

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

El Marc, la Maria i el David: el disseny d'experiència d'usuari (UX) aplicat a la biblioteca pública

[Versión castellana]

① NÚRIA FERRAN
Professora
Universitat Oberta de Catalunya

nferranf@uoc.edu

MIREIA FERNÁNDEZ-ARDÈVOL

Investigadora sènior

IN3-Universitat Oberta de Catalunya

mfernandezar@uoc.edu

JAVIER NIETO

Responsable en treballs estadístics

Servei de Biblioteques de la Generalitat de Catalunya

jnieto@gencat.cat

CARME FENOLL¹

Cap de Gabinet

Universitat Politècnica de Catalunya

Carme.fenoll@upc.edu

Opcions



PDF <meta />

[Metadades](#)

DOI: <https://dx.doi.org/10.1344/BiD2018.40.16>

Citació recomanada

Ferran Ferrer, Núria; Fernández-Ardèvol, Mireia; Nieto, Javier; Fenoll Clarabuch, Carme (2018). "El Marc, la Maria i el David : el disseny d'experiència d'usuari (UX) aplicat a la biblioteca pública". *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, núm. 40 (juny) . <<http://bid.ub.edu/40/ferran.htm>>. DOI: <http://dx.doi.org/10.1344/BiD2018.40.16> [Consulta: 22-06-2018].

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'usuaris. 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.

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 bivariante 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.

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.

Paraules clau: Perfils d'usuaris, Serveis bibliotecaris, Planificació bibliotecària, Biblioteques públiques, Catalunya, Avaluació de biblioteques

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

Rebut: 17/10/2017. Acceptat: 21/12/2017.

1 Introducció

Les biblioteques tradicionalment s'han preocupat per donar accés a continguts (Mathews, 2012). Però l'accés a la informació ja no és l'aspecte d'atracció més important. Perquè la població ja té cobertes les seves necessitats informatives gràcies a altres fonts, ja siguin contactes personals (Prabha *et al.*, 2006; Connaway *et al.*, 2012) o bé fonts tan utilitzades com Google o Wikipedia (Connaway *et al.*, 2012; Ferran *et al.*, 2013). Amb tot, la funció de la biblioteca és atendre a les persones (IFLA, 2013) i, per tant, més enllà de la mera obtenció d'informació, és bàsic conèixer les necessitats dels usuaris actuals i potencials per tal de satisfer-les adequadament.

Les biblioteques disposen d'informació dels seus usuaris, obtinguda sistemàticament mitjançant l'explotació estadística de les transaccions de préstec, l'anàlisi de dades associades als carnets de lector, el recompte dels visitants o dels assistents a activitats, així com altres dades d'ús obtingudes tant presencialment com virtualment. Però a Catalunya el 55 % de la població adulta no usa la biblioteca pública (CEO, 2015) i, en conseqüència, si les biblioteques volen arribar a aquesta meitat de la comunitat, cal que també en coneguin el comportament sociocultural i les expectatives d'aquest col·lectiu per tal d'oferir-los experiències rellevants i apropiades a les seves necessitats. Per aquesta raó, i coincidint amb la celebració l'any 2015 del centenari de la creació per la Mancomunitat de la Xarxa de Biblioteques Públiques Catalanes, el Servei de Biblioteques de la Generalitat de Catalunya va encarregar a la Universitat Oberta de Catalunya un estudi, emmarcat en un projecte de disseny d'experiència d'usuari (UX). L'objectiu és conèixer el comportament i les necessitats de les persones no usuàries, concepte que engloba tant les persones que mai no han fet servir la biblioteca com les que han deixat de fer-ho a partir d'un moment determinat. Com que l'estudi es volia representatiu, es va adreçar a la població en general i es va aprofitar també per obtenir informació puntual de les persones usuàries.

Aquesta recerca aplica tècniques pròpies de l'UX per al disseny o redisseny de productes, serveis i espais, tant presencials com virtuals (Nielsen; Norman, 2014; Priestner; Borg, 2016), tot assegurant que el disseny estigui compromès amb les persones, de manera que les solucions ofertes siguin útils, atractives i d'aplicació fàcil. El disseny d'UX diferencia clarament els usuaris, que utilitzaran el producte o servei, dels intermediaris, això és, dels professionals que en facilitaran l'ús. Els intermediaris no són usuaris i malgrat la tradició a l'àmbit bibliotecari de treballar de forma focalitzada en els usuaris (Khoo *et al.*, 2012), és difícil que els professionals en coneguin les necessitats específiques (Schmidt; Etches, 2014; Gallo-León, 2015), més enllà del risc de quedar-se amb anècdotes, presumpcions o prediccions (Griffiths, 1998). Per tal d'evitar aquest biaix, és útil l'aplicació de tècniques d'UX, com ara l'estudi d'usuaris amb disseny d'usuaris-persona, que poden aportar coneixement basant-se en evidències (Sundt, 2017) que ajudin a dissenyar experiències tant per als usuaris reals com per als potencials (Johnson *et al.*, 2015). Així mateix, l'adopció de la perspectiva d'UX comporta un canvi de visió per entendre que els usuaris no visiten la biblioteca només per localitzar llibres, revistes o música, sinó per trobar-hi experiències d'aprenentatge o oci, trobar-hi companyia o per escapar de la solitud (Reidsma, 2015).

Aquest estudi adopta la definició de *persona usuària* i *no usuària* tal com explícita l'estàndard internacional ISO 11620 (Technical Committee ISO-TC 46, 2014): l'*usuari* és la persona que ha visitat la biblioteca almenys un cop el darrer any, i pel que fa a les persones no usuàries es distingeix entre les que fa més d'un any que no hi han anat (*exusuàries*) i les que no hi han anat mai (*mai usuàries*). És necessari entendre com els usuaris i els no usuaris perceben la biblioteca pública per tal de millorar-ne els serveis i fer-la més atractiva (McCarthy, 1994), i així aconseguir que la visitin, ja sigui novament, ja sigui per primera vegada.

A continuació s'exposa la feina duta a terme per construir usuaris-persona a partir d'un estudi quantitatiu de no usuaris (enquesta i anàlisi estadística univariant i bivariant) i d'un estudi qualitatiu (grups focals, anàlisi de contingut, disseny d'usuaris-persona). Es presenten els tres usuaris-persona perfilats, juntament amb escenaris que poden facilitar el disseny o redisseny d'experiències d'usuari de biblioteques.

2 Metodologia

S'ha seguit un disseny metodològic mixt seqüencial (Plano-Clark; Ivankova, 2016) que combina aproximacions quantitatives i qualitatives i consta de tres fases.

a) Estudi quantitatiu

En una primera fase, a finals de 2015, es va fer una enquesta representativa de la població de més de 14 anys resident a Catalunya, amb l'objectiu d'analitzar el comportament cultural de les persones que no fan ús de la biblioteca i de les seves percepcions sobre aquest servei públic, i també va recollir la valoració de la biblioteca per part de les persones que en són usuàries. El qüestionari, administrat per telèfon, tenia

una durada màxima de 15 minuts (Ferran *et al.*, 2016). La mida mostral, amb 1.205 respostes, va seguir un procés aleatori que garanteix un marge d'error de $\pm 2,8$ % per a un nivell de confiança del 95 % en condicions de màxima indeterminació ($p = q = 0,5$). Es van establir quotes per edat, sexe, província i mida del municipi. La mostra es divideix en un 56 % de persones usuàries i un 44 % de no usuàries de les biblioteques públiques (669 i 536 respostes, respectivament). Les dimensions de cada submostra garanteixen el compliment dels nivells d'error habitualment acceptats ($\pm 3,8$ % i $\pm 4,2$ %) per a una anàlisi independent de cadascuna d'elles.

L'anàlisi de l'estructura de les dades està basada en tècniques univariants i bivariants (Hair, 2010) i va permetre identificar tres col·lectius que, amb diferents trets sociodemogràfics i comportaments culturals diversos, van servir per identificar tres tipologies de perfils diferenciats amb relació a l'ús de la biblioteca: la persona usuària, la que mai no ha visitat la biblioteca (mai usuària) i la que abans la visitava i ara ja no ho fa (exusuària). Les característiques sociodemogràfiques es resumeixen a continuació (per a més detall, vegeu Ferran *et al.*, 2016). La població que mai no ha anat a la biblioteca pública concentra el major nombre de persones grans (65 anys o més) i majoritàriament té estudis primaris o inferiors. Viuen en ciutats grans però no a la província de Barcelona, i no veuen quin interès podria tenir anar a la biblioteca. La població exusuària és preeminentment de mitjana edat (35–49 anys) i té estudis superiors. Viuen en ciutats mitjanes i grans, treballen i han deixat d'anar a la biblioteca per manca de temps o perquè ja no estudien. Finalment, les persones usuàries són les més joves (15–24 anys) i, principalment, estudien. Viuen en municipis grans de les províncies de Girona o Barcelona. Els joves, tot i que valoren el servei amb un notable (7,9 sobre 10), són el col·lectiu més crític amb la biblioteca pública i semblen tenir una alta probabilitat de deixar d'anar-hi, segons les característiques de la població exusuària.

b) Estudi qualitatiu

La segona fase va consistir a reunir tres grups focals, un per a cada col·lectiu identificat. Distribuïts pel territori català, segons les característiques obtingudes a l'anàlisi de l'enquesta, les reunions es van celebrar entre gener i febrer de 2017 i van durar entre una hora i mitja i dues hores. A cada grup focal hi van participar entre sis i deu persones. Un guió semiestructurat seguia les temàtiques plantejades a l'enquesta, per tal d'aprofundir en els raonaments, sentiments i motivacions dels participants.

La celebració de cada grup focal va requerir que el personal de serveis bibliotecaris municipals reclutessin un nombre adequat de participants voluntaris que complissin les característiques mínimes requerides per a cada perfil. Es va lliurar a cada responsable del reclutament material per ser llegit, explicat o per donar publicitat a fi de motivar-hi la participació (vegeu les instruccions de reclutament a Ferran *et al.*, 2016). També s'hi explicaven les condicions mínimes que havia d'oferir l'espai on tingués lloc la reunió. A més, cada participant va signar un full d'informació i consentiment.

A partir de l'enregistrament en àudio de les sessions es va fer la transcripció literal, matèria primera de l'anàlisi temàtica de continguts. Les categories d'aquesta anàlisi són: actituds, consum cultural, perfil digital, relació amb la biblioteca, i imatge percebuda de la biblioteca i del seu personal.

c) Construcció del perfil d'usuari-persona

La tercera fase de la recerca va consistir en la construcció de tres usuaris-persona, tècnica habitual dels estudis d'usuaris en UX, que permet la descripció dels comportaments, les motivacions i les frustracions de les persones que utilitzen o podrien utilitzar un servei o producte (Cooper, 2004; Nielsen, 2012) de la biblioteca pública. Es va construir una fitxa amb continguts provinents de la recerca feta per a cadascun d'ells, tot evitant inventar cap tret (Goodwin, 2008). Així les característiques sociodemogràfiques provenen de l'anàlisi de l'enquesta (Ferran *et al.*, 2016) i les altres informacions sintetitzades provenen de l'anàlisi de contingut dels grups focals. Les dimensions de l'anàlisi temàtica qualitativa van servir per donar vida a cada usuari-persona gràcies a la riquesa de la informació obtinguda a partir dels grups focals.

Finalment, com a conclusió del projecte d'UX, es va aplicar la tècnica de construcció d'escenaris, que consisteix a descriure situacions particulars en les relacions amb la biblioteca, la qual cosa ha d'ajudar a facilitar la identificació de possibles solucions de disseny o redisseny. Els escenaris poden concretar els objectius dels usuaris-persona i poden ajudar en la tasca d'entesa i comunicació de les persones que participaran en el procés de disseny de noves experiències d'UX o renovades (Rosson; Carroll, 2002).

3 Resultats

Els tres usuaris-persona resultants són el Marc —usuari de les biblioteques públiques—, la Maria —que mai no les ha fet servir— i el David —que havia estat usuari però que fa més d'un any que no n'és. Els noms de les persones s'han triat en funció del nom més posat l'any que van néixer (Idescat, 2016), tenint en compte l'edat identificada a l'anàlisi quantitativa inicial. I les cites literals que s'inclouen per il·lustrar cada fitxa d'usuari-persona provenen dels grups focals.

3.1 Marc, usuari de biblioteca pública

MARC	Usuari.
Bio	Noi, 17 anys, estudiant, viu a l'àrea metropolitana de Barcelona.
Lema	"La biblioteca em va genial per estudiar, però podria molar més".
Actituds	Considera que té poc temps lliure perquè ha d'estudiar i té moltes activitats extraescolars, sobretot esportives, però també culturals i de voluntariat. Es preocupa pel medi ambient i la política li sembla "una broma perquè diu, però no fa". Li agrada estar "tirat" al sofà veient pel·lis o sèries o escoltant música, i anar de compres o jugar a videojocs; també dormir. Llegir li agrada molt però l'estudi i els deures li impedeixen fer-ho tant com voldria.

Consum cultural	Busca la immediatesa i l'accessibilitat, "si et ve de gust veure una pel·li, no t'aixecaràs i aniràs a la biblio a buscar-la..., la busques <i>on line</i> ; segur que la trobes gratis si no és molt nova". L'últim recurs per llegir un llibre és comprar-lo i "si l'he de comprar doncs abans n'he de llegir una mica, [la] contraportada, si es pot un capítol...". I els videojocs i llibres els compra de segona mà. Li agradaria anar molt més al cine i al teatre però és massa car per a la seva butxaca. Si va al teatre és amb l'escola o els pares; per tant, tria poc. Li agrada llegir en la llengua mare "en la llengua que penso", però també ho fa en altres idiomes. Les pel·lis i les sèries les prefereix en versió original subtítulada. La música la descarrega d'internet gratuïtament, normalment de plataformes de vídeos, i tant li agrada "actual com antiga, és a dir, anys vuitanta i noranta".
Perfil digital	Es considera usuari avançat en l'ús d'internet i fa un ús intensiu de les xarxes socials <i>on line</i> i dels dispositius mòbils. Amb tot, a l'hora de la lectura confessa que "m'agrada més llegir en paper, però si no hi ha [més] remei, [llegeixo] amb el mòbil o la <i>tablet</i> ". Retuïteja més que no publica i reconeix que té un perfil força <i>voyeur</i> . Usa el Twitter, l'Instagram, en menor mesura el Facebook, l'Snapchat ja no perquè està menys de moda i sobretot el WhatsApp. Es considera conscient dels riscos de publicar a les xarxes i també plenament conscient que està baixant-se continguts il·legalment de la xarxa però no li sap greu: "si són distribuïdores/productores que guanyen milions". També s'adona que cal contrastar la informació ("sé que es diuen coses que no són veritat"), sobretot per temes de salut, encara que si són "coses que em passen que no vull que sàpiguen els pares, doncs primer ho miro a internet".
Relació amb la biblioteca	Font de recursos d'aprenentatge, oci gratuït. A banda és l'espai de socialització, "per no estar sol" i en què té permís paternal per passar la tarda fora de casa. "Quan vull llegir un llibre vaig a la biblioteca perquè no m'he de gastar res; ara bé, no suportó si els llibres estan espatllats." Valora la biblioteca amb un notable (7,9 sobre 10) però precisament el col·lectiu dels joves són els usuaris més crítics i que puntuen més baix l'equipament. Critica que la biblioteca no tingui materials recents: "la música i els vídeos que tenen són molt antics" i necessita llegir amb ordre tots els volums de les nissagues o col·leccions.
Imatge de biblioteca	No té en absolut bona imatge de la biblioteca escolar, ni a nivell de recursos ni de les regles de funcionament. A l'institut i a l'escola la biblioteca és molt pobre: "tenen els llibres obligatoris només" i no hi pot anar a l'hora del pati "perquè els profes diuen que és l'hora d'estar a fora". La biblioteca pública és un espai per estudiar i per aconseguir l'accés a la cultura que la seva economia no li permet. Alhora, s'associa a llibertat: li permet tenir una excusa davant dels pares per sortir: si diu que va a la biblioteca no hi ha problema a poder marxar i "escaquejar-se d'algun encàrrec". Darrerament, però, critica que la biblioteca ha retallat el temps de connexió a internet, l'oferta d'activitats formatives... creu que es deu a la crisi. "De gran continuaré anant a la biblioteca però potser menys perquè no tindrè tant temps. Hi portaré els fills perquè és una cosa bona".
Imatge del personal bibliotecari	Pensa que són persones molt amables, algunes amb molta paciència. Algun cop s'ha trobat que en fer una petició d'informació l'han tractat amb superioritat i no s'ha sentit a gust. Agraïx molt quan "hi posen molt entusiasme". L'ofici en si creu que és avorrit perquè considera que és estar darrere un ordinador. Amb tot tenen moments distrets "quan poden llegir a la feina quan no hi ha gent". És un ofici còmode perquè estan asseguts i tenen aire condicionat.

3.2 Maria, mai usuària de biblioteca pública

MARIA	Mai usuària.
Bio	Dona jubilada de més de 65 anys amb estudis primaris o inferiors. Viu fora de la província de Barcelona però en una ciutat gran. Forma part del col·lectiu més gran de persones no usuàries de la biblioteca pública.
Lema	"La biblioteca no és casa meva, m'hi perdo".
Actituds	És una persona molt activa. Mai havia tingut tant temps en la seva vida, malgrat que cuida els nets i manté parcialment la família (econòmicament, logísticament i emocionalment). Afirma que "de jove no tenia ni temps de rascar-se". Als matins va a comprar, al metge i a cuidar/fer de taxista dels nets. Abans d'anar al casal de jubilats a la tarda mira la sèrie a la tele. Cada tarda la passa al casal per socialitzar-se. Hi fa jocs per mantenir el cervell actiu, cant, activitats plàstiques o de costura, ball o alguna activitat física. Considera que sempre que té una estona lliure llegeix i quan ho fa és per oci. Amb tot, té dificultats per llegir i auditives, però al casal va a classes d'adults on llegeixen i comenten els llibres. Considera que no forma part de cap associació cultural.
Consum cultural	Escolta música a la ràdio i mira la tele a casa. Va poc al teatre i a concerts; quan hi va ho fa amb amigues. Ha llegit un llibre en el darrer trimestre i li ha arribat prestat; a casa hi té menys de 25 exemplars en paper. Al cinema hi va un cop al mes, l'únic dia que fan preu reduït als jubilats.
Perfil digital	No utilitza l'ordinador però sí el telèfon mòbil. "Internet és perillós, jo no en tinc pas a casa meva, eh? L'utilitzem al casal". Utilitza poc internet, tot i que busca informació per fer viatges; per temes de salut prefereix anar directament al metge per no embolicar-se. No usa gens les xarxes socials, tret de les privades com WhatsApp. No té llibres electrònics.

Relació amb la biblioteca	Afirma que no anirà mai a la biblioteca perquè no li interessa o desconeix què li pot interessar. Amb tot hi ha tingut contacte perquè hi ha portat els nets, però considera que no és per a ella. Es queixa dels nous edificis moderns on només entrar a l'edifici ja veu que allò no fa per a ella, no sap cap on tirar ni a qui preguntar. "Entres allà i és tan gran que m'hi perdo. No sé com s'agafen els llibres ni res, no és casa nostra. Tothom et diu 'xst' i jo ja ho sé que no s'hi pot parlar...". Desconeix els serveis que li pot oferir la biblioteca: els audiollibres, el servei de lectura a domicili ("perquè no estic tan 'fumuda'", "ah i és gratis? Caram, sempre que et ve una persona a casa has de pagar... que bé!"). Quan era petita no tenia biblioteca escolar, "a l'escola es menjava molt bé, però biblioteca no n'hi havia, no".
Imatge de biblioteca	Espai per posar llibres, lloc per anar a buscar llibres i agafar llibres o pel·lícules. Lloc impersonal i tecnològic. Hi falta caliu humà.
Imatge del personal bibliotecari	Guia, recomenador. Podria ser la clau per entrar-hi i entendre'n el funcionament, però li costa identificar qui són si no hi ha mostrador o no utilitzen roba o distintius diferents que faciliti reconèixer al personal.

3.3 David, exusuari de biblioteca pública

DAVID	Exusuari.
Bio	Home de 42 anys amb estudis superiors i ocupat. Viu en una ciutat mitjana. Habitualment anava a la biblioteca però hi ha deixat d'anar. Forma part del col·lectiu més nombrós d'exusuaris.
Lema	"Feia servir molt la biblioteca quan estudiava de jove; ara a internet ja ho tinc tot i a casa s'hi està molt bé".
Actituds	Intenta llegir sempre que té una estona, per exemple la premsa en paper al bar o sinó per internet. A vegades es troba amb dificultats per aconseguir una oferta de llibres i revistes electròniques que el temptin. Llegeix menys del que voldria perquè va cansat per la feina tot i que practica esport almenys dos cops a la setmana. És membre d'alguna entitat/grup nostrada (entitats esportives o culturals).
Consum cultural	Consumeix molts continguts digitals (webs, xarxes socials, diaris per internet). En paper llegeix menys que quan era jove, que acostumava a llegir més llibres, revistes i còmics. Els gèneres que li interessaven eren la novel·la històrica i la ciència-ficció. Actualment considera que només llegeix per motius professionals, millora personal/professional o sobre temes relacionats amb les seves aficions (esport, fotografia, etc.). Principalment accedeix a aquests continguts des de casa. Es descarrega continguts d'internet o comparteix subscripcions a plataformes audiovisuals. També escolta música habitualment a casa a través de YouTube i fora de casa va als concerts de la vora, a nivell comarcal i de festa major. El seu consum de cinema i teatre és escàs; en canvi, la televisió la consumeix diàriament per estar al dia de l'actualitat i també com a somnífer.
Perfil digital	Es considera hàbil amb la tecnologia digital i fa anar diàriament la tauleta, el mòbil i l'ordinador. Fa un ús intensiu de les xarxes socials, especialment del WhatsApp i el Facebook. Descarrega d'internet habitualment continguts culturals i d'oci. De fet, està més acostumat a descarregar continguts que a l' <i>streaming</i> . Per llegir no té lector de llibres electrònics perquè amb la tauleta es descarrega o consulta el que li interessa. La TV no la consumeix mai asincrònicament a no ser que sigui a través de la tauleta. Tot i que diu que no busca temes de salut a internet perquè en desconfia, sí que hi busca temes relacionats amb lesions esportives. Se sent empoderat ("no sóc el rei, però vaja..."), competent amb les tecnologies de la informació i la comunicació. És per això que no acostuma a consultar quan té dubtes i mira de resoldre'ls de manera autònoma. Aquest fet pot ser el que el porti en alguns casos a desconèixer productes i serveis que li podrien ser útils. Desconeix, per exemple, els podcasts, els audiollibres, els possibles serveis derivats del Bluetooth, coneix molt poques aplicacions... Amb tot quan se li descobreixen i descriuen possibilitats diferents ho considera molt útil i afirma que ho farà servir l'endemà mateix.
Relació amb la biblioteca	Quan era jove i estudiava a temps complet utilitzava la biblioteca. De fet els primers records de la biblioteca pública els té fent-hi els deures amb els companys. De petit tenia una biblioteca escolar que considera molt dolenta i que sovint estava tancada. "S'obria el dia de portes obertes perquè la veiessin els pares". Ara considera que a internet hi té tot el que necessita. Quan ha estat estudiant de formació continuada no ha fet ús de la biblioteca pública per consultar continguts sinó de la universitària. Argumenta molts motius i diversos que no ajuden a que torni a la biblioteca. Els principals són motius personals com la manca de temps, però després esmenta els horaris (obertura de caps de setmana i vespres), més proximitat de la biblioteca a casa o a la feina, que hi hagi més silenci i comoditat, i millors condicions tecnològiques en els serveis de biblioteca.
Imatge del personal bibliotecari	Transmeten tranquil·litat, amabilitat, coneixement; són un suport, una guia i són bons prescriptors literaris.
Motius per deixar d'anar-hi	Va deixar d'anar a la biblioteca perquè es va mudar i ara li cau molt lluny. A més abans no tenia internet a casa però ara sí. També considera que els horaris no li van bé amb la feina que té ara i a vegades quan hi pot anar és l'hora que els nens han sortit del col·le i hi fan molt soroll. A la biblioteca no hi troba el caliu que hi tenia abans quan hi anava a estudiar amb els amics. A més li agraden els espais de treball còmodes i amb molta llum natural i considera que la biblioteca d'on viu ara és petita i no li agrada tant. Creu que la biblioteca renova poc els continguts audiovisuals i les plataformes <i>streaming</i> ofereixen continguts més atractius.

4 Discussió i conclusions

La tècnica d'usuari-persona és ideal per visibilitzar les persones que no són presents, tant usuaris reals com potencials. Es tracta d'una tècnica que assegura que el disseny es duu a terme tenint les persones en ment; per tant, és un disseny centrat en les persones (Sundt; Davis, 2017), empàtic amb els usuaris (Floyd *et al.*, 2008), els resultats del qual satisfan les necessitats de les persones per a qui es dissenya (Mulder; Yaar, 2006; Goodwin, 2002). I perquè aquesta imatge de l'usuari estigui ben fonamentada cal basar-la en una recerca empírica, en aquest cas quantitativa i qualitativa, tot evitant formulacions basades en estereotips o prejudicis.

Els usuaris-persona no tenen valor per si mateixos, sinó que cal donar-los significació com a part d'un escenari on sigui fàcil imaginar com aquestes persones utilitzarien els productes i serveis de la biblioteca. La tècnica d'usuari-persona millora el disseny combinada amb la identificació d'escenaris, alhora que recolza la presa de decisions i la comunicació amb els usuaris (Sundt; Davis, 2017). D'aquesta manera, cada biblioteca pública pot situar sobre el propi escenari particular el seu Marc, la seva Maria i el seu David i, en conseqüència, pot imaginar com aquests tres usuaris-persona podrien fer ús de productes o serveis existents, de serveis actualment desconeguts per a ells, o totalment nous, i com aquest escenari s'integra a l'ecosistema de cada usuari-persona tenint-ne en compte l'actitud respecte al món virtual, els comportaments culturals i l'imaginari personal amb relació a les biblioteques.

En el cas del Marc (usuari, jove), pot ser indispensable pensar en espais clarament diferenciats, uns d'estudi, la característica principal dels quals ha de ser el silenci i la netedat ambiental, i uns altres de caire més social, pensats per fer treballs en grup, per organitzar sessions de debat sobre llibres, pel·lícules o per a altres activitats.

Contràriament al que es podria pensar sobre els joves que han crescut envoltats de tecnologies digitals, es posa de manifest el valor que donen a la biblioteca concebuda com a espai de trobada, com a lloc de contacte entre persones amb inquietuds culturals semblants, ben vist pels pares i mares, i que emergeix com una alternativa a quedar-se sol a casa. I tot això per sobre de les oportunitats de formació en línia i dels grups virtuals de discussió que els podria oferir la mateixa biblioteca. També, tenint en compte l'economia dels més joves, cal pensar en l'organització d'activitats alternatives a les extraescolars de pagament, així com la potenciació de les polítiques de descomptes amb el carnet de biblioteca per a l'assistència a concerts, representacions teatrals i altres activitats culturals a les quals no poden accedir-hi habitualment. Considerant també la seva etapa vital formativa, aquest aspecte de manca de recursos econòmics és crucial. Algunes activitats fins i tot es podrien plantejar organitzades i desenvolupades per ells mateixos, ja que creuen força en el saber compartit i posen en valor el coneixement dels seus iguals.

Dins l'escenari-biblioteca, el Marc se sent situat entremig, però exclòs, de dos grups que considera més ben atesos: els formats pel públic infantil i per l'adult. Els joves es troben fora de lloc dels esdeveniments pensats per a infants i dels espais infantils de la biblioteca, però tampoc no se senten còmodes quan a les activitats hi ha molts participants adults. Són, així, els usuaris més crítics amb el servei bibliotecari i població de risc per esdevenir exusuari (el 75,9 % de persones que utilitzen la biblioteca es troben entre els 15 i els 24 anys, Ferran *et al.*, 2016).

Finalment, el Marc considera la biblioteca com un dels seus hàbitats propis i té ganes de participar en la presa de decisions i en el disseny de nous productes i serveis, així com de les activitats culturals. Aquesta motivació i empena es podria reconduir fàcilment cap a sessions cocreatives (Sanders; Stappers, 2008).

L'escenari de la Maria (mai usuària, tercera edat) és radicalment diferent del del Marc. La Maria se sent exclosa de la biblioteca pública, la considera un espai impersonal i fred, amb poc contacte humà. Qui supleix parcialment les prestacions que podria aconseguir de la biblioteca és el casal, que és realment el seu espai proper i vital. La simbiosi entre els dos tipus d'equipament i la col·laboració entre els diferents professionals que hi treballen aportaria coneixement mutu que molt probablement repercutiria en una millora d'ambdós serveis i, encara més, molt probablement un estalvi econòmic a l'erari públic.

L'escenari per excel·lència del David (exusuari, de mitjana edat) és la seva llar, on desenvolupa activitats que es podrien associar a la biblioteca, a l'oci i al consum cultural. Ha aconseguit emancipar-se i fer-se seu un espai com a llar on se sent molt còmode. Per aquest motiu, per tornar a ser usuari de la biblioteca valoraria especialment aspectes relacionats amb el confort de l'espai i del mobiliari, la llum natural, i disposar d'àmbits més informals, com ara jardins, patis o cafeteries. En contrast, desconeix la majoria de serveis pensats per a un perfil com el seu, tot i que els troba atractius quan els identifica: llibres electrònics, audiollibres, suport per a l'aprenentatge de llengües, préstec interbibliotecari, clubs de lectura en línia.

Al David li costa establir contacte amb el personal bibliotecari, tot i que es refia molt del seu criteri com a prescriptor de lectures. En aquest sentit, la biblioteca podria plantejar-se l'enfortiment d'aquesta funció prescriptora a partir d'una explotació més intensa de les dades que li proporciona el sistema de gestió del catàleg i del préstec o les plataformes de llibre electrònic, així com una major proactivitat (exposicions, rètols destacats i personalitzats) en la difusió dels seus fons.

No es pot atorgar la mateixa valoració a totes les relacions descrites entre els usuaris-persona i els escenaris. En aquest sentit, es fa especialment evident que el Marc, l'usuari, té un escenari més ric perquè, en tractar-se d'un usuari real, es disposa de molta informació sobre ell. Cal apuntar també que és un perfil més esbiaixat perquè els participants d'aquest grup focal van ser escollits per personal bibliotecari que va establir els contactes amb les persones que més coneixien perquè, d'entrada, en ser usuaris, ja estan més implicades amb la biblioteca.

Posem a disposició dels gestors i gestores aquesta eina analítica combinada, l'usuari-persona i l'escenari-biblioteca, per tal que puguin adaptar-la al context particular de cada biblioteca pública. Poden resultar eines molt efectives per dissenyar o redissenyar productes i serveis adaptats a les necessitats d'usuaris actuals i potencials, i centrats en les necessitats de les persones usuàries. Cada usuari-perfil es pot acompanyar d'una imatge personal, que recomanem que cada biblioteca triï, per tal de facilitar l'empatia amb cada perfil. Els usuaris-persona aporten motius (perquè) i finalitats (per a què) que justifiquen les raons de la planificació concreta de la biblioteca. Cal tenir en compte però que aquesta eina no és estàtica sinó que cal revisar-la periòdicament, potser ampliant-la, una tasca que cada biblioteca pot reproduir gràcies al guió dels grups focals (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.; Lanclus, 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.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2015/mar/01.pdf> (<http://www.elprofesionaldelainformacion.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_perso>. [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.

Notes

¹ En el moment de fer l'estudi, era la Directora del Servei de Biblioteques de la Generalitat de Catalunya.

Reconeixements

Agraïm l'encàrrec i el finançament parcial d'aquest estudi al Servei de Biblioteques de la Generalitat de Catalunya del Departament de Cultura. Agraïm també la col·laboració de tots els participants que van assistir i contribuir a les reunions de grup de tres poblacions catalanes diferents, al personal de biblioteques i, en general, al personal del Departament de Cultura que va facilitar el reclutament dels participants.
