



## **EVALUANDO EL IMPACTO DE LA DIFUSIÓN: ESTUDIO SOBRE EL PROYECTO ISABEL DE VILLENA. UNA DONA DEL NOSTRE TEMPS EN LA BIBLIOTECA HISTÒRICA DE LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA (2020-2021)**

### **ASSESSING THE IMPACT OF SPECIAL COLLECTIONS ENHANCEMENT: A STUDY ON THE PROJECT “ISABEL DE VILLENA. UNA DONA DEL NOSTRE TEMPS” AT THE HISTORICAL LIBRARY OF THE UNIVERSITAT DE VALÈNCIA (2020-2021)<sup>1</sup>**

#### **Autoras:**

Anna Bernabè, Dip. FICLIT, Università di Bologna.

[anna.bernabe2@unibo.it](mailto:anna.bernabe2@unibo.it)

Elisa Millás Mascarós, Bibl. Històrica, Universitat de València.

[Elisa.Millas@uv.es](mailto:Elisa.Millas@uv.es)

#### **Resumen:**

¿Qué beneficios pueden aportar a la sociedad las bibliotecas universitarias con fondo patrimonial y cómo pueden contribuir a los objetivos estratégicos de las universidades a las que pertenecen? Desde abril de 2020 hasta julio de 2021 un grupo de trabajo constituido en la Biblioteca Històrica de la Universitat de València investigó las percepciones y las expectativas de los usuarios hacia la Biblioteca, especialmente en relación al diálogo con la cultura valenciana, y contribuyó a la planificación de la lectura colectiva de la obra de Isabel de Villena (20.11.2020). Posteriormente, se organizó una segunda fase de investigación, y se compararon los resultados obtenidos con los de la primera fase.

#### **Abstract:**

What benefits can university libraries holding special collections bring to society and how can they contribute to the strategic objectives of the universities they belong to? From April 2020 to July 2021, a working group established inside the Historical Library

---

<sup>1</sup> Las autoras han concebido juntas el tema de la comunicación, compartiendo el enfoque y la metodología elegida para abordarlo. Con respecto a la redacción del texto, E. Millás Mascarós es responsable de los apartados 1 y 3, A. Bernabè de los 2 y 4; el apartado 5 ha sido escrito de manera conjunta. La revisión lingüística fue realizada íntegramente por E. Millás Mascarós. Las autoras agradecen a María Jesús García Mateu, Aurora González-Teruel, y Paolo Tinti por su contribución y apoyo durante todo el estudio.



of the Universitat de València studied the perceptions and the expectations of the users towards the Library, especially about the dialogue with the Valencian culture, and contributed to the planning of the collective reading about the work of Isabel de Villena (11.20.2020). Then, a second phase of research was set up, and the results obtained were compared with those of the first phase.

**Palabras clave:**

Difusión; Evaluación del impacto; Colecciones especiales de relevancia local.

**Keywords:**

Enhancement; Impact assessment; Locally relevant special collections.

## 1. EL CONTEXTO: RESPONDER A CUESTIONES ESTRATÉGICAS CON NUESTROS RECURSOS

La Biblioteca Històrica de la Universitat de València conserva una colección patrimonial de gran valor histórico. Junto a la tradicional función de gestión y conservación de sus fondos, la institución está comprometida con su difusión, reforzando las estrategias para abrir la Biblioteca a toda la población y hacer llegar el conocimiento de su patrimonio a la comunidad universitaria y a la sociedad en general, con especial atención a la sociedad valenciana.

La misión de la biblioteca está definida en los *Estatutos* de la Universitat de València y queda recogida en el *Pla Director* del Servei de Biblioteques i Documentació de la Universitat de València (Servei de Biblioteques i Documentació 2021), cuyos objetivos están alineados con los del *Plan estratégico 2016-2019* de la Universitat. A su vez, está relacionada también con los conceptos de divulgación como tercera misión de la universidad, o transferencia del conocimiento, y el aprendizaje permanente. Por su parte, sus objetivos se alinean igualmente con los de la Agenda 2030 y el Objetivo de Desarrollo Sostenible 11 (Meta 11.4: «Proteger y salvaguardar el patrimonio cultural del mundo») que son la base de la meta 4 del *IV Plan estratégico de REBIUN 2020-2023* (REBIUN 2021).

Entre las líneas de acción estratégicas de la Biblioteca Històrica se encuentra «impulsar la visibilidad del patrimonio bibliográfico de la Universitat de València entre



la comunidad universitaria global y la sociedad valenciana», por lo que uno de sus intereses es promocionar el conocimiento de la lengua y cultura valencianas y fortalecer la identidad cultural y el sentido de pertenencia a la sociedad valenciana.

La Biblioteca, para mejorar la valoración de las actividades de difusión del patrimonio bibliográfico valenciano que lleva a cabo y analizar los aspectos que son susceptibles de mejora desde el punto de vista de las personas a las que dirige sus servicios culturales, ha creado un grupo de trabajo encargado de desarrollar un estudio de usuarios. Dicho estudio se ha centrado en la iniciativa que la Biblioteca organiza anualmente desde 2019 para conmemorar el *Dia del Llibre Valencià* (20 de noviembre). El grupo, formado en abril de 2020 en colaboración con el curso de doctorado en *Culture Letterarie e Filologiche* de la Università di Bologna (Italia), ha funcionado de manera virtual, principalmente mediante videoconferencias a través de la plataforma de trabajo colaborativo Teams. Estaba compuesto por la directora de la Biblioteca, María Jesús García Mateu, y las dos autoras de la presente comunicación, con el apoyo de la profesora Aurora González-Teruel (Universitat de València), en especial, para establecer la estructura del trabajo. El punto de partida del estudio fue el análisis del impacto de la actividad *Dóna veu al Tirant* - una lectura continuada del *Tirant lo Blanc* de Joanot Martorell, realizada en 2019 - a fin de contar con la opinión de los usuarios para organizar futuras actividades (Biblioteca Històrica enero 2020). A los participantes (144 personas) se les pidió que rellenaran una breve encuesta para sondear su posible percepción de cambio en los intereses y en su idea de la Biblioteca Histórica gracias a la lectura continuada. Además, se seleccionó a un grupo de personas para ser entrevistadas y conocer sus opiniones y expectativas hacia la Biblioteca, poniendo especial interés en la importancia que podía tener la realización de la lectura en relación con su contribución a la cultura valenciana. Se realizaron siete entrevistas, distribuidas en dos rondas, entre el 11 de junio y el 7 de julio de 2020, a personas de distintos ámbitos que podían aportar datos significativos («informantes clave»): miembros de entidades valencianas relacionadas con las bibliotecas y el libro (Acadèmia Valenciana de la Llengua, Fundació pel Llibre i la Lectura); seguidores activos en las redes sociales de la Biblioteca; profesores, servicios y personas relacionadas con la Universitat de València (Servei d'Informació i Dinamització, voluntarios culturales); y participantes en la primera edición del *Dia del Llibre Valencià*,

miembros de clubs de lectura y profesores de instituto. Se diseñó un modelo de entrevista abierta semiestructurada, compuesta por una lista de preguntas a modo de guión, para que la entrevistadora (García Mateu) las pudiera ir adaptando en función del/de la entrevistado/a. Las cuestiones se dividieron en torno a tres bloques: valoración de la lectura continuada *Tirant lo Blanc* y de otras posibles actividades para celebrar el *Dia del Llibre Valencià*; estrategias de difusión del fondo y del trabajo de la biblioteca, tanto presenciales como virtuales, para cubrir las necesidades de información y de formación en relación con el patrimonio bibliográfico; sugerencias para incentivar o mejorar la participación y colaboración institucional o por parte de la ciudadanía. Además, se preguntó cuál era la percepción del/de la entrevistado/a sobre la Biblioteca. Tras la primera ronda de entrevistas se realizó un análisis que proporcionó los núcleos semánticos sobre los que había que profundizar con la segunda ronda. Las entrevistas fueron grabadas y transcritas, contando con el consentimiento de los entrevistados, para su análisis posterior.

## **2. UNA ESTRATEGIA DE DIFUSIÓN A PARTIR DEL POSICIONAMIENTO DE LA BIBLIOTECA**

En esta primera fase del estudio, gracias a las entrevistas, se intentó detectar el posicionamiento de la Biblioteca Històrica, es decir, el lugar que ocupaba en la mente de los usuarios internos de la Universitat (estudiantes, PDI, PAS) y externos (los ciudadanos en general) (Faggiolani 2013), con el fin de tomarlo como punto de partida para elaborar una estrategia de difusión del patrimonio bibliográfico valenciano de la Biblioteca. La metodología de análisis consistió en la recogida sistemática y detallada, por parte de Millás Mascarós, de lo dicho en cada entrevista; posteriormente, esta transcripción de los contenidos fue examinada por Bernabè, siguiendo las recomendaciones de la «Teoría Fundamentada» (González-Teruel y Barrios Cerrejón 2012; Faggiolani 2019). Los conceptos surgidos se agruparon según un primer nivel de categorías (temas, fines de difusión, audiencias involucradas, etc.). Luego, todos los conceptos categorizados de este modo se redujeron a cinco categorías más amplias: «la Biblioteca Històrica en la vida de las personas»; «impresiones sobre la lectura continuada del Tirant (2019)»; «ideas para nuevas estrategias»; «*outreach & engagement*»; y «ejemplos». Finalmente, todos los conceptos fueron vinculados a tres macrocategorías, que constituyeron el marco del estudio: «percepción de la Biblioteca



Històrica y su patrimonio»; «la Biblioteca Històrica y su contexto»; y «sugerencias sobre tácticas de difusión».

Entre las numerosas observaciones, consideraciones y sugerencias que surgieron durante las entrevistas, se apreció claramente el factor emocional como catalizador del interés por la Biblioteca y el patrimonio que conserva. Se evidenció que la emoción se genera especialmente al entrar en contacto con los ejemplares originales, auténticos testigos del pasado, capaces de llevarnos a pensar en quiénes fueron sus dueños, en las manos que los han hojeado a lo largo de los siglos. Por eso, en la percepción de los entrevistados, la Biblioteca es un cofre del tesoro, un lugar mágico, poco conocido, tan rico en atractivos como inalcanzable. También llama la atención una sensación de distanciamiento de la Biblioteca, no solo fuera del contexto académico, sino incluso para la mayor parte de la Universitat cuando su trabajo no está relacionado con fondos patrimoniales. Sin embargo, no hay falta de conciencia del valor histórico y urbanístico de la Biblioteca y del edificio donde se encuentra, y existe un manifiesto interés por difundir su conocimiento, especialmente entre el público más joven y, en particular, entre los estudiantes de secundaria. Como forma de llegar al público, la implicación de la Biblioteca en la planificación de iniciativas contando con la opinión de los usuarios se valora positivamente como una herramienta para acercar el patrimonio e inculcar el sentido de pertenencia a la sociedad. Al mismo tiempo, dado que las entrevistas se realizaron en época de pandemia, se solicitó una comparación entre iniciativas presenciales y virtuales, comparación que mostró mayor predilección por las primeras, si bien en un caso se valoró como adecuado el entorno digital para la participación de los más tímidos.

Posteriormente, se intentó relacionar estos conceptos con los puntos identificados en un análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas, Oportunidades) de la Biblioteca, desarrollado previamente a la realización de las entrevistas: por ejemplo, las fortalezas pueden ayudar a contrarrestar los aspectos negativos que se recogieron en las conversaciones, mientras que las debilidades deben ser tenidas en cuenta para no absolutizar el carácter positivo de algunos aspectos identificados por los entrevistados. Así, frente a los datos negativos sobre el desconocimiento de la Biblioteca por parte de la gente, referidos por tres de los entrevistados, se puede



esgrimir la fortaleza sobre el valor del patrimonio conservado, íntimamente ligado a la dimensión local y que requiere medidas especiales de control y seguridad. Además, cabe destacar que estos recursos están fácilmente accesibles a través de la web gracias a su catalogación y digitalización. Por otra parte, el aspecto positivo de la relevancia histórica y geográfica de la Biblioteca en el centro de la ciudad, mencionado por los entrevistados, está sujeto a la influencia de la debilidad que se deriva de su escasa cooperación con otras instituciones culturales valencianas.

Estas relaciones, así como las que la Biblioteca tiene con los documentos estratégicos mencionados, se representaron en un mapa conceptual. Esto nos permitió dibujar una meta estratégica específica para la difusión del patrimonio bibliográfico valenciano, a la cual se vinculó la iniciativa de la lectura colectiva en línea *Isabel de Villena. Una dona del nostre temps* (20.11.2020).

### **3. UNA AUTORA VALENCIANA DEL SIGLO XV Y SU OBRA EN DOS BIBLIOTECAS VALENCIANAS**

El proyecto *Isabel de Villena. Una dona del nostre temps* tuvo que adaptarse a las limitaciones derivadas de la pandemia de COVID-19. Por ello, la actividad se planteó con un formato virtual. En colaboración con la Biblioteca Valenciana Nicolau Primitiu, la Biblioteca Històrica organizó una lectura colectiva de fragmentos seleccionados de la obra *Vita Christi* de Isabel de Villena (1430-1490). En esta iniciativa también se contó con la cooperación de algunos investigadores y servicios de la Universitat, colegios e instituciones públicas y privadas locales. El objetivo era acercar a la sociedad parte del patrimonio bibliográfico que se custodia en las dos instituciones, en las que se encuentran las tres primeras ediciones de la *Vita Christi* de la autora, considerada como la primera escritora en valenciano y la mejor escritora de las letras hispánicas medievales. Los participantes (155 personas) enviaron en vídeo la lectura del fragmento que se les había asignado.

La actividad se organizó gracias al grupo de trabajo creado a tal efecto y que también elaboró una guía en Libguides en la que se reúnen todas las colaboraciones de los participantes, así como de expertos en la vida y obra de Isabel de Villena (Biblioteca Històrica diciembre 2020). Tras la lectura comenzó la segunda fase del estudio, y se

realizó un primer análisis del impacto de la actividad con una encuesta que permitía investigar el cambio de intereses y conocimientos sobre el tema de la iniciativa y sobre la propia Biblioteca y su patrimonio (ISO 16439:2014). A los participantes se les envió la encuesta de 15 preguntas (solo algunas con respuesta obligatoria) elaborada sobre la base del análisis realizado anteriormente. Se utilizó la herramienta de encuestas en línea LimeSurvey y las respuestas fueron recogidas desde el 30 de noviembre hasta el 21 de diciembre, obteniendo finalmente 50 formularios completos válidos. El 32,26% de los participantes contestaron a la encuesta. El 56% de la muestra estaba comprendida entre los 40 y los 59 años, el 24% eran mayores de 60 años y un 18% manifestaron tener entre 25 y 39 años. El 94% vivía en la comunidad valenciana y un 72% era público externo a la Universitat. Para el 40% de los respondedores era la primera vez que accedían a la Biblioteca y a sus servicios. El 90% de las personas que contestaron la encuesta habían participado en la lectura colectiva; el 38% la había escuchado o había visitado la guía web dedicada a Isabel de Villena; un 12% había colaborado en la organización. A la pregunta sobre el grado de conocimiento de la autora y su obra previo a la realización de la actividad, en una escala de 1 a 5 (1: sin conocimiento; 5: alto grado de conocimiento), el 10% indicó que no conocía nada sobre el tema y otro 10% que tenían un alto nivel de conocimiento. El 90% contestó que estaría dispuesto a participar en próximas actividades y, a la pregunta sobre la valoración del grado de satisfacción con la actividad, en una escala de 1 a 5, el 86% reaccionó señalando un alto grado de satisfacción (4-5). Entre las preguntas que transmiten si el participante ha percibido un beneficio derivado de la realización de la actividad, los resultados reflejan un elevado porcentaje de respuestas afirmativas: un 90% reconoce haber aprendido algo, un 72% dice haber adquirido nuevas ideas o intereses, un 60% afirma haber obtenido información útil para el estudio o el trabajo, un 94% ha tenido una experiencia agradable y un 94% tiene ganas de visitar la Biblioteca Històrica. Aquí reconocemos las primeras huellas de un cambio (impacto), en la adquisición de nuevos conocimientos y en una nueva percepción de la Biblioteca. Sobre el hecho de si la actividad ha producido un cambio en el interés por los libros de fondo antiguo relacionados con la cultura valenciana, se ha obtenido un 34% de respuestas positivas. En un 42% de casos se afirma haber experimentado un cambio en la percepción que se tenía de la Biblioteca Històrica, con comentarios que apuntan hacia una idea de biblioteca más activa y abierta al público frente al concepto de una



biblioteca como lugar reservado para investigadores o expertos. A la petición de proporcionar palabras clave que describan la experiencia vivida con la lectura colectiva de la obra de Isabel de Villena, los términos «interesante», «enriquecedora», «descubrimiento», «divertida» y «disfrute» han sido los más utilizados.

A partir del análisis de los resultados de la primera etapa de la encuesta, se planificó otra ronda de entrevistas semiestructuradas, dirigidas al público que cuantitativamente se había destacado como *target* privilegiado durante la iniciativa: escuelas secundarias y asociaciones culturales. Esta segunda etapa de la investigación estaba destinada a profundizar en la evaluación del impacto de la actividad y en el estudio y mejora del desarrollo de la difusión de proyectos culturales. El enfoque estaba centrado fundamentalmente en la evaluación del cambio de percepción de la cultura valenciana y de la Biblioteca Històrica por medio de la actividad sobre Isabel de Villena. Se seleccionó a distintos tipos de informantes claves como interlocutores y se optó por entrevistar a dos representantes, uno de ellos profesor de instituto y, el otro, perteneciente a una asociación cultural; en los dos casos, no habían participado en la lectura, sino sólo habían accedido a las páginas web de la guía, lo cual suponía un aspecto útil para probar su eficacia. Las cuestiones planteadas estaban organizadas en preguntas primarias y secundarias a fin de permitir profundizar en los aspectos de interés para el estudio. Las personas entrevistadas dieron su consentimiento para utilizar la información con fines de mejora, investigación y publicación de los resultados del estudio.

Está pendiente programar otra ronda de entrevistas dirigidas a estudiar la situación y expectativas sobre la Biblioteca Històrica, para lo cual el perfil del informante se seleccionará entre autoridades de la propia Universitat o de instituciones locales.

#### **4. COMPARANDO RESULTADOS DE LAS DOS FASES DEL ESTUDIO: CONCEPTOS EMERGENTES**

En general, entre los aspectos detectados antes y después de la iniciativa, los datos textuales recogidos confirman la conciencia sobre el valor del patrimonio que atesora la Biblioteca; pero gracias a *Isabel de Villena* surge un interés aún mayor por él, y un mayor aprecio por la labor de difusión, cuyo beneficio está evidentemente destinado



al público. De hecho, por un lado, se confirma la idea de la Biblioteca de difícil acceso por necesidades de seguridad y, por otro lado, se capta la percepción de una biblioteca abierta a la sociedad, siendo precisamente el esfuerzo por emprender una iniciativa con rasgos innovadores, que adapta los esquemas organizativos al contexto de la pandemia del COVID-19, testimonio de esa apertura. En el mismo sentido, encontramos un elemento nuevo que surge tanto de la encuesta como de las entrevistas: la idea de una biblioteca que ya no es una entidad ajena, desconectada de la realidad o erradicada de la vida académica universitaria, sino que se trata de una biblioteca en sintonía con los tiempos, que trabaja en la contemporización del patrimonio tratando de acercarlo de una manera más práctica y comprensible para la sociedad actual. Y, a todo esto, se suma la idea de una biblioteca activa en su contexto, que busca el diálogo con sus grupos de interés, idea bastante diferente de la percepción de aislamiento que se apreciaba claramente en las entrevistas previas a la iniciativa. En resumen, se ha logrado mayor concienciación del potencial de la biblioteca para hacer más accesible el patrimonio cultural, generar conocimiento y despertar interés.

Se sigue resaltando la fascinación que proporciona la presencialidad, una experiencia que implica el acercamiento a la materialidad del libro, pero *Isabel de Villena* ha ofrecido un ejemplo excelente de difusión virtual, lo cual desdibuja la clara preferencia que se manifestaba en un principio a favor de las iniciativas presenciales. La emoción y la pasión generadas por el contacto con el patrimonio y los servicios de la Biblioteca se confirman con los resultados, al preferirse una participación directa del público en la actividad. Asimismo, surge la oportunidad de programar iniciativas periódicas, que faciliten la fidelización, abriéndose sobre todo al público joven. Entre las numerosas ideas recibidas, podemos destacar tres sobre las que reflexionar para una planificación futura:

- Aprovechar la experiencia con herramientas digitales obtenida durante la pandemia para utilizar sistemáticamente estos métodos de difusión, útiles para involucrar a nuevas audiencias, especialmente a las más jóvenes, y llegar más allá del ámbito local, respondiendo a la vocación interinstitucional e internacional de la universidad.



- Poner en valor el patrimonio bibliográfico antiguo, y especialmente de temática valenciana, creando «puentes» entre estas manifestaciones y la sociedad actual, contemporizando los contenidos para contextualizarlos y que puedan llegar mejor al público en la perspectiva universal y global que caracteriza la biblioteca académica.
- Construir iniciativas de difusión sobre temas relacionados con la materialidad del «objeto-libro», y que sirvan, a su vez, de instrumento para poner en valor el trabajo que se desarrolla en una biblioteca histórica.

En definitiva, un cambio de posicionamiento de la Biblioteca percibido tras la experiencia *Isabel de Villena* aparece explícito en ocho de las palabras clave expresadas por los entrevistados para describirla: «tesoro», «custodio» y «belleza» recuerdan la conciencia del valor del patrimonio atesorado, la emoción que la Biblioteca puede suscitar en quien entra en contacto con ella, y su percepción como realidad cerrada pero por fines esenciales de protección; «única» y «auténtica» definen su carácter extraordinario, por un lado, con respecto al contexto, y por otro, por permanecer fiel a su misión y experimentar con diversos métodos de difusión en un esfuerzo de adaptarse a las circunstancias; finalmente, quizás los tres términos que más llaman la atención son «contemporánea», «conectada» y «futuro». La «contemporaneidad» hace referencia a la actualización de sus contenidos, a su reinterpretación para las audiencias actuales; la «conexión» apunta a la presencia en la web de la Biblioteca, vista como una vía que refuerza sus propósitos de divulgación; además, el enfoque en el «futuro» representa la percepción de una Biblioteca en sintonía con los tiempos y proyectada hacia el mañana, conscientes de su potencial y responsables de su papel en el objetivo de proveer un beneficio público.

## **5. ALGUNAS CONCLUSIONES**

- Los participantes en las actividades de difusión cultural organizadas por la Biblioteca Històrica valoran muy positivamente su participación en el diseño y evaluación de las iniciativas, destacando su satisfacción y un mayor aprecio por la institución.
- El diseño de un estudio de usuarios para evaluar el impacto de las actividades organizadas nos acerca más a conocer las necesidades de la población y a diseñar mejores actividades culturales que respondan a sus intereses.

- El esfuerzo de la Biblioteca Històrica por contemporizar el patrimonio bibliográfico acercándolo a la sociedad actual constituye la base del cambio de opinión hacia la Biblioteca más significativo que se ha identificado entre los públicos: ahora hay percepción de una Biblioteca activa que puede ser verdaderamente un agente de cambio social y, por tanto, ser capaz de impactar en la vida de las personas.
- La divulgación del fondo local de las bibliotecas patrimoniales puede tener un beneficio social en la comunidad, potenciando su identidad cultural, difundiendo el conocimiento y fortaleciendo el espíritu de identidad con miras a estimular el respeto por otras identidades locales, para construir la sociedad pacífica deseada por Naciones Unidas, como se refleja en el Objetivo 16 de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible (Dubini 2021).

### **Bibliografía:<sup>2</sup>**

- BIBLIOTECA HISTÒRICA, UNIVERSITAT DE VALÈNCIA. *Informe de l'activitat: lectura continuada del «Tirant lo Blanc»*. València: Biblioteca Històrica de la Universitat de València, enero 2020. Disponible en: <https://links.uv.es/9h16MyD>
- BIBLIOTECA HISTÒRICA, UNIVERSITAT DE VALÈNCIA. *«Isabel de Villena: una dona del nostre temps»: informe de l'activitat*. València: Biblioteca Històrica de la Universitat de València, diciembre 2020. Disponible en: <https://links.uv.es/hEAZ39w>
- CRUE. *El compromiso de las Universidades españolas con la Agenda 2030*. 2018. Disponible en: <https://bit.ly/2GtoTA2>
- DUBINI, Paola. Universalismo, cultura e solidarietà. En: ASviS, *“Fratelli tutti” alla luce dell’Obiettivo 16 dell’Agenda 2030 dell’ONU*. Roma: ASviS, 2021, pp. 33-36. ISBN 979-12-80634-03-0. Disponible en: <https://tinyurl.com/yuber653>
- FAGGIOLANI, Chiara. *Posizionamento e missione della biblioteca: un’indagine su quattro biblioteche del Sistema bibliotecario comunale di Perugia*. Roma: AIB, 2013. ISBN 978-88-7812-224-6

---

<sup>2</sup> Recursos electrónicos consultados: 15 de febrero de 2022.



- FAGGIOLANI, Chiara. *Conoscere gli utenti per comunicare la biblioteca: il potere delle parole per misurare l'impatto*. Milano: Editrice Bibliografica, 2019. ISBN 978-88-9357-074-9
- GONZÁLEZ-TERUEL, Aurora y Maite BARRIOS CERREJÓN. *Métodos y técnicas para la investigación del comportamiento informacional: fundamentos y nuevos desarrollos*. Gijón: Trea, 2012. ISBN 978-84-9704-671-8
- *International Standard ISO 16439:2014. Information and documentation - Methods and procedures for assessing the impact of libraries*. Geneve: ISO, 2014
- REBIUN. *Cuarto Plan estratégico de REBIUN: 2020-2023*. 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.11967/856>
- SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ, UNIVERSITAT DE VALÈNCIA. *Pla director del Servei de Biblioteques i Documentació 2021-2023*. Aprobado por Consell de Direcció el 7 de junio de 2021. Disponible en: <https://tinyurl.com/yckutm57>