

NO.14 Año 8, vol.1, febrero a mayo 2021

entretejidos  
Revista de Transdisciplina y Cultura Digital  
ISSN: 2395-8154

Diseño de servicios  
bibliotecarios digitales  
centrados en el usuario.  
¿Cuáles serán las nuevas estrategias  
después del COVID-19?

Tatiana Castro Parra



Recibido: 25 de noviembre del 2020

Aceptado: 21 de diciembre de 2020

***Diseño de servicios bibliotecarios  
digitales centrados en el usuario.  
¿Cuáles serán las nuevas estrategias  
después del COVID-19?***

***Tatiana Castro Parra***

Entretejidos.

Revista de Transdisciplina y Cultura Digital by Editor: Rafael Mauleón

is licensed under a Creative Commons

Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional License.

# ***Diseño de servicios bibliotecarios digitales centrados en el usuario. ¿Cuáles serán las nuevas estrategias después del COVID-19?***

## **Resumen**

**L**as bibliotecas universitarias se han dado a la tarea de modificar sus servicios tradicionales para pasar a un formato de educación y servicios en línea luego de la llegada del COVID-19 en 2020. Ante un panorama que no vislumbra un regreso presencial a las aulas, por lo menos hasta mitad del año 2021, bibliotecarios y comunidad académica se deberán ajustar a una interacción en modalidad virtual.

En este artículo se presentan herramientas y metodologías que buscan apoyar a los profesionales de la información, así como a profesionales enfocados en la prestación de servicios informacionales, para desarrollar buenas prácticas en sus nuevas modalidades de atención en línea. Con la finalidad de comprender el contexto y poder desarrollar herramientas eficientes, se evaluaron los retos actuales de las bibliotecas durante la pandemia, enfocados tanto en lo técnico como en la interacción con sus usuarios.

## **Palabras clave**

ALFIN, ecologías informacionales, estudio de usuarios, COVID-19, bibliotecas universitarias, aprendizaje en línea.

## **Abstract**

*Academic libraries are moving their traditional services to the online format due to COVID-19 in 2020. Supporting online education, librarians, and the academic community is adapting and learning about how to improve the interaction with the end-user using online tools.*

*In this article, the reader will find an evaluation of the new challenges for the libraries and librarians to support their end-users. Also, the article exposes a few tools and guidance about the service design in the online environment using user-centricity.*

## **Keywords**

*ALFIN, Information literacy, User Centricity, COVID-19, University Library, Online education.*

## Introducción

Ante la llegada del COVID-19 a Latinoamérica nuevos retos se han presentado para las bibliotecas universitarias, uno de ellos es el desarrollo de servicios digitales que apoyen la nueva ola masiva de educación digital y acceso a la información en línea durante la pandemia.

El acceso remoto a la información, la adquisición de bases de datos<sup>1</sup> en línea y la transición de la mayoría de las colecciones impresas a la versión digital, son algunos de los tantos ajustes que las bibliotecas universitarias han tenido que realizar desde que las actividades académicas pasaron a un formato en línea en 2020. Adicionalmente, el uso de redes sociales por parte de los profesionales de información ha sido, sin duda, una de las principales fuentes de trabajo colaborativo que ha apoyado el ejercicio de compartir mejores prácticas en la creación de servicios bibliotecarios durante la pandemia.

Ante el nuevo escenario impuesto por este contexto, el presente artículo hace un análisis y propuesta de la posible participación de los usuarios en el desarrollo de los nuevos servicios digitales de las bibliotecas universitarias. La principal pregunta por responder es: ¿cómo incluir a los usuarios en la creación de servicios y asegurar el uso de las plataformas digitales disponibles en la biblioteca? Los temas con los cuales se espera responder a la pregunta son: nuevos retos para los bibliotecarios y las bibliotecas en el entorno de aprendizaje en línea, donde se revisan las nuevas estrategias implementadas por las bibliotecas durante la pandemia; explicación de la ecología de la información como entorno en donde se relacionan personas con datos recabados; presentación del estudio de usuarios como una herramienta que puede apoyar al desarrollo de servicios y selección de plataformas digitales; y, finalmente, la alfabetización informacional como principio para capacitar a los usuarios en entornos digitales.


### 1. Nuevos retos para los bibliotecarios y las bibliotecas en el entorno de aprendizaje en línea

La pandemia (COVID-19) trajo consigo la implementación vertiginosa y tal vez improvisada de servicios digitales en las bibliotecas universitarias. Como consecuencia, algunas actividades como la alfabetización de usuarios, el

<sup>1</sup>Para este artículo, las bases de datos hacen referencia a bases de datos bibliográficas o de contenido académico. Algunos proveedores de información (tanto de paga como *open access*) reconocidos en el sector académico pueden ser: Redalyc, Elsevier, ProQuest, Ebsco, Springer, entre otros.

acceso a la información y el trabajo en casa se convirtieron en retos latentes para las bibliotecas a la hora de facilitar el acceso a la información a sus diferentes tipos de usuarios.

El pasar a un entorno digital es un tema que se ha discutido en bibliotecas universitarias desde la publicación de los 17 objetivos propuestos por la ONU en su agenda para el año 2030, con el fin de apoyar el acceso a la información. La Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) promueve la figura de la biblioteca como una de las herramientas para el logro de estos objetivos, implementando servicios basados en tecnologías de la información.



**A nivel mundial, 320.000 bibliotecas públicas y más de un millón de bibliotecas parlamentarias, nacionales, universitarias, científicas y de investigación, escolares y especiales garantizan que la información y los conocimientos estén disponibles para todos, convirtiéndolas en instituciones fundamentales en la era digital”.**

*(IFLA, 20)*

A diez años de la fecha límite para completar los objetivos propuestos por la ONU y adaptados por la IFLA para bibliotecas, ¿qué tan preparadas estaban las bibliotecas universitarias para brindar acceso remoto a la información? ¿Qué plataformas digitales resultaron las idóneas para apoyar los nuevos procesos de aprendizaje en línea de las instituciones durante la pandemia?

Para dar respuesta a esas preguntas es importante recalcar que, bajo el nuevo paradigma digital, las ecologías de la información tradicionales o presenciales sufrieron una gran transformación. Involucrar más al usuario y rediseñar servicios que se percibían mejores, por ser de manera presencial, se convirtieron prioritariamente en servicios para garantizar el acceso de la comunidad académica a la información.

La realidad es que, desde hace ya varios años, las bibliotecas universitarias se han interesado en la adquisición de bases de datos digitales —tanto de acceso abierto como suscritas— para facilitar el acceso remoto a la información. Además, con el objetivo de apoyar a las diferentes áreas de investigación de las instituciones, las bibliotecas se enfocaban en la especialización de su personal bibliotecario en colecciones específicas, con la idea de que eso permitiría brindar un servicio consultivo a los usuarios. Algunas de las iniciativas modelo para Latinoamérica e implementadas desde inicios del siglo XXI han sido los CRAI.<sup>2</sup>

La Universidad Complutense de Madrid, que desde el año 2006 se ha enfocado a la promoción del acceso abierto, es un ejemplo de universidades que han fomentado pilares relacionados a libre circulación de la información, cooperación en la investigación, desarrollo de la estrategia de auto publicación alentada por la ABOAI (Iniciativa de Archivos Abiertos de Budapest) y la preservación a largo plazo de la producción intelectual de las universidades. (López 2)

En Latinoamérica, desde 2017, el Gobierno de México, en colaboración con el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACyT), se ha encargado de conformar el Repositorio Nacional, enfocado en promover la consulta y acceso a información científica y académica en la modalidad de libre acceso. La importancia de estas iniciativas reside en brindar a los ciudadanos recursos para acceder a la información académica que se desarrolla en sus países o a nivel internacional; siendo las bibliotecas y servicios bibliotecarios los medios por los cuales se financian y ponen en marcha proyectos de alfabetización de usuarios, para la consulta de información relevante o simplemente, para satisfacer una necesidad de información específica.

<sup>2</sup>Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación.

<sup>3</sup>El objetivo 4, de los llamados "17 objetivos para transformar nuestro mundo", establecidos por la ONU en la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sustentable, declara: Garantizar una educación

El cuarto objetivo de desarrollo sostenible de la ONU, educación de calidad<sup>3</sup>, resulta primordial y trae consigo el reto de la capacitación de los usuarios/lectores en el uso de herramientas de acceso a la información digital.



**Las bibliotecas constituyen una parte esencial de las escuelas, universidades e institutos en cada país del mundo. Las bibliotecas respaldan programas de alfabetización, ofrecen un lugar seguro para el aprendizaje y apoyan a los investigadores en la reutilización de informes y datos para generar nuevos conocimientos.” (IFLA, 8)**

Si bien la adquisición de bases de datos o contenidos digitales es algo que ya se había cumplido/rescatado por parte de las bibliotecas universitarias antes de la pandemia, hoy en día es de vital importancia enfocarse en estrategias en las que el talento humano de las unidades de información<sup>4</sup> brinden una metodología de aprendizaje a sus usuarios para la adecuada navegación y recuperación de información disponible en plataformas digitales.

A continuación, se revisarán los tipos de ecologías informacionales actuales en la biblioteca y cómo, desde la implementación de la estrategia de alfabetización informacional —también conocida como ALFIN<sup>5</sup>—, se podrá brindar una mayor cobertura y apoyo a la nueva metodología de aprendizaje en línea que tendrán las instituciones por tiempo indefinido y como prevención ante el COVID-19.

## 2. ¿Qué es la ecología de la información?

Para Dante, la ecología informacional se compone por: personas/usuarios, prácticas/servicios, valores y tecnologías en un ambiente local particular. Se concibe como un organismo vivo que implica actualmente la interacción, ya no sólo persona–persona, sino también persona–máquina. (Dante 147)

Antes de la pandemia, los procesos de capacitación eran en su mayoría en

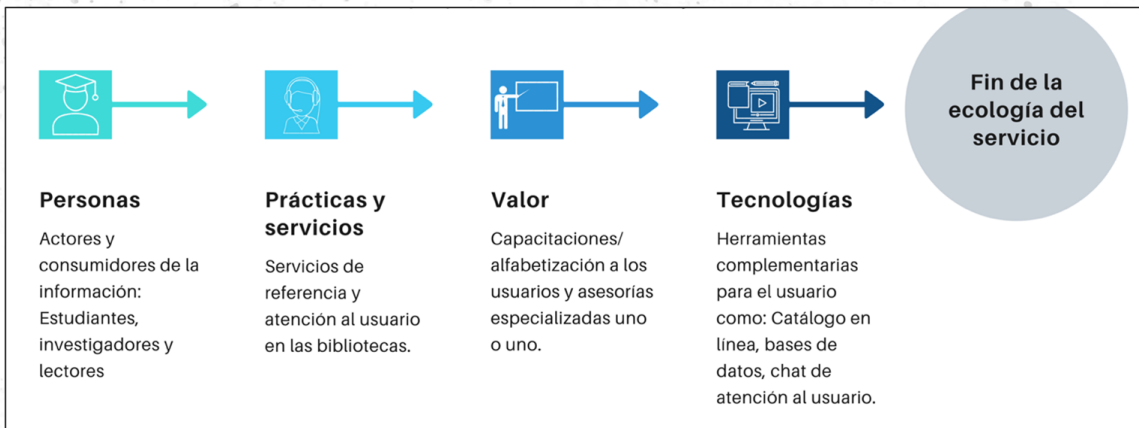
inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.

<sup>4</sup>Bibliotecas, Centros de Documentación, Centros Especializados, entre otros.

<sup>5</sup>Alfabetización Informacional.



modalidad presencial y en las instalaciones de la biblioteca, esto con el fin de generar una conexión con el usuario y brindar una atención más personalizada en el momento. Además, algunos servicios eran netamente lineales, es decir, no tomaban en cuenta la opinión del usuario para el diseño y desarrollo de la actividad de aprendizaje.



Cuadro 1. Propuesta de ecología de la información lineal basada en Dante 2018. Elaboración propia.

En el cuadro anterior podemos identificar a los diferentes actores de la ecología de información tradicional, en donde el valor del proceso está en el personal de la biblioteca y está basado en las necesidades del usuario, pero no se le da relevancia a la retroalimentación ni a una posible evaluación de resultados o medición de las iniciativas relacionadas a la promoción de tecnologías en la biblioteca. Es un entorno lineal que no recoge de sus usuarios información para conocer posibles mejoras y optimizaciones de los procesos actuales. Entonces, pesa más el uso cuantitativo de la herramienta para su compra que un beneficio cualitativo para la investigación.

Desde marzo de 2020, y durante el confinamiento, el desarrollo de estrategias con el fin de fomentar y facilitar el acceso a la información ha sido de alta prioridad para las bibliotecas universitarias, incluyendo la creación de plataformas y metodologías de alfabetización basadas en el uso de herramientas en línea que permiten a la biblioteca ejecutar las actividades que normalmente se tenían contempladas de manera presencial. Algunas de estas actividades implementadas durante 2020 se presentan a continuación:

- El acceso a la información de manera remota se convirtió en una de las implementaciones primordiales para las bibliotecas universitarias; si bien antes se podía ingresar a las herramientas digitales por medio del uso de IP, durante la pandemia varias instituciones se vieron forzadas a identificar plataformas que les apoyaran a validar a sus usuarios. Algunas de las herramientas destacadas


y de preferencia para los proveedores de información son: EzProxy (de la compañía OCLC), RemoteXS, OpenAthens y validación por dominio de correo institucional.

- Evaluación de las colecciones impresas, ya que de manera indefinida los servicios bibliotecarios permanecerán en línea y deberán considerar el acceso a la información en un ambiente digital para sus usuarios.

- Arroyo y Gómez, en su investigación a bibliotecas españolas, identifican que el profesional de la información o bibliotecario debe contar con un perfil especializado y enfocado en conocer el campus virtual disponible en la institución; involucrarse en el desarrollo de los planes de estudio y apoyar a los maestros en la creación de sus bibliografías con materiales digitales; crear contenidos de apoyo como infografías o videos que ayuden al desarrollo de las competencias informacionales y digitales de sus usuarios; y, por supuesto, hacer la promoción de sus servicios por medio de la comunidad del profesorado, además de brindar su contacto directo a los estudiantes para dar respuesta en tiempo oportuno a las necesidades de información. (Arroyo y Gómez 3)

- Capacitación en línea respetando los avisos de privacidad y herramientas disponibles en la institución, mediante el uso de las principales herramientas tipo Zoom, Teams, Google Meetings, entre otras.

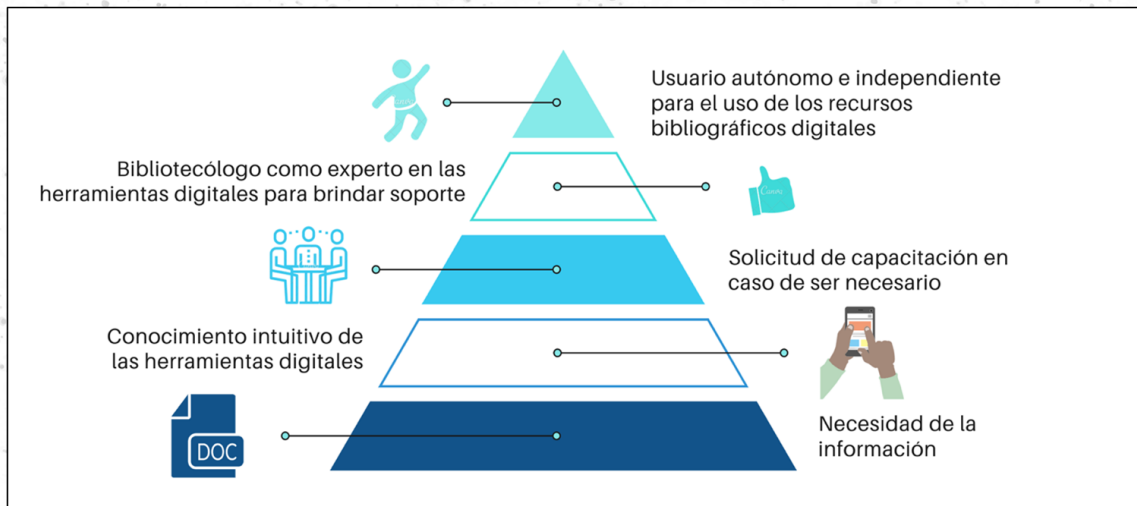
Sumado a la pandemia, los procesos de creación de servicios se complican cuando no se tiene un estudio previo de usuarios que considere sus cambiantes necesidades, tal como describe Huxley:



**Los seres humanos son criaturas tremendamente complicadas, que viven simultáneamente en media docena de mundos. Cada individuo es único y, en varios aspectos, distinto a los otros miembros de la especie. Ninguna de nuestras motivaciones es unívoca, ninguna de nuestras acciones puede rastrearse hacia un sólo origen y, en cualquier grupo que uno estudie, los patrones de comportamiento similares pueden ser el resultado de numerosas constelaciones de causas disimiles.”** *(Huxley 30)*

Con el cambio hacia los entornos digitales y una mayor facilidad de navegación en docenas de mundos, como menciona Huxley, es indispensable para los usuarios ser partícipes de una ecología de la información dinámica, inmediata y en la que se desarrollen estrategias que los conviertan en usuarios autónomos en la búsqueda de información científica y académica.

Es así como pasamos de una ecología lineal a una ecología bidireccional, basada en la retroalimentación a los servicios y con la figura del usuario como creador y receptor de nuevos recursos desarrollados en su mayoría bajo el ambiente digital:



Cuadro 2. Propuesta de ecología de la información digital para el usuario basada en Dante 2018. Elaboración propia.

En la propuesta se observa un “paso a paso” (sin orden de implementación) de cómo ayudar al éxito de un usuario en sus diferentes búsquedas de información y, sobre todo, cómo un entorno dinámico compuesto por profesionales especializados que brindan herramientas intuitivas a sus usuarios puede facilitar a que el acceso a la información sea una experiencia satisfactoria para la comunidad académica.

Ahora bien, la implementación de servicios digitales se veía como un proceso paulatino tanto para usuarios como para personal de la biblioteca; sin embargo, con la llegada de la pandemia, muchos investigadores y usuarios de biblioteca se vieron forzados a migrar a las consultas digitales sin la posibilidad de recibir una capacitación previa sobre cómo hacer uso o navegar en las bases de datos bibliográficas disponibles en su institución.

Sumado a lo anterior, el acelerado crecimiento en la producción de información en formato digital impone nuevos estándares de atención al usuario. Por lo anterior, los servicios bibliotecarios en universidades y centros de información<sup>6</sup> evolucionaron a un enfoque hacia la alfabetización y búsqueda de datos en ambientes digitales con apoyo a la creación de información e investigación.

<sup>6</sup>Los centros de información son organismos encargados de recopilar, tratar, difundir y conservar documentos de diversa naturaleza y en diversos soportes para un público especializado que busca información específica. <http://recursostic.educacion.es/observatorio/web/eu/cajon-de-sastre/38-cajon-de-sastre/198-glosario-de-terminos-bibliotecologicos>

**Renovación y puesta en marcha de nuevos servicios de información como búsqueda y evaluación de información, pautas para la escritura de artículos científicos de impacto, selección de revistas para publicar, uso de gestores bibliográficos, entre otros. La biblioteca puede brindar apoyo y generar un proceso de comunicación con sus usuarios y a su vez con los procesos actuales de educación, lo cual permitirá mejorar el quehacer universitario de la institución.” (Arciniegas y otros 115)**

De acuerdo con la información presentada y relacionada a los retos y posibles entornos de la ecología de la información en el ambiente digital, la nueva posición de la biblioteca y sus profesionales es la de ser consultores de herramientas digitales. Sin embargo, hoy en día, algunas de esas capacitaciones no logran cubrir a toda la comunidad de una universidad y, lastimosamente la implementación de MOODLE para la alfabetización de usuarios se ve frustrada, ya que el estudiante/investigador lo ve como una carga académica adicional. Para mitigar las falencias en cubrimiento, la biblioteca ha implementado estrategias digitales como la publicación de videos, manuales en línea y chats interactivos para dar asistencia a sus usuarios. Adicionalmente, iniciativas como CRAI han intentado involucrar más al usuario a los espacios y servicios especializados de las bibliotecas universitarias.

### **3. Implementación de estudio de usuarios para identificar la percepción de los recursos digitales en bibliotecas universitarias**

El proceso de estudio de usuarios facilita a la biblioteca o unidad de información la investigación la creación de una clasificación de los perfiles de usuario y la selección de sus principales intereses informacionales. Además, el estudio

de usuarios permite identificar las tendencias actuales en recuperación de información entre estudiantes de licenciatura, investigadores y comunidad académica. Estos estudios, para los ambientes digitales y diseño de servicios en línea, son primordiales para encaminar de manera correcta la adquisición o creación de un servicio/producto en versión digital/en línea.

Ahora con la pandemia los estudiantes y maestros buscan plataformas que sean intuitivas y sobre todo que contengan una experiencia de usuario basada en la simplicidad. Citando la primera ley de Maeda, los usuarios desean, por una parte, que el producto o servicio sea de fácil uso; por otra, también se quiere que sea capaz de hacer todo aquello que el usuario quiere que haga. (Maeda 1)

La percepción de Maeda permite que las bibliotecas evalúen una vez más las plataformas que tienen suscritas, esto con el fin de identificar si su uso y navegación es de fácil comprensión para los usuarios. En ese sentido, las evaluaciones de usabilidad apoyarían una mejor toma de decisiones en la adquisición de herramientas y, sobre todo, a identificar qué plataformas necesitan un apoyo adicional a la hora de desarrollar programas de capacitación. Para coadyuvar a la implementación del estudio de usuarios, principios como los de Wilson y Kuhltau propuestos en 1991 y 2000, podrían ser claves para entender el comportamiento de usuarios en plataformas digitales bajo los siguientes pilares:

1. El estudio se centra en los comportamientos de búsqueda y en la recuperación de información en los servicios digitales de la biblioteca. Wilson aporta desde ese enfoque que, a partir del contexto y al tomar en cuenta la teoría del estrés y la confrontación (que activa una conducta de búsqueda: una tarea, un tema que por cuestiones académicas se activa), intervienen una serie de variables (rol de la persona, relaciones interpersonales, características de las fuentes, posicionamiento de las fuentes), seguido por el proceso formal de búsqueda de información (visita a la biblioteca tanto física como digital); con ello emerge una teoría social del aprendizaje que llegan a los procesos de comportamiento de búsqueda de información: la pasiva, la activa y el procesamiento y uso de ella.

2. En el estudio de apoyo que realiza Kuhltau dirigido a estudiantes, él propone un *Information Search Process* (ISP) y concibe la búsqueda como un proceso en

un periodo de tiempo. Durante ese proceso el individuo busca un significado más que una respuesta a una situación concreta y en las primeras etapas la incertidumbre se incrementa (estudiantes que inician la búsqueda de manera consciente), la búsqueda es para darle un sentido general a algo o para obtener un resultado más complejo. Dentro de este modelo se tienen en cuenta tres aspectos: el cognitivo (necesidades de conocimiento), el psicológico, y el físico o las actividades; estos tres están a su vez ligadas a cada uno de seis procesos que permitirán, en el desarrollo de una aplicación, la evaluación de satisfacción y usabilidad de la herramienta que se desarrolle:

Etapas	Sentimientos	Pensamientos comunes	Acciones	Tareas apropiadas
1. Iniciación	Incertidumbre	General vago	Búsqueda de información	Reconocer
2. Selección	Optimismo			Identificar
3. Exploración	Confusión, frustración y duda		Búsqueda de información relevante	Investigar
4. Formulación	Claridad	Específico / más claro		Formular
5. Recopilación	Sentido de dirección, confianza	Incremento de interés	Búsqueda de información específica	Recolectar
6. Presentación	Alivio, satisfacción o decepción	Mayor claridad o especificidad		Completar

Cuadro 3. Carol C. Kuhlthau. *Inside the search process: information seeking from the user's perspective. Journal of the American Society for Information Science.* Traducción propia.

El cuadro anterior traduce una posible herramienta de evaluación que apoyaría a las bibliotecas para identificar el comportamiento de usuarios con herramientas y nuevas plataformas digitales. El cuadro brinda la posibilidad de medir los siguientes aspectos:

- La muestra de desconocimiento o conocimiento de las herramientas de los usuarios entrevistados y su misma condición de estudiantes los ubica en la biblioteca ante una incertidumbre para iniciar su búsqueda de información.
- Realización de una selección de los materiales a investigar (selección-identificación) para llegar a la etapa de exploración en la que interactúan con el sistema; es allí cuando aumenta su confusión, su frustración y la duda, en especial por las dificultades que encuentran al enfrentarse a los servicios digitales.
- Desarrollo en su búsqueda de información relevante, que es el punto que este estudio invita a fortalecer para lograr una mejor intervención con los recursos y servicios de la biblioteca.
- Formulación, que permite vislumbrar los problemas con algo de más claridad. Los recursos y servicios digitales permitirán que la etapa de recopilación sea más sencilla y rápida (aumentando la confianza de los estudiantes ante su búsqueda), lo cual permite que se llegue finalmente a la presentación para lograr que ese alivio o satisfacción sea real.

Para el estudio de usuarios las bibliotecas pueden solicitar periodos de prueba de la plataforma que desean evaluar. Por lo general, diferentes proveedores brindan 30 días para esa actividad. Las principales métricas que se entregan para el análisis es el uso y búsquedas realizadas por parte de los usuarios en el periodo del tiempo de prueba.

Después de la adquisición de cualquier herramienta es primordial diseñar estrategias de alfabetización de usuarios. Para ello, la biblioteca debe considerar algunos aspectos técnicos y de coordinación tales como:

- La relación entre el personal bibliotecario y el docente.
- Coste y tiempo invertidos por los bibliotecarios para el diseño de estrategias de alfabetización.
- La curva de aprendizaje del bibliotecario en las nuevas herramientas digitales de la institución.
- La motivación de los estudiantes para usar los recursos. (Arroyo y Vázquez 3)



A estas dificultades se deben agregar los retos y limitaciones de acceso a servicios en línea por la comunidad académica debido a falta de conexión, falta de equipo de cómputo o poca experiencia con plataformas digitales. Para ello, los programas de capacitación basados en un correcto conocimiento de los usuarios se convierten en un pilar fundamental para apoyar el aprendizaje en línea durante la pandemia.

#### **4. ALFIN como metodología de apoyo para la alfabetización de usuarios en un ambiente virtual**

Dentro del organigrama de la biblioteca universitaria, los procesos y metodologías de alfabetización al usuario son asumidos por el personal de servicios o de atención al usuario. En sus actividades se destacan, el préstamo del material de la biblioteca, las capacitaciones de las bases de datos disponibles y el servicio de referencia como asesoría especializada a los investigadores para la recuperación de información, ya sea en el catálogo de libros físicos o en los recursos electrónicos.

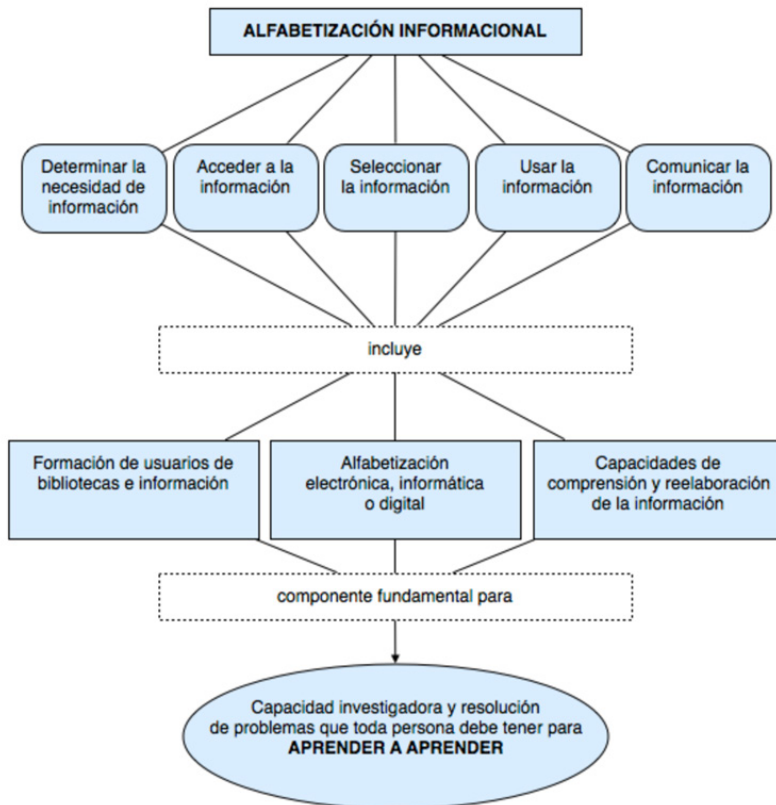
Para el área de bibliotecología, la alfabetización de usuarios ya cuenta con una metodología y también una estructura llamada Alfabetización Informacional o ALFIN, fundada en 1974 por Paul Zurkowsky, la cual tiene como principal objetivo desarrollar un compendio de actividades que sirvan de guía a los bibliotecarios para brindar los servicios de recuperación de información a los usuarios de las bibliotecas escolares y universitarias.

ALA<sup>7</sup>, en 1989, define a ALFIN como una capacidad de comprender y de tener un conjunto de habilidades que preparan a los individuos para reconocer cuándo se necesita información, además de poseer el talento para localizarla, evaluarla y utilizarla eficazmente. Es así como se generan los servicios también llamados de Referencia, que se enfocan en brindar al usuario capacitaciones que les permitan identificar y generar de manera estructurada sus estrategias de búsqueda con el fin de recuperar la información idónea para sus investigaciones y la posterior creación de documentos académicos.

<sup>7</sup>American Library Association Committee on Information Literacy


Para los colegios de bibliotecología, así como para el área de ciencia de la información, es una prioridad el contextualizar las necesidades de información de sus usuarios para lograr instaurar metodologías de recuperación de datos

que apoyen los procesos de investigación. Así, desde los inicios de ALFIN se presentan las siguientes características como primordiales en una capacitación de competencias informacionales:



Cuadro 4. ALFIN árbol lógico creado por el Instituto Nacional de Tecnologías Educativas y de Formación del Profesorado 2014.

La creación de ALFIN como uno de los pilares más importantes de los servicios bibliotecarios es una ruta para entender también el comportamiento de consulta de los usuarios y lograr que los recursos, sobre todo digitales, sean aprovechados de manera correcta y se le facilite a la comunidad académica (en el caso de bibliotecas universitarias) el acceso a información exclusiva de costosas editoriales que normalmente les cobrarían un precio adicional para acceder a la información. Es por eso que, tanto ALFIN como la educación documental, reconocen que la alfabetización en bibliotecas debe considerar los cambios de generación y también el exponente crecimiento de recursos:



**El creciente desarrollo de los estímulos informativos, así como la diversificación de los medios de comunicación con la aparición de nuevas tecnologías, han transformado totalmente el concepto de lectura en nuestra sociedad, creando nuevas prioridades formativas que permitan asimilar y dominar todos los conocimientos a los que se puede acceder. El incremento del número de fuentes documentales y de las destrezas requeridas para acceder a los nuevos medios hacen que la labor educativa resulte, cada vez más compleja.”** *(INTEF párrafo 1)*

En el caso de la producción científica y académica, las universidades latinoamericanas han brindado importancia a la publicación de sus investigaciones con herramientas y plataformas que fomentan el acceso abierto. Cabe recordar que, para la Agenda 2030, la preservación y el acceso a la información es un derecho que permite consultar el patrimonio, cultura y desarrollo investigativo de una región.

Durante la pandemia, muchos profesionales de la información se han esforzado en implementar ALFIN como un servicio digital al hacer uso de herramientas, como webinars, que invitan a usuarios y comunidad académica a capacitarse en competencias que les permitan desarrollar sus investigaciones en esta nueva normalidad.

## Conclusiones

Para finalizar este artículo se realiza una reflexión sobre la pregunta inicial enfocada en identificar cómo incluir a los usuarios en la creación de servicios y asegurar el uso de las plataformas digitales disponibles en la biblioteca, tema que ha tomado relevancia durante la pandemia COVID-19 en 2020.

Es importante recalcar el gran trabajo de diferentes profesionales de la información que durante la pandemia se vieron forzados a cambiar sus dinámicas de prestación de servicios a usuarios. Además, muchos de ellos retomaron la formación autónoma relacionada con las plataformas de aprendizaje en línea para crear un apoyo a las nuevas ecologías de la información a las que se enfrentan los usuarios.

En el primer punto, se identificó que las ecologías informacionales son susceptibles a cambios basados no sólo en las necesidades de los usuarios, sino también a condiciones como la educación en línea. En la ecología digital para los usuarios se reconoce la importancia de considerar la opinión de la comunidad académica en el desarrollo de proyectos; esto brindará un mejor horizonte para la implementación de nuevas herramientas digitales enfocadas en la recuperación de la información.

Para la inclusión de los usuarios en los procesos de desarrollo de servicios o toma de decisiones en la adquisición de nuevas herramientas digitales, la

ejecución de un estudio de usuarios es un recurso confiable y, sobre todo, incluyente que brinda retroalimentación de la comunidad académica, dándole voz y voto a los usuarios sobre los servicios y herramientas para su uso y posible funcionalidad dentro de la institución.

Finalmente, fue necesario ofrecer un contexto histórico de la metodología ALFIN para apoyar al entendimiento y funcionalidad dentro del entorno de capacitación de herramientas digitales. La metodología brinda entonces unos principios básicos que ayudarán a los bibliotecarios a desarrollar procesos de aprendizaje asertivos para sus usuarios. Sin embargo, paralelo a la capacitación, durante la pandemia la biblioteca tiene el reto de facilitar también el acceso, ya que, si bien se generan metodologías de aprendizaje, sería frustrante para el usuario capacitarse y no contar con la herramienta evaluada en su momento. La pandemia y su "nueva normalidad" trajo consigo un nuevo enfoque para instituciones académicas, que lleva a identificar el valor del acceso a la información en línea y a considerar el cambio de paradigma sobre los servicios presenciales a unos digitales que suplan las necesidades inmediatas de sus usuarios.

## Fuentes de consulta

Aguilar, Luis Armando. "La hermenéutica filosófica de Gadamer." Sinéctica 24, 2004.

Arroyo-Vázquez, Natalia, and José-Antonio Gómez-Hernández. "La biblioteca integrada en la enseñanza universitaria online: situación en España//Integrating libraries into online university learning: the current situation in Spain." Profesional de la Información 29.4 (2020).

Dante, Gloria Irene Ponjuan. "El bibliotecario de hoy y de mañana: espacios, responsabilidad y roles." Bibliotecarios: nuevas competencias, nuevas habilidades: 145. <URL>

Huxley, Aldous. Si mi biblioteca ardiera esta noche: ensayos sobre arte, música, literatura y otras drogas. No. Sirsi) i9788435010405. 2009.

IFLA. ACCESO Y OPORTUNIDADES PARA TODOS: Cómo contribuyen las

bibliotecas a la Agenda 2030 de las Naciones Unidas. 2014. <URL>

INTEF. La alfabetización informacional (ALFIN). 2013. <URL>

López de Segarra, Nilda. Arquitectura de la información: parámetros e indicadores de evaluación para productos digitales. 2012. <URL>

Maeda, John. Las leyes de la simplicidad: diseño, tecnología, negocios, vida. No. Sirsi) i9788479841597. 2008.

Tinjacá, Eliana Camila Arciniegas, Yury Marcela Gómez Gutiérrez, and Orlando Gregorio Chaviano. "La biblioteca universitaria y su rol en los procesos de investigación: una mirada desde los servicios de información con enfoque bibliométrico en Colombia." *Biblios: Revista electrónica de bibliotecología, archivología y museología* 72 (2018): 113-129. <URL>



**Semblanza:** Tatiana Castro Parra

**Formación académica:** profesional en Ciencia de la Información-Bibliotecología por la Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá – Colombia.

**Actividad laboral:** trabaja como consultora de clientes para la editorial Elsevier, apoyando a instituciones de Centro América y el Caribe en sus diferentes procesos de investigación haciendo uso de herramientas como ScienceDirect o Scopus. Su especialización se enfoca en la recuperación de información, formación y estudio de usuarios para bibliotecas universitarias.

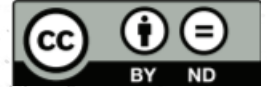
Correo: [ttatacastro@gmail.com](mailto:ttatacastro@gmail.com)

# entretejidos

Revista de Transdisciplina y Cultura Digital

Entretejidos.

Revista de Transdisciplina y Cultura Digital, Año 8, Volumen 1, Número 14-2021, es una publicación electrónica semestral que edita y publica ICONOS, Instituto de Investigación en Comunicación y Cultura, S.C. con dirección en Av. Chapultepec No. 57, segundo piso, colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06040 en México D.F. Tel. 5557094358, [www.iconos.edu.mx](http://www.iconos.edu.mx), [entretejidos@staff.iconos.edu.mx](mailto:entretejidos@staff.iconos.edu.mx).



Editor responsable: J. Rafael Mauleón R. Reserva de Derechos al Uso Exclusivo: 04-2016-102816401700-203, otorgado por el Instituto Nacional del Derecho de Autor. ISSN: 2395-8154. Responsable de la última actualización de este número: J. Rafael Mauleón R., Av. Chapultepec No. 57, segundo piso, colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06040 en México D.F. Fecha de la última modificación 01 de febrero de 2021.

Aparición:  
Febrero a Mayo 2021. Año: 8 Volumen: 1 Número: 14-2021  
ISSN: 2395-8154

Comité Editorial

Dra. Julieta Haidar (ENAH)  
Dr. Julio César Schara (UAQ)  
Dra. Teresa Carbó (CIESAS)  
Dr. Diego Lizarazo (UAM-Xochimilco)  
Dr. Félix Beltrán (UAM- Azcapotzalco)  
Dr. Ignacio Aceves (UAM- Azcapotzalco)  
Dra. Graciela Sánchez (UACM)  
Dra. Graciela Martínez (UACM)  
Mtra. Rebeca Leonor Aguilar (EDINBA)  
Dra. Flor de Liz Pérez (UJAT)

Equipo Editorial:

Editor en jefe: Dr. J. Rafael Mauleón.  
Editora de programación: Mtra. Roselena Vargas.  
Editora de proyecto y responsable de corrección de estilo: Dra. Ileana Díaz.  
Diseño de interactividad: Lic. Eddy Albin Rodríguez.  
Diseño de animaciones: Mtro. Jatriel Salim García.  
Diseño de Audios: Mtra. Ornella Delfino.  
Diseño de audiovisuales: Lic Carlos Jesús Cauich.  
Diseño editorial y redes sociales: Dr. N. Tiberio Zepeda.  
Diseño Web: ICONOS Diseño.  
Corrección de estilo: Dra. Ileana Díaz y Lic. Alexandra Martínez.  
Traducción: Lic. Diego Pineda.  
Relaciones públicas: Dra. Adriana Barragán y Mtro. Francisco Mitre.

**"Proyecto beneficiado por el Sistema de apoyos a la creación y a proyectos culturales (Fonca)"**



**CULTURA**  
SECRETARÍA DE CULTURA

**FONCA**

(Sistema de apoyos a la creación y a proyectos culturales)