

LA BIBLIOTECA PÚBLICA VISTA POR LAS PERSONAS NO USUARIAS

The public library as seen by the non-users

Mireia Fernández-Ardèvol, Núria Ferran-Ferrer, Javier Nieto-Arroyo y Carme Fenoll

Note: This article can be read in its original English version on:
<http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2018/may/19.pdf>



Mireia Fernández-Ardèvol es doctora e investigadora sénior en el *IN3-UOC*. Desde 2003 estudia la influencia de las comunicaciones móviles en nuestras sociedades desde una perspectiva socioeconómica. Investiga cómo las tecnologías digitales dan forma y a su vez son moldeadas por las personas que las utilizan. Con formación en econometría, es experta en técnicas cuantitativas en el campo de las ciencias sociales.

<http://orcid.org/0000-0002-6938-1943>

IN3 - Internet Interdisciplinary Institute
Universitat Oberta de Catalunya
Av. Carl Friedrich Gauss, 5. 08860 Castelldefels (Barcelona), España
mfernandezar@uoc.edu



Núria Ferran-Ferrer es profesora de la *Facultad de Ciencias de la Información y la Comunicación* de la *Universitat Oberta de Catalunya (UOC)* desde 2005. Tiene un doctorado europeo en Ciencias de la Información por la *Universitat de Barcelona (UB)*, un master en *Sociedad de la Información* por la *UOC* y licenciaturas en Ciencias de la Información (*UOC*) y Periodismo (*Universitat Autònoma de Barcelona, UAB*). Investiga la participación política de los jóvenes en las redes sociales y las experiencias del envejecimiento en las nuevas formas de comunicación en las sociedades en red.

<http://orcid.org/0000-0002-9037-8837>

Universitat Oberta de Catalunya
Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació
Av. Tibidabo, 39-43. 08035 Barcelona, España
nferranf@uoc.edu



Javier Nieto-Arroyo es bibliotecario de la *Generalitat de Catalunya* desde 1989 y responsable de trabajo estadístico en el *Servicio de Bibliotecas de Cataluña* desde 2005. Además de la recopilación, explotación y evaluación de información estadística de las bibliotecas del *Sistema de Lectura Pública* de Cataluña, también desarrolla su actividad en el campo de la normalización y la planificación de los servicios de bibliotecas públicas.

<http://orcid.org/0000-0002-7533-2611>

Generalitat de Catalunya, Departament de Cultura
Servei de Biblioteques
Pl. Salvador Seguí, 1-9. 08001 Barcelona, España
jnietoa@gencat.cat



Carme Fenoll, licenciada en Biblioteconomía y Documentación, fue directora de la *Biblioteca Pública de Palafrugell*, Girona, España, de 2000 a 2012. Desde 2012 y hasta marzo de 2017 fue jefe del *Servei de Biblioteques* del *Departament de Cultura* de la *Generalitat de Catalunya*. A finales de 2017 se incorporó al consejo de dirección de la *Universitat Politècnica de Catalunya* como jefe del gabinete del rector.

<http://orcid.org/0000-0001-6287-4895>

Universitat Politècnica de Catalunya, Gabinet del Rector
Jordi Girona, 31, Edifici R (Rectorat), Pl. 3. 08034 Barcelona, España
carme.fenoll@upc.edu

Resumen

En el marco de la experiencia de usuario (UX) analizamos las características, preferencias y percepciones de las personas no usuarias de bibliotecas públicas para apoyar el (re)diseño de sus servicios. Los datos empíricos provienen de una encuesta representativa de la población catalana de 15 años o más. Las bibliotecas y sus profesionales cuentan con una imagen positiva, si bien un tercio de las personas no usuarias no visitaría una biblioteca pública (de nuevo). La mayoría son ex-usuarios (el 81% había visitado una biblioteca pública pero hace más de un año). Al terminar el período educativo también acaba la relación con la biblioteca, una tendencia más acusada en el caso de los hombres. Las personas que nunca han sido usuarias (19%) destacan entre la población mayor y en los niveles educativos más bajos. Es necesario que las estrategias de la biblioteca para incrementar el uso sean diferenciadas en respuesta a los perfiles y opiniones sobre la biblioteca de las personas ex y no usuarias.

Palabras clave

Experiencia de usuario (UX); Diseño centrado en el usuario; Bibliotecas públicas; Bibliotecas escolares; Estudios de usuarios; No-usuarios; Encuestas.

Abstract

The user experience framework (UX) serves to analyze the characteristics, preferences and perceptions of non-users of the public library to inform the (re)design of services. Empirical data come from a representative survey of the Catalan population aged 15 and over. In general terms, libraries and librarians benefit from a positive image, although one third of non-users would have no motivation for visiting a public library (again). Most are ex-users (81%) who had visited a public library but not in the last year. Individuals seem to stop using the public library when they end their educational period, with disengagement affecting more men than women. Never-users (19%) stand out among older individuals and lower educational levels. Results support the idea that different strategies must target ex-users and non-users to attract them (back) to the library as both their profiles and opinions on the public library are different.

Keywords

UXLib; User experience; UX; User centered design (UCD); Public libraries; Users; School libraries; Non-users; User research studies; Surveys.

Fernández-Ardèvol, Mireia; Ferran-Ferrer, Núria; Nieto-Arroyo, Javier; Fenoll, Carme (2018). “The public library as seen by the non-users”. *El profesional de la información*, v. 27, n. 3, pp. 659-670.

<https://doi.org/10.3145/epi.2018.may.19>

1. Introducción

El objetivo principal de la biblioteca pública es proporcionar servicios y recursos en una variedad de medios que satisfagan las necesidades del público (IFLA, 2001) con igualdad de oportunidades para todos (Unesco, 1994). Las bibliotecas son colecciones y edificios, pero, sobre todo, existen para la comunidad (por ejemplo, ver **Anglada**, 2014). Como “las bibliotecas son sobre personas, no sobre libros” (**Booth**, 1993, p. 14), no hay bibliotecas sin sus usuarios. Las características de los usuarios y no usuarios de la biblioteca, sus motivaciones para (no) acercarse a la biblioteca, y sus preferencias y expectativas constituyen datos esenciales para comprender las percepciones de los servicios actuales, y para mejorarlos o crear otros nuevos (**Connaway**, 2015; **Schmidt; Etches**, 2014; **Juárez-Urquijo**, 2015).

Abordamos aquí el análisis de la relación entre los ciudadanos y las bibliotecas públicas desde el marco de la experiencia de usuario (o UX). La UX abarca todos los aspectos de interacción del usuario final con la institución, sus servicios y sus productos (**Norman; Nielsen**, 2014). El término originalmente se refería sólo a las interacciones o intercambios con dispositivos electrónicos, pero hoy en día se aplica para evaluar tanto las interacciones cara a cara como las mediadas digitalmente. Además, la UX es un factor crítico para el éxito ya que está vinculada a la calidad de la expe-

riencia que el usuario obtiene a través de productos y servicios (**Nieters; Gabriel-Petit**, 2014).

El diseño de UX distingue claramente entre usuarios finales (actuales o potenciales) –personas que usan un producto o servicio– y los intermediarios que permiten a los usuarios interactuar con el producto o servicio. En las bibliotecas, los bibliotecarios son los intermediarios entre la institución y los ciudadanos, los usuarios. Es decir, los bibliotecarios no son usuarios y, a pesar de su conocimiento y su contacto continuo con los usuarios, no necesariamente conocen sus necesidades específicas (**Gallo-León**, 2015). Determinar los requisitos de los usuarios es esencial para diseñar los productos y servicios apropiados, pero deben evitarse los diseños limitados a las opiniones de los intermediarios y a las simples percepciones sobre los usuarios (**Norman; Nielsen**, 2014). El diseño de UX ayuda a mejorar los servicios desde el punto de vista de los usuarios actuales y potenciales. Desde la perspectiva de UX los usuarios no van a la biblioteca para buscar libros, revistas y CDs, sino que buscan experiencias, encuentran soledad o compañía, se divierten o aprenden (**Reidsma**, 2015). En este sentido, la fase de investigación del usuario es fundamental para obtener información sobre sus características, preferencias, deseos y opiniones, así como las percepciones de los usuarios (potenciales) (**Sundt**, 2017). La UX permite diseñar y rediseñar experiencias de mayor calidad para los usuarios finales y atraer a otros

nuevos (Johnson *et al.*, 2015). De importancia en el diseño de UX son las percepciones y opiniones de los usuarios potenciales, un enfoque innovador cuando se trata de analizar la biblioteca pública, ya que en general se tiende a analizar sólo a los usuarios actuales.

En cuanto a esta investigación, un usuario –o cliente– es la persona que ha visitado la biblioteca al menos una vez en el año anterior (Comité Técnico ISO-TC 46, 2014). Partimos de las definiciones institucionales (por ejemplo, *Departament de Cultura*, 2017) y los estudios (por ejemplo, *DIBA*, 2012) que identifican las tarjetas de afiliación con los usuarios reales para un enfoque más adecuado y flexible. No todos los titulares de tarjetas son usuarios activos; además, para visitar una biblioteca pública no se requiere una afiliación formal.

Definimos dos categorías de no-usuarios:

- ex-usuarios: personas que dicen que han visitado la biblioteca pública en algún momento, pero no en el último año;
- nunca-usuarios: personas que dicen que no la han visitado nunca.

Los ex-usuarios se habían relacionado con la biblioteca, pero actualmente están desconectados, mientras que los nunca-usuarios nunca han acudido a ella.

La originalidad de este artículo está en que se realiza un estudio a no-usuarios de la biblioteca pública. Las técnicas de los estudios de usuarios se implementan para los no-usuarios centrándose en dos aspectos particulares relacionados con la UX: la imagen de la biblioteca y los bibliotecarios, y los factores que ayudarían a involucrarlos con la biblioteca. Un análisis de las características sociodemográficas de usuarios y no-usuarios ayudará a identificar las poblaciones a las que las bibliotecas públicas deberían dirigirse como usuarios potenciales. Los datos provienen de una encuesta representativa de la población catalana que se centra principalmente en los no-usuarios, que, a nuestro entender, constituye el primer estudio aplicado a las bibliotecas públicas en Cataluña.

2. Contexto

Las bibliotecas públicas catalanas cuentan con 3,7 millones de usuarios registrados –personas que poseen tarjetas de lector– y reciben 24,9 millones de visitas por año (*Departament de Cultura*, 2017). Por ley, los municipios con 5.000 habitantes o más deben tener una biblioteca pública (*Llei 4/1993*). Las bibliotecas públicas se complementan con un servicio móvil llamado bibliobús. Entre ambos cubren el 94% de la población catalana y ofrecen servicio de préstamo interbibliotecario a nivel de toda Cataluña (*Servei de Biblioteques de la Generalitat*, 2017). Definidas como centros culturales comunitarios principales (Azqueta; Ferrández, 2015), las bibliotecas son agentes consolidados capaces de contribuir a la transformación social a nivel local (Togores, 2014). Casi uno de cada dos adultos en Cataluña se define a sí mismo como usuario (47%) y califica a la biblioteca pública de manera muy positiva [8,1 puntos sobre 10 (CEO, 2015)]. Entre 2011 y 2015 ha habido un aumento en usuarios registrados, sin embargo se ha producido un estancamiento en visitas y documentos prestados (*Departament de Cultura*, 2017), junto con una leve reducción en el número de personas que visitan la biblioteca al menos una vez al año (Conecta, 2016).

Tanto en 17 países de la UE donde se analizó (Quick; Prior *et al.*, 2013), en Cataluña (CEO, 2015) como en Estados Unidos (Horrigan, 2016), las mujeres son más usuarias que los hombres, el uso de la biblioteca disminuye sustancialmente con la edad, y está fuertemente relacionado con estar recibiendo educación a tiempo completo. En Estados Unidos, el uso de bibliotecas públicas también depende de estar en edad escolar, y se observó que la educación juega un papel más relevante que los ingresos económicos. Sin embargo, las poblaciones desfavorecidas, incluidas las minorías étnicas, los inmigrantes recientes y las personas con discapacidad era menos probable que fueran usuarios en todos los casos (Sin; Kim, 2008). Además de las tres encuestas anteriores, los bibliotecarios han informado sobre diferentes perfiles sociodemográficos de no-usuarios en Roma –donde tienen pocos adolescentes jóvenes y jubilados–, y en Manchester –los que más se apartaron fueron los jóvenes entre 18 y 28 años (Sbaffi; Rowley, 2015)–.

Las motivaciones para el no uso se relacionan con la falta de tiempo (Schleihagen; Ehmig, 2012; Evjen; Auduson, 2009), la percepción de que el servicio no es necesario (Consonni, 2010; Schleihagen; Ehmig, 2012) y la presencia generalizada de internet como una fuente más rápida para obtener información (Consonni, 2010; Schleihagen; Ehmig, 2012; Sin; Kim, 2008). Además, la falta de conocimiento sobre los servicios de la biblioteca aumenta el no uso (Toner, 2008). Finalmente, entre los jóvenes del Reino Unido, la razón más común para no visitar la biblioteca era la falta de hábito dentro de la familia, con diferencias significativas en cuanto a su sexo, edad, origen étnico y nivel socioeconómico (Clark, 2010).

La imagen tradicional de la biblioteca está vinculada a los libros y, a través de ellos, a la cultura (Anglada, 2014). Las bibliotecas tienen más servicios y objetivos de lo que el público generalmente identifica (Levien, 2011). Esto aumenta la distancia psicológica a la biblioteca, –considerada tradicionalmente como una barrera de uso (Booth, 1993), que es diferente para usuarios y no-usuarios, ya que tienen diferentes imágenes de la biblioteca pública (McCarthy, 1994; Quick; Prior *et al.*, 2013)–. Lo mismo es válido con respecto a la imagen de los bibliotecarios y las suposiciones estereotipadas sobre su trabajo (Luthmann, 2007). Una revisión bibliográfica halló que prevalecen las percepciones negativas y se interpreta mal su trabajo (Vassilakaki; Moniarou-Papaconstantinou, 2014). Particularmente, es importante el factor emocional asociado a la relación personal con (potenciales) usuarios (Consonni, 2010; Coker, 1993). En general, el uso de la biblioteca está directamente relacionado con las imágenes y las percepciones que los individuos y los financiadores de la biblioteca tienen de las bibliotecas, los servicios bibliotecarios y la profesión bibliotecaria (Green, 1994; Coker, 1993). Coker afirma que no sólo se deben superar las imágenes y las percepciones negativas, sino también las barreras causadas por la falta de conciencia del “mundo de la biblioteca” y las expectativas poco realistas.

3. Método

La encuesta representativa de la población de Cataluña de 15 años o más se realizó a finales de 2015 (Ferran *et al.*, 2016). El cuestionario, con una duración máxima de 15 mi-

nutos, se administró como una entrevista telefónica asistida por computadora (CATI). El tamaño de la muestra ascendió a 1.205 individuos, y un proceso de muestreo aleatorio garantizó un margen de error de +/- 2,8%, asumiendo un nivel de confianza del 95% en una situación de máxima incertidumbre ($p=q=0,5$). Establecimos cuotas por edad, sexo, provincia y tamaño del municipio que también sirven para guiar el análisis. Según CEO (2015), y con el objetivo de tratar cada submuestra de forma independiente, también intentamos reproducir la estructura de usuarios (47%) y no-usuarios (53%) en la población adulta catalana, pero no aplicamos una cuota estricta porque nuestra población objetivo incluía adolescentes. La muestra final se dividió en 56% usuarios y 44% no-usuarios de bibliotecas públicas (669 y 536 encuestados, respectivamente) y la dimensión de cada submuestra garantiza unos niveles de error generalmente aceptados (+/- 3,8% y +/- 4,2% respectivamente).

Los hombres devienen más ex-usuarios que las mujeres (40% vs. 33%)

Las técnicas univariadas y bivariadas (Hair, 2010) sirvieron para analizar los datos estructurados. Además, codificamos la pregunta abierta sobre la imagen de los bibliotecarios ("¿Qué imagen te sugiere la profesión de bibliotecario?"): Primero tomamos un enfoque fundamentado (Bryant; Charmaz, 2007) para la codificación inicial. En segundo lugar discutimos y acordamos la categorización analítica basada en el paso anterior y la utilizamos para el análisis cuantitativo. En las siguientes secciones discutiremos algunos resultados agregados y, cuando corresponda, discutiremos las características sociodemográficas individuales. También buscamos tendencias particulares con respecto a ex-usuarios y nunca-usuarios. Los resultados se centran en las diferencias estadísticamente significativas a nivel del 5%. Los datos se refieren a la población de 15 años o más que vive en hogares particulares en Cataluña.

4. Quién usa y quién no las bibliotecas públicas

Con el 56% de la muestra como usuarios, el 44% restante se divide en ex-usuarios y nunca-usuarios. Los ex-usuarios representan la mayoría de los no-usuarios (81%) y un tercio (36%) de la población total. Los nunca-usuarios son el 19% de los no-usuarios y el 8% de la población total.

Como se muestra en el gráfico 1¹, las mujeres son más usuarias de las bibliotecas (54%) que los hombres (41%). Tanto

hombres como mujeres se identifican como nunca-usuarios en aproximadamente el 8% de los casos, pero los hombres se definen como ex-usuarios más que las mujeres (40% frente a 33%), evidenciando así una tendencia diferente hacia la desvinculación por género.

Los de mediana edad tienden a desconectarse más que los de hasta 49 años. Los mayores de 65 años destacan como los que nunca fueron a una biblioteca pública

Los segmentos más jóvenes tienen una relación más estrecha con las bibliotecas públicas: más del 60% de los usuarios pertenecen a grupos de edad de hasta 49 años, y sólo el 45% tiene 65 años o más. Precisamente, los mayores de 65 años muestran la mayor prominencia de nunca-usuarios (22%), mientras que la proporción más alta de ex-usuarios aparece en el grupo 50-64 (46%). Por lo tanto, los de mediana edad tienden a desconectarse más que los de hasta 49 años y la población de 65 años y más destaca como aquellos que nunca se relacionaron con la biblioteca pública.

Observamos una relación positiva entre el nivel educativo y el compromiso con las bibliotecas públicas, con un máximo del 64% de usuarios entre los que tienen estudios superiores.

Los que tienen un nivel educativo más bajo destacan por no haber usado nunca una biblioteca pública (19%), mientras que la desconexión con las bibliotecas es mayor entre aquellos con estudios secundarios (39% son ex-usuarios). Finalmente, los estudiantes son los más comprometidos con las

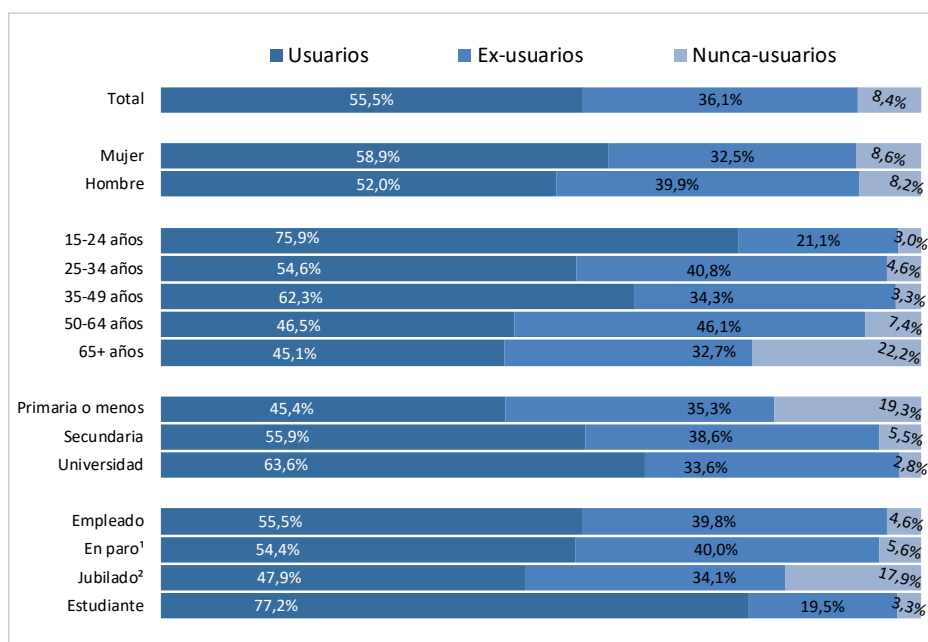


Gráfico 1. Uso y no uso de bibliotecas públicas desglosado por características sociodemográficas. N = 1,205, de los cuales usuarios = 669 y no-usuarios = 536 (ex-usuarios = 435, nunca-usuarios = 101). Diferencias estadísticamente significativas entre los grupos al menos al nivel del 5% para todas las variables (prueba de chi-cuadrado).
1. Incluye tareas del hogar, 2. Incluye pensionistas.

bibliotecas públicas (77%), en oposición a los jubilados y pensionistas (48%) que son los más desapegados del servicio público con el 18% de nunca-usuarios. Curiosamente, tanto las personas empleadas como las desempleadas declaran asistir a la biblioteca pública en una proporción similar a la media (alrededor del 55%) (gráfico 1).

Aunque la investigación se centró en los no-usuarios, se invitó a los usuarios a calificar la biblioteca pública, una información que podía ser de interés para comprender la trayectoria de los ex-usuarios. Todos los usuarios, excepto cuatro, respondieron a la pregunta, obteniendo un puntaje promedio de 8,3 puntos (desviación estándar 1,3) en una escala de 0 a 10, con la tasa más común (moda) de 8 (34% de las respuestas). De particular interés son los estudiantes, que dieron la calificación más baja (7,98), y los pensionistas, que dieron la más alta (8,6)¹.

Los resultados confirman las tendencias existentes (CEO, 2015; Horrigan, 2016; Quick; Prior et al., 2013).

- Primero, la dimensión de género, con más usuarios entre mujeres que hombres a cualquier edad.
- Segundo, el desapego de las bibliotecas una vez termina la educación a tiempo completo.
- Tercero, la reducida proporción de usuarios entre la población de mayor edad, que parecen estar particularmente separados de las bibliotecas públicas. En su mayoría jubilados, las personas mayores alcanzaron niveles educativos más bajos que el promedio (Idescat, 2011); mientras que en términos de consumo cultural, pertenecen al tipo de bajo consumo, que no se acerca a las bibliotecas (Iermb, 2009).

Los no-usuarios, además, tenían una muy buena percepción de la biblioteca, similar a la evaluación de los usuarios tanto en Cataluña (CEO, 2015) como en otros lugares como Navarra (Hernández-Sánchez, 2016). En esta comunidad autónoma los resultados son similares con respecto a los estudiantes y jubilados que, respectivamente, son más y menos críticos que el promedio.

5. Imagen de la biblioteca pública y el bibliotecario entre los no-usuarios

En Cataluña la biblioteca se identifica principalmente como una instalación cultural (47%), luego como un recurso para el estudio (27%); y finalmente como una instalación de ocio (15%, ver gráfico 2). Las bibliotecas públicas están lejos de percibirse relacionadas con la tecnología digital, una opción que sólo se menciona en el 2% de los casos, que fusionamos dentro de la categoría Otros (11%) (gráfico 2).

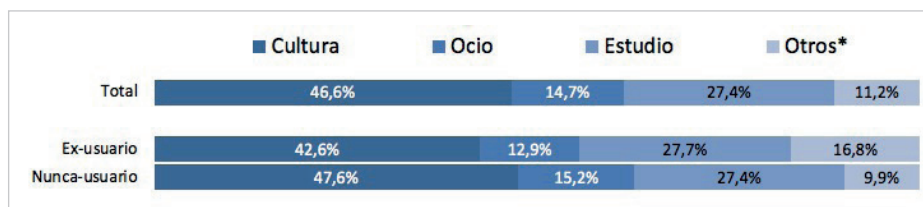


Gráfico 2. Imagen de la biblioteca pública entre los no-usuarios con respecto al tipo de instalación.

N = 536. *Incluye las categorías originales "Tecnología", "Otros" y "NS/NC".

No hay diferencias estadísticamente significativas a los niveles habituales entre los ex-usuarios y los nunca-usuarios (prueba chi-cuadrado).

La identificación de la biblioteca como un establecimiento cultural aumenta con la edad, superando el 50% entre los mayores de 50 años (ver gráfico 7, Anexo) y con niveles de educación más bajos (estudios primarios o menos, 50%). La dimensión cultural alcanza su máximo entre personas jubiladas y personas empleadas (49% en ambos casos). En el otro extremo, el estudio se convierte en la dimensión más importante entre los jóvenes (50% en el segmento de edad 15-24) y entre los estudiantes (57%). La dimensión de ocio supera al promedio entre los menores de 25 (19%) y mayores de 50 años (con un máximo del 20% en el grupo 50-64). Finalmente, los mayores de 65 años y los jubilados están por encima del promedio en la selección de la categoría "Otros" (21% y 20%, respectivamente).

Una pregunta abierta condujo a la creación de cuatro categorías sobre la imagen del bibliotecario:

- Primero, las características profesionales se relacionan con las actividades llevadas a cabo por los bibliotecarios. Por ejemplo, el/la bibliotecario/a da consejos, es metódico/a o está organizado/a.
- Segundo, los rasgos de personalidad se relacionan con el carácter o los modales. Por ejemplo, el/la bibliotecaria es empático/a, paciente, agradable o serio/a.
- Tercero, las características físicas se refieren a comentarios sobre la imagen estética. Por ejemplo, la bibliotecaria usa gafas o lleva un moño.
- Cuarto, la profesión sintetizó expresiones relacionadas con cómo se considera el trabajo. Por ejemplo, es una buena profesión, poco apreciada o respetable.

Dado que nuestro interés es comprender si la imagen de los bibliotecarios es positiva o negativa entre los no-usuarios, clasificamos las evaluaciones en las cuatro categorías (ver gráfico 3). Los no-usuarios en su mayoría tienen una imagen positiva de los bibliotecarios (58%) y una minoría tiene una

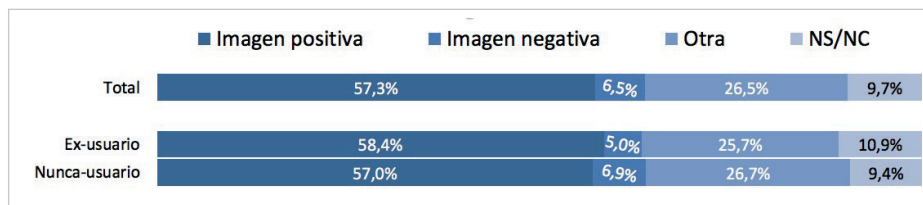


Gráfico 3. Imagen de los bibliotecarios entre los no-usuarios.

N = 536. No hay diferencias estadísticamente significativas a los niveles habituales entre los ex-usuarios y los nunca-usuarios (chi-cuadrado).

Otros incluyen opiniones sobre la profesión de bibliotecario (no sobre la persona) que pueden ser positivas o negativas, y opiniones sobre el bibliotecario que no se pudieron clasificar claramente como positivas o negativas.

imagen negativa (7%). Uno de cada cuatro (27%) no expresó imágenes positivas ni negativas y se clasificó bajo la etiqueta “Otros”, mientras que uno de cada diez (10%) no contestó.

En términos sociodemográficos destacan dos dimensiones (gráfico 8, Anexo).

Las bibliotecas públicas están lejos de percibirse relacionadas con la tecnología digital

En primer lugar, según la edad, las personas mayores muestran una mejor opinión sobre los bibliotecarios, y los mayores de 50 expresan las descripciones positivas más altas y negativas más bajas (al menos 63% y 5% o menos, respectivamente). En contraste, los que tienen las percepciones negativas más altas son los adultos jóvenes de entre 25 y 34 años (11%).

Y segundo, según la relación con el mercado de trabajo, los desempleados dieron la peor opinión, con hasta un 11% apuntando imágenes negativas. Por otro lado, los jubilados emitieron la mejor opinión de los bibliotecarios (el 68% tiene una imagen positiva), mientras que los estudiantes destacaron por dar opiniones neutrales (43%).

Los resultados muestran que la biblioteca se ve principalmente como una institución cultural o como un lugar de estudio. Curiosamente, los mayores y los jubilados parecen vincular la biblioteca con la cultura en el sentido de la cultura como una antítesis del ocio (Rojek, 1999). En cambio, los estudiantes y los jóvenes son los que más identifican a la biblioteca como un lugar para estudiar. Esta asociación de la biblioteca como institución educativa —en lugar de para actividades recreativas— coincide con el estudio de los usuarios de las bibliotecas públicas españolas (Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2009). Más allá de la dimensión cultural, la biblioteca se ve como una instalación de ocio sólo en algunos lugares (Sbaffi; Rowley, 2015). Este es el caso de algunos grupos de no-usuarios en Cataluña. Aunque los que parecen identificar la biblioteca con actividades de tiempo libre son una minoría, este resultado sugiere que la biblioteca podría convertirse en una instalación pública más cercana a la gente.

La imagen de la biblioteca no es homogénea. Por ejemplo, puede relacionarse con servicios de bienestar social en algunos contextos (Horri-gan, 2016; Sbaffi; Rowley, 2015), una dimensión que no destaca en los resultados obtenidos por nosotros. Ese es el caso en el Reino Unido, donde las bibliotecas públicas son vistas como agencias para asuntos sociales, con servicios de apoyo para buscar empleo, información sobre temas de salud o beneficios

sociales. Por el contrario, en Italia son más comúnmente vistas como instalaciones culturales (Sbaffi; Rowley, 2015), ya que ofrecen programas de entretenimiento y de ocio, en un intento de lidiar con la falta de entretenimiento accesible y culturalmente estimulante para todos, y proporcionar servicios básicos como leer periódicos gratuitamente o apoyar el estudio (Consonni, 2010).

Finalmente, los no-usuarios catalanes expresan principalmente opiniones positivas de los bibliotecarios, lo que contrasta con la tendencia general hacia las percepciones negativas de la profesión en otros países (Vassilakaki; Mo-niarou-Papaconstantinou, 2014). Sin embargo, teniendo en cuenta las descripciones dadas, esto no significa necesariamente que tengan conocimiento de la profesión.

La biblioteca se ve principalmente como una institución cultural o como un lugar para el estudio

6. ¿Volver a la biblioteca? Usuarios potenciales

Las motivaciones que pudieran hacer que los no-usuarios visitaran la biblioteca pública, ya sea nuevamente o por primera vez, se abordaron con dos preguntas. Primero, una pregunta abierta a la que todos los no-usuarios fueron invitados a responder. En segundo lugar, aquellos que proporcionaron una razón en la pregunta anterior fueron invitados a evaluar la importancia de las principales motivaciones que discute la bibliografía (Cañibano; Bargeró, 2004; Sin; Kim, 2008; Consonni, 2010; Schleihagen; Ehmig, 2012). Finalmente, utilizamos la biblioteca de la escuela como un proxy de un factor que podría explicar la relación de los no-usuarios con la biblioteca pública, ya que la biblioteca de la escuela podría constituir una semilla para involucrar a las personas con la biblioteca pública (Schleihagen; Ehmig, 2012). Mientras en las dos primeras preguntas no encontramos

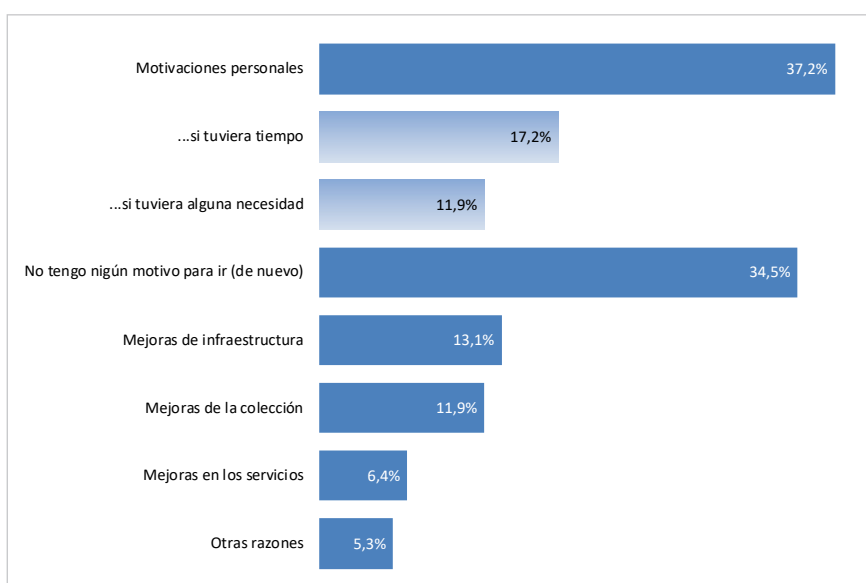


Gráfico 4. Motivaciones para visitar (nuevamente) la biblioteca pública entre los no-usuarios. N = 487. Categorías no exclusivas. Categorías principales (■) y subcategorías seleccionadas (■).

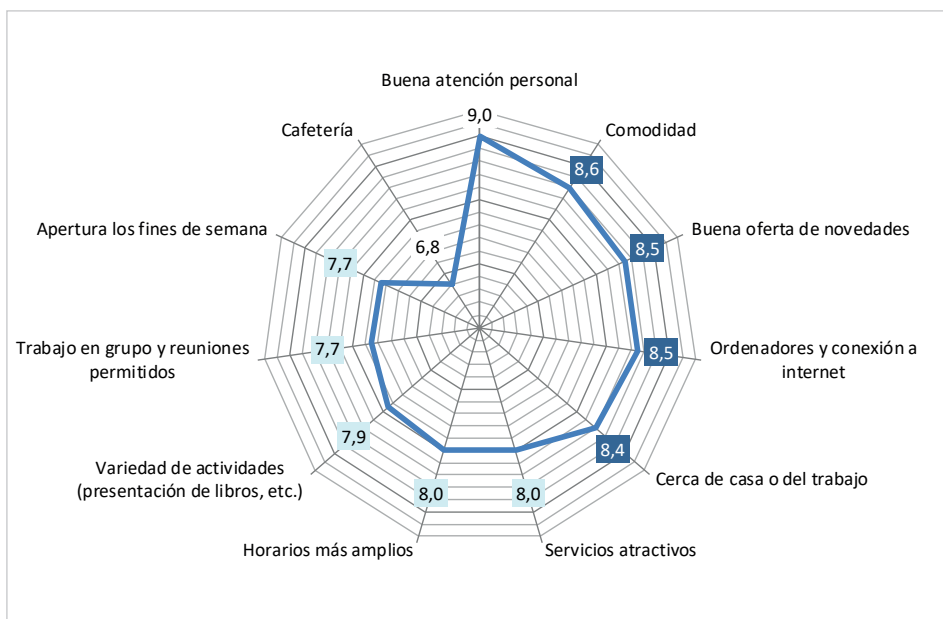


Gráfico 5. Factores que podrían hacer que los no-usuarios fueran (nuevamente) a una biblioteca pública, calificados desde 0 (sin importancia) a 10 (muy importante).

N = 368. La pregunta sólo se dirigió a quienes respondieron la pregunta anterior (excepto a los que declararon no tener ningún motivo para ir a la biblioteca pública). Los mismos colores (■ y ■) indican categorías agrupadas (diferencias estadísticamente significativas con otras categorías pero no entre ellas a los niveles habituales), mientras que las categorías no sombreadas son estadísticamente diferentes a todas las demás (T-test para muestras relacionadas).

diferencias estadísticamente significativas entre ex-usuarios y nunca-usuarios, tales diferencias surgieron en el caso de la experiencia con la biblioteca escolar.

Primero, la motivación más importante que atraería a los no-usuarios a (volver) la biblioteca pública son razones personales (37%), y no tener tiempo se destaca como su subcategoría más importante (17%) (gráfico 4 y tabla 1 en el Anexo).

Las personas mayores dieron la mejor opinión sobre los bibliotecarios

En segundo lugar, el 35% de los no-usuarios no tendría motivos para visitar (nuevamente) la biblioteca, sin que le importen los cambios que pueda haber. Comparativamente de menor relevancia son las mejoras en infraestructura (13%), colección (12%) o en servicios (6%). El 5% restante adujo otras razones.

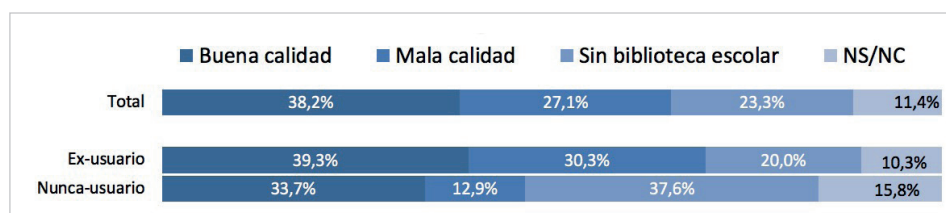


Gráfico 6. Evaluación de la calidad de la biblioteca escolar por los no-usuarios.

N = 536. Diferencias estadísticamente significativas al menos a nivel del 5% entre los ex-usuarios y los nunca-usuarios (prueba chi-cuadrado).

El aspecto más importante que podría hacer que los usuarios potenciales vuelvan a visitar la biblioteca es el factor humano. Expresado como una buena atención personal, se destaca con 9 sobre 10 puntos (gráfico 5). Un grupo de cuatro factores ocupa el segundo lugar con valores alrededor de 8,5. Tres se relacionan con la infraestructura (comodidad, ordenadores y conexión a internet, y ubicación), mientras que uno es un servicio de biblioteca tradicional (buena oferta de novedades).

Cinco factores se agrupan alrededor de 7,9 puntos. Se relacionan con servicios y actividades (servicios atractivos y actividades variadas), y con las posibilidades que la infraestructura permite (trabajo en equipo y reuniones). Al final de la lista aparece la

cafetería como el factor menos significativo, siendo el único calificado por debajo de 7.

Finalmente, la mitad de los no-usuarios declaró no haber tenido una biblioteca escolar (23%) o tener un mal recuerdo de ella (27%) (gráfico 6). Curiosamente, los nunca-usuarios no tuvieron biblioteca escolar en más casos que los ex-usuarios (38% vs 20%), un resultado que apunta a la importancia de tener acceso a una biblioteca durante la infancia para crear un hábito.

Los recuerdos positivos de la calidad de la biblioteca disminuyen con la edad (gráfico 9, Anexo). Además, el grupo de mayor edad y los jubilados son los que más frecuentemente mencionan no haber tenido una biblioteca escolar (41% en ambos casos). Los recuerdos positivos, por el contrario, aumentan con el nivel educativo, mientras que los estudiantes destacan por tener los mejores recuerdos de la biblioteca de la escuela (68%).

El resultado más relevante es que más de un tercio de los no-usuarios parecen estar totalmente desconectados de la biblioteca pública, ya que no encuentran ninguna razón que les haga visitar (nuevamente) la biblioteca, independientemente de los cambios que puedan ocurrir. Esta evidencia está en línea con CEO (2015), que informa que un 23% de la población adulta en Cataluña no está interesada en visitar la biblioteca, sin importar si se definen como usuarios o no.

En general, la falta de interés constituye una barrera importante para el uso (Booth, 1993; Coker, 1993; Green, 1994). La biblioteca parece estar lejos del imaginario de un tercio de los no-usuarios catalanes, y una forma de romper con esta imagen y llevar a los ex y a los nunca-usuarios a la biblioteca sería haciéndoles conscientes de que no sólo son bienvenidos a la biblioteca sino que ellos mismos podrían ayudar a diseñar los servicios (Booth, 1993). Los resultados también muestran la importancia de la falta de tiempo como razón para desconectarse de la biblioteca, haciéndose eco de la evidencia empírica existente (por ejemplo, Schleihagen; Ehmig, 2012; Evjen; Auduson, 2009; Hernández-Sánchez, 2013).

Las bibliotecas se consideran instituciones para la educación, en lugar de actividades de ocio

Los factores que harían que los usuarios potenciales visitaran (otra vez) la biblioteca son diversos en el caso de Cataluña. En términos generales, esto está en línea con Artal (1999), quien reveló que los servicios más valorados en las bibliotecas públicas eran los relacionados con la infancia (narración de cuentos, espacios dedicados a niños o relaciones escuela-biblioteca), la variedad de materiales de entretenimiento (digital o en papel) y un espacio agradable y versátil. Según los resultados, de particular interés es la importancia de una buena atención personal, una dimensión que apunta más allá de la infraestructura, las actividades y las colecciones.

Finalmente, los resultados confirman la relación positiva entre haber disfrutado de una biblioteca escolar y el apego a la biblioteca pública. En este sentido, los análisis internacionales relacionan las actitudes positivas hacia el aprendizaje, la motivación y la lectura autónoma con quienes tenían biblioteca en la escuela (Miret; Baró, 2016); una dimensión que da forma a la voluntad de visitar las bibliotecas públicas.

7. Conclusiones: hacia las recomendaciones UX

El objetivo principal de este artículo es proporcionar información para apoyar el diseño y la toma de decisiones hacia el compromiso de la mitad de la población que no utiliza la biblioteca en Cataluña, desde la perspectiva de la experiencia del usuario (UX). El diseño de UX está vinculado a las personas, el usuario siempre se tiene en cuenta o incluso participa en la búsqueda de soluciones que deben ser útiles, fáciles y atractivas.

Para encontrar la información más útil sobre los usuarios potenciales, se llevó a cabo una investigación sobre los no-usuarios mediante una encuesta representativa de la población catalana de 15 años o más. Proporcionó información sobre las características, preferencias, deseos, opiniones y percepciones de los no-usuarios de las bibliotecas públicas, y además incluyó un apartado en el que los usuarios calificaron a la biblioteca.

En general, la imagen de la biblioteca pública es muy buena. Los usuarios están muy satisfechos a pesar de las reducciones presupuestarias a que se ha estado enfrentando este servicio público (Hernández-Sánchez; Arroyo-Vázquez, 2014). Sin embargo, un tercio de los no-usuarios no tienen

motivación para visitar una biblioteca pública, a pesar de que la mayoría habían sido usuarios.

Los resultados muestran que para atraer a la biblioteca ex-usuarios y nunca-usuarios se deben definir estrategias diferentes, ya que sus características, preferencias y percepciones en la biblioteca pública son diferentes. En particular, la biblioteca parece estar lejos del imaginario de un tercio de los no-usuarios catalanes, y una forma de romper con esta imagen y llevar (nuevamente) usuarios potenciales a la biblioteca es haciéndoles conscientes de que no sólo serían bienvenidos a la biblioteca, sino que ellos podrían ayudar a diseñarla (Booth, 1993).

Los ex-usuarios tuvieron una experiencia previa en la biblioteca pública hace al menos un año y han dejado de usarla. Hay más ex-usuarios entre los que tienen un nivel educativo más alto y entre la población de hasta 64 años de edad; la mayoría de no-usuarios son ex-usuarios. Las personas parecen dejar de usar la biblioteca pública cuando finalizan su período educativo, y esta desconexión afecta más a los hombres que a las mujeres. Los que tienen estudios superiores son los que más usan la biblioteca pública, pero entre ellos el porcentaje de ex-usuarios también es relativamente alto; y son el grupo que más asocia la biblioteca pública con el estudio (sólo superado por los que se definen a sí mismos como estudiantes). Sugerimos que hay un proceso de desvinculación durante la trayectoria de la vida, que el papel de la biblioteca escolar es clave y que la experiencia durante el período educativo es fundamental para retenerlos como usuarios cuando entran en el mercado laboral. De particular relevancia aquí es que los estudiantes son el colectivo de usuarios más crítico; por lo tanto, prevemos la necesidad de establecer planes de actividades y servicios específicos para consolidar la biblioteca como un hábito en su tiempo libre.

Los resultados confirman la relación positiva entre haber disfrutado de una biblioteca escolar y el apego a la biblioteca pública

Los nunca-usuarios destacan entre las personas mayores (65 años y más) jubiladas, y entre los niveles de educación más bajos. Tanto las personas mayores como las jubiladas son las que menos asisten a la biblioteca, pero cuando la usan son las más satisfechas con el servicio. Las personas mayores que no usan la biblioteca destacan por tener la opinión más positiva de los bibliotecarios. También son las que más veces mencionan que no tuvieron biblioteca en la escuela, y principalmente identifican la biblioteca pública con la cultura. Parece, por lo tanto, que estos grupos perciben la biblioteca pública como una infraestructura positiva, buena para la sociedad, pero no un lugar que ellos podrían usar. Deben diseñarse acciones para hacerles sentir cómodos en la biblioteca, tanto en servicios como en espacios físicos, así como cooperando con los servicios sociales que atienden al colectivo de personas mayores. De particular relevancia sería mejorar el ocio entre estos colectivos.

Este artículo ofrece puntos de vista a partir de un enfoque cuantitativo. La encuesta es representativa, pero adolece de

las limitaciones habituales de los cuestionarios estructurados. Para una comprensión más profunda de los no-usuarios, y con el objetivo de obtener nuevas ideas sobre los productos y servicios que la biblioteca pública podría ofrecerles, era necesario complementar la investigación con un enfoque cualitativo. Por lo tanto, utilizando técnicas de investigación que ofrece el UX se han creado user personas, *individuos paradigmáticos* para usuarios y no-usuarios que pueden servir para diseñar productos y servicios adecuados a las necesidades de las personas y sus expectativas. Para ello, durante 2017 se han realizado *focus groups* para conseguir los datos necesarios (Ferran-Ferrer et al., 2018) para un enfoque más cualitativo y etnográfico (Khoo et al., 2014).

Agradecimientos

Este estudio ha sido posible gracias al *Servicio de Bibliotecas de la Generalitat de Catalunya*, y formó parte de las actividades relacionadas con el Año de la Biblioteca (2015). Agradecemos a Daniel Ibáñez-Vidal su apoyo en el análisis inicial de datos.

Notas

- No informamos sobre otras dimensiones que no tienen relación con el uso de las bibliotecas públicas:
 - el idioma materno (catalán, español o ambos);
 - el tamaño del pueblo o ciudad de residencia (cuatro categorías, desde <= 10.000 habitantes hasta > 500.000);
 - la provincia de residencia (Barcelona, Girona, Lleida, Tarragona).
- Las diferencias son estadísticamente significativas al menos al nivel del 5%.

Annex

Tabla 1. Motivaciones para visitar (nuevamente) la biblioteca pública entre los no usuarios

Motivaciones personales	37,2%
Si tuviera tiempo	17,2%
Si tuviera una necesidad (ya sea inespecífica o relacionada con un trabajo, estudios u otro interés)	11,9%
Otro (incluye no tener suficientes libros, no tener otro tipo de bibliotecas, gustarle leer y no tener problemas de salud / edad)	9,9%
Sin motivo / motivación para ir (otra vez)	34,5%
Mejoras de infraestructura	13,1%
Ubicación (más cerca de casa / trabajo)	5,1%
Comodidad	4,7%
Otro (incluye tener una cafetería, permitiendo el trabajo en equipo y teniendo TIC líderes)	4,1%
Mejoras en la colección	11,9%
Oferta de buenas novedades	8,8%
Internet ya tiene toda la información	3,1%
Mejoras del servicio	6,4%
Servicios atractivos	3,5%
Horas de apertura más amplias (pero no los fines de semana)	2,5%
Mejor atención del personal	0,4%
Mejoras de comunicación	0,0%
Si supiera la ubicación	0,0%
Si supiera cómo funciona	0,0%
Otras razones	5,3%

N = 487. Categorías no exclusivas. Los porcentajes totales de las principales categorías no necesariamente suman lo mismo que la agregación de las subcategorías.

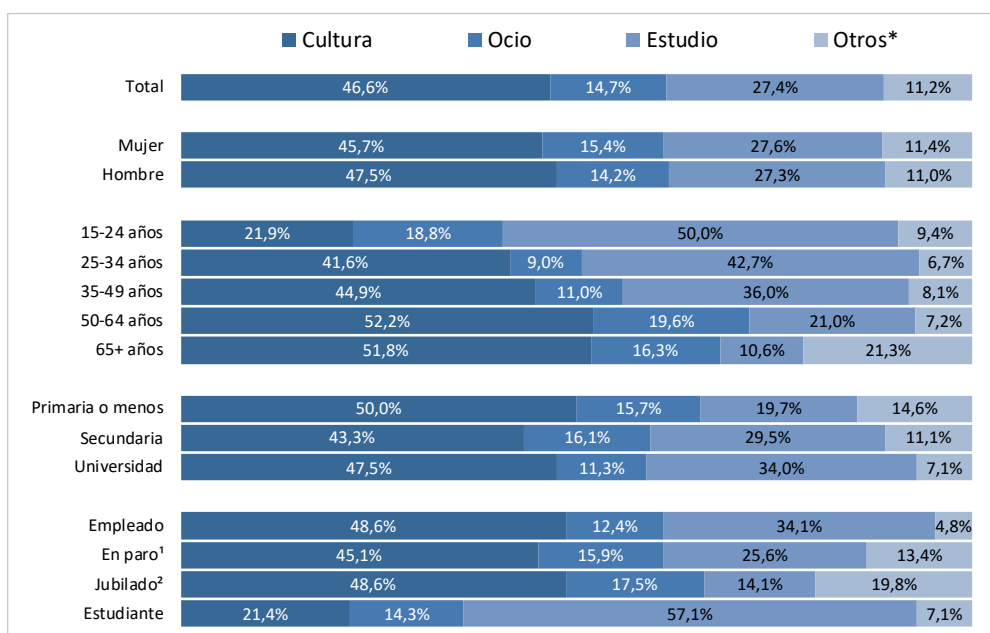


Gráfico 7. Imagen de la biblioteca pública entre los no-usuarios, desglosada por características sociodemográficas N = 536. *Incluye las categorías originales “Tecnología”, “Otros” y “NS/NC”. Diferencias estadísticamente significativas entre los grupos al menos al nivel del 5% para todas las variables (prueba chi-cuadrado) excepto para el género. 1. Incluye labores del hogar, 2. Incluye pensionistas.

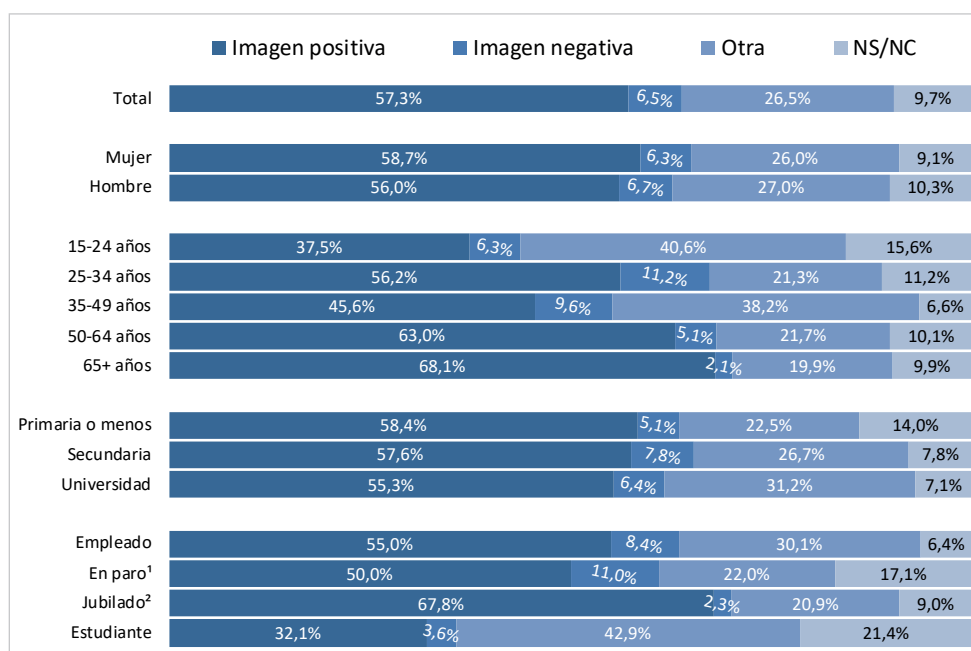


Gráfico 8. La imagen de bibliotecarios entre no usuarios, desglosada por características sociodemográficas.

N=536. Diferencias estadísticamente significativas entre los grupos al menos al nivel del 5% para todas las variables (prueba de chi-cuadrado) excepto para el género y el nivel de estudios. 1. Incluye labores del hogar, 2. Incluye pensionistas.

Otros incluyen opiniones sobre la profesión de bibliotecario (no sobre la persona) que pueden ser positivas o negativas, y opiniones sobre el bibliotecario que no se pueden clasificar claramente como positivas o negativas.

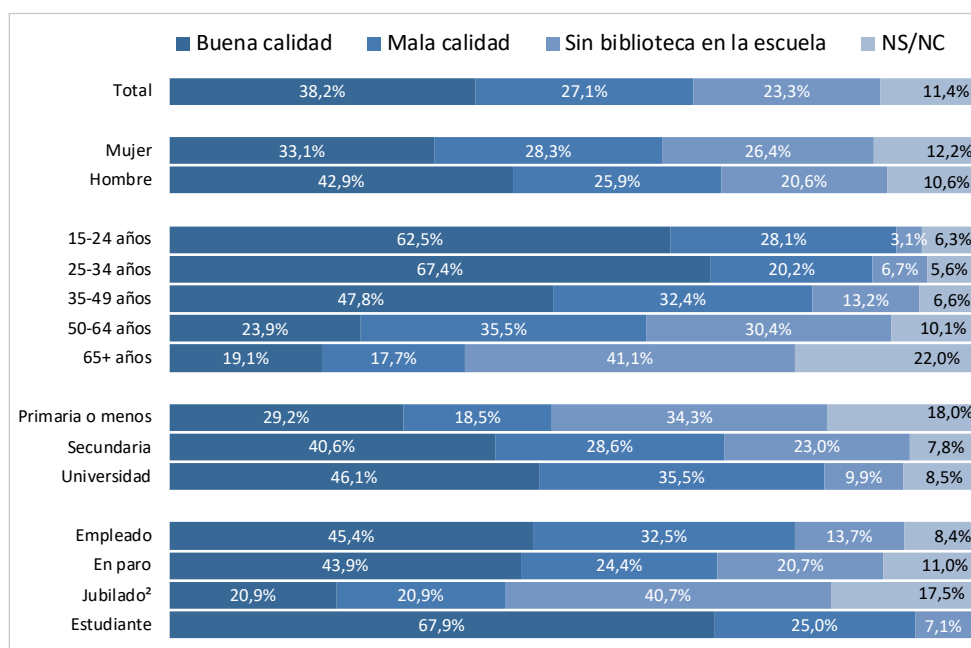


Gráfico 9. Evaluación de la calidad de la escuela bibliotecaria por no-usuarios, desglosada por características sociodemográficas.

N = 536. Diferencias estadísticamente significativas entre los grupos al menos al nivel del 5% para todas las variables (prueba chi-cuadrado) excepto para el género.

1. Incluye labores del hogar, 2. Incluye pensionistas.

8. Referencias

- Anglada, Lluís** (2014). "Are libraries sustainable in a world of free, networked, digital information?". *El profesional de la información*, v. 23, n. 6, pp. 603-611.
<http://doi.org/10.3145/epi.2014.nov.07>
- Artal, Carmen** (1999). *La biblioteca pública vista pels ciutadans. Informe de l'estudi realitzat a tres ciutats 1998-99*. Barcelona: Fundació Bertelsmann; Àrea de Cultura de la Diputació de Barcelona. ISBN: 8493093432
- Azqueta-Ledo, Cristina; Ferrández-Cañadell, Eva** (2015). *Balanç de Govern, Departament de Cultura 2011/2015. Vol I*. Barcelona: Generalitat de Catalunya, Departament de Cultura.
<https://goo.gl/r5R8HJ>
- Booth, Jennifer** (1993). "The library's image: does your library have you appeal?". *Library management*, v. 14, n. 2, pp. 11-14.
<http://doi.org/10.1108/01435129310026111>
- Bryant, Antony; Charmaz, Kathy** (eds.) (2007). *The SAGE Handbook of grounded theory*. Los Angeles: Sage. ISBN: 978 1 849204781
- Cañibano, Analía; Bargeró, Patricia** (2004). "Los no usuarios: ¿cómo llegar a ellos en nuestras comunidades?". In: *IFLA conf procs*, pp. 1-14.
https://archive.ifla.org/IV/ifla70/papers/163s-Canibano_Bargeró.pdf
- CEO** (2015): Òmnibus de la Generalitat de Catalunya 2014-3. REO 773. Generalitat de Catalunya: Centre d'Estudis d'Opinió.
<http://ceo.gencat.cat/es/estudis/registre-estudis-dopinio/estudis-dopinio-ceo/omnibus/detall/index.html?id=5248>
- Clark, Christina** (2010). *Linking school libraries and literacy: Young people's reading habits and attitudes to their school library, and an exploration of the relationship between school library use and school attainment*. Londres: National Literacy Trust.
<https://goo.gl/dhCwEh>
- Coker, Susanne** (1993). "Libraries versus users? How and how not to deter library users". *Library management*, v. 14, n. 2, pp. 24-31.
<https://doi.org/10.1108/EUM00000000000844>
- Conecta** (2016). *Hàbits de lectura i compra de llibres a Catalunya 2015. Informe de resultats*. Generalitat de Catalunya, 123 pp.
https://issuu.com/icec_generalitat/docs/h__bits_de_lectura_a_catalunya_2015
- Connaway, Lynn-Silipigni** (ed.) (2015). *The library in the life of the user: Engaging with people where they live and learn*. Dublin, Ohio: OCLC Research.
<http://www.oclc.org/content/dam/research/publications/2015/oclcresearch-library-in-life-of-user.pdf>
- Consonni, Chiara** (2010). "Non-users' evaluation of digital libraries: A survey at the Università degli Studi di Milano". *IFLA*, v. 36, n. 4, pp. 325-331.
<https://goo.gl/jDZhDq>
- Departament de Cultura** (2017). *Estadístiques Culturals de Catalunya 2017*. Generalitat de Catalunya. ISSN: 2013-3863
http://dadesculturals.gencat.cat/web/.content/sscc/gt/arxiu_gt/ECC-2017.pdf
- DIBA** (2012). *Informe sobre la població no usuària de les biblioteques de la XBM: resum executiu. Versió 2, 17/05/2012*. Barcelona: Diputació de Barcelona. Servei d'Avaluació i Qualitat. Àrea de Presidència.
https://www.diba.cat/documents/16060163/33955494/d+informe_resum_estudi_no_usuaris.pdf
- Evjen, Sunniva; Audunson, Ragnar** (2009). "The complex library". *New library world*, v. 110, n. 3/4, pp.161-174.
<http://doi.org/10.1108/03074800910941356>
- Ferran-Ferrer, Núria; Fernández-Ardèvol, Mireia; Nieto, Javier; Fenoll, Carme** (2016). *Estudi de persones no-usuàries de biblioteca pública*.
http://biblioteques.gencat.cat/web/.content/tematic/persones_no_usuaries.pdf
- Ferran-Ferrer, Núria; Fernández-Ardèvol, Mireia; Nieto, Javier; Fenoll, Carme** (2018). "Marc, Maria y David: el diseño de experiencia de usuario (UX) aplicado a la biblioteca pública". *BiD*, n. 40.
<http://bid.ub.edu/es/40/ferran.htm>
- Fundación Germán Sánchez Ruipérez** (2009). *Opiniones y actitudes de los usuarios de las Bibliotecas Públicas del Estado, 2008*.
<http://hdl.handle.net/10421/1621>
- Gallo-León, José-Pablo** (2015). "La biblioteca es servicio (y en ello está nuestro futuro)". *El profesional de la información*, v. 24, n. 2, pp. 87-93.
<http://dx.doi.org/10.3145/epi.2015.mar.01>
- Green, Tracey** (1994). "Images and perceptions as barriers to the use of library staff and services". *New library world*, v. 95, n. 7, pp. 19-24.
<http://doi.org/10.1108/03074809410070520>
- Hair, Joseph F.** (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective* (7th ed.). Upper Saddle River [etc.]: Pearson. ISBN: 978 0 138948580
- Hernández-Sánchez, Hilario** (2013). *Servicios bibliotecarios para el siglo XXI: ciudadanos, usuarios y expertos opinan sobre los servicios de biblioteca pública de la CAPV*.
<http://www.liburuklik.euskadi.eus/handle/10771/26106>
- Hernández-Sánchez, Hilario** (2016). *El valor de las bibliotecas. Estudio de impacto socioeconómico de las Bibliotecas de Navarra*. Madrid: Consejo de Cooperación Bibliotecaria.
<http://www.elvalordelasbibliotecas.es/es/informe>
- Hernández-Sánchez, Hilario; Arroyo-Vázquez, Natalia** (2014). "Efectos de la crisis económica en las bibliotecas españolas". *El profesional de la información*, v. 23, n. 2, pp. 158-164.
<http://dx.doi.org/10.3145/epi.2014.mar.08>
- Horrigan, John B.** (2016). *Libraries 2016*. Pew Research Center, September.
<http://www.pewinternet.org/2016/09/09/2016/Libraries-2016>
- Idescat** (2011). *Nivell d'instrucció de la població de 16 anys i més. Per sexe i grups d'edat*. Catalunya.
<http://www.idescat.cat/economia/inec?tc=3&id=dc02>

lernb (2009). "Tipologies de consum i pràctiques culturals a Catalunya 2006". *Estadística – Fulls de cultura i comunicació*, n. 24, 10 pp.

http://dadesculturals.gencat.cat/web/.content/sscc/gt/arxiu_gt/fl_024_tipologies_generals_consum.pdf

IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions). Section of public libraries (2001). *Public Library Service: IFLA/Unesco Guidelines for development*. KG Saur. Translation into Catalan by Cobdc.

http://www.cobdc.org/publica/directrius/IFLA_publicues.pdf

Johnson, Larry; Adams-Becker, Samantha; Estrada, Victoria; Freeman, Alex (2015). *NMC Horizon report: 2015 Library edition*. Austin, Texas: The New Media Consortium. ISBN: 978 0 9968527 5 3

<http://cdn.nmc.org/media/2015-nmc-horizon-report-library-EN.pdf>

Juárez-Urquijo, Fernando (2015). *Biblioteca pública. Mientras llega el futuro*. Barcelona: Ed. UOC, Col. El profesional de la información, n. 31, 159 pp. ISBN: 978 84 9064 666 3

Khoo, Michael; Rozaklis, Lily; Hall, Catherine (2012). "A survey of the use of ethnographic methods in the study of libraries and library users". *Library & information science research*, v. 34, n. 2, p. 82-91.

<https://doi.org/10.1016/j.lisr.2011.07.010>

Levien, Roger E. (2011). *Confronting the future. Strategic visions for the 21st public library*. American Library Association, Office for Information Technology. Policy brief, 4.

<http://www.foresightfordevelopment.org/sobipro/download-file/46-463/54>

Llei 4/1993, de 18 de marzo, del Sistema Bibliotecari de Catalunya (DOGC, n. 1727, de 29.3.1993).

<http://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/AppJava/PdfProviderServlet?versionId=1234087>

Luthmann, Abigail (2007). "Librarians, professionalism and image: stereotype and reality". *Library review*, v. 56, n. 9, pp. 773-780.

<http://doi.org/10.1108/00242530710831211>

McCarthy, Grace (1994). "Getting to know your non-users". *Library management*, v. 15, n. 4, pp. 30-34.

<http://doi.org/10.1108/01435129410060338>

Miret, Inés; Baró, Mònica (2016). "Bibliotecas escolares a pie de página". In: Millán, José-Antonio (coord.). *La lectura en España: informe 2017*. Madrid: Federación de Gremios de Editores, pp. 127-138.

<http://www.fge.es/lalectura/2017>

Nieters, Jim; Gabriel-Petit, Pabini (2014). "The future of UX leadership: Radical transformation". *UXmatters*.

<https://shar.es/1jU935>

Norman, Don; Nielsen, Jacob (2014). *The definition of user experience*.

<https://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience>

Quick, Susannah; Prior, Gillian; Toombs, Ben; Taylor, Luke; Currenti, Rosanna (2013). "Cross-European survey to measure users' perceptions of the benefits of ICT in public libra-

ries". Bill & Melinda Gates Foundation.

<https://goo.gl/fwUzTv>

Reidsma, Matthew (2015). "More than usable. Library services for humans". In: *UXLibs conference*, Cambridge.

<https://matthew.reidsrow.com/articles/134>

Rojek, Chris (1999). *Leisure and culture*. Springer. ISBN: 978 0 230 28756 3

Sbaffi, Laura; Rowley, Jennifer (2015). "Public libraries and non-users: A comparison between Manchester and Rome". *Journal of librarianship and information science*, v. 47, n. 2, pp. 104-116.

<http://doi.org/10.1177/0961000613503679>

Schleihagen, Barbara; Ehmig, Simone (2012). *Causes and reasons for the non use of public libraries in Germany*. German Library Association.

http://www.readingworldwide.com/fileadmin/dokumente/Non_use_of_public_libraries_final_English_Handout.pdf

Schmidt, Aaron; Etches, Amanda (2014). *Useful, usable, desirable: Applying user experience design to your library*. Chicago: American Library Association (ALA). ISBN: 978 0 8389 1226 3

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/1941126X.2015.1029781>

Servei de Biblioteques de la Generalitat de Catalunya (2017). Sistema de Lectura Pública: Balanç 2016.

<https://goo.gl/U9Aifq>

Sin, Sei-Ching-Joanna; Kim, Kyung-Sun (2008). "Use and non-use of public libraries in the information age: A logistic regression analysis of household characteristics and library services variables". *Library & information science research*, v. 30, n. 3, pp. 207-215.

<https://doi.org/10.1016/j.lisr.2007.11.008>

Technical Committee ISO-TC 46 (2014). *ISO 11620:2014 Information and documentation: Library performance indicators*. Geneva: International Organization for Standardization.

<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:11620:ed-3:v1:en>

Togores, Rosa (2014). *El valor de las bibliotecas públicas en la sociedad: el caso de la Red de Bibliotecas Municipales*. Versión reducida. Diputació de Barcelona, 38 pp.

http://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/valor_social_bibliotequesXBM_cast.pdf

Toner, Lisa-Jane (2008). "Non-use of library services by students in a UK academic library". *Evidence based library and information practice*, v. 3, n. 2, pp. 18-31.

<http://ejournals.library.ualberta.ca/index.php/EBLIP/article/view/1330/1241>

Unesco (1994). *Manifiesto sobre la biblioteca pública*. París: Unesco.

<http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001121/112122so.pdf>

Vassilakaki, Evgenia; Moniarou-Papaconstantinou, Valentini (2014). "Identifying the prevailing images in library and information science profession: is the landscape changing?". *New library world*, v. 115, n. 7/8, pp. 355-375.

<http://doi.org/10.1108/NLW-03-2014-0029>