

# Rediseño participativo de interfaz en una biblioteca universitaria: una experiencia UX de co-creación

## Participatory interface redesign in an academic library: a UX and co-creation experience

Yocselys Bermúdez-Gómez; Ana Faggiani

Citación recomendada:

**Bermúdez-Gómez, Yocselys; Faggiani, Ana** (2026). "Rediseño participativo de interfaz en una biblioteca universitaria: una experiencia UX de co-creación [Participatory interface redesign in an academic library: a UX and co-creation experience]". *Infonomy*, 4(4) e26023.  
<https://doi.org/10.3145/infonomy.26.023>

Artículo recibido: 22-05-2026  
Artículo aprobado: 09-06-2026



**Yocselys Bermúdez-Gómez**

<https://orcid.org/0009-0002-0136-1636>

<https://directorioexit.info/ficha7386>

Pontificia Universidad Católica Argentina  
Sistema de Bibliotecas

Av. Alicia Moreau de Justo, 1300

C1107 Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina

[yocselys\\_bermudez@uca.edu.ar](mailto:yocselys_bermudez@uca.edu.ar)



**Ana Faggiani**

<https://orcid.org/0009-0001-8704-211X>

<https://directorioexit.info/ficha7385>

Pontificia Universidad Católica Argentina  
Sistema de Bibliotecas

Av. Alicia Moreau de Justo, 1300

C1107 Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina

[anafaggiani@uca.edu.ar](mailto:anafaggiani@uca.edu.ar)



## Resumen

El *Sistema de Bibliotecas* de la *Pontificia Universidad Católica Argentina* se enfrenta al desafío de rediseñar su ecosistema digital bajo un paradigma de innovación. Tradicionalmente, las interfaces de las bibliotecas académicas han sido estructuradas bajo una lógica de organización interna; sin embargo, este proyecto parte de un diagnóstico basado en la evidencia, el cual reveló que el usuario promedio tiene un tiempo de interacción mínimo, lo que exige una arquitectura de la información extremadamente eficiente. A partir del análisis de métricas y de una encuesta, se identificó una brecha entre el lenguaje técnico bibliotecológico y las necesidades reales de búsqueda de los usuarios. Estos hallazgos impulsaron la adopción de una metodología de diseño centrado en las personas (UX), que incluyó investigación de usuarios, análisis comparativo de referentes, modelado de perfiles de personas, rediseño de arquitectura de la información y una estrategia de redacción basada en lenguaje claro. El prototipo resultante fue evaluado mediante pruebas de usabilidad e iteraciones sucesivas, incorporando también una instancia de rediseño participativo a través de un concurso abierto. Los hallazgos sugieren que la aplicación de metodologías UX en bibliotecas académicas permite mejorar la usabilidad de los servicios digitales y fortalecer el vínculo entre la institución y su comunidad.

## Palabras clave

Diseño UX; Diseño UI; Bibliotecas universitarias; Rediseño participativo; Experiencia de usuario (UX); Interfaz de usuario; Innovación; Ecosistema digital; Arquitectura de la información; Pruebas de uso; Prototipos; *Design thinking*.

## Abstract

The *Library System* of the *Pontificia Universidad Católica Argentina* faces the challenge of redesigning its digital ecosystem under an innovation paradigm. Traditionally, academic library interfaces have been structured according to an internal organizational logic; however, this project draws on an evidence-based diagnosis that revealed minimal average user interaction time, demanding an extremely efficient information architecture. Through metric analysis and a user survey, a gap was identified between technical library science terminology and users' actual search needs. These findings drove the adoption of a human-centered design (UX) methodology, which encompassed user research, benchmarking of reference institutions, user persona modeling, information architecture redesign, and a plain language writing strategy. The resulting prototype was evaluated through usability testing and successive iterations, and also incorporated a participatory redesign stage via an open design competition. The findings suggest that applying UX methodologies in academic libraries can improve the usability of digital services and strengthen the relationship between the institution and its community.

## Keywords

Academic libraries; Design thinking; Digital ecosystem; Information architecture; Innovation; Participatory redesign; Prototypes; UI Design; Usability testing; User Experience (UX); User Interface (UI); UX Design.

## 1. Contexto institucional y adopción de la metodología UX

Desde 2018, el *Sistema de Bibliotecas* de la *Pontificia Universidad Católica Argentina* (en adelante, *Biblioteca UCA*) consolidó un modelo de gestión centrado en la Experiencia de Usuario (*UX*), lo que derivó en 2024 en la necesidad crítica de actualizar su ecosistema digital. Este proceso se concibió como la evolución natural de una transformación cultural y metodológica institucional.

El concepto de *UX* lo entendemos como el conjunto de emociones, percepciones y comportamientos que surgen de la interacción con un servicio o producto (**Lago**, 2025a). Este enfoque fue posible gracias a una dinámica interdisciplinaria y a un modelo de gestión participativa que adoptó herramientas del diseño centrado en las personas<sup>1</sup>.

El objetivo estratégico de la actualización web fue optimizar la arquitectura de la información<sup>2</sup> y la relevancia de los contenidos para mejorar la experiencia digital de la comunidad. Al reducir la carga cognitiva y el estrés asociado a la búsqueda de información, se procuró aumentar la satisfacción del usuario e impactar positivamente en su productividad académica. Sin embargo, el proceso reveló una dimensión más profunda: la necesidad de trascender la visión tradicional de la biblioteca como repositorio de recursos, para rediseñarla como un ecosistema de experiencias y vínculos, donde cada punto de contacto físico o digital fortalece una relación empática y orgánica con la comunidad.

Este enfoque se sustenta en la premisa de Norman, según la cual el diseño centrado en las personas implica comenzar por comprender en profundidad al usuario y las necesidades que se busca atender, reconociendo que, en muchos casos, ni siquiera los propios usuarios son plenamente conscientes de ellas (**Norman**, 2024, 22).

El proceso reveló una dimensión más profunda: la necesidad de trascender la visión tradicional de la biblioteca como repositorio de recursos, para rediseñarla como un ecosistema de experiencias y vínculos, donde cada punto de contacto físico o digital fortalece una relación empática y orgánica con la comunidad

## 2. Diagnóstico de usabilidad y comunicación del sitio web

La observación activa, respaldada por un análisis longitudinal de métricas, evidenció problemas críticos de usabilidad que afectaban la autonomía del usuario. Los informes de *Google Analytics* de 2024 (figura 1) demostraron una tendencia

---

<sup>1</sup> El diseño centrado en las personas (*human-centered design*) es un enfoque metodológico que parte de la comprensión de las necesidades, experiencias y contextos reales de los usuarios para desarrollar soluciones funcionales, accesibles y significativas, mediante procesos iterativos de investigación, evaluación y refinamiento.

<sup>2</sup> La arquitectura de la información (*information architecture*) es la disciplina que organiza, estructura y etiqueta los contenidos de un sitio o sistema digital para facilitar su comprensión, navegación y recuperación por parte de los usuarios, en función de sus necesidades y modos de búsqueda.

clara: la sección de "Recursos por áreas temáticas" era la más demandada, con 2700 visualizaciones, mientras el tiempo de interacción medio de apenas un minuto sugería que los usuarios encontraban dificultades para profundizar o completar sus tareas debido a menús extensos y jerarquías confusas distribuidas en múltiples capas.

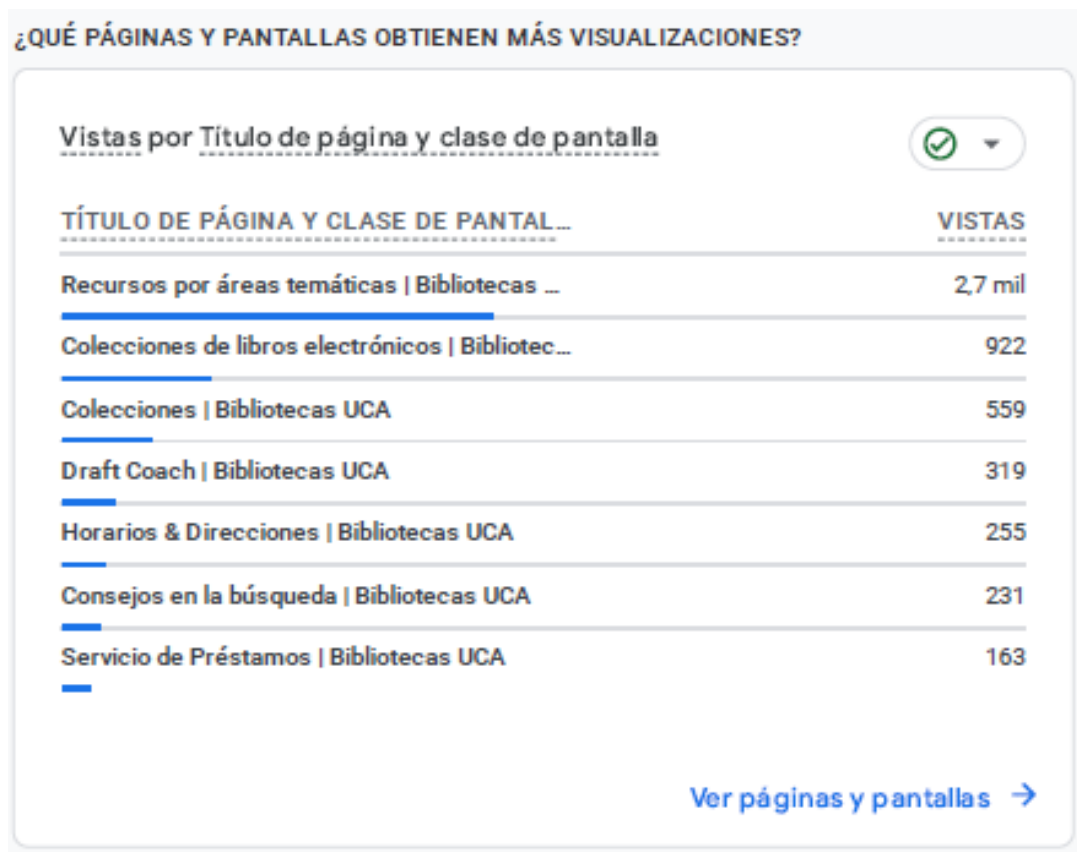


Figura 1. Fragmento de los resultados de *Google Analytics* 2024

Esta situación no es casual, como señala Norman:

[...] el error humano suele ser resultado de un mal diseño: debería hablarse de un error del sistema. Los humanos yerran continuamente; es una parte intrínseca de nuestra naturaleza, y el diseño de los sistemas debería tenerlo en cuenta (Norman, 2024, 86).

Históricamente, la *Biblioteca UCA* intentó mitigar estas barreras mediante una estrategia convencional: el refuerzo de capacitaciones para enseñar a navegar el sitio y promocionar servicios. Los datos de una encuesta institucional realizada a 100 usuarios en marzo de 2025 confirmaron que esta solución mantenía el problema estructural. En lugar de simplificar la experiencia, la navegación se había convertido en un proceso que requería mediación constante del personal bibliotecario.

Este diagnóstico permitió reconocer una paradoja en la gestión de la información: un ecosistema digital diseñado para facilitar la autonomía académica ter-

minaba reforzando la dependencia. Con el tiempo, los usuarios que experimentaban dificultades reiteradas dejaban de intentarlo, fenómeno que Norman denomina “impotencia aprendida” (Norman, 2024, 82).

El verdadero punto de inflexión se produjo al cuestionar la arquitectura técnica y la naturaleza del vínculo comunicacional. Utilizando la metodología *learning by doing*<sup>3</sup>, el equipo dejó de centrar su atención en la plataforma o el formato desde el que se ofrecía la información y comenzó a priorizar los contenidos según las necesidades informativas de los usuarios, con el objetivo de que pudieran encontrar lo que buscaban con mayor facilidad. Este cambio de perspectiva dio lugar a una arquitectura de diseño centrada en el usuario que busca comprender cómo los usuarios piensan y sienten, transformando la biblioteca de un repositorio de recursos a un ecosistema de experiencias orgánicas y eficientes.

Se priorizaron los contenidos según las necesidades informativas de los usuarios [...]. Este cambio de perspectiva dio lugar a una arquitectura de diseño [...] que busca comprender cómo los usuarios piensan y sienten, transformando la biblioteca en un ecosistema de experiencias orgánicas y eficientes

### 3. Observación de la comunidad y diseño centrado en las personas

Para consolidar el cambio metodológico, la biblioteca incluyó el asesoramiento de Mariano Kristoff, licenciado en antropología, especializado en *UX, design thinking*<sup>4</sup> y ciencias del comportamiento<sup>5</sup>.

Se inició con una investigación mixta que permitió contrastar el comportamiento digital con la percepción del usuario. El análisis cuantitativo de los registros de 2024 y 2025 reveló que, aunque determinadas secciones concentraban un alto volumen de visitas, el tiempo de interacción medio indicaba una navegación de búsqueda de auxilio rápido, más que una exploración fluida. Complementariamente, la encuesta institucional aportó la capa cualitativa, identificando patrones de fricción claros: una dificultad para localizar materiales rápidamente (16 menciones) y una desorientación terminológica (6 menciones) respecto a los accesos a bases de datos.

Los usuarios demandaban una transición de una estructura basada en perfiles y roles, hacia una centrada en tareas transversales, lo que confirmaba que, como

---

<sup>3</sup> El aprendizaje experiencial (*learning by doing*) se centra en la experiencia práctica del grupo de trabajo, donde el conocimiento se adquiere a través de la acción, la experimentación y la resolución de problemas reales.

<sup>4</sup> El *Design Thinking* es una metodología de innovación orientada a la resolución de problemas complejos que combina la empatía con los usuarios, la generación creativa de ideas y la experimentación progresiva para el desarrollo de soluciones aplicables a productos y servicios.

<sup>5</sup> Las ciencias del comportamiento constituyen un campo interdisciplinario que estudia los factores cognitivos, sociales y contextuales que influyen en las decisiones y conductas de las personas, con el fin de comprender y modelizar sus patrones de acción en distintos entornos.

sostiene Norman, la cognición y la emoción están estrechamente entrelazadas y los diseñadores deben tener ambas en mente, dado que una tecnología imposible de interpretar genera confusión, frustración y distancia (Norman, 2024, 23).

#### 4. Análisis comparativo de referentes

Para fundamentar las decisiones de diseño, la investigación se expandió hacia el *benchmarking*<sup>6</sup> de bibliotecas universitarias referentes, incluyendo instituciones como *Harvard Library*, *Universidad de Antioquia* y *Tecnológico de Monterrey*. Este estudio permitió identificar una tendencia global hacia la curaduría de servicios basada en la inmediatez y la simplificación de la navegación.

Del análisis de estas instituciones se desprendieron hallazgos clave que orientaron el nuevo modelo de la *Biblioteca UCA*:

*Claridad en el acceso*: se optó por destacar una caja de búsqueda centralizada, con el breve instructivo “Ingresa un título, autor o tema” que orienta inmediatamente al usuario sobre qué recursos puede localizar.

*Escalabilidad*<sup>7</sup>: se priorizó el uso de elementos visuales simples y efectivos, acordes a la estética, colores y tipografía propuesta por el manual de marca de la *UCA*.

*Estrategia de encabezado*<sup>8</sup>: se rediseñó este punto de anclaje básico de la experiencia del usuario, trabajándolo desde su funcionalidad como centro de recursos críticos, en donde se priorizaron ítems claros y simples: “sobre nosotros; temáticas; espacios y horarios; agenda una reunión; guías y tutoriales”.

*Estrategia de pie de página*<sup>9</sup>: si bien parte de la evaluación comparativa sugería que presentara una autonomía total para servicios bibliotecarios, el proceso de validación con las autoridades de la *UCA* derivó en la decisión estratégica de integrarlo al ecosistema global de la universidad. Esto permitió mantener la coherencia normativa y visual de la institución, facilitando al mismo tiempo la navegación transversal del usuario hacia otras áreas del sitio.

---

<sup>6</sup> La evaluación comparativa (*benchmarking*) es una técnica de análisis que consiste en identificar, examinar y adaptar buenas prácticas de organizaciones o servicios de referencia, con el fin de mejorar procesos, productos o servicios propios a partir de estándares externos.

<sup>7</sup> La escalabilidad es la capacidad de un sistema, servicio o interfaz para crecer y adaptarse a un aumento de usuarios, contenidos o funcionalidades sin perder rendimiento, coherencia ni calidad en la experiencia de usuario.

<sup>8</sup> El encabezado (*header*) es la sección superior de una página web que concentra elementos clave de orientación, como el logotipo, el menú principal o accesos destacados.

<sup>9</sup> El pie de página (*footer*) es la sección inferior de una página web destinada a reunir información complementaria y enlaces secundarios, como datos institucionales, contacto, políticas o accesos utilitarios.

*Comunicación y ayuda*: se identificó la oportunidad de implementar canales de comunicación digitales más cercanos y personalizados, superando las limitaciones de los formularios estáticos. Como respuesta directa a las necesidades de investigadores y docentes, quienes valoran la orientación especializada y humana, se integró la gestión de reuniones virtuales<sup>10</sup>. Esta implementación permitió agendar asesorías técnicas de manera autónoma, facilitando un vínculo directo y eficiente con el personal bibliotecario.

Como pilar de este ecosistema de ayuda, se implementaron y jerarquizaron guías temáticas<sup>11</sup> que fueron testeadas para asegurar que el usuario encuentre con facilidad guías de primeros pasos, información específica por carrera, acceso a bases de datos especializadas, soporte en escritura académica y apoyo a la investigación y a la docencia. Las pruebas de usabilidad permitieron que estos contenidos, antes dispersos en diferentes capas de navegación, se integraran organizadamente en un solo lugar, reduciendo la carga cognitiva de los perfiles más académicos.

Asimismo, para el ciclo 2025 se institucionalizó un canal de contacto directo con el área de *UX*. El objetivo fue promover el diseño *UI*<sup>12</sup> colaborativo permanente, permitiendo que la comunidad académica reporte puntos de fricción o sugiera mejoras en tiempo real. Esta visión transformó la plataforma en un ecosistema que se perfecciona a través de la experiencia real de sus usuarios, consolidando una cultura de mejora continua basada en datos y, fundamentalmente, en la empatía.

Esta iniciativa se inscribe dentro de un marco más amplio institucional impulsado por la dirección de la biblioteca desde el inicio del cambio de paradigma, orientado al desarrollo de “habilidades enfocadas en la empatía, la curiosidad, equipos multidisciplinares [...] [a través de] la escucha activa de las personas sin prejuicios, sin preconcepciones, aceptando la mirada del otro” (Lago, 2025b, 04:45-07:25).

En ese contexto, el trabajo con enfoque *UX* permitió avanzar desde decisiones basadas en la intuición hacia un proceso apoyado en evidencia. Para ello se in-

---

<sup>10</sup> Para esto se implementó la herramienta *LibCal*, una plataforma desarrollada por *Springshare* que permite a las bibliotecas organizar reuniones, programar actividades y administrar la reserva de espacios de manera centralizada, con el fin de optimizar la planificación y el acceso de los usuarios a los servicios.

<sup>11</sup> Para esto se implementó la herramienta *LibGuides*, un sistema de gestión de contenidos desarrollado por *Springshare* que permite a las bibliotecas crear y mantener guías de recursos, servicios y fuentes de información organizadas por áreas temáticas, con el fin de facilitar el acceso y la orientación de los usuarios en entornos digitales.

<sup>12</sup> El diseño de interfaces de usuario (*User Interface design*) es la disciplina que se ocupa de definir los elementos visuales e interactivos de una interfaz digital —como botones, menús, tipografías y jerarquías visuales— con el fin de facilitar la interacción y la comprensión por parte de los usuarios.

corporaron metodologías de investigación y diseño centradas en el usuario orientadas a comprender de manera sistemática las necesidades, percepciones y hábitos de quienes utilizan los servicios, en línea con las herramientas y enfoques metodológicos propuestos por Priestner para la investigación y el diseño de experiencia de usuario en bibliotecas (Priestner, 2021; 2024). De este modo, la escucha activa de los usuarios se integró como parte constitutiva del proceso de diseño, reforzando una lógica de trabajo basada en la comprensión profunda de las personas, la experimentación y la mejora continua.

Se incorporaron metodologías de investigación y diseño centradas en el usuario orientadas a comprender de manera sistemática las necesidades, percepciones y hábitos de quienes utilizan los servicios

## 5. Modelado de perfiles de personas de la comunidad

A partir de estos hallazgos y los datos de la encuesta, se modelaron *user persona*<sup>13</sup> que permitieron humanizar las métricas y validar las necesidades de la comunidad.

*Valentina (estudiante de grado)*: representa al nativo digital que busca inmediatez. Sus frustraciones principales son la dificultad para encontrar horarios de su sede y una interfaz poco clara. Su *happy path*<sup>14</sup> prioriza el buscador ágil y el acceso a información por temas.

*Enrique (investigador)*: usuario habitual de bases de datos que valora la funcionalidad sobre la estética. Su necesidad clave es el contacto directo con personal especializado y una navegación sencilla para préstamos interbibliotecarios.

*Dra. Josefina (docente)*: requiere localizar bibliografía obligatoria y bases especializadas sin sobrecarga visual, buscando entender rápidamente los beneficios de los recursos disponibles.

Estos perfiles no fueron construcciones teóricas, sino que surgieron de la observación de comportamientos y necesidades de usuarios reales. Su definición fue contrastada y validada tanto por el personal de la biblioteca de las áreas que trabajan cotidianamente con estos públicos como por los propios usuarios, lo que permitió asegurar su pertinencia y representatividad dentro de la comunidad académica.

---

<sup>13</sup> Las personas de usuario (*user persona*) son representaciones ficticias, construidas a partir de datos de investigación, que describen perfiles típicos de usuarios con el fin de comprender sus necesidades, objetivos y comportamientos, y orientar el diseño de contenidos, servicios e interfaces centrados en el usuario.

<sup>14</sup> El recorrido feliz (*happy path*) es la secuencia ideal de acciones que un usuario realiza dentro de un sistema o interfaz para completar una tarea de manera directa y sin obstáculos, y se utiliza como referencia para evaluar la claridad, coherencia y eficacia del diseño de la experiencia de usuario.

## 6. Arquitectura de la información y desarrollo del producto mínimo viable

Con estos perfiles validados, Yocselys Bermúdez, diseñadora *UX/UI* y licenciada en bibliotecología, diseñó una arquitectura de la información centrada en un producto mínimo viable (*MVP*)<sup>15</sup>.

El concepto fue la centralización de servicios clave, asegurando que el usuario resuelva sus necesidades (búsqueda, horarios, contacto) en pocos pasos y desde cualquier dispositivo. Priorizó un buscador destacado y accesos directos a contenidos por temas, respondiendo directamente a las 3700 vistas detectadas en el diagnóstico.

En este sentido, la arquitectura de la información no solo se orientó a facilitar la recuperación de contenidos —permitiendo que las personas encuentren lo que necesitan de manera rápida y eficiente—, sino también a organizar el sitio de modo que acompañe, informe y oriente la toma de decisiones a lo largo de la navegación, ampliando su función más allá de la búsqueda puntual (**Garrett**, 2010).

## 7. Estrategia de redacción UX: definición de voz y tono

En este proceso, Ana Faggiani, licenciada en Letras y redactora *UX*, desarrolló el *UX writing*<sup>16</sup> del proyecto, orientado a reducir la distancia cognitiva entre la biblioteca y la comunidad académica. Cabe señalar que la redacción *UX* tuvo un papel fundamental desde el inicio del prototipado; ambos procesos confluyeron de manera armónica, ya que el diseño de la interfaz visual junto con contenido textual real permitió un enfoque plenamente orientado a la experiencia de uso, en el que el lenguaje funciona como una herramienta clave para guiar a los usuarios, resolver fricciones en su recorrido y construir una experiencia positiva en articulación con el diseño (**Marushevskaja**, 2018).

En una primera instancia, se definió en equipo la voz<sup>17</sup> y el tono<sup>18</sup> con el que la institución se expresaría de manera sostenida. Para ello, se analizaron distintas características de la comunidad académica, considerando especialmente que la mayoría de las personas que utilizan con mayor frecuencia los servicios de la biblioteca son jóvenes de entre dieciocho y treinta años, habituados a una comunicación cercana entre pares y al uso de aplicaciones en dispositivos móviles.

---

<sup>15</sup> El producto mínimo viable (*minimum viable product*) es una versión inicial de un servicio que incorpora únicamente las funcionalidades esenciales para ser utilizada por los usuarios y permitir la obtención de retroalimentación temprana, con el fin de orientar su desarrollo y mejora progresiva.

<sup>16</sup> La escritura *UX* (*UX writing*) es la disciplina que se ocupa de diseñar los textos de una interfaz digital —como botones, menús, mensajes y ayudas— con el fin de orientar la interacción, facilitar la comprensión de los contenidos y mejorar la experiencia de usuario.

<sup>17</sup> La voz en *UX writing* refiere al estilo comunicacional propio de una institución, producto o servicio, que expresa su identidad y valores a través del lenguaje y se mantiene estable en todos los puntos de contacto con los usuarios.

<sup>18</sup> El tono en *UX writing* es la modulación contextual de esa voz, que se adapta a la situación de uso, al estado del usuario y al tipo de interacción, con el fin de comunicar de manera adecuada y empática en cada momento de la experiencia.

Asimismo, docentes e investigadores manifestaron preferencia por intercambios fluidos, claros y empáticos al momento de resolver necesidades concretas.

Uno de los principales descubrimientos del proceso fue que la comunicación debía pensarse para todas las personas según sus necesidades y situaciones concretas de uso, y no segmentarse según su rol dentro de la universidad. A partir de este criterio, se optó por una voz basada en el uso del lenguaje claro<sup>19</sup>, el voseo propio de la región y una comunicación orientada a la acción mediante verbos directos, evitando explicaciones extensas o descripciones que se alejaran del objetivo inmediato de cada consulta. El foco principal fue reducir el uso de tecnicismos habituales del ámbito bibliotecario y abandonar la tendencia histórica a explicar en exceso conceptos propios de la disciplina.

Uno de los principales descubrimientos del proceso fue que la comunicación debía pensarse para todas las personas según sus necesidades y situaciones concretas de uso, y no segmentarse según su rol dentro de la universidad

En línea con este enfoque, se entendió que la voz no se define únicamente por un tono general, sino por el conjunto de decisiones que estructuran el contenido —qué información se incluye o se omite, qué palabras se eligen, cómo se organizan y qué recursos formales se utilizan—, aspectos que inciden directamente en la manera en que las personas interpretan e interactúan con la interfaz (**Podmajersky, 2019**).

Esta decisión se complementó con la adopción de un tono cercano, empático y cálido, orientado a transformar la percepción tradicional de las bibliotecas como espacios excesivamente rígidos, asociados únicamente al silencio estricto, a normas complejas o a una relación distante con el personal.

Teniendo estos conceptos como base, se reemplazó el lenguaje técnico del sitio web por rótulos funcionales y empáticos validados por usuarios a través de encuestas, como *explorá por temas* o *agendá una reunión* (figura 2).

Este mismo criterio se extendió a las demás instancias de comunicación dentro del ecosistema digital, comenzando a implementarse de manera práctica en los canales institucionales de la biblioteca, en particular en las redes sociales y en el boletín informativo dirigido a la comunidad de la UCA.

---

<sup>19</sup> El lenguaje claro es una metodología de redacción orientada a producir textos comprensibles a la primera lectura, mediante el uso de estructuras simples, vocabulario preciso y una organización lógica de la información, con el fin de facilitar la comprensión y el uso efectivo de los contenidos por parte de los usuarios.

Con este material se avanzó hacia una etapa clave de testeos<sup>20</sup> con los principales perfiles identificados (estudiantes, docentes e investigadores). En esta instancia comenzó un proceso de iteración tanto de los textos como del diseño de interfaz de usuario basado en resultados empíricos.

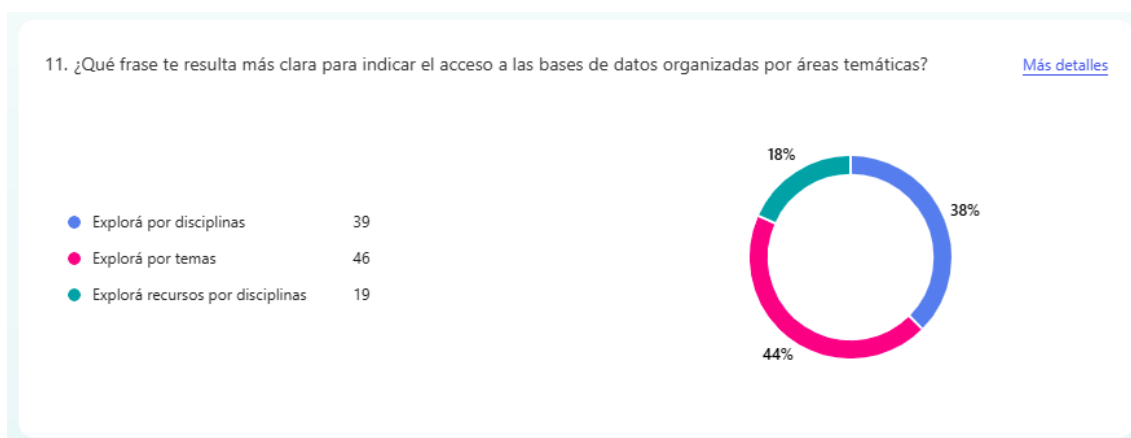


Figura 2. Gráfico de la pregunta número 11 de la encuesta de UX para el sitio web de la *Biblioteca UCA*

## 8. Pruebas de uso e iteración del prototipo

A partir del producto mínimo viable alcanzado, Bermúdez creó un prototipo<sup>21</sup> de media fidelidad (figura 3).



Figura 3. Prototipo de media fidelidad de la interfaz de la *Biblioteca UCA*

<sup>20</sup> La evaluación de usabilidad (*testing*) es el proceso de análisis de un producto, servicio o interfaz mediante su uso por parte de usuarios o evaluadores, con el fin de identificar dificultades de comprensión, navegación o interacción y orientar mejoras en el diseño de la experiencia de usuario.

<sup>21</sup> El prototipo es una representación preliminar de un producto, servicio o interfaz que permite visualizar y evaluar su estructura, funciones y modos de interacción antes de su desarrollo definitivo, con el fin de detectar oportunidades de mejora durante el proceso de diseño.

La misión al aplicar las pruebas de usabilidad es comprender qué hace que una interfaz (y, como resultado, su contenido) sea fácil de usar, así como también entender qué interferencia existiría en la relación del usuario que podría comprometer su utilidad (**Rodrigues, 2020, 54**).

Considerando que cada persona construye una experiencia diferente frente a una misma propuesta de navegación web, se diseñaron cinco tareas simples y concretas para que fueran resueltas de la manera que resultara más intuitiva para cada participante. A partir de los datos obtenidos, se elaboró una matriz de hallazgos que permitió proponer modificaciones en el prototipo. En ella se contempló cada tarea evaluada, se describieron *insights*<sup>22</sup> relevantes, se especificaron sus características, la cantidad de usuarios afectados, el nivel de prioridad (alto, medio o bajo) y las correspondientes recomendaciones de mejora.

El método iterativo del diseño centrado en las personas [...] es circular, con un constante perfeccionamiento, cambios continuos y fomento de la recuperación y de la reconsideración de decisiones tempranas (**Norman, 2024, 272**).

A partir de estos resultados, se desarrolló un prototipo integral de alta fidelidad (figura 6) que articuló la estructura de la información, el lenguaje y los flujos de navegación validados durante las pruebas. Este trabajo permitió consolidar un mapa de sitio<sup>23</sup> coherente con las necesidades detectadas y validado posteriormente por las áreas correspondientes de la biblioteca. De este modo, la propuesta no solo respondió a criterios técnicos de organización de la información, sino también a la experiencia real de las personas que interactúan con el sitio, integrando las decisiones de diseño, contenido y navegación en un sistema consistente.

## **9. Rediseño participativo: concurso abierto con la comunidad académica**

A partir de los descubrimientos realizados, se impulsó un concurso *UI/UX* abierto a la comunidad universitaria *UCA* de todas las sedes. El objetivo de esta iteración participativa fue promover la apropiación del sitio web por parte de sus propios usuarios. Se inscribieron veinte participantes, entre proyectos individuales y grupales de hasta dos integrantes, provenientes de distintas carreras vinculadas al diseño, la comunicación y la tecnología.

La propuesta invitó a los concursantes a diseñar sus propias experiencias para el sitio de la biblioteca, tomando como base los hallazgos de la investigación de usabilidad y los patrones validados. Se compartieron el mapa de sitio (figura 4),

---

<sup>22</sup> Los hallazgos clave (*insights*) son interpretaciones significativas derivadas del análisis de datos o de la investigación con usuarios, que permiten comprender en profundidad sus necesidades, comportamientos y motivaciones, y orientar la toma de decisiones en el diseño de productos y servicios.

<sup>23</sup> El mapa de sitio (*sitemap*) es una representación estructural de las páginas y secciones que componen un sitio web, utilizada para planificar y visualizar la organización jerárquica de los contenidos y orientar el diseño de la arquitectura de la información.

el *wireframe*<sup>24</sup> (figura 5) y un *brief*<sup>25</sup> como marco estructural y guía conceptual, asegurando la coherencia del trabajo y facilitando las etapas posteriores de mentoría con los equipos. Los alumnos participantes no trabajaron sobre una hoja en blanco, sino sobre una base científica que garantizaba que cada decisión estética respondiera a una necesidad funcional previamente testada. Para acompañar el proceso, se crearon canales de comunicación específicos, incluyendo un servidor en *Discord*<sup>26</sup> y el correo institucional del proyecto, que facilitaron el intercambio constante de consultas, materiales y avances.

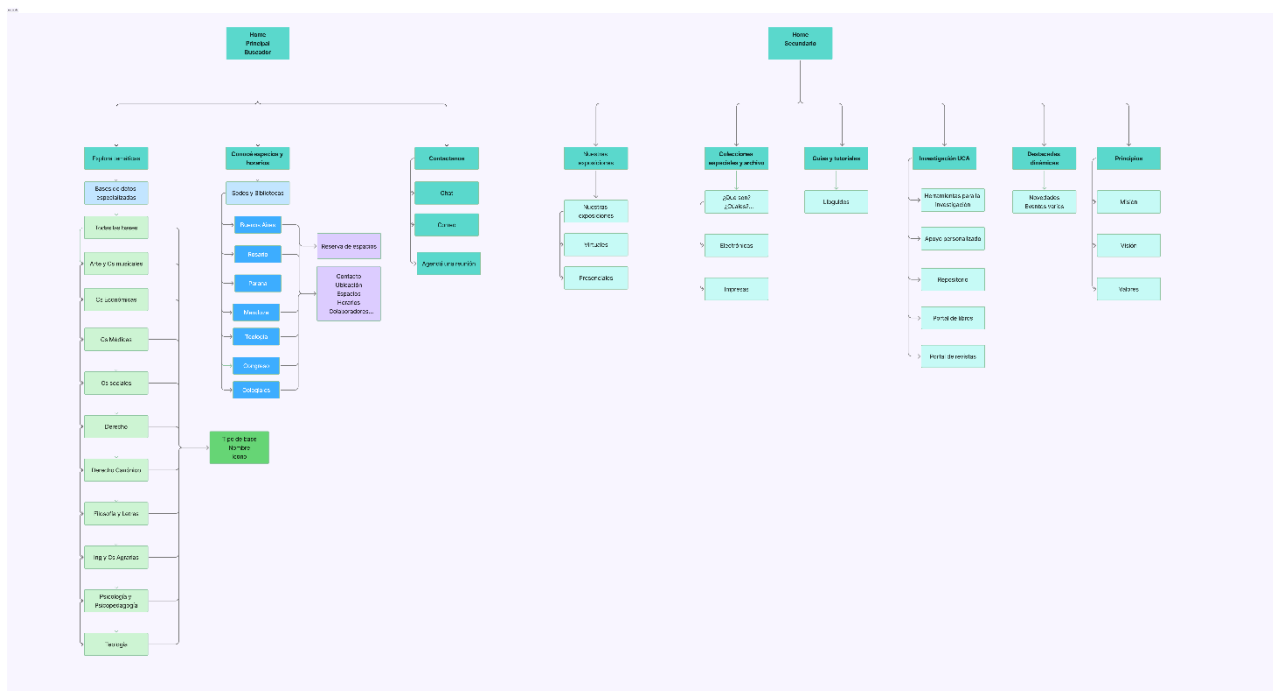


Figura 4. Mapa de sitio de la interfaz de usuario de la *Biblioteca UCA*

Se realizó un encuentro general consultivo y Bermúdez acompañó a los concursantes a lo largo del proceso, ofreciendo más de diez mentorías grupales e individuales adaptadas a las necesidades de cada propuesta. Estas instancias permitieron resolver dudas sobre componentes, jerarquía visual, accesibilidad y coherencia con la identidad institucional. Al mismo tiempo, fortalecieron la confianza de los equipos y consolidaron un enfoque de diseño centrado en las per-

<sup>24</sup> El esquema de interfaz (*wireframe*) es una representación visual simplificada de la estructura de una página o pantalla digital que permite definir la disposición de los elementos de contenido, navegación e interacción antes de su desarrollo visual o técnico.

<sup>25</sup> El resumen técnico (*brief*) es un documento sintético que reúne los objetivos, requerimientos, criterios de diseño y lineamientos funcionales de un proyecto digital, con el fin de orientar el trabajo del equipo y asegurar una comprensión compartida de las características y alcances de la solución a desarrollar.

<sup>26</sup> *Discord* es una plataforma de comunicación digital que permite la interacción mediante canales de texto, voz y video organizados en servidores temáticos, utilizada para la coordinación de comunidades, el trabajo colaborativo y el intercambio de información online.

sonas, donde los propios participantes —también en su rol de usuarios— aprendieron a iterar sobre sus trabajos y a mejorar sus propuestas a partir de la retroalimentación.

En la última etapa del concurso, se recibieron cinco proyectos finales, cuatro grupales y uno individual, que fueron presentados ante un jurado interdisciplinario integrado por especialistas en *UX/UI*, docentes afines y autoridades de la universidad. La evaluación se realizó mediante un sistema de votación ponderada que contempló cuatro criterios principales: coherencia visual e institucional (40%), aplicación de principios *UX* (30%), accesibilidad y legibilidad (15%) y justificación del diseño (10%), con un puntaje adicional del 5% para quienes presentaran un prototipo navegable.

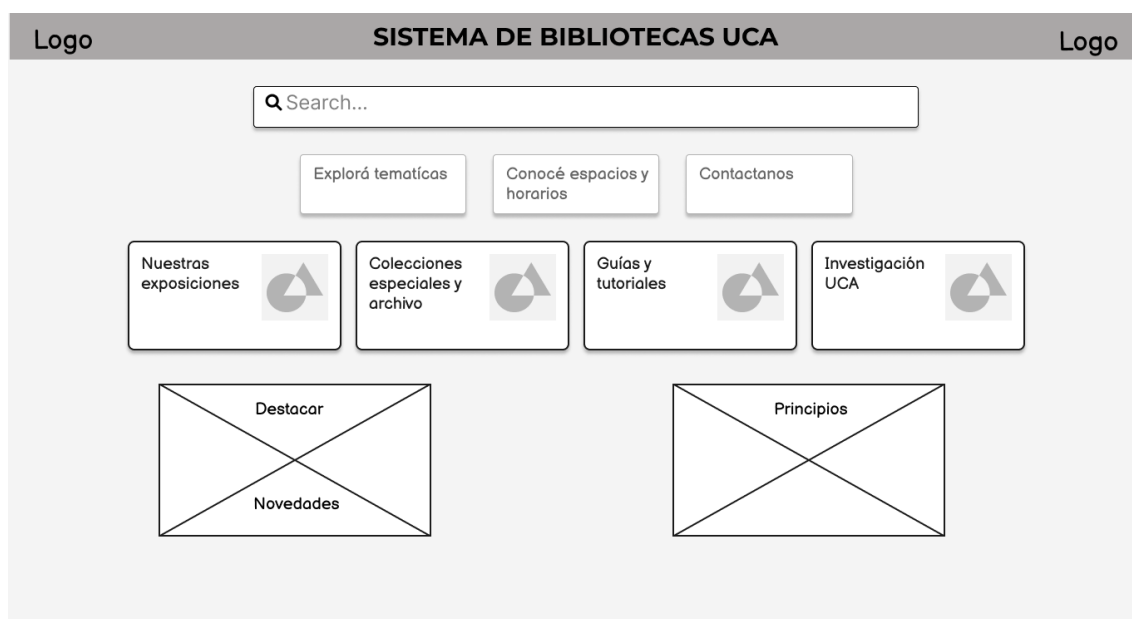


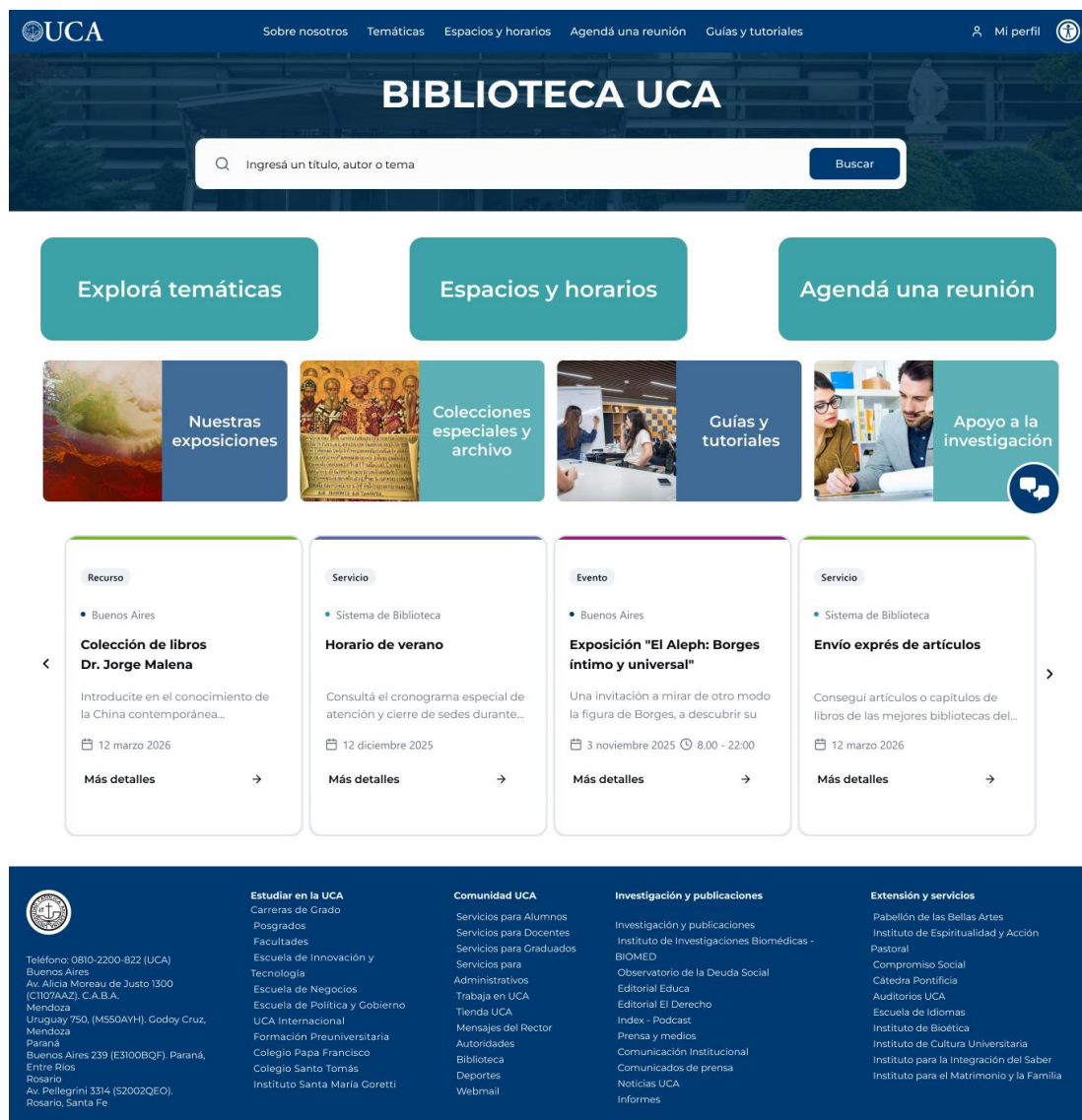
Figura 5. Wireframe de la interfaz de usuario de la Biblioteca UCA

Los especialistas seleccionaron un primer y segundo puesto que posteriormente fueron invitados a compartir un encuentro colaborativo. Cada equipo expuso las decisiones de diseño que orientaron su propuesta: el primer grupo priorizó la reducción del *scroll*<sup>27</sup> apostando por una experiencia más directa; el segundo centró su estrategia en minimizar la cantidad de clics necesarios para acceder a los recursos clave. A partir de ese intercambio, se identificaron elementos complementarios de ambas propuestas que fueron integrados al prototipo original, dando lugar a la interfaz final para esta etapa que sintetiza las tres perspectivas: la arquitectura de la información validada en las pruebas de usabilidad, la jerarquía visual orientada a reducir el *scroll* y la simplificación de flujos de navegación para minimizar los clics.

<sup>27</sup> El desplazamiento vertical (*scroll*) es la acción que permite recorrer el contenido de una página o interfaz digital moviéndolo hacia arriba o hacia abajo en la pantalla, con el fin de acceder a información que no se encuentra visible de manera inmediata.

## 10. Evaluación de la experiencia y reflexiones finales

Lo que comenzó como una revisión técnica se transformó en un laboratorio de experiencias, cambio cultural y comunicacional. Rediseñar el sitio significó repensar cómo la biblioteca se comunica con su comunidad, mejorando al mismo tiempo la estética, funcionalidad y accesibilidad de su interfaz. Como sostiene **Norman (2024)**, el diseño exitoso es aquel que logra ser invisible, permitiendo que el usuario alcance sus objetivos sin que la herramienta se convierta en un obstáculo. Al reducir la carga cognitiva mediante un lenguaje cercano y una estructura simplificada, se devolvió el control al usuario, transformando la desorientación técnica en autonomía académica.



## 6. Prototipo de alta fidelidad de la interfaz de usuario de la Biblioteca UCA

La incorporación del enfoque *UX* permitió transformar la experiencia bibliotecaria desde la raíz: diseñar priorizando qué hace el usuario, cómo lo vive y lo siente. El uso de metodologías de escucha activa permitió que el proceso de diseño no

fuera una decisión unilateral, sino una respuesta científica a necesidades previamente testeadas, validando que las bibliotecas pueden adoptar procesos de innovación abierta y co-creación.

Durante el proceso se recibió una retroalimentación muy positiva, tanto de los participantes del concurso como de las personas que formaron parte del proyecto, lo que evidenció el impacto pedagógico y humano del acompañamiento brindado. La experiencia reflejó el espíritu que guió toda la iniciativa: aprender diseñando junto a otros, en un entorno donde la empatía, la colaboración y el diálogo continuo se consolidaron como motores de crecimiento. De este modo, el proyecto no solo impulsó el rediseño del sitio web institucional, sino que también abrió espacios de aprendizaje y permitió el descubrimiento de nuevas vocaciones y trayectorias profesionales dentro de la comunidad universitaria.

Finalmente, la biblioteca ha dejado de ser un portal de búsqueda para transformarse en un ecosistema vivo, donde herramientas académicas, la gestión de reuniones virtuales y guías temáticas se entrelazan para ofrecer una experiencia integral. Esta evolución demuestra que la verdadera innovación en la era digital no reside en la tecnología por sí misma, sino en la capacidad de las instituciones para diseñar entornos profundamente humanos.

## 11. Referencias

**Garrett, Jesse-James** (2010). *The elements of user experience: User-centered design for the web and beyond* (2<sup>nd</sup> ed.). Berkeley: Pearson Education. ISBN: 978 0 321 68368 7

**Lago, María-Soledad** (2025a). Modelo de gestión enfocado en el usuario del Sistema de Bibliotecas de la Pontificia Universidad Católica Argentina. En: *Información, Cultura y Sociedad*, (52) 203–219.  
<https://doi.org/10.34096/ics.i52.15356>

**Lago, María-Soledad** (2025b). Escuchar para innovar: el poder de la empatía para transformar ideas en impacto. En: *Reimaginando las bibliotecas académicas en América Latina*. Universidad del Rosario.  
<https://doi.org/10.48713/biblioteca-humana.l98.100>

**Marushevskia, Anastasiia** (2018). *How to build a better product with UX writing*.  
<https://UXdesign.cc/how-to-build-a-better-product-with-UX-writing-926d78209ce8>

**Norman, Donald** (2024). *El diseño de las cosas cotidianas*. Capitán Swing Libros. ISBN: 978 84 127799 1 2

**Podmajersky, Torrey** (2019). *Strategic writing for UX: Drive engagement, conversion, and retention with every word*. O'Reilly Media. ISBN: 978 1 492 04939 5

**Priestner, Andy** (2021). *A handbook of user experience research & design in libraries* (1<sup>st</sup> ed.). UX in Libraries. ISBN: 979 85 96805925

**Priestner, Andy** (2024). *UX toolkit: 12 essential UX research & design methods*. UXLibs.  
<https://cdn.hd4.uk/sites/uxlib.org/2025/11/Andys-UX-Toolkit-2024.pdf>

**Rodrigues, Bruno** (2020). *UX Writing. Principios y Estrategias* (2 ed.). Madrid: RA-MA Editorial. ISBN: 978 84 9964 975 7