

Búsqueda (<http://temaria.net/simple.php?origen=1575-5886&idioma=es>)

Marc, Maria y David: el diseño de experiencia de usuario (UX) aplicado a la biblioteca pública

[Versió catalana]

① NÚRIA FERRAN
Profesora
Universitat Oberta de Catalunya

nferranf@uoc.edu

MIREIA FERNÁNDEZ-ARDÈVOL

Investigadora sénior
IN3-Universitat Oberta de Catalunya

mfernandezar@uoc.edu

JAVIER NIETO

Responsable en trabajos estadísticos
Servei de Biblioteques de la Generalitat de Catalunya

jnieto@gencat.cat

CARME FENOLL¹

Jefa de Gabinete
Universitat Politècnica de Catalunya
Carme.fenoll@upc.edu

Opciones



PDF

<meta />

Metadatos

DOI: <https://dx.doi.org/10.1344/BiD2018.40.17>

Cita recomendada

Ferran Ferrer, Núria; Fernández-Ardèvol, Mireia; Nieto, Javier; Fenoll Clarabuch, Carme (2018). "Marc, Maria y David : el diseño de experiencia de usuario (UX) aplicado a la biblioteca pública". *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, núm. 40 (juny) . <<http://bid.ub.edu/es/40/ferran.htm>>. DOI: <http://dx.doi.org/10.1344/BiD2018.40.17> [Consulta: 22-06-2018].

Resumen

Objetivos: desde la perspectiva de diseño de experiencia de usuario (UX), construimos tres usuarios-persona para ayudar a diseñar productos y servicios, digitales o presenciales, y en la tarea de planificar las bibliotecas públicas de Cataluña con el fin último de fidelizar y atraer usuarios y usuarias.

Metodología: una encuesta representativa de la población catalana (1.205 respuestas) y un análisis estadístico bivariente permiten identificar los tres públicos objetivos que, gracias al análisis de contenido de tres grupos focales posteriores, dan lugar a los tres usuarios-persona. La técnica de usuario-persona visibiliza los posibles usuarios a partir de datos reales, facilita la generación de empatía entre el personal de la biblioteca y los usuarios, y asegura que el diseño esté centrado en las personas.

Resultados: los tres usuarios-persona resultantes se describen y se complementan con escenarios basados en evidencias que deben ayudar a diseñar experiencias de usuarios. Estos son, Marc (usuario), estudiante adolescente que pretende codiseñar la biblioteca y que reclama actividades sociales presenciales; Maria (nunca usuaria), jubilada que necesita calor humano y que pone en evidencia la necesidad de una colaboración más estrecha entre servicios sociales y bibliotecas, y David (exusuario), trabajador de más de treinta años que considera que no necesita la biblioteca, aunque desconoce la mayoría de servicios que actualmente le ofrece.

Resum

Objectius: amb una perspectiva de disseny d'experiència d'usuari (UX), construïm tres usuaris-persona per ajudar a dissenyar productes i serveis, digitals o presencials, i a la tasca de planificació de les biblioteques públiques de Catalunya amb la finalitat última de fidelitzar i atraure usuaris i usuàries.

Metodologia: una enquesta representativa de la població catalana (1.205 respostes) i una anàlisi estadística bivariant permeten identificar els tres *targets* que, gràcies a l'anàlisi de contingut de tres grups focals posteriors, donen lloc als tres usuaris-persona. La tècnica d'usuari-persona visibilitza els possibles usuaris a partir de dades reals, facilita la generació d'empatia entre el personal de la biblioteca i els usuaris, i assegura que el disseny estigui centrat en les persones.

Resultats: els tres usuaris-persona resultants s'acompanyen de descripcions i es complementen amb escenaris basats en evidències que han

d'ajudar a dissenyar experiències d'usuari. Aquests són el Marc (usuari), un estudiant adolescent que pretén codissenyar la biblioteca i que reclama activitats socials presencials; la Maria (mai usuària), una jubilada que necessita caliu humà i que fa evident la necessitat de col·laboració més estreta entre serveis socials i biblioteques, i el David (exusuari), treballador de més de trenta anys que considera que no necessita la biblioteca tot i que en desconeix la majoria de serveis que actualment li ofereix.

Abstract

Objectives: Adopting the principles of user experience design (UX), we created three user personas to help design digital and on-site products and services and use in Catalan public library planning to promote patron loyalty and attract new users.

Methodology: A representative survey of the Catalan community (1,205 answers) and a bivariate analysis identified the three targets which, thanks to the focus groups and content analysis, could be used to create the three user personas. The user persona technique employs real data to identify possible users, helps generate empathy between library staff and patrons and ensures that service and product design is person-centred.

Results: The three user personas are accompanied by evidence-based descriptions and scenarios which should help to design user experiences. They are: Marc (user), a student who wants to co-design the library and asks for patron-organized face-to-face social activities; Maria (non-user), a retiree who needs human warmth and whose profile reflects the need for closer collaboration between social services and libraries; and David (ex-user), a working man of over thirty years old who believes that he does not need the library, even though he is unaware of most of the services it currently offers him.

Palabras clave: Bibliotecas públicas, Cataluña, Evaluación de bibliotecas, Perfiles de usuarios, Servicios bibliotecarios, Planificación bibliotecaria

Keywords: Public libraries, Catalonia, Library evaluation, User profiles, Library services, Library planning

Recibido: 17/10/2017. Aceptado: 21/12/2017.

1 Introducción

Las bibliotecas tradicionalmente se han preocupado por dar acceso a contenidos (Mathews, 2012). Pero el acceso a la información ya no es el aspecto de atracción más importante. Porque la población tiene cubiertas sus necesidades informativas gracias a otras fuentes, a través de contactos personales (Prabha *et al.*, 2006; Connaway *et al.*, 2012) o bien a través de fuentes tan utilizadas como Google o Wikipedia (Connaway *et al.*, 2012; Ferran *et al.*, 2013). Sin embargo, la función de la biblioteca es atender a las personas (IFLA, 2013) y, por tanto, más allá de la mera obtención de información, es básico conocer las necesidades de los usuarios actuales y potenciales para satisfacerlas adecuadamente.

Las bibliotecas disponen de información de sus usuarios, obtenida sistemáticamente mediante la explotación estadística de las transacciones de préstamo, el análisis de datos asociados a los carnés de lector, el recuento de los visitantes o de los asistentes a actividades, así como otros datos de uso obtenidos tanto presencial como virtualmente. Pero en Cataluña el 55 % de la población adulta no utiliza la biblioteca pública (CEO, 2015) y, en consecuencia, si las bibliotecas quieren llegar a esta mitad de la sociedad, es necesario que también conozcan el comportamiento sociocultural y las expectativas de este colectivo para poder ofrecerle experiencias relevantes y apropiadas a sus necesidades. Por esta razón, y coincidiendo con la celebración del centenario de la creación por la Mancomunitat de la Xarxa de Biblioteques Públiques Catalanes en 2015, el Servei de Biblioteques de la Generalitat de Catalunya encargó a la Universitat Oberta de Catalunya un estudio enmarcado en un proyecto de diseño de experiencia de usuario (UX). El objetivo es conocer el comportamiento y las necesidades de las personas no usuarias, concepto que engloba tanto las personas que nunca han utilizado la biblioteca como las que han dejado de hacerlo a partir de un momento determinado. Como el estudio se quería representativo, se dirigió a la población en general y se aprovechó también para obtener información puntual de las personas usuarias.

Esta investigación aplica técnicas propias de UX para el diseño o rediseño de productos, servicios y espacios, tanto presenciales como virtuales (Nielsen; Norman, 2014; Priestner; Borg, 2016), asegurando que el diseño esté comprometido con las personas, de manera que las soluciones ofrecidas sean útiles, atractivas y de fácil aplicación. El diseño UX distingue claramente los usuarios, quienes utilizarán el producto o servicio, de los intermediarios, esto es, los profesionales que facilitarán su uso. Los intermediarios no son usuarios y, a pesar de que tradicionalmente el ámbito bibliotecario se focaliza en los usuarios (Khoo *et al.*, 2012), es difícil que los profesionales conozcan sus necesidades específicas (Schmidt; Etches, 2014; Gallo- León, 2015), más allá del riesgo de quedarse con anécdotas, presunciones o predicciones (Griffiths, 1998). Para evitar este sesgo es útil la aplicación de técnicas UX, tales como el estudio de usuarios mediante el diseño de usuarios-persona, que pueden aportar conocimiento basado en evidencias (Sundt, 2017) que ayuden a diseñar experiencias tanto para los usuarios reales como para los potenciales (Johnson *et al.*, 2015). Asimismo, la adopción de la perspectiva de UX conlleva un cambio de visión para entender que los usuarios no visitan la biblioteca sólo para localizar libros, revistas o música, sino para encontrar experiencias de aprendizaje u ocio, encontrar compañía o para escapar de la soledad (Reidsma, 2015).

Este estudio adopta la definición de *persona usuaria* y *no usuaria* siguiendo el estándar internacional ISO 11620 (Technical Committee ISO-TC 46, 2014): el *usuario* es la persona que ha visitado la biblioteca al menos una vez el último año, y en cuanto a las personas no usuarias se distingue entre las que hace más de un año que no han ido (*exusuarias*) y las que no han ido nunca (*nunca usuarias*). Es necesario entender cómo los usuarios y los no usuarios perciben la biblioteca pública a fin de mejorar los servicios y hacerla más atractiva (McCarthy, 1994), y así lograr que la visiten, ya sea nuevamente o por primera vez.

A continuación, se expone el trabajo llevado a cabo para construir los usuarios-persona a partir de un estudio cuantitativo de no usuarios (encuesta y análisis estadístico univariante y bivariante) y de un estudio cualitativo (grupos focales, análisis de contenido, diseño de usuarios-persona). Se presentan los tres usuarios-persona perfilados, junto con escenarios que pueden facilitar el diseño o rediseño de experiencias de usuario de bibliotecas.

2 Metodología

Se ha seguido un diseño metodológico mixto secuencial (Plano-Clark; Ivankov, 2016) que combina aproximaciones cuantitativas y cualitativas y consta de tres fases.

a) Estudio cuantitativo

En una primera fase, a finales de 2015, se realizó una encuesta representativa de la población de más de 14 años residente en Cataluña, con el objetivo de analizar el comportamiento cultural de las personas que no utilizan la biblioteca y sus percepciones sobre este servicio público. También se recogió la valoración de la biblioteca por parte de las personas usuarias. El cuestionario, administrado por teléfono, tenía una duración máxima de 15 minutos (Ferran *et al.*, 2016). El tamaño de la muestra, con 1.205 respuestas, siguió un proceso aleatorio que garantiza un margen de error de +/-2,8 % para un nivel de confianza del 95 % en condiciones de máxima indeterminación ($p = q = 0,5$). Se establecieron cuotas por edad, sexo, provincia y tamaño del municipio. La muestra se divide en un 56 % de personas usuarias y un 44 % de no usuarias de las bibliotecas públicas (669 y 536 respuestas, respectivamente). Las dimensiones de cada submuestra garantizan el cumplimiento de los niveles de error habitualmente aceptados (+/- 3,8 % y +/- 4,2 %) para un análisis independiente de cada una de ellas.

El análisis de la estructura de los datos se ha basado en técnicas univariantes y bivariantes (Hair, 2010) y han permitido identificar tres colectivos que, con diferentes rasgos sociodemográficos y comportamientos culturales diversos, sirvieron para identificar tres tipologías de perfiles diferenciados con relación al uso de la biblioteca: la persona usuaria, la que nunca ha visitado la biblioteca (nunca usuaria) y la que antes la visitaba y ahora ya no lo hace (exusuaria). Las características sociodemográficas se resumen a continuación (para más detalle, véase Ferran *et al.*, 2016). La población que nunca ha ido a la biblioteca pública concentra el mayor número de personas mayores (65 años o más) que mayoritariamente tiene estudios primarios o inferiores. Viven en ciudades grandes pero no en la provincia de Barcelona, y no ven qué interés podría tener ir a la biblioteca. La población exusuaria es preeminentemente de mediana edad (35-49 años) y tiene estudios superiores. Viven en ciudades medianas y grandes, trabajan y han dejado de ir a la biblioteca por falta de tiempo o porque ya no estudian. Finalmente, las personas usuarias son las más jóvenes (15-24 años) y, principalmente, estudian. Viven en municipios grandes de las provincias de Girona o Barcelona. Los jóvenes, aunque valoran el servicio con un notable (7,9 sobre 10), son el colectivo más crítico con la biblioteca pública y parece que tienen una alta probabilidad de dejar de ir, según las características de la población exusuaria.

b) Estudio cualitativo

La segunda fase consistió en tres grupos focales, uno para cada colectivo identificado. Distribuidas en el territorio catalán según las características obtenidas en el análisis de la encuesta, las reuniones se celebraron entre enero y febrero de 2017 y duraron entre una hora y media y dos horas. En cada grupo focal participaron entre seis y diez personas. Un guion semiestructurado seguía las temáticas planteadas en la encuesta, para profundizar en los razonamientos, sentimientos y motivaciones de los participantes.

La celebración de cada grupo focal requirió que el personal de servicios bibliotecarios municipales reclutara un número adecuado de participantes voluntarios que cumplieran las características mínimas requeridas para cada perfil. Se entregó a cada responsable del reclutamiento material para ser leído, explicado o para hacer publicidad a fin de motivar la participación (véase las instrucciones de reclutamiento en Ferran *et al.*, 2016). También se explicaban las condiciones mínimas que debía ofrecer el espacio donde tuviera lugar la reunión. Además, cada participante firmó una hoja de información y consentimiento.

A partir de la grabación en audio de las sesiones se hizo la transcripción literal, materia prima del análisis temático de contenidos. Las categorías de este análisis son: actitudes, consumo cultural, perfil digital, relación con la biblioteca, e imagen percibida de la biblioteca y de su personal.

c) Construcción del perfil usuario-persona

La tercera fase de la investigación consistió en la construcción de tres usuarios-persona, técnica habitual de los estudios de usuarios en UX, que permite la descripción de los comportamientos, las motivaciones y las frustraciones de las personas que utilizan o podrían utilizar un servicio o producto (Cooper, 2004; Nielsen, 2012) de la biblioteca pública. Se construyó una ficha con contenidos procedentes de la investigación realizada para cada uno de ellos, evitando inventar rasgos (Goodwin, 2008). Así, las características sociodemográficas proceden del análisis de la encuesta (Ferran *et al.*, 2016) y las otras informaciones sintetizadas proceden del análisis de contenido de los grupos focales. Las dimensiones del análisis temático cualitativo sirvieron para dar vida a cada usuario-persona gracias a la riqueza de la información obtenida a partir de los grupos focales.

Finalmente, como conclusión del proyecto UX, se aplicó la técnica de construcción de escenarios, que consiste en describir situaciones particulares en las relaciones con la biblioteca, lo que debe ayudar a facilitar la identificación de posibles soluciones de diseño o rediseño. Los escenarios pueden concretar los objetivos de los usuarios-persona y pueden ayudar a mejorar la comprensión y la comunicación de las personas que participarán en el proceso de diseño de nuevas experiencias de UX o la renovación de las mismas (Rosson; Carroll, 2002).

3 Resultados

Los tres usuarios-persona resultantes son Marc —usuario de las bibliotecas públicas—, Maria —que nunca las ha utilizado— y David —que había sido usuario pero que hace más de un año que no lo es. Los nombres de las personas se han elegido en función del nombre más frecuente entre los recién nacidos del año de su nacimiento (Idescat, 2016), teniendo en cuenta la edad identificada en el análisis cuantitativo inicial. Las citas literales que se incluyen para ilustrar cada ficha de usuario-persona proceden de los grupos focales.

3.1 Marc, usuario de biblioteca pública

MARC	Usuario.
Bio	Chico, 17 años, estudiante, vive en el área metropolitana de Barcelona.
Lema	"La biblioteca me va genial para estudiar, pero podría molar más".
Actitudes	Considera que tiene poco tiempo libre porque tiene que estudiar y tiene muchas actividades extraescolares, sobre todo deportivas, pero también culturales y de voluntariado. Se preocupa por el medio ambiente y la política le parece "una broma porque dice, pero no hace". Le gusta estar "tirado" en el sofá viendo pelis o series o escuchando música, e ir de compras o jugar a videojuegos; también dormir. Leer le gusta mucho pero el estudio y los deberes le impiden hacerlo tanto como quisiera.

Consumo cultural	Busca la inmediatez y la accesibilidad, "si te apetece ver una peli, no te levantarás e irás a la biblio a buscarla..., la buscas online; seguro que la encuentras gratis, si no es muy nueva". El último recurso para leer un libro es comprarlo y "si tengo que comprar pues antes tengo que leer un poco, [la] contraportada, si se puede un capítulo...". Y los videojuegos y libros los compra de segunda mano. Le gustaría ir mucho más al cine y al teatro pero es demasiado caro para su economía. Si va al teatro es con el colegio o los padres; por tanto, elige poco. Le gusta leer en su lengua materna "en la lengua que pienso", pero también lo hace en otros idiomas. Las pelis y las series las prefiere en versión original subtitulada. La música la descarga de internet gratuitamente, normalmente de plataformas de vídeos, y le gusta tanto "actual como antigua, es decir, años ochenta y noventa".
Perfil digital	Se considera usuario avanzado en el uso de internet y hace un uso intensivo de las redes sociales on line y de los dispositivos móviles. Sin embargo, a la hora de la lectura confiesa que "me gusta más leer en papel, pero si no hay [más] remedio, [leo] con el móvil o la tablet". Retuitea más que publica y reconoce que tiene un perfil bastante <i>voyeur</i> . Usa Twitter, Instagram, y en menor medida Facebook. Snapchat ya no "porque está menos de moda" y sobre todo usa WhatsApp. Se considera consciente de los riesgos de publicar en las redes y también plenamente consciente de que está bajándose contenidos ilegalmente de la red pero no le importa "si son distribuidoras/productoras que ganan millones". También se da cuenta que hay que contrastar la información ("sé que se dicen cosas que no son verdad"), sobre todo para temas de salud, aunque si son "cosas que me pasan que no quiero que sepan mis padres, pues primero lo miro en internet".
Relación con la biblioteca	Fuente de recursos de aprendizaje, ocio gratuito. Además es el espacio de socialización, "para no estar solo" y en el que tiene permiso paternal para pasar la tarde fuera de casa. "Cuando quiero leer un libro voy a la biblioteca porque no me tengo que gastar nada; pero no soporto que los libros estén estropeados." Valora la biblioteca con un notable (7,9 sobre 10), pero precisamente el colectivo de los jóvenes son los usuarios más críticos y que puntúan más bajo el equipamiento. Critica que la biblioteca no tenga materiales recientes: "la música y los vídeos que tienen son muy antiguos" y necesita leer con orden todos los volúmenes de las sagas o colecciones.
Imagen de la biblioteca	No tiene en absoluto buena imagen de la biblioteca escolar, ni a nivel de recursos ni de reglas de funcionamiento. En el instituto y en el colegio la biblioteca es muy pobre: "tienen sólo los libros obligatorios" y no puede ir a la hora del patio "porque los profes dicen que es el momento de estar fuera". La biblioteca pública es un espacio para estudiar y para conseguir el acceso a la cultura que su economía no le permite. Asimismo, la asocia a libertad: le permite tener una excusa ante los padres para salir: si dice que va a la biblioteca no hay problema para salir y "escaquearme de algún encargo". Últimamente, sin embargo, critica que la biblioteca ha recortado el tiempo de conexión a internet, la oferta de actividades formativas,... Cree que se debe a la crisis. "De mayor seguiré yendo a la biblioteca pero quizás menos porque no tendré tanto tiempo. Llevaré a la biblioteca a mis hijos porque es algo bueno".
Imagen del personal bibliotecario	Piensa que son personas muy amables, algunas con mucha paciencia. Alguna vez se ha encontrado que, al hacer una petición de información, le han tratado con superioridad y no se ha sentido a gusto. Agradece mucho cuando "le ponen mucho entusiasmo". Cree que el oficio en sí es aburrido porque considera que se trata de estar detrás de una pantalla de ordenador. Con todo tienen momentos distraídos "cuando pueden leer en el trabajo cuando no hay gente". Es un oficio cómodo porque están sentados y tienen aire acondicionado.

3.2 Maria, nunca usuaria de biblioteca pública

MARIA	Nunca usuaria.
Bio	Mujer jubilada de más de 65 años con estudios primarios o inferiores. Vive fuera de la provincia de Barcelona pero en una ciudad grande. Forma parte del colectivo de personas no usuarias de la biblioteca pública.
Lema	"La biblioteca no es mi casa, allí me pierdo".
Actitudes	Es una persona muy activa. Nunca había tenido tanto tiempo libre, a pesar de que cuida a los nietos y mantiene parcialmente a la familia (económica, logística y emocionalmente). Afirma que "de joven no tenía ni tiempo de rascarme". Por las mañanas va a comprar, al médico y a cuidar o hacer de taxista de los nietos. Antes de ir al hogar del pensionista por la tarde ve la serie en la tele. Cada tarde la pasa en el hogar del pensionista para socializarse. Participa en actividades como los juegos para mantener el cerebro activo, canto, actividades plásticas o de costura, baile o alguna actividad física. Considera que siempre que tiene un rato libre lee y, cuando lo hace, es por ocio. Sin embargo, tiene dificultades para leer y auditivas, pero en el hogar del pensionista va a clases para adultos donde leen y comentan libros. Considera que no forma parte de ninguna asociación cultural.
Consumo cultural	Escucha música en la radio y mira la tele en casa. Va poco al teatro y a conciertos; cuando va lo hace con amigas. Ha leído un libro en el último trimestre y se lo han prestado. En casa tiene menos de 25 ejemplares en papel. Al cine va una vez al mes, el único día con precio reducido para los jubilados.
Perfil digital	No usa el ordenador, pero sí el teléfono móvil. "Internet es peligroso, yo no tengo en mi casa, eh? Lo utilizamos en el hogar del pensionista". Utiliza poco internet, aunque busca información para hacer viajes; por temas de salud prefiere ir directamente al médico para no enredarse. No usa nada las redes sociales, salvo las privadas como WhatsApp donde conoce con quien interactúa. No tiene libros electrónicos.

Relación con la biblioteca	Afirma que no irá nunca a la biblioteca porque no le interesa o desconoce qué le puede interesar. Con todo ha tenido contacto con la biblioteca porque ha acompañado a los nietos, pero considera que no es para ella. Se queja de los nuevos edificios modernos donde sólo entrar ya ve que aquello no es para ella, no sabe hacia dónde ir ni a quién preguntar. "Entras allí y es tan grande que me pierdo. No sé cómo se cogen los libros ni nada, no se siente como en casa. Todo el mundo te dice 'chsss' y yo ya sé que no se puede hablar...". Desconoce los servicios que le puede ofrecer la biblioteca: los audiolibros, el servicio de lectura a domicilio ("porque no estoy tan mal, eh! Ah, ¿y es gratis? Caramba, siempre que te viene una persona a casa tienes que pagar... ¡qué bien!"). Cuando era pequeña no tenía biblioteca escolar, "en la escuela se comía muy bien, pero biblioteca no había, no".
Imagen de la biblioteca	Espacio para poner libros, lugar para ir a buscar libros y coger libros o películas. Lugar impersonal y tecnológico. Falta calor humano.
Imagen del personal bibliotecario	Guía, prescriptores. Podría ser la clave para entrar y entender su funcionamiento, pero le cuesta identificar quiénes son si no hay mostrador o no utilizan ropa o distintivos que facilite reconocer al personal.

3.3 David, exusuario de biblioteca pública

DAVID	Exusuario.
Bio	Hombre de 42 años con estudios superiores y trabajo. Vive en una ciudad mediana. Visitaba la biblioteca habitualmente pero ha dejado de hacerlo. Forma parte del colectivo más numeroso de personas exuserias.
Lema	"Usaba mucho la biblioteca cuando estudiaba, de joven, ahora en internet ya lo tengo todo y en casa se está muy bien".
Actitudes	Intenta leer siempre que tiene un rato, por ejemplo la prensa en papel en el bar o a través de internet. A veces tiene dificultades para encontrar una oferta tentadora de libros y revistas electrónicas. Lee menos de lo que quisiera porque va cansado por el trabajo aunque practica deporte al menos dos veces a la semana. Es miembro de alguna entidad (deportiva o cultural).
Consumo cultural	Consume muchos contenidos digitales (webs, redes sociales, periódicos por internet). En papel lee menos que cuando era joven, cuando acostumbraba a leer más libros, revistas y cómics. Los géneros que le interesaban eran la novela histórica y la ciencia ficción. Actualmente considera que sólo lee por motivos profesionales, mejora personal/profesional o sobre temas relacionados con sus aficiones (deporte, fotografía, etc.). Principalmente accede a estos contenidos desde casa. Se descarga contenidos de internet o comparte suscripciones a plataformas audiovisuales. También escucha música habitualmente en casa a través de YouTube y fuera de casa va a los conciertos cercanos, a nivel comarcal y de fiesta mayor. Su consumo de cine y teatro es escaso; en cambio, pone la televisión a diario para estar al día de la actualidad y también como somnífero.
Perfil digital	Se considera hábil con la tecnología digital y utiliza diariamente la tableta, el móvil y el ordenador. Es usuario intensivo de las redes sociales, especialmente WhatsApp y Facebook. Habitualmente descarga de internet contenidos culturales y de ocio. De hecho, está más acostumbrado a descargar contenidos que al <i>streaming</i> . Para leer no tiene lector de libros electrónicos, porque con la tableta se descarga o consulta lo que le interesa. La TV no la consume nunca asincrónicamente a menos que sea a través de la tableta. Aunque afirma que no busca temas de salud en internet porque desconfía, sí busca temas relacionados con lesiones deportivas. Se siente empoderado ("no soy el rey, pero vaya..."), competente con las tecnologías de la información y la comunicación. Por esta razón no suele consultar sus dudas e intenta resolverlas de forma autónoma. Esto puede que, en algunos casos, provoque que desconozca productos y servicios que podrían resultarle útiles. Desconoce, por ejemplo, los podcasts, los audiolibros, los posibles servicios asociados al Bluetooth, conoce muy pocas aplicaciones... Con todo, considera muy útiles las nuevas posibilidades que se le describen y afirma que las utilizará al día siguiente.
Relación con la biblioteca	Cuando era joven y estudiaba a tiempo completo utilizaba la biblioteca. Los primeros recuerdos de la biblioteca pública los tiene haciendo los deberes con los compañeros. Cuando era pequeño tenía una biblioteca escolar que considera muy mala ya que a menudo estaba cerrada. "Se abría el día de puertas abiertas para que la vieran los padres". Ahora considera que en internet tiene todo lo que necesita. Cuando ha sido estudiante de formación continuada no ha utilizado la biblioteca pública para consultar contenidos sino la universitaria. Argumenta muchos y diversos motivos que actúan como barreras para volver a la biblioteca. Los principales son motivos personales como la falta de tiempo, pero luego menciona los horarios (apertura los fines de semana y por las tardes), mayor proximidad de la biblioteca a casa o al trabajo, que haya más silencio y comodidad, y mejores condiciones tecnológicas en los servicios de biblioteca.
Imagen del personal bibliotecario	Transmiten tranquilidad, amabilidad, conocimiento; son un apoyo, una guía y son buenos prescriptores literarios.

Motivos para dejar de ir a la biblioteca	Dejó de ir a la biblioteca porque se mudó y ahora le cae muy lejos. Además, antes no tenía internet en casa pero ahora sí. También considera que los horarios no le van bien con el trabajo que tiene ahora y en ocasiones cuando puede ir es la hora en que los niños han salido del cole y hacen mucho ruido. En la biblioteca no encuentra el ambiente confortable que tenía antes cuando iba a estudiar con los amigos. A su vez, le gustan los espacios de trabajo cómodos y con mucha luz natural y considera que la biblioteca de donde vive ahora, es pequeña y no le gusta tanto. Cree que la biblioteca renueva poco los contenidos audiovisuales y las plataformas <i>streaming</i> ofrecen contenidos más atractivos.
---	--

4 Discusión y conclusiones

La técnica de usuario-persona es ideal para visibilizar a las personas que no están presentes, sean usuarios reales o potenciales. Se trata de una técnica de diseño que garantiza tener a las personas en cuenta; por tanto, asegura un diseño centrado en las personas (Sundt; Davis, 2017), empático con los usuarios (Floyd *et al.*, 2008), cuyos resultados satisfacen las necesidades de las personas para quienes se diseña (Mulder; Yaar 2006; Goodwin, 2008). Y para que esta imagen del usuario esté bien fundamentada debe basarse en una investigación empírica, en este caso cuantitativa y cualitativa, evitando formulaciones basadas en estereotipos o prejuicios.

Los usuarios-persona no tienen valor por sí mismos, sino que debemos dotarlos de significado como parte de un escenario donde resulte fácil imaginar cómo estas personas utilizarían los productos y servicios de la biblioteca. La técnica de usuario-persona mejora el diseño cuando se combina con la identificación de escenarios, al tiempo que apoya la toma de decisiones y la comunicación con los usuarios (Studt, 2017). De este modo, cada biblioteca pública puede situar en su propio escenario particular a su Marc, su Maria y su David y, en consecuencia, puede imaginar cómo estos tres usuarios-persona podrían hacer uso de productos o servicios existentes, de servicios actualmente desconocidos para ellos, o totalmente nuevos, y como este escenario se integra al ecosistema de cada usuario-persona teniendo en cuenta la actitud respecto al mundo virtual, los comportamientos culturales y el imaginario personal con relación a las bibliotecas.

En el caso de Marc (usuario, adolescente), sería indispensable pensar en espacios claramente diferenciados, unos de estudio, cuya característica principal tiene que ser el silencio y la limpieza ambiental, y otros de carácter más social, pensados para hacer trabajo en grupo, para organizar sesiones de debate sobre libros, películas o para otras actividades.

Contrariamente a lo que se podría pensar sobre los jóvenes que han crecido rodeados de tecnologías digitales, se pone de manifiesto el valor que dan a la biblioteca concebida como espacio de encuentro, como lugar de contacto entre personas con inquietudes culturales similares, bien visto por los padres y las madres, y que emerge como una alternativa a quedarse solo en casa. Y todo ello por encima de las oportunidades de formación en línea y de los grupos virtuales de discusión que les podría ofrecer la misma biblioteca. También, teniendo en cuenta la economía de los más jóvenes, hay que pensar en la organización de actividades alternativas a las extraescolares de pago, así como la potenciación de las políticas de descuentos con el carnet de biblioteca para la asistencia a conciertos, representaciones teatrales y otras actividades culturales a las que no pueden acceder habitualmente. Considerando también su etapa vital formativa, este aspecto de falta de recursos económicos es crucial. Algunas actividades incluso se podrían plantear organizadas y desarrolladas por ellos mismos, ya que creen firmemente en el saber compartido y ponen en valor el conocimiento de sus iguales.

En el escenario-biblioteca, Marc se siente en medio, pero excluido, de dos grupos que considera mejor atendidos: el público infantil y el público adulto. Se siente incómodo en los acontecimientos pensados para niños y en los espacios infantiles de la biblioteca, pero tampoco se siente cómodo cuando en las actividades hay muchos participantes adultos. Los jóvenes son, en definitiva, los usuarios más críticos con el servicio bibliotecario. Son el colectivo con mayor riesgo de convertirse en exusuarios (el 75,9 % de las personas que utilizan la biblioteca se encuentran entre los 15 y los 24 años, Ferran *et al.*, 2016).

Finalmente, Marc considera la biblioteca como uno de sus hábitats propios y tiene ganas de participar en la toma de decisiones y en el diseño de nuevos productos y servicios, así como en las actividades culturales. Esta motivación y empuje se podría reconducir fácilmente hacia sesiones de diseño cocreativo (Sanders; Stappers, 2008).

El escenario de Maria (nunca usuaria, tercera edad) es radicalmente distinto al de Marc. Maria se siente excluida de la biblioteca pública, la considera un espacio impersonal y frío, con poco contacto humano. El *casa* o hogar del pensionista suplente parcialmente las prestaciones que podría conseguir de la biblioteca, que es realmente su espacio próximo y vital. La simbiosis entre estos dos tipos de equipamiento y la colaboración entre sus diferentes profesionales aportaría conocimiento mutuo que muy probablemente repercutiría en una mejora de ambos servicios y, aún más, muy probablemente un ahorro económico para el erario público.

El escenario por excelencia de David (exusuario, mediana edad) es su hogar, donde desarrolla actividades que se podrían asociar a la biblioteca, al ocio y al consumo cultural. Ha conseguido emanciparse y hacerse suyo un espacio como hogar donde se siente muy cómodo. Por este motivo, para volver a ser usuario de la biblioteca valoraría especialmente aspectos relacionados con el confort del espacio y del mobiliario, la luz natural, y disponer de ámbitos más informales, como jardines, patios o cafeterías. En contraste, desconoce la mayoría de servicios pensados para un perfil como el suyo, aunque los encuentra atractivos cuando los identifica: libros electrónicos, audiolibros, apoyo para el aprendizaje de lenguas, préstamo interbibliotecario, clubes de lectura en línea.

A David le cuesta establecer contacto con el personal de la biblioteca, le cuesta pedir ayuda, aunque se fía mucho de su criterio como prescriptor de lecturas. En este sentido, la biblioteca podría plantearse el fortalecimiento de esta función prescriptora a partir de una explotación más intensa de los datos que le proporciona el sistema de gestión del catálogo y del préstamo o las plataformas de libro electrónico, así como una mayor proactividad en la difusión de sus fondos (exposiciones, rótulos destacados y personalizados).

No se puede otorgar la misma valoración a todas las relaciones descritas entre los usuarios-persona y los escenarios. En este sentido, resulta especialmente evidente que Marc, el usuario, tiene un escenario más rico porque, al tratarse de un usuario real, se dispone de mucha información sobre él. Hay que apuntar también que es un perfil más sesgado porque los participantes de este grupo focal los escogió el personal bibliotecario que estableció los contactos con las personas que más conocían porque, de entrada, al ser usuarios, ya están más implicadas con la biblioteca.

Ponemos a disposición de los gestores y gestoras esta herramienta analítica combinada, el usuario-persona y el escenario-biblioteca, para que puedan adaptarla al contexto particular de cada biblioteca pública. Pueden resultar herramientas muy efectivas para diseñar o rediseñar productos y servicios adaptados a las necesidades de usuarios actuales y potenciales, y centrados en las necesidades de las personas usuarias. Cada usuario-perfil se puede acompañar de una imagen personal, que recomendamos que cada biblioteca elija para facilitar la empatía con cada perfil. Los usuarios-persona aportan motivos (porqué) y fines (para qué) que justifican las razones de la planificación concreta de la biblioteca. Debe tenerse en cuenta, sin embargo, que esta herramienta no es estática sino que hay que revisarla periódicamente, quizás ampliándola, una tarea que cada biblioteca puede reproducir gracias al guion de los grupos focales (Ferran *et al.*, 2016).

Bibliografia

- Centre d'Estudis d'Opinió (CEO) (2015). Òmnibus de la Generalitat de Catalunya 2014-3. REO 773. <<http://ceo.gencat.cat/es/estudis/registre-estudis-dopinio/estudis-dopinio-ceo/omnibus/detall/index.html?id=5248> (<http://ceo.gencat.cat/es/estudis/registre-estudis-dopinio/estudis-dopinio-ceo/omnibus/detall/index.html?id=5248>) >. [Consulta: 25/01/2018].
- Connaway, L. S. (2013). "Meeting the Expectations of the Community: The Engagement-centered Library". En: Janes, J. (ed.). *Library 2020: Today's Leading Visionaries Describe Tomorrow's Library*, p. 83–88. <<http://www.wip.oclc.org/content/dam/research/publications/2015/oclcresearch-library-in-life-of-user.pdf#page=218> (<http://www.wip.oclc.org/content/dam/research/publications/2015/oclcresearch-library-in-life-of-user.pdf#page=218>) >. [Consulta: 25/01/2018].
- Connaway, L. S.; White, D.; Lanclos, D.; Le Cornu, A. (2012). "Visitors and Residents: What Motivates Engagement with the Digital Information Environment?". *ISIC 2012 Conference Proceedings*, 5–7 September 2012, Tokyo, Japan.
- Cooper, A. (2004). *The inmates are running the asylum: [Why high-tech products drive us crazy and how to restore the sanity]*. Indianapolis: Sams.
- Ferran, N.; Fernández-Ardèvol, M.; Nieto, J.; Fenoll, C. (2016). *Estudi de persones no-usuàries de les biblioteques*. <<http://hdl.handle.net/10609/47581> (<http://hdl.handle.net/10609/47581>) >. [Consulta: 25/01/2018].
- Ferran, N.; Pérez-Montoro, M.; Minguillón, J. (2013). "Key factors on the transfer of information-related competencies between academic, workplace and daily life contexts". *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, vol. 64, no. 6, p. 1112–1121.
- Floyd, I. R.; Jones, M. C.; Twidale, M. (2008). "Resolving Incommensurable Debates: a Preliminary Identification of Persona Kinds, Attributes, and Characteristics". *Artifact*, vol. 2, no. 1, p. 12–26. <<https://scholarworks.iu.edu/journals/index.php/artifact/article/view/3912>>. [Consulta: 25/01/2018].
- Gallo-León, J. P. (2015). "La biblioteca es servicio (y en ello está nuestro futuro)". *El profesional de la información*, vol. 24, n.º 2, p. 87–93. <<http://www.elprofesionaldeinformacion.com/contenidos/2015/mar/01.pdf> (<http://www.elprofesionaldeinformacion.com/contenidos/2015/mar/01.pdf>) >. [Consulta: 25/01/2018].
- Goodwin, K. (2008). "Getting from research to personas: Harnessing the power of data". *Cooper journal*. <https://www.cooper.com/journal/2008/05/getting_from_research_to_persona>. [Consulta: 25/01/2018].
- Griffiths, J. M. (1998). "The new information professional". *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology*, vol. 24, no. 3, p. 8–12. <<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/bult.83>>. [Consulta: 25/01/2018].
- Hair, J. F. et al. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective*. 7th ed. Upper Saddle River [etc.]: Pearson.
- Idescat (2016). "Noms més freqüents dels nadons". *Anuari Estadístic de Catalunya*. <<https://www.idescat.cat/pub/?id=aec&n=946>>. [Consulta: 25/01/2018].
- IFLA (2013). *Directrius de l'IFLA per al servei de biblioteques públiques*. 2a ed. rev. Barcelona: COBDC. <<https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/series/147-ca.pdf>>. [Consulta: 25/01/2018].
- Johnson, L.; Adams Becker, S.; Estrada, V.; Freeman, A. (2015). *NMC Horizon Report: 2015 Library Edition*. Austin, Texas: The New Media Consortium. <<http://cdn.nmc.org/media/2015-nmc-horizon-report-library-EN.pdf> (<http://cdn.nmc.org/media/2015-nmc-horizon-report-library-EN.pdf>) >. [Consulta: 25/01/2018].
- Khoo, R.; Rozaklis, L.; Hall, C. (2012). "A survey of the use of ethnographic methods in the study of libraries and library users". *Library & information science research*, vol. 34, no. 2, p. 82–91.
- Mathews, B. (2012). *Think Like a Startup: A White Paper to Inspire Library Entrepreneurialism*. <<http://vtechworks.lib.vt.edu/handle/10919/18649> (<http://vtechworks.lib.vt.edu/handle/10919/18649>) >. [Consulta: 25/01/2018].
- McCarthy, G. (1994) "Getting to Know Your Non-Users". *Library management*, vol. 15, no. 4, p. 30–34.
- Mulder, S.; Yaar, Z. (2006). *The user is always right: A practical guide to creating and using personas for the web*. Berkeley: New Riders.
- Nielsen, L. (2012). *Personas-user focused design*. London: Springer.
- Nielsen, J.; Norman, D. (2014). "The definition of user experience (UX)". *Nielsen Norman Group*. <<https://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience/>>. [Consulta: 25/01/2018].
- Plano-Clark, V. L.; Ivankova, N. V. (2016). *Mixed methods research: A guide to the field*. Los Angeles, CA: Sage.
- Prabha, C.; Connaway, L. S.; Timothy J. D. (2006). *Sense-making the Information Confluence: The Whys and Hows of College and University User Satisficing of Information Needs*. Phase IV: Semi-structured Interview Study. Report on National Leadership, Institute of Museum and Library Services, Ohio State University and OCLC.
- Priestner, A.; Borg, M. (ed.) (2016). "Uncovering Complexity and Detail". En: *User Experience in Libraries: Applying Ethnography and Human-Centred Design*. New York: Routledge.
- Reidsma, M. (2015). *More than Usable. Library services for humans*. *UXLibs Conference in Cambridge, UK*. <<https://matthew.reidsrow.com/articles/134>>. [Consulta: 25/01/2018].
- Rosson, M. B.; Carroll, J. M. (2002). *Usability engineering: scenario-based development of human-computer interaction*. San Francisco, CA: Academic Press.
- Sanders, E. B-N.; Stappers, P. J. (2008). "Co-creation and the new landscapes of design". *Co-design*, vol. 4, no.1, p. 5–18. <<http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15710880701875068> (<http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15710880701875068>) >. [Consulta: 25/01/2018].
- Schmidt, A.; Etches, A. (2014). *Useful, Usable, Desirable: Applying User Experience Design to Your Library*. Chicago: American Library Association.

Sundt, A.; Davis, E. (2017). "User personas as a shared lens for library UX". *Journal of library user experience*, vol. 1, no. 6. <<https://quod.lib.umich.edu/w/weave/12535642.0001.601?view=text;rgn=main>>. [Consulta: 25/01/2018].

Technical Committee ISO-TC 46 (2014). *ISO 11620:2014 Information and documentation: Library performance indicators*. 3rd ed. Geneva: ISO Copyright office.

Notas

¹ En el momento de realizar el estudio, era la Directora del Servei de Biblioteques de la Generalitat de Catalunya.

Reconocimientos

Agradecemos el encargo y la financiación parcial de este estudio al Servei de Biblioteques de la Generalitat de Catalunya del Departament de Cultura. Agradecemos también la colaboración de todos los participantes que asistieron y contribuyeron en las reuniones de grupo en tres poblaciones catalanas diferentes, al personal de las bibliotecas y, en general, al personal del Departament de Cultura que facilitó el reclutamiento de los participantes.
