TÍTULO: Encuesta de (in)satisfacción entre las personas usuarias del Bibliobús de Tierra Estella

AUTORES: Iñaki Suso Espadas

Javier Berrocal Pérez

Bibliobús de Tierra Estella – Biblioteca de Navarra

Paseo de Antonio Pérez Goyena, 8

31008 Pamplona

Tel. 848427782 / 626676085

Correo:

inaki.suso.espadas@navarra.es

javier.berrocal.perez@navarra.es

RESUMEN:

Aunque fue en octubre de 2022 cuando comenzó a circular por las carreteras de la comarca de Tierra Estella el primer bibliobús de Navarra, dando servicio ahora mismo a más de 9.500 personas en 61 localidades, cinco escuelas rurales, un centro asistencial de día y un centro de terapia ocupacional, hasta este año 2026 no se había planteado una consulta sobre la calidad de los servicios, a través de una encuesta de satisfacción a realizar a las personas usuarias del Bibliobús de Tierra Estella.

Esta primera encuesta a esas personas usuarias, que irá acompañada por otras dos acciones, una, destinada a conocer las opiniones de quienes no son usuarias activas, nos servirá para adecuar y/o modificar todos los aspectos de los servicios que prestamos, y otra, para intentar calcular el ahorro energético que supone la circulación del Bibliobús en lugar de los vehículos particulares de quienes se benefician con nuestro servicio.

1.- El Bibliobús de Tierra Estella.

El Bibliobús de Tierra Estella se puso en marcha en octubre de 2022, inicialmente con seis rutas de periodicidad bisemanal, llegando a 28 pueblos y cinco escuelas rurales, pero su éxito ha sido tal que en la actualidad alcanza 61 localidades, cinco escuelas rurales, un centro asistencial de día y un centro de terapia ocupacional, con una población beneficiada de más de 9.500 personas.

Nuestro servicio ha tenido tanto éxito que el Servicio de Bibliotecas de Gobierno de Navarra se ha animado a preparar un segundo bibliobús, destinado a las comarcas de Tafalla y de Sangüesa. El vehículo ya está adquirido, se han creado las dos plazas para su servicio y se están adquiriendo los fondos necesarios para la colección inicial, aunque su puesta en marcha aún no tiene fecha.

Estas iniciativas de bibliotecas móviles se enmarcan dentro de la política del Gobierno de Navarra de tratar de contrarrestar la despoblación de los pequeños núcleos rurales, además de la introducción de los ODS de la Agenda 2030 en las estrategias de desarrollo de los servicios públicos. Así, se han marcado propósitos en dos de los Objetivos: el 4, educación de calidad para todo el mundo, y el 10, reducción de las desigualdades.

2.- Planteamiento de la encuesta de satisfacción del Bibliobús de Tierra Estella.

Aunque habitualmente preguntamos a los usuarios y usuarias del Bibliobús de Tierra Estella su parecer sobre distintos aspectos de los servicios que prestamos (puntualidad o frecuencia en nuestras visitas, acceso a novedades literarias, uso de los servicios digitales que ofrece el Gobierno de Navarra, etc.), en febrero de 2026 el personal del Bibliobús decidió preparar una encuesta con el fin de conocer mejor la opinión global de quienes frecuentan el Bibliobús.

Para ello, con el apoyo del Servicio de Bibliotecas de Gobierno de Navarra, se preparó un cuestionario con dieciséis preguntas sobre los aspectos más importantes del servicio, como el lugar elegido para la parada, la duración de la misma, número de documentos en préstamo a domicilio, etc.

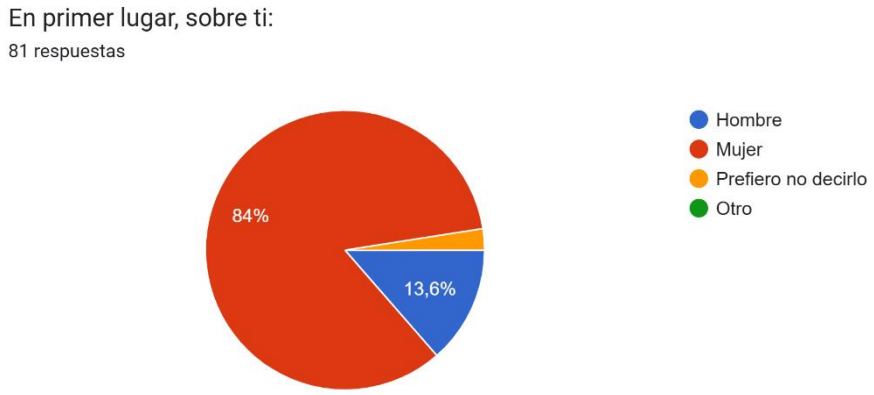
Para enviarla, y teniendo en cuenta que nuestra principal vía de comunicación con las personas usuarias es la aplicación WhatsApp de mensajería para teléfonos móviles, se decidió emplear este medio, aunque antes de mandarla se solicitó permiso expreso a las personas elegidas, por la debida protección de datos.

En cuanto a los destinatarios, se eligieron de entre los usuarios y usuarias activas del Bibliobús (con libros en préstamo tanto en 2025 como en 2026) y mayores de 14 años, enviándose un total de 105 solicitudes. Se trataron de conseguir, al menos, dos respuestas por cada una de las 60 localidades que visitaba el Bibliobús, pero finalmente no pudo ser, alcanzándose las 81 respuestas.

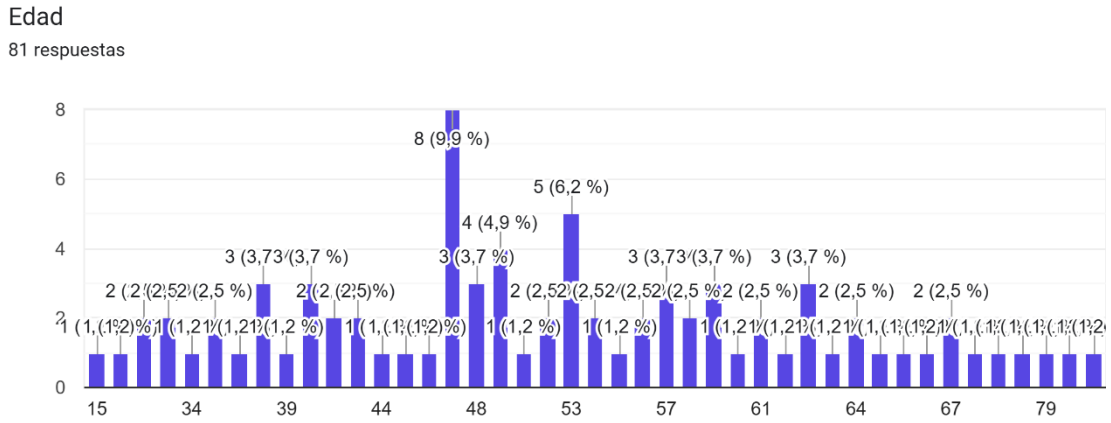
3.- Resultados de la encuesta.

Los resultados de la encuesta no nos han sorprendido, porque en general sabemos que tenemos una muy buena imagen entre las personas usuarias, que habitualmente alaban nuestro trabajo, pero, sinceramente, ¡esperábamos unas cuantas críticas!

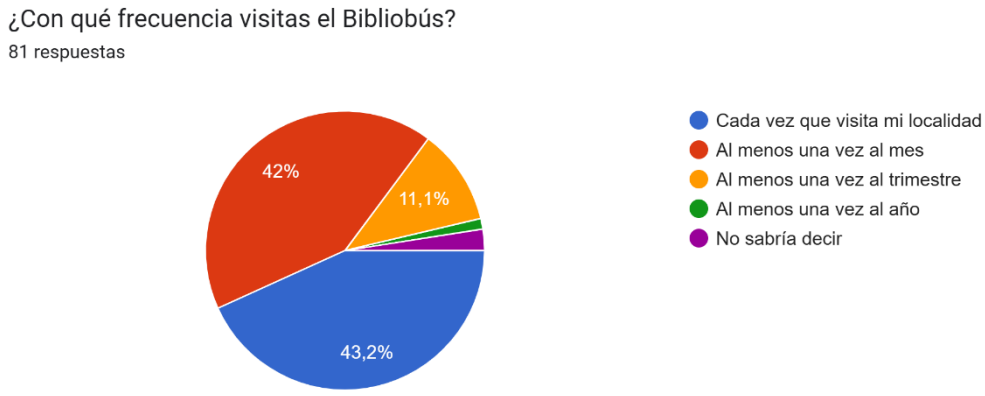
Para empezar, la gran mayoría de quienes utilizan nuestros servicios son mujeres, algo que la encuesta ha corroborado. Un 84 % de las respuestas han venido desde el sector femenino, frente a un 13’6 % masculino, y un 2’4 % que no ha manifestado su género.



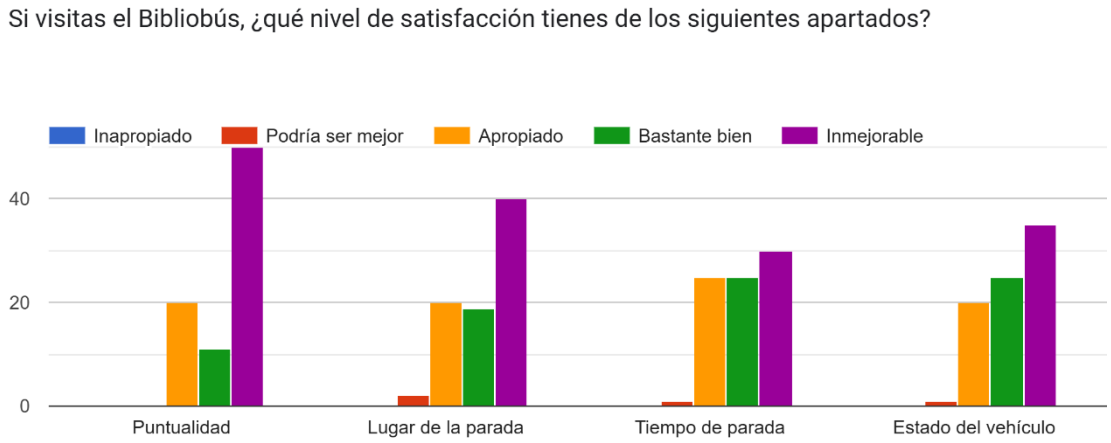
En cuanto a la edad, no hay un tramo destacado, aunque predomina la media edad, ya que entre los 47 y los 53 años se han contabilizado 23 respuestas, un 28’4 % del total.



Otra respuesta que no nos ha causado sorpresa es la frecuencia de asistencias a las visitas del Bibliobús entre los usuarios y usuarias, ya que un 85’2 % de las personas encuestadas manifiestan que acuden al menos una vez al mes a nuestro servicio, es decir, se trata de personas muy fieles.

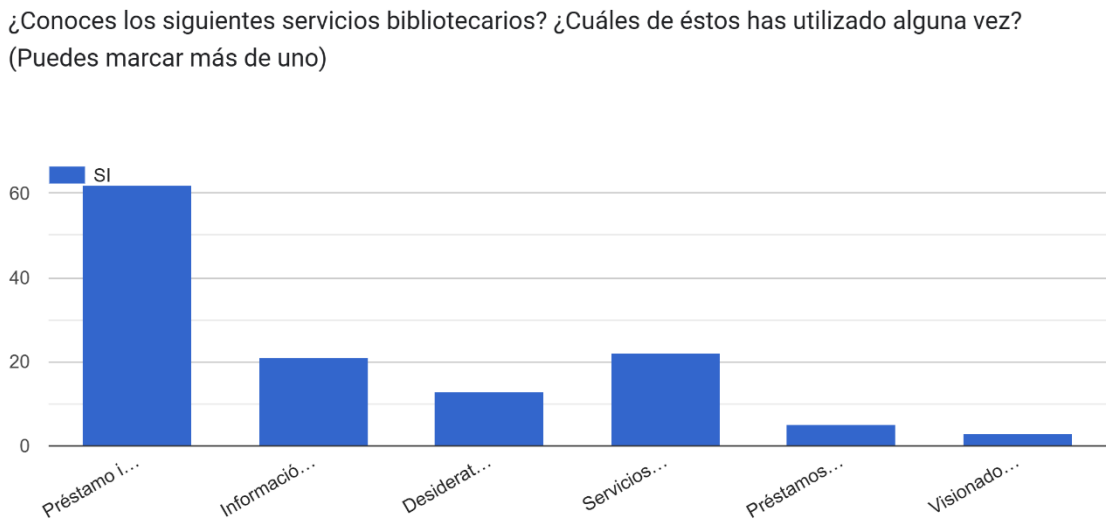


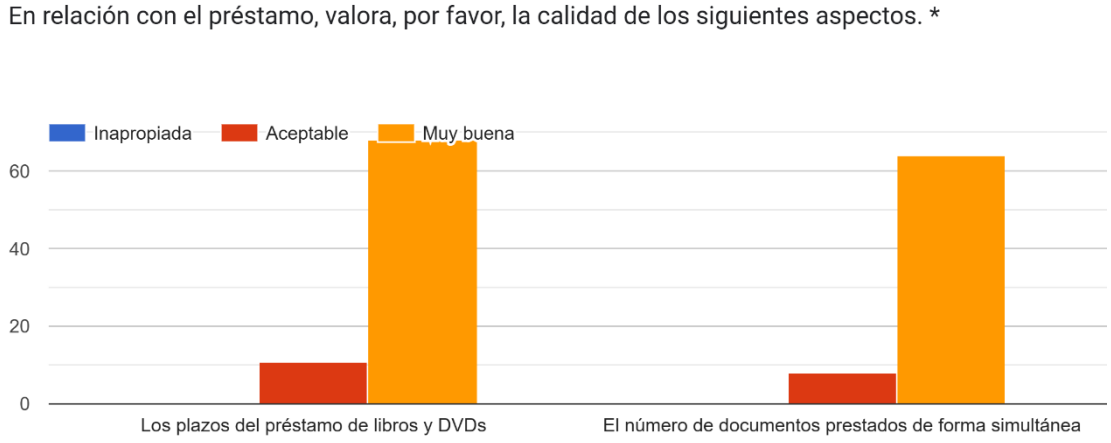
Estas personas, al puntuar aspectos sobre nuestras visitas, han elegido como el más valorado la puntualidad que mantenemos al hacer las visitas (50 respuestas de Inmejorable, sobre 81 respuestas totales), mientras que el apartado menos valorado es el tiempo de parada (25 respuestas como Apropiado).



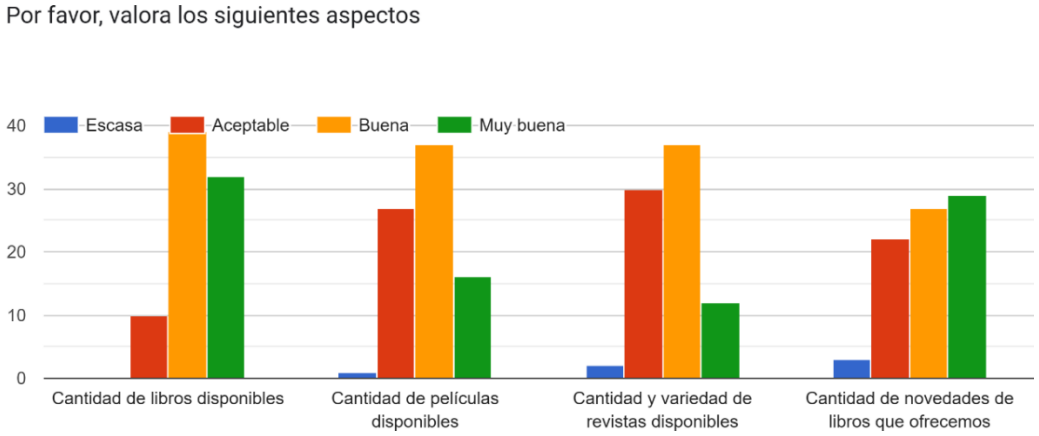
Sobre los motivos por los que la gente acude, la mayoría lo hace para encontrar recursos para su ocio/tiempo libre, aunque no deja de satisfacernos que haya personas que buscan información y/o materiales para sus estudios o completar su formación.

Además del préstamo de documentos a domicilio, entre los diferentes servicios que ofrece el Bibliobús, la mayoría de los usuarios y usuarias conoce la posibilidad del préstamo interbibliotecario (nuestro público se ha acostumbrado a solicitar todo tipo de documentos impresos y audiovisuales), aunque no tanto las desideratas para sugerir la compra de documentos, o los servicios digitales que proporcionamos mediante e-Biblio, e-Film, Informagazine o la Biblioteca Navarra Digital.

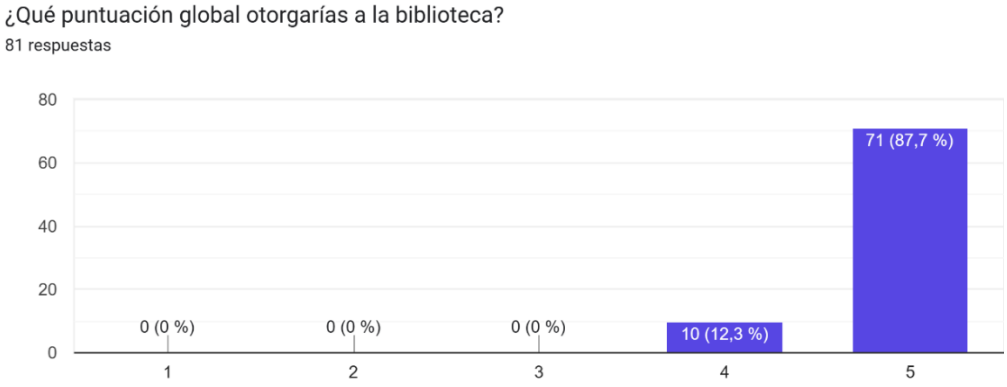




Las respuestas manifiestan como buena o muy buena la percepción sobre la cantidad de libros disponibles, pero algo peor en el apartado de DVD (un 33'3 % la valoran como aceptable) o en revistas (sólo aceptable para un 37 %). Además, aunque la percepción sobre la cantidad de novedades es buena, a nuestras personas usuarias no les gusta que normalmente haya sólo un ejemplar de las novelas recientes, porque cuesta mucho que lleguen esas novedades. Lo cierto es que en algunos casos hemos adquirido dos o más ejemplares de un mismo documento, en función de su demanda.



En conclusión, nuestra valoración total es…



Es evidente que nuestros usuarios y usarías están muy satisfechas con el servicio que presta el Bibliobús de Tierra Estella, aunque no queremos relajarnos y trabajaremos para corregir esos aspectos en los que no hemos obtenido una puntuación tan alta:

- Tiempos de parada en cada localidad: la ampliación es difícil, por eso la puntualidad es muy importante.
- Adquisición de novedades en formato DVD y en revistas de divulgación, ampliando la oferta.
- Rapidez a la hora de adquirir nuevos ejemplares de los documentos más demandados, para que la lista de espera no se alargue meses.
- Difusión del resto de servicios que ofrecemos, como las desideratas y las plataformas digitales.

Finalmente, en el apartado abierto para los comentarios que la gente quisiera hacernos, nos hemos encontrado algunos muy interesantes, como por ejemplo el que hace referencia a “alguna manera de poder participar en la selección para la adquisición de nuevos libros”. Se confirma así que gran parte de nuestras usuarias y usuarios desconocen la posibilidad de hacer desideratas.

No faltan los elogios hacia quienes trabajamos en el Bibliobús de Tierra Estella, ni tampoco el agradecimiento por la comodidad que ofrece manejar la aplicación WhatsApp a la hora de hacer peticiones o dar avisos, aunque no deja de haber comentarios acerca de los tiempos de parada o incluso la ausencia de algunas. A continuación, una muestra de los comentarios recibidos:

"Solo agradecer que, gracias a vuestro servicio, en casa tanto los txikis como yo hemos retomado el gusto por la lectura."

"Es una excelente iniciativa para los pueblos pequeños con pocos habitantes, te ayuda a ocupar tu tiempo y empaparte de los maravillosos autores que tenemos. Que siga así."

"Es un servicio de promoción de la cultura excepcional para los pueblos."

"Me encanta la flexibilidad y poder pedir los libros que me interesan, porque casi siempre los consiguen traer."

"El servicio es muy bueno. Los bibliotecarios atentos y te traen el libro que deseas, no se puede pedir más. Muchas gracias."

"¡A mí personalmente me encanta este servicio que ofrece el Bibliobús, suelo pedirles por wasap los libros y ellos siempre los buscan o me sugieren alguno del tema, es perfecto!"

"Se podría mejorar la frecuencia de visitas al pueblo."

"Me parece un servicio para los pueblos necesario y ojalá se mantenga en el tiempo. Es una manera de poder tener acceso a la cultura para todas las edades y el servicio y la atención muy buena."

"Me gusta cuando quiero leer un libro y no lo tenéis y lo ponéis en la lista de comprarlo y me avisáis en cuanto está para leerlo."

"Solemos ir en familia a mis hijos también les encanta. Sí que pediría que estuvieran más tiempo en la localidad o que pudieran ir a más localidades, ya que yo tengo que desplazarme para ir. L@s chic@s del Bibliobús son encantador@s. 💔 💚*"*