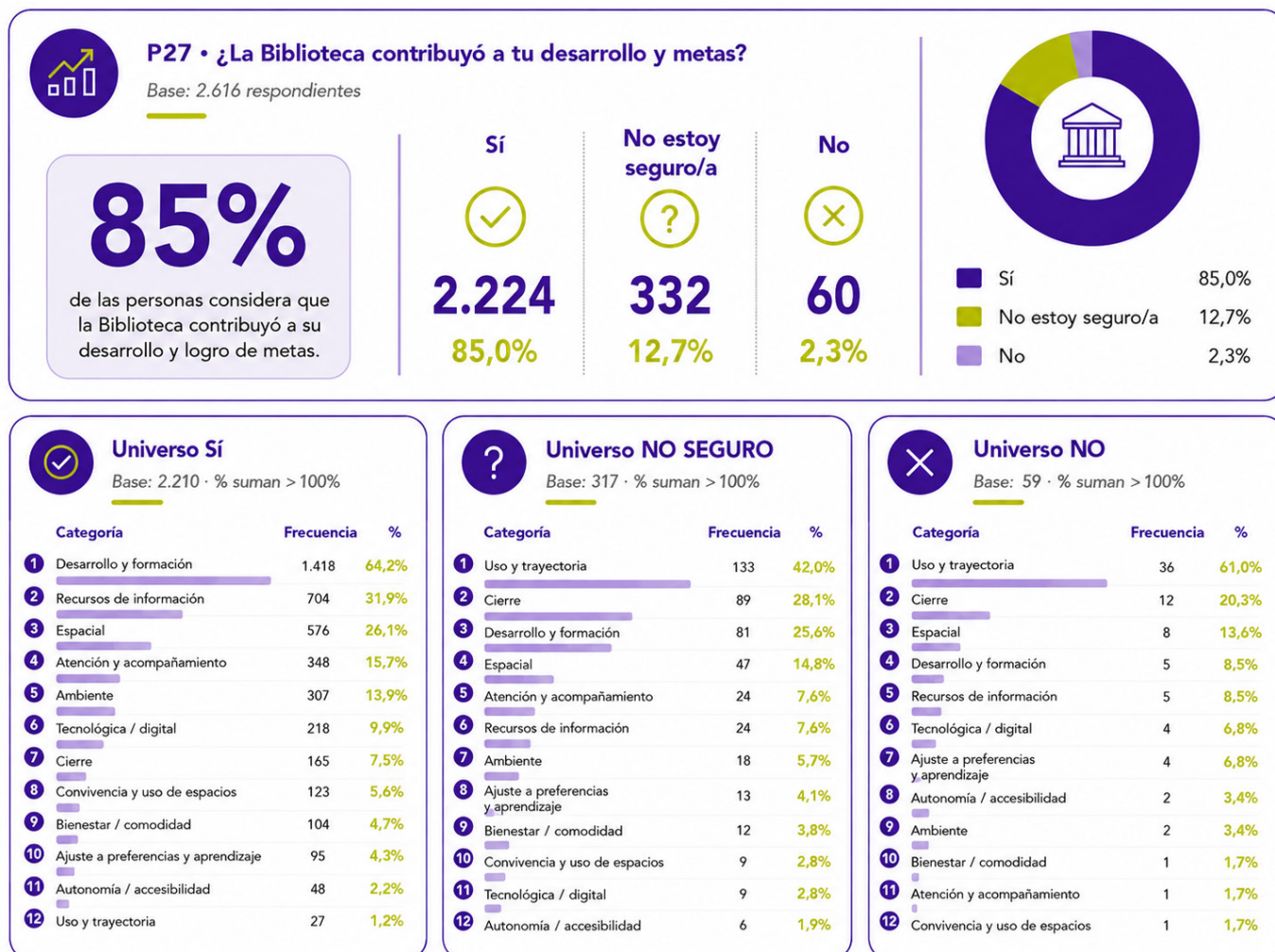
En la nube de palabras y en los grupos semánticos se observa que la Biblioteca está asociada principalmente con tranquilidad, comodidad, acogida, utilidad, conocimiento, aprendizaje, recursos, amplitud, silencio y concentración. Esto muestra que su valor percibido no se limita a la disponibilidad de servicios, sino que también se construye desde la experiencia emocional y espacial: la Biblioteca aparece como un lugar donde es posible concentrarse, sentirse cómodo, acceder a información, estudiar, aprender y encontrar una atmósfera distinta dentro de la vida universitaria. En este sentido, los términos más frecuentes refuerzan la idea de la Biblioteca como una infraestructura académica y emocional: un espacio que sostiene tanto las prácticas de estudio como las condiciones de calma, seguridad y permanencia que los usuarios necesitan para desarrollar sus actividades.

Sin embargo, dentro del análisis también aparecen descriptores negativos que, aunque no dominan la percepción general, son importantes para matizar la lectura. Estas menciones se relacionan principalmente con saturación, ocupación y falta de espacios disponibles, a través de palabras como llena, ocupada, concurrida, saturada o pequeña. También aparecen referencias a condiciones ambientales, especialmente oscuridad, baja iluminación o temperatura fría, así como menciones asociadas al ruido, el desorden o la convivencia en ciertos momentos de alta demanda. En menor medida, algunos usuarios usan términos como estricta, anticuada, aburrida, incómoda o mejorable, que sugieren oportunidades para hacer algunos espacios más cálidos, flexibles, actuales o estimulantes.

Esta combinación de atributos positivos y fricciones permite una lectura más completa de la percepción de los usuarios. La Biblioteca cuenta con una imagen sólida y favorable, construida alrededor de la calma, la comodidad, el conocimiento y la utilidad; pero esa experiencia puede debilitarse cuando la alta demanda afecta la disponibilidad de espacios, el silencio, la iluminación, la temperatura o las normas de convivencia. Por eso, los descriptores negativos no deben entenderse como una contradicción de la valoración positiva, sino como señales de mejora sobre aspectos concretos de la experiencia. En conjunto, la pregunta muestra que la Biblioteca ya tiene un posicionamiento afectivo y académico muy fuerte, y que las oportunidades de intervención están en proteger esas cualidades centrales mientras se reducen las fricciones que afectan la permanencia y el bienestar de los usuarios.

3.3.1 Contribución al desarrollo de metas

Este bloque examina en qué medida las personas atribuyen a la Biblioteca un aporte real a su desarrollo personal, académico o laboral, y qué razones explican esa percepción positiva, intermedia o negativa



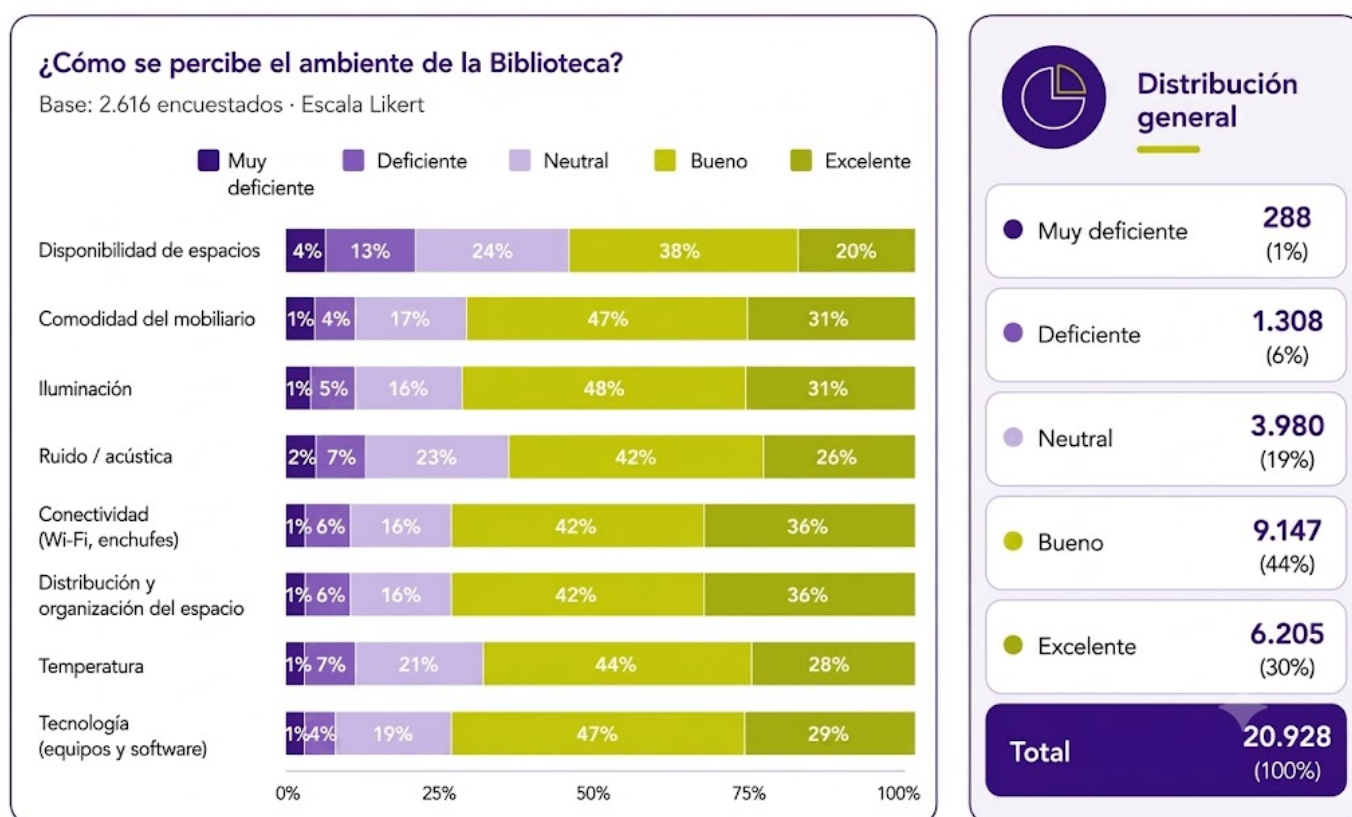
La contribución percibida de la Biblioteca al desarrollo y logro de metas es uno de los indicadores más fuertes de valor institucional dentro del estudio: el 85,0 % de los encuestados afirma que la Biblioteca sí ha contribuido a su desarrollo personal, académico o laboral, mientras que 12,7 % no está seguro y solo 2,3 % responde que no. Esta distribución muestra que, para la mayoría de usuarios, la Biblioteca no opera únicamente como un lugar de consulta o permanencia, sino como un entorno que habilita avances concretos en la trayectoria universitaria. Las respuestas abiertas refuerzan esta lectura: entre quienes responden “sí”, las razones se concentran en desarrollo y formación, acceso a recursos de información, condiciones espaciales, acompañamiento del personal, ambiente y apoyo tecnológico. Esto dialoga con otros hallazgos del estudio, donde la Biblioteca aparece asociada a tranquilidad, comodidad, conocimiento, aprendizaje y utilidad, y con los sistemas de información, que evidencian un uso intensivo de espacios, recursos digitales y préstamos físicos.

La lectura más relevante aparece al comparar los tres universos. En el grupo que responde “sí”, la Biblioteca es percibida como una infraestructura de logro: contribuye a estudiar, investigar, producir trabajos, avanzar en procesos académicos y alcanzar metas concretas. En el grupo “no estoy

seguro/a”, la incertidumbre no parece provenir de una valoración negativa, sino de una relación menos intensa o menos consciente con la Biblioteca. Allí pesan especialmente las respuestas asociadas a uso y trayectoria, lo que sugiere que algunas personas no han tenido suficiente exposición a los servicios, están iniciando su recorrido universitario o no identifican claramente cómo la Biblioteca ha incidido en su proceso. En el grupo que responde “no”, la causa dominante también se relaciona con no uso o baja utilización, más que con una experiencia insatisfactoria. Por eso, el hallazgo no debe leerse como una brecha de calidad del servicio, sino como una brecha de vínculo, apropiación y atribución de valor.

Este resultado es estratégico porque muestra que la Biblioteca ya tiene un valor reconocido entre quienes la usan, pero ese valor no siempre es visible para quienes tienen una relación más distante con ella. La oportunidad está en hacer más explícita la conexión entre servicios bibliotecarios y metas universitarias: formación, investigación, bienestar, productividad académica, desarrollo de competencias y construcción de propósito. En ese sentido, la Biblioteca puede fortalecer su posicionamiento si deja de comunicar su oferta como un conjunto de servicios aislados y la presenta como un ecosistema que acompaña trayectorias: desde el ingreso a la Universidad hasta la producción académica, el trabajo colaborativo, la investigación y el cierre exitoso de ciclos formativos. La pregunta de fondo no es solo cuántas personas usan la Biblioteca, sino cuántas logran reconocer que ese uso incide en su aprendizaje, sus metas y su experiencia universitaria.

3.3.2 Percepción del ambiente de la biblioteca



La percepción del ambiente de la Biblioteca confirma que la experiencia presencial es uno de los activos más fuertes del servicio. En conjunto, el 74 % de las valoraciones se ubica entre “bueno” y “excelente”, lo que muestra una lectura ampliamente favorable de las condiciones físicas, espaciales y tecnológicas

que acompañan la permanencia. Esta valoración dialoga con otros hallazgos del estudio: en la pregunta de tres palabras, la Biblioteca aparece asociada con tranquilidad, comodidad, acogida, utilidad, silencio y concentración; y en la pregunta emocional, la calma alcanza el 89,3 %, seguida de inspiración, motivación y curiosidad. Es decir, el ambiente no funciona solamente como una condición material del espacio, sino como un componente central de la experiencia académica y emocional de los usuarios.

Sin embargo, la gráfica también permite identificar variables más sensibles. La disponibilidad de espacios concentra una proporción mayor de respuestas en “neutral”, “deficiente” o “muy deficiente”, lo que coincide con los descriptores negativos asociados a saturación, ocupación y dificultad para encontrar lugar. Este punto se refuerza con los datos de uso: la Biblioteca registró 563.271 ingresos en 2025, 22.628 usuarios únicos y 828.099 horas de permanencia, además de una demanda alta de reservas en cubículos, salas grupales y espacios de estudio silencioso. En ese sentido, la percepción de disponibilidad no parece responder a una falta de valoración del espacio, sino a una tensión producida por su alta demanda, especialmente en momentos académicos de mayor intensidad.

También aparecen como aspectos a observar el ruido o la acústica, la temperatura y, en menor medida, algunas condiciones de conectividad o equipamiento. Estos elementos se conectan con las causas emocionales reportadas por los usuarios: el silencio y la concentración pueden generar bienestar cuando se cumplen, pero también emociones mixtas cuando se ven afectados por ruido de terceros, saturación o incumplimiento de normas de convivencia. De hecho, en la pregunta sobre por qué se sienten de determinada manera, la sobre ocupación, la disponibilidad de espacios y el respeto de normas aparecen como factores con alta carga negativa o mixta. Esto muestra que la experiencia del ambiente depende tanto del diseño físico como de la gestión del uso compartido.

La lectura clave es que la Biblioteca cuenta con una base ambiental muy sólida: es percibida como cómoda, organizada, útil y propicia para estudiar. Pero esa fortaleza debe protegerse porque el mismo nivel de apropiación que confirma su valor puede convertirse en una fuente de fricción cuando aumenta la ocupación, disminuye el silencio o se dificulta encontrar espacios adecuados. Por eso, las oportunidades no están únicamente en mejorar infraestructura, sino también en gestionar capacidad, orientar mejor los flujos de uso, fortalecer la señalización de zonas, cuidar las condiciones de convivencia y diferenciar con mayor claridad los espacios para concentración, trabajo colaborativo, descanso y encuentro. En términos de percepción y efecto, el ambiente de la Biblioteca es uno de los principales mediadores de valor: cuando funciona bien, sostiene la calma, el foco y el aprendizaje; cuando se tensiona, afecta directamente la permanencia y el bienestar de los usuarios.

3.3.3 Clima emocional

¿Qué se siente en la biblioteca?

		Total respuestas	% de Respuestas
1. Calma o tranquilidad		2.335	89,3%
2. Inspiración o motivación		1.395	53,3%
3. Curiosidad		1.180	45,1%
4. Estrés o tensión		757	28,9%
5. Alegría		753	28,8%
6. Aburrimiento		445	17%
7. Confusión		292	11,2%
8. Tristeza		193	7,4%
9. Miedo		108	4,1%
10. Otros		54	2,1%
11. Ninguna / No aplica		28	1,1%

¿Por qué los usuarios se sienten así?

		Total respuestas	% de Respuestas
1. Comodidad del espacio o mobiliario		962	37%
2. Ambiente Agradable		753	29%
3. Carga Académica / Deberes		630	24,2%
4. Silencio / Concentración		574	22,1%
5. Acceso a recursos o colecciones		349	13,4%
6. Aprendizaje / Exploración / Descubrimiento		224	8,6%
7. Socialización / Compañía		183	13%
8. Estado / Contexto Personal		161	6,2%
9. Apoyo del Personal		141	5,4%
10. Sobreocupación / Saturación		93	3,6%
11. Orden / Organización del espacio		87	3,3%
12. Irrespeto de las normas / Ruido de terceros		75	2,9%
13. Disponibilidad de espacios		67	2,6%
14. Iluminación		65	2,5%
15. Estética / Diseño del espacio		63	2,4%

Perfil emocional

	Solo emociones positivas	1.513	57,8%
	Emociones Mixtas (Positivas y negativas)	1.001	38,3%
	Solo emociones negativas	76	2,9%
	Neutral	26	1%



- La biblioteca es, ante todo un lugar de calma, foco e inspiración. Predominan emociones positivas que nacen del espacio, sus condiciones y el acceso a recursos.
- La emoción mixta es el resultado del encuentro entre un espacio que alivia (silencio, comodidad, compañía y apoyo) vs una vida académica que presiona (carga, entregas, etc).
- El margen de mejora para la biblioteca está en proteger al usuario frente a escenarios de saturación, la disponibilidad de recursos y la convivencia.

La lectura emocional de la Biblioteca muestra que su principal fortaleza no está únicamente en los servicios que ofrece, sino en el tipo de experiencia que logra producir. Las causas más frecuentes de las emociones se concentran en el ambiente, con 46,9 %, y en los aspectos espaciales, con 38,9 %, seguidas por factores personales o académicos, con 28,8 %. Esto indica que la experiencia emocional de los usuarios surge del encuentro entre las condiciones propias de la Biblioteca —su ambiente, comodidad, silencio, recursos, organización y posibilidades de concentración— y la carga académica con la que las personas llegan al espacio. En ese sentido, la Biblioteca funciona como un lugar de calma, foco e inspiración, pero también como un escenario donde se hacen visibles las presiones de la vida universitaria.

El cruce entre causas y valencia emocional permite matizar esta lectura. Factores como ambiente agradable, acceso a recursos, aprendizaje y exploración, orden y organización, y apoyo al bienestar emocional se asocian mayoritariamente con emociones positivas. Esto muestra que la Biblioteca genera bienestar cuando ofrece condiciones de concentración, acceso confiable a información, sensación de orden y posibilidad de descubrimiento. Sin embargo, otros factores concentran una carga negativa o mixta más alta: carga académica y deberes, sobre ocupación, ruido de terceros, disponibilidad de espacios y, en algunos casos, procesos asociados a la convivencia. Estas tensiones no contradicen la percepción positiva general; más bien explican por qué una parte importante de los usuarios puede sentir calma y estrés al mismo tiempo.

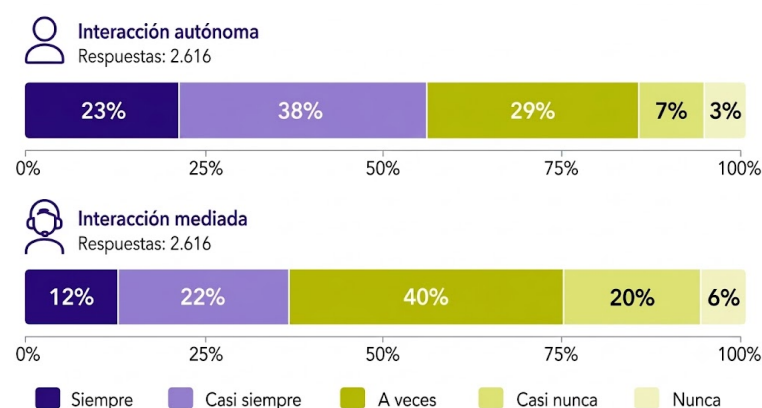
La emoción mixta es uno de los hallazgos más importantes de este bloque. No debe interpretarse como una falla de la Biblioteca, sino como el resultado de una experiencia compleja: las personas llegan con presión académica, plazos, parciales, trabajos o exigencias personales, y encuentran en la Biblioteca un espacio que puede aliviar esa carga, pero que también puede tensionarse cuando hay saturación, ruido o dificultad para encontrar lugar. Por eso, el silencio y la concentración funcionan como una bisagra: cuando se cumplen, refuerzan la calma y el bienestar; cuando se interrumpen, generan frustración o incomodidad. La Biblioteca, entonces, no solo contiene emociones positivas, sino que ayuda a regular estados emocionales asociados al estudio y al desempeño académico.

En términos de gestión, el margen de mejora no está en crear afecto desde cero, porque la Biblioteca ya cuenta con una base emocional sólida y altamente favorable. El reto está en proteger esa experiencia frente a los factores que la erosionan: saturación, disponibilidad de espacios, ruido, convivencia y uso diferenciado de zonas. Cuidar estos aspectos permitiría preservar la Biblioteca como una infraestructura emocional para la comunidad universitaria: un entorno que sostiene el aprendizaje, favorece la concentración, ofrece recursos y acompaña a los usuarios en momentos de alta exigencia académica.

3.3.4 Reconocimiento, comunicación y mediación de la oferta bibliotecaria

Esta subsección examina cómo las personas se relacionan con la oferta de la biblioteca, qué tan autónoma o mediada es su interacción con los servicios y qué papel juegan los canales de comunicación en la orientación, visibilidad y acceso.

¿Cómo prefieren los usuarios interactuar con los servicios de la biblioteca?



Lectura Clave

La preferencia por un uso de la biblioteca de forma autónoma predomina con un 63% (Sumando las respuestas de siempre o casi siempre). Sin embargo, esto no implica que no exista preferencia por los escenarios mediados, ya que las opciones intermedias como “a veces” (40% o “casi siempre” (22%) están presentes. De esta forma, la expectativa de experiencia es híbrida, con opciones de autoservicio por agilidad, pero siempre con acompañamiento disponible cuando alguna situación lo requiera.

Redes sociales: línea base de la mediación digital

Las cifras presentadas a continuación corresponden al diagnóstico interno de redes sociales elaborado a inicios de 2026 e interpretado como la línea base del estado acumulado del 2025.



Instagram

Seguidores	8.021
Alcance	15.000
Interacciones	389
Engagement	6,27

Canal con mayor alcance relativo y mayor engagement. Se consolida como el principal espacio de visibilidad, cercanía y activación de contenidos para la comunidad.



Facebook

Seguidores	9.300
Alcance	974
Interacciones	10
Engagement	6,25

Red con la comunidad más amplia en número de seguidores. Cumple con un papel importante en la difusión institucional y la permanencia de la información.



Youtube

Seguidores	479
Alcance	1.100
Interacciones	783
Engagement	3,09

Comunidad más pequeña, pero con buen nivel de interacciones y visualizaciones. Espacio estratégico para contenidos explicativos, tutoriales y mediación profunda de servicios.

WhatsApp como canal de consulta y orientación inmediata

Mensajes recibidos en el WhatsApp de la biblioteca

2024
1.150

Mensajes

-23%

266 mensajes menos

2025
884

Mensajes

Temas más consultados



Horarios de atención



Consultas Bibliográficas



Repositorio Institucional



Carga de Tesis y trabajos de grado



Ingreso a plataformas y bases de datos



Fricción de Canal

Una parte importante de las consultas no corresponde directamente a la biblioteca. Con frecuencia llegan consulta sobre cambios de contraseña, problemas con el carné u otros asuntos tecnológicos que le competen a la DTI. Esto evidencia confusión frente a los canales institucionales y genera desvíos en la atención prestada a los usuarios.



La lectura integrada muestra que la comunicación bibliotecaria no debe entenderse solo como difusión, sino como mediación entre los usuarios y la oferta disponible. La encuesta evidencia una disposición importante hacia la autonomía, pero esta solo funciona cuando la información está organizada, los canales son claros y las rutas de atención son fáciles de identificar. En este sentido, las redes sociales cumplen un papel clave para visibilizar servicios, actividades y beneficios, pero también para anticipar dudas, explicar accesos y orientar a la comunidad. Cada canal puede aportar de manera diferenciada: Instagram para activar y visibilizar contenidos, Facebook para sostener información institucional y YouTube para profundizar mediante tutoriales o contenidos explicativos. Por su parte, WhatsApp funciona como canal de consulta inmediata sobre horarios, consultas bibliográficas, repositorio, carga de tesis, ingreso a plataformas y bases de datos. Sin embargo, también evidencia una fricción: muchos usuarios consultan por temas tecnológicos que corresponden a la DTI, como contraseñas, carné o acceso institucional. Esto muestra que la principal oportunidad está en hacer más comprensible la arquitectura de atención, diferenciando cuándo acudir a la Biblioteca, cuándo usar rutas de autoservicio y cuándo dirigirse a otras áreas. En conjunto, autonomía y mediación no son opuestas; se complementan para mejorar la experiencia, reducir confusiones y facilitar el acceso efectivo a la oferta bibliotecaria.

3.3.4 Expectativas y oportunidades de mejora

Las personas usuarias señalan oportunidades principalmente en los espacios físicos y en los servicios generales de la Biblioteca. Sin embargo, una proporción significativa indica que no cambiaría nada o que no está segura, lo que refleja una base sólida de satisfacción sobre la cual seguir construyendo,

¿Qué te gustaría cambiar en los siguientes aspectos de la biblioteca



Categorías de cambio

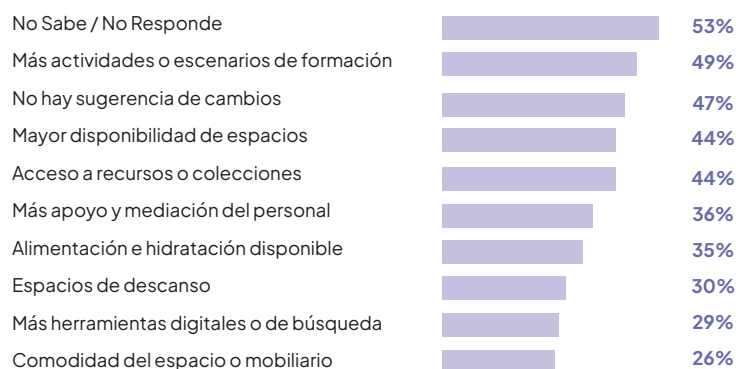


En esta pregunta, las principales oportunidades de mejora se concentran en los espacios físicos de la Biblioteca, con 39,2 %, y en los servicios generales, con 26,3 %; sin embargo, también aparece una señal positiva: 22,7 % afirma que no cambiaría nada y 11,4 % no está seguro, lo que sugiere una base importante de satisfacción. Al profundizar en las respuestas abiertas, las menciones se orientan sobre todo a disponibilidad de espacios, comodidad y mobiliario, acceso a recursos, procesos de servicio y herramientas digitales.

El cruce entre áreas confirma esta coherencia: quienes seleccionan espacios piden principalmente mayor disponibilidad, mejor mobiliario, iluminación y gestión de la saturación; quienes seleccionan servicios generales mencionan disponibilidad, procesos administrativos y tiempos de servicio; quienes seleccionan recursos solicitan mayor acceso a colecciones y mejores herramientas digitales; y quienes seleccionan acompañamiento esperan más apoyo del personal. En conjunto, la demanda de mejora no apunta a reinventar la Biblioteca, sino a fortalecer su capacidad, mantenimiento y eficiencia cotidiana.

Las implicaciones para la Biblioteca se centran en ampliar o gestionar mejor la capacidad física, mejorar la claridad de los procesos, fortalecer la capa digital y hacer más visible el acompañamiento bibliotecológico. Además, los temas de convivencia, ruido, uso adecuado de espacios y silencio aparecen como mejoras de bajo costo y alto impacto para la experiencia diaria.

¿Qué te gustaría que ofreciera la biblioteca?



Categorías



La lectura conjunta entre lo que las personas quieren mejorar y lo que quisieran que la Biblioteca ofreciera permite diferenciar dos niveles de expectativa. Por un lado, las mejoras solicitadas miran el presente y se concentran en capacidad física, mobiliario, disponibilidad de espacios, procesos de servicio y claridad operativa. Esto muestra que la comunidad no está pidiendo una transformación radical de la Biblioteca, sino mejores condiciones para sostener usos que ya existen: estudiar, concentrarse, acceder a recursos, reservar espacios y permanecer con comodidad. También aparece una expectativa digital relacionada con mejores plataformas de búsqueda y la incorporación de herramientas asociadas a inteligencia artificial, lo que se señala a una frontera emergente de modernización.

Por otro lado, las expectativas sobre nuevos servicios miran hacia el futuro y desplazan la conversación desde el ajuste funcional hacia la experiencia. Allí aparece una Biblioteca más programada, con talleres, cursos, clubes, asesorías y espacios de formación; y también una Biblioteca-hábitat, donde tienen lugar el descanso, la alimentación, el café y el bienestar. Esta lectura sugiere que los usuarios no solo quieren una Biblioteca eficiente, sino un entorno más vivo, capaz de acompañar distintos momentos de la vida universitaria. La alta presencia de satisfacción y de respuestas sin cambio no expresa apatía, sino una relación de pertenencia: muchas personas ya valoran la Biblioteca y, precisamente por eso, desean verla crecer.

En términos estratégicos, la oportunidad de mayor impacto y menor costo está en reforzar la programación formativa, conectándola con necesidades reales de aprendizaje, investigación, escritura, búsqueda de información, gestión bibliográfica y uso crítico de herramientas digitales. La dimensión de Biblioteca-hábitat exige decisiones de política de uso más que infraestructura nueva, especialmente frente a alimentación, descanso, permanencia y convivencia. Además, profesores, administrativos y egresados aparecen como públicos para los que todavía existe margen de diseño específico, especialmente en acompañamiento, accesibilidad y oferta situada. El reto es pasar de custodiar recursos a programar experiencias, integrando formación, bienestar y modernización digital sin sacrificar el silencio, el orden y la concentración que siguen siendo el activo central de la Biblioteca.



3.5 Modelos de aprendizaje y competencias

Esta categoría analiza cómo las personas usuarias aprenden, procesan la información y perciben si la biblioteca responde a sus preferencias de aprendizaje. Como centro de conocimiento, la biblioteca debe comprender las condiciones que favorecen el aprendizaje. Esta categoría constituye una base clave para la futura construcción de los arquetipos de usuarios, tema que se abordará en la próxima sección.

1) Modos de aprender más representativos

P9. ¿Cuál de estos modos de aprender te define más a ti?
Base: 2,616 encuestados - Selección múltiple

Ranking	Modelo de aprendizaje	Puntuación (promedio)
1	 Acomodador - Necesito experimentar o probar algo por mí mismo/a para entenderlo mejor.	2,80
2	 Divergente - Prefiero observar, explorar distintas ideas y conectar aprendizajes entre sí.	2,58
3	 Asimilador - Me gusta pensar profundamente sobre un tema antes de hacer algo con él.	2,55
5	 Convergente - Suco aplicar rápidamente lo que aprendo en situaciones concretas.	2,07

 Predomina un aprendizaje activo, experimental y aplicado, acompañado por observación, conexión de ideas y reflexión profunda.

2) Dimensiones de preferencia de aprendizaje

P10. Resultados por dimensión
Base: 2.616 encuestados



3) Perfiles de aprendizaje con mayor presencia

P10. Perfiles de aprendizaje

Base: 2.616 encuestados

Ranking	Perfil de aprendizaje	Porcentaje
1	Activo - Secuencial - Visual - Sensorial	26,57%
2	Activo - Global - Visual - Sensorial	10,59%
3	Activo - Secuencial - Verbal - Sensorial	7,91%
4	Activo - Secuencial - Visual - Intuitivo	7,72%
5	Activo - Global - Visual - Intuitivo	6,96%
6	Reflexivo - Secuencial - Visual - Sensorial	6,73%



Lectura interpretativa

- La comunidad aprende sobre todo de manera activa, con pasos claros, apoyos visuales y ejemplos concretos.
- La Biblioteca no debe pensarse solo como lugar de consulta, sino como entorno que facilita explorar, practicar, comprender y aplicar.
- Estos patrones ayudan a explicar por qué recursos, recursos, tutoriales y acompañamiento siguen siendo claves para la experiencia de aprendizaje.

Prácticas de aprendizaje

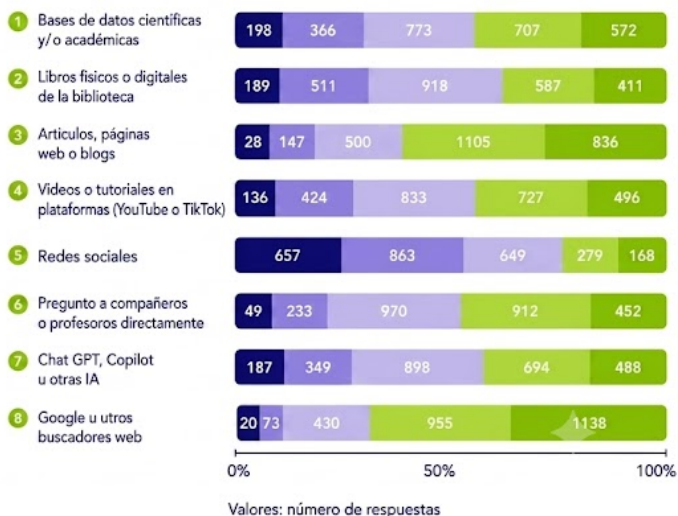
Ranking por uso frecuente (Casi siempre + Siempre)

% de uso frecuente
(Casi siempre + Siempre)



Distribución completa por frecuencia de uso

Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre



¿La biblioteca responde a las formas de aprendizaje?

91,6%

Considera que la biblioteca sí responde a sus preferencias y formas de aprendizaje



Nueve de cada diez personas encuestadas sienten que la biblioteca sí se adapta a las formas en las que estudian. Por el contrario, 220 personas (8,4% de los encuestados) sienten que la biblioteca no se adapta a sus formas.

La percepción de ajuste entre la Biblioteca y las preferencias de aprendizaje es ampliamente positiva: el 91,6 % de las personas encuestadas considera que la Biblioteca sí responde a sus formas de estudiar y aprender. Esta valoración se sostiene principalmente en la diversidad de recursos, ambientes y espacios que permiten a cada usuario autoseleccionar cómo quiere trabajar según sus objetivos, tiempos y estilos de estudio. En las respuestas afirmativas, los principales argumentos se relacionan con el ajuste a preferencias y aprendizaje, los recursos de información, el ambiente, los espacios, el acompañamiento y la autonomía de uso. Esto muestra que la Biblioteca no es percibida como un servicio hiper personalizado, sino como una oferta amplia y flexible que funciona cuando hay variedad, silencio, recursos, comodidad y posibilidades de elección.

El grupo que responde negativamente no cuestiona necesariamente la calidad de fondo de la Biblioteca, sino los puntos donde esa promesa de ajuste se rompe. Las razones se concentran en aspectos espaciales, ambiente, disponibilidad, mobiliario, ruido, recursos específicos, apoyo del personal, tecnología y formas de estudio que no siempre encuentran un lugar adecuado. En este sentido, lo que hace decir “sí” y lo que hace decir “no” responde, en buena medida, a la misma estructura: cuando los recursos, espacios, ambiente y condiciones de uso están disponibles, la

Biblioteca potencia el aprendizaje; cuando fallan por saturación, incomodidad, ruido o falta de ajuste disciplinar, aparece el desajuste.

El hallazgo más importante es que el usuario no espera que la Biblioteca “adivine” su forma de aprender, sino que le ofrezca opciones suficientes, claras y disponibles para autogestionar su experiencia. La Biblioteca responde cuando permite elegir entre estudiar en silencio, trabajar con otros, acceder a recursos confiables, recibir acompañamiento, usar herramientas digitales o permanecer en un ambiente cómodo. Sin embargo, el margen de mejora aparece en tres bordes: capacidad física, calidad del mobiliario y cobertura de formas de trabajo menos tradicionales, especialmente aquellas asociadas a disciplinas creativas, escénicas, visuales o colaborativas que requieren movimiento, conversación, experimentación o producción. Esta lectura conecta directamente con los modelos de aprendizaje identificados en la sección: una comunidad mayoritariamente activa, visual, secuencial y sensorial necesita espacios claros, recursos aplicables, ejemplos concretos, rutas comprensibles y condiciones físicas que faciliten practicar, explorar y producir. Por eso, el ajuste entre Biblioteca y aprendizaje no depende solo del acervo, sino de la articulación entre recursos, espacios, mediación, tecnología y ambiente. Estos patrones también preparan la transición hacia los arquetipos de usuario, porque muestran que las personas no se relacionan con la Biblioteca de una única forma: algunas buscan concentración, otras exploración, otras apoyo, otras autonomía, y otras condiciones más flexibles para crear o colaborar.





3.6 Arquetipos

El análisis de arquetipos en el presente estudio se constituyó como una herramienta de síntesis que permite comprender la diversidad de usuarios de la Biblioteca más allá de categorías tradicionales como variables sociodemográficas o niveles de uso.

Los arquetipos, desde una perspectiva conceptual, pueden entenderse como estructuras simbólicas o patrones recurrentes de comportamiento, pensamiento y motivación que emergen en los individuos y que permiten agrupar formas similares de relacionarse con el entorno. Desde el enfoque propuesto por Carl Jung, los arquetipos representan configuraciones profundas de la psique que orientan la forma en que las personas perciben el mundo, toman decisiones y construyen significado. En campos como el diseño, el marketing, la psicología y la innovación, los arquetipos han sido ampliamente utilizados como herramientas para comprender usuarios, audiencias o consumidores desde una mirada más integral, que trasciende los datos demográficos y permite identificar motivaciones, aspiraciones y formas de interacción.

En el contexto de las bibliotecas, sin embargo, el uso de metodologías arquetípicas no ha sido una práctica ampliamente extendida. Tradicionalmente, los estudios de usuarios en este sector se han centrado en métricas de uso, caracterización poblacional o niveles de satisfacción. Si bien estos enfoques aportan información valiosa, resultan limitados para comprender en profundidad quiénes son los usuarios, cómo se comportan, cómo aprenden y cómo construyen su relación con el conocimiento en un entorno como la biblioteca.

Particularmente en un contexto como el de la Biblioteca General Alfonso Borrero Cabal, S.J., entendida como un ecosistema abierto de conocimiento, resulta fundamental avanzar hacia modelos que permitan comprender no solo qué hacen los usuarios, sino cómo aprenden, cómo procesan la información y cómo se relacionan con la experiencia bibliotecaria en función de sus disposiciones personales, cognitivas y comportamentales. Esto, a su vez, permite orientar de manera más estratégica el diseño de servicios, espacios, recursos y experiencias, en coherencia con las distintas formas en que los usuarios construyen conocimiento.

Bajo esta premisa, se definió un modelo propio para la Biblioteca General, en el que la construcción de los arquetipos se fundamenta en la articulación de tres dimensiones complementarias:



Los usuarios pueden parecerse en lo que hacen con la biblioteca, pero se diferencian en lo que esperan que la biblioteca active en ellos.



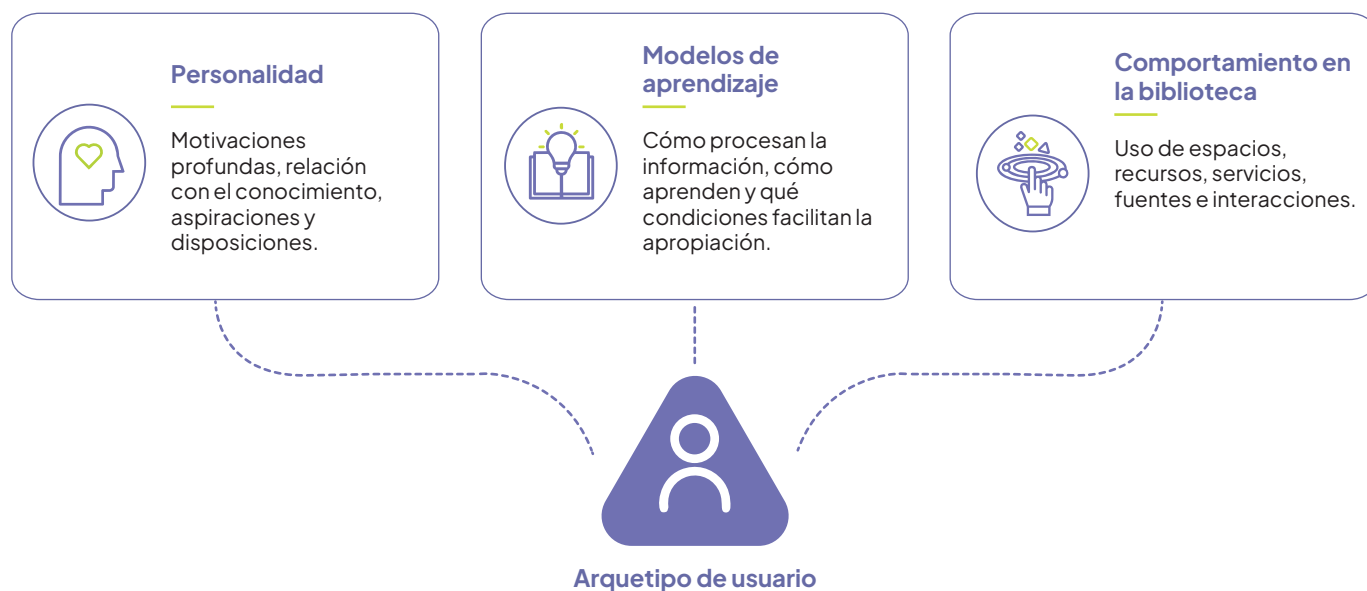
Personalidad: Esta dimensión se abordó desde el enfoque arquetípico de Jung, integrando categorías que permiten comprender las motivaciones profundas de los usuarios, su autopercepción, sus formas de relacionamiento con el entorno (más allá de la biblioteca) y sus preconcepciones frente al conocimiento. A través de este enfoque, fue posible identificar disposiciones como la orientación a la exploración, la búsqueda de logro, la necesidad de sentido o la inclinación hacia la creación, que influyen directamente en la manera en que los usuarios se aproximan al aprendizaje y a la Biblioteca. Esta dimensión fue incorporada tanto en la encuesta como en los grupos focales, permitiendo contrastar la autopercepción de los usuarios con sus comportamientos reales.



Modelos de aprendizaje: Esta dimensión se construyó a partir de los enfoques de David Kolb y Felder-Silverman, ampliamente reconocidos en el campo de la educación y la pedagogía. El modelo de Kolb plantea que el aprendizaje es un proceso cíclico que integra cuatro momentos: la experiencia concreta, la observación reflexiva, la conceptualización abstracta y la experimentación activa. A partir de estas combinaciones, se configuran distintos estilos de aprendizaje, como el acomodador (aprende haciendo), el divergente (aprende observando y reflexionando), el asimilador (aprende conceptualizando) y el convergente (aprende aplicando). Por su parte, el modelo de Felder-Silverman permite analizar cómo los usuarios prefieren procesar la información en distintas dimensiones: activo o reflexivo, secuencial o global, visual o verbal, sensorial o intuitivo. Esta combinación de enfoques permitió comprender no solo cómo aprenden los usuarios, sino también cómo interactúan con la información, cómo la procesan y qué condiciones facilitan su apropiación. Estos modelos fueron incorporados en la encuesta y posteriormente contrastados en los grupos focales, enriqueciendo la lectura de los estilos de aprendizaje en el contexto real de la Biblioteca.



Comportamiento en la biblioteca: Esta dimensión se centró en el análisis del uso real de los espacios, recursos y servicios de la Biblioteca, así como en las formas de interacción con su oferta institucional. Para ello, se utilizaron tanto preguntas estructuradas dentro de la encuesta, orientadas a identificar patrones de uso, frecuencia, motivaciones y preferencias, como herramientas cualitativas en los grupos focales, que permitieron comprender los flujos de comportamiento, las decisiones de uso y las experiencias concretas de los usuarios. Esta dimensión permitió anclar el análisis en la práctica real, evitando construir arquetipos exclusivamente teóricos o basados en percepción.



La integración de estas tres dimensiones permitió construir una lectura holística del usuario, en la que convergen lo que el usuario es, cómo aprende y cómo actúa. De esta manera, los arquetipos definidos en este estudio no corresponden a categorías rígidas ni excluyentes, sino a configuraciones dinámicas que agrupan tendencias predominantes.

Es importante señalar que este enfoque no busca etiquetar ni clasificar de manera definitiva a los usuarios. Por el contrario, durante el desarrollo del estudio se evidenció la existencia de múltiples matices y cruces entre arquetipos. En muchos casos, los usuarios presentan características de más de un perfil, lo que refleja la complejidad de sus experiencias y trayectorias. En este sentido, los arquetipos pueden entenderse como una analogía similar a una gama de colores: existen categorías principales, pero entre ellas se despliegan múltiples tonalidades intermedias que enriquecen la lectura del fenómeno.

Finalmente, es relevante mencionar que las bases conceptuales de este modelo fueron definidas en la etapa de diseño metodológico (2023–2024). Sin embargo, su validación y ajuste se realizó a partir de la aplicación de instrumentos como la encuesta, los grupos focales y los espacios de conversación con usuarios y equipos de la Biblioteca. Este proceso permitió contrastar los hallazgos cuantitativos con experiencias reales, identificar matices y fortalecer la consistencia del modelo.

Las secciones anteriores de este documento muestran tendencias generales de caracterización, uso, percepción y aprendizaje en los usuarios. Esta capa integra estas variables en configuraciones dominantes de usuario que permiten comprender motivaciones, expectativas y comportamientos de manera más profunda y accionable para la toma de decisiones, el diseño de servicios y la mejora de la experiencia.

Como resultado de este proceso, se identificaron múltiples configuraciones arquetípicas dentro de la población analizada. No obstante, para efectos del alcance del estudio y con el fin de mantener una lectura clara y accionable, se consolidaron cuatro arquetipos principales, correspondientes a aquellos con mayor representatividad dentro de la encuesta y mayor consistencia en los hallazgos cualitativos.

La decisión de trabajar con un número acotado de arquetipos responde a la necesidad de evitar la sobre fragmentación del análisis, que podría dificultar la interpretación de resultados y la toma de decisiones estratégicas. Así, los cuatro arquetipos definidos permiten capturar las tendencias predominantes de la población, sin perder de vista la existencia de matices y sub variaciones dentro de cada uno.



La lectura arquetípica conecta los hallazgos generales con el diseño de servicios, experiencias y mediaciones que realmente respondan a las personas.

Arquetipos Identificados

A partir del análisis de la encuesta aplicada a la comunidad universitaria, en la que participaron 2.616 personas, se identificaron cuatro arquetipos principales que sintetizan los tres enfoques integrados para la construcción del modelo arquetípico de la Biblioteca (personalidad, modelos de aprendizaje y comportamiento en la Biblioteca), resultando los siguientes arquetipos:



Estos arquetipos no son excluyentes entre sí, sino que representan tendencias predominantes dentro de la población. De hecho, un mismo usuario puede presentar rasgos de más de un arquetipo, lo que refleja la complejidad de sus formas de aprender, interactuar y relacionarse con el conocimiento. En este sentido, más que categorías cerradas, los arquetipos deben entenderse como configuraciones flexibles que agrupan comportamientos, motivaciones y formas de aprendizaje similares.

Durante el análisis se evidenció la existencia de múltiples matices entre ellos, en los que características de un arquetipo pueden coexistir con las de otro. Una forma de comprender esta relación es a través de la analogía con una gama de colores: aunque es posible identificar tonalidades principales (como el rojo, el azul o el amarillo), entre ellas existen múltiples gradientes que conectan unas con otras. De la misma manera, los arquetipos definidos en este estudio representan categorías dominantes, pero no excluyen la existencia de combinaciones intermedias en los usuarios.

A pesar de esta diversidad, la clasificación en estos cuatro arquetipos permite identificar patrones predominantes que resultan útiles para el análisis estratégico, la toma de decisiones y el diseño de experiencias en la Biblioteca.

Arquetipo

#1 Buscador de Sentido

Base de arquetipo Jung: Sabio.

Búsqueda de conocimiento, comprensión y verdad.

49,2%

Del total de encuestados

1.287

Personas

Lectura Interpretativa

El Buscador de sentido valora la Biblioteca como un entorno de pausa, concentración y profundidad. Aprende cuando puede conectar la información con preguntas personales, académicas y vitales. Aunque encuentra en la Biblioteca un lugar para pensar, todavía hay una oportunidad para activar experiencias que acompañen mejor sus procesos de reflexión, decisión y construcción de significado.



Insight

Encuentra en la biblioteca un lugar para pensar, pero no siempre un espacio que le ayude a entender hacia dónde ir y cómo dirigir sus propios procesos.

Ficha del arquetipo



Motivación central

Busca comprender con profundidad y construir sentido a partir del conocimiento. No se aproxima a la información solo para resolver una tarea, sino para conectar ideas, ampliar su mirada y orientar decisiones personales, académicas o profesionales.



Estilo de aprendizaje

Aprende mejor cuando puede interactuar activamente con la información, organizarla paso a paso y verla representada de forma clara. Necesita ejemplos concretos, recursos visuales y experiencias aplicadas que le permitan convertir la reflexión en comprensión profunda.



Relación con la biblioteca

Vive la Biblioteca como un espacio de pausa, concentración y profundidad. La valora como entorno de calma y bienestar, pero también como lugar donde puede sostener procesos de pensamiento, estudio y construcción de significado.



Uso dominante

Su uso se concentra en el estudio individual, la concentración, el descanso y la consulta puntual de recursos. Más que una participación constante en actividades, busca condiciones estables para pensar, leer, estudiar y permanecer.



Tensión actual

Encuentra en la Biblioteca un lugar para pensar, pero no siempre experiencias que lo ayuden a orientar preguntas, conectar conocimiento con propósito o transformar la reflexión en decisiones. La Biblioteca contiene su proceso, pero no siempre lo acompaña activamente.



Oportunidad

Diseñar mediaciones reflexivas, rutas de sentido y experiencias que conecten recursos con preguntas personales, académicas y profesionales. La Biblioteca puede fortalecer su rol como espacio que no solo ofrece información, sino que ayuda a interpretarla y apropiarla.

Arquetipo

#2 Resolutivo

Base de arquetipo Jung: Héroe

Representa la acción, el logro y la superación de retos. Orienta su relación con la Biblioteca hacia la resolución, la aplicación y el avance.

43,3%

Del total de
encuestados

1.133

Personas

Lectura Interpretativa

El Resolutivo se relaciona con la Biblioteca desde la eficiencia, la claridad y la posibilidad de avanzar sin fricciones. Valora los recursos, espacios y servicios cuando le ayudan a resolver necesidades concretas de forma rápida y directa. Su experiencia mejora cuando encuentra rutas legibles, procesos simples e información jerarquizada, cuando eso no ocurre la Biblioteca deja de hacer parte de su trayecto inmediato.



Insight

No busca entender más, sino resolver mejor; cuando la Biblioteca no facilita esa resolución de manera inmediata, deja de ser parte de su ruta.

Ficha del arquetipo



Motivación central

Busca aplicar lo que aprende para resolver necesidades concretas, avanzar en sus responsabilidades y generar resultados visibles. Su relación con el conocimiento está marcada por la utilidad y la posibilidad de transformar una situación desde la acción.



Estilo de aprendizaje

Aprende mejor cuando puede hacer, probar y aplicar la información en contextos reales. Necesita rutas claras, pasos ordenados, ejemplos concretos y apoyos visuales que le permitan pasar rápidamente de la comprensión a la acción.



Relación con la biblioteca

Se relaciona con la Biblioteca de manera funcional, autónoma y orientada a resolver necesidades específicas. Valora los espacios, recursos y servicios cuando son fáciles de identificar, acceder y usar sin fricciones innecesarias.



Uso dominante

Usa la Biblioteca principalmente para estudiar individualmente, descansar, trabajar en grupo y consultar recursos puntuales. No suele recorrer toda la oferta disponible, sino activar aquello que responde de forma directa a una necesidad inmediata.



Tensión actual

Reconoce valor en la Biblioteca, pero puede abandonar rutas cuando encuentra procesos fragmentados, exceso de pasos, información poco jerarquizada o baja integración entre servicios. Para este arquetipo, las micro fricciones tienen un impacto alto.



Oportunidad

Diseñar rutas claras, accesos rápidos, información priorizada y mecanismos de autoservicio asistido. La Biblioteca puede potenciar su experiencia si reduce la carga operativa y facilita decisiones ágiles, visibles y confiables.

Arquetipo

#3 Caminante explorador

Base de arquetipo Jung: Explorador.

Representa la curiosidad, la autonomía y la búsqueda de nuevos caminos. Orienta su relación con la Biblioteca hacia el descubrimiento y la exploración guiada.



30,6%

Del total de encuestados

801

Personas

Lectura Interpretativa

El Caminante Explorador se aproxima a la Biblioteca desde la curiosidad, la búsqueda de novedad y el deseo de descubrir. No siempre llega con una ruta totalmente definida, por eso valora los entornos que le permiten recorrer, conectar y encontrar nuevos sentidos en las recursos disponibles. La Biblioteca puede potenciar su experiencia cuando traduce la exploración en recorridos legibles, puntos de entrada diversos y mediaciones que acompañen el hallazgo.



Insight

Quiere recorrer la biblioteca y descubrir nuevo conocimiento, pero si la biblioteca no le muestra el camino, deja de caminar.

Ficha del arquetipo



Motivación central

Busca descubrir, recorrer y abrir nuevas posibilidades de conocimiento. No siempre llega con una ruta completamente definida; su interés está en explorar temas, recursos y experiencias que le permitan ampliar horizontes.



Estilo de aprendizaje

Aprende a través de la experimentación, la exploración progresiva y la conexión de ideas. Aunque necesita libertad para descubrir, también requiere estructura, señales visuales y rutas claras que le ayuden a no perderse entre demasiadas opciones.



Relación con la biblioteca

Se aproxima a la Biblioteca como un entorno con potencial de descubrimiento, aunque en la práctica puede usarla principalmente para estudiar o concentrarse. Su experiencia mejora cuando encuentra caminos visibles para explorar recursos, espacios y posibilidades.



Uso dominante

Combina estudio individual, descanso, consulta de recursos y exploración ocasional. Puede interesarse por nuevas experiencias, pero necesita que la Biblioteca las haga visibles, accesibles y fáciles de recorrer.



Tensión actual

Tiene disposición a explorar, pero puede replegarse al uso tradicional si no encuentra orientación, recorridos claros o puntos de entrada atractivos. Cuando la oferta es abundante pero poco guiada, la exploración puede convertirse en dispersión.



Oportunidad

Diseñar mapas, curadurías, recorridos temáticos, recomendaciones y mediaciones de descubrimiento. La Biblioteca puede activar su curiosidad si traduce su oferta en caminos claros, flexibles y estimulantes.

Arquetipo

#4 Hacedor Creativo

Base de arquetipo Jung: Creador

Representa la imaginación, la expresión y la materialización de ideas. Orienta su relación con la Biblioteca hacia la creación, la experimentación y la producción.

29,8%

Del total de encuestados

766

Personas

Lectura Interpretativa

El Hacedor Creativo se relaciona con la Biblioteca desde la posibilidad de convertir ideas en acciones, proyectos o prototipos. Valora los entornos que permiten experimentar, conectar recursos y producir de manera flexible. Aunque encuentra valor en la Biblioteca como lugar de estudio y apoyo, existe una oportunidad para fortalecer su dimensión de creación, habilitando experiencias más visibles de experimentación, colaboración y materialización.



Insight

Tiene la disposición para crear, pero no siempre encuentra un entorno que le permita hacerlo.

Ficha del arquetipo



Motivación central

Busca crear, proyectar y materializar ideas con impacto. Su relación con el conocimiento está orientada a la producción: aprende cuando puede transformar información en propuestas, prototipos, proyectos o resultados visibles.



Estilo de aprendizaje

Aprende mejor cuando puede experimentar, probar, iterar y construir algo concreto. Necesita apoyos visuales, ejemplos aplicados y condiciones que le permitan pasar de la idea a la acción mediante procesos prácticos y progresivos.



Relación con la biblioteca

Se relaciona con la Biblioteca como un espacio de apoyo al estudio y la producción académica, pero aún no siempre la identifica como un entorno para crear. Su potencial aparece cuando la Biblioteca habilita experiencias de experimentación y materialización.



Uso dominante

Usa la Biblioteca para estudiar individualmente, colaborar, descansar y consultar recursos. Aunque tiene disposición creativa, su uso real todavía se concentra más en actividades académicas tradicionales que en procesos explícitos de creación.



Tensión actual

Tiene interés y disposición para crear, pero no siempre encuentra señales, espacios o servicios que le indiquen que la Biblioteca también puede ser un lugar para producir, experimentar y prototipar.



Oportunidad

Activar laboratorios, retos, talleres aplicados, espacios de prototipado y experiencias visibles de creación. La Biblioteca puede fortalecer su valor si se presenta como plataforma para convertir ideas en proyectos.

Comparativo transversal

Dimensión	 Buscador de sentido	 Resolutivo	 Caminante explorador	 Hacedor creativo	Implicación para la Biblioteca
 Pregunta que trae a la Biblioteca	¿Qué puedo entender mejor? ¿Qué sentido tiene? ¿Qué me orienta? ¿Qué profundidad hay?	¿Cómo resuelvo esto? ¿Cómo avanzo? ¿Cómo completo esta tarea eficientemente?	¿Qué puedo descubrir? ¿De dónde empiezo? ¿Qué hay por explorar aquí?	¿Qué puedo crear? ¿Cómo prototipo esta idea? ¿Qué puedo transformar?	Diseñar puntos de entrada y mensajes que resuenen con las preguntas de cada lógica de llegada.
 Modo de aproximación al conocimiento	Interpreta, profundiza y conecta ideas para construir marcos de comprensión.	Filtra lo útil, prioriza lo accionable y va directo a lo que resuelve.	Recorre, hojear y abre posibilidades antes de definir un camino claro.	Combina, prueba y materializa ideas para generar algo nuevo.	Organizar contenidos y recorridos según distintos caminos de acceso y lógica de exploración.
 Condición que activa el aprendizaje	Ambiente tranquilo, espacio para pensar, contenidos confiables y tiempo para profundizar.	Claridad, rapidez, rutas directas y baja fricción para avanzar sin interrupciones.	Guías visibles, descubribilidad, invitaciones y rutas flexibles para curiosear y conectar.	Experimentación, ejemplos, herramientas visibles y permiso para probar sin miedo.	Crear condiciones ambientales y de servicio que activen el aprendizaje según cada lógica.
 Valor que espera de la Biblioteca	Profundidad, sentido y contención intelectual y emocional.	Eficiencia, certeza y utilidad inmediata para resolver.	Descubrimiento, apertura y sensación de posibilidad.	Activación, creación y energía para materializar ideas.	Alinear la propuesta de valor y las experiencias con lo que cada arquetipo espera recibir.
 Señales que leen en la Biblioteca	Silencio, orden, calidad del fondo y atmósfera que invita a la reflexión.	Señalización clara, accesos rápidos, servicios visibles e interfaces directas.	Mapas, exhibiciones, recomendaciones temáticas y pistas de que hay más por descubrir.	Herramientas visibles, ambientes colaborativos, ejemplos de proyectos y señales de que hacer es posible.	Diseñar y comunicar señales múltiples y coherentes que cada arquetipo pueda detectar y comprender al entrar.
 Indicador de experiencia exitosa	Sale con ideas más claras o con una comprensión más profunda.	Resuelve lo que necesitaba con poco esfuerzo o dependencia.	Descubre algo valioso que no buscaba cuando entró.	Sale con una idea, prototipo, borrador o avance concreto de su proyecto.	Definir y medir el éxito desde múltiples miradas para evaluar impacto más allá del uso convencional.
 Riesgo de desenganche	Percibe que todo es genérico, apresurado o meramente transaccional.	Encuentra pasos repetidos, información dispersa o procesos lentos.	Percibe que la oferta es opaca o abrumadora sin guía para explorar.	Siente que la Biblioteca es estática, demasiado contemplativa o alejada de la producción.	Reducir fricciones, ordenar la información y mantener ofertas vivas, relevantes y conectadas con la experiencia.
 Formato de apoyo más pertinente	Mediación reflexiva, rutas temáticas, contenidos curados y experiencias de lectura profunda.	Guías rápidas, autoservicio, orientación concisa y acceso integrado a recursos y servicios.	Rutas exploratorias, mediación ligera, recomendaciones y prompts de descubrimiento.	Talleres, laboratorios, retos, espacios de prototipado y actividades adicadas a proyectos.	Ofrecer apoyos diversificados y modulares que se adapten al modo de aprender de cada persona.

La tabla permite evidenciar que los arquetipos no se diferencian únicamente por sus rasgos de personalidad o por las respuestas asociadas a cada perfil, sino por la lógica desde la cual cada uno se aproxima a la Biblioteca. Cada arquetipo trae una pregunta distinta: el Buscador de sentido busca comprender y orientarse; el Resolutivo necesita avanzar con claridad y eficiencia; el Caminante explorador quiere descubrir posibilidades y encontrar caminos de exploración; y el Hacedor creativo espera condiciones para transformar ideas en acciones, prototipos o proyectos. Esta diferencia modifica la manera en que cada perfil interpreta los espacios, recursos, servicios y mediaciones disponibles. Porello, una misma oferta bibliotecaria puede ser percibida como profunda y significativa por un usuario, útil y eficiente por otro, abierta al descubrimiento por otro, o insuficientemente activadora para quien busca crear. En este sentido, el valor del análisis arquetípico no está solo en segmentar usuarios, sino en reconocer qué señales, condiciones y formatos de apoyo necesita activar la Biblioteca para que cada perfil pueda apropiarse del conocimiento de manera más pertinente.

Así, la Biblioteca no debería diseñar únicamente desde categorías funcionales como espacios, recursos o servicios, sino desde las formas en que los usuarios llegan, interpretan, aprenden y esperan transformar su experiencia. El reto consiste en traducir esta lectura en puntos de entrada diferenciados, recorridos más claros, mediaciones más oportunas y experiencias que conecten con la pregunta central de cada arquetipo.

Síntesis estratégica e implicaciones

A partir del análisis arquetípico, se identifican cuatro frentes estratégicos que orientan decisiones de diseño y gestión centradas en las preguntas, motivaciones y expectativas de los usuarios.



Servicios

Los arquetipos muestran que la Biblioteca cuenta con un portafolio de servicios altamente valorado, especialmente cuando se asocia con necesidades académicas concretas: acceso a recursos electrónicos, préstamo de libros, préstamo de equipos, espacios individuales, espacios grupales y orientación bibliotecológica. Sin embargo, el valor declarado no siempre se traduce en uso efectivo. Los usuarios reconocen la importancia de los servicios, pero tienden a activar solo aquellos que resuelven una necesidad inmediata, como buscar información, reservar espacios o acceder a recursos puntuales.

Esto evidencia una brecha entre servicio disponible y servicio apropiado. La Biblioteca tiene una oferta amplia, pero no todos los usuarios la recorren, la entienden o la integran a sus rutinas. En especial, los servicios de acompañamiento, biblioguías, asesoría virtual o mediación especializada aparecen con baja apropiación, aunque podrían ser claves para transformar una búsqueda superficial en una experiencia de aprendizaje más profunda. El reto no está únicamente en ampliar servicios, sino en hacerlos más visibles, legibles y conectados con los momentos reales de necesidad de cada usuario.

Insight Clave:

Los servicios son valorados cuando resuelven una necesidad concreta, pero buena parte del portafolio no se activa porque no siempre aparece conectado con el momento, la pregunta o la ruta real del usuario.

Oportunidad:

Diseñar rutas de servicio diferenciadas, visibles y accionables, que conecten la oferta existente con necesidades concretas: resolver, profundizar, descubrir o crear.



Espacios

Los espacios aparecen como una de las dimensiones más fuertes del estudio. La Biblioteca es valorada principalmente como un entorno de estudio, concentración, permanencia, descanso y bienestar. En todos los arquetipos se repite la preferencia por espacios tranquilos, cómodos, bien iluminados, organizados y con condiciones adecuadas para sostener procesos académicos. Esto muestra que la experiencia espacial no es un componente accesorio, sino una parte central del valor que los usuarios atribuyen a la Biblioteca.

Sin embargo, el análisis también revela una tensión clara: la Biblioteca es altamente valorada como lugar, pero esa valoración depende de la disponibilidad, la comodidad y la consistencia de las condiciones de uso. Las principales demandas de mejora se concentran en saturación, dificultad para encontrar espacios libres, necesidad de más zonas de descanso, mejores condiciones ambientales, mobiliario cómodo, silencio y facilidad para permanecer. El problema no es que los usuarios no valoren el espacio bibliotecario; al contrario, lo valoran tanto que cualquier fricción espacial afecta directamente la percepción de calidad de toda la experiencia.

Además, los arquetipos muestran que la concentración no significa lo mismo para todos. Para el Buscador de sentido, el espacio debe permitir pausa, profundidad y reflexión. Para el Resolutivo, debe facilitar eficiencia y avance sin interrupciones. Para el Caminante explorador, debe ofrecer señales y recorridos que inviten a descubrir. Para el Hacedor creativo, debe abrir posibilidades de colaboración, experimentación y producción. Por eso, el diseño espacial no debería pensarse solo por tipologías físicas, sino por propósitos de experiencia.

Insight Clave:

La Biblioteca es vivida como infraestructura de habitabilidad académica: un lugar para estudiar, permanecer, descansar y concentrarse. Su valor depende menos de la existencia del espacio y más de que ese espacio esté disponible, sea cómodo y active distintos modos de aprendizaje.

Oportunidad:

Configurar espacios flexibles y legibles que no solo respondan a funciones físicas, sino a propósitos de experiencia: profundizar, resolver, explorar, colaborar y crear.



Recursos y mediación

El estudio muestra una tensión fuerte entre las formas reales de búsqueda de información y la apropiación de los recursos bibliotecarios. Los usuarios buscan información activamente, pero sus puntos de entrada más frecuentes suelen estar fuera del ecosistema bibliotecario: Google, páginas web, artículos abiertos, videos, inteligencia artificial, compañeros y profesores. Esto no significa que los recursos de la Biblioteca no sean valorados, sino que no siempre son el primer lugar al que acuden los usuarios cuando necesitan información.

Dentro del portafolio bibliotecario, los recursos digitales y académicos tienen mayor reconocimiento, pero su uso no alcanza una apropiación homogénea. Las bases de datos, los libros, las tesis, los recursos especializados y las biblioguías requieren una mediación más clara para entrar en la rutina real de los usuarios. El reto no es competir con Google o con la inteligencia artificial, sino conectar esos hábitos ya instalados con rutas más confiables, profundas y pertinentes.

La mediación aparece aquí como un elemento decisivo. No basta con que el recurso exista ni con que esté disponible técnicamente. El usuario necesita saber cuándo usarlo, para qué sirve, cómo se conecta con su tarea, qué lo diferencia de una búsqueda abierta y qué valor le agrega a su proceso. En este sentido, la mediación no debe entenderse solo como asesoría presencial o apoyo experto, sino como un sistema de señales, curadurías, recomendaciones, rutas temáticas, guías contextualizadas y acompañamientos activables en distintos momentos.

Insight Clave:

Los usuarios no carecen de fuentes de información; ya tienen ecosistemas de búsqueda consolidados. La brecha está en que los recursos bibliotecarios no siempre logran insertarse en esas rutas cotidianas ni mostrar con claridad su valor diferencial.

Oportunidad:

Pasar de una lógica de disponibilidad de recursos a una lógica de activación: curar, jerarquizar y conectar recursos con preguntas reales, momentos de uso y niveles de acompañamiento diferenciados.



Experiencia

La experiencia bibliotecaria aparece como una combinación de factores funcionales, emocionales y simbólicos. Los usuarios valoran la Biblioteca porque les permite estudiar, concentrarse, descansar, acceder a recursos y sentirse en un entorno académico confiable. Sin embargo, la experiencia no se define únicamente por la satisfacción general, sino por la manera en que cada usuario logra o no logra cumplir su propósito dentro de la Biblioteca.

En este punto, los arquetipos permiten ver algo importante: una misma experiencia puede ser interpretada de formas distintas. Un espacio silencioso puede ser contención para el Buscador de sentido, eficiencia para el Resolutivo, punto de partida para el Caminante explorador o base de producción para el Hacedor creativo. Del mismo modo, una plataforma digital, una reserva, una señalética o una asesoría pueden facilitar o bloquear la experiencia dependiendo de la expectativa con la que el usuario llega. La experiencia también está atravesada por micro fricciones: no encontrar un espacio disponible, no entender una ruta digital, no saber qué servicio usar, no recibir orientación a tiempo, sentir que la oferta es abundante pero poco clara, o percibir que la Biblioteca sirve para estudiar pero no necesariamente para explorar, crear o proyectar. Estas fricciones no siempre generan una queja explícita, pero sí pueden producir abandono silencioso, bajo uso de servicios o reducción de la relación con la Biblioteca a lo mínimo necesario.

Por eso, el reto de experiencia no consiste solo en mejorar la satisfacción, sino en diseñar trayectorias más claras, significativas y memorables. La Biblioteca debe poder acompañar distintos modos de relación con el conocimiento: quien necesita comprender, quien necesita resolver, quien quiere descubrir y quien busca crear. La experiencia se vuelve estratégica cuando logra conectar propósito, entorno, recurso, servicio y mediación en una ruta coherente para el usuario.

Insight Clave:

La experiencia no se juega solo en la satisfacción general, sino en la capacidad de la Biblioteca para activar el propósito con el que cada usuario llega. Cuando la ruta es clara y significativa, la Biblioteca gana relevancia; cuando hay fricción, el usuario reduce, abandona o simplifica su interacción.

Oportunidad:

Diseñar experiencias modulares y significativas que conecten espacios, recursos, servicios y mediaciones según el propósito del usuario: pensar, resolver, descubrir o crear.

Cruce de categorías por categorías del estudio

Caracterización sociodemográfica de los arquetipos

Variable	Buscador de sentido (Sabio)	Resolutivo (Héroe)	Caminante explorador (Explorador)	Hacedor creativo (Creador)
Peso en encuesta	49,20% / 1.287 personas	43,31% / 1.133 personas	30,62% / 801 personas	29,28% / 766 personas
Género	Mujer 59% / Hombre 41%	Mujer 57,1% / Hombre 42,9%	Mujer 63,9% / Hombre 36,1%	Mujer 64,6% / Hombre 35,4%
Vínculo	Predomina el vínculo estudiantil: 81% estudiantes, seguido por 11% académicos y 8% administrativos. Esto indica que el arquetipo está principalmente definido por experiencias de usuario desde la perspectiva estudiantil, aunque también incluye participación de otros roles institucionales.	Predomina el vínculo estudiantil: 78,6% estudiantes, seguido por 14,3% administrativos y 7,1% académicos. Esto muestra un perfil principalmente estudiantil, pero con una presencia administrativa más visible que en otros arquetipos.	Predomina el vínculo estudiantil: 77,8% estudiantes, seguido por 18,1% administrativos y 4,2% académicos. Esto sugiere que, aunque el arquetipo está compuesto mayoritariamente por estudiantes, también recoge una presencia relevante de personal administrativo.	Predomina claramente el vínculo estudiantil: 75,4% estudiantes, seguido por 13,8% administrativos y 10,8% académicos. Esto indica que el arquetipo está principalmente definido por experiencias de usuario desde la perspectiva del estudiante.
Grupo etario predominante	18-25 años: 57%	18-25 años: 53,6%	18-25 años: 55,6%	18-25 años: 53,8%
Facultades con mayor presencia	Existe una mayor concentración en carreras de Ciencias (24%), Ciencias Económicas y Administrativas (14%) e Ingeniería (10%). Aunque estas facultades tienen mayor peso, el arquetipo está distribuido en múltiples facultades de la Universidad, incluyendo Comunicación y Lenguaje (6%) y Artes (5%). Esto sugiere que el arquetipo no está restringido a una sola disciplina, sino que atraviesa distintos campos académicos.	La mayor presencia se concentra en la Facultad de Ingeniería (19%), la Facultad de Ciencias (16,7%) y la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas (15,5%), seguidas por Comunicación y Lenguaje (7,1%). El arquetipo presenta una fuerte presencia en facultades con alta producción académica y carga investigativa, especialmente Ingeniería, Ciencias y Ciencias Económicas, que juntas concentran 51,2% del total.	Las facultades con mayor presencia son Ciencias (15,3%), Ingeniería (13,9%), Ciencias Económicas y Administrativas (12,5%), Comunicación y Lenguaje (8,3%) y Artes (6,9%). La distribución muestra un perfil transversal, con presencia en distintas áreas académicas y sin concentración exclusiva en una sola facultad.	La mayor concentración proviene de Ingeniería (16,9%), Ciencias Económicas y Administrativas (16,9%) y Ciencias (15,4%). El resto de las facultades aparece con porcentajes menores y dispersos, lo que indica una representación transversal, pero con núcleos fuertes en áreas técnicas y administrativas.
Programas destacados	La distribución por programas es altamente dispersa, lo que sugiere que el arquetipo no está asociado a una sola disciplina, sino que aparece en diferentes áreas académicas. Los programas con mayor presencia son Nutrición y Dietética (6%), Administración de Empresas (6%), Química Farmacéutica (5%) y Estudios Musicales (4%).	La distribución de programas es altamente diversa, con presencia en 61 programas distintos. Los programas con mayor presencia son Administración de Empresas (6%), Ingeniería Industrial (3,6%), Contaduría Pública (3,6%) y Nutrición y Dietética (3,6%). Esto indica que el arquetipo no pertenece a un solo programa dominante, sino que aparece de forma transversal en la Universidad.	Los programas con mayor presencia son Ingeniería de Sistemas (5,6%), Estudios Musicales (5,6%), Nutrición y Dietética (5,6%), Comunicación Social (4,2%), Bioingeniería (4,2%), Medicina (4,2%), Química Farmacéutica (4,2%), Administración de Empresas (4,2%) y Enfermería (4,2%). La distribución por programa es altamente dispersa, lo que sugiere que el arquetipo no está ligado a una sola carrera.	Existe una alta dispersión en los programas académicos. El programa con mayor presencia es Contaduría Pública (6,2%), seguido por algunos con 4,6%, mientras que la mayoría de los programas aparecen con 1,5%-3,1%. Esto evidencia que el arquetipo no está concentrado en un programa específico, sino que es transversal.
Etapas de carrera	El arquetipo se distribuye en todas las etapas de la carrera, aunque existe una ligera mayor presencia de estudiantes en etapas finales y de inicio: más del 75% de la carrera: 25%; menos del 25%: 22%; entre 26% y 50%: 17%; entre 50% y 75%: 14%.	El insight sociodemográfico del documento indica que una proporción importante de estudiantes se encuentra en etapas medias y avanzadas de la carrera.	La presencia se distribuye en varias etapas, con una ligera mayor concentración en estudiantes de tramos finales e intermedios. Más del 75% de la carrera: 30,9%; entre 26% y 50%: 27,3%; menos del 25%: 23,6%; entre 50% y 75%: 16,4%.	La distribución por etapa académica muestra que este arquetipo no está ligado a un momento específico de la carrera, sino que se mantiene a lo largo del recorrido formativo. Menos del 25% de la carrera: 24,6%; más del 75%: 21,5%; entre 26% y 50%: 16,9%; entre 50% y 75%: 10,8%. Además, hay 26,2% sin dato, correspondiente principalmente a usuarios que no son estudiantes.

La caracterización sociodemográfica evidencia que los cuatro arquetipos están compuestos principalmente por estudiantes jóvenes, con predominio del rango de 18 a 25 años y una participación mayoritaria de mujeres en todos los casos. Sin embargo, la lectura más relevante no está únicamente en esta composición general, sino en la forma en que los arquetipos atraviesan distintas facultades, programas y momentos de la trayectoria académica. Aunque aparecen concentraciones recurrentes en Ciencias, Ingeniería y Ciencias Económicas y Administrativas, ningún arquetipo se restringe a una sola disciplina o programa, lo que confirma que estas configuraciones no responden exclusivamente a variables demográficas, sino a formas diferenciadas de relacionarse con el conocimiento, el aprendizaje y la Biblioteca.

En este sentido, la caracterización permite ubicar poblacionalmente a cada arquetipo, pero no explica por sí sola su comportamiento. El valor de este cruce está en mostrar que perfiles como el Buscador de sentido, el Resolutivo, el Caminante explorador y el Hacedor creativo no son grupos cerrados ni dependientes de una carrera específica, sino tendencias transversales que aparecen en distintos roles, edades y áreas académicas. Esto refuerza la necesidad de diseñar experiencias bibliotecarias que no partan únicamente de segmentos tradicionales como facultad, programa o vínculo institucional, sino de las motivaciones, expectativas y modos de apropiación que cada usuario activa en su relación con la Biblioteca.

Apropiación y uso: Interacción general con la biblioteca

Variable	Buscador de sentido	Resolutivo	Caminante explorador	Hacedor creativo
Frecuencia de visita presencial	Alta presencia presencial. 49% reporta frecuencia alta; 22% media y 29% baja. La Biblioteca se activa como espacio de permanencia, concentración y profundización.	Relación presencial funcional y polarizada: conviven usuarios intensivos y esporádicos. La visita ocurre cuando la Biblioteca ayuda a resolver una necesidad concreta con rapidez.	Uso presencial relevante, aunque intermitente. 41,7% alta; 22,2% media; 36,1% baja. La visita aumenta cuando el espacio ofrece posibilidades de recorrido, descubrimiento y orientación.	Presencialidad significativa, aunque no constante. 41,5% alta; 18,5% media; 40% baja. El espacio se activa cuando ofrece condiciones para hacer, ensayar o desarrollar ideas.
Uso de servicios digitales	Uso digital bajo a medio. Predomina la consulta puntual de recursos; su integración a la experiencia depende de que aporten profundidad, confiabilidad o criterio.	Activa lo digital cuando reduce pasos y tiempos. Valora plataformas claras, rápidas, accesibles y orientadas al autoservicio.	El entorno digital se usa cuando facilita explorar la oferta, orientarse y abrir rutas de descubrimiento dentro de la Biblioteca.	Lo digital se activa cuando aporta ejemplos, insumos, tutoriales o herramientas útiles para producir, combinar o prototipar.
Preferencia de interacción autónoma	Alta. Prefiere avanzar a su ritmo y construir comprensión propia, aunque valora mediación experta cuando enriquece la lectura o el criterio.	Muy alta. Quiere resolver por sí mismo, con mínima fricción, pasos claros y acceso directo a lo necesario.	Alta, pero requiere señales visibles y puntos de orientación que faciliten la exploración sin desbordamiento.	Alta. Se apropia mejor cuando puede probar, combinar recursos y activar procesos por cuenta propia.
Interacción mediada	Acepta acompañamiento cuando amplía comprensión, profundidad o criterio en su proceso.	Tolera mediación breve y precisa, siempre que ahorre tiempo, despeje dudas o destrabe un proceso.	La mediación funciona como invitación, orientación y apertura de posibilidades dentro de la experiencia bibliotecaria.	Valora mediaciones prácticas, demostrativas y conectadas con la acción o el desarrollo de proyectos.
Lectura interpretativa	Se apropia de la Biblioteca desde la profundidad, la reflexión y la construcción de sentido.	Se activa cuando la Biblioteca le permite avanzar con eficiencia y responder a objetivos concretos.	Necesita rutas flexibles, referentes visibles y condiciones que conviertan la Biblioteca en un entorno de exploración.	Responde mejor cuando la Biblioteca deja de ser solo apoyo y se convierte en plataforma para crear, aplicar o materializar ideas.

Apropiación y uso: Preferencias espaciales y modos de habitar

Variable	Buscador de sentido (Sabio)	Resolutivo (Héroe)	Caminante explorador (Explorador)	Hacedor creativo (Creador)
Espacio preferido	- Salas de estudio individuales o semindividuales. - Espacios silenciosos y de baja circulación. - Zonas con privacidad visual y acústica. - Espacios de lectura profunda.	- Salas de estudio grupales o individuales funcionales. - Mesas grandes, zonas de trabajo y computadores. - Espacios disponibles, cercanos a servicios y con buena conectividad. - Lugares que le permitan instalarse rápido y avanzar.	- Espacios abiertos y legibles. - Salas con exhibiciones, rutas temáticas o colecciones visibles. - Áreas de circulación que invitan al recorrido. - Lugares que ofrecen contacto con lo nuevo.	- Espacios flexibles: salas colaborativas, mixtas o modulares. - Ambientes con mobiliario movable y reconfigurable. - Zonas para creación, ideación y prototipado. - Espacios que permitan trabajo en grupo y producción de ideas.
Elementos clave	- Silencio y control del ruido. - Comodidad y ergonomía. - Iluminación adecuada. - Orden, limpieza y estabilidad del ambiente. - Sensación de resguardo cognitivo y emocional.	- Disponibilidad de cupo y mesas. - Acceso a energía y wifi confiable. - Cercanía a servicios (baños, impresoras, puntos de atención). - Claridad en el uso del espacio y señalización funcional. - Rapidez para iniciar su trabajo.	- Descubribilidad: información visible y atractiva. - Variedad de recursos y formatos. - Señalización clara de rutas, colecciones y servicios. - Exhibiciones y dispositivos que inviten a explorar. - Ambientes abiertos y luminosos.	- Flexibilidad del mobiliario. - Posibilidad de mover, combinar y adaptar superficies. - Herramientas y recursos de apoyo (tecnológicos, creativos, audiovisuales). - Conexión visual y física entre personas y materiales.
Principales atractores	- La posibilidad de concentrarse sin interrupciones. - La permanencia prolongada en ambientes cómodos. - La atmósfera de calma. - La presencia de recursos de información confiables.	- Resolver una tarea con eficiencia. - Encontrar cupo disponible cuando lo necesita. - Usar el espacio como herramienta para avanzar. - La ubicación estratégica dentro de la Biblioteca. - El acceso rápido a recursos y servicios.	- Encontrar algo nuevo o que no había buscado. - Recorrer la Biblioteca y descubrir recursos o actividades. - Conectarse con exposiciones, colecciones o dispositivos. - Identificar oportunidades de aprendizaje. - La variedad y novedad del entorno.	- Hacer, probar y experimentar. - Colaborar con otras personas. - Desarrollar ideas y convertirlas en proyectos. - Acceder a recursos que apoyen la creación. - El dinamismo y la posibilidad de transformación del espacio.
Lectura del espacio	- El espacio funciona como refugio y contenedor de profundidad. - Lo habita para pensar, comprender y construir significado. - Valora la estabilidad y el silencio como condiciones para el aprendizaje profundo.	- El espacio es una infraestructura para cumplir objetivos. - Lo habita para avanzar, resolver y ser eficiente. - Valora la funcionalidad por encima de la experiencia estética.	- El espacio es un punto de partida para la exploración y el descubrimiento. - Lo habita para ampliar horizontes, conectar ideas y encontrar oportunidades. - Valora la variedad y la visibilidad de la oferta.	- El espacio es una plataforma para la creación y la producción. - Lo habita para experimentar, idear y materializar proyectos. - Valora la flexibilidad, la colaboración y el acceso a recursos de apoyo.
Mejora prioritaria	- Más silencio y control acústico. - Mayor disponibilidad de espacios individuales. - Mejores condiciones de inmersión: iluminación, temperatura y confort. - Zonas especializadas para lectura profunda y estudio prolongado.	- Más disponibilidad de cupos y mesas. - Mejor señalización funcional y orientación rápida. - Optimizar cercanía y acceso a servicios clave. - Reducir tiempos de espera y fricción para iniciar.	- Más rutas y guías visibles para recorrer la Biblioteca. - Mayor visibilidad de recursos, colecciones y servicios. - Más señalización de exhibiciones y temáticas. - Dispositivos y experiencias que inviten al descubrimiento.	- Más espacios flexibles y adaptables. - Más recursos y herramientas para creación y prototipado. - Mayor visibilidad de laboratorios, talleres y apoyos creativos. - Más zonas de colaboración y trabajo en grupo.

La lectura conjunta de ambas tablas evidencia que la apropiación de la Biblioteca por parte de los arquetipos se construye, principalmente, desde la experiencia presencial y espacial. Aunque los cuatro perfiles reconocen y utilizan servicios digitales, la relación más fuerte aparece en la visita física, la permanencia, la concentración y el uso de ambientes que permiten estudiar, descansar, trabajar o desarrollar una actividad concreta. Esto muestra que la Biblioteca sigue siendo valorada como un lugar de presencia significativa, no solo como un repositorio de recursos o una plataforma de acceso.

Sin embargo, esta presencialidad no se activa de la misma manera en todos los arquetipos. El Buscador de sentido se apropia de la Biblioteca cuando encuentra condiciones de calma, silencio, profundidad y resguardo cognitivo. El Resolutivo la usa cuando el espacio le permite avanzar con eficiencia, encontrar disponibilidad, acceder rápidamente a servicios y reducir fricciones. El Caminante explorador necesita que la Biblioteca sea legible, recorrible y abierta al descubrimiento, con señales, rutas, exhibiciones o dispositivos que le muestren posibilidades. El Hacedor creativo requiere espacios flexibles, colaborativos y adaptables, donde pueda probar, conversar, combinar recursos y materializar ideas.

En este sentido, las preferencias espaciales no deben leerse únicamente como una elección entre espacios individuales, grupales o de descanso, sino como una expresión del tipo de experiencia

que cada arquetipo espera activar. Un mismo espacio puede funcionar como refugio para pensar, infraestructura para resolver, punto de partida para explorar o plataforma para crear. Por eso, el reto para la Biblioteca no está solo en ampliar o mejorar su disponibilidad espacial, sino en hacer más clara la promesa de uso de cada ambiente: qué permite hacer, para quién resulta más útil, qué tipo de experiencia habilita y cómo se conecta con recursos, servicios y mediaciones.

También se observa que la autonomía es una condición transversal. Los usuarios quieren avanzar por sí mismos, tomar decisiones, encontrar espacios, acceder a recursos y activar servicios sin depender siempre de una mediación directa. No obstante, esto no significa ausencia de acompañamiento. Más bien, la mediación debe aparecer como apoyo oportuno, visible y pertinente: profunda para quien busca sentido, breve y funcional para quien necesita resolver, orientadora para quien quiere explorar, y práctica o demostrativa para quien busca crear.

Insight clave:

La Biblioteca se apropia principalmente desde la experiencia presencial, pero cada arquetipo la habita con un propósito distinto: pensar, resolver, explorar o crear. Por ello, el diseño espacial y de servicios debe pasar de ofrecer lugares disponibles a construir ambientes legibles, diferenciados y conectados con las formas reales en que los usuarios activan su experiencia bibliotecaria.

Apropiación y uso: Fuentes, recursos y servicios

Variable	Buscador de sentido	Resolutivo	Caminante explorador	Hacedor creativo
Fuentes de información preferidas	Se apoya en libros, bases de datos, docentes y fuentes confiables que permitan comprender con profundidad.	Parte de Google, buscadores rápidos y recursos que le permitan llegar directo a la respuesta o al documento útil.	Combina búsquedas abiertas, navegación libre, recomendaciones y hallazgos casuales en distintos soportes.	Activa tutoriales, ejemplos, referentes, videos e insumos que puedan convertirse en acción o producción.
Recursos mejor valorados	Valora recursos especializados, curados y académicamente sólidos; aprecia profundidad y confiabilidad.	Valora recursos claros, accesibles y accionables; importa más la rapidez de uso que la complejidad del recurso.	Responde a recursos visibles, navegables y con potencial de descubrimiento.	Se activa con recursos aplicados, ejemplos, herramientas y materiales que sirvan para crear o prototipar.
Servicios de mayor importancia	Alta importancia de recursos electrónicos, préstamo, consulta y apoyos que amplían comprensión.	Alta importancia de préstamo, reserva de espacios, acceso rápido a recursos y servicios autoservibles.	Valora orientación, descubrimiento guiado, exhibiciones, recursos visibles y mediaciones de entrada.	Valora servicios prácticos, espacios grupales, herramientas, equipos y apoyos conectados con proyectos.
Servicios de baja apropiación	Tiende a dejar periféricos servicios poco visibles, muy promocionales o alejados de su propósito inmediato.	Se distancia de servicios largos, ambiguos o con demasiados pasos; abandona fácilmente cuando hay fricción.	No activa servicios que no se dejan descubrir o que carecen de rutas de entradas claras.	Pierde interés en servicios demasiado teóricos o desconectados de la acción y la experimentación.
Implicación de mediación	Necesita mediación curatorial: recomendaciones, criterios, rutas temáticas y apoyos expertos.	Necesita mediación breve, precisa y activable en el momento de la necesidad.	Necesita mediación como invitación: señales, guías, recorridos y recomendaciones que abran posibilidades.	Necesita mediación demostrativa: ejemplos, talleres, acompañamiento práctico y recursos aplicables.

La tabla evidencia que los arquetipos no se diferencian únicamente por los recursos que usan, sino por la forma en que integran la información dentro de su propio proceso de aprendizaje, resolución, exploración o creación. El Buscador de sentido se aproxima a las fuentes desde la necesidad de profundidad, confiabilidad y criterio; por eso valora libros, bases de datos, docentes, fuentes académicas y mediaciones curatoriales que le permitan comprender mejor. El Resolutivo, en cambio, privilegia recursos claros, rápidos y accionables: su relación con la información está orientada a encontrar respuestas útiles, reducir tiempos y avanzar con eficiencia. El Caminante explorador combina búsquedas abiertas, navegación libre, recomendaciones y hallazgos en distintos soportes, por lo que necesita rutas visibles, guías y señales que le permitan descubrir sin perderse. El Hacedor creativo se activa cuando los recursos dejan de ser solo insumos de consulta y se convierten en referentes, ejemplos, herramientas o materiales aplicables para crear, probar o prototipar.

Esta lectura muestra que la Biblioteca no parte de una ausencia de fuentes de información en los usuarios. Al contrario, cada arquetipo ya tiene formas instaladas de buscar, seleccionar y usar información, muchas veces combinando recursos bibliotecarios con fuentes externas, docentes, buscadores, videos, recomendaciones o herramientas digitales. La oportunidad, entonces, no está solo en aumentar la disponibilidad de recursos, sino en lograr que la oferta bibliotecaria se inserte mejor en esas rutas reales de búsqueda y apropiación. Para ello, los recursos y servicios deben hacerse más visibles, comprensibles y conectados con propósitos concretos: profundizar, resolver, descubrir o crear.

También se observa que los servicios de mayor valor son aquellos que el usuario puede conectar con una necesidad clara. En cambio, los servicios menos visibles, demasiado generales, largos, ambiguos o desconectados del propósito inmediato tienden a quedar en la periferia de la experiencia. Esto no significa que carezcan de valor, sino que requieren mejores puntos de entrada, mediaciones más oportunas y una comunicación más situada. La Biblioteca debe pasar de una lógica centrada en “ofrecer recursos y servicios” a una lógica de activación, donde cada recurso, guía, acompañamiento o servicio aparezca en el momento adecuado, con una función clara y una promesa de valor comprensible para el usuario.

Insight Clave:

Los usuarios no carecen de fuentes ni de información; ya construyen sus propias rutas de búsqueda. El reto de la Biblioteca es conectar sus recursos y servicios con esas rutas, mostrando cuándo, cómo y para qué aportan valor diferencial según el propósito de cada arquetipo.

Oportunidad:

La Biblioteca debe curar, visibilizar y mediar sus recursos y servicios de manera diferenciada: profundidad y criterio para el Buscador de sentido; rapidez y utilidad para el Resolutivo; rutas de descubrimiento para el Caminante explorador; y recursos aplicables para el Hacedor creativo.

Percepción y efecto: Percepción, motivaciones y valor de uso

Esta tabla presenta cómo cada arquetipo percibe la Biblioteca, qué motivaciones orientan su uso y qué valor reconoce en su experiencia. El cruce permite observar no solo para qué la usan, sino qué tipo de efecto genera en sus procesos académicos, personales o de aprendizaje. A partir de estas variables, se identifican diferencias entre quienes buscan concentración, eficiencia, descubrimiento o apoyo para materializar ideas.

Variable	Buscador de sentido (Sabio)	Resolutivo (Héroe)	Caminante explorador (Explorador)	Hacedor creativo (Creador)
Motivación principal de uso	Estudio individual 70%; descanso 57%; trabajo grupal 52%. El uso se concentra en permanencia, concentración y bienestar.	Estudio individual 71,4%; descanso 56%; trabajo grupal 51,2%. Uso funcional, autónomo y orientado a productividad personal.	Estudio individual 70,8%; descanso 54,2%; trabajo grupal 40,3%. Predomina concentración individual con bienestar y uso intermitente.	Estudio individual 67,7%; descanso 55,4%; trabajo grupal 52,3%. Combina foco, pausa y colaboración como modos de permanencia.
Motivaciones funcionales y de baja tracción	Recursos para clases 42% y computadores/internet 42%. Investigación 19%, talleres 18% e introspección 20% quedan en menor adopción.	Recursos para clases 36,9%; computadores/internet 31%; socializar 31%. Investigación 19% y talleres/eventos 20,2% son secundarios.	Computadores/internet 38,9% y recursos para clases 36,1%. Investigación 18,1%, clases virtuales y eventos 16,7% tienen baja incidencia.	Computadores/internet 43,1% y recursos para clases 41,5%. Investigación 18,5% y eventos/capacitaciones 13,8% tienen menor tracción.
Descripción dominante de la Biblioteca	Bienestar y comodidad 27,8%; ambiente de estudio 19,2%; infraestructura espacial 15,4%. Críticas/tensiones 5,3%.	Ambiente/tranquilidad 52,4%; comodidad/bienestar 44%; aprendizaje mediado por el espacio 34,5%; espacialidad 28,6%.	Bienestar/comodidad 36,1%; funcionalidad estudio-concentración 26,4%; ambiente/tranquilidad 25%; espacialidad 18,1%.	Ambiente/tranquilidad 61,5%; espacialidad 49,2%; bienestar emocional 36,9%; recursos/conocimiento 24,6%; funcionalidad 21,5%.
Cumplimiento de preferencias personales	91% afirma que la Biblioteca responde a sus preferencias. El ajuste se explica por ambiente de estudio, disponibilidad, recursos y bienestar.	94,05% considera que responde a sus preferencias; predominan espacio adecuado, ajuste al aprendizaje y recursos. El 5,95% señala fricciones.	86,1% considera que responde a sus preferencias; la valoración se apoya en concentración, bienestar y recursos, con tensiones de disponibilidad.	92,3% considera que responde a sus preferencias; el valor se construye desde espacio, ambiente, recursos y acompañamiento.
Contribución a metas académicas/personales	82% afirma contribución; 17% no está seguro. El aporte se asocia con desarrollo académico, espacios de estudio y acceso a recursos.	85,7% afirma que contribuye a sus metas; el valor se asocia con productividad, recursos, espacios y posibilidad de avanzar.	79,17% afirma contribución; 16,67% no está seguro. El impacto se explica por espacios, concentración, recursos y apoyo al desarrollo académico.	84,62% afirma contribución; 13,85% no está seguro. El aporte se relaciona con espacios, recursos, impacto académico y desarrollo personal/profesional.
Lectura de percepción y efecto	Percibe la Biblioteca como infraestructura de estudio autónomo, bienestar y concentración; el valor se juega en la calidad del entorno.	Percibe la Biblioteca como ecosistema de productividad personal y equilibrio emocional; su valor depende de eficiencia y condiciones de uso.	Percibe la Biblioteca como espacio de concentración y regulación emocional; la oferta programática requiere mayor conexión con sus motivaciones.	Percibe la Biblioteca como entorno de calma, concentración y apoyo académico; puede ganar valor si conecta recursos con creación y proyectos.

La lectura comparativa muestra que la Biblioteca es valorada principalmente como un entorno de estudio, concentración, bienestar y apoyo académico. En los cuatro arquetipos, el estudio individual aparece como motivación dominante, acompañado por descanso, trabajo grupal y acceso a recursos. Sin embargo, el valor percibido cambia según cada perfil: para el Buscador de sentido se asocia con profundidad y bienestar; para el Resolutivo, con productividad y avance; para el Caminante explorador, con concentración y posibilidad de descubrimiento; y para el Hacedor creativo, con apoyo académico y conexión potencial con proyectos.

Insight clave:

La Biblioteca ya tiene un valor significativo como espacio de permanencia y soporte académico, pero su oportunidad está en ampliar ese efecto hacia experiencias más activas de aprendizaje, exploración, mediación y creación. Es decir, pasar de ser un lugar que acompaña el estudio a convertirse en un entorno que activa distintos modos de apropiación del conocimiento.

Percepción y efecto: Experiencia emocional

Variable	Buscador de sentido (Sabio)	Resolutivo (Héroe)	Caminante explorador (Explorador)	Hacedor creativo (Creador)
Emociones predominantes	Calma o tranquilidad 90%; inspiración/motivación 54%.	Calma o tranquilidad 88,1%; inspiración/motivación 52,4%.	Calma o tranquilidad 83,3%; inspiración/motivación 55,6%.	Calma o tranquilidad 87,7%; inspiración/motivación 53,8%.
Emociones positivas complementarias	Curiosidad 38% y alegría 38%. La Biblioteca favorece interés intelectual y disposición al aprendizaje.	Curiosidad 42,9% y alegría 38,1%. La emoción positiva se asocia con rendimiento y estabilidad.	Curiosidad 41,7% y alegría 33,3%. La calma puede transformarse en apertura a explorar.	Curiosidad 44,6% y alegría 41,5%. La Biblioteca no solo contiene: también estimula interés y motivación.
Estrés o tensión	Estrés/tensión 35%. Se asocia más con la carga académica que con una valoración negativa del espacio.	Estrés/tensión 33,3%. Coexisten bienestar y exigencia académica; la experiencia es productiva, no solo relajada.	Estrés/tensión 34,7%. La tensión sugiere presión académica, saturación o fricciones de uso.	Estrés/tensión 30,8%. Aunque menor que las emociones positivas, muestra que la Biblioteca recibe usuarios bajo carga.
Emociones negativas bajas	Aburrimiento 19%; confusión 9%; tristeza 6%; miedo 4%.	Las emociones negativas profundas se mantienen por debajo del 5%, confirmando percepción de entorno seguro.	Aburrimiento 18,1%; confusión 8,3%; tristeza 4,2%; miedo 4,2%.	Aburrimiento 18,5%; confusión 9,2%; tristeza 4,6%; miedo 3,1%.
Lectura emocional	Funciona como espacio de calma cognitiva: favorece concentración, reflexión y aprendizaje profundo.	Funciona como entorno de estabilidad para rendir: combina calma, motivación y presión académica.	Funciona como refugio de concentración con potencial exploratorio: calma, motiva y abre curiosidad.	Funciona como refugio productivo: regula emocionalmente y sostiene motivación para avanzar o crear.
Implicación para la Biblioteca	Proteger condiciones de calma, concentración y bienestar; reducir estrés sin perder profundidad académica.	Equilibrar productividad y bienestar mediante zonificación, pausas, descanso y reducción de sobrecarga.	Mantener calma y orden, pero activar rutas que conviertan motivación y curiosidad en descubrimiento.	Reconocer el papel de la Biblioteca como infraestructura emocional del aprendizaje y gestionar ambiente, comodidad y pausa.

Percepción y efecto: Evaluación, mejora y evolución esperada por arquetipo

Variable	Buscador de sentido (Sabio)	Resolutivo (Héroe)	Caminante explorador (Explorador)	Hacedor creativo (Creador)
P29 - Principales mejoras señaladas	- Espacios físicos 44% - servicios generales 29% - recursos de información 20% - acompañamiento 13% - plataformas digitales 11% - no cambiaría nada 25%	- Espacios 45,2% - servicios generales 34,5% - recursos y plataformas digitales 15,5% cada uno - acompañamiento 11,9% - no cambiaría nada 27,4%	- Espacios 36,1% - servicios generales 33,3% - recursos 16,7% - servicios digitales y acompañamiento 9,7% cada uno - no cambiaría nada 25%	- Espacios 35,4% - no cambiaría nada 35,4% - servicios generales 29,2% - plataformas digitales 16,9% - recursos y acompañamiento 13,8%
P30 - Fricciones de experiencia cotidiana	- Espacial 30% - ambiente 16% - digital 14% - recursos 14% - bienestar 12% - operación 10% - atención 6% - innovación 7%	- Espacial 25% - servicios/operación y saturación son frentes críticos - digital 16,7% - innovación 4,8%	- Espacial 22,2% - servicios generales 18,1% - ambiente y bienestar aparecen como fricciones visibles - innovación 5,6%	- Espacial 16,9% - ambiente 6,2% - bienestar 4,6% - recursos 4,6% - digital 4,6% - atención 6,2% - otras/sin mejora 40%
P31 - Expectativas de evolución	- Más y mejores espacios 23% - bienestar/comodidad 16% - acompañamiento 12% - formación/innovación 10% - operación 8% - claridad/accesibilidad 7%	- Más espacios 23,8% - innovación/nuevos servicios 14,3% - bienestar 13,1% - formación/acompañamiento 10,7% - horarios y operación relevantes	- Espacios 19,4% - innovación/formación 19,4% - bienestar 12,5% - operación/horarios y acompañamiento aparecen como capas de evolución	- Innovación/nuevos servicios 32,3% - operación/servicio 12,3% - espacios 10,8% - bienestar y acompañamiento 6,2% cada uno
Lectura de mejora	No cuestiona el valor de la Biblioteca; demanda optimización de capacidad, ambiente, acompañamiento y experiencia operativa.	Usuario exigente: no pide cambiar la esencia de la Biblioteca, sino hacerla más accesible, eficiente y escalable.	No pide transformación total; identifica ajustes concretos en las capas más visibles de la experiencia física y de servicio.	Con vive satisfacción con expectativa de expansión: la Biblioteca cumple, pero puede activar más innovación, formación y experiencias ampliadas.
Oportunidad estratégica	Gestionar capacidad y disponibilidad, mejorar ambiente, reducir fricciones digitales y fortalecer rutas de acompañamiento y formación.	Optimizar espacios, reservas y servicios; mejorar usabilidad digital; incorporar capacidades futuras sin perder eficiencia.	Hacer más visibles rutas, servicios y oportunidades de descubrimiento; fortalecer espacios y servicios como experiencia legible.	Pasar de soporte de estudio a ecosistema ampliado: creación, formación, innovación, bienestar y experiencias aplicadas.

La tabla de evaluación, mejora y evolución esperada muestra que los cuatro arquetipos reconocen valor en la Biblioteca, pero también identifican puntos de ajuste que se concentran especialmente en la experiencia cotidiana de uso. Las mejoras más señaladas se relacionan con espacios físicos, servicios generales, recursos de información, plataformas digitales y acompañamiento. Esto sugiere que los usuarios no están cuestionando la existencia o relevancia de la Biblioteca, sino las condiciones que permiten que su experiencia sea más fluida, cómoda, visible, accesible y pertinente.

Uno de los hallazgos más importantes es que la dimensión espacial aparece como una preocupación transversal. En los cuatro arquetipos, los espacios físicos se mantienen como uno de los principales frentes de mejora, aunque con matices distintos. Para el Buscador de sentido, la mejora espacial se relaciona con condiciones de permanencia, calma, ambiente y profundidad. Para el Resolutivo, se asocia con disponibilidad, eficiencia, reservas, servicios y reducción de fricciones. Para el Caminante explorador, se vincula con hacer más visibles las rutas, servicios y oportunidades dentro de la Biblioteca. Para el Hacedor creativo, la mejora espacial se conecta con la posibilidad de ampliar la Biblioteca hacia experiencias de innovación, formación, creación y uso aplicado.

La tabla también evidencia que las mejoras no se limitan a infraestructura. Los servicios generales aparecen como un segundo frente relevante, lo que indica que la experiencia del usuario está mediada por la claridad, disponibilidad, operación y facilidad de acceso a la oferta bibliotecaria. En el caso del Resolutivo, esto es especialmente visible, pues los servicios y la operación se leen desde la eficiencia y la capacidad de resolver necesidades con menor esfuerzo. En el Caminante explorador, los servicios se conectan con descubrimiento y orientación. En el Hacedor creativo, se proyectan hacia nuevas formas de activación, formación e innovación.

Esto muestra que el servicio no puede entenderse solo como atención o trámite, sino como una arquitectura de apoyo que debe adaptarse a distintos propósitos de uso.

Frente a recursos, plataformas digitales y acompañamiento, se observa una tensión entre disponibilidad y apropiación. Los usuarios reconocen la importancia de estos componentes, pero no siempre los perciben como suficientemente visibles, accesibles o integrados a sus rutinas. Por eso, cuando aparecen como mejora, no necesariamente indican ausencia, sino necesidad de mayor claridad, curaduría, acompañamiento y conexión con las formas reales en que los usuarios estudian, buscan información, resuelven tareas

o desarrollan proyectos. En este sentido, la evolución esperada de la Biblioteca no debería centrarse solo en “tener más”, sino en hacer que lo existente sea más fácil de encontrar, comprender, usar y conectar con necesidades concretas.

También es significativo que en varios arquetipos aparezca un porcentaje de usuarios que no cambiaría nada. Esto no debe leerse como ausencia de oportunidades, sino como señal de una base positiva de satisfacción. La Biblioteca ya cumple un rol importante como espacio de estudio, concentración, bienestar y apoyo académico. Sin embargo, esa satisfacción convive con expectativas de optimización. Los usuarios no están pidiendo necesariamente una transformación radical de la Biblioteca, sino una evolución más precisa: mejores condiciones espaciales, servicios más claros, rutas digitales más usables, mayor visibilidad de recursos y experiencias más conectadas con sus propósitos.

Desde una lectura arquetípica, cada perfil expresa una expectativa de evolución distinta. El Buscador de sentido espera una Biblioteca que cuide mejor las condiciones de profundidad: ambientes más adecuados, acompañamiento más visible, recursos pertinentes y experiencias que favorezcan concentración y comprensión. El Resolutivo espera una Biblioteca más eficiente, accesible y operativamente clara, donde los espacios, reservas, servicios y plataformas



Mejorar la Biblioteca no significa ampliar la oferta sin dirección, sino hacer más visible, habitable y activadora la experiencia para cada arquetipo.

funcionen con menor fricción. El Caminante explorador espera una Biblioteca más legible y recorrible, que haga visibles oportunidades, recursos, rutas y experiencias que hoy pueden pasar desapercibidas. El Hacedor creativo espera una Biblioteca más expandida, capaz de ir más allá del estudio tradicional para activar innovación, formación, colaboración y creación aplicada.

En conjunto, la tabla muestra que la mejora de la Biblioteca no debe pensarse como una lista homogénea de ajustes operativos, sino como una estrategia diferenciada de evolución de experiencia. La Biblioteca necesita fortalecer su capacidad de responder a cuatro expectativas simultáneas: ser un entorno de profundidad, una infraestructura eficiente, un sistema de descubrimiento y una plataforma de creación. Esta lectura permite pasar de una mejora reactiva, centrada en problemas puntuales, a una mejora estratégica orientada por modos de relación con el conocimiento.

Insight Clave:

La experiencia no se juega solo en la satisfacción general, sino en la capacidad de la Biblioteca para activar el propósito con el que cada usuario llega. Cuando la ruta es clara y significativa, la Biblioteca gana relevancia; cuando hay fricción, el usuario reduce, abandona o simplifica su interacción.

Oportunidad:

Diseñar experiencias modulares y significativas que conecten espacios, recursos, servicios y mediaciones según el propósito del usuario: pensar, resolver, descubrir o crear.

Modelos de aprendizaje

El análisis de modelos de aprendizaje permite comprender cómo los arquetipos no solo se diferencian por sus motivaciones o formas de relación con la Biblioteca, sino también por las condiciones que facilitan su proceso de apropiación del conocimiento. En este estudio se integraron dos referentes: el modelo de Kolb, que permite identificar la manera en que los usuarios aprenden a partir de la experiencia, la reflexión, la conceptualización y la acción; y el modelo de Felder-Silverman, que permite observar preferencias relacionadas con la forma de procesar, organizar y representar la información.

En los cuatro arquetipos aparece un patrón común: predomina una orientación activa, aplicada, secuencial, visual y sensorial. Esto indica que los usuarios tienden a aprender mejor cuando pueden interactuar con la información, verla organizada en pasos claros, apoyarse en elementos visuales, reconocer ejemplos concretos y conectar lo aprendido con situaciones reales. Sin embargo, esta coincidencia no significa que todos aprendan de la misma manera. La diferencia aparece en el propósito que cada arquetipo asigna al aprendizaje: comprender con profundidad, resolver con eficiencia, descubrir posibilidades o materializar ideas.

Como se observa en la siguiente tabla, el valor del cruce no está únicamente en identificar un estilo dominante, sino en interpretar cómo ese estilo se matiza según la lógica de cada arquetipo. Esta lectura permite pensar la Biblioteca no solo como proveedora de información, sino como un entorno capaz de activar experiencias de aprendizaje diferenciadas, según las formas en que los usuarios buscan, procesan, aplican y transforman el conocimiento.

Variable	Buscador de sentido	Resolutivo	Caminante explorador	Hacedor creativo
Motivación del aprendizaje	Profundiza en temas de interés y conecta experiencia, reflexión y aplicación para comprender con mayor sentido.	Orienta el aprendizaje a resolver necesidades concretas, aplicar lo aprendido y avanzar con claridad hacia un resultado.	Aprende desde el descubrimiento, la apertura y la exploración guiada de posibilidades antes de fijar un camino.	Aprende creando, probando y proyectando ideas en acciones, prototipos o productos con valor aplicado.
Kolb predominante	Acomodador 14,20% / 389 personas	Acomodador 12,42% / 325 personas	Acomodador 9,44% / 247 personas	Acomodador 8,94% / 234 personas
Lectura del estilo Kolb	La experiencia y la acción se vuelven más valiosas cuando permiten profundizar, comprender y otorgar sentido.	La acción cobra valor cuando conduce a resultados concretos, pasos claros y solución eficaz.	La experiencia se activa como recorrido de exploración, descubrimiento y apertura de posibilidades.	La acción se orienta a experimentar, iterar y materializar ideas en algo tangible.
Felder-Silverman más frecuente	Activo, secuencial, visual y sensorial 3,82% / 100 personas	Activo, secuencial, visual y sensorial 3,21% / 84 personas	Activo, secuencial, visual y sensorial 2,75% / 72 personas	Activo, secuencial, visual y sensorial 2,48% / 65 personas
Lectura del perfil Felder-Silverman	Procesa mejor con apoyos visuales, pasos ordenados y experiencias concretas, aunque necesita tiempo para elaborar comprensión.	Prefiere información visible, secuencias claras y estímulos concretos que reduzcan ambigüedad y aceleren la decisión.	Responde bien a señales visuales, recorridos secuenciados y estímulos concretos que faciliten orientarse y explorar.	Aprovecha mejor recursos visuales, concretos y ordenados cuando puede activarlos para producir, probar y transformar.
Matiz interpretativo del aprendizaje	Profundiza mejor cuando puede experimentar y aplicar para comprender en mayor profundidad.	Resuelve mejor cuando puede probar, organizar en pasos claros y pasar a la acción.	Descubre mejor cuando puede explorar con estructura y señales claras que muestren posibilidades.	Crea mejor cuando puede probar, iterar y materializar ideas en proyectos o productos concretos.

La tabla muestra que los cuatro arquetipos comparten una base de aprendizaje activa y aplicada, pero se diferencian en la intención que orienta ese aprendizaje. El Buscador de sentido aprende para profundizar y construir significado; el Resolutivo, para aplicar y avanzar; el Caminante explorador, para descubrir y orientarse; y el Hacedor creativo, para experimentar y materializar ideas.

Insight clave:

Los arquetipos no se diferencian tanto por el estilo formal de aprendizaje, sino por el propósito que activa ese aprendizaje dentro de la Biblioteca.

La voz de los arquetipos: lo que dicen, lo que revelan y lo que proyectan

Las respuestas abiertas de la encuesta y los grupos focales permiten escuchar a cada arquetipo con sus propias palabras. Estas voces ilustran matices, tensiones y oportunidades que enriquecen la comprensión de su experiencia en la biblioteca.



Insight Principal

Aunque los arquetipos tienen motivaciones y formas de relacionarse distintas, sus voces muestran una experiencia emocional bastante homogénea: la Biblioteca aparece principalmente como un espacio de calma, concentración y permanencia. Esta coincidencia sugiere que la oferta actual tiende a igualar experiencias que podrían activarse de manera más diferenciada según las distintas formas de aprender, crear, explorar y resolver.

Consolidado de voces

Las respuestas abiertas de la encuesta permitieron revisar cómo los usuarios asociados a cada arquetipo nombran su relación con la Biblioteca. Esta lectura no busca clasificar personas de manera definitiva ni proyectar estadísticamente cada frase, sino reconocer matices cualitativos que complementan la construcción de los perfiles. Las voces muestran que, aunque los arquetipos tienen motivaciones distintas, la experiencia declarada tiende a concentrarse en un mismo núcleo: calma, concentración, comodidad, apoyo académico y uso del espacio físico.

Este hallazgo resulta especialmente relevante porque confirma una tensión central del estudio. Los arquetipos expresan propósitos diferentes frente al conocimiento (profundizar, resolver, explorar y crear), pero muchas de sus voces describen una Biblioteca vivida de forma semejante: como lugar para estudiar, permanecer, concentrarse y encontrar condiciones de estabilidad. En otras palabras, la experiencia actual parece igualar perfiles que podrían activarse de manera más diferenciada. Este análisis señala precisamente que la oferta uniforme tiende a homogeneizar la experiencia emocional de los cuatro arquetipos, aun cuando sus necesidades de fondo no sean las mismas.

En el Buscador de sentido, las frases asociadas a la Biblioteca hablan de utilidad, comodidad, diversidad y apoyo para conseguir información relacionada con la carrera. Su voz permite ver que el valor de la Biblioteca está ligado a la profundidad disciplinar y a las condiciones que permiten sostener procesos de búsqueda y concentración. En el Resolutivo, aparecen expresiones como “tranquila, grande, bonita” y la idea de un lugar ameno para el estudio individual; esta lectura refuerza su relación con el rendimiento, la claridad y la posibilidad de avanzar en tareas concretas.

El Caminante explorador también reconoce comodidad, utilidad y diversidad, pero su voz muestra una relación más abierta y menos estable con la contribución de la Biblioteca. El análisis lo identifica como el arquetipo con mayor brecha entre su naturaleza exploratoria y una experiencia que sigue centrada en el estudio silencioso. Su necesidad parece orientarse hacia variedad, recorridos,

actividades, comunidad y posibilidades de descubrimiento. En contraste, el Hacedor creativo nombra la Biblioteca desde una experiencia más afectiva y productiva: “paz, silencio, perfección”, partituras que sirven para crear, y la posibilidad de conocer, compartir y realizar trabajos importantes.

Más allá de las diferencias, las voces muestran un patrón común: los usuarios pueden usar la Biblioteca de formas similares, pero no siempre por las mismas razones. Esta lectura ayuda a comprender por qué los arquetipos no deben asumirse como etiquetas cerradas, sino como lentes para interpretar propósitos de uso. La Biblioteca puede ser, al mismo tiempo, espacio de profundidad para unos, infraestructura de resolución para otros, punto de descubrimiento para quienes buscan explorar y hábitat de creación para quienes necesitan producir, compartir o materializar ideas.

La lectura de voces también refuerza el papel de la mediación humana. En distintos bloques del análisis, el apoyo del personal aparece como un diferencial relevante para los arquetipos, especialmente cuando los usuarios explican cómo la Biblioteca contribuye a su desarrollo o qué esperan hacia el futuro. Esto confirma que la experiencia bibliotecaria no depende únicamente de espacios, recursos o plataformas, sino también de las personas que orientan, acompañan, interpretan necesidades y ayudan a convertir información en conocimiento.

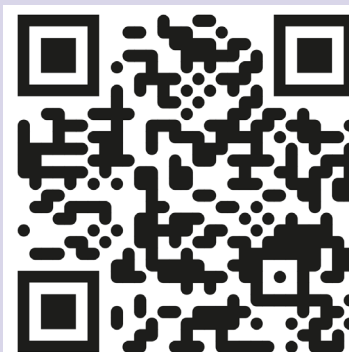
Esta sección debe entenderse como una primera aproximación interpretativa. El anexo asociado permite ampliar la lectura de las voces por arquetipo y deja abierta una tarea posterior: cruzar cada respuesta con variables de caracterización como rol, facultad, programa o tipo de vinculación. Ese cruce permitirá enriquecer la trazabilidad de las citas y fortalecer futuras versiones del análisis cualitativo.

Explora las voces de los usuarios en el anexo complementario

El análisis completo de las voces por arquetipo se presenta como un anexo en el que se podrán encontrar respuestas abiertas, lecturas por preguntas y matices interpretativos asociados a emociones, aprendizaje, percepción, desarrollo, evaluación y expectativas futuras.



<https://javeriana.libguides.com/c.php?g=1541443>



Profundización cualitativa de los arquetipos mediante grupos focales

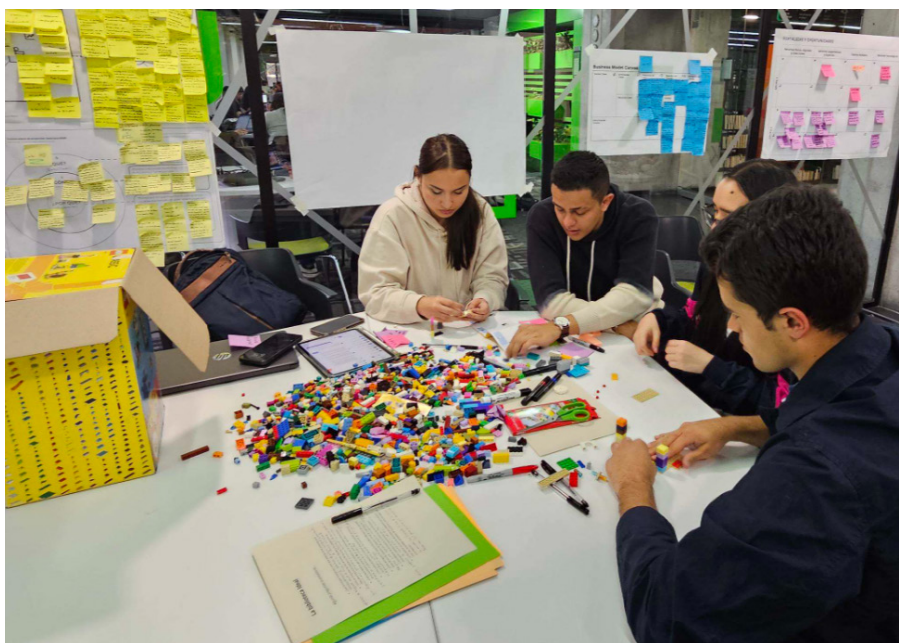
La construcción de los arquetipos no se entiende como un ejercicio exclusivamente cuantitativo derivado de la encuesta, sino como el resultado de un proceso progresivo de comprensión de la experiencia de los usuarios. En este proceso, los grupos focales cumplieron un papel fundamental, al permitir observar cómo las personas narran, interpretan y resignifican su relación con la Biblioteca desde situaciones concretas de uso, aprendizaje, búsqueda de información, permanencia, bienestar y expectativa de futuro.

Esta fase cualitativa se desarrolló en dos momentos. El primero correspondió a una fase exploratoria realizada en 2024, concebida como piloto metodológico, orientada a identificar percepciones generales, problemáticas recurrentes y expectativas iniciales frente a la Biblioteca. El segundo correspondió a una fase de profundización realizada en 2025, en la que se incorporaron herramientas más estructuradas y proyectivas para contrastar, ampliar y matizar los patrones identificados en la encuesta y en el análisis preliminar de arquetipos.

En este sentido, los grupos focales no operan como una fuente secundaria o anecdótica, sino como una capa interpretativa clave. Su aporte consiste en dar profundidad a los datos, revelar tensiones que no siempre aparecen en las respuestas cerradas y mostrar cómo los usuarios experimentan la Biblioteca desde dimensiones cognitivas, emocionales, corporales, espaciales y simbólicas.

Capa Cualitativa Dos momentos de análisis

En 2024 se realizaron grupos focales piloto con estudiantes de pregrado para explorar percepciones, expectativas y oportunidades de mejora. En 2025 se desarrolló una segunda fase de profundización con estudiantes, profesores y administrativos, orientada a contrastar y matizar los arquetipos desde experiencias reales de uso.



Momento	Participantes / alcance	Propósito	Herramientas	Aporte al análisis de arquetipos
Fase exploratoria 2024	Dos grupos focales con estudiantes de pregrado. Incluyó participantes de programas con alto y bajo uso de la Biblioteca.	Explorar percepciones iniciales, fortalezas, oportunidades de mejora y expectativas generales frente al rol actual y futuro de la Biblioteca.	Mural de palabras, mapeo de fortalezas y oportunidades, ejercicio proyectivo de Biblioteca Ideal, exploración inicial de arquetipos desde Jung y Life Model Canvas.	Permitió identificar temas emergentes, probar herramientas cualitativas y reconocer rasgos preliminares asociados a motivaciones, expectativas y formas de relación con la Biblioteca.
Fase de profundización 2025	Tres grupos focales adicionales con estudiantes, administrativos y profesores.	Profundizar en la experiencia de uso, rituales de aprendizaje, recorridos, búsqueda de información, sentido de la información e imaginarios de futuro.	Historias de usuario basadas en arquetipos, journey map, sensemaking, rituales de aprendizaje y construcción de Biblioteca Ideal con Lego.	Permitió contrastar y enriquecer los arquetipos desde relatos, emociones, prácticas reales, barreras, mediaciones y expectativas de transformación.

La fase de 2024 permitió construir una base exploratoria: identificar temas recurrentes, probar instrumentos y reconocer patrones iniciales de experiencia. Aunque en ese momento los arquetipos aún no estaban consolidados, sí aparecieron rasgos vinculados a autonomía, pertenencia, logro, sensibilidad relacional y creación, que posteriormente alimentaron el diseño de instrumentos más robustos. La fase de 2025, en cambio, permitió profundizar en los arquetipos desde una lógica más situada, al observar no solo lo que los usuarios dicen valorar, sino cómo recorren la Biblioteca, qué fricciones enfrentan, cómo aprenden, cómo buscan información y qué imaginan como Biblioteca ideal.

Herramientas aplicadas

Las herramientas cualitativas utilizadas en los grupos focales permitieron observar distintas dimensiones de la experiencia de los usuarios y comprender los arquetipos desde una mirada más situada e integral. Las historias de usuario basadas en arquetipos permitieron identificar cómo los participantes se reconocen o se distancian de determinadas narrativas de uso, lo que ayudó a entender los arquetipos como configuraciones flexibles y no como etiquetas cerradas.

- *Journey map* permitió reconstruir motivaciones iniciales, recorridos, acciones, emociones, puntos críticos y momentos de satisfacción dentro de la experiencia bibliotecaria. Esta herramienta fue clave para identificar cómo cada perfil activa la Biblioteca y en qué momentos aparecen fricciones, abandonos o decisiones de uso.
- Sensemaking o puente de información permitió comprender cómo los usuarios buscan, interpretan, validan y transforman información en conocimiento. A través de esta herramienta se hicieron visibles barreras cognitivas, técnicas y de navegación, así como la

importancia de la mediación bibliotecaria para acompañar procesos de búsqueda y apropiación de información.

- “Rituales de aprendizaje” permitieron explorar hábitos, condiciones ambientales, emociones, herramientas y formas de estudio. Este componente fue especialmente relevante para cruzar los modelos de aprendizaje con prácticas reales, evitando limitar el análisis a preferencias declaradas y observando cómo los usuarios realmente aprenden, se organizan y sostienen su concentración.
- *Lego serious play* (La biblioteca ideal) identificar imaginarios espaciales, emocionales y simbólicos de futuro. Esta dinámica reveló expectativas latentes asociadas al bienestar, la naturaleza, la flexibilidad, la creación, el descanso y la pertenencia, mostrando que los usuarios no imaginan la Biblioteca únicamente como un lugar de consulta, sino como un ecosistema integral de aprendizaje y experiencia universitaria.

El valor de estas herramientas estuvo en permitir una lectura integrada de la experiencia. Mientras la encuesta permitió reconocer patrones y proporciones, los grupos focales permitieron observar recorridos, emociones, tensiones y significados. Las historias de usuario ayudaron a contrastar la identificación con los arquetipos; los *journey maps* hicieron visibles los momentos críticos de uso; el sensemaking permitió comprender las barreras para transformar información en conocimiento; los rituales de aprendizaje mostraron cómo el cuerpo, el ambiente y las herramientas inciden en el aprendizaje; y la construcción de la Biblioteca ideal permitió proyectar expectativas que no siempre aparecen cuando se pregunta por servicios existentes. El documento señala que estas herramientas capturaron dimensiones cognitivas, emocionales, corporales, espaciales y simbólicas de la experiencia.

La Biblioteca es vivida como ecosistema de aprendizaje y bienestar



La Biblioteca es vivida como ecosistema de aprendizaje y bienestar

Los grupos focales confirman que la Biblioteca no es vivida únicamente como un lugar para estudiar o acceder a información, sino como un ecosistema donde convergen aprendizaje, bienestar, introspección, socialización y creación. La experiencia bibliotecaria se extiende más allá del cumplimiento académico y se vincula con necesidades emocionales, corporales y relacionales. Esto aparece tanto en los relatos de uso como en los ejercicios proyectivos, donde los usuarios imaginaron una Biblioteca con naturaleza, zonas de descanso, comida, movimiento, espacios sociales y ambientes diferenciados.

Este hallazgo es clave porque desplaza la comprensión de la Biblioteca desde una lógica puramente funcional hacia una lógica de experiencia integral. Los usuarios no solo necesitan mesas, libros o bases de datos; necesitan condiciones para sostener procesos de concentración, regular la energía, descansar, moverse, conversar, crear y permanecer. Por eso, la Biblioteca opera como una infraestructura de vida académica, no solo como infraestructura de información.

Insight Clave: Este hallazgo se apoya en el informe cuando señala que la Biblioteca es vivida como un ecosistema donde convergen aprendizaje, bienestar, introspección, socialización y creación, y no solo como un espacio académico.



El espacio físico media el aprendizaje antes que cualquier servicio

Uno de los hallazgos más fuertes es que el recorrido de los usuarios suele iniciar con la búsqueda de un espacio adecuado, incluso antes de interactuar con recursos, servicios o plataformas. Esto muestra que el espacio físico no es un contenedor pasivo de la experiencia, sino un mediador activo del aprendizaje. La elección del lugar depende del objetivo del momento: concentración, trabajo individual, trabajo grupal, comodidad, descanso o permanencia prolongada.

Los grupos focales muestran que variables como ruido, iluminación, temperatura, mobiliario, posibilidad de movimiento, cercanía a comida o bebida y disponibilidad de espacios condicionan directamente la experiencia. La Biblioteca genera satisfacción cuando permite encontrar un ambiente coherente con el ritual de aprendizaje del usuario; y genera fricción cuando la disponibilidad, las normas, el ruido o la rigidez espacial no dialogan con la práctica real de estudio.

Insight Clave: Antes de buscar un recurso, muchos usuarios buscan una condición para aprender y usar dicho recurso. En la Biblioteca, el espacio es el primer servicio.



No existe un “usuario promedio”: existen rituales de aprendizaje diversos

Los grupos focales evidencian una diversidad real de formas de aprender. Los participantes no describen un único método, sino combinaciones flexibles de lectura, escritura, escucha, visualización, práctica, explicación a otros, esquemas, colores, fichas, escritura manual y contenidos audiovisuales. Esta diversidad tensiona la idea de diseñar la Biblioteca para un usuario promedio o para una forma única de estudio.

La Biblioteca debe reconocer que aprender no ocurre únicamente en silencio, en quietud o frente a un texto. Para algunos usuarios, aprender implica moverse, cambiar de postura, escuchar música, conversar, explicar, dibujar, ver videos, comer algo, hacer pausas o alternar entre recursos físicos y digitales. Esta pluralidad no elimina la necesidad de orden, pero exige ambientes diferenciados y reglas más situadas.

Insight Clave: La diversidad de aprendizaje no es una excepción que la Biblioteca deba tolerar; es una condición estructural que debe diseñar.



La mediación humana transforma información en conocimiento

La dimensión de sensemaking muestra que la barrera no está únicamente en la disponibilidad de recursos, sino en la capacidad de encontrarlos, interpretarlos, validarlos y convertirlos en conocimiento útil. Los usuarios enfrentan barreras asociadas a sistemas de búsqueda complejos, dificultad para formular ecuaciones de búsqueda, problemas de acceso a textos completos, materiales antiguos y falta de normalización en registros y autores. Estas barreras impactan la autonomía y refuerzan la dependencia de buscadores generales.

En este contexto, el acompañamiento humano aparece como un factor decisivo. Cuando

existe mediación, los usuarios amplían sus estrategias de búsqueda, descubren recursos que desconocían y desarrollan mayor confianza para actuar de forma autónoma. Esto muestra que la mediación bibliotecaria no debe entenderse solo como soporte operativo, sino como una mediación cognitiva: ayuda al usuario a pasar de buscar información a construir conocimiento.

La dimensión de *sensemaking* muestra que la barrera no está únicamente en la disponibilidad de recursos, sino en la capacidad de encontrarlos, interpretarlos, validarlos y convertirlos en conocimiento útil. Los usuarios enfrentan barreras asociadas a sistemas de búsqueda complejos, dificultad para formular ecuaciones de búsqueda, problemas de acceso a textos completos, materiales antiguos y falta de normalización en registros y autores. Estas barreras impactan la autonomía y refuerzan la dependencia de buscadores generales.

En este contexto, el acompañamiento humano aparece como un factor decisivo. Cuando existe mediación, los usuarios amplían sus estrategias de búsqueda, descubren recursos que desconocían y desarrollan mayor confianza para actuar de forma autónoma. Esto muestra que la mediación bibliotecaria no debe entenderse solo como soporte operativo, sino como una mediación cognitiva: ayuda al usuario a pasar de buscar información a construir conocimiento.

Insight Clave: La autonomía informacional no surge por dejar solo al usuario, sino por ofrecer mediaciones que le enseñen a avanzar mejor.



Las normas tradicionales entran en tensión con las prácticas reales de uso

Los grupos focales muestran una tensión estructural entre la Biblioteca académica tradicional y la Biblioteca como ecosistema cotidiano de aprendizaje. Los usuarios reconocen la importancia del cuidado, la conservación y el orden, pero también expresan que ciertas normas rígidas pueden entrar en conflicto con prácticas reales como comer, moverse, conversar, permanecer largas horas, descansar o alternar entre estudio y pausa.

Esta tensión no debe interpretarse como rechazo a las normas, sino como necesidad de diferenciarlas según los tipos de ambiente y los propósitos de uso. La Biblioteca no puede funcionar con una única regla espacial para todas las prácticas. El reto es diseñar una convivencia más clara entre silencio y vida social, orden y creatividad, conservación y uso cotidiano, estudio académico y bienestar integral.

Insight Clave: La convivencia en la Biblioteca no depende solo de mantener reglas, sino de diseñar normas situadas que reconozcan cuándo el usuario necesita silencio, pausa, conversación, movimiento o permanencia prolongada.



Los procesos de apropiación del conocimiento no se crean en espontáneo ni en solitario. Se construye a través de la interacción dinámica del entorno, las mediaciones, los recursos, las experiencias y las formas de convivir. Fortalecer estos vínculos es potenciar el sentido colectivo de la biblioteca.

Lectura cualitativa por arquetipo

Los grupos focales confirman, profundizan y matizan los arquetipos identificados en la encuesta. Cada arquetipo expresa necesidades específicas y expectativas de transformación distinta

Dimensión de análisis	Buscador de sentido	Resolutivo	Caminante explorador	Hacedor creativo
				
Lo que la encuesta mostraba	Orientación a la profundidad, comprender, calma y sentido.	Orientación a resolver, avanzar y aplicar lo aprendido con eficiencia.	Orientación al descubrimiento, la apertura y la exploración.	Orientación a crear, proyectar y materializar ideas en acciones.
Lo que los grupos focales profundizan	Profundidad depende de condiciones claras, continuidad, pausas, lectura y ambientes cuidadosos.	La eficiencia depende de rutas claras, disponibilidad de recursos, servicios ágiles y señales de utilidad.	La exploración necesita señales, rutas y mediaciones que habiliten descubrir y conectar.	Se espera una Biblioteca más flexible, activa, sensorial y capaz de activar colaboración e innovación.
Matiz cualitativo	No requiere solo información, sino condiciones que permitan apropiarla con profundidad.	Cuando hay demasiadas barreras o fricciones, cambia a otros canales más eficientes.	Necesita libertad, pero también estructura suave; no explora bien el vacío total.	La Biblioteca es percibida como plataforma potencial de creación, pero requiere condiciones más visibles.
Implicación para la Biblioteca	Ambientes de profundidad, contenidos pertinentes, pautas de mediación y acompañamiento experto.	Rutas rápidas, señalización funcional, canales claros y reducción de fricción.	Experiencias de descubrimiento, mapas, exhibiciones temáticas y mediaciones ligeras.	Espacios y servicios para experimentar, prototipar, colaborar y activar procesos interdisciplinarios.



La recurrencia muestra que la biblioteca logra consolidar hábitos de uso, especialmente en la comunidad estudiantil y sobre todo en las facultades que tienen una mayor intensidad académica.

Del arquetipo a la experiencia

Esta sección cierra el análisis de arquetipos conectando los resultados del estudio con dos lentes de aplicación estratégica: el diseño comportamental y las experiencias memorables de aprendizaje.

El análisis de arquetipos realizado en este estudio, como se ha mencionado en otros momentos del documento, no tiene como propósito final clasificar usuarios. Hacerlo implicaría volver a mecanismos tradicionales de segmentación que, aunque pueden ordenar la información, no necesariamente permiten comprender la complejidad de las formas en que las personas se relacionan con la Biblioteca. Un arquetipo no busca etiquetar a alguien ni fijarlo dentro de una categoría cerrada, sino comprender las condiciones que activan o bloquean la relación de los usuarios con la Biblioteca.

En este sentido, los arquetipos funcionan como una herramienta de diseño comportamental, porque permiten identificar qué motiva a los usuarios, qué fricciones enfrentan, qué señales orientan sus decisiones, qué recursos activan sus procesos de aprendizaje en la Biblioteca, qué rutas utilizan para lograrlo y qué tipo de mediación necesitan para generar procesos de apropiación del conocimiento.

Un arquetipo no busca etiquetar a alguien ni fijarlo dentro de una categoría cerrada, sino comprender las condiciones que activan o bloquean la relación de los usuarios con la Biblioteca.

Desde esta perspectiva, el estudio no observa solamente una serie de métricas que, como se ha mencionado en secciones anteriores, son importantes porque ofrecen datos y soportan la base estadística del análisis. El foco está también en entender patrones de comportamiento: cómo y por qué los usuarios eligen un espacio y no otro, cómo buscan información, cómo resuelven una tarea, cómo se orientan dentro de la oferta bibliotecaria, cuándo solicitan ayuda y por qué, cuándo desisten de una tarea, cuándo permanecen en la Biblioteca y cuándo logran transformar una interacción puntual en una experiencia significativa para sus vidas.

Esta lectura permite pasar de una comprensión descriptiva del usuario a una comprensión accionable, capaz de orientar decisiones de diseño sobre espacios, servicios, recursos, comunicación, mediación y experiencia.

Comportamiento, aprendizaje y experiencias

Aquí aparecen dos conceptos clave con los que se espera conectar el análisis con una base estratégica y teórica. El primero es el *behavioral design*, entendido como un lente para comprender patrones de comportamiento de los usuarios y orientar intervenciones que faciliten, activen o transformen determinadas acciones. Este enfoque será ampliado posteriormente en la sección de proyección estratégica. El segundo concepto corresponde a las Experiencias Memorables de Aprendizaje (EMAs), que aparecen como horizonte de aplicación del estudio. En la tradición de instituciones como Parque Explora, las

experiencias memorables de aprendizaje se entienden como procesos vividos que aspiran a transformar la comprensión del mundo, y han sido usadas como una forma de diseñar experiencias educativas centradas en la apropiación social del conocimiento. Desde esta mirada, si ya sabemos cómo los usuarios se comportan, qué buscan, qué los motiva y qué los frena, la Biblioteca puede tomar decisiones para diseñar experiencias que no se limiten a la prestación de un servicio, sino que activen procesos de aprendizaje significativos, recordables y transferibles.

Si los arquetipos muestran que los usuarios no aprenden, buscan ni habitan la Biblioteca de una sola manera, entonces las experiencias diseñadas desde el equipo tampoco deberían ser homogéneas. Una experiencia memorable de aprendizaje no se limita a transmitir información o facilitar el acceso a un recurso; ocurre cuando el usuario logra conectar una necesidad de su ser, una emoción, una acción y un sentido dentro de una situación significativa.

Así, el Buscador de sentido requerirá experiencias que le permitan profundizar, interpretar y construir criterio. El Resolutivo necesitará experiencias claras, eficientes y aplicables. El Caminante explorador requerirá experiencias que abran rutas, señales y posibilidades dentro de sus recorridos. Y el Hacedor creativo necesitará experiencias que le permitan experimentar, crear y materializar ideas.

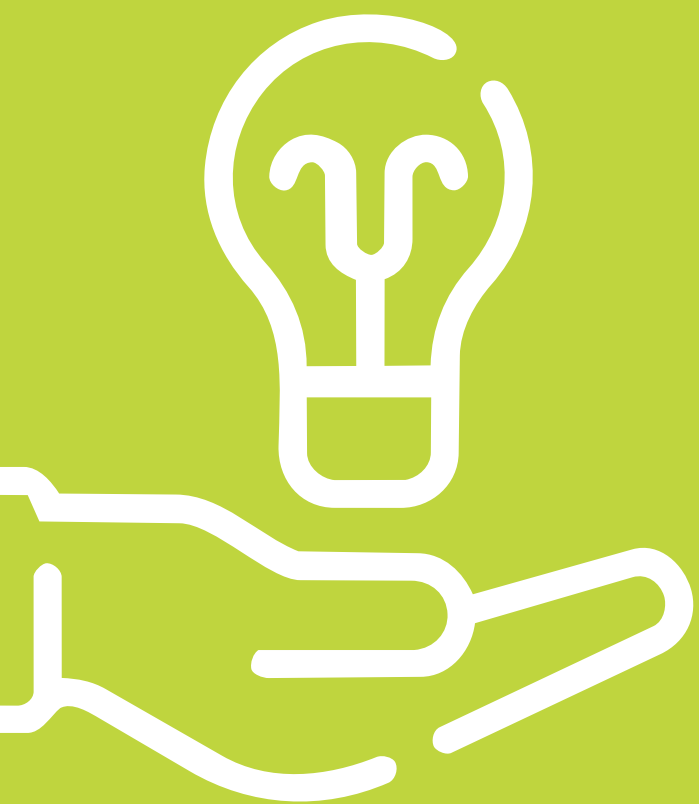
En todos los casos, la Biblioteca deja de operar únicamente como un lugar de apoyo a los procesos académicos y se proyecta como un entorno capaz de diseñar condiciones para que el aprendizaje, no solo académico sino también personal, ocurra de manera más situada y significativa. Desde esta lectura, los resultados del estudio se convierten en una base para el diseño de experiencias futuras: los arquetipos permiten comprender para quién se diseña; el *behavioural design* permite identificar qué comportamiento se busca facilitar, activar o transformar; y las experiencias memorables de aprendizaje permiten orientar la forma en que la Biblioteca puede generar valor en la vida de los usuarios.



La lectura de contexto es la clave definitiva porque nos permite mirar más allá de lo evidente; de ahí nace la verdadera comprensión de todo lo que nos rodea.









Conclusiones

Hallazgos transversales
Recomendaciones
Proyección estratégica

4.1 Hallazgos transversales

Los hallazgos transversales reúnen las principales lecturas construidas a partir del cruce entre los sistemas de información de la Biblioteca, la encuesta institucional, los grupos focales, el análisis de modelos de aprendizaje y la construcción de arquetipos de usuario. Esta sección busca reconocer patrones comunes en la forma como las personas viven la experiencia bibliotecaria, el valor que encuentran en ella, las fricciones que afectan su relación con los espacios, servicios y recursos, y las oportunidades que pueden orientar futuras decisiones de diseño.

Los sistemas de información permiten observar ingresos, reservas, préstamos, sesiones o uso de recursos. La metodología desarrollada amplía esa lectura al indagar por las condiciones que explican esos comportamientos: necesidades, motivaciones, expectativas, barreras y formas de aprendizaje. Esta diferencia resulta clave para el cierre del informe, porque permite pasar del registro de uso a una comprensión más situada de la experiencia. La pregunta ya no se limita a qué hacen los usuarios en la Biblioteca, sino a qué necesitan para que ese vínculo sea significativo en términos de aprendizaje, permanencia, búsqueda, bienestar, creación y apropiación del conocimiento.

Desde esta perspectiva, los hallazgos muestran una Biblioteca con alto valor institucional y afectivo. La comunidad la reconoce como un espacio de calma, concentración, apoyo académico y desarrollo. Al mismo tiempo, los resultados permiten ver que ese valor se expresa con mayor fuerza en la experiencia física y presencial, mientras otras dimensiones, como la capa digital, la mediación experta, la experimentación, la creación y la activación formativa, requieren mayor desarrollo. Esta lectura abre una conversación más amplia sobre la experiencia bibliotecaria y sobre las condiciones que la Biblioteca puede diseñar para responder mejor a distintos arquetipos de usuario.

En conjunto, estos hallazgos ofrecen una base para tomar decisiones sobre cómo hacer más visible, habitable, diferenciada y significativa la experiencia bibliotecaria.

A. La biblioteca como infraestructura de bienestar y aprendizaje

La biblioteca es percibida como un espacio que habilita la concentración, acompaña emocionalmente y sostiene trayectorias académicas. Su principal oportunidad está en crecer en capacidad, convivencia y visibilidad del valor.



Lectura

La comunidad universitaria reconoce a la biblioteca como un lugar donde puede concentrarse para estudiar, avanzar trabajos y acceder a información confiable en un entorno tranquilo, cómodo y segura. Al mismo tiempo, la valora como un apoyo que acompaña momentos de estrés, dudas académicas y desafíos personales, ofreciendo orientación, escucha y recursos que fortalecen la confianza y la permanencia.



Evidencia

El 78% de las personas encuestadas afirma que la biblioteca es su principal lugar para estudiar y concentrarse. Las razones más mencionadas son el ambiente de silencio (72%), la comodidad (58%) y la cercanía (54%). Más del 60% indica que la biblioteca les ha ayudado a sobrellevar momentos de estrés o carga académica, y un 46% ha recibido apoyo de su equipo cuando lo ha necesitado. En los grupos focales, aparecen frases como: “me ayuda a desconectarme de todo y enfocarme”, “siempre hay alguien que te orienta” y “siento que aquí me entienden”. Estos hallazgos muestran que el valor de la biblioteca va más allá de sus colecciones: es una infraestructura de bienestar y aprendizaje.



Implicación

La biblioteca debe consolidarse y comunicarse como un soporte integral para el aprendizaje y el bienestar. Para ello, es clave: (1) aumentar su capacidad física y tecnológica; (2) fortalecer la convivencia y el sentido de comunidad y (3) hacer más visible su valor e impacto en la vida académica. Estas tres oportunidades permitirán potenciar su rol estratégico en la experiencia universitaria.

Los relatos de estudiantes y docentes coinciden: la biblioteca es el lugar donde mejor pueden concentrarse. El silencio, la disponibilidad de puestos de estudio y el acceso a recursos digitales y físicos convierten a la biblioteca en un entorno que habilita el foco profundo y la productividad sostenida. En un campus lleno de distracciones. La biblioteca representa un “refugio de estudio que marca la diferencia en la calidad del tiempo académico.

Pero su aporte no se limita al rendimiento. La biblioteca también opera como un soporte emocional. El personal es percibido como cercano, empático y dispuesto a orientar. Muchas personas destacan que han recibido ayuda para encontrar fuentes, organizar ideas, entender procesos o simplemente ser escuchadas. Ese componente humano fortalece la confianza y genera un vínculo que impacta positivamente en la permanencia y el bienestar.

A partir de la evidencia, emergen tres oportunidades prioritarias. Primero, la capacidad: se requieren más puestos de estudio. Horarios extendidos, salas colaborativas y recursos digitales. Segundo, la convivencia: promover normas claras, cultura del respeto y programación que fomente interacciones significativas. Tercero, la visibilidad del valor, comunicar mejor los servicios. Historias de impacto y resultados, para que más personas reconozcan y aprovechen todo lo que la biblioteca ya hace por la comunidad.



La Biblioteca es donde me concentro, me orientan y me siento acompañado en mi camino académico.

Estudiante, grupo focal.



B. La experiencia de uso se sostiene en la articulación entre espacio recursos y mediación.

La biblioteca es valorada por la forma en que combina espacios adecuados, recursos confiables y acompañamiento oportuno. Su oportunidad principal está en fortalecer esa articulación y hacerla más visible para distintos tipos de usuarios.



Lectura

Las respuestas de la encuesta y los grupos focales muestran que la experiencia de uso se activa cuando coinciden varias condiciones: encontrar un lugar disponible, acceder a recursos pertinentes y saber a quién acudir cuando surge una duda. La biblioteca funciona como un ecosistema de apoyo, en el que el espacio, la colección y la mediación se refuerzan mutuamente.



Evidencia

La percepción de esencialidad de servicios como el acceso a recursos electrónicos, el préstamo de libros y los espacios de estudio coincide con los mayores niveles de uso registrados en los sistemas de información. También se observa que, aunque muchas personas prefieren una interacción autónoma, valoran la mediación humana cuando necesitan orientación, acompañamiento o resolver barreras de acceso.



Implicación

El reto no es ampliar servicios de forma fragmentada, sino diseñar experiencias integradas. Esto implica mejorar la conexión entre comunicación, acceso, acompañamiento y uso de recursos, de modo que la biblioteca sea más legible, navegable y pertinente para trayectorias de aprendizaje diversas.

La experiencia universitaria en la biblioteca se construye por capas. Para algunas personas, el punto de entrada son los espacios de estudio; para otras, los recursos bibliográficos o digitales; y para otras, la ayuda del personal. Sin embargo, el valor no surge de cada elemento por separado, sino de su articulación. Cuando estas capas funcionan en conjunto, la biblioteca se convierte en una infraestructura que facilita estudiar, investigar, crear y avanzar académicamente.

Esto explica por qué los hallazgos sobre apropiación, percepción y aprendizaje convergen. El uso intensivo de ciertos espacios y recursos se relaciona con una percepción positiva del ambiente, una alta contribución al desarrollo académico y una sensación extendida de ajuste con las formas de aprender. A la vez, cuando aparecen fricciones saturación, ruido, desorientación en los canales o dificultades de acceso no se cuestiona la existencia del valor, sino la capacidad de la biblioteca para hacerlo disponible de forma consistente.

Desde esta lectura, la biblioteca debe seguir fortaleciéndose como una experiencia integral. No basta con tener buenos recursos, buenos espacios o buena atención por separado: el diferencial está en cómo se conectan. Hacer más visible esa red de apoyo, simplificar rutas de uso y responder a necesidades diversas permitirá ampliar la apropiación y consolidar la biblioteca como una plataforma viva de aprendizaje, bienestar y mediación.



En la biblioteca encuentro el espacio, los recursos y la orientación que necesito para avanzar en mis tareas.

Estudiante, encuesta.



Integración



Mediación



Experiencia

C. El espacio físico es la primera puerta experiencial de la biblioteca

La experiencia en la biblioteca comienza mucho antes de usar un recurso. Se da cuando el usuario encuentra la condición idónea para aprender. La principal oportunidad está en gestionar el espacio como experiencia, no solo como infraestructura.



Lectura

Las personas usuarias suelen elegir el lugar antes que el recurso. Recorren pisos, comparan ambientes y evalúan disponibilidad, ruido, iluminación, comodidad y cercanía hasta hallar un entorno acorde con su objetivo de estudio.

El entorno no es un contenedor neutro: habilita o limita la concentración, la permanencia, la colaboración, la lectura, la escritura y la producción académica. Un espacio adecuado reduce la carga cognitiva, favorece el bienestar y crea una base para que el aprendizaje ocurra con mayor calidad y continuidad.



Evidencia

Los mapas de recorrido, los grupos y los datos cuantitativos muestran que el espacio es una condición mediadora en sí misma. La calma, el foco y el bienestar son altamente valorados, pero la saturación, el ruido, la falta de puestos, la temperatura, la iluminación y el mobiliario son las fricciones más sensibles.

La biblioteca es un lugar donde las personas regulan su energía académica: alternan foco y pausa, organizan su tiempo y buscan refugio frente a las exigencias del ámbito universitario. Cuando encuentran un ambiente que se ajusta a su objetivo, logran sostener sesiones más largas y significativas, con mejores resultados.



Implicación

Gestionar el espacio es gestionar la experiencia. Se requiere diferenciar ambientes para concentración profunda, trabajo colaborativo, exploración, descanso, formación, creación y acompañamiento, con reglas y señales más claras que orienten y cuiden el uso compartido.

Si la persona usuaria no encuentra dónde sentarse, concentrarse o trabajar, todo lo demás pierde visibilidad. Los recursos, las colecciones y los servicios de asesoría pueden existir, pero la experiencia se interrumpe antes de que puedan activarse.

Por ello, las recomendaciones sobre espacios no son arreglos aislados de infraestructura, sino decisiones centrales para sostener el valor académico, emocional y relacional de la biblioteca universitaria en el día a día.



Lo que más importa en la biblioteca es encontrar el “spot” adecuado para que todo funcione mejor,

Estudiante, encuesta.



Espacio



Bienestar



Experiencia

D. La biblioteca también es una infraestructura emocional para la vida universitaria

Más allá de los recursos y los espacios, la Biblioteca es percibida como un entorno que regula emociones, da estabilidad y sostiene los procesos de aprendizaje.



Lectura

El estudio permite comprender que la Biblioteca no solo cumple una función académica o instrumental, sino también una función emocional dentro de la vida universitaria. La calma o tranquilidad aparece como la emoción más asociada al espacio, seguida de la inspiración o motivación y la curiosidad. Esto demuestra que la Biblioteca no se percibe únicamente como un lugar para hacer tareas, sino como un entorno que ayuda a regular la experiencia emocional del aprendizaje.

La Biblioteca es reconocida como un lugar donde las personas pueden bajar el ritmo, concentrarse y reorganizar sus ideas. La emoción más asociada es la calma o tranquilidad, con 89,3% de menciones, seguida por la inspiración o motivación (53,3%) y la curiosidad (45,1%). Esto confirma que su valor no es solamente funcional, sino también afectivo y regulador.



Evidencia

Las personas usuarias llegan a la Biblioteca con carga académica, entregas, parciales, cansancio, presión o necesidad de concentrarse. En ese contexto, el ambiente bibliotecario opera como una infraestructura de contención que permite ordenar la atención, disminuir el ruido externo, encontrar foco, permanecer en una tarea y en muchos casos, recuperar estabilidad emocional.

La presencia de emociones mixtas refuerza esta lectura. Una parte importante de las personas usuarias puede sentir calma y estrés al mismo tiempo. Esto no debe entenderse como contradicción. Muchas veces el estrés no es causado por la Biblioteca, sino que llega con el usuario desde su vida académica. Sin embargo, las condiciones del espacio pueden aliviarlo o intensificarlo.

En ese sentido, la Biblioteca actúa como una infraestructura emocional creando las condiciones para sostener la atención, disminuir fricciones, favorecer la sensación de control de su experiencia en los usuarios y acompañar esos procesos. Su valor aparece en la manera en que conecta ambiente, recursos, silencio, mediación y permanencia para que aprender sea posible.



Implicación

Las decisiones sobre ambiente, convivencia, descanso, iluminación, mobiliario y disponibilidad no son únicamente operativas: también son decisiones sobre bienestar académico. Diseñar la experiencia bibliotecaria es, en gran medida, diseñar las condiciones emocionales que permiten aprender.

Este hallazgo amplía la comprensión del valor bibliotecario. La Biblioteca no solo apoya el aprendizaje porque ofrece recursos o espacios, sino porque crea condiciones emocionales y materiales para que la experiencia universitaria pueda sostenerse con mayor bienestar, continuidad y profundidad.



Las emociones más asociadas a la biblioteca son: Calma, Inspiración y curiosidad, pero también estrés y tensión.



Contención



Bienestar



Concentración

E. La comunidad no solo quiere corregir fricciones; quiere que la Biblioteca evolucione

Las oportunidades de mejora no nacen de una insatisfacción generalizada, sino de una relación de pertenencia: los usuarios valoran la Biblioteca y, precisamente por eso, esperan que pueda crecer en capacidad, servicios, bienestar, tecnología y experiencias.



Lectura

La agenda de mejora combina dos niveles. Por un lado, aparecen necesidades concretas asociadas a la experiencia cotidiana: disponibilidad de espacios, comodidad del mobiliario, iluminación, procesos de servicio, horarios, recursos y herramientas digitales. Por otro, emergen expectativas de evolución: más formación, talleres, clubes, espacios de descanso, alimentación, bienestar, mejores plataformas e integración de tecnologías como la inteligencia artificial. Esto muestra que la comunidad no pide una Biblioteca distinta en su esencia, sino una Biblioteca más capaz, viva y conectada con sus formas actuales de aprender y permanecer.

Este hallazgo permite comprender que la relación de los usuarios con la Biblioteca está atravesada por una valoración positiva y, al mismo tiempo, por una expectativa de crecimiento. La comunidad reconoce la Biblioteca como un lugar útil, tranquilo, cómodo y significativo, pero esa valoración no implica que la experiencia esté cerrada o completa.

Al contrario, quienes más la habitan son también quienes mejor identifican sus puntos de tensión: la dificultad para encontrar espacios, la necesidad de mobiliario más adecuado, la saturación en momentos críticos, la claridad de los procesos, la disponibilidad de recursos y la mejora de herramientas digitales. Sin embargo, las expectativas no se quedan en resolver fricciones operativas.



Evidencia

En las preguntas sobre mejora, los espacios físicos y los servicios generales concentran las principales menciones, pero también aparece una proporción importante de personas que afirma que no cambiaría nada o no está segura de qué modificar. Esta combinación es clave: no se trata de rechazo, sino de satisfacción con expectativa. Cuando los usuarios detallan qué mejorar, mencionan capacidad, disponibilidad, mobiliario, iluminación, saturación, procesos, horarios, acceso a recursos y herramientas digitales. Cuando imaginan qué debería ofrecer la Biblioteca, desplazan la conversación hacia actividades, formación, descanso, bienestar, alimentación y experiencias.

Cuando los usuarios proyectan lo que quisieran que la Biblioteca ofreciera, aparece una visión más amplia: una Biblioteca con más actividades, formación, asesorías, clubes, espacios de descanso, condiciones de bienestar, alternativas de alimentación, mejores plataformas y una relación más clara con tecnologías emergentes como la inteligencia artificial. Esto muestra que la Biblioteca ya no es imaginada únicamente como un lugar para estudiar en silencio, sino como un hábitat universitario capaz de acompañar distintas dimensiones de la vida académica: aprender, descansar, crear, socializar, formarse, explorar y permanecer. La oportunidad estratégica está en responder a esa ambición sin perder los atributos que explican su valor actual: calma, concentración, orden, recursos y confianza.



Implicación

La Biblioteca debe leer la mejora como una agenda de evolución. Esto implica fortalecer lo que ya sostiene la experiencia (espacio, silencio, comodidad, recursos y atención), mientras desarrolla nuevas capas de valor: programación formativa, bienestar, tecnologías emergentes, servicios más visibles y experiencias que activen la vida académica y cultural de la comunidad.

La comunidad no está pidiendo reemplazar la Biblioteca que existe, sino ampliar sus posibilidades: más capacidad para sostener lo cotidiano y más experiencias para proyectar su futuro.



Espacio



Bienestar



Experiencia

F. El usuario ya es digital, pero la mediación de la Biblioteca no aparece con suficiente fuerza en su recorrido digital

La comunidad ya busca, aprende y resuelve en entornos digitales; el reto no es llevarla hacia lo digital, sino hacer que la mediación bibliotecaria aparezca en los momentos donde el usuario necesita criterio, orientación y validación.



Lectura

El estudio muestra que los usuarios ya tienen prácticas digitales consolidadas. Sus recorridos de búsqueda combinan buscadores web, inteligencia artificial, videos, artículos en línea, docentes, compañeros, bases de datos, libros digitales y recursos abiertos. Sin embargo, la mediación experta de la Biblioteca no siempre aparece en ese recorrido. Servicios como el buscador integrado o el Campus Virtual funcionan como puertas de entrada, pero otros recursos de alto valor, como biblioguías, asesoría virtual o acompañamiento especializado, tienen una apropiación mucho más baja.

Este hallazgo desplaza la pregunta estratégica sobre la apropiación digital. El problema no es que los usuarios no sean digitales; de hecho, ya lo son. Buscan en Google, consultan videos, usan plataformas, exploran herramientas de inteligencia artificial, preguntan a docentes o compañeros y combinan fuentes abiertas con recursos académicos. La brecha aparece cuando la Biblioteca no logra hacerse presente en ese flujo cotidiano de búsqueda, interpretación y decisión.

En lugar de esperar que el usuario llegue por sí solo a una biblioguía, solicite una asesoría virtual o explore una base de datos especializada, la Biblioteca necesita diseñar puentes entre las rutas que el usuario ya usa y el valor experto que puede ofrecer. Esto supone pasar de una lógica de disponibilidad a una lógica de activación: los recursos no solo deben existir, deben aparecer cuando el usuario los necesita, en el lenguaje que entiende y en el momento en que está tomando decisiones sobre su proceso académico.



Evidencia

Los datos muestran que Google, la inteligencia artificial y los contenidos digitales externos ya hacen parte de las rutinas de búsqueda y aprendizaje de la comunidad. Esto descarta la idea de que el bajo uso de algunos servicios digitales bibliotecarios se deba a falta de hábito digital. El problema está en la visibilidad y oportunidad de la mediación: cuando los usuarios necesitan ayuda para buscar mejor, validar información, acceder a textos completos, usar bases de datos o formular estrategias de búsqueda, no siempre identifican a la Biblioteca como el canal experto al que pueden acudir.

La mediación bibliotecaria puede aportar valor diferencial cuando ayuda a formular mejores búsquedas, evaluar fuentes, comprender resultados, acceder a información confiable, citar correctamente, usar IA de manera crítica y transformar información dispersa en conocimiento pertinente. Así, la capa digital de la Biblioteca no debe pensarse solo como plataforma, sino como una experiencia guiada de orientación, criterio y acompañamiento.



Implicación

La Biblioteca necesita insertar su mediación en el recorrido digital real del usuario. Esto implica conectar buscador, biblioguías, asesorías, tutoriales, recursos digitales, IA, bases de datos y acompañamiento dentro de rutas más claras, visibles y oportunas. La meta no es competir con Google o con la inteligencia artificial, sino aportar criterio, curaduría, profundidad, ética y validación en un ecosistema informacional cada vez más amplio.



La brecha no está en el hábito digital del usuario, sino en la visibilidad de la mediación experta dentro de sus recorridos digitales reales.



Mediación



Criterio



Visibilidad

G. La autonomía deseada en los usuarios requiere rutas claras, mediación visible y comunicación comprensible

Los usuarios valoran resolver por sí mismos muchas interacciones con la Biblioteca, pero esa autonomía solo es posible cuando los servicios, canales y rutas de atención son claros, visibles y fáciles de seguir.



Lectura

El estudio muestra que la autonomía y la mediación no son opuestas. La comunidad espera poder realizar gestiones simples por su cuenta, especialmente cuando existen formularios, plataformas, aplicaciones o canales digitales claros. Sin embargo, también necesita acompañamiento cuando la necesidad es compleja, cuando no conoce el servicio o cuando no sabe a qué canal acudir. Por eso, la autonomía no depende solo de tener herramientas digitales disponibles, sino de contar con una arquitectura de atención comprensible.



Evidencia

La preferencia declarada por la interacción autónoma muestra una disposición importante a usar rutas digitales o autogestionadas. Aun así, la mediación humana conserva un papel relevante, especialmente en situaciones que requieren orientación o acompañamiento especializado. El canal de WhatsApp refuerza esta lectura: además de recibir consultas sobre horarios, repositorio institucional, carga de tesis, trabajos de grado, plataformas y bases de datos, también concentra preguntas sobre asuntos tecnológicos que corresponden a otras áreas. Esto evidencia que las fronteras entre Biblioteca, plataformas y soporte tecnológico no siempre son claras para el usuario.



Implicación

La Biblioteca necesita fortalecer una arquitectura de comunicación y atención que permita distinguir cuándo usar rutas de autoservicio, cuándo acudir a la Biblioteca, cuándo solicitar mediación bibliotecaria y cuándo dirigirse a otras áreas institucionales. Esto implica hacer más visibles los canales, anticipar preguntas frecuentes, diferenciar mejor los servicios y convertir la comunicación en una forma de orientación, no solo de difusión.

Este hallazgo permite comprender que la autonomía del usuario no se logra únicamente ofreciendo canales digitales o formularios. Para que una persona pueda resolver por sí misma una necesidad, primero debe entender qué servicio existe, para qué sirve, dónde se encuentra, qué pasos debe seguir y qué hacer si algo falla. Cuando esa ruta no es clara, la autonomía se transforma en desorientación y el usuario termina buscando apoyo por el canal que tiene más a la mano, aunque no sea el más adecuado. Por eso, las consultas que llegan a WhatsApp son especialmente reveladoras: muestran tanto necesidades bibliotecarias concretas como confusiones sobre los límites entre servicios de Biblioteca, plataformas institucionales y soporte tecnológico.

Desde la experiencia del usuario, estas diferencias no siempre importan; lo que aparece es una barrera de acceso que necesita resolverse. En este sentido, la comunicación bibliotecaria debe asumirse como mediación. No se trata solo de publicar información sobre horarios, actividades o servicios, sino de ayudar a las personas a orientarse dentro de la oferta, tomar decisiones y acceder al canal correcto. La Biblioteca puede fortalecer su valor si conecta mejor página web, redes sociales, WhatsApp, formularios, señalización, biblioguías, servicios presenciales y acompañamiento experto dentro de una misma experiencia de orientación. Una arquitectura clara reduce fricciones, evita desvíos, mejora la percepción del servicio y permite que la mediación humana se concentre donde realmente agrega valor.



El reto es construir una experiencia híbrida de atención: autoservicio simple para necesidades frecuentes, canales diferenciados para cada tipo de consulta y mediación humana visible para situaciones complejas o especializadas.



Mediación



Autonomía



Orientación

H. La Biblioteca también es un espacio de identidad, comunidad e intercambio cultural

Además de apoyar el estudio individual, la Biblioteca funciona como un lugar donde la comunidad universitaria se encuentra, participa, construye pertenencia y se conecta con experiencias culturales, académicas y sociales.



Lectura

El estudio muestra que la Biblioteca no solo es valorada como espacio de concentración, silencio y acceso a recursos. También aparece como un lugar de encuentro, colaboración, socialización, actividades culturales, apoyo entre pares y construcción de comunidad. Esta dimensión no siempre se ve con claridad en los indicadores tradicionales de uso, pero es fundamental para entender por qué la Biblioteca ocupa un lugar significativo dentro de la vida universitaria.

Este hallazgo amplía la comprensión de la Biblioteca como parte de la experiencia universitaria. Aunque el estudio individual, la concentración y el acceso a recursos siguen siendo dimensiones centrales, la Biblioteca también funciona como un lugar donde se construyen vínculos, rutinas compartidas y sentido de pertenencia. Las personas no solo llegan a estudiar; también llegan a encontrarse con otros, conversar, trabajar en grupo, descansar, asistir a actividades, descubrir temas, compartir referencias, ubicarse dentro de la Universidad y sentirse parte de una comunidad académica.



Evidencia

En las respuestas abiertas y en los grupos focales, los usuarios asocian la Biblioteca con experiencias que van más allá del estudio individual: reunirse con otros, trabajar en grupo, asistir a actividades, descubrir colecciones, descansar en compañía, orientarse entre pares o participar en espacios culturales. Además, cuando imaginan lo que la Biblioteca debería ofrecer en el futuro, aparecen expectativas relacionadas con clubes, talleres, actividades, bienestar, descanso, alimentación, espacios verdes, socialización e intercambio. Esto muestra que la comunidad proyecta la Biblioteca como un hábitat universitario, no únicamente como una infraestructura de consulta.

Esta capa relacional es especialmente importante porque muchas veces permanece invisible en los datos de uso. Un ingreso, una reserva o una permanencia prolongada no siempre muestran si la Biblioteca fue refugio, punto de encuentro, espacio de orientación, lugar de descubrimiento o escenario de intercambio cultural. Por eso, al pensar en el futuro, la comunidad no solo pide más capacidad o mejores servicios, sino también experiencias que hagan más viva la relación con la Biblioteca: clubes, talleres, actividades formativas, programación cultural, espacios de bienestar, zonas verdes, pausas, alimentación y posibilidades de socialización. La oportunidad estratégica está en reconocer esta dimensión sin debilitar los atributos que sostienen la confianza en la Biblioteca. Se trata de conservar la calma, el orden y la concentración, mientras se habilitan espacios y momentos donde la comunidad pueda participar, dialogar, crear vínculos y apropiarse del conocimiento de manera colectiva.



Implicación

La Biblioteca puede fortalecer su valor institucional si articula mejor sus funciones académicas con experiencias de comunidad, programación cultural, intercambio interdisciplinar y apropiación social del conocimiento. El reto no es convertir toda la Biblioteca en un espacio social, sino diseñar una convivencia más rica entre concentración, encuentro, bienestar y vida cultural.



La Biblioteca no solo organiza recursos; también organiza encuentros, rutinas y formas de pertenecer a la vida universitaria.

Comunidad

Pertenencia

Intercambio

I. Las prácticas reales de aprendizaje tensionan normas homogéneas de uso

Los usuarios valoran el silencio, el orden y el cuidado de la Biblioteca, pero sus formas reales de aprender son más diversas, corporales y dinámicas de lo que permiten las normas aplicadas de manera uniforme.



Lectura

El estudio muestra que aprender en la Biblioteca no ocurre únicamente desde la lectura silenciosa o el estudio individual. Las personas también aprenden conversando, explicando ideas, viendo videos, tomando pausas, moviéndose, cambiando de postura, usando dispositivos, trabajando con otros, descansando o alternando entre momentos de concentración y socialización. Esta diversidad de prácticas no elimina la necesidad de normas, pero sí exige que las reglas reconozcan distintos tipos de ambientes, usos y momentos de aprendizaje.



Evidencia

En los grupos focales, los usuarios describieron rituales de aprendizaje que incluyen elementos físicos, emocionales y sociales: comodidad, iluminación, pausas, movimiento, consumo de alimentos, conversación, música, recursos digitales y trabajo colaborativo. Al mismo tiempo, en la encuesta aparecen tensiones asociadas al ruido, la saturación, la disponibilidad de espacios y el incumplimiento de normas de convivencia. Esto confirma que la comunidad no rechaza el orden ni el silencio; de hecho, los valora. La dificultad aparece cuando una misma regla intenta ordenar experiencias de aprendizaje que son distintas entre sí.



Implicación

La Biblioteca necesita avanzar hacia normas situadas por tipo de ambiente. Esto significa diferenciar con mayor claridad las zonas de silencio profundo, trabajo colaborativo, conversación moderada, descanso, formación, creación, permanencia prolongada o consumo permitido de alimentos. La convivencia no depende solo de exigir reglas, sino de diseñar condiciones para que distintas formas de habitar la Biblioteca puedan coexistir sin interferirse.

Este hallazgo permite reconocer una tensión estructural entre el modelo tradicional de biblioteca y las prácticas reales de aprendizaje de la comunidad universitaria. Mientras la biblioteca clásica suele organizarse alrededor del silencio, la conservación y la permanencia ordenada, los usuarios actuales aprenden mediante rutinas más flexibles y corporales: leen, escriben, ven videos, conversan, toman pausas, se mueven, escuchan, explican, trabajan en grupo, descansan y alternan recursos físicos y digitales. Esto no significa que el silencio haya perdido valor. Por el contrario, la concentración sigue siendo uno de los atributos más apreciados de la Biblioteca. Lo que cambia es que el silencio ya no puede ser la única regla desde la cual se organiza toda la experiencia

Cuando las normas son homogéneas, pueden proteger muy bien a quienes necesitan concentración profunda, pero también pueden limitar a quienes requieren colaboración, movimiento, conversación o experimentación. De igual manera, cuando no existen zonas suficientemente diferenciadas, las prácticas de unos usuarios terminan afectando la experiencia de otros: el trabajo grupal se vuelve ruido, el descanso se interpreta como uso indebido, la conversación interrumpe la concentración y la necesidad de pausa queda sin lugar claro. Por eso, el reto no es flexibilizar todo ni endurecer todo, sino diseñar una convivencia más inteligente. La Biblioteca puede mantener sus atributos de orden, calma y cuidado, mientras reconoce que aprender también implica cuerpo, pausa, intercambio, movimiento y creación. Para lograrlo, las normas deben ser legibles, diferenciadas y coherentes con cada ambiente.

Convivencia

Normas

Experiencia

J. La comunidad aprende haciendo, pero la capa experiencial todavía está poco diseñada

Los usuarios muestran una orientación clara hacia formas activas, visuales y aplicadas de aprendizaje, pero la Biblioteca todavía tiene margen para convertir esa disposición en experiencias formativas, prácticas y memorables.



Lectura

El estudio muestra que muchos usuarios aprenden mejor cuando pueden practicar, avanzar por pasos, apoyarse en ejemplos visuales, experimentar, resolver problemas concretos y conectar lo aprendido con situaciones reales. Sin embargo, la Biblioteca sigue siendo reconocida principalmente como un espacio de concentración, lectura, estudio individual y permanencia silenciosa. Esa función es valiosa y debe protegerse, pero no agota las formas en que la comunidad aprende ni las expectativas que tiene frente a la Biblioteca.

Este hallazgo permite conectar los modelos de aprendizaje con el diseño futuro de servicios bibliotecarios. La comunidad no aprende únicamente recibiendo información o accediendo a recursos; aprende cuando puede hacer algo con ellos. Por eso, la Biblioteca tiene una oportunidad importante para fortalecer una capa experiencial que complemente su función tradicional de concentración y consulta. Un usuario que aprende de manera activa, visual, secuencial y sensorial necesita más que una explicación general: necesita una ruta, un ejemplo, una práctica, una guía clara, una situación concreta y una posibilidad de aplicar lo aprendido.



Evidencia

Los modelos de aprendizaje evidencian una comunidad con orientación activa, secuencial, visual y sensorial. Esto significa que los usuarios necesitan rutas claras, recursos comprensibles, ejemplos aplicados y oportunidades para aprender haciendo. A la vez, en las preguntas sobre expectativas aparecen demandas de actividades, talleres, cursos, clubes, asesorías y experiencias formativas. Esta combinación indica que la comunidad no espera únicamente espacios y recursos disponibles, sino propuestas que activen el aprendizaje de manera más práctica, guiada y significativa.

Esto puede transformar la manera en que se diseñan talleres de búsqueda de información, sesiones sobre bases de datos, formación en citación, alfabetización en inteligencia artificial, escritura académica, lectura crítica, gestión bibliográfica, análisis de información o creación de productos académicos. En lugar de ofrecer actividades aisladas, la Biblioteca puede diseñar experiencias con inicio, recorrido y resultado: partir de una necesidad real, acompañar una práctica guiada y cerrar con una producción útil para el usuario. Esta perspectiva también ayuda a interpretar por qué algunas zonas o servicios interactivos pueden tener baja apropiación: la experimentación no se activa solo porque exista un espacio o una herramienta, sino porque hay una propuesta clara de uso, una mediación visible y una conexión con necesidades reales. La oportunidad estratégica está en pasar de “tener recursos disponibles” a “diseñar experiencias que ayuden a usarlos, comprenderlos y apropiarlos.”



Implicación

La Biblioteca puede evolucionar desde una lógica centrada en la disponibilidad hacia una lógica de activación. Esto implica diseñar experiencias de aprendizaje que conviertan recursos, servicios y mediaciones en recorridos concretos: talleres aplicados, laboratorios, retos, clubes, asesorías prácticas, mediaciones con inteligencia artificial, recorridos temáticos y actividades que permitan transformar información en conocimiento apropiado.



Activación



Aprender



Experiencia

K. No existe un usuario promedio: los arquetipos muestran propósitos distintos frente al conocimiento

Los usuarios no se diferencian únicamente por facultad, edad, perfil o frecuencia de uso; también se diferencian por la forma en que se aproximan al conocimiento, lo que buscan activar en la Biblioteca y el tipo de experiencia que necesitan.



Lectura

El estudio muestra que la comunidad bibliotecaria no puede comprenderse desde una idea única de “usuario”. Los arquetipos permiten reconocer distintas formas de relación con la Biblioteca: algunos usuarios buscan profundidad y sentido, otros necesitan resolver con eficiencia, otros exploran posibilidades y otros quieren crear, experimentar o materializar ideas. Estas diferencias no son categorías rígidas, sino patrones que ayudan a diseñar experiencias más pertinentes.



Evidencia

Los cuatro arquetipos priorizados expresan propósitos distintos frente al conocimiento. El Buscador de sentido se orienta a comprender, profundizar y construir significado. El Resolutivo busca avanzar, aplicar y resolver necesidades concretas. El Caminante explorador se mueve desde la curiosidad, el descubrimiento y la conexión de posibilidades. El Hacedor creativo necesita experimentar, colaborar, producir y transformar ideas en resultados. Aunque estos perfiles son distintos, hoy muchos terminan usando la Biblioteca de manera similar, principalmente como espacio de concentración individual.



Implicación

La Biblioteca necesita avanzar hacia una oferta más diferenciada por propósito de usuario. Esto no significa crear un servicio distinto para cada persona, sino diseñar rutas, señales, espacios, mediaciones y experiencias que permitan profundizar, resolver, explorar y crear dentro de una misma arquitectura bibliotecaria. Los arquetipos pueden funcionar como una herramienta para orientar decisiones de diseño y activar experiencias más memorables de aprendizaje.

Este hallazgo permite cerrar el estudio con una idea central: la Biblioteca no se relaciona con una comunidad homogénea, sino con usuarios que tienen motivaciones, ritmos, expectativas y propósitos diferentes frente al conocimiento. La construcción de arquetipos permitió ir más allá de las variables tradicionales de segmentación y comprender que una misma persona puede necesitar la Biblioteca de maneras distintas según el momento académico, emocional o creativo en el que se encuentre. A veces necesita silencio para profundizar; otras veces requiere una ruta clara para resolver; en otros momentos busca inspiración, orientación, descubrimiento o condiciones para crear algo con otros. Sin embargo, cuando la oferta se organiza principalmente alrededor de una experiencia dominante de estudio silencioso, muchos de esos propósitos quedan parcialmente invisibles. Esto no significa que la concentración pierda importancia. Al contrario, sigue siendo una de las fortalezas más reconocidas de la Biblioteca. El reto está en ampliar esa fortaleza hacia experiencias más diferenciadas, capaces de responder a la diversidad real de formas de aprender, buscar, habitar y producir conocimiento.

Desde esta perspectiva, los arquetipos no son solo una herramienta descriptiva; son una herramienta de diseño. Permiten preguntarse qué comportamiento se quiere facilitar, qué fricción debe reducirse, qué señal necesita encontrar cada usuario, qué mediación puede activarse y qué tipo de experiencia puede volverse significativa. Así, la Biblioteca puede pasar de pensar en un usuario promedio a diseñar para propósitos concretos: profundizar, resolver, explorar y crear.



Activación



Aprender



Experiencia

4.2 Recomendaciones para la sostenibilidad, apropiación e implementación de la metodología

Las recomendaciones que se presentan a continuación traducen los hallazgos del Estudio de Usuarios en líneas de acción para la Biblioteca General Alfonso Borrero Cabal, S.J. No se formulan como una lista aislada de mejoras, sino como una agenda de diseño orientada a fortalecer aquello que la comunidad ya valora, corregir las fricciones que limitan la experiencia y activar nuevas capas de valor bibliotecario. Su punto de partida es la convergencia entre las tres fuentes principales del estudio: la encuesta institucional, el análisis de arquetipos y los grupos focales. En conjunto, estas fuentes muestran que la Biblioteca es un activo de alto valor para la comunidad, pero que ese valor se concentra principalmente en la experiencia física y presencial, mientras la capa digital, la mediación experta y la dimensión experiencial todavía tienen margen de desarrollo.

Estas recomendaciones parten de una premisa central: la Biblioteca no necesita reemplazar su propuesta actual, sino ampliarla. La calma, el silencio, la comodidad, la concentración, la disponibilidad de recursos y la confianza institucional siguen siendo atributos fundamentales de la experiencia bibliotecaria. Sin embargo, el estudio muestra que la comunidad también necesita rutas más claras, mediaciones más visibles, ambientes diferenciados, experiencias activas de aprendizaje, servicios digitales más usables y una oferta más sensible a los distintos propósitos con los que los usuarios se acercan al conocimiento. En este sentido, la mejora no debe entenderse únicamente como mantenimiento o corrección de problemas, sino como evolución estratégica de la Biblioteca hacia un ecosistema más habitable, legible, mediado y activador.



La sostenibilidad de esta metodología depende de convertir el aprendizaje del proceso en una práctica institucional: datos más claros, equipos articulados, tiempos protegidos y decisiones mejor conectadas con la experiencia bibliotecaria.

A. Consolidar las Experiencias Memorables de Aprendizaje (EMAs) como base para activar los arquetipos

Una primera recomendación posterior a este estudio, consiste en profundizar el cruce entre los arquetipos de usuarios y las Experiencias Memorables de Aprendizaje (EMAs). Los arquetipos permiten reconocer distintos propósitos frente al conocimiento: comprender, resolver, explorar y crear. Las EMAs, por su parte, ofrecen una base útil para diseñar actividades que generen recordación, apropiación y sentido en la experiencia de aprendizaje.

Esta relación debe desarrollarse como una herramienta de activación. Los arquetipos no deberían quedarse en una descripción de perfiles; su valor está en orientar decisiones sobre qué tipo de experiencias puede proponer la Biblioteca para públicos con motivaciones distintas. Un Buscador de sentido podría requerir experiencias de profundización, lectura guiada, conversación reflexiva o curaduría temática. Un Resolutivo podría beneficiarse de rutas prácticas, talleres aplicados, guías de uso rápido o mediaciones orientadas a resolver una necesidad concreta. Un Caminante explorador podría activarse mediante recorridos, mapas de recursos, experiencias de descubrimiento o conexiones entre colecciones y temas. Un Hacedor creativo podría encontrar mayor valor en laboratorios, retos, prototipos,

co-creación y producción de resultados. El propósito de esta recomendación es construir una caja de herramientas que permita pasar de la comprensión de arquetipos al diseño de experiencias. Esta caja no tendría que imponer actividades fijas, sino ofrecer criterios para que cada área de la Biblioteca pueda pensar qué tipo de mediación, ambiente, recurso, estímulo o formato resulta más pertinente según el arquetipo que desea activar.

Esta recomendación se conecta directamente con la proyección estratégica. Allí deberá definirse cómo las EMAs pueden orientar programas, actividades, laboratorios, mediaciones, experiencias culturales y procesos de formación asociados a cada arquetipo. En esta sección basta dejar claro que las EMAs serán una base de trabajo para activar los hallazgos, sin presentar todavía una ruta completa de implementación.



B. Normalizar los datos como condición habilitante para cualquier análisis futuro de experiencia de usuarios en bibliotecas

La normalización de datos debe asumirse como una condición previa para futuros análisis de experiencia bibliotecaria. La experiencia de este proceso mostró que desarrollar una investigación de esta magnitud sin datos previamente normalizados exige una carga operativa muy alta, extiende los tiempos de trabajo y obliga al equipo a reconstruir rutas, homologar variables y depurar información durante el proceso.

La Biblioteca cuenta con múltiples fuentes de información, pero estas fuentes no siempre se encuentran organizadas con criterios comunes. En algunos casos, los datos existen en distintos sistemas, áreas o archivos, con estructuras diferentes, categorías no homologadas, campos inconsistentes o rutas de extracción poco documentadas. Esta situación dificulta la comparación, reduce la agilidad del análisis y hace que futuros ejercicios dependan demasiado del trabajo manual y del conocimiento puntual de ciertas personas. Por esta razón, se recomienda que la normalización de datos sea el proyecto que continúe de manera prioritaria después de este informe. Antes de plantear nuevos ejercicios integrales de análisis de experiencia, la Biblioteca debería contar con una base mínima de información normalizada, trazable y actualizable. Esta base tendría que incluir fuentes identificadas, variables comunes, criterios de homologación, responsables de extracción, formatos de entrega, periodicidad de actualización y documentación del proceso.}

La dificultad identificada no corresponde únicamente a la Biblioteca. Durante el desarrollo del proceso se hizo evidente que algunas fuentes institucionales también requieren mayor articulación y normalización. Por ello, se recomienda promover reuniones con las áreas de la Universidad responsables de

sistemas de información, planeación, analítica, gestión tecnológica y datos institucionales. Estas conversaciones permitirían evidenciar el problema, mostrar sus implicaciones y revisar una ruta conjunta de solución.

También se sugiere valorar la posibilidad de formular este proceso como un proyecto institucional de mayor alcance, por ejemplo, bajo figuras como los Proyectos de Planeación Universitaria. Esta vía permitiría darle trazabilidad, responsables, recursos y seguimiento a una necesidad que afecta la evaluación, la gestión y la toma de decisiones en varias áreas.

Sin datos normalizados, cualquier nuevo análisis enfrentará limitaciones similares a las de este primer proceso. Con una base normalizada, la Biblioteca podrá avanzar hacia estudios más ágiles, tableros permanentes, cortes periódicos de hallazgos, análisis automatizados de arquetipos y decisiones mejor sustentadas.



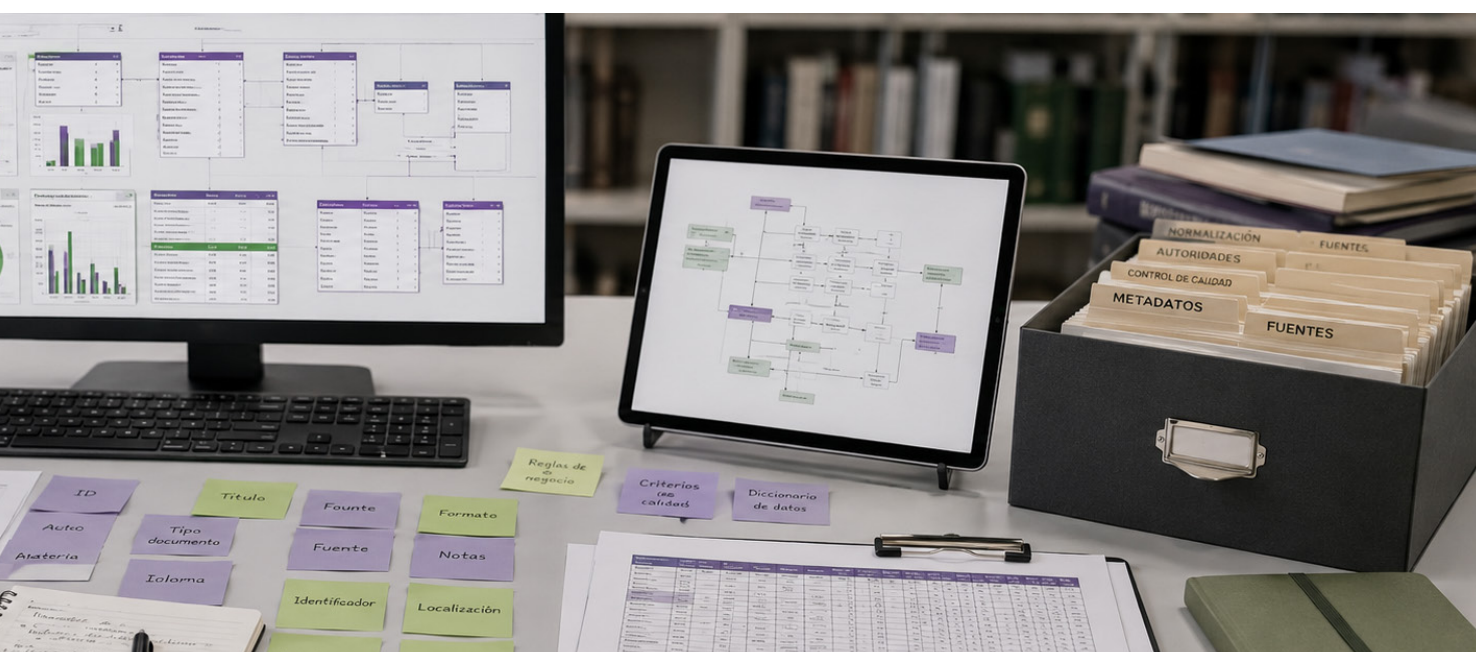
C. Estandarizar la recolección, el diseño de instrumentos y el método de análisis

Además de normalizar los datos existentes, se recomienda estandarizar la forma en que se recolecta, organiza y analiza la información en futuros procesos. La experiencia acumulada permitió identificar qué datos son útiles, qué preguntas generan mejores respuestas, qué cruces conviene anticipar y qué tipos de información requieren mayor cuidado desde el diseño metodológico.

Esta estandarización debe iniciar en la construcción de instrumentos. Las encuestas, matrices, grupos focales, entrevistas, observaciones y ejercicios de análisis cualitativo deben diseñarse pensando en su uso posterior. Una pregunta abierta puede aportar riqueza interpretativa, pero necesita criterios de codificación. Una pregunta cerrada facilita el análisis, pero requiere opciones claras y comparables. Un grupo focal puede entregar información muy valiosa, siempre que cuente con una guía, una matriz de sistematización y una ruta de lectura definida desde el inicio.

El proceso actual mostró que muchas decisiones metodológicas tuvieron que resolverse durante la ejecución. Esa flexibilidad permitió avanzar, aunque también aumentó la carga de trabajo. Para futuros ejercicios, conviene convertir ese aprendizaje en protocolo. La Biblioteca debería contar con una ruta documentada para solicitar datos, diseñar instrumentos, aplicar técnicas de recolección, depurar información, codificar respuestas, hacer cruces relevantes y claros desde el inicio de la metodología, construir hallazgos y validar interpretaciones.

Esta recomendación permitiría reducir tiempos y mejorar la comparabilidad entre ciclos. También ayudaría a que los resultados no dependan únicamente de la interpretación de un equipo puntual, sino de un método compartido que pueda ser comprendido, replicado y ajustado por otras personas. La estandarización no busca cerrar la posibilidad de adaptar la metodología; busca dar una base común para que cada nueva aplicación no tenga que empezar desde cero.



D. Garantizar un equipo de trabajo con roles definidos y dedicación suficiente

Un proceso de esta magnitud requiere un equipo con roles claros y tiempo protegido. La experiencia mostró que la construcción metodológica, la aplicación de instrumentos, el procesamiento de datos, el análisis cuantitativo y cualitativo, la escritura del informe, la visualización de información, la diagramación y la socialización no pueden recaer en una sola persona ni desarrollarse adecuadamente si el equipo mantiene cargas equivalentes en otros proyectos.

Se recomienda que futuros ejercicios cuenten desde el inicio con un equipo formalmente definido. Este equipo debería integrar capacidades de análisis de datos, diseño metodológico, exploración cualitativa, facilitación de grupos, análisis de información, redacción estratégica, diseño editorial, visualización de datos y gestión del proyecto. Algunas funciones podrían ser asumidas por personal interno y otras por apoyos especializados, de acuerdo con la disponibilidad institucional. La dedicación también debe quedar definida desde la planeación. Un análisis de experiencia bibliotecaria exige continuidad, concentración y seguimiento. Cuando el equipo debe sostener

este trabajo junto con otras responsabilidades de la misma magnitud, el proceso se extiende, pierde oportunidad y genera sobrecarga. Por esta razón, se recomienda garantizar tiempos protegidos para quienes participen en futuros ciclos.

En un escenario ideal, la Biblioteca podría contar con una instancia dedicada a evaluación, innovación o inteligencia de usuarios, capaz de procesar información de manera permanente y traducirla en oportunidades de mejora. Si esta estructura no es viable en el corto plazo, resulta necesario asegurar al menos un equipo temporal con dedicación suficiente durante los periodos de levantamiento, análisis y consolidación.

Esta recomendación protege la calidad del proceso y también el bienestar del equipo. La metodología puede ser robusta, pero su sostenibilidad depende de que la Biblioteca reconozca la carga real que implica aplicarla.

Condiciones mínimas del equipo



Análisis de datos

Procesamiento, análisis cuantitativo e identificación de patrones.



Exploración

Entrevistas, grupos focales y análisis interpretativo de la experiencia.



Diseño Editorial

Narrativa clara, visualización de información y producción del informe.



Estrategia

Gestión del proyecto, logística de campo y articulación institucional.

E. Definir ciclos de análisis realistas según la madurez de los datos y las capacidades institucionales

La duración de futuros procesos debe definirse a partir de las condiciones reales de la Biblioteca. El proceso actual tomó un tiempo extenso entre diseño metodológico, aplicación, análisis, redacción y consolidación final. Ese recorrido permitió construir una base robusta, aunque también mostró una dificultad importante: la experiencia de los usuarios cambia con frecuencia y los resultados pierden oportunidad cuando llegan demasiado tarde.

En un escenario deseado, un análisis integral de experiencia bibliotecaria debería completarse en un periodo cercano a seis meses. Ese horizonte permitiría levantar información, procesarla, interpretar hallazgos y entregar recomendaciones mientras los datos todavía corresponden de manera directa a la población observada. Un ciclo más corto facilita decisiones oportunas y evita que el informe llegue cuando ya cambiaron cohortes, prácticas, servicios o condiciones institucionales.

Ese horizonte solo será viable si antes se resuelven condiciones habilitantes. La Biblioteca necesita datos normalizados, instrumentos estandarizados, fuentes disponibles, equipo con dedicación suficiente, herramientas confiables y flujos de trabajo claros entre áreas. Sin esas condiciones, repetir procesos frecuentes puede aumentar la carga operativa y producir resultados tardíos.

Por esta razón, se recomienda diferenciar dos escenarios. Si la Biblioteca avanza en la normalización de datos y en la organización del flujo de trabajo, podrá proyectar ciclos de seis meses o incluso un modelo de seguimiento continuo con cortes periódicos de hallazgos. Si las condiciones se mantienen similares a las actuales, con alta dependencia de depuración manual y rutas poco documentadas, convendría espaciar los análisis integrales. En ese caso, una periodicidad cercana a cuatro años sería más realista, o se podrían hacer estudios parciales con alcances acotados.

Esta recomendación busca proteger la utilidad del proceso. La frecuencia debe responder a la madurez de los datos y a la capacidad institucional disponible. El objetivo de mediano plazo debería ser avanzar hacia análisis más ágiles, comparables y accionables.



F. Garantizar herramientas tecnológicas confiables para el procesamiento y análisis de información

El procesamiento de información requiere herramientas adecuadas. Durante el proceso se usaron plataformas de análisis, visualización y apoyo a la organización de información. Estas herramientas permitieron agilizar algunas tareas, pero también evidenciaron la necesidad de contar con criterios claros para su selección, uso y validación.

Se recomienda garantizar acceso institucional a herramientas confiables para análisis cuantitativo, análisis cualitativo, visualización de datos, depuración de bases, transcripción, codificación, generación de tableros y apoyo editorial. La selección de estas herramientas debe responder a criterios de precisión, trazabilidad, seguridad, facilidad de uso y capacidad de integración con los sistemas existentes.

En el caso de herramientas basadas en inteligencia artificial, conviene establecer lineamientos específicos. Pueden apoyar tareas como clasificación inicial de respuestas abiertas, identificación de patrones, síntesis de información, generación de borradores y exploración de posibles cruces. Su uso requiere revisión humana, validación metodológica y control de calidad, debido al riesgo de producir inferencias imprecisas, inconsistencias o resultados difíciles de verificar.

La recomendación no se limita a adquirir herramientas. También implica definir quién las usa, con qué propósito, qué datos pueden procesarse allí, qué criterios de seguridad se aplican, cómo se revisan los resultados y cómo se documentan las decisiones analíticas. La tecnología debe apoyar el método y mejorar la capacidad del equipo, sin reemplazar la interpretación experta.

Una herramienta confiable no solo procesa información con agilidad; también permite entender de dónde viene cada resultado, cómo se produjo y qué decisiones humanas lo validan.



G. Asignar recursos para divulgación, publicación y circulación académica

El alcance de esta metodología no termina en el informe interno. Por su enfoque, sus instrumentos y su articulación entre experiencia, aprendizaje y arquetipos, el proyecto tiene potencial para circular en escenarios académicos, profesionales e institucionales. También puede dialogar con otras bibliotecas, redes universitarias, comunidades de innovación y espacios vinculados al diseño de servicios y experiencias de aprendizaje.

Para que esa circulación sea posible, se recomienda asignar desde la planeación un rubro específico para divulgación. La participación en congresos, seminarios, redes profesionales, publicaciones o revistas especializadas puede implicar costos de inscripción, desplazamiento, traducción, edición, publicación, acceso abierto o producción de materiales. Si estos costos no se

contemplan, la circulación del proyecto queda limitada y depende de recursos no previstos. La divulgación debe entenderse como una fase del proceso. Permite compartir la metodología, contrastar aprendizajes, fortalecer la reputación institucional de la Biblioteca, abrir conversaciones con aliados y aportar a la reflexión sobre innovación bibliotecaria. También reconoce el esfuerzo del equipo que desarrolló el proceso y amplía el impacto de los resultados.

Estas recomendaciones son especialmente relevantes si la Biblioteca quiere socializar el proyecto en escenarios internacionales, donde la rigurosidad académica y metodológica será revisada con mayor detalle. Contar con recursos para edición, traducción, presentación y publicación puede mejorar la calidad de esa circulación y preparar mejor los productos derivados.



H. Definir la gobernanza de la metodología y el área responsable de su continuidad

La continuidad de la metodología requiere una gobernanza clara. La Coordinación de Innovación lideró este primer proceso por su relación con Nubi, su eje de observación y su papel en la construcción metodológica. Esa participación resulta coherente con la naturaleza del proyecto, aunque la continuidad no puede depender únicamente de la disponibilidad coyuntural de un equipo

La experiencia bibliotecaria involucra a toda la Biblioteca. Desarrollo de Colecciones, Servicios, Comunicaciones, Dirección, Asistencia de Dirección, tecnología, innovación y otras áreas producen datos, evidencias y lecturas necesarias para comprender a los usuarios. Por esta razón, se recomienda un modelo de gobernanza con responsabilidades distribuidas y un área central encargada de la integración estratégica.

Esa área central podría ser la Coordinación de Innovación, por su vínculo con Nubi, el diseño de experiencias y la lectura de oportunidades. También podría ser la Asistencia de Dirección, por su capacidad de articulación transversal. En cualquiera de los casos, el área responsable debería contar con respaldo institucional, tiempo de dedicación, acceso a información, apoyo técnico y apoyo editorial.

El área central no tendría que producir todos los datos ni interpretar sola toda la información. Su papel sería consolidar, cruzar, identificar patrones, construir hallazgos transversales y orientar recomendaciones estratégicas. Cada área debería producir su propia lectura a partir de los datos relacionados con su quehacer, siguiendo una estructura común. Este esquema permite que la metodología sea institucional y reduce la dependencia de esfuerzos individuales.



I. Activar la apropiación interna de los hallazgos y arquetipos en la Biblioteca



Idea para activar

Realizar sesiones breves por área para revisar cómo cada arquetipo se relaciona con sus servicios, datos, canales y decisiones.

Cada área puede usar los arquetipos como una lente para leer su propia relación con los usuarios.

Los hallazgos y arquetipos deben socializarse con los equipos de la Biblioteca para que puedan convertirse en herramientas de trabajo. La apropiación interna es una condición clave para que la metodología tenga efectos reales en la toma de decisiones. Si los resultados quedan concentrados en el informe final, su capacidad de transformación se reduce.

Se recomienda introducir los hallazgos en escenarios internos ya existentes, como el comité de mejora y otros espacios de análisis o planeación de la Biblioteca. Estos escenarios pueden ayudar a revisar cómo los resultados dialogan con problemas cotidianos, decisiones de servicio, comunicación, colecciones, espacios, formación, mediación y proyectos futuros.

También se recomienda realizar activaciones por área. Cada equipo necesita comprender cómo los arquetipos pueden relacionarse con su trabajo. Desarrollo de Colecciones podría usarlos para pensar curadurías, rutas de descubrimiento y acceso a recursos. Servicios podría aplicarlos en la gestión de ambientes, atención, reservas y convivencia. Comunicaciones podría traducirlos en mensajes, campañas y formas de visibilizar la oferta. Dirección podría usarlos para priorizar decisiones, inversiones y alianzas. Innovación y Nubi podrían emplearlos para diseñar pilotos, experiencias y procesos de evaluación.

Dentro de los ejercicios de lectura sobre innovación previstos para la Biblioteca, se recomienda priorizar una lectura interna de esta metodología. Esto permitiría que los equipos comprendan el cambio de enfoque: ya no se trata de leer usuarios únicamente desde satisfacción o cumplimiento de servicios, sino desde comportamientos, aprendizajes, motivaciones y formas de habitar la Biblioteca. La apropiación interna también debe incluir espacios pedagógicos. Los arquetipos necesitan explicarse con ejemplos, casos, situaciones reales y posibles usos por área. De esta manera, dejan de ser un concepto abstracto y se convierten en una herramienta práctica para diseñar mejores experiencias.



J. Establecer un flujo transversal de entrega, análisis y consolidación de información



La última recomendación consiste en establecer un flujo de trabajo claro para la entrega, análisis y consolidación de información entre áreas. Este flujo debe definir responsabilidades, tiempos, formatos, criterios de análisis y momentos de consolidación. La sostenibilidad de la metodología depende de que la información circule de manera ordenada y no aparezca únicamente cuando se inicia un nuevo informe.

El flujo ideal inicia con una fuente de datos normalizada y actualizada, apoyada por el ingeniero o el equipo responsable de sistemas de información. A partir de esa fuente, cada área debería revisar periódicamente los datos asociados a su quehacer y producir un sub-informe con una estructura común. Luego, esos sub-informes serían entregados al área central encargada de consolidar los hallazgos transversales y construir la lectura estratégica.

Desarrollo de Colecciones podría aportar información sobre uso de colecciones, consultas a bases de datos, repositorio, préstamos y recursos electrónicos. Servicios podría entregar datos sobre reservas, atención, capacitaciones, actividades, circulación y uso de espacios. Comunicaciones podría consolidar métricas de redes sociales, campañas, interacción digital y comportamiento en canales. Dirección o Asistencia de Dirección podría aportar datos generales de ingresos, población universitaria e indicadores institucionales. Innovación podría asumir información relacionada con proyectos, grupos focales, estudios cualitativos, arquetipos, pilotos y experiencias.

Estos aportes deberían tener una periodicidad definida, mensual, bimestral o trimestral, según la naturaleza de la información. Así, cuando la Biblioteca decida realizar un nuevo corte analítico, la información estará organizada y será más fácil producir una lectura integrada.

El informe final requiere dos tipos de trabajo. El primero es la consolidación estratégica, que debe estar a cargo de un área con capacidad de análisis, interpretación y articulación institucional. El segundo es la producción editorial, que puede requerir apoyo de Comunicaciones o de una persona especializada en diagramación, visualización e informes. Separar estas funciones permite cuidar tanto la calidad analítica como la claridad comunicativa del producto final.

Este flujo conecta directamente con la proyección estratégica. Si la Biblioteca logra ordenar la entrega de datos, la lectura por áreas y la consolidación transversal, podrá avanzar hacia tableros permanentes, cortes periódicos de hallazgos, actualización de arquetipos y decisiones más oportunas sobre la experiencia bibliotecaria.

Estas recomendaciones muestran que la sostenibilidad de la metodología depende de condiciones institucionales concretas. La Biblioteca necesita datos normalizados, instrumentos estandarizados, equipo con dedicación suficiente, herramientas confiables, recursos para divulgación, gobernanza clara, apropiación interna y un flujo transversal de información.

La normalización de datos aparece como el punto de partida más urgente. Sin esa base, cada nuevo análisis tendrá que reconstruir rutas, depurar información y resolver problemas técnicos durante el proceso. Con esa base, la Biblioteca podrá trabajar con mayor oportunidad, comparar resultados, activar tableros, actualizar arquetipos y tomar decisiones mejor sustentadas.

La siguiente sección retoma estas recomendaciones desde una mirada de futuro. Allí se plantea cómo pasar de la comprensión de la experiencia bibliotecaria a la activación estratégica de los arquetipos, mediante herramientas como las Experiencias Memorables de Aprendizaje, el diseño comportamental, los pilotos por área y una ruta de implementación que permita transformar los hallazgos en acciones sostenibles.



4.3. Frentes estratégicos hacia 2028

La construcción de arquetipos permitió comprender la experiencia bibliotecaria desde una perspectiva más amplia que la medición de satisfacción o el seguimiento de uso. Los resultados integran datos, percepciones, modelos de aprendizaje, comportamientos y formas de habitar la Biblioteca para reconocer cómo distintos usuarios se aproximan al conocimiento, qué condiciones valoran y qué tipo de experiencias pueden resultar significativas para ellos.

Esta sección plantea el paso siguiente del proceso. Después de comprender la experiencia bibliotecaria a través de arquetipos de usuarios, la Biblioteca necesita definir cómo utilizar esa comprensión en sus decisiones, servicios, mediaciones, espacios, actividades y formas de trabajo. La proyección estratégica se orienta a convertir los arquetipos en una herramienta de activación institucional, capaz de apoyar conversaciones internas, orientar pilotos, fortalecer proyectos existentes y abrir nuevas rutas de innovación bibliotecaria.

Los arquetipos no deben leerse como una clasificación cerrada de personas ya que su valor realmente se enfoca en ofrecer una lente para interpretar propósitos, comportamientos y necesidades. Una misma persona puede acercarse a la Biblioteca buscando profundidad, resolución, exploración o creación, según el momento académico, emocional o práctico en el que se encuentre. Por esta razón, el modelo permite pensar la experiencia bibliotecaria desde situaciones de uso y propósitos de aprendizaje, en lugar de reducirla a perfiles fijos.

Esta proyección estratégica se organiza a partir de estos frentes de trabajo:



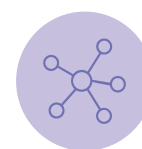
Socialización

Apropiación interna de los arquetipos por los diferentes equipos de la biblioteca y actores externos



Activación

Mediante EMA's y Behavioural design aplicado.



Articulación

Arquetipos como guía para la toma de decisiones estratégica.



Aplicación

Pilotos, evaluación continua y generación de evidencia.



Sostenibilidad

Datos, herramientas, equipos y procesos clave para darle continuidad al proyecto.



Ruta de implementación

Escalabilidad de proyectos derivados de los arquetipos 2026 - 2030

En 2027, la Biblioteca podrá avanzar hacia pilotos de mejora y apropiación transversal de los arquetipos en proyectos, servicios y áreas. Durante ese año también podría desarrollarse el libro, guía o producto metodológico que recoja la experiencia. En paralelo, debería continuar el trabajo de normalización y limpieza de datos. En 2028, la ruta apunta a contar con productos mínimos viables, pruebas reales de actividades o servicios orientados por arquetipos y evaluaciones iniciales de impacto. En 2029, se sugiere preparar un nuevo ciclo de aplicación o comparación, revisando equipo, instrumentos, datos y condiciones metodológicas. Hacia 2030, la aspiración es consolidar un modelo continuo de toma de decisiones basado en arquetipos, datos, experiencias y evaluación.

Esta ruta sugiere que algunas acciones podrán avanzar de manera simultánea, y otras dependerán de recursos, equipos, prioridades institucionales o avances en la normalización de datos. De esta forma, se podrá pasar de un ejercicio de comprensión a una práctica sostenida de diseño, activación y evaluación de la experiencia bibliotecaria.

Claves para leer, discutir y activar este reporte

El principal aporte de los arquetipos está en su capacidad para convertir la lectura de usuarios en criterios de decisión. Cada arquetipo expresa una forma particular de relación con el conocimiento. El Buscador de sentido necesita profundidad, continuidad y condiciones para construir significado. El Resolutivo busca avanzar con claridad, acceder a rutas prácticas y resolver necesidades concretas. El Caminante explorador se orienta al descubrimiento, la conexión de posibilidades y la orientación durante el recorrido. El Hacedor creativo se activa cuando puede experimentar, colaborar, producir y transformar ideas en resultados.

Estas diferencias permiten revisar la experiencia bibliotecaria desde preguntas más precisas. Una actividad puede preguntarse qué arquetipo activa con mayor fuerza. Un servicio puede revisar si favorece la autonomía del Resolutivo, la profundidad del Buscador de sentido, la curiosidad del Caminante o la producción del Hacedor. Un espacio puede analizar si protege la concentración, habilita la colaboración, facilita el descubrimiento o permite la creación. Una campaña de comunicación puede preguntarse si está hablando a una sola forma de usar la Biblioteca o si reconoce motivaciones distintas.

La activación de los arquetipos comienza con la apropiación interna. Durante 2026, la Biblioteca deberá presentar la metodología y los resultados a sus equipos, explicar el sentido de los arquetipos y generar espacios de conversación por áreas. Esta socialización debe ir más allá de una presentación general. Cada equipo necesita revisar cómo los arquetipos se relacionan con sus tareas, qué decisiones puede repensar a partir de ellos y qué oportunidades encuentra en su propio campo de acción.

El comité de mejora continua puede ser uno de los primeros escenarios para esta activación. Allí los hallazgos pueden conectarse con decisiones sobre servicios, procesos, espacios, atención, comunicación, colecciones y mediaciones. Los arquetipos también pueden incorporarse a ejercicios internos de lectura sobre innovación, de manera que el equipo de la Biblioteca comparta un lenguaje común para hablar de usuarios, aprendizaje y experiencia.

La apropiación por áreas permitirá que el modelo empiece a tener efectos prácticos. Desarrollo de Colecciones podrá usar los arquetipos para pensar rutas de descubrimiento, curadurías y formas de acceso. Servicios podrá revisarlos en relación con ambientes, reservas, atención, convivencia y permanencia. Comunicaciones podrá traducirlos en mensajes, campañas y formas de visibilizar la oferta. Dirección podrá emplearlos para priorizar decisiones, inversiones y alianzas. La Coordinación de Innovación Disruptiva de la Biblioteca y su Hub de Innovación Nubi, podrán utilizarlos para diseñar pilotos, experiencias, laboratorios y ejercicios de evaluación. Esta aplicación se presentará de manera detallada en un anexo, para que cada área cuente con una guía de uso más operativa.

La activación también necesita escenarios externos. A través de la programación de Nubi, la Biblioteca puede abrir espacios con otras instituciones para compartir la metodología, recibir retroalimentación y explorar posibilidades de colaboración. Estos espacios pueden ayudar a validar el enfoque, fortalecer su circulación académica y preparar un producto metodológico posterior, como una guía o libro dirigido a bibliotecas interesadas en comprender la experiencia de sus usuarios desde arquetipos, aprendizaje y comportamiento.

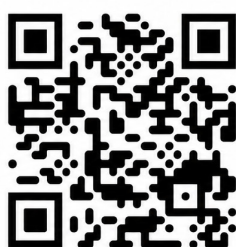
La validación práctica será una etapa clave. Los arquetipos fueron contruidos a partir de encuesta, grupos focales, modelos de aprendizaje y análisis interpretativo. Esa base ofrece una lectura sólida, pero su utilidad estratégica deberá ponerse a prueba en experiencias reales. Diseñar un piloto para un arquetipo, observar su apropiación, evaluar su efecto y ajustar la propuesta permitirá saber con mayor claridad qué tan pertinente resulta el modelo en la práctica cotidiana de la Biblioteca.

Esta transición convierte los arquetipos en una herramienta viva. Su propósito no es etiquetar usuarios, sino ayudar a diseñar mejores condiciones para que distintas formas de aprender, buscar, permanecer, explorar y crear encuentren lugar en la Biblioteca. Activarlos significa usarlos para orientar conversaciones, revisar decisiones, diseñar pilotos y construir evidencia sobre lo que funciona. De esta manera, la comprensión lograda por la metodología puede convertirse en acción institucional y en una base para transformar progresivamente la experiencia bibliotecaria.



Idea Clave:

Los arquetipos solo generan valor cuando se usan para tomar decisiones, diseñar experiencias y evaluar su impacto. La activación es el puente entre la comprensión y la transformación de la experiencia bibliotecaria.



Conoce Nubi

Hub de Innovación para Bibliotecas

Desde Nubi impulsamos espacios, metodologías y experiencias para activar la innovación, explorar nuevas ideas y diseñar juntos el futuro de las bibliotecas.

Escanea el código o visita:

<https://javeriana.libguides.com/c.php?g=1541443>



4.3.1. Activación de arquetipos mediante Experiencias Memorables de Aprendizaje

La activación de los arquetipos requiere traducir la comprensión alcanzada en experiencias concretas. Los perfiles construidos permiten reconocer propósitos distintos frente al conocimiento, mientras las Experiencias Memorables de Aprendizaje ofrecen una vía para diseñar actividades capaces de generar recordación, participación y sentido. En esta etapa, las EMAs pueden funcionar como un marco de diseño para que la Biblioteca piense cómo convertir sus espacios, recursos, mediaciones y programas en experiencias más significativas para distintos tipos de usuarios.

El cruce entre arquetipos y EMAs parte de una pregunta práctica: qué tipo de experiencia puede ayudar a cada usuario a aprender mejor, apropiarse de la Biblioteca y construir una relación más clara con el conocimiento. El Buscador de sentido podría encontrar mayor valor en experiencias que favorezcan la profundidad, la reflexión, la lectura guiada, la conversación académica y la conexión entre ideas. El Resolutivo podría activarse mediante rutas aplicadas, talleres breves, asesorías orientadas a problemas concretos y recursos que le permitan avanzar con claridad. El Caminante explorador podría beneficiarse de recorridos, descubrimientos temáticos, mapas de posibilidades, experiencias de orientación y formatos que despierten curiosidad. El Hacedor creativo podría responder mejor a laboratorios, retos, ejercicios de co-creación, prototipado y actividades donde pueda producir algo a partir de la información.



Esta lectura permite que las actividades de la Biblioteca tengan una intención más precisa. Una misma experiencia puede diseñarse con distintos énfasis según el arquetipo que se quiera activar. Un taller sobre bases de datos, por ejemplo, puede orientarse a la profundización si se trabaja desde preguntas de investigación complejas; puede orientarse a la resolución si ayuda a encontrar fuentes para una entrega próxima; puede funcionar como exploración si muestra rutas inesperadas entre temas, autores y colecciones; o puede activar la creación si culmina en un producto académico, una visualización, una curaduría o una propuesta de proyecto.

Las EMAs también ayudan a cuidar la dimensión emocional y sensorial del aprendizaje. Una experiencia memorable no depende únicamente del contenido que se entrega, sino de la forma como el usuario participa, se orienta, se sorprende, toma decisiones, conversa, practica y reconoce el valor de lo aprendido. En este sentido, el diseño de actividades bibliotecarias puede incorporar estímulos visuales, movimiento, juego, narrativas, objetos, preguntas detonantes, retos, demostraciones, trabajo colaborativo y momentos de cierre que permitan fijar aprendizajes. Estos recursos deben usarse con intención pedagógica y con relación directa al propósito de la experiencia.

La Biblioteca ya cuenta con condiciones valiosas para avanzar en esta dirección. Tiene espacios, colecciones, personal experto, canales de mediación, recursos digitales, datos de uso y una comunidad que reconoce su valor. La oportunidad está en articular esos elementos en experiencias diseñadas con mayor claridad. Esto implica pasar de actividades aisladas a formatos que tengan una ruta reconocible: una necesidad de partida, una mediación concreta, una práctica guiada, un resultado observable y una forma de evaluación.

Nubi puede cumplir un papel importante en esta fase. Como Hub de Innovación para Bibliotecas, ofrece un escenario adecuado para prototipar experiencias, probar formatos, convocar usuarios, trabajar con áreas internas y dialogar con otras instituciones. La programación de Nubi puede convertirse en un laboratorio para activar arquetipos mediante EMAs, observar cómo responden los usuarios y recoger aprendizajes para ajustar la metodología.

Esta activación debe desarrollarse de manera gradual. En una primera fase, la Biblioteca puede seleccionar algunos servicios, actividades o necesidades recurrentes y rediseñarlos desde el cruce entre arquetipos y EMAs. Luego podrá realizar pilotos con públicos específicos, documentar la experiencia, recoger percepciones, revisar datos de participación y ajustar los formatos. Con el tiempo, esta práctica puede convertirse en una caja de herramientas para diseñar experiencias bibliotecarias más pertinentes, conectadas con las formas reales de aprender, buscar, explorar y crear de la comunidad universitaria.

La matriz detallada de cruce entre arquetipos y EMAs se encontrará como anexo metodológico a este informe. Los arquetipos ofrecen una lectura sobre los propósitos de los usuarios y las EMAs permiten convertir esa lectura en experiencias de aprendizaje con mayor capacidad de apropiación. Juntas, estas herramientas pueden orientar una nueva etapa de diseño bibliotecario, más atenta a la experiencia, al comportamiento y a la relación viva entre la comunidad y la Biblioteca.



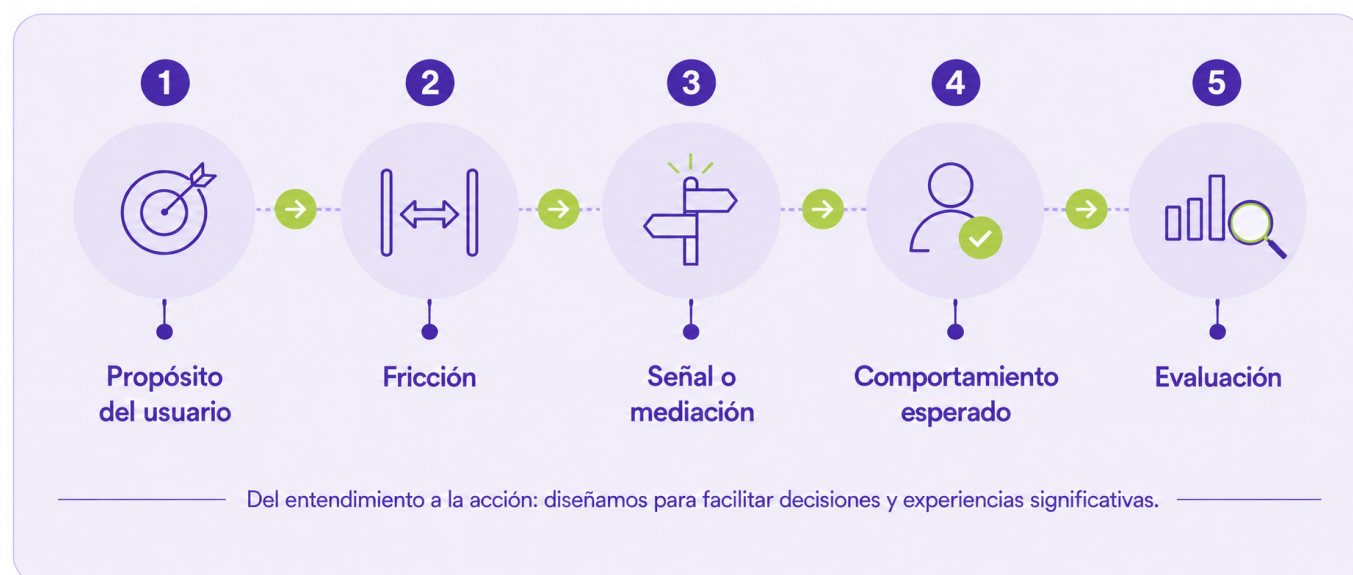
4.3.2. Diseño comportamental aplicado a la experiencia bibliotecaria

Esta sección busca traducir los hallazgos sobre arquetipos y experiencias memorables de aprendizaje en decisiones de diseño concretas. Para esto el punto de partida fue la comprensión de las motivaciones, necesidades emociones y barreras de los usuarios para identificar oportunidades donde la Biblioteca pueda intervenir de forma asertiva.

El objetivo aquí es crear condiciones para que ciertas acciones sean más claras, accesibles y pertinentes en el momento oportuno. El

Behavioural design o diseño comportamental aplicado a la biblioteca permite reducir fricciones, hacer visibles las rutas y ofrecer mediaciones oportunas que favorezcan comportamientos alineados con el aprendizaje, la exploración, la permanencia y el uso significativo de los recursos y servicios.

Así, a través de señales y apoyos contextuales, la Biblioteca puede transformar interacciones cotidianas en experiencias que generen valor y fortalezcan el vínculo con los usuarios.



El diseño comportamental permite pasar de la interpretación del usuario a la formulación de pilotos y a acciones concretas dentro de la Biblioteca fortaleciendo los procesos de aprendizaje y promoviendo escenarios de innovación agregando valor.

No se debe confundir el diseño de comportamiento con “dirigir a un usuario”. Se trata de crear condiciones para que la acción deseada sea más clara, accesible y pertinente.



Activación de comportamientos por arquetipos

Cada arquetipo requiere condiciones y mediaciones distintas para activar aprendizajes, decisiones y recorridos significativos.

Una misma biblioteca puede activar comportamientos distintos según el propósito del usuario, su contexto y el tipo de mediación que encuentre a su disposición. El diseño comportamental es un enfoque que permite adaptarse de forma orgánica a los arquetipos identificados. La siguiente tabla cruza los arquetipos propuestos con criterios de diseño que orientan decisiones, rutas, recursos y mediaciones para generar experiencias accesibles, pertinentes y sostenibles en el tiempo.

	Buscador de sentido	Comportamiento a facilitar Profundizar, interpretar y sostener procesos de búsqueda con foco.	Condiciones de diseño Ambientes protegidos, mediación especializada, rutas temáticas y recursos confiables.				
	Resolutivo	Comportamiento a facilitar Avanzar con rapidez, resolver necesidades concretas y reducir incertidumbre.	Condiciones de diseño Rutas claras, pasos visibles, acceso rápido y apoyos oportunos.				
	Caminante explorador	Comportamiento a facilitar Descubrir recursos, conexiones y posibilidades de aprendizaje.	Condiciones de diseño Señalización narrativa, recorridos, mapas, recomendaciones y mediaciones de descubrimiento.				
	Hacedor creativo	Comportamiento a facilitar Probar, colaborar, producir y transformar ideas en resultados.	Condiciones de diseño Espacios flexibles, materiales, retos, prototipos e instrucciones visibles.				
Del arquetipo al piloto							
	Lectura del arquetipo			Decisión de diseño			Prueba y evaluación
La activación estratégica ocurre cuando la comprensión del usuario se convierte en una prueba concreta dentro de la Biblioteca.							

Este enfoque de trabajo permite orientar pilotos, ajustar mediciones y priorizar decisiones desde los comportamientos reales de la comunidad. Así, la biblioteca puede diseñar mejores experiencias cuando reconoce que no todos los usuarios buscan lo mismo, ni aprenden de la misma manera.

4.3.3. Aplicación de arquetipos por áreas de la biblioteca.

Los arquetipos funcionan como un lente transversal para comprender a los usuarios que se relacionan con la biblioteca y para orientar decisiones en múltiples frentes, servicios, comunicaciones, colecciones, espacios y proyectos.

La aplicación de los arquetipos requiere que la metodología sea apropiada por las distintas áreas de la Biblioteca. Aunque su construcción partió de una lectura integrada de la experiencia bibliotecaria, su valor estratégico depende de la capacidad de cada equipo para traducir esa lectura a su propio campo de acción. Los arquetipos pueden orientar conversaciones, revisar decisiones, identificar vacíos, priorizar mejoras y diseñar experiencias más sensibles a las formas reales en que los usuarios aprenden, buscan, permanecen, exploran y crean.

Esta aplicación no implica que cada área deba crear servicios completamente nuevos para cada arquetipo. Su aporte está en ofrecer una lente de análisis. Una misma decisión puede revisarse desde preguntas distintas: qué necesita un usuario que busca profundidad, qué requiere quien necesita resolver rápido, qué condiciones facilitan la exploración y qué habilita la creación. Estas preguntas permiten que las áreas observen su trabajo cotidiano desde los propósitos de los usuarios y desde las relaciones que estos construyen con la Biblioteca.

Los arquetipos funcionan como una lente transversal para comprender a las personas que se relacionan con la Biblioteca y para orientar decisiones en múltiples frentes: servicios, comunicaciones, colecciones, espacios, proyectos, mediaciones y procesos de mejora. Su uso no reemplaza la gestión por áreas; la enriquece con una lectura centrada en los propósitos, comportamientos y necesidades de los usuarios.



Desarrollo de Colecciones

Los arquetipos pueden apoyar decisiones sobre adquisición, evaluación, visibilidad, curaduría y apropiación de recursos físicos y digitales. Esta área trabaja dentro de marcos técnicos y normativos propios de la gestión bibliográfica, como los sistemas de clasificación, catalogación y descripción documental. Por esta razón, la aplicación de arquetipos no tendría que modificar las estructuras formales de organización del conocimiento, pero sí podría enriquecer las formas de visibilizar, recomendar, agrupar y conectar recursos con propósitos de usuario.

Una línea posible sería desarrollar ejercicios curatoriales orientados por arquetipos. El Buscador de sentido podría beneficiarse de rutas de lectura profunda, bibliografías comentadas, colecciones temáticas y recursos que favorezcan la comprensión amplia de un tema. El Resolutivo podría encontrar valor en guías de recursos rápidos, selecciones para resolver necesidades académicas frecuentes, materiales introductorios y herramientas de consulta práctica. El Caminante explorador podría activarse mediante recorridos de descubrimiento, recomendaciones cruzadas entre disciplinas, mapas temáticos o selecciones que inviten a recorrer la colección desde preguntas amplias. El Hacedor creativo podría encontrar mayor pertinencia en materiales relacionados con

creatividad, diseño, prototipado, escritura, narrativas, producción visual, metodologías prácticas o recursos disciplinares que permitan transformar información en resultados.

Esta lectura también puede aportar a la evaluación y compra de recursos. Sin desplazar los criterios académicos, disciplinares, presupuestales y curriculares que ya orientan estas decisiones, los arquetipos pueden ofrecer una pregunta complementaria: qué tipo de experiencia de aprendizaje habilita un recurso. Un recurso puede ser valioso porque profundiza un campo, porque resuelve una necesidad recurrente, porque abre conexiones inesperadas o porque permite producir algo nuevo. Esta mirada ayudaría a revisar la colección no solo desde cobertura temática o demanda, sino desde su capacidad de activar distintas formas de relación con el conocimiento.

El repositorio institucional y las plataformas digitales también pueden beneficiarse de esta lógica. Desarrollo de Colecciones podría explorar rutas digitales arquetípicas que permitan descubrir producción académica de la Universidad desde distintos propósitos: rutas para profundizar en un tema, rutas para encontrar referentes aplicados, rutas para explorar cruces interdisciplinarios o rutas para inspirar nuevos proyectos. Estas rutas no reemplazarían la estructura técnica del repositorio, pero podrían funcionar como capas de mediación y descubrimiento para públicos con necesidades distintas.



Servicios

Los arquetipos ofrecen uno de los campos de aplicación más amplios. Esta área está directamente vinculada con la experiencia presencial, la atención, la permanencia, las reservas, la circulación, la convivencia, los ambientes, la mediación de lectura, la formación de usuarios y el acompañamiento cotidiano. Por esta razón, puede convertirse en uno de los escenarios principales para activar los arquetipos en prácticas, rutas y experiencias visibles para la comunidad.

Una primera oportunidad está en el diseño de rutas experienciales dentro de la Biblioteca. Estas rutas podrían ayudar a que cada usuario encuentre formas de habitar el espacio según su propósito. Para el Buscador de sentido, podrían diseñarse recorridos orientados a la concentración, la profundización y el acceso a recursos especializados. Para el Resolutivo, rutas que faciliten acceso rápido a servicios, reservas, asesorías, recursos y respuestas frecuentes. Para el Caminante explorador, recorridos que conecten colecciones, espacios, actividades, exposiciones y servicios poco conocidos. Para el Hacedor creativo, rutas asociadas a espacios de trabajo colaborativo, herramientas, laboratorios, actividades prácticas y escenarios de producción.

Servicios también puede usar los arquetipos para revisar la distribución y señalización de ambientes. La Biblioteca podría preguntarse qué zonas protegen la concentración, cuáles favorecen la colaboración, cuáles permiten exploración, cuáles habilitan actividades formativas y cuáles podrían apoyar creación o experimentación. Esta lectura permitiría que el espacio físico sea comprendido como una infraestructura diferenciada de experiencia, donde cada ambiente tiene una función reconocible para distintos tipos de usuarios.

Otra oportunidad está en la mediación de lectura y en las actividades formativas. Los arquetipos pueden orientar clubes, retos, recorridos, talleres, laboratorios de lectura, experiencias sensoriales, conversaciones académicas, juegos de descubrimiento o dinámicas de apropiación de colecciones. Un club de lectura puede diseñarse para profundizar, resolver una pregunta, explorar conexiones o crear un producto colectivo. Un taller de búsqueda puede convertirse en una experiencia distinta si se orienta a una necesidad práctica, a una investigación profunda, a una exploración temática o a la creación de una curaduría.

Dentro del área de Servicios también pueden articularse equipos o líneas vinculadas con

apoyo a la investigación, métricas, formación especializada y Humanidades Digitales. En el caso del apoyo a la investigación, los arquetipos pueden ayudar a diferenciar la mediación según la expectativa del usuario. Un investigador o estudiante que busca profundidad puede necesitar acompañamiento en construcción de estado del arte, estrategias de búsqueda, revisión de literatura o evaluación crítica de fuentes. Un usuario resolutivo puede requerir orientación rápida para encontrar textos, usar una base o resolver un problema puntual de citación. Un explorador puede necesitar apoyo para mapear campos, autores, conceptos o líneas de investigación. Un hacedor creativo puede beneficiarse de acompañamientos que transformen datos, información o hallazgos en productos académicos, visuales, narrativos o digitales.

En Humanidades Digitales, la aplicación de arquetipos puede abrir rutas especialmente fértiles. Este campo puede conectar narrativas digitales, transmedia, visualización de datos, gestión de información, patrimonio, memoria, colecciones especiales, análisis textual, curaduría digital y creación de productos interactivos. El Buscador de sentido puede encontrar allí herramientas para profundizar en archivos, contextos y fuentes patrimoniales. El Resolutivo puede usar metodologías digitales para organizar información, resolver análisis o estructurar evidencias. El Caminante explorador puede recorrer colecciones desde mapas, líneas de tiempo, narrativas interactivas o conexiones entre objetos. El Hacedor creativo puede activar proyectos de prototipado, visualización, exhibición digital, *storytelling* o experiencias patrimoniales interactivas.



Dirección

En Dirección y Asistencia de Dirección, los arquetipos pueden apoyar la priorización estratégica, la articulación entre áreas, la asignación de recursos, el seguimiento de planes de trabajo, la evaluación de proyectos y la alineación con las apuestas institucionales. Su papel sería asegurar que esta metodología no quede restringida a una experiencia puntual, sino que se integre a la planeación y a la gestión de la Biblioteca.

La Dirección puede promover que las áreas incorporen los arquetipos en sus planes de trabajo, proyectos de mejora, decisiones de inversión y procesos de evaluación. También puede impulsar que los hallazgos se integren al comité de mejora continua y a otros escenarios de decisión. Desde esta instancia, los arquetipos pueden funcionar como una base para identificar qué perfiles están mejor cubiertos por la oferta actual, cuáles requieren mayor desarrollo y qué proyectos podrían priorizarse para equilibrar la experiencia bibliotecaria.

Esta lectura también puede apoyar conversaciones institucionales más amplias. Los arquetipos ofrecen una forma de conectar la experiencia de los usuarios con temas como innovación, bienestar, transformación digital, aprendizaje, apropiación del conocimiento y sostenibilidad de servicios. Por eso, pueden servir como insumo para alinear proyectos de Biblioteca con prioridades institucionales, así como para sustentar decisiones ante otras áreas de la Universidad.



Administración

Los arquetipos pueden aportar a decisiones relacionadas con logística, espacios, presupuestos, mantenimiento, adecuación física, dotación y viabilidad operativa. Aunque esta área no siempre tiene contacto directo con usuarios, sus decisiones afectan de manera muy concreta la experiencia bibliotecaria. La comodidad, el mobiliario, la iluminación, la temperatura, la disponibilidad, la flexibilidad de los espacios y la calidad de los ambientes inciden en la forma como los usuarios pueden concentrarse, resolver, explorar o crear.

Desde esta perspectiva, Administración puede usar los arquetipos como criterio complementario para priorizar adecuaciones y recursos. Un espacio pensado para el Buscador de sentido requiere condiciones de silencio, estabilidad, ergonomía y permanencia. Un espacio para el Resolutivo necesita accesibilidad, señalización, agilidad y cercanía a servicios clave. Un ambiente para el Caminante explorador puede beneficiarse de circulación clara, puntos de descubrimiento, vitrinas, recursos visuales o señalización interpretativa. Un espacio para el Hacedor creativo puede requerir flexibilidad, materiales, superficies de trabajo, movilidad, almacenamiento temporal, recursos para prototipado o condiciones para colaborar.



Comunicaciones

Los arquetipos pueden orientar la manera como se divulgan servicios, actividades, recursos y oportunidades de la Biblioteca. Esta área tiene un papel clave porque muchas experiencias no se apropian únicamente por existir; necesitan ser comunicadas desde el lenguaje, el canal y el momento adecuado. Los arquetipos pueden ayudar a perfilar tonos, mensajes, llamados a la acción, formatos y recorridos de divulgación de acuerdo con distintas motivaciones de usuario.

Para el Buscador de sentido, la comunicación puede enfatizar profundidad, rigor, calma, conocimiento, orientación académica y construcción de significado. Para el Resolutivo, puede priorizar claridad, rapidez, pasos concretos, beneficios inmediatos y soluciones disponibles. Para el Caminante explorador, puede activar curiosidad, descubrimiento, recorridos, preguntas detonantes y contenidos que inviten a conocer algo nuevo. Para el Hacedor creativo, puede resaltar creación, experimentación, retos, producción, colaboración y posibilidades de transformar ideas en resultados.

Esta lectura puede fortalecer campañas, redes sociales, piezas impresas, señalética, boletines, página web, micro sitios y comunicaciones internas. También puede complementar la oferta diseñada por Servicios, Innovación o Desarrollo de Colecciones. Una actividad puede fracasar en apropiación si se comunica de manera genérica, aunque su diseño sea pertinente. Por eso, los arquetipos pueden ayudar a construir rutas de divulgación más asertivas: qué se comunica, a quién se dirige, qué necesidad reconoce, qué beneficio hace visible y qué acción espera activar.

La página web y los canales digitales ofrecen otro campo de aplicación. Allí podrían desarrollarse rutas experienciales arquetípicas que orienten a los usuarios según su propósito. Por ejemplo, una ruta para “profundizar en un tema”, otra para “resolver una necesidad académica”, otra para “descubrir recursos y servicios” y otra para “crear o producir con apoyo de la Biblioteca”. Estas rutas podrían conectar servicios, biblioguías, bases de datos, asesorías, colecciones, actividades y espacios en una arquitectura más comprensible para el usuario.



Innovación

La Coordinación de Innovación Disruptiva, como área desde la cual se impulsó esta metodología, puede asumir un papel de acompañamiento, escalabilidad y apropiación transversal. Su función no sería concentrar toda la implementación, sino facilitar que los equipos comprendan, adapten y usen los arquetipos en sus propios procesos.

Desde Nubi, los arquetipos pueden convertirse en base para diseñar programación, pilotos, laboratorios, experiencias memorables de aprendizaje, retos, juegos, herramientas pedagógicas, procesos de gamificación y actividades de co-creación. También pueden orientar productos para socializar la metodología con otras bibliotecas, como guías, juegos de cartas, materiales descargables, talleres, metodologías replicables

o recursos de formación. Algunos de estos productos podrían circular en escenarios académicos o profesionales, e incluso proyectarse como insumos para colaboración interinstitucional.

Innovación y Nubi también pueden ayudar a identificar proyectos derivados de la metodología. Entre ellos podrían estar tableros de arquetipos, rutas digitales personalizadas, herramientas de diagnóstico, experiencias piloto por arquetipo, metodologías para lectura de comportamiento, laboratorios de diseño de servicios o proyectos asociados a medición de impacto. Estos desarrollos requerirán priorización, recursos y articulación con otras áreas, pero muestran el potencial de los arquetipos como plataforma para nuevas líneas de trabajo.

La aplicación por áreas también permite fortalecer la apropiación interna. Cuando cada equipo identifica cómo los arquetipos se relacionan con sus decisiones, la metodología deja de ser un resultado del informe y se convierte en una herramienta de trabajo. Por esta razón, se recomienda desarrollar sesiones específicas con las áreas, en las que puedan revisar sus servicios, datos, proyectos y oportunidades a la luz de los arquetipos.

El detalle operativo de esta aplicación se presenta en un anexo complementario. Allí puede desarrollarse una guía por áreas que incluya preguntas de análisis, datos que conviene revisar, decisiones posibles, arquetipos relacionados, ejemplos de uso y oportunidades de mejora. En el cuerpo del informe, el punto central es reconocer que los arquetipos pueden servir como una herramienta transversal para alinear la comprensión de usuarios con la gestión cotidiana y estratégica de la Biblioteca.

Como cierre, esta sección plantea que los arquetipos no son una capa adicional de trabajo para las áreas. Son una forma de enriquecer la gestión existente con una lectura más sensible de los usuarios, sus propósitos y sus comportamientos. Su valor aparecerá cuando ayuden a tomar mejores decisiones sobre colecciones, servicios, espacios, comunicaciones, proyectos, mediaciones e innovación bibliotecaria.



4.3.4 Ruta de implementación 2026 - 2023

La activación estratégica de los arquetipos requiere una ruta gradual que permita pasar de la socialización de los hallazgos a su uso efectivo en decisiones, servicios, experiencias y proyectos de la Biblioteca. Esta ruta no se plantea como un cronograma cerrado, debido a que algunas acciones dependerán de condiciones institucionales, disponibilidad de equipos, avances en la normalización de datos, recursos asignados y prioridades de la Biblioteca. Sin embargo, sí ofrece un horizonte de trabajo para organizar los próximos años y evitar que la metodología quede restringida al informe.

La ruta 2026-2030 se articula con la Planeación Estratégica de la Universidad y con las MEGAS institucionales que orientan a la Javeriana en este periodo. Esta relación es importante porque los arquetipos no solo permiten comprender mejor la experiencia bibliotecaria; también pueden ayudar a que la Biblioteca contribuya de manera más clara a las apuestas institucionales sobre sostenibilidad, formación integral, innovación, transformación de realidades, cuidado y articulación comunitaria. Desde esta perspectiva, la proyección estratégica de la metodología debe leerse como una contribución de la Biblioteca a la vida académica de la Universidad y a su capacidad de aprender de la comunidad que la habita.

Alineación con las megas institucionales



Universidad en salida para el mundo

Los arquetipos permiten diseñar experiencias bibliotecarias que acompañen trayectorias de aprendizaje más allá de lo académico. A través de experiencias memorables, la Biblioteca puede generar impacto en la vida de los usuarios y proyectar conocimiento con sentido local y global.



Una casa para siempre

Comprender a los usuarios a través de arquetipos favorece decisiones más asertivas sobre servicios, espacios, recursos y mediaciones. Esta lectura permite una gestión más ágil, adaptable y cercana a las formas reales en que la comunidad habita la Biblioteca.



Cultura ética del cuidado

Conocer mejor a los usuarios permite diseñar experiencias más respetuosas, acogedoras y sensibles a sus trayectorias. Los arquetipos fortalecen una comunidad universitaria más sólida, donde el cuidado se expresa en decisiones concretas sobre espacios, servicios y relaciones.



Ecosistema Javeriano de conocimiento y formación integral

Los arquetipos ayudan a comprender cómo las personas buscan, usan, interpretan y transforman el conocimiento. Esta lectura permite adaptar servicios y mediaciones a los retos del contexto, fortaleciendo una formación integral conectada con necesidades locales y globales.

Ruta de escalabilidad de este proyecto

La Coordinación de Innovación lideró el desarrollo metodológico, la consolidación del informe y la presentación inicial de resultados. A partir de esta base, se espera que el proyecto escale hacia las áreas de la Biblioteca y sea apropiado por sus equipos como herramienta de análisis y decisión. Innovación y Nubi mantendrán un rol de acompañamiento, activación y seguimiento para favorecer una implementación gradual, articulada y sostenible.

2026

Apropiación interna y preparación

La prioridad será socializar la metodología, explicar los arquetipos y activar ejercicios de lectura con los equipos de la Biblioteca. Los hallazgos deberán integrarse al comité de mejora continua y a otros espacios internos de planeación y toma de decisiones. Desde Nubi se podrán abrir espacios de divulgación con públicos internos y externos, para contrastar el enfoque y recoger retroalimentación. También será necesario iniciar conversaciones institucionales sobre normalización, limpieza y documentación de datos. Hacia finales del año, podrá comenzar la planeación de una guía, libro o caja de herramienta que sistematice la metodología.

2027

Activación transversal y primeros pilotos

Durante 2027, la metodología deberá incorporarse a planes de trabajo, proyectos existentes y decisiones de las distintas áreas. Cada equipo podrá usar los arquetipos para revisar servicios, colecciones, comunicaciones, espacios, mediaciones y programación. La Biblioteca podrá iniciar pilotos de mejora con públicos específicos, objetivos claros y mecanismos sencillos de evaluación. Estos pilotos permitirán observar cómo responden los usuarios y qué ajustes requieren las experiencias. En paralelo, deberá avanzar el producto metodológico y continuar el proceso de normalización y calidad de datos.

2028

Pruebas reales y evaluación inicial

Durante 2028, la ruta deberá concentrarse en productos mínimos viables y pruebas reales de experiencias orientadas por arquetipos. Algunas áreas podrán llevar sus pilotos a escenarios de uso más estables, con mayor documentación y seguimiento. La prioridad será observar si las experiencias activan los comportamientos esperados en cada arquetipo. También se deberán recoger datos de participación, apropiación, percepción de valor y aprendizajes de los equipos. Esta etapa permitirá ajustar los pilotos y comenzar una primera evaluación de impacto sobre la experiencia bibliotecaria.

2029

2029 · Preparación de un nuevo ciclo comparativo

Durante 2029, la Biblioteca deberá preparar un nuevo ciclo de análisis para revisar la evolución de la experiencia bibliotecaria. Esto implica ajustar instrumentos, validar categorías, organizar el equipo y definir qué datos serán necesarios para comparar resultados. La categoría de impacto deberá fortalecerse, porque requiere continuidad, indicadores comparables y lectura longitudinal. Este ciclo permitirá observar si la activación de arquetipos produjo cambios en servicios, apropiación y percepción de valor. La periodicidad futura dependerá de la madurez de los datos, la capacidad del equipo y la utilidad esperada de los resultados.

2030

2030 · Consolidación del modelo continuo

Hacia 2030, la aspiración será consolidar la metodología como una herramienta continua para la toma de decisiones. Los arquetipos podrán orientar servicios, proyectos, rutas digitales, pilotos, indicadores y procesos de evaluación. La Biblioteca podría contar con cortes periódicos de evolución, tableros dinámicos y actualización de arquetipos según nuevos comportamientos. También podrán priorizarse proyectos derivados desde Nubi y otras áreas, según viabilidad, datos disponibles e impacto esperado.

En este horizonte también podrían desarrollarse proyectos derivados desde Nubi o desde otras áreas de la Biblioteca. Entre ellos se encuentran tableros de arquetipos automatizados, rutas digitales personalizadas, herramientas de diagnóstico, proyectos de analítica de usuarios, experiencias piloto por perfil, estrategias de medición emocional, juegos pedagógicos, cajas de herramientas metodológicas y recursos para socialización con otras bibliotecas. Estos proyectos no deben entenderse como una ruta obligatoria, sino como posibilidades que podrían priorizarse según viabilidad, pertinencia, recursos disponibles y alineación con las MEGAS institucionales.

La priorización de estos proyectos deberá considerar varios criterios: aporte a la experiencia bibliotecaria, relación con los arquetipos, contribución a las MEGAS institucionales, viabilidad operativa, disponibilidad de datos, capacidad del equipo, posibilidad de evaluación e impacto esperado. Este filtro permitirá que la implementación avance con sentido estratégico y que las iniciativas derivadas no se conviertan en acciones aisladas.

Así, la ruta 2026–2030 propone una transición progresiva. Primero, socializar y apropiar la metodología. Luego, activar los arquetipos en áreas, servicios y proyectos. Después, probar experiencias reales, evaluar resultados y ajustar con evidencia. Finalmente, consolidar un modelo continuo de observación, diseño y decisión. Con esta ruta se busca que la comprensión de la experiencia bibliotecaria se convierta en una práctica institucional capaz de fortalecer la Biblioteca como espacio de aprendizaje, innovación, cuidado, conocimiento y transformación para la comunidad universitaria.

4.3.4. Condiciones para evaluar impacto y actualizar la metodología

La evaluación de impacto constituye una de las líneas más importantes para la continuidad de esta metodología. La aplicación inicial permitió avanzar en las cuatro categorías propuestas en la metodología: la caracterización de usuarios, la comprensión de sus formas de apropiación y uso, la percepción y efecto de la biblioteca en sus usuarios, el análisis de modelos de aprendizaje y la construcción de arquetipos. Sin embargo, la categoría de impacto, planteada inicialmente en la metodología desarrollada en 2024, requiere una mirada de más largo plazo, porque necesita comparar resultados en el tiempo, observar cambios en la experiencia bibliotecaria y analizar si las decisiones tomadas a partir de los hallazgos producen transformaciones reales en servicios, espacios, mediaciones, recursos y formas de relación con la Biblioteca.

Por esta razón, la categoría de impacto debe entenderse como una dimensión en construcción. Su desarrollo dependerá de la capacidad de la Biblioteca para sostener una metodología comparable, conservar algunos indicadores clave, actualizar instrumentos y documentar las acciones implementadas después de este informe. Medir impacto implica observar si las intervenciones realizadas modifican comportamientos, fortalecen la apropiación de servicios, amplían el uso de recursos, mejoran la experiencia de permanencia, incrementan la participación en actividades o generan mayor conexión entre los usuarios y el conocimiento.

La activación de los arquetipos ofrece una base importante para esta evaluación. Cada arquetipo permite formular hipótesis sobre comportamientos esperados. Para que esta evaluación sea posible, cada piloto o experiencia derivada de los arquetipos debería formular desde el inicio qué comportamiento espera activar, qué indicador permitirá observarlo y qué evidencia se recogerá. Esta evidencia puede combinar datos cuantitativos y cualitativos: asistencia, uso de servicios, reservas, consultas, participación, permanencia, interacción con recursos digitales, percepción de

valor, testimonios, observaciones, mapas de recorrido o aprendizajes de los equipos. La combinación de estas fuentes permitirá construir una lectura más completa sobre los cambios producidos.



También será necesario conservar una línea base. Los resultados de este informe pueden funcionar como punto de partida para futuras comparaciones, siempre que la Biblioteca mantenga categorías similares, documente los cambios metodológicos y preserve indicadores que permitan leer evolución. Esta continuidad permitirá reconocer si la experiencia bibliotecaria cambia, si aparecen nuevas necesidades, si los arquetipos se mantienen vigentes o si deben ajustarse de acuerdo con transformaciones en los comportamientos de la comunidad.

También, la actualización de la metodología dependerá especialmente de la normalización de datos. Si la Biblioteca logra avanzar en la limpieza, documentación y articulación de sus fuentes de información, podrá realizar cortes más frecuentes y comparar resultados con mayor oportunidad. En un escenario de mayor madurez de datos, sería posible pensar en tableros dinámicos, reportes periódicos, seguimiento semestral o anual de ciertos indicadores y actualización progresiva de los arquetipos. Si las condiciones siguen siendo desnormalizadas y con alta carga manual, un nuevo análisis integral tendría que realizarse en periodos más amplios, cercanos a cuatro años, para garantizar calidad y viabilidad.

La periodicidad, por tanto, deberá responder a la madurez de los datos, la disponibilidad de equipo, la estabilidad de los instrumentos, la capacidad de análisis y la utilidad esperada de los resultados. Con información confiable y procesos más estandarizados, la Biblioteca podrá revisar la evolución de la experiencia con mayor frecuencia. Con condiciones más limitadas, será preferible realizar estudios parciales, pilotos evaluados o cortes temáticos antes de repetir una aplicación completa de la metodología.

La evaluación de impacto también exige una responsabilidad institucional compartida. Innovación y Nubi pueden acompañar el diseño de pilotos, la construcción de herramientas y la documentación de aprendizajes, pero la actualización de la metodología necesitará la participación de las áreas que producen datos, implementan servicios, diseñan actividades, atienden usuarios y toman decisiones.

Cada equipo deberá reconocer qué información puede aportar, qué acciones implementó y qué evidencias permiten valorar sus resultados. Esto implicará que algunas categorías deberán mantenerse para garantizar comparabilidad, mientras otras podrán ajustarse según nuevos retos, transformaciones tecnológicas, cambios en las prácticas de aprendizaje o prioridades institucionales. Los arquetipos pueden conservar su valor como marco interpretativo, pero necesitarán ser contrastados con datos nuevos, experiencias reales y comportamientos observados.

En este sentido, para asegurar una sostenibilidad de la metodología, se deben garantizar tres condiciones principales: 1) conservar una base comparable, 2) documentar las acciones derivadas de los arquetipos y 3) fortalecer la calidad de los datos. Solo así será posible pasar de la comprensión inicial de la experiencia bibliotecaria a una evaluación más clara de sus transformaciones. La categoría de impacto deberá construirse progresivamente, a partir de evidencia acumulada, lectura longitudinal y decisiones institucionales capaces de convertir los hallazgos en mejoras visibles para la comunidad universitaria.

Como cierre de esta proyección estratégica, es importante reconocer que los arquetipos no constituyen únicamente un resultado metodológico. Son una forma de mirar la relación entre las personas, el conocimiento y la Biblioteca. Su valor aparece cuando ayudan a formular mejores preguntas, a leer con mayor sensibilidad las necesidades de la comunidad y a diseñar condiciones más pertinentes para aprender, buscar, permanecer, explorar y crear. El proceso desarrollado deja una base para que la Biblioteca avance hacia una gestión más situada de la experiencia bibliotecaria.

Esta base combina datos, interpretación, escucha, modelos de aprendizaje, lectura comportamental y proyección estratégica. Su continuidad dependerá de la capacidad institucional para sostener conversaciones entre áreas, activar pilotos, evaluar resultados y ajustar decisiones a partir de evidencia.

La Biblioteca ya cuenta con un punto de partida: una comunidad que reconoce su valor, unos equipos con capacidad de transformación y una metodología que permite comprender mejor las formas en que los usuarios se vinculan con el conocimiento. El reto ahora será convertir esa comprensión en práctica institucional. Esto implica que los arquetipos pasen del informe a los comités, de los comités a los planes de trabajo, de los planes de trabajo a las experiencias, y de las experiencias a nuevas evidencias para seguir aprendiendo.

Esta metodología invita a pensar la Biblioteca como una infraestructura viva de aprendizaje, cuidado, exploración y creación. Una Biblioteca capaz de observar a sus usuarios con mayor profundidad, responder a sus trayectorias con mayor pertinencia y construir experiencias que fortalezcan su relación con el conocimiento. Ese será el sentido de actualizar la metodología: mantener abierta la capacidad de comprender, decidir y transformar.



Si leíste este reporte, te llevas una invitación...

A mirar la Biblioteca desde las personas y no solo desde los servicios. A usar los arquetipos como una herramienta para comprender mejor, decidir con más sentido y diseñar experiencias de aprendizaje más pertinentes, memorables y transformadoras. La invitación final es a convertir esta lectura en acción.



ANEXOS

Materiales complementarios del Estudio de Usuarios

Esta sección reúne los documentos metodológicos y operativos que amplían el contenido del informe y facilitan su consulta, aplicación y actualización.

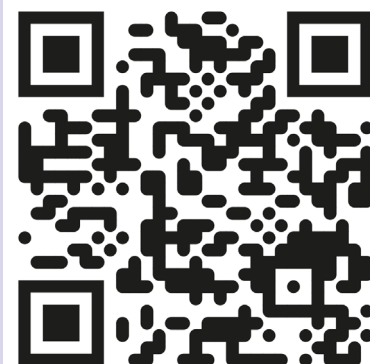
Materiales complementarios

Los materiales que acompañan este informe amplían su desarrollo metodológico y facilitan la apropiación y aplicación de sus resultados. Estos recursos se encuentran disponibles en el espacio del Estudio de Usuarios en Nubi.

¡Explora los contenidos del estudio de usuarios en Nubi!

Consulta la metodología base, la sistematización de los arquetipos y los demás recursos diseñados para apoyar su aplicación en la Biblioteca.

 <https://javeriana.libguides.com/c.php?g=1541443>



01

Metodología base del Estudio de Usuarios.

Documento que presenta el enfoque metodológico, las categorías de análisis, las etapas de trabajo, las fuentes de información y los instrumentos contemplados en el desarrollo del estudio.

Disponible en Nubi →

02

Instrumentos de recolección y análisis

Recopilación de los instrumentos más relevantes y los recursos metodológicos usados durante el proceso.

Disponible en Nubi →

03

Sistematización ampliada de los arquetipos

Documento que presenta el enfoque metodológico, las categorías de análisis, las etapas de trabajo, las fuentes de información y los instrumentos contemplados en el desarrollo del estudio.

Disponible en Nubi →

04

Guía para el uso institucional de arquetipos

Orientaciones prácticas para aplicar los arquetipos en el diseño, revisión de servicios, experiencias, actividades y decisiones institucionales.

Disponible en Nubi →



Las bases de datos, matrices de trabajo y demás archivos que contienen información sensible, personal o de identificación de los usuarios, no forman parte de esta versión pública del estudio. Estos soportes permanecen bajo custodia institucional y se gestionan de acuerdo con las disposiciones aplicables para el tratamiento y la protección de datos.

Bibliografía

Fuentes consultadas

- Allen, S., Campbell, P. B., Dierking, L. D., Flagg, B. N., Friedman, A. J., Garibay, C., & Ucko, D. A. (2008, February). Framework for evaluating impacts of informal science education projects. In Report from a National Science Foundation workshop. National Science Foundation, Division of Research on Learning in Formal and Informal Settings.
- Baldwin, C. Y., Hiennerth, C., & von Hippel, E. (2006). How user innovations become commercial products: A theoretical investigation and case study. *Research Policy*, 35(9), 1291–1313. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2006.04.012>
- Baroja, J. C. (1991). *De los arquetipos y leyendas*. Akal.
- Barona Tovar, F., & Cuéllar Caicedo, E. J. (2014). Índices de impacto cultural: Antecedentes, metodología y resultados. [Referencia editorial por verificar].
- Bitgood, S. (2013). *Attention and value: Keys to understanding museum visitors*. Left Coast Press.
- Borsci, S., Kurosu, M., Federici, S., & Mele, M. L. (2013). Computer systems experiences of users with and without disabilities: An evaluation guide for professionals. CRC Press.
- Brown, J. S., & Duguid, P. (2017). *The social life of information: Updated, with a new preface*. Harvard Business Review Press.
- Camarillo Figueroa, G. (2002). Evaluación de la satisfacción de usuarios de la colección de negocios y alta dirección, ahora Biblioteca de Graduados del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, campus Ciudad de México [Tesis, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey]. <http://132.248.9.195/ppt2002/0303725/0303725.pdf>
- Chaparro, M. R. (2007). Nuevas técnicas de estudios de usuario aplicadas a bibliotecas. *Revista General de Información y Documentación*, 17(2), 45–[página final por verificar].
- Colciencias. (2015). *Manual metodológico general para la identificación, programación y evaluación de proyectos: Guía N.º 2, de programas y proyectos de ciencia, tecnología e innovación*.
- Cooper, A. (1999). *The inmates are running the asylum: Why high-tech products drive us crazy and how to restore the sanity*. Sams.
- Cooper, A., Reimann, R., Cronin, D., & Noessel, C. (2014). *About face: The essentials of interaction design* (4th ed.). Wiley.
- Cálculo del tamaño de la muestra. (2014, junio 1). [Diapositivas]. SlideShare. <https://es.slideshare.net/MiriamR1983f/clculo-del-tamao-de-la-muestra-35348541>
- del Rosario Sanguinetti, M., & Garré, F. (2001). Estudio de público: Herramienta fundamental para el desarrollo de un proyecto de marketing de museos. *Biblios: Revista Electrónica de Bibliotecología, Archivología y Museología*, (10), 7–[página final por verificar].
- Dewey, J. (1938). *Experience and education*. Macmillan.
- Digital Learning Institute. (n.d.). *Creating memorable learning experiences: The intersection of brand and design*. <https://www.digitallearninginstitute.com/blog/creating-memorable-learning-experiences-the-intersection-of-brand-and-design>
- Doering, Z. D., & Pekarik, A. J. (2006). Visitor studies 101: Understanding audiences. *Current Trends in Audience Research and Evaluation*, 19–20. [Datos de publicación por verificar].
- Dumas, J., & Fox, J. (2012). Usability testing. In J. A. Jacko (Ed.), *The human-computer interaction handbook* (3rd ed., pp. 1220–1241). CRC Press.
- Equipo editorial, Etecé. (2021, agosto 5). *Muestra estadística: Qué es, características, tipos y población*. Concepto.de. <https://concepto.de/muestra-estadistica/>
- Erausquin, C. (2007). *Mediación*, de James Wertsch. [Datos de publicación por verificar].
- Experience, W. C. (2022, octubre 27). ¿Qué es un arquetipo de cliente? WOW! CX. <https://www.wowcx.com/que-es-un-arquetipo-de-cliente/>
- Falk, J. H., & Dierking, L. D. (2013). *The museum experience revisited*. Left Coast Press.

- Felder, R. M. (1996). Matters of style. *ASEE Prism*, 6(4), 18–23.
- Felder, R. M., & Brent, R. (2005). Understanding student differences. *Journal of Engineering Education*, 94(1), 57–72. <https://doi.org/10.1002/j.2168-9830.2005.tb00829.x>
- Felder, R. M., & Silverman, L. K. (1988). Learning and teaching styles in engineering education. *Engineering Education*, 78(7), 674–681.
- Felder, R. M., & Spurlin, J. (2005). Applications, reliability and validity of the Index of Learning Styles. *International Journal of Engineering Education*, 21(1), 103–112.
- Fink, L. D. (2013). *Creating significant learning experiences: An integrated approach to designing college courses* (Rev. and updated ed.). Jossey-Bass.
- FIT Learning Solutions. (n.d.). Experiencias de aprendizaje memorables. <https://fitls.com/experiencias-aprendizaje-memorables/>
- Flowers, S. H., Sinozic, T., & Patel, P. (2009). Prevalence of user innovation in the EU: Analysis based on the Innobarometer Surveys of 2007 and 2009. [Informe; datos editoriales por verificar].
- Flowers, S., von Hippel, E., de Jong, J., & Sinozic, T. (2010). Measuring user innovation in the UK: The importance of product creation by users. [Informe; datos editoriales por verificar].
- Fowler, F. J., Jr. (2013). *Survey research methods* (5th ed.). SAGE.
- Frechtling, J. (2002). *The 2002 user-friendly handbook for project evaluation*. National Science Foundation.
- Frye, R. J. (2018, marzo 9). Andrés Roldán: Experiencias memorables de aprendizaje [Podcast]. The Frye Show. <https://thefryeshow.com/experiencias-memorables-de-aprendizaje>
- Gault, F. (2012). User innovation and the market. *Science and Public Policy*, 39(1), 118–128. <https://doi.org/10.1093/scipol/scs005>
- Gault, F., & von Hippel, E. A. (2009). The prevalence of user innovation and free innovation transfers: Implications for statistical indicators and innovation policy. [Documento de trabajo; datos editoriales por verificar].
- Gestores de Felicidad. (n.d.). Metodologías. <https://www.gestoresdefelicidad.com/metodologias.html>
- Gil Pascual, J. A. (2015). *Metodología cuantitativa en educación* (2.ª ed.). UNED.
- González-Solar, L. (2018). *Estudios de usuarios en el diseño de servicios bibliotecarios de apoyo a la investigación: Estudio de caso*. *Biblios*, 72, 80–93. <https://doi.org/10.5195/biblios.2018.427>
- Goodwin, K. (2009). *Designing for the digital age: How to create human-centered products and services*. Wiley.
- Graf, S., Viola, S. R., Leo, T., & Kinshuk. (2007). In-depth analysis of the Felder-Silverman learning style dimensions. *Journal of Research on Technology in Education*, 40(1), 79–93. <https://doi.org/10.1080/15391523.2007.10782498>
- Grudin, J., & Pruitt, J. (2002). Personas, participatory design and product development: An infrastructure for engagement. In T. Binder, J. Gregory, & I. Wagner (Eds.), *Proceedings of the Participatory Design Conference* (pp. 144–161).
- Grupo IMASD. (2022, mayo 27). Diseño de experiencias memorables de aprendizaje. <https://grupoimasd.com/blog/diseño-de-experiencias-memorables-de-aprendizaje/>
- Gylje, S. (2022). *User experience in libraries: A literature study* [Thesis, University of Borås]. DiVA. <https://hb.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A1720481>
- Hein, G. E. (1998). *Learning in the museum*. Routledge.
- Hernández Salazar, P. (2018). Perfil del usuario de información. [Datos editoriales por verificar].
- Herstatt, C. (1992). From experience: Developing new product concepts via the lead user method: A case study in a “low-tech” field. *Journal of Product Innovation Management*, 9(3), 213–221. [https://doi.org/10.1016/0737-6782\(92\)90031-7](https://doi.org/10.1016/0737-6782(92)90031-7)
- Hooper-Greenhill, E. (2013). *Museums and their visitors*. Routledge.
- International Organization for Standardization. (2019). ISO 9241–210:2019: Ergonomics of human-system interaction—Part 210: Human-centred design for interactive systems.
- Jacobi, J. (1959). *Complex, archetype, symbol in the psychology of C. G. Jung*. Princeton University Press.
- Jung, C. G. (1969). *Aion: Researches into the phenomenology of the self* (2nd ed., R. F. C. Hull, Trans.). Princeton University Press.
- Jung, C. G. (1969). *The archetypes and the collective unconscious* (2nd ed., R. F. C. Hull, Trans.). Princeton University Press. (Original work published 1959)
- Jung, C. G. (1971). *Psychological types* (R. F. C. Hull, Trans.). Princeton University Press. (Original work published 1921)

- Kolb, A. Y., & Kolb, D. A. (2005). Learning styles and learning spaces: Enhancing experiential learning in higher education. *Academy of Management Learning & Education*, 4(2), 193–212. <https://doi.org/10.5465/amle.2005.17268566>
- Kolb, A. Y., & Kolb, D. A. (2017). Experiential learning theory as a guide for experiential educators in higher education. *Experiential Learning & Teaching in Higher Education*, 1(1), 7–44.
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Prentice Hall.
- Kolb, D. A., & Fry, R. E. (1975). Toward an applied theory of experiential learning. In C. Cooper (Ed.), *Theories of group process* (pp. 33–57). Wiley.
- Kolb, D. A., Boyatzis, R. E., & Mainemelis, C. (2001). Experiential learning theory: Previous research and new directions. In R. J. Sternberg & L. F. Zhang (Eds.), *Perspectives on thinking, learning, and cognitive styles* (pp. 227–247). Lawrence Erlbaum Associates.
- Litzynger, T. A., Lee, S. H., Wise, J. C., & Felder, R. M. (2007). A psychometric study of the Index of Learning Styles. *Journal of Engineering Education*, 96(4), 309–319. <https://doi.org/10.1002/j.2168-9830.2007.tb00941.x>
- Martínez, E. (2023, mayo 18). Los 12 arquetipos de Jung: ¿Qué son y cuáles son? PsicoActiva. <https://www.psicoactiva.com/blog/los-arquetipos-de-jung/>
- Matthews, J. R. (2018). *The evaluation and measurement of library services* (2nd ed.). Libraries Unlimited.
- McLeod, S. (2018). Jean Piaget's theory of cognitive development. Simply Psychology. [URL y datos de versión por verificar].
- Mestre, L. S. (2010). Matching up learning styles with learning objects: What's effective? *Journal of Library Administration*, 50(7–8), 808–829. <https://doi.org/10.1080/01930826.2010.488975>
- Mestre, L. S. (2012). *Designing effective library tutorials: A guide for accommodating multiple learning styles*. Chandos Publishing.
- Morrison, P. D., Roberts, J. H., & Midgley, D. F. (2004). The nature of lead users and measurement of leading edge status. *Research Policy*, 33(2), 351–362. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2003.09.007>
- Munley, M. E. (2016). Back to the future: A call for coordinated research programs in museums. In *Patterns in practice* (pp. 196–203). Routledge.
- Muñoz-Carril, P. C., Rodríguez Machado, E., & Domínguez Cuña, A. (2003). Metodología cuantitativa, métodos y técnicas de evaluación de centros. [Datos editoriales por verificar].
- Narvaez, M. (2023, julio 26). Experiencia del usuario: Qué es y cuál es su importancia. QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/importancia-de-la-experiencia-del-usuario/>
- National Research Council. (2009). *Learning science in informal environments: People, places, and pursuits*. The National Academies Press. <https://doi.org/10.17226/12190>
- Nielsen, L. (2019). *Personas—User focused design* (2nd ed.). Springer. <https://doi.org/10.1007/978-1-4471-7427-1>
- Núñez Paula, I. A. (2000). Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 23(1–2), 107–121.
- Ocampo Agudelo, J. A. (2016). Experiencias memorables de aprendizaje. *Revista Explora* 2016, 50–51. https://issuu.com/parqueexploramed/docs/revista_explora-2016
- Ogawa, S., & Pongtanalert, K. (2013). Exploring characteristics and motives of consumer innovators: Community innovators vs. independent innovators. *Research-Technology Management*, 56(3), 41–48.
- Ortega Lisbona, J. L. (2017). Préstamos, apropiaciones y plagios: Meditaciones sobre los arquetipos de la web 2.0. In *Glocal [codificar, mediar, transformar, vivir]: III Congreso Internacional de Investigación en Artes Visuales* (pp. 516–522). Editorial Universitat Politècnica de València.
- Palencia Triana, C. A. (2023). Pensamiento creativo para el diseño de experiencias memorables de aprendizaje—DEMA—. *HUMAN Review: International Humanities Review / Revista Internacional de Humanidades*, 19(4), 1–9. <https://doi.org/10.37467/revhuman.v19.4928>
- Parque Explora. (2020). *Manual de operaciones Sala LABCO*.
- Parque Explora. (n.d.). *Compás de diseño: Guía para la creación de experiencias memorables de aprendizaje*. [Documento institucional; datos de publicación por verificar].
- Pashler, H., McDaniel, M., Rohrer, D., & Bjork, R. (2008). Learning styles: Concepts and evidence. *Psychological Science in the Public Interest*, 9(3), 105–119. <https://doi.org/10.1111/j.1539-6053.2009.01038.x>
- Perdomo, S. J. S. (2016). Innovación del usuario e identificación de usuarios innovadores: Un estudio exploratorio en Colombia. *Cooperativismo & Desarrollo*, 24(108). <https://doi.org/10.16925/co.v24i108.1262>

- Pine, B. J., II, & Gilmore, J. H. (2011). *The experience economy* (Updated ed.). Harvard Business Review Press.
- Pole, K. (2009). Diseño de metodologías mixtas: Una revisión de las estrategias para combinar metodologías cuantitativas y cualitativas. *Renglones*, (60), 37–42. <https://rei.iteso.mx/handle/11117/252>
- Priestner, A. (2021). *A handbook of user experience research and design in libraries*. UX in Libraries.
- Priestner, A., & Borg, M. (Eds.). (2016). *User experience in libraries: Applying ethnography and human-centred design*. Routledge.
- Pruitt, J., & Adlin, T. (2006). *The persona lifecycle: Keeping people in mind throughout product design*. Morgan Kaufmann.
- Pérez Andrés, C. (2002). Sobre la metodología cualitativa. *Revista Española de Salud Pública*, 76, 373–380.
- Pérez Santos, E. (2000). *Estudios de visitantes en museos: Metodología y aplicaciones*. Trea.
- Reed, M. S., Duncan, S., Manners, P., Pound, D., Armitage, L., Frewer, L., Thorley, C., & Frost, B. (2018). A common standard for the evaluation of public engagement with research. *Research for All*, 2(1), 143–162.
- Ribeiro, C. C., Gómez-Conesa, A., & Montesinos, M. D. H. (2010). Metodología para la adaptación de instrumentos de evaluación. *Fisioterapia*, 32(6), 264–270. <https://doi.org/10.1016/j.ft.2010.05.001>
- Riener, C., & Willingham, D. (2010). The myth of learning styles. *Change: The Magazine of Higher Learning*, 42(5), 32–35. <https://doi.org/10.1080/00091383.2010.503139>
- Rogowsky, B. A., Calhoun, B. M., & Tallal, P. (2015). Matching learning style to instructional method: Effects on comprehension. *Journal of Educational Psychology*, 107(1), 64–78. <https://doi.org/10.1037/a0037478>
- Samuels, A. (1985). *Jung and the post-Jungians*. Routledge.
- Schiele, B. (2016). Visitor studies: A short history. *Loisir et Société / Society and Leisure*, 39(3), 331–356. <https://doi.org/10.1080/07053436.2016.1243834>
- Schmitt, B. H. (1999). *Experiential marketing: How to get customers to sense, feel, think, act, and relate to your company and brands*. Free Press.
- Screven, C. G. (1986). Exhibitions and information centers: Some principles and approaches. *Curator: The Museum Journal*, 29(2), 109–137.
- Serrano, M. (2022, marzo 30). Arquetipos de usuario o “personas”. Medium. <https://medium.com/>
- dise%C3%B1o-estrat%C3%A9gico-y-de-servicios/arquetipos-de-usuario-o-personas-80532647c948
- Shelburne, W. A. (1988). *Mythos and logos in the thought of Carl Jung: The theory of the collective unconscious in scientific perspective*. State University of New York Press.
- Stevens, A. (2002). *Archetype revisited: An updated natural history of the self*. Brunner-Routledge.
- Stickdorn, M., Hormess, M. E., Lawrence, A., & Schneider, J. (2018). *This is service design doing: Applying service design thinking in the real world*. O'Reilly Media.
- Tacer, B., Ruzzier, M., & Nagy, T. (2018). User-driven innovation: Scale development and validation. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 31(1), 1472–1487. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2018.1484784>
- Tiscareño Arroyo, M. L., & Cortés-Vera, J. de J. (2014). Competencias informacionales de estudiantes universitarios: Una responsabilidad compartida. Una revisión de la literatura en países latinoamericanos de habla hispana. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 37(2), 117–126. <https://doi.org/10.17533/udea.rib.19352>
- Van der Boor, P., Oliveira, P., & Veloso, F. (2014). Users as innovators in developing countries: The global sources of innovation and diffusion in mobile banking services. *Research Policy*, 43(9), 1594–1607.
- Villaseñor Rodríguez, I. (2017). *Estudios de usuarios de información: Diseño metodológico e informe final*. Editorial UOC.
- von Hippel, E. (2009). Democratizing innovation: The evolving phenomenon of user innovation. *International Journal of Innovation Science*, 1(1), 29–40.
- Wagensberg, J. (2005). The “total” museum, a tool for social change. *História, Ciências, Saúde-Manguinhos*, 12(Suppl.), 309–321.
- Wiklund, M. E., Kendler, J., & Strohlic, A. Y. (2010). Usability testing of medical devices. CRC Press. <https://doi.org/10.1201/b10458>
- Yalowitz, S. S., & Bronnenkant, K. (2009). Timing and tracking: Unlocking visitor behavior. *Visitor Studies*, 12(1), 47–64.

Comprender la experiencia bibliotecaria a través de arquetipos de usuarios es una publicación desarrollada por la Biblioteca General Alfonso Borrero Cabal, S.J. de la Pontificia Universidad Javeriana, como resultado de un proceso institucional orientado a reconocer las distintas formas en que la comunidad universitaria se relaciona con la Biblioteca, el conocimiento, el aprendizaje y sus experiencias de uso.

Este informe integra diversas fuentes de información, instrumentos de investigación y ejercicios de interpretación para identificar necesidades, motivaciones, comportamientos, trayectorias y preferencias de los usuarios. A partir de este análisis se construyeron arquetipos que permiten comprender la experiencia bibliotecaria desde una perspectiva más situada, sensible y relacional.

Su propósito es aportar una base metodológica y estratégica para orientar la toma de decisiones, el diseño de servicios, espacios, actividades y experiencias, y fortalecer la capacidad institucional de observar, aprender y transformar la relación de la comunidad con la Biblioteca.

**Bogotá, Colombia
2026**

Comprender la experiencia bibliotecaria a través de arquetipos de usuarios es una publicación desarrollada por la Biblioteca General Alfonso Borrero Cabal, S.J. de la Pontificia Universidad Javeriana. Este informe propone una lectura de la experiencia bibliotecaria a partir de estilos de aprendizaje, personalidad y comportamientos de uso, con el propósito de aportar una base metodológica para la comprensión de los usuarios y la transformación de los servicios, espacios y experiencias de la Biblioteca



Conoce más sobre
Nubi escaneando
este QR