

Los bibliobuses de la Diputación de Barcelona; conocer para mejorar.

Autoras:

Marta Cano.

Gerente de Servicios de bibliotecas de la Diputación de Barcelona.

Cristina Montserrat Gili.

Responsable de Bibliobuses de la Diputación de Barcelona

Esperanza Paños Grande.

Jefa de la Unidad de Servicios Bibliotecarios

El servicio de bibliobús para pequeños municipios es uno de los objetivos estratégicos dentro del programa de lectura pública de la Diputación de Barcelona.

La evaluación del servicio es, para nosotros una herramienta imprescindible para la introducción de mejoras en la gestión. En esta presentación se exponen los resultados del “Estudio de uso, satisfacción y expectativas del Servicio de Bibliobús” realizado a finales del 2014 en los bibliobuses de la provincia de Barcelona. Se presentan los objetivos, metodología, resultados y conclusiones del estudio así como como las principales acciones futuras de trabajo.

1. La Red de Bibliotecas Municipales de la Diputación de Barcelona (RBM)

La biblioteca pública en la provincia de Barcelona es un proyecto compartido entre los Ayuntamientos, que tienen la competencia, y la Diputación de Barcelona, que actúa como prestadora de ayudas y servicios, favorece la cooperación y facilita el trabajo en red.

La Red de Bibliotecas Municipales de la Provincia de Barcelona (RBM) agrupa 242 municipios. De estos, 142 tienen biblioteca y 102 reciben el servicio de biblioteca a través del bibliobús¹.

La Gerencia de Servicios de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona (GSB), asesora y da servicios y soporte a los ayuntamientos en la creación y prestación de servicios bibliotecarios de calidad. Lidera la Red de Bibliotecas Municipales de la Provincia de Barcelona para potenciar el equilibrio territorial y el acceso igualitario de toda la ciudadanía a la información, el conocimiento y la cultura.

¹ A 30 septiembre 2015

2. El programa de bibliobuses de la Diputación de Barcelona

2.1. La Red de bibliobuses y algunos datos de uso

El servicio de bibliobús se ofrece a los municipios entre 300 y 3.000 habitantes y tiene por objetivo garantizar el acceso al sistema de lectura pública a los ciudadanos que residen en zonas de baja concentración demográfica.

En la actualidad, la RBM dispone de 9 bibliobuses que dan servicio a 102 municipios con un ámbito de cobertura de 156.256 habitantes².

El bibliobús es la biblioteca del municipio, un servicio propio de la Diputación de Barcelona que se da con un convenio municipal. El servicio es atendido por personal cualificado (1 director – bibliotecario y 1 conductor – técnico auxiliar) con una coordinación comarcal y una red de trabajo colaborativo.

Cada bibliobús atiende de media 11 municipios con un servicio semanal, quincenal o, de modo residual, mensual.

Respecto a las cifras globales, destacar los 317.056 préstamos anuales. De media en cada hora de servicio se realizan 37,7 préstamos; cada día de servicio cada bibliobús presta 168 documentos.

El coste medio de mantenimiento anual por bibliobús es de 175.222 € y el coste por municipio anual de 15.460 €.

Actualmente, los habitantes que hacen uso de los servicios en municipios con bibliobuses son el 13% de la población (respecto al 18% de los municipios con bibliotecas)³.

2.2. Los servicios del bibliobús

Los servicios que presta el bibliobús son: préstamo, información y atención personalizada; acceso a Internet y ofimática, y dinamización cultural y fomento de la lectura. Se atiende y se colabora con escuelas y entidades locales.

2.3. El bibliobús por dentro: la colección

Cada bibliobús transporta unos 3.500 documentos –libros y demás formatos– de un fondo más amplio que se guarda en almacén y que es renovado periódicamente.

Además, los usuarios tienen acceso al catálogo colectivo, carné único para todas las bibliotecas y bibliobuses de la Red y disponen de préstamo interbibliotecario gratuito para acceder al fondo documental de su biblioteca comarcal de referencia.

² A 31 diciembre 2014

³ A 31 diciembre 2014. Se incluyen usuarios de biblioteca y de bibliobús indistintamente.

2.4. Recursos humanos; organización, funciones y comunicación

La GSB, junto con los jefes de zona, son los responsables de: velar por la calidad del servicio; definir y planificar con los directores las líneas de trabajo y objetivos, coordinar las rutas, aspectos técnicos, de personal y de actividades; facilitar el acceso al fondo y préstamo de la colección; organizar las campañas de fomento de lectura y su difusión; potenciar la cooperación y el trabajo en red, y contribuir a la calidad y la difusión de los servicios.

El equipo de la Gerencia lo componen 1 responsable de bibliobuses, 1 técnico medio y 3 técnicos auxiliares en bibliotecas como conductores itinerantes. Orgánicamente está adscrito a la Unidad de Dinamización y Servicios Bibliotecarios.

3. Soporte para la evaluación de servicios

En la RBM hay una larga tradición en la recogida y en el análisis estadístico que se remonta a los inicios de la red de bibliotecas (años 20 del siglo pasado). Actualmente se cuenta con un importante sistema de información de estadística bibliotecaria que permite a la Unidad de Estadísticas y Calidad de la GSB ofrecer servicios de evaluación y de seguimiento de la gestión a las diferentes unidades de la RBM, siempre con el objetivo de la mejora de los servicios bibliotecarios que se prestan al ciudadano.

Entre otros destacan:

BibDATA – Datos para la evaluación del servicio bibliotecario. Es un informe disponible en línea con una interfaz interactiva. Para cada biblioteca compila los datos estadísticos concernientes a los recursos bibliotecarios, al territorio y a la población a la que sirve, a los servicios que presta y a los usuarios que la utilizan.

Talleres RUTLLA. Es un proyecto de mejora continua del servicio dirigido a bibliotecas de municipios pequeños y bibliobuses. En el caso de los bibliobuses consiste en la realización de una sesión de trabajo conjunta entre directores de bibliobús y personal técnico la GSB. Los objetivos del taller son analizar en profundidad alguno de los aspectos apuntados en los análisis de *BibDATA*, compartir experiencias, aprender de los demás y, finalmente, proponer acciones de mejora para el servicio.

Círculo de Comparación Intermunicipal de Bibliotecas. Es un proyecto similar al anterior pero dirigido a municipios de más de 20.000 habitantes.

Estudios de usuarios y otros estudios. Son estudios llevados a cabo para complementar la información disponible registrada en los sistemas de gestión de los diferentes servicios de las bibliotecas y aportan información acerca de la satisfacción, valoración, opinión y expectativas de los usuarios en relación a los

servicios bibliotecarios. Desde 1999 se han realizado diferentes estudios de usuarios basados en metodologías adaptadas a las finalidades del estudio: encuestas telefónicas, encuestas presenciales, grupos focales... Entre ellos el reciente *Estudio de uso, satisfacción y expectativas de los usuarios del servicio de bibliobús* (2014) -el antecedente del cual es de 2002.

4. El estudio; objetivos, autoría y metodología

La Gerencia de Servicios de bibliotecas (GSB) realizó en el año 1995 el Plan de Bibliobuses, que sirvió como base para la estructuración actual de este servicio en la provincia de Barcelona.

Transcurridos 20 años, tenemos la necesidad de revisar este plan: los cambios demográficos, sociales y la evolución de la demanda del servicio nos hacen replantearnos la configuración del servicio actual tanto desde una perspectiva de planificación territorial como desde la perspectiva de la prestación del servicio.

Un elemento importante para nosotros para poder actualizar el Plan era disponer, no únicamente de datos estadísticos sino también conocer la satisfacción y expectativas de nuestros usuarios. El último estudio realizado que teníamos era del 2002 y por lo tanto queríamos poner al día sus contenidos. Desde la Sección de Planificación, Evaluación y Calidad de la GSB iniciaron el diseño de un estudio que se pudo hacer realidad gracias a una subvención del Programa Iberoamericano de Bibliotecas Públicas Iberbibliotecas-Cerlal. A partir de los trabajos previos, la GSB encargó a la empresa GESOP un estudio mediante el cual se quería conocer mejor a nuestros usuarios y también poner el foco en las motivaciones de los no usuarios. No se trataba sólo de evaluar la satisfacción con el servicio (que ya se intuía que era alta) sino sobre todo de disponer de más datos para extraer conclusiones que guiaran las directrices del servicio en los próximos años.

El estudio se realizó en municipios entre 300 y 3.000 habitantes -frangas para la cual se ha definido el servicio-, al margen que tengamos algunas paradas de bibliobús en municipios más grandes sin biblioteca.

Se utilizaron dos herramientas de recogida de información: un análisis cuantitativo a partir de una encuesta telefónica y un análisis cualitativo a partir de pequeños grupos de discusión guiados por un técnico especialista. Para la encuesta telefónica se seleccionó una muestra de 600 personas mayores de 15 años que hicieran uso de alguna biblioteca o bibliobús, de las cuales 400 eran usuarias activas del bibliobús y 200, no. Para el análisis cualitativo se trabajó con cuatro grupos de 5-6 participantes que eran o habían sido usuarios de bibliobús.

5. El estudio; resultados

5.1. Cómo son nuestros usuarios

El perfil del usuario del bibliobús es mayoritariamente mujer (75%), de mediana edad (entre 35-55 años), catalanoparlante y laboralmente activo (56,8%), con un nivel medio de estudios (38,3%). Son lectores habituales (80 %) y leen de mediana 11,5 libros al año. Leen por placer u ocio (56,6%). Mayoritariamente leen en formato tradicional (77,8%), frente al libro digital (22,2 %).

Navegan habitualmente por Internet (un 70,5%), con diferentes dispositivos y sólo un 51,5 % forma parte de una red social (Facebook, y la segunda más habitual, aunque con distancia, es Twitter). Con mucha diferencia, este porcentaje aumenta hasta el 90% entre los jóvenes frente a los usuarios de más edad que sólo es de un 14,5%.

En cuanto a los que no son usuarios del bibliobús (pero sí usuarios de bibliotecas), tienen un perfil más joven y ligeramente más formado. Los menores de 35 años suponen el 40% de los que no utilizan el bibliobús –entre los antiguos usuarios, un 47,8%. También son lectores habituales y leen más por cuestiones de trabajo. Navegan más por Internet (hasta un 78,2%) y hacen más uso de las redes sociales, especialmente Twitter y LinkedIn.

5.2. Qué significa el bibliobús para ellos

Los usuarios, en su mayoría, establecen una relación funcional con el servicio: lo utilizan para encargar o coger los documentos, es el medio a través del cual los usuarios se proveen de material de lectura. A pesar que los usuarios manifiestan que “se sienten como en casa dado el trato personalizado que se da” también manifiestan que encuentran a faltar poder disfrutar más de la lectura “in situ”.

En general, el bibliobús produce una experiencia positiva que invita a entrar. Una frase repetida por los usuarios es: *“estoy como en casa”*. Los usuarios explican que el bibliobús les brinda ocio y enriquecimiento personal que les ayuda a profundizar en sus intereses y también a descubrir nuevos contenidos. Además, reconocen que el bibliobús es socialmente muy valioso para la población: rompe la monotonía del pueblo, crea un espacio relacional intergeneracional y fomenta la cultura, la lectura y la tecnología.

Del bibliobús perciben y valoran que es un servicio personalizado para cada usuario, que se da en ambiente cálido e informal y que permite espontaneidad en el trato personal y en el uso. Añaden la comodidad de tenerlo tan cercano: prácticamente todo el mundo tarda menos de un cuarto de hora en llegar a él, la gran mayoría a pie, y, en menor medida, en coche.

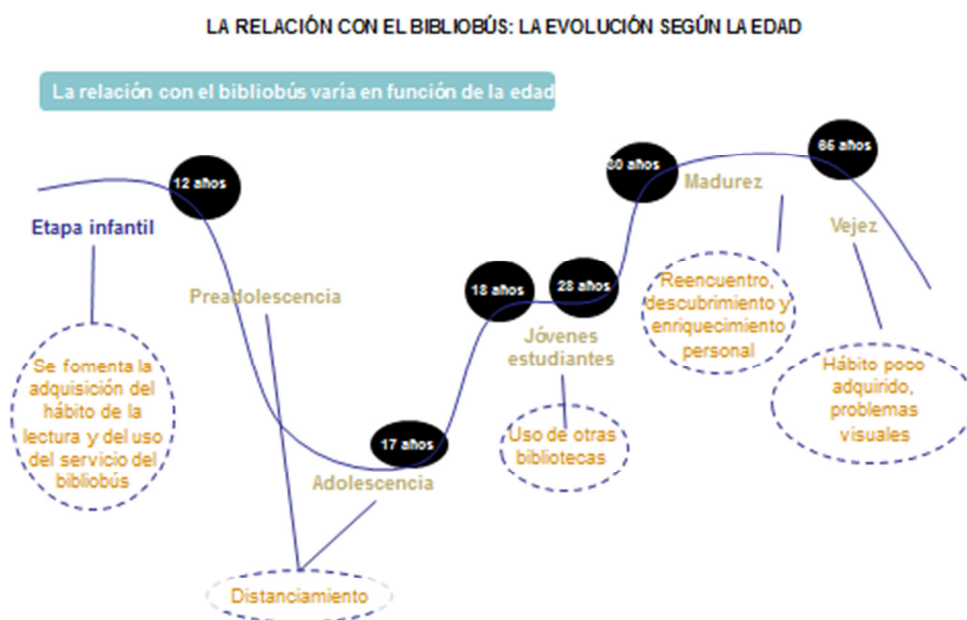
Algunos usuarios identifican el bibliobús con un hábito adquirido en la infancia a través de la escuela (gran prescriptora del servicio). Otros lo han conocido a través de los hijos, o bien por curiosidad y descubrimiento personal (su presencia es un reclamo atractivo).

5.3. Qué uso hacen del bibliobús

Cuatro de cada diez usuarios van al bibliobús siempre o casi siempre que éste va a la parada, siendo la gente de más edad la más asidua. Utilizan alguna biblioteca además del bibliobús (55,30%), sobre todo la de la capital de la comarca (este porcentaje aumenta entre los no usuarios hasta el 90%).

El préstamo es el principal servicio y la gran mayoría lo utiliza por motivos de ocio. Le siguen la reserva de libros y la solicitud de información, siendo el servicio de Internet el menos solicitado.

La relación de las personas con el bibliobús varía con la edad: si bien es muy utilizado en la etapa infantil, disminuye el uso durante la adolescencia y juventud. De adultos, los usuarios vuelven a redescubrirlo con los hijos.



Cuando se enfoca más de cerca a usuarios y no usuarios se perfilan tendencias que los responsables del servicio ya habían detectado a partir de las herramientas de evaluación habituales.

Por un lado se corrobora que el público infantil utiliza el servicio mayoritariamente en horario escolar; cuando la parada es por la tarde, suele acompañarles algún familiar.

Como ocurre en las otras bibliotecas, los adolescentes se alejan de la lectura; tendencia reforzada por la incompatibilidad de horarios. El alejamiento por incompatibilidad se mantiene en los jóvenes, de manera muy clara en los

estudiantes que buscan lo que necesitan en las bibliotecas cercanas a su centro de estudio.

Con los hijos, las personas de mediana edad revierten la tendencia de alejamiento del bibliobús. Durante el curso escolar son más usuarios que durante el resto del año. De todas maneras, en la edad adulta las personas que trabajan tienen dificultades para compaginar su horario con el del bibliobús; las amas de casa, con más flexibilidad horaria, son más usuarias.

Las personas de la tercera edad, aunque valoran el bibliobús como un factor importante para la socialización, constituyen un grupo poco usuario por diferentes razones, principalmente: un menor hábito lector, dificultades de desplazamiento y limitaciones en su autonomía personal.

5.4. Cómo valoran el servicio; puntos fuertes y débiles

Globalmente la valoración del servicio es muy positiva, tanto por parte de los usuarios, como de los no usuarios. Se profundizó más en la valoración a partir de preguntas abiertas a los usuarios. Los entrevistados contestaban de manera espontánea, sin pautas previas y de sus respuestas se deducen los puntos fuertes y débiles por ellos percibidos.

Destaca el trato y la atención recibida por el personal, tanto su amabilidad como su eficiencia, como punto fuerte más sobresaliente. También se destaca el esfuerzo del servicio por tener una oferta variada y para acercar la biblioteca a la gente. La ubicación de la parada del bibliobús en el municipio, así como la comodidad de tener el servicio cerca, su facilidad de uso y que sea un espacio acogedor y limpio se perfilan también como otros puntos fuertes. La colaboración entre el bibliobús y el pueblo y las actividades infantiles son otros rasgos bien valorados.

Entre los aspectos criticados destacan algunos que matizan puntos fuertes mencionados anteriormente: falta de variedad en la colección, espacio reducido, poca frecuencia de paso, horarios. Las interrupciones del servicio - cuando no se han podido resolver las incidencias por alguna avería, condiciones climatológicas, etc.- son otros aspectos del servicio con los que los usuarios expresan mayor descontento.

Nos detendremos en algunos de los aspectos analizados por la relevancia que tienen en la concepción y organización del servicio.

- Horario y frecuencia de paso del bibliobús. La mayoría considera que el horario de atención es adecuado, aunque una cuarta parte está disconforme. En relación a la frecuencia de paso, cuatro de cada diez usuarios considera que debería pasar más frecuentemente.
- El préstamo, el principal servicio. El servicio de préstamo es el más utilizado y conocido. Se valora muy positivamente, siendo los libros los principales protagonistas. Los DVD siguen manteniendo interés frente a los CD y

revistas que más de la mitad de los entrevistados manifiestan no haber pedido. El servicio de préstamo interbibliotecario es conocido y bastante más de la mitad lo ha utilizado alguna vez. Prácticamente todos los usuarios consideran que el término para devolver los documentos es suficiente.

El bibliotecario se erige como uno de los elementos clave del servicio de préstamo. Cumple la función de recomendar lecturas a los usuarios que valoran muy positivamente el contacto y la atención recibida. Algunos usuarios se valen del teléfono y del correo electrónico para reservar materiales.

- Otros servicios. Otros servicios que ofrece el bibliobús no son tan conocidos; pocos encuestados dicen usar Internet en el bibliobús o formar parte de un club de lectura o siquiera saber que existe esta posibilidad.
- Servicios virtuales. Las personas de 25 a 34 años son las que más los utilizan; el uso disminuye a medida que avanza la edad de los usuarios (sólo uno de cada cinco usuarios consultan el catálogo del bibliobús por Internet). También son minoría los que renuevan virtualmente el préstamo y los que hacen reservas.
- Oferta de contenidos. La mayoría opina que la oferta de contenidos es bastante completa (un 68,3 %) y mayoritariamente se considera que está en buen estado. Alrededor del 20% piensa que la oferta de DVD es incompleta. Lo que más se echa de menos son las novedades o documentos más actualizados.

5.5. Cuáles son las principales causas para no utilizar el bibliobús

Por un lado destaca el desconocimiento del servicio. Más del 60% de los que no utilizan el servicio desconoce el horario y, entre los que lo conocen hay división de opiniones entre si es adecuado o no. Entre los que no han utilizado nunca el bibliobús destacan los que desconocen el servicio y reclaman más información para abrir la posibilidad de hacerse usuarios algún día.

Entre los no usuarios los argumentos para no utilizar el servicio son: espacio reducido, poca variedad de oferta, baja frecuencia de paso y pobre disponibilidad de horarios.

Los no usuarios son ligeramente más críticos con el servicio. Prefieren ir a las bibliotecas municipales valorando de ellas una oferta de horarios más amplios, una oferta de contenidos mayor en cantidad y diversidad y un espacio más adecuado (amplio, tranquilo) para trabajar o estudiar.

6. Conclusiones y recomendaciones

El ciudadano del pequeño municipio define claramente el posicionamiento y el concepto del bibliobús y lo valora desde una doble dimensión: la individual, como espacio de enriquecimiento personal, y la colectiva, como elemento dinamizador del municipio. En muchos casos el bibliobús es el único servicio cultural que se recibe con lo cual en su valoración se aprecian aspectos que van mucho más allá del servicio de lectura.

En general el servicio de bibliobús recibe buenas valoraciones y sus limitaciones se aceptan (oferta limitada, espacio reducido, dependencia de horarios y frecuencia) porque no se alejan de las limitaciones que ofrecen otros servicios de carácter rural. Es revelador que ante un equipamiento que ofrece servicios paralelos a los de las bibliotecas municipales, los usuarios valoren el bibliobús por sí mismo, sin tomar como referente el nivel de servicios que llegan a ofrecer las bibliotecas municipales. Constatamos también que el usuario no tiene, por regla general, expectativa de nuevos servicios que pueda prestar el bibliobús; tienen propuestas de mejora sobre los servicios existentes pero no proponen nuevos servicios.

El principal reclamo del bibliobús es su propia presencia física (diseños llamativos y espacios de estacionamiento céntricos para que los usuarios topen con él).

La escuela municipal es el principal prescriptor del servicio. Los usuarios identifican claramente la necesidad de conexión entre la biblioteca y la escuela, siendo este equipamiento el que promueve la mayor parte de accesos que han acabado en hábito, ya sea directa o indirectamente (directamente desde la escuela o indirectamente a través de los hijos; una vez lo han visitado con la escuela han “arrastrado” a los padres o abuelos). El uso del bibliobús durante la etapa infantil acostumbra a ser intenso mientras en que la etapa de adolescencia se pone de manifiesto una ruptura en el hábito de lectura. En la época de juventud se buscan otras bibliotecas que se adapten mejor a sus necesidades (ambiente, espacio para el estudio y consultas, relación...).

Se detecta cierto distanciamiento también durante la vejez a causa de la falta de hábito de lectura y de los problemas de acceso al vehículo y de movilidad. En este sentido cabría la posibilidad de estudiar servicios de préstamo domiciliario así como facilitar instrumentos de lectura para personas con dificultades visuales (préstamo de libros electrónicos, lupas, lectura en voz alta...). Des de la GSB se impulsa -por ahora sin éxito- la organización de un voluntariado que acerque el servicio a este colectivo más allá de las horas de servicio del bibliobús.

De toda la información analizada, se identifican como elementos clave para el buen funcionamiento del servicio:

- El equipo bibliotecario. Mantener una relación directa, un talante familiar, próximo, personalizado, flexible, proactivo... La atención personalizada es la que en buena parte suple las limitaciones del bibliobús (frecuencia de

paso, espacio reducido, colección limitada). Es necesario que el bibliotecario pueda, al margen de la labor de prescripción literaria, tener un papel mucho más dinámico también en la prescripción tecnológica y cultural.

- Los horarios y la frecuencia de paso. Hay propuestas de usuarios que apuntan a aplicar alternancia semanal en los horarios de mañana o tarde, es decir que el bibliobús pudiera acudir alternativamente una semana de mañana y una de tarde. Desde la Gerencia siempre se había creído que fijar los horarios ayudaba a recordar mejor la llegada del bibliobús al municipio pero se estudiará iniciar un piloto en unos pocos municipios. Así mismo, los usuarios con frecuencia quincenal o mensual solicitan ampliar la frecuencia de paso. La puesta en marcha del nuevo bibliobús ayudará a eliminar prácticamente todas las frecuencias mensuales existentes.
- La ubicación. Es importante que el bibliobús estacione en las zonas de más tránsito del municipio teniendo presente que a la vez tienen que ser zonas de fácil acceso para la mayor parte de la población.
- La idoneidad del día de la semana. Algunos usuarios manifiestan que es más sencillo utilizar el bibliobús si se evita su coincidencia con otros eventos, como mercados, por ejemplo, pero otros usuarios manifiestan lo contrario. En este sentido, antes de tomar una decisión intentamos recabar información sobre las dinámicas que se establecen en el municipio para establecer el horario definitivo

Y se identifican como áreas de mejora:

- La concepción del servicio del bibliobús. Vemos la necesidad de reflexionar sobre nuestro concepto actual de bibliobús y creemos que tenemos que cambiar de enfoque: queremos pasar de concebir el bibliobús como un espacio expendedor de libros en el cual hay un fuerte componente socializador, a concebirlo como un espacio donde también poder disfrutar in situ de una oferta de contenidos. Justamente la construcción de dos nuevos bibliobuses, prevista para este año y el siguiente, nos brinda la oportunidad de volver a pensar qué deberíamos poder ofrecer hoy en día y cómo el espacio puede posibilitar nuevos usos.

Queremos que sean espacios más flexibles, que permitan talleres, pase de películas, cuentacuentos, charlas literarias... en grupos reducidos, aunque sea a coste de llevar menos volúmenes. En la misma línea, estamos desarrollando un estudio sobre el modelo informático que nos permita optimizar tanto el trabajo de los profesionales como el acceso a internet por parte de los usuarios haciendo que sean posibles actividades virtuales con varios usuarios a la vez. En este momento el acceso a la red se ofrece

mediante un terminal fijo y su uso en el conjunto de los bibliobuses es realmente muy bajo.

- Extensión del servicio en el municipio. Vemos necesario que a nivel local se amplíe el espacio físico asociado al servicio del bibliobús mediante colaboraciones con otras entidades del mismo pueblo. Por un lado habría que ampliar la lista de municipios donde existe un punto fijo para facilitar el retorno de documentos fuera del horario de servicio del bibliobús. Además habría que impulsar zonas de consulta y de intercambio de conocimientos e intereses entre usuarios más allá de la presencia del bibliobús así como impulsar proyectos en colaboración con entidades locales como el proyecto de recuperación de memoria local “Memòria sobre Rodes” trabajado con las escuelas. Aprovechando el buen clima de buena parte del año, se impulsará la instalación de para-soles y mobiliario apropiado para tener espacios de lectura en el exterior durante la estancia del bibliobús en el municipio.
- La comunicación con los usuarios. Tenemos que estar más presentes en el municipio y utilizar con mayor intensidad las tecnologías, ya sean los servicios de mensajería o las redes sociales. La comunicación debe establecerse de forma continuada y debe incluir (al margen de los datos básicos del servicio como el calendario o el horario) la oferta de novedades y acciones de prescripción. En estos momentos el uso de las redes sociales en el conjunto de los bibliobuses es desigual y deberíamos estudiar cómo planificar e implementar las redes sociales para que sean buenas herramientas de comunicación para los usuarios del bibliobús. En este sentido este año también hemos puesto en funcionamiento un servicio para recoger las opiniones de nuestros usuarios (buzón de sugerencias)
- Promoción de la lectura. Vamos a trabajar para intensificar las acciones de promoción a la lectura en los municipios; habría que convertir el bibliobús en un generador de actividades organizadas por el personal propio del bibliobús o en colaboración con los agentes locales o con la biblioteca central.
- Acceso a las colecciones. Los usuarios en este momento tienen acceso al conjunto de la colección de la RBM mediante el préstamo interbibliotecario que en nuestra red está sujeto a una cuota que todos los usuarios tienen que pagar. Durante el 2016 los usuarios de bibliobús se verán libres del pago del servicio. En la misma línea de mejora vemos que es necesario replantear la política de colección y estudiar la posibilidad de adquirir una mayor cantidad de duplicados entre las obras más prestadas. Sin duda la puesta en funcionamiento de la plataforma e-biblio ayudará a reducir las listas de espera de las obras de ficción.

- Financiación externa. Para aumentar la colección y la oferta de actividades deberíamos encontrar financiamiento externo mediante acciones de mecenazgo con entidades del entorno.

7. El estudio, un punto de inflexión en el desarrollo de nuestro servicio

El estudio de usuarios nos ha ayudado a marcar nuevas estrategias y a tomar conciencia colectiva (bibliotecarios del bibliobús, personal de la biblioteca central y personal de la Gerencia) de nuestras fortalezas y debilidades desde el punto de vista de nuestros usuarios.

Antes de empezar la evaluación intuíamos que el servicio de bibliobús estaba muy bien valorado entre sus usuarios. Ahora sabemos que el nivel de satisfacción es alto pero que debemos mejorar en algunos aspectos fundamentales si queremos avanzar en la prestación del servicio.

Como organización estamos en un momento clave: construyendo dos nuevos vehículos e iniciando la revisión de nuestro plan de bibliobuses. La información de este estudio nos será, sin duda alguna, un elemento indispensable para proyectar mejor el servicio en nuestro territorio para los próximos años.