

ESTUDI D'ÚS, SATISFACCIÓ I EXPECTATIVES DEL SERVEI DE BIBLIOBÚS



RESUM PRINCIPALS RESULTATS

Gener 2015



Diputació
Barcelona

OBJECTIU GENERAL

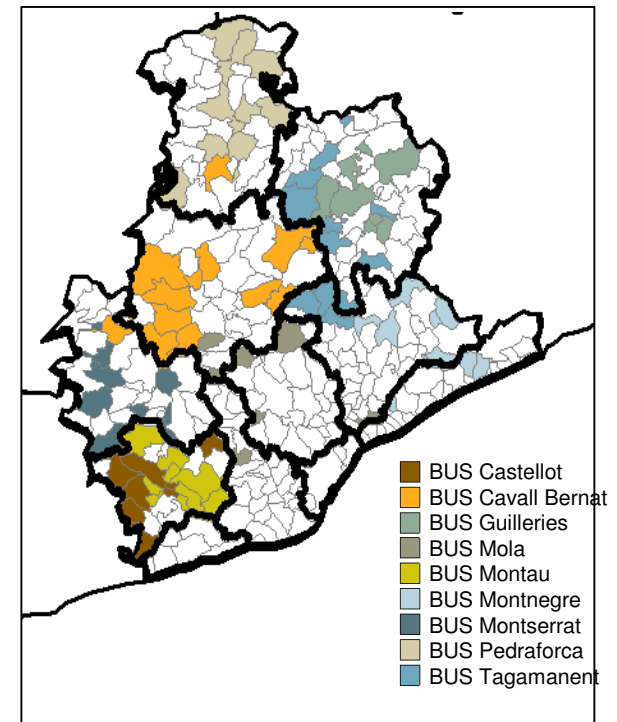
Ampliar el coneixement sobre la **demanda, els usos, els servei i les expectatives dels usuaris o potencials usuaris** d'aquest servei.

OBJECTIUS ESPECÍFICS

- Conèixer el **perfil dels usuaris (i no usuaris) del bibliobús**.
- Copsar el **significat del bibliobús** en el context de la xarxa de biblioteques.
- Establir quines **pautes d'ús** del bibliobús i les seves **motivacions**.
- **Valoració** general i específica del servei del bibliobús.
- **Prospectiva de futur**. Demandes i propostes.

METODOLOGIA: ANÀLISI QUANTITATIVA

- **Tècnica d'investigació.** Entrevistes telefòniques assistides per ordinador (CATI).
- **Àmbit de l'estudi.** Els 88 municipis de la demarcació de Barcelona de 300 a 3.500 habitants als quals dóna servei el bibliobús.
- **Univers d'estudi.** Els **usuaris actius** de la xarxa de biblioteques de la Diputació de Barcelona que tenen més de 15 anys i resideixen en algun dels municipis de l'àmbit d'estudi. D'acord amb les dades facilitades per la Diputació, en aquests municipis hi ha al voltant de 40.000 persones que disposen de carnet, dels quals **9.286 són usuaris actius** de més de 15 anys.
- **Dimensió de la mostra.** 600 entrevistes.

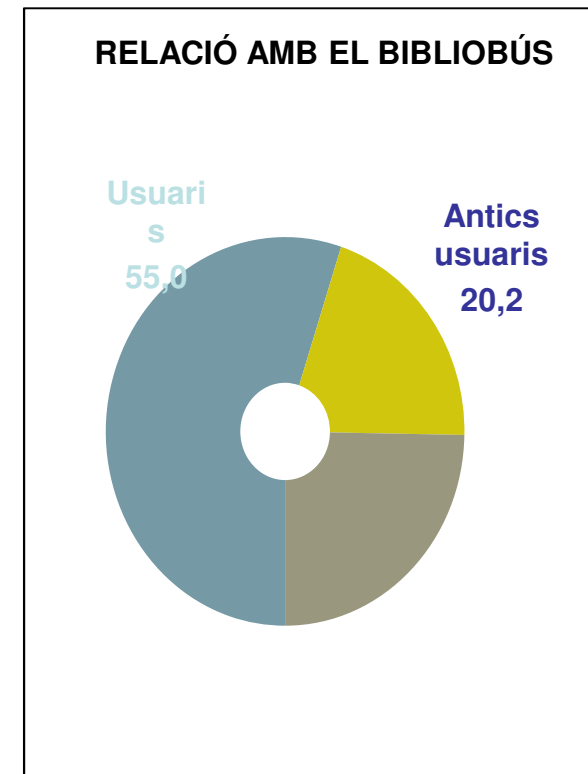


METODOLOGIA: ANÀLISI QUANTITATIVA

- **Disseny de la mostra.** Les entrevistes s'han distribuït a partir d'una afixació no proporcional, de manera que s'han realitzat **400 entrevistes a usuaris del bibliobús i 200 entrevistes a no usuaris d'aquest servei**. Dins de cadascun d'aquests estrats, l'individu a entrevistar s'ha seleccionat de forma aleatòria, tot i que s'ha controlat que la mostra final no es desviés de la distribució de la població objecte d'estudi pel que fa a sexe, edat i la zona de residència.

A l'hora d'analitzar els resultats del conjunt de la mostra, les dades s'han ponderat seguint el pes real de cadascun dels dos col·lectius en l'univers d'estudi. Les proporcions resultants es poden veure en el gràfic adjunt.

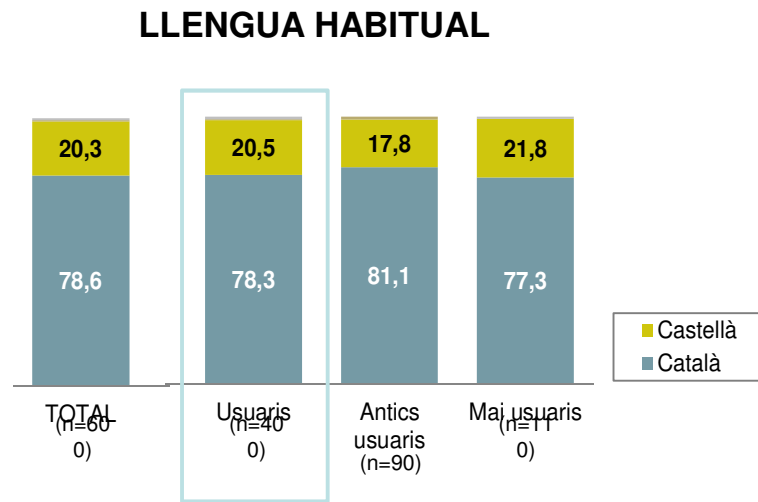
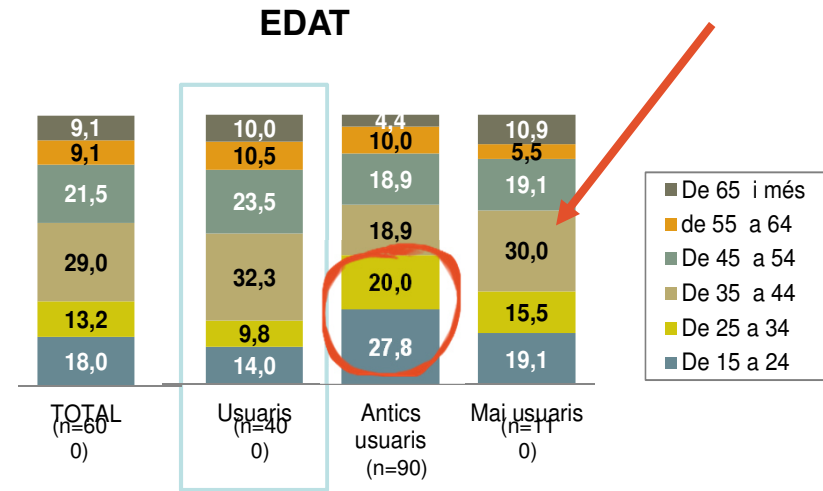
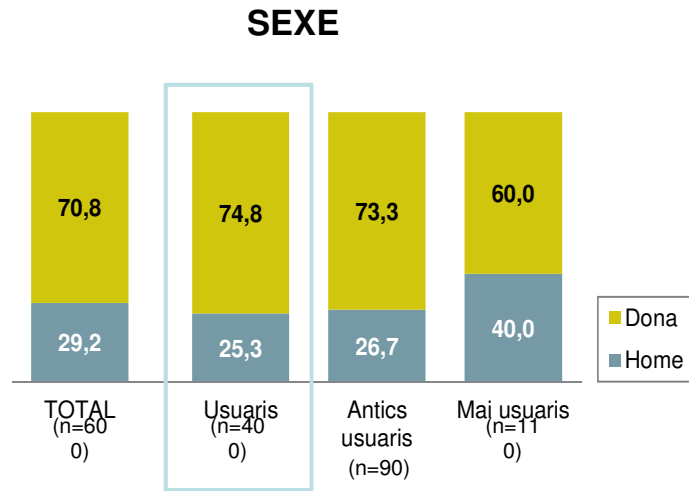
- **Marge d'error.** El marge d'error associat a les 600 entrevistes distribuïdes d'acord a aquesta afixació és de +/- 4,0% per un nivell de confiança del 95% i $p=q=0,5$.
- **Treball de camp.** Les entrevistes s'han portat a terme entre el 13 i el 17 d'octubre de 2014.

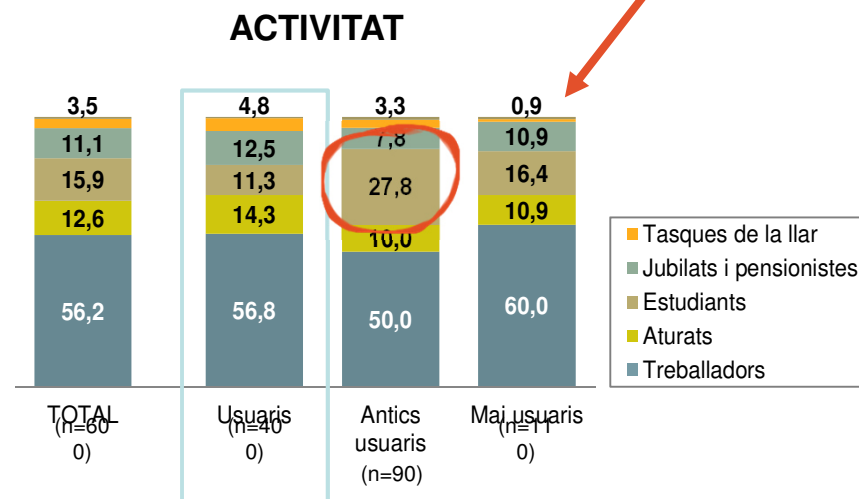
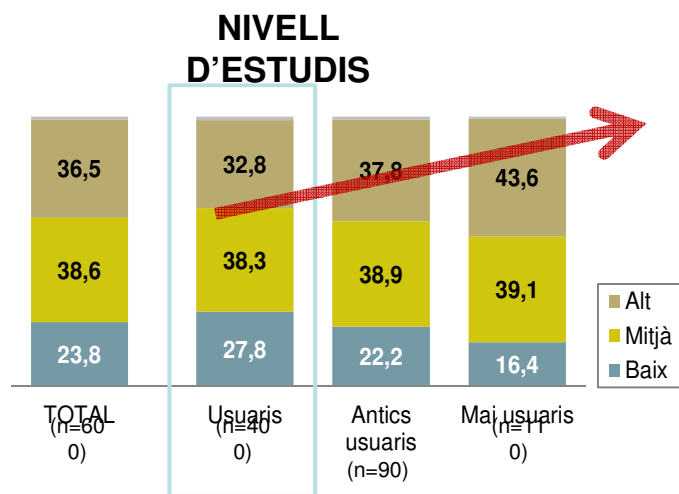


METODOLOGIA: ANÀLISI QUALITATIVA

- **Tècnica d'investigació.** Minigrups de 5-6 participants, d'una durada de dues hores a càrrec d'un tècnic especialista en estudis qualitatius.
- **Àmbit de l'estudi.** Els municipis als quals donen servei els bibliobusos de les àrees de Vic (Guilleries, Tagamanent), Manresa (Cavall Bernat), Granollers (Montnegre) i Igualada (Montserrat).
- **Univers d'estudi.** Usuaris dels bibliobusos amb carnet.
- **Mostra.** S'han portat a terme quatre grups de discussió, un a cadascuna de les àrees objecte d'estudi. Les variables que s'han tingut en compte en la captació dels participants han estat: l'edat, la composició familiar i la freqüència d'ús.
- **Treball de camp.** Les sessions han tingut lloc entre el 20 i el 23 d'octubre de 2014 a les instal·lacions facilitades per la Xarxa de Biblioteques a les ciutats de Vic, Manresa, Granollers i Igualada.

CARACTERÍSTIQUES DELS ENTREVISTATS

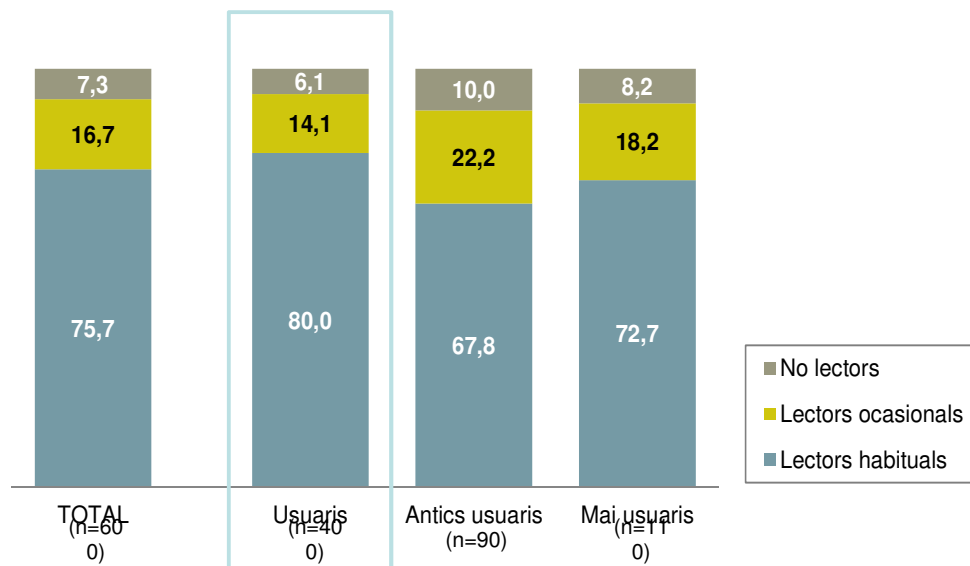




HÀBITS DE LECTURA

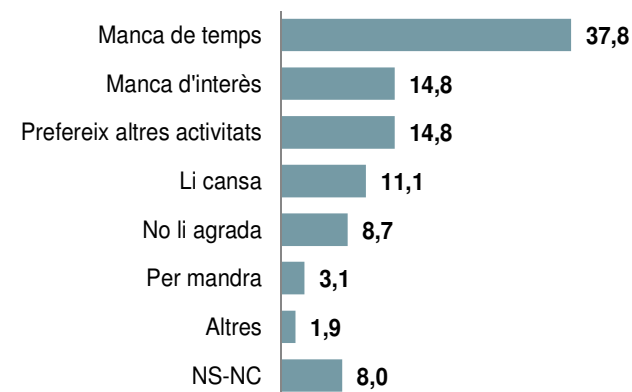
FREQÜÈNCIA DE LECTURA












Amb quina freqüència llegeix vostè llibres?



FRENS PER LA LECTURA DE LLIBRES

–Pels que no llegeixen llibres mai o gairebé mai (n=42)–
Per quin motiu no acostuma a llegir llibres? –Espontània–



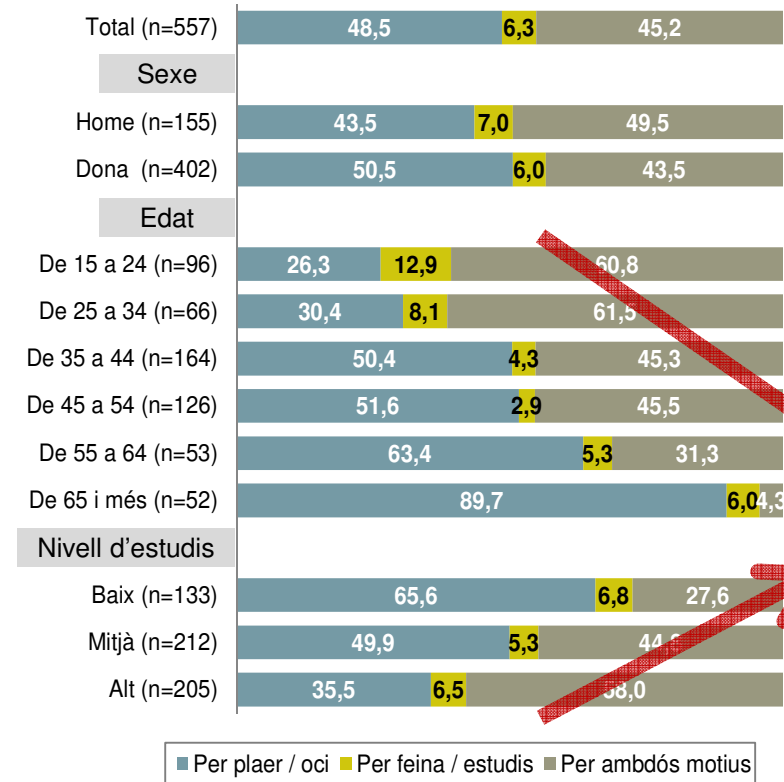
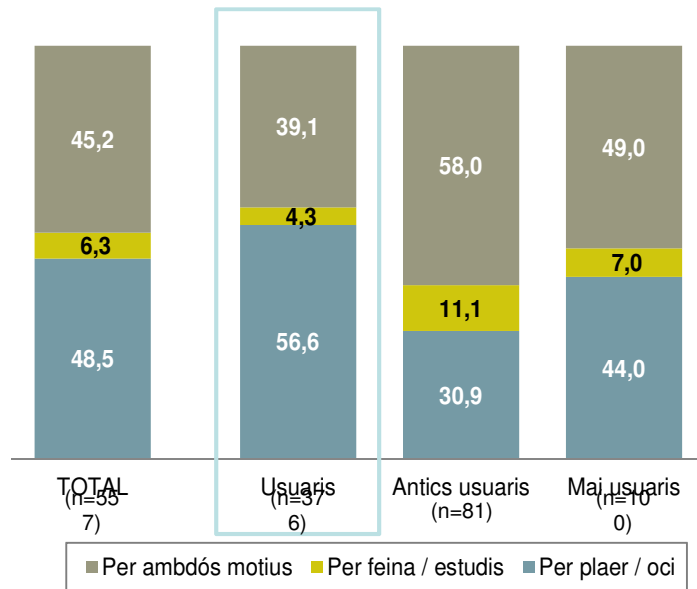
Es consideren **lectors habituals** aquells que llegeixen llibres en format paper o digital almenys una vegada a la setmana.

Es consideren **lectors ocasionals** aquells que llegeixen llibres en format paper o digital entre una i tres vegades al mes.

Es consideren aquells que no llegeixen llibres gairebé mai o mai.

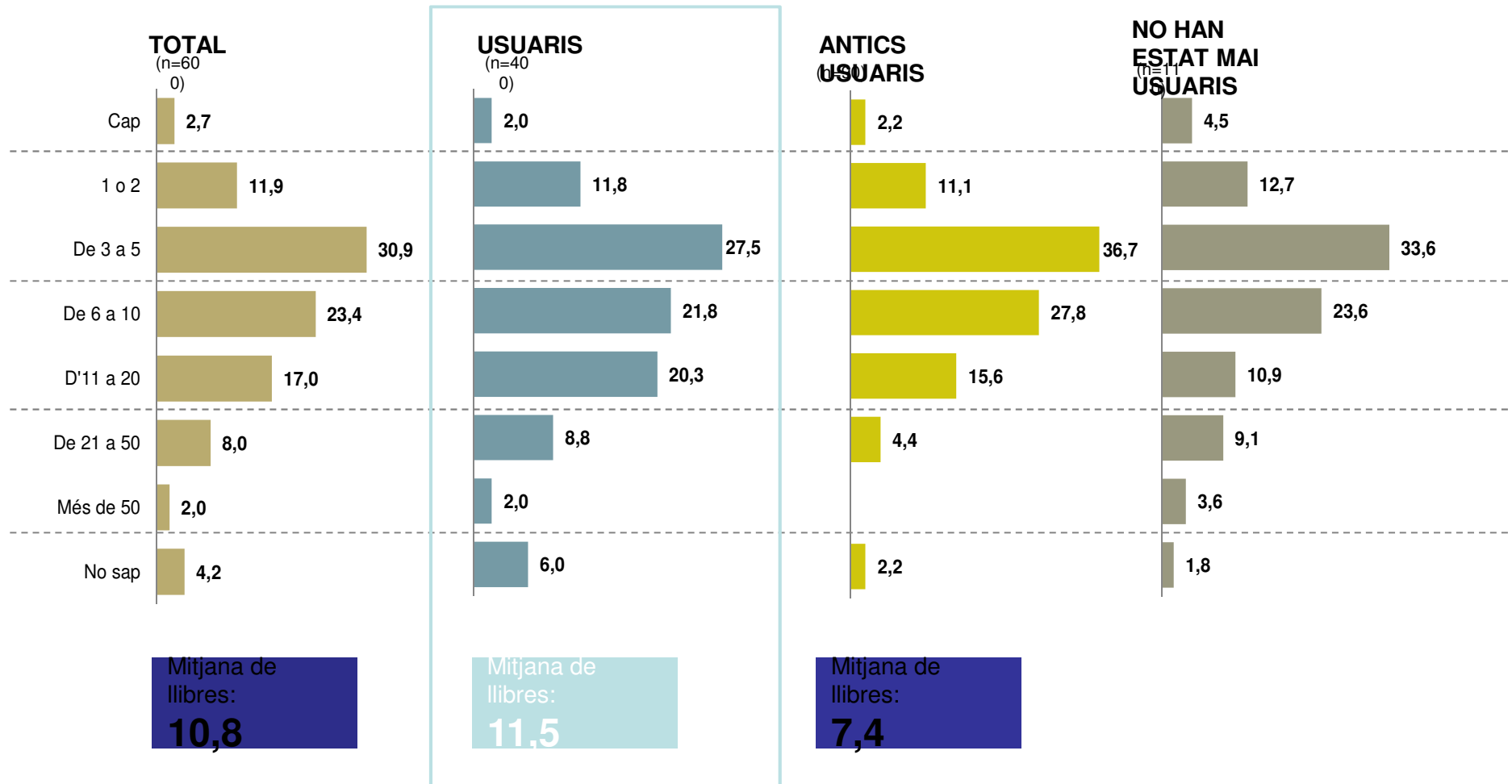
MOTIVACIONS PER LA LECTURA DE LLIBRES

–Pels que llegeixen llibres almenys una vegada cada tres mesos (n=557)–
Per quin motiu acostuma a llegir llibres?



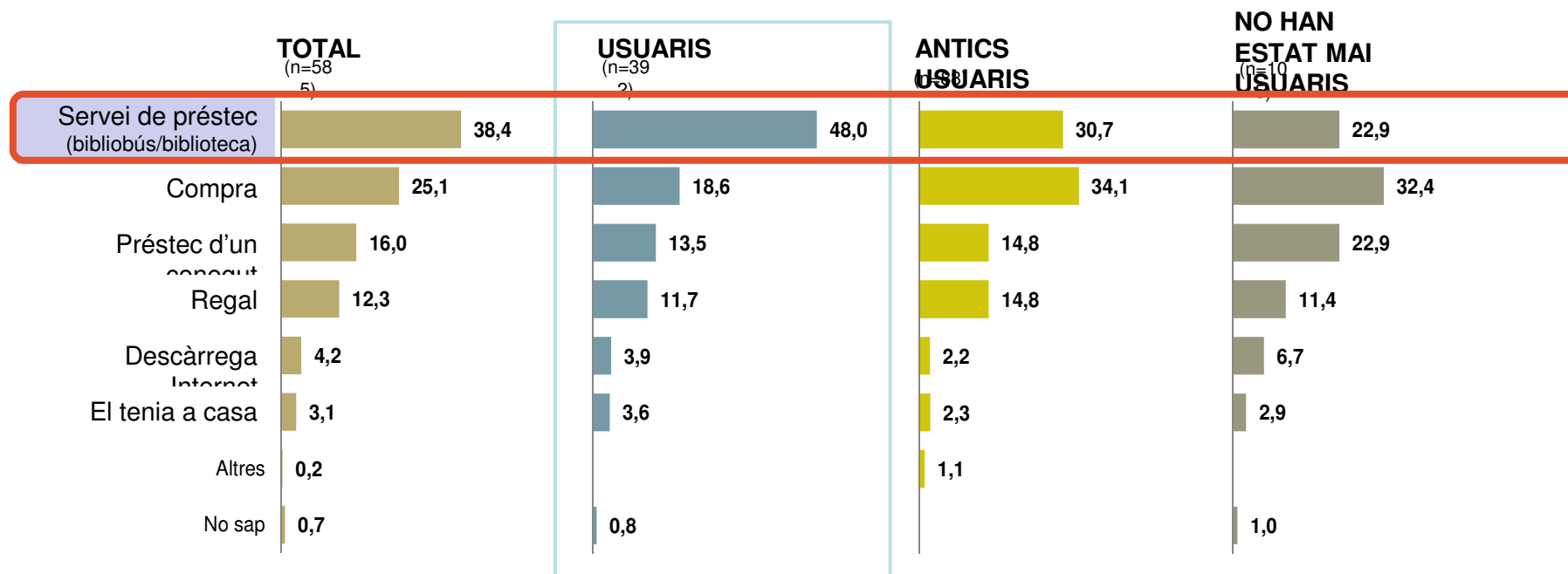
NOMBRE DE LLIBRES LLEGITS EL DARRER ANY

Aproximadament quants llibres ha llegit en els darrers dotze mesos?



PROCEDÈNCIA DEL DARRER LLIBRE LLEGIT

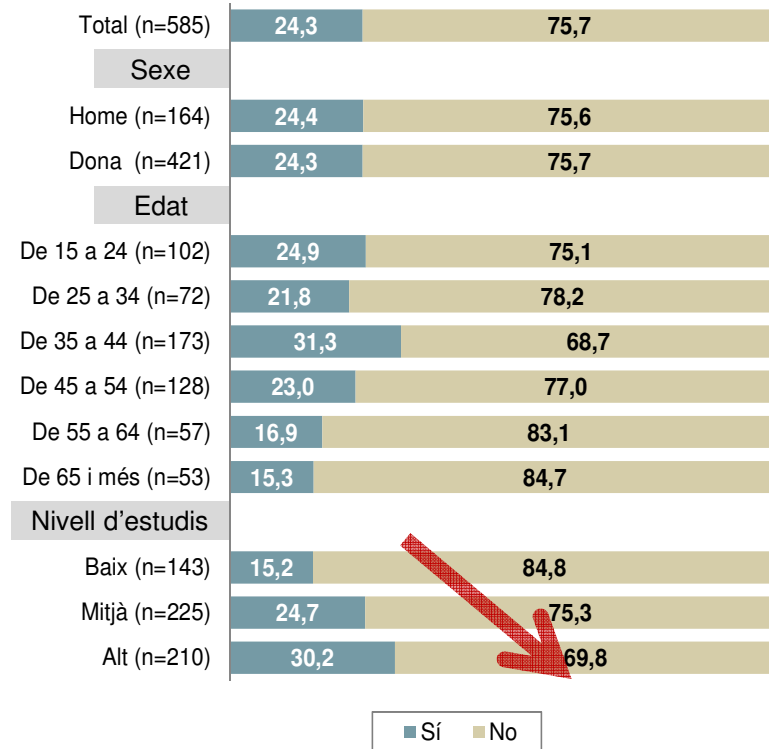
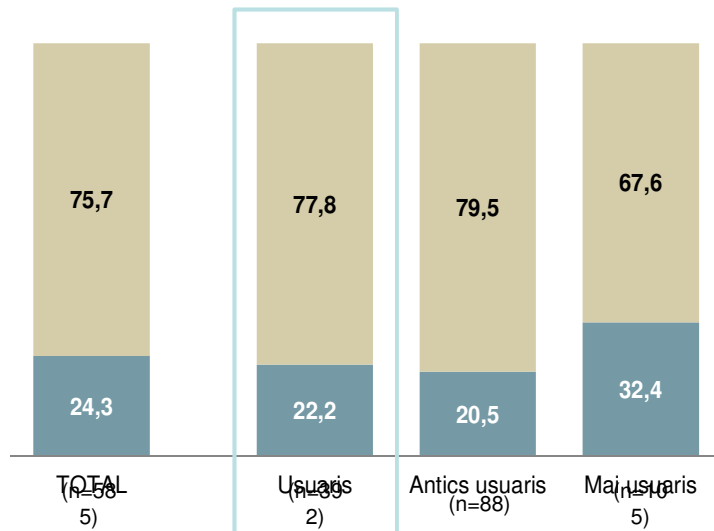
–Han llegit algun llibre el darrer any–
 L'últim llibre que ha llegit, com ha arribat a les seves mans? –
 Espontània–



LECTURA DE LLIBRES EN FORMAT DIGITAL

–Pels que han llegit algun llibre en els darrers 12 mesos (n=585)–

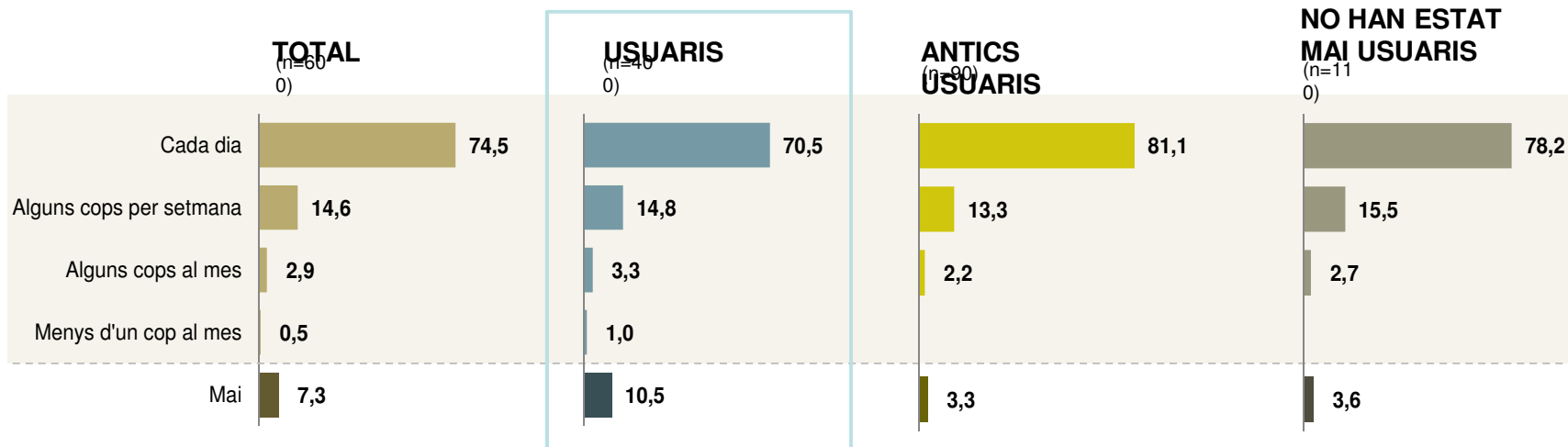
Ha llegit algun d'aquests llibres en format digital (a un ordinador, a un mòbil, una tauleta, un e-reader, etc.)?



INTERNET I LES XARXES SOCIALS

FREQÜÈNCIA D'ÚS D'INTERNET

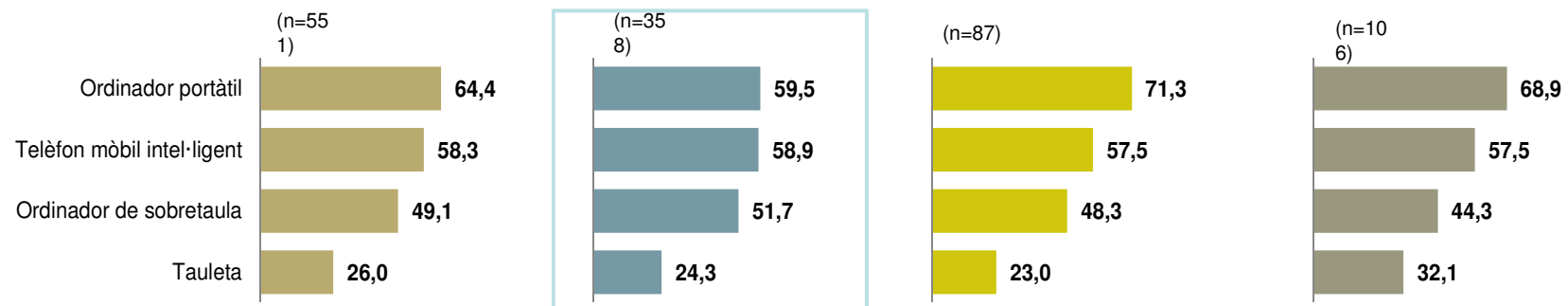
Amb quina freqüència navega per Internet (ja sigui a casa, a la feina o en algun espai públic)?



DISPOSITIUS UTILITZATS PER NAVEGAR PER INTERNET

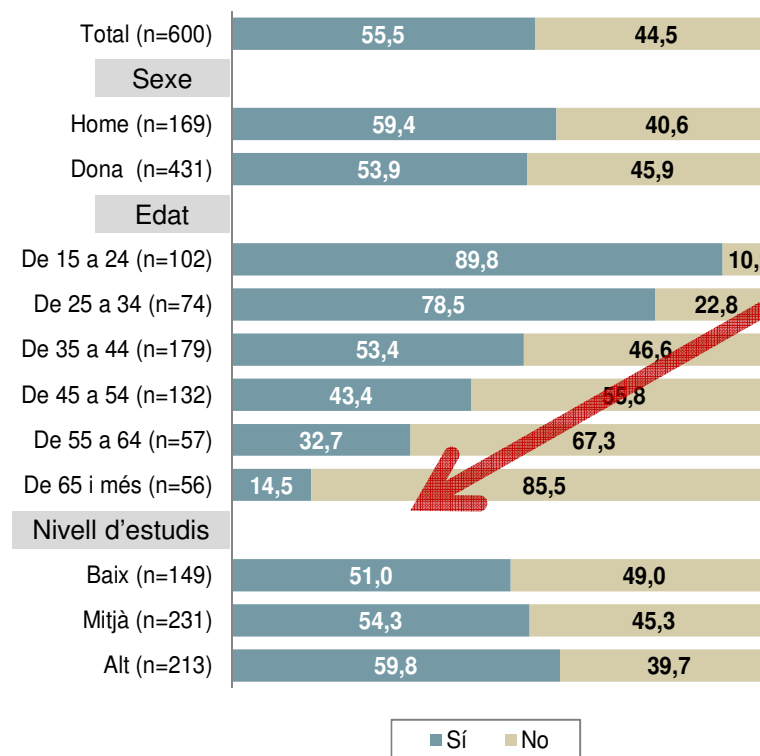
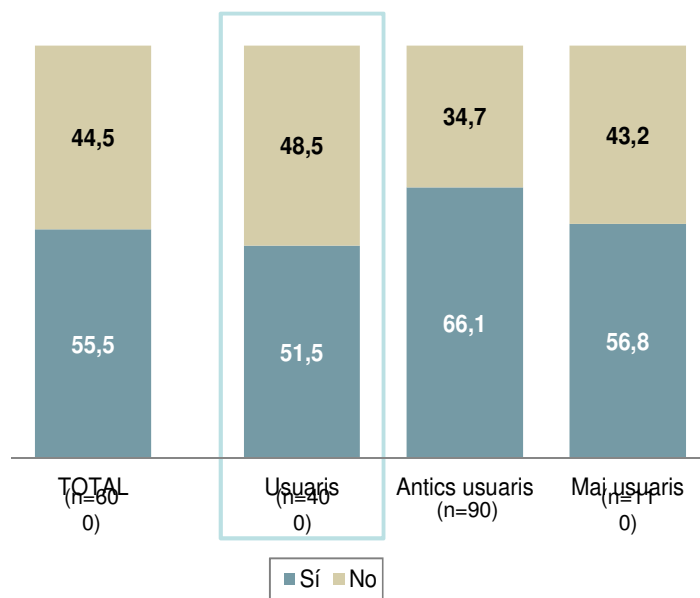
–Pels que naveguen per internet almenys un cop al mes (n=551)–

Quins dispositius utilitza per navegar per Internet? –Espontània. Multiresposta–








ACCÉS A LES XARXES SOCIALS

Forma part d'alguna xarxa social a Internet?



LES XARXES SOCIALS DE LES QUE FORMEN PART

–Pels que formen part d'alguna xarxa social (n=327)–
De quina o quines?

	TOTAL (n=327)	Usuaris (n=206)	Antics usuaris (n=59)	Mai usuaris (n=62)
	93,7	93,2	91,5	96,8
	29,7	25,7	33,9	33,9
	12,6	11,2	15,3	12,9
	11,3	8,7	10,2	17,7
	2,5	3,4	1,7	1,6
Altres	7,2	5,3	8,5	9,7
NS-NC	1,1	0,5	1,7	1,6

El 51,5% del total d'usuaris del bibliobús forma part d'alguna xarxa

En general, però, fan poc ús de les xarxes socials. Qui en fa ús ho fa de:

Especialment

facebook

I en ocasions

twitter

Al plantejar la presència del bibliobús en aquests mitjans, qui en fa ús es mostra receptiu, projecta:

- Poder **consultar i recordar la ruta i els horaris** del bibliobús
- **Anunci de les novetats** que porten, activitats,...
- Genera més **sensació de vitalitat i il·lusió** al servei “avui us portem...” “avui venim...”

La funció que hauria de cobrir seria de mantenir al dia als usuaris, generar expectatives, potenciar l'interès per la lectura en un moment donat

VIVÈNCIA I SIGNIFICAT DEL BIBLIOBÚS

PERCEPCIÓ DEL BIBLIOBÚS: QUÈ ÉS?



És una **biblioteca**...

- **Peculiar i atípica**
- **Familiar i càlida**
- **Informal i propera**
- **Amb capacitat d'adaptació**

“és un autobús que porta la cultura al poble”

“s'adapta a l'usuari que hi ha a dins”

“la bibliotecària em diu “Hola Carme””

“hi ha soroll”

Produeix una **experiència positiva**

Convida a **entrar i relacionar-se**

“estic com a casa”

“xerro i remeno”

“hi estic còmode”

S'estableix una **relació funcional**:

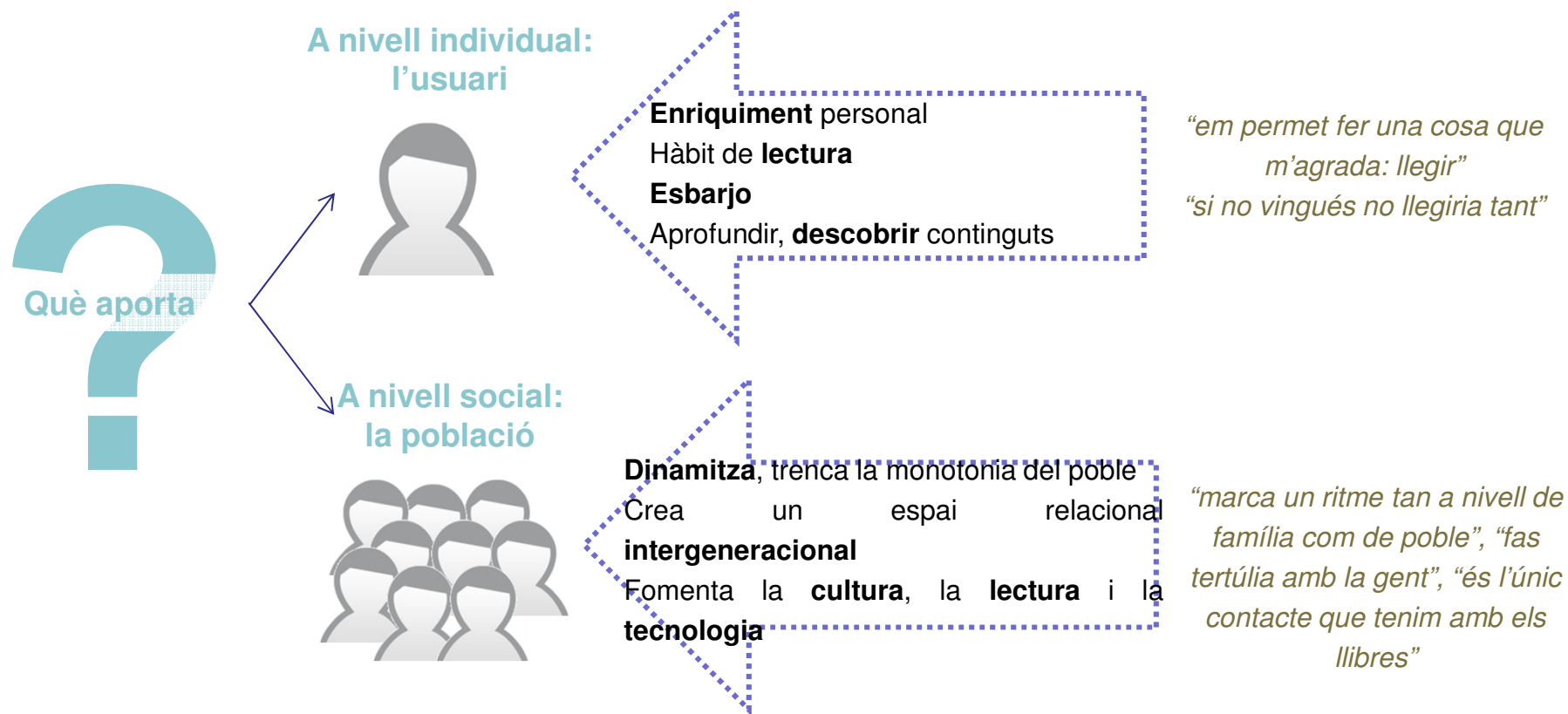
S'agafen/encarreguen continguts...

...però **no es gaudeix de la lectura *in situ***

“és molt petita, no et pots quedar a llegir”

Un espai on els usuaris s'hi senten com a casa donat el tracte personalitzat que es dona. És el mitjà a través del qual els usuaris es “proveeixen” de material de lectura, l'espai no convida a estendre l'experiència

PERCEPCIÓ DEL BIBLIOBÚS: QUÈ APORTA?



Un servei integrat en la dinàmica personal i del poble

“quan no ve el trobo a faltar”, “si em treuen el bibliobús em donen un disgust”, “si deixés de venir em tallarien les ales”

PERCEPCIÓ DEL BIBLIOBÚS VS. BIBLIOTECA MUNICIPAL

Es perceben grans diferències respecte les biblioteques municipals:



Bibliobús

La **personalització**
L'ambient **càlid** i informal
L'**espontaneïtat** i l'adaptació a l'usuari
L'espai **petit i conegut**
La **llibertat**
L'**oferta limitada** i els **continguts universals**
La **dependència** d'horaris i de **freqüència**
La **comoditat** de tenir-ho al costat

El **servei principal és l'ús del préstec: la funcionalitat**

En general es detecta una gran satisfacció amb el servei del bibliobús. Pocs participants recorren a la biblioteca municipal

Biblioteques municipals

..... L'**anonimat**
..... L'ambient **fred i seriós**
..... El **silenci**
..... L'**espai gran i modern**
..... El "**control**" /supervisió
..... La **diversitat de continguts** (específics i generals)
..... Els **horaris amplis**
..... El **desplaçament**

El **servei principal és l'estudi**, la consulta de llibres: poder **gaudir** del moment de lectura, estudi, consulta,...

Qui va o ha anat a biblioteques municipals ha estat per diferents motius:

- La necessitat puntual de disposar d'un llibre o informació
- Els joves hi van per estudiar o consultar temes puntuals, fan vida a altres localitats





Biblioteques municipals

Percepció que en tenen els usuaris:

- Els **horaris amplis**
- La **diversitat de continguts** (específics i generals)
- El **desplaçament**
- El **silenci**
- L'**espai gran i modern**
- L'ambient **fred i seriós**
- L'**anonimat**
- El "**control**"/supervisió

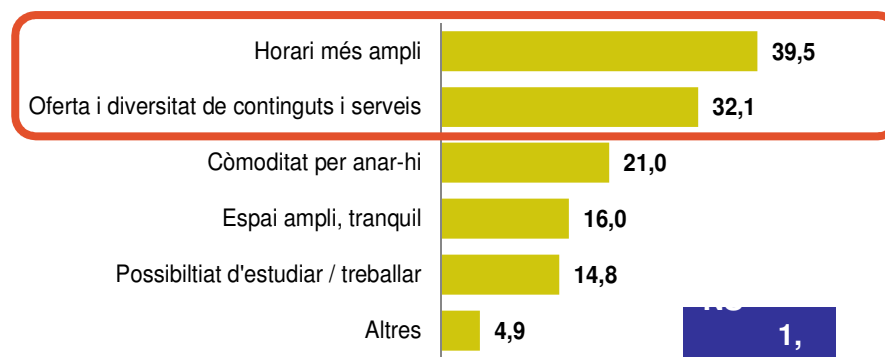
El **servei principal és l'estudi**, la consulta de llibres: poder gaudir del moment de lectura, estudi, consulta,...

MOTIUS PER ANAR A LA BIBLIOTECA

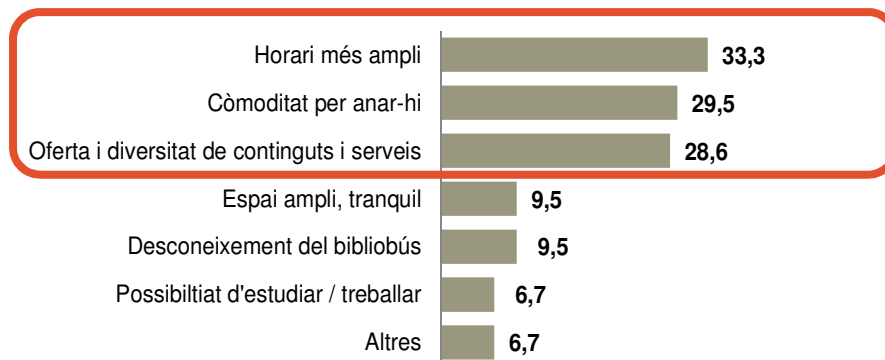
Quin és el principal motiu per anar a una biblioteca i no al bibliobús?

ANTICS USUARIS

–Antics usuaris del bibliobús que utilitzen alguna biblioteca (n=81)–



–No usuaris del bibliobús que utilitzen alguna biblioteca (n=105)–



ÚS D'ALTRES BIBLIOTEQUES

Alguns participants expliquen que en els seus pobles existeix una biblioteca, però en general acostumen a ser petites i poc actualitzades o formen part de les escoles

Sant Salvador (àrea d'influència del Bus Cavall Bernat)

Casserres (àrea d'influència del Bus Cavall Bernat)

Monistrol (àrea d'influència del Bus Cavall Bernat)

Calders (àrea d'influència del Bus Cavall Bernat)

Muntanyola (àrea d'influència del Bus Tagamanent)

Cànoves i Samalús (àrea d'influència del Bus Montnegre)

Tous (àrea d'influència del Bus Montserrat)

.../...

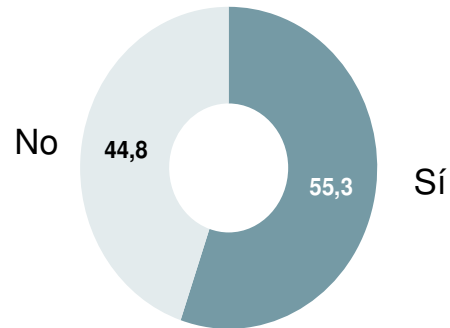
*“la fem servir per fer els deures”
“l'Ajuntament no té diners per
destinar a la biblioteca”
“no hi ha bibliotecari”
“és de la postguerra”*

Malgrat en algunes localitats hi ha biblioteca, no es considera una biblioteca real, ja que no tenen la figura del bibliotecari i els continguts són mínims i poc actualitzats

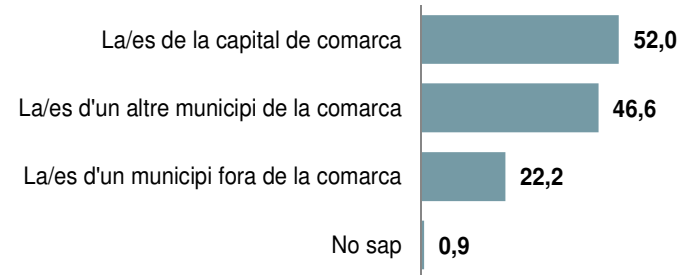
ÚS D'ALTRES BIBLIOTEQUES

(A més del bibliobús) Vostè utilitza alguna biblioteca?
Quina/es?

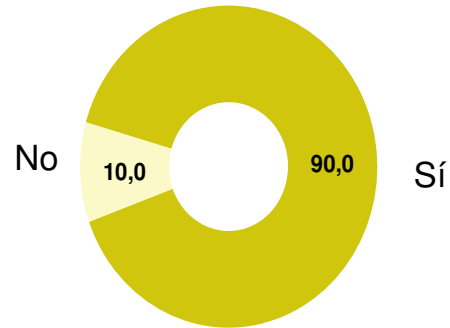
USUARIS
(n=400)



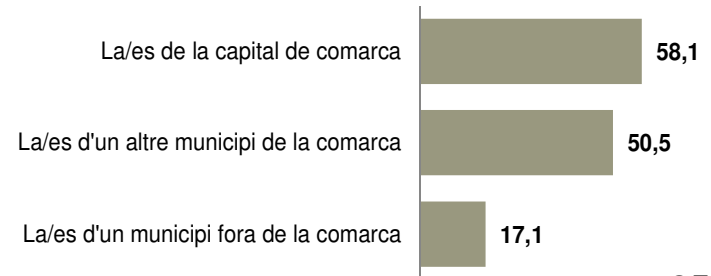
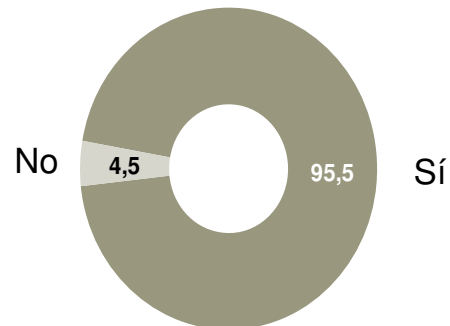
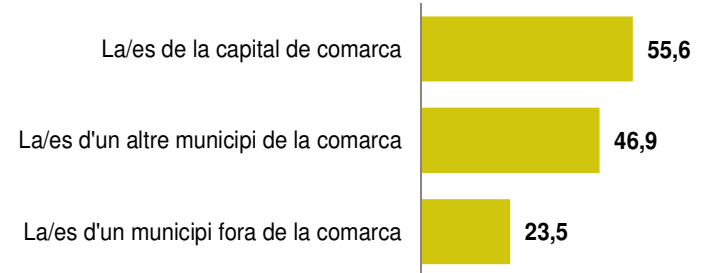
Utilitzen alguna biblioteca a més del bibliobús (n=221)



ANTICS USUARIS
(n=90)



Utilitzen alguna biblioteca (n=81)



ÚS D'ALTRES BIBLIOTEQUES

–Utilitzen alguna biblioteca (n=407)–

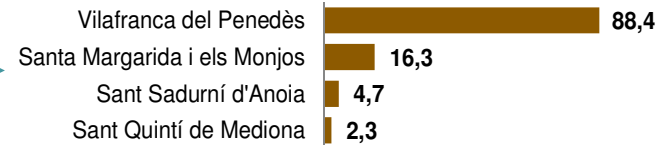
(A més del bibliobús) Vostè utilitza alguna biblioteca?

Quina/es?

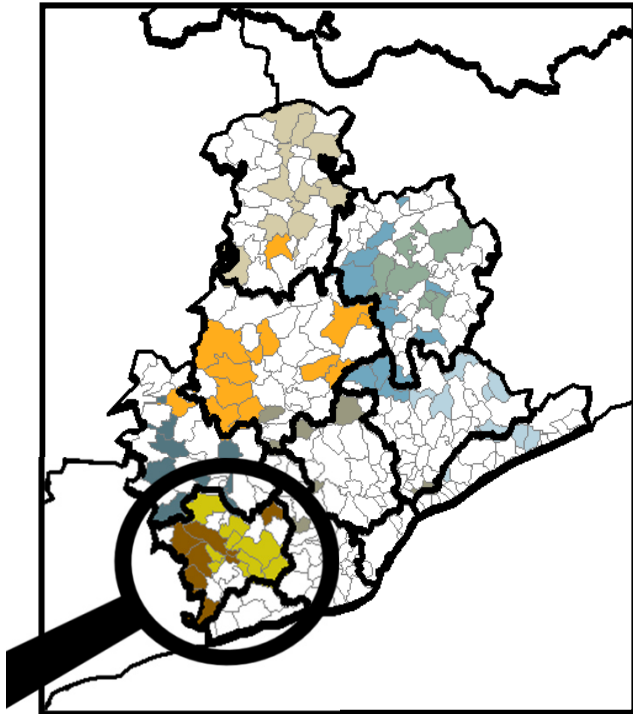
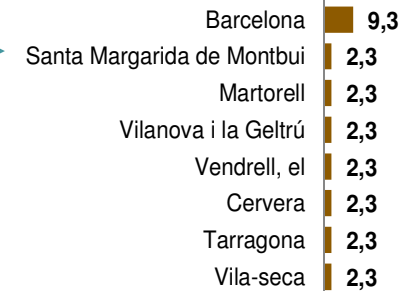
BUS CASTELLOT

(n=43)

Alt
Penedès



Fora de la comarca



ÚS D'ALTRES BIBLIOTEQUES

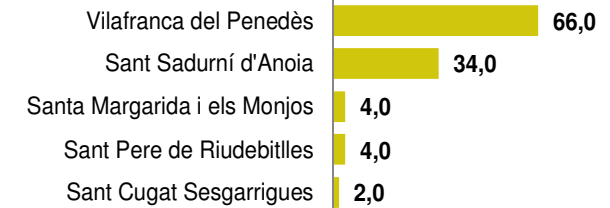
–Utilitzen alguna biblioteca (n=407)–

(A més del bibliobús) Vostè utilitza alguna biblioteca?

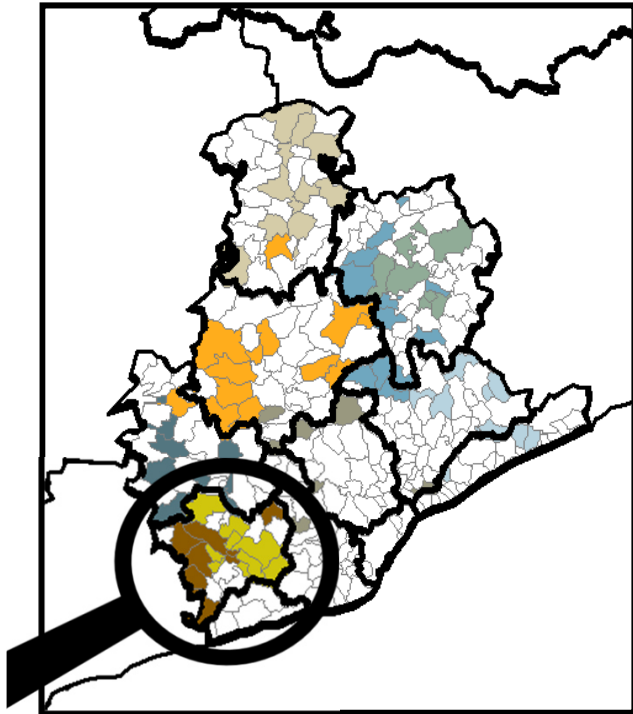
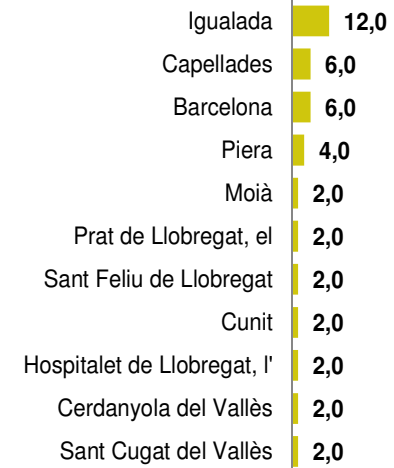
Quina/es?

BUS MONTAU
(n=50)

Alt
Penedès



Fora de la comarca



ÚS D'ALTRES BIBLIOTEQUES

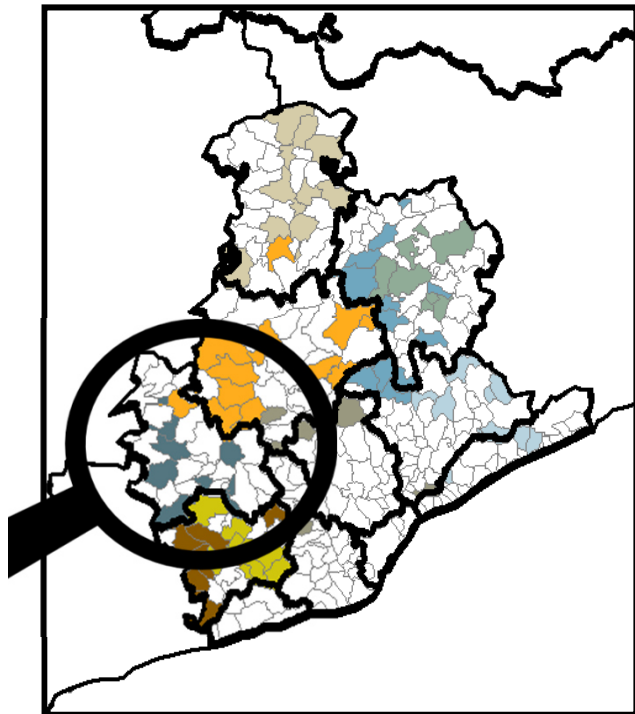
–Utilitzen alguna biblioteca (n=407)–

(A més del bibliobús) Vostè utilitza alguna biblioteca?

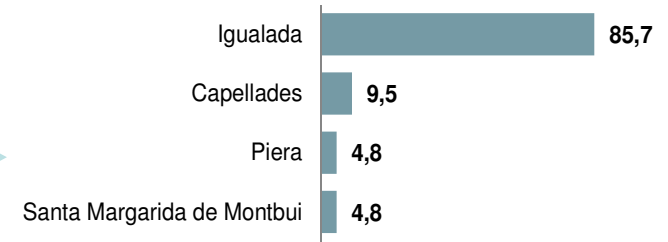
Quina/es?

BUS MONTSERRAT

(n=21)



Anoia*



* Una persona ha mencionat un municipi de fora de la comarca, i ha dit una biblioteca de Barcelona.

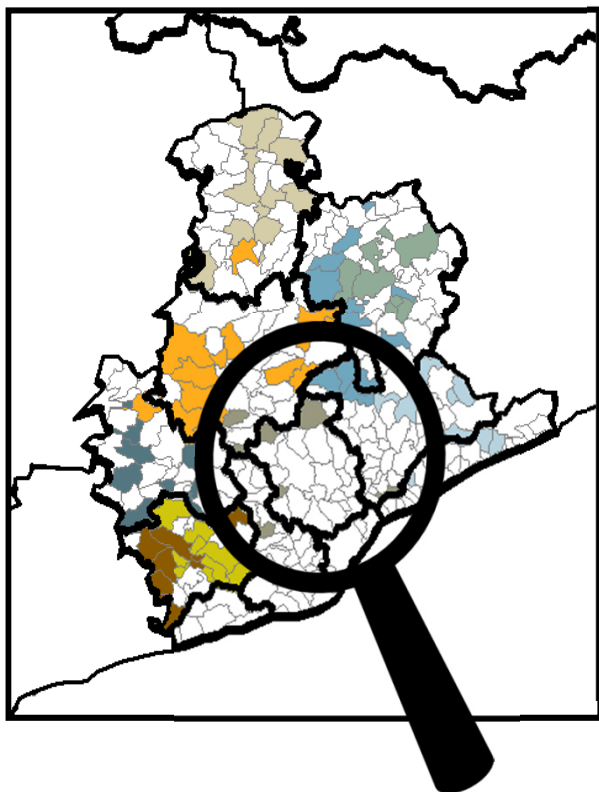
ÚS D'ALTRES BIBLIOTEQUES

–Utilitzen alguna biblioteca (n=407)–

(A més del bibliobús) Vostè utilitza alguna biblioteca?

Quina/es?

BUS MOLA
(n=42)



Fora de la comarca

Manresa	14,3
Sabadell	11,9
Sant Vicenç de Castellet	9,5
Olesa de Montserrat	9,5
Terrassa	9,5
Vilanova del Vallès	9,5
Ullastrell	7,1
Sant Vicenç de Castellet	4,8
Martorell	4,8
Rellinars	4,8
Sant Joan de Vilatorrada	2,4
Abrera	2,4
Sant Andreu de la Barca	2,4
Castellar del Vallès	2,4
Castellbisbal	2,4
Montcada i Reixac	2,4
Sant Llorenç Savall	2,4
Granollers	2,4
Roca del Vallès, la	2,4
Martorelles	2,4
Mollet del Vallès	2,4
Montornès del Vallès	2,4
Sant Fost de Campsentelles	2,4

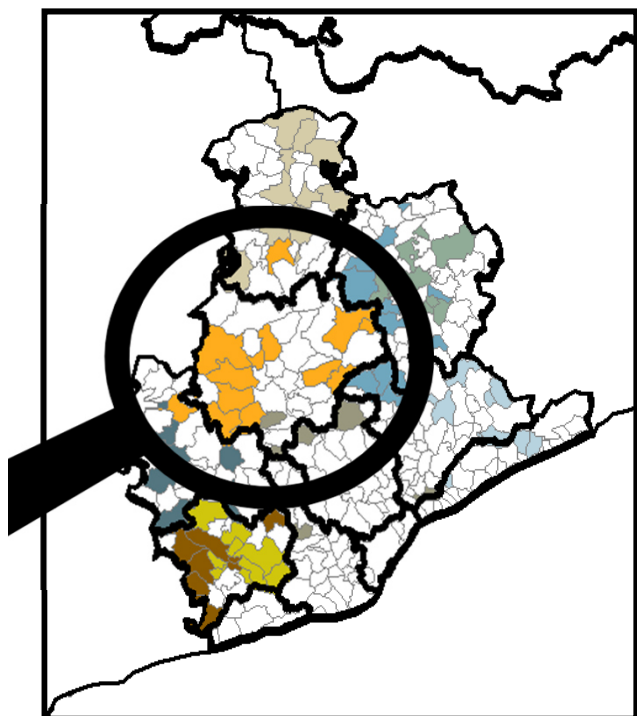
Vilanova i la Geltrú	7,1
Cunit	2,4
Barcelona	2,4
Badalona	2,4
Alella	2,4

ÚS D'ALTRES BIBLIOTEQUES

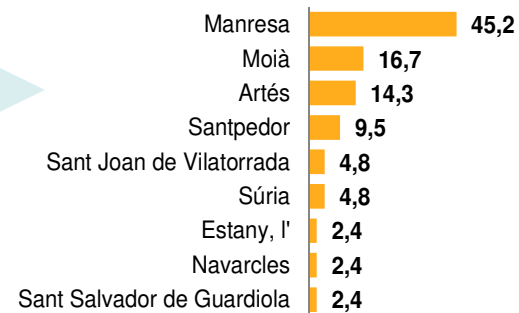
–Utilitzen alguna biblioteca (n=407)–

(A més del bibliobús) **Vostè utilitza alguna biblioteca?**

Quina/s?
**BUS CAVALL
 BERNAT**
 (n=42)

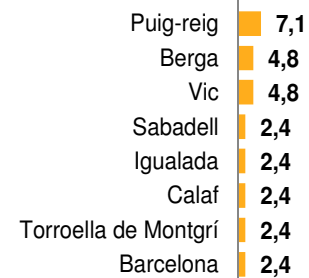


Bages



Fora de la comarca*

* El BUS Cavall Bernat també té parada als municipis **Els Prats de Rei** (Anoia) i **Casserres** (Berguedà) ubicats fora de la comarca del Bages.

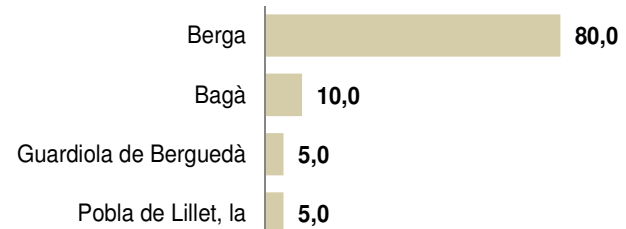
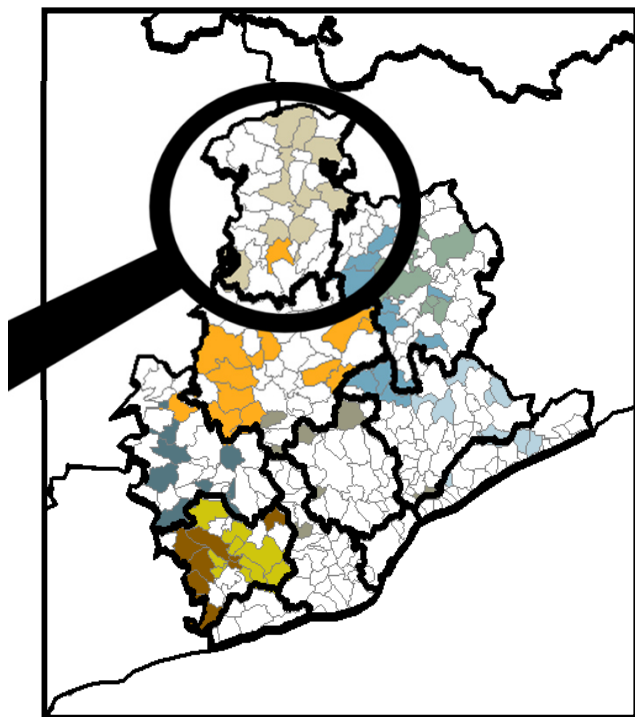


No ho sap: 2,4

ÚS D'ALTRES BIBLIOTEQUES

–Utilitzen alguna biblioteca (n=407)–
(A més del bibliobús) Vostè utilitza alguna biblioteca?

Quina/es?
BUS PEDRAFORCA
(n=21)



* Tres persones han mencionat municipis de fora de la comarca i han dit biblioteques ubicades a Terrassa, Cerdanyola del Vallès i Tossa de Mar.

ÚS D'ALTRES BIBLIOTEQUES

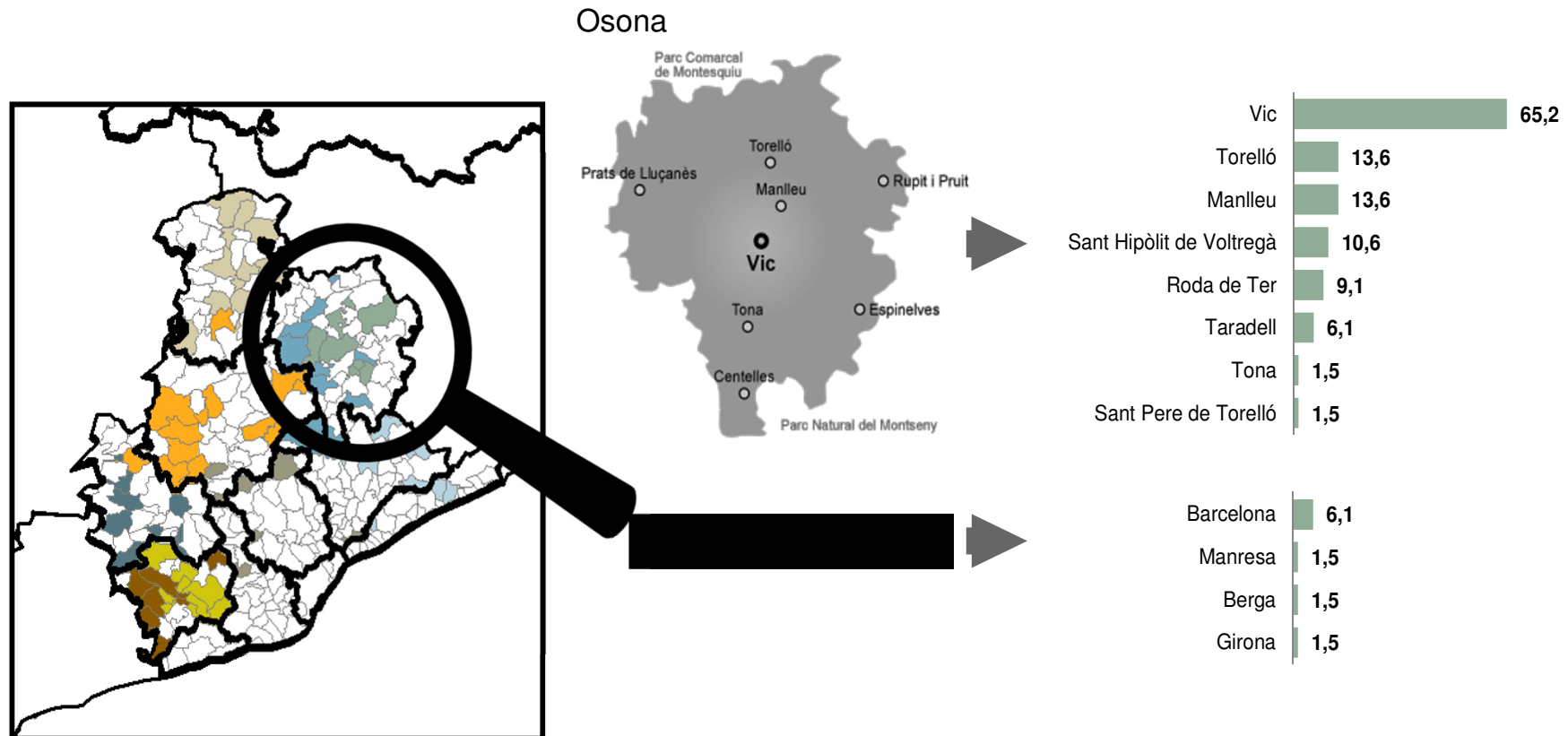
–Utilitzen alguna biblioteca (n=407)–

(A més del bibliobús) Vostè utilitza alguna biblioteca?

Quina/es?

BUS GUILLERIES

(n=66)



ÚS D'ALTRES BIBLIOTEQUES

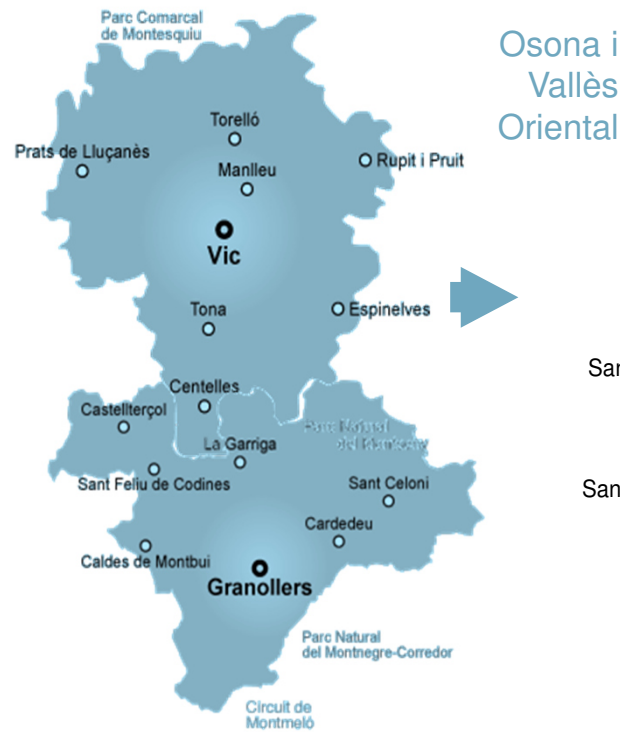
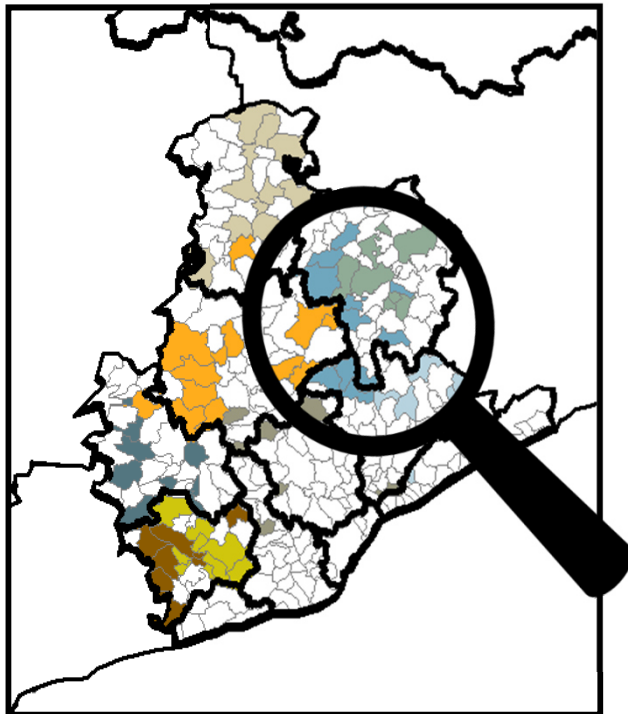
–Utilitzen alguna biblioteca (n=407)–

(A més del bibliobús) **Vostè utilitza alguna biblioteca?**

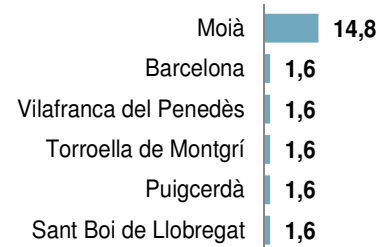
Quina/es?

BUS TAGAMANENT

(n=21)



Fora de la comarca



ÚS D'ALTRES BIBLIOTEQUES

–Utilitzen alguna biblioteca (n=407)–

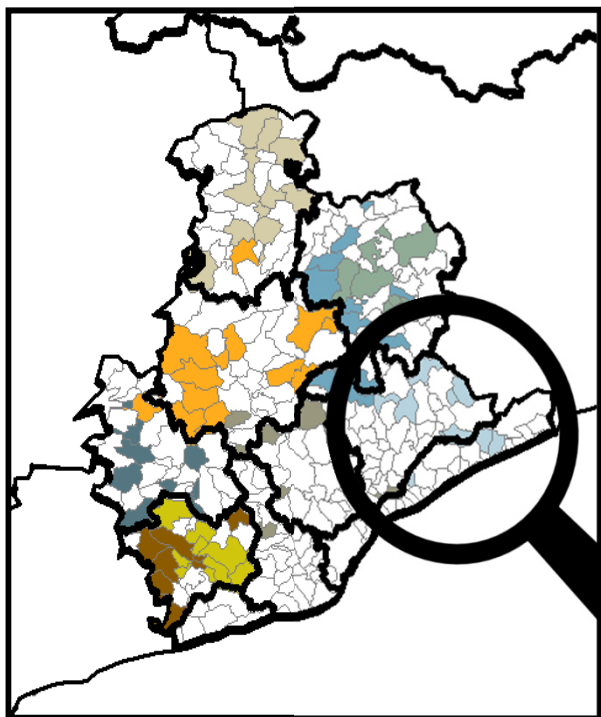
(A més del bibliobús) Vostè utilitza alguna biblioteca?

Quina/es?

BUS MONTNEGRE

(n=62)

Vallès Oriental i Maresme



Fora de la comarca

Sant Celoni	29,0
Cardedeu	16,1
Llinars del Vallès	14,5
Granollers	11,3
Santa Maria de Palautordera	9,7
Garriga, la	6,5
Calella	6,5
Canet de Mar	6,5
Roca del Vallès, la	4,8
Pineda de Mar	4,8
Vallgorguina	3,2
Argentona	3,2
Mataró	3,2
Martorelles	1,6
Arenys de Munt	1,6
Lliçà de Vall	1,6
Barcelona	6,5
Cerdanyola del Vallès	3,2
Rellinars	1,6
Vic	1,6
Girona	1,6
Santa Coloma de Gramenet	1,6

No ho sap: 1,6

EL BIBLIOBÚS, ÚS I MOTIVACIONES

VIES DE CONEIXEMENT

Hàbit adquirit des de la infància a través de l'escola

“quan era petit hi anava amb l'escola”

Descobert a través dels fills i impulsat per l'escola

“m'hi van portar els fills”

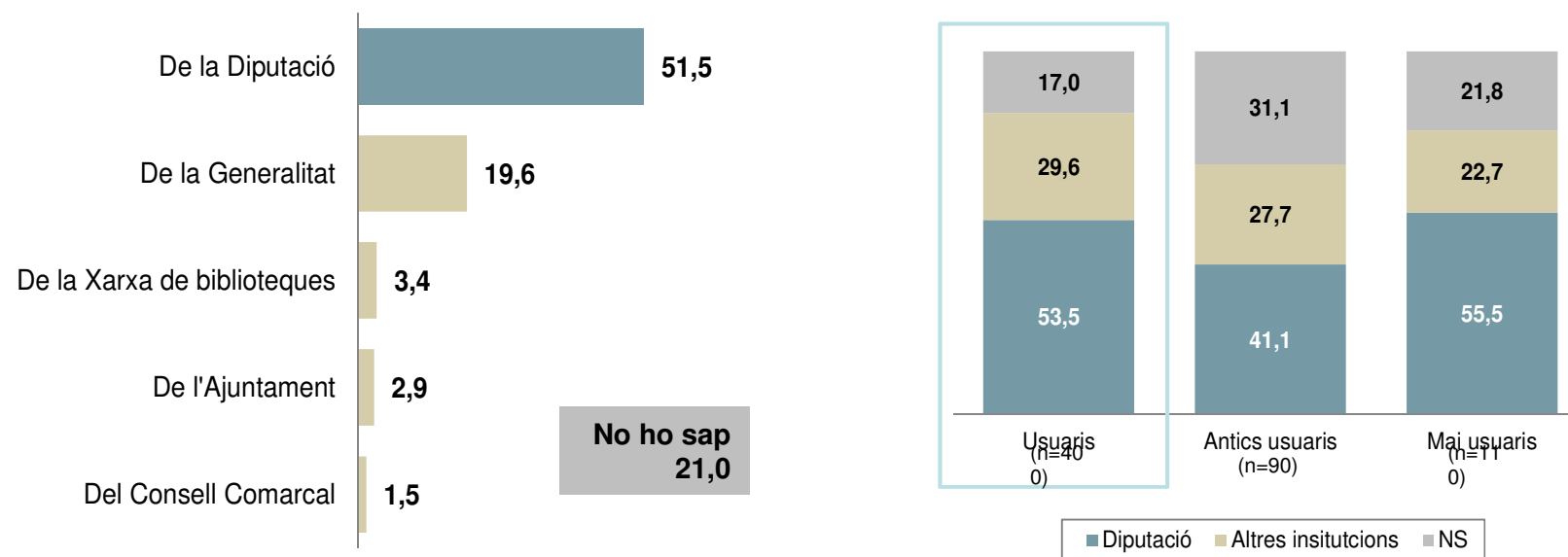
Curiositat, descobriment personal

“m'ho vaig trobar al davant i vaig entrar per curiositat”

L'escola és un gran prescriptor del bibliobús, a més la seva presència física és un reclam atractiu que genera curiositat

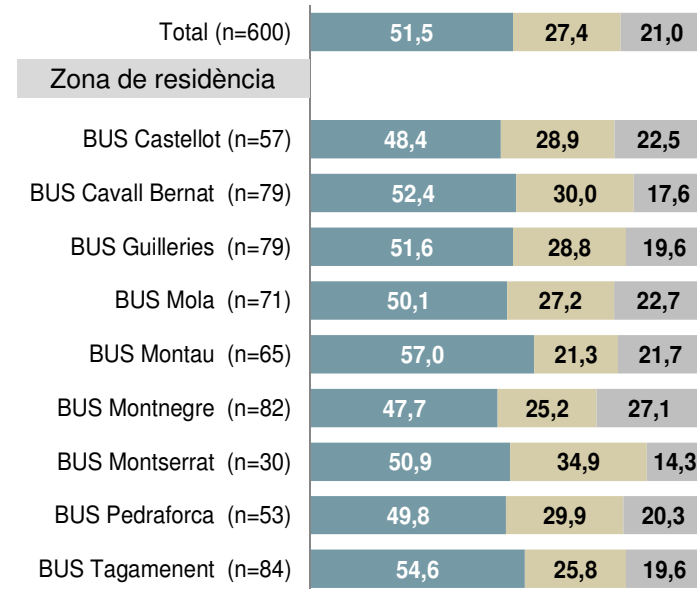
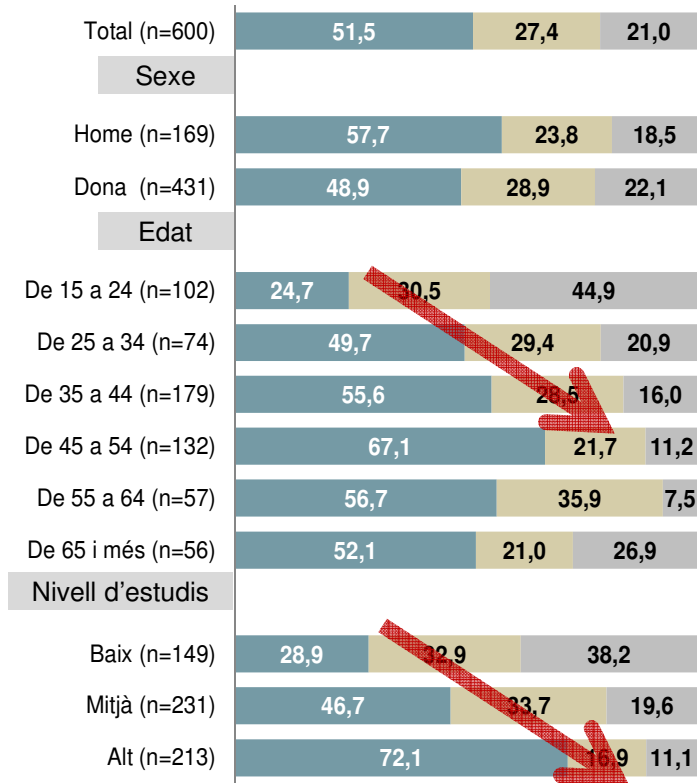
IDENTIFICACIÓ DE LA INSTITUCIÓ RESPONSABLE DEL BIBLIOBÚS

Em sabia dir de quina institució depèn el bibliobús? –Espontània–



IDENTIFICACIÓ DE LA INSTITUCIÓ RESPONSABLE DEL BIBLIOBÚS

Em sabia dir de quina institució depèn el bibliobús? –Espontània–



■ Diputació ■ Altres institucions ■ NS

FREQÜÈNCIA D'ÚS DEL BIBLIOBÚS

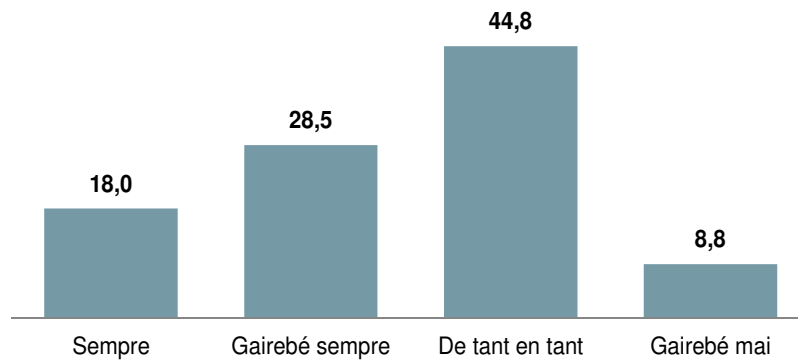
USUARI

S

(n=400)

–Usuaris (n=400)–

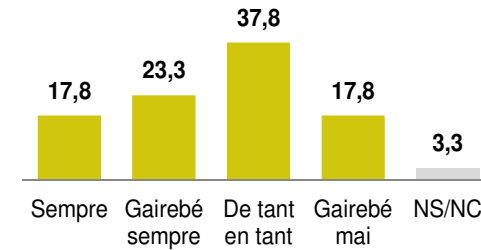
Quan el bibliobús ve a la parada vostè el fa servir...?



ANTICS USUARIS

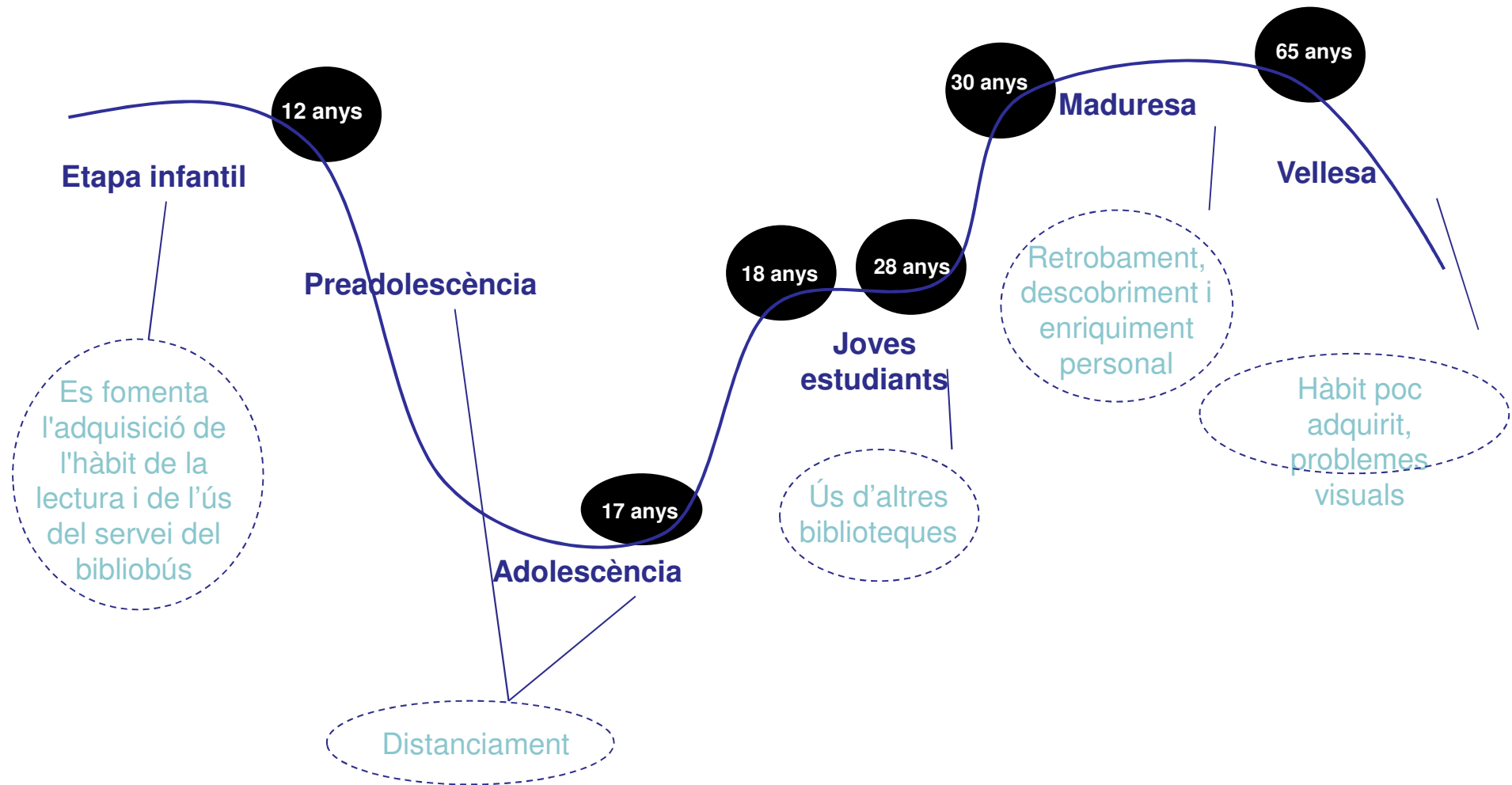
(n=90)

–Antics usuaris (n=90)–
Quan vostè feia servir el bibliobús, cada vegada que venia a la parada amb quina freqüència hi anava?



LA RELACIÓ AMB EL BIBLIOBÚS: L'EVOLUCIÓ SEGONS L'EDAT


La relació amb el bibliobús varia en funció de l'edat



LA RELACIÓ AMB EL BIBLIOBÚS: L'EVOLUCIÓ SEGONS L'EDAT


Etapa infantil (fins els 12 anys)

- Van esporàdicament al bibliobús en **horari escolar** (matí):
 - Acostumen a **dividir els grups** per poder fer ús del bibliobús.
 - Els hi expliquen el funcionament, **trien, remenen**.
- També hi van **amb la família (tarda)**.
- És un espai en què els **nens** se senten **còmodes**: controlen l'espai, es senten **segurs, descobreixen i trien** per sí sols.
- Una activitat de la qual gaudeixen: s'ho passen bé, comparteixen, interactuen, imaginem,...

El bibliobús desperta l'interès per la lectura, ajuda a desenvolupar interessos personals, treballa la reafirmació personal ("jo trio") i el respecte del material 


Adolescència (dels 12 als 17 anys)

- La **preadolescència i l'adolescència**: etapa de **rebel·lia i distanciament de la lectura** que es viu des de la imposició.
- **Canvi escolar**: l'**institut** acostuma a estar fora de la seva població, s'han de **traslladar**. Es menciona **incompatibilitat d'horaris** "*surten de l'institut a les 14h i a les 13.30h el bibliobús se'n va*".

Malgrat la incompatibilitat d'horaris, pesa més el distanciament evolutiu amb la lectura 

Joves estudiants


- Acostumen a passar gran part del dia a **fora de la seva població**.
- Acostumen a fer ús de les **biblioteques municipals**: més a **prop d'on fan vida, més aspiracional** (l'ambient del bibliobús pot ser excessivament "infantil), respon a les seves necessitats (**zones d'estudi**).

Els joves tendeixen a sortir del poble i busquen biblioteques més condicionades i adaptades a les seves necessitats 

LA RELACIÓ AMB EL BIBLIOBÚS SEGONS GRUPS D'EDAT

Els pares/mares

- Hi van a la **tarda** o al **migdia** quan recullen els fills de l'escola.
- Retrobament o descobriment de la **lectura a través** dels seus fills.
- Es diferencien **2 usos**:
 - **Ús personal**: hi van mitja hora abans de recollir els fills de l'escola per **triar els seus llibres** (i els d'altres persones).
 - **Ús familiar**: amb els fills **prioritzant l'experiència dels fills**.

Els fills faciliten la relació amb el bibliobús. Es converteix en una activitat familiar 


Treballadors

- Qui **pot compaginar** l'horari del bibliobús amb el laboral hi acostuma a anar.
- **Qui no, delega l'entrega / elecció** a un familiar o conegut.
- Valoren poder **gaudir** de la seva afició per la **lectura** i **aprofundir** en els seus **coneixements**.

La compatibilitat d'horaris condiciona la relació 


Mestresses de casa

- **Redescobrim** de l'hàbit i el gust per la **lectura**.
- Més **flexibilitat horària**.
- Poden agafar **llibres per elles o per altres**.

Es mostren més flexibles en la seva relació amb el bibliobús 

Gent gran

- Diferenciem **dos grups d'edat**:
 - Amb **autonomia (65a)**: el bibliobús fomenta la **socialització**, la **il·lusió**, trencar amb la monotonia, l'**enriquiment** personal, el desenvolupament d'un interès: la lectura.
 - Els **dependents (80a)**: pocs tenen integrat l'hàbit de lectura, s'associen **problemes de mobilitat, visuals**, etc.

Des de les reunions no apareix com un grup d'edat gaire actiu 

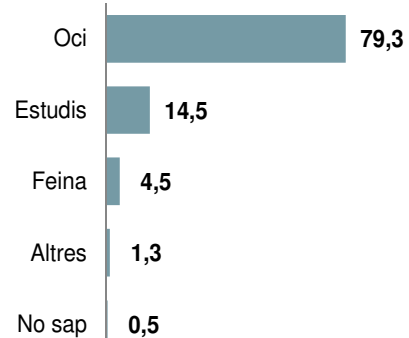
ÚS DEL BIBLIOBÚS PER MOTIUS D'ESTUDI, OCI O FEINA?

Quan vostè va o anava al bibliobús hi va o anava principalment per qüestions relacionades amb els estudis, amb l'oci o per qüestions professionals?

USUARI

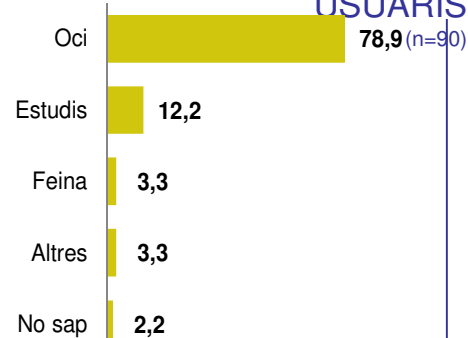
S

(n=400)



ANTICS USUARIS

(n=90)

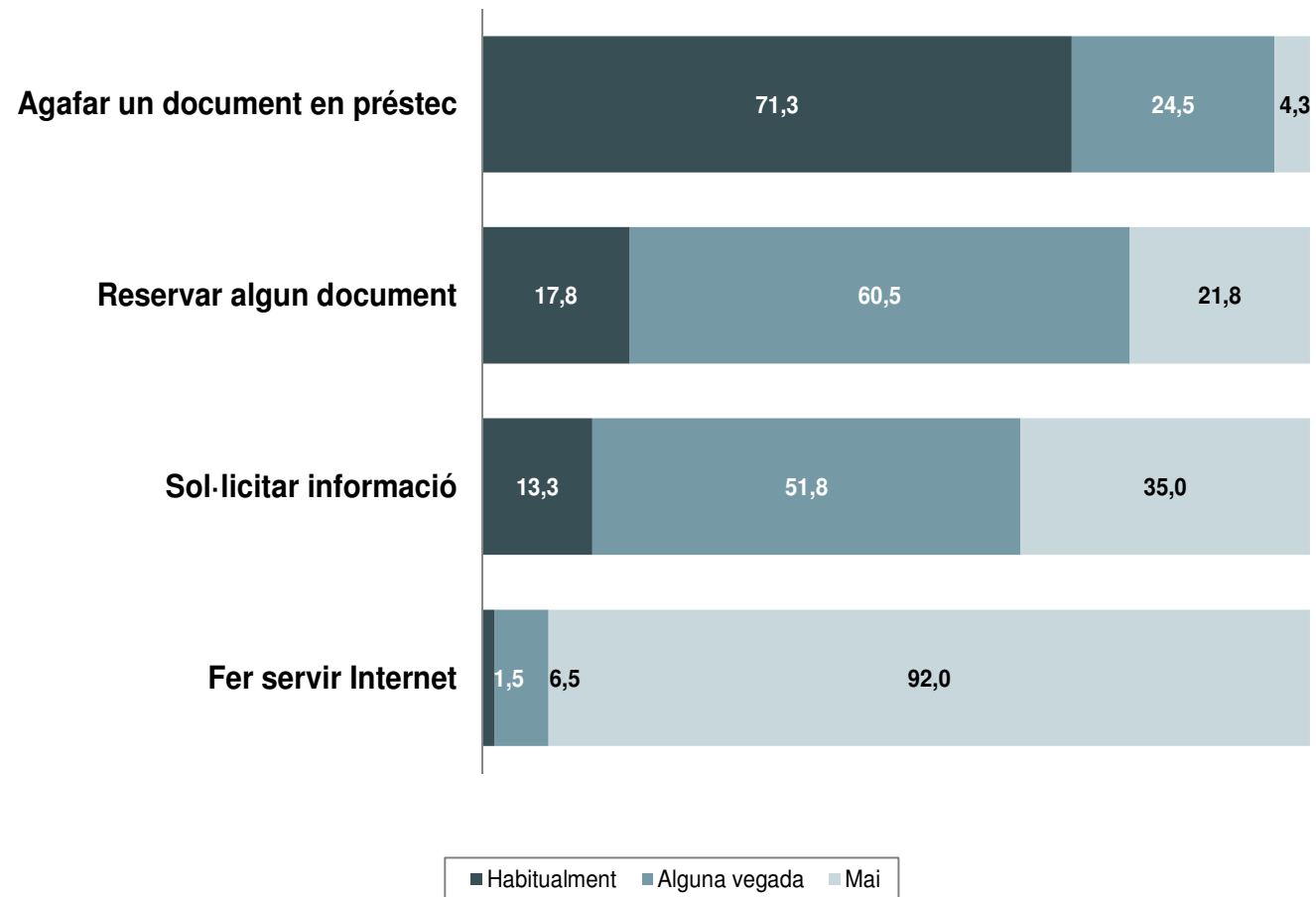


	USUARIS (n=400)	EDAT					
		De 15 a 24 (n=56)	De 25 a 34 (n=39)	De 35 a 44 (n=129)	De 45 a 54 (n=94)	De 55 a 64 (n=42)	De 65 i més (n=40)
Oci	79,3	51,8	71,8	79,1	86,2	95,2	92,5
Estudis	14,5	46,4	15,4	14,0	7,4		2,5
Feina	4,5	1,8	10,3	4,7	5,3	4,8	
Altres	1,3		2,6	1,6	1,1		2,5
NS/NC	0,5			0,8			2,5

ACTIVITATS REALITZADES AL BIBLIOBÚS

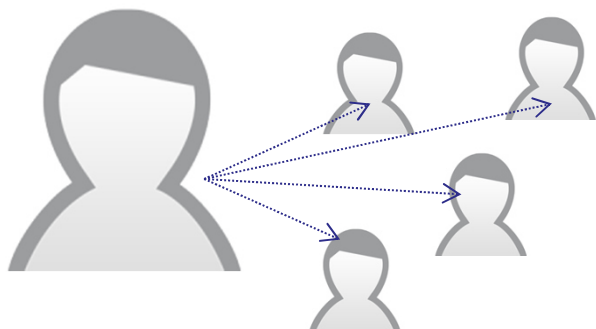
–Usuaris (n=400)–

Digui'm si us plau amb quina freqüència realitza les següents activitats al bibliobús: habitualment, alguna vegada o mai?



En moltes ocasions els participants reconeixen que **agafen llibres per altres persones** (veïns, amics, familiars) que per problemes logístics **no poden anar personalment** al bibliobús.

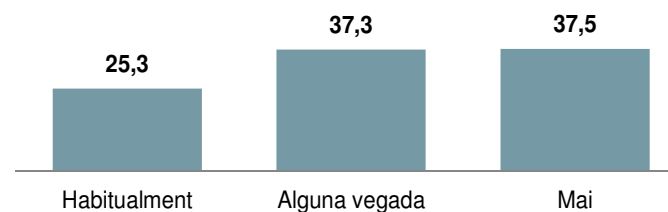
En aquests casos utilitzen el propi carnet del bibliobús i no queda constància de qui està fent ús real del servei



AGAFA DOCUMENTS PER A FAMILIARS O AMICS?

–Usuaris (n=400)–

Quan va al bibliobús agafa documents (llibres, DVD, CD, revistes...) per a un familiar o amic...?



	USUARIS (n=400)	EDAT					
		De 15 a 24 (n=56)	De 25 a 34 (n=39)	De 35 a 44 (n=129)	De 45 a 54 (n=94)	De 55 a 64 (n=42)	De 65 i més (n=40)
Habitualment	25,3	10,7	30,8	41,1	24,5	11,9	5,0
Alguna vegada	37,3	51,8	28,2	31,8	43,6	28,6	37,5
Mai	37,5	37,5	41,0	27,1	31,9	59,5	57,5

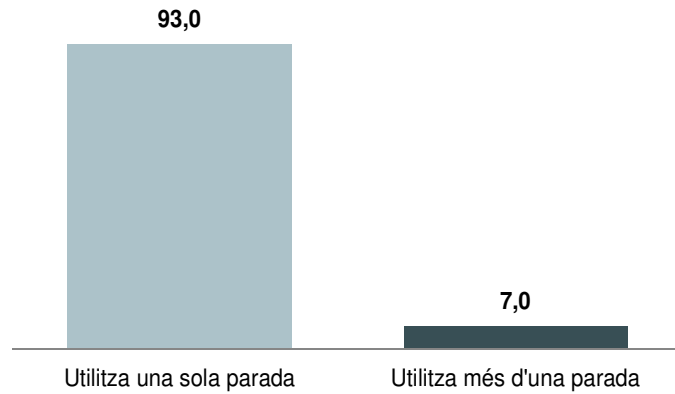
LES PARADES

ÚS DE LES PARADES DEL BIBLIOBÚS

UNA O MÉS D'UNA?

–Usuaris (n=400)–

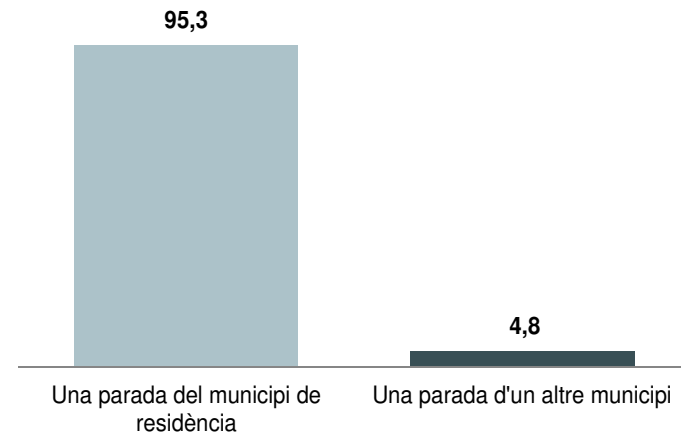
Habitualment utilitza una única parada del bibliobús o més d'una?



LES MÉS UTILITZADES

–Usuaris (n=400)–

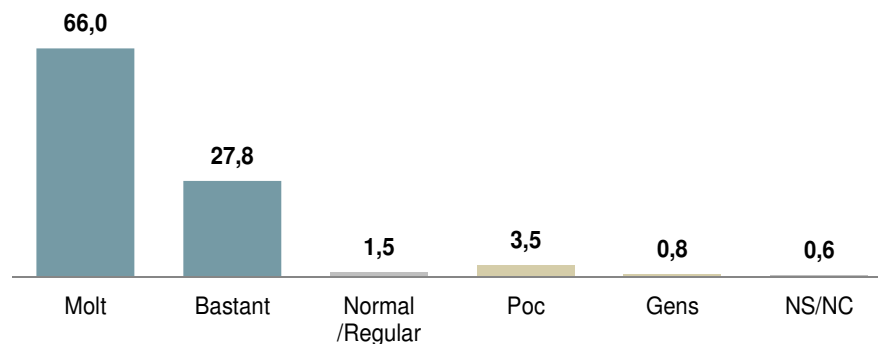
Quina parada? O quina és la parada que utilitza més habitualment?



UBICACIÓ DE LA PARADA DEL BIBLIOBÚS

–Usuaris (n=400)–

Creu que és adequat el lloc on hi ha la parada del bibliobús?



	USUARIS (n=400)	LLOC DE RESIDÈNCIA								
		Caste- llot (n=30)	Cavall Bernat (n=61)	Guille- ries (n=45)	Mola (n=50)	Montau (n=43)	Mont- negre (n=56)	Mont- serrat (n=19)	Pedra- forca (n=39)	Tagame- nent (n=57)
Molt adequat	66,0	56,7	70,5	66,7	70,0	62,8	66,1	78,9	51,3	70,2
Bastant adequat	27,8	30,0	26,2	24,4	28,0	27,9	32,1	15,8	43,6	19,3
Normal / Regular	1,5	3,3		2,2		4,7	1,8			1,8
Poc + gens adequat	4,3	10,0	1,6	4,4	2,0	4,6		5,3	5,1	8,8
NS/NC	0,6		1,6	2,2						

La ubicació

- **Canvis** de la **ubicació** afecten a l'**afluència** del bibliobús
- Ubicacions que es perceben **idònies**: Proximitat a l'**escola**, el **CAP...** (més trànsit de persones)
- La majoria dels participants hi sol **anar caminant** i pels que hi van **en cotxe no** acostuma a ser un **problema**

MITJÀ DE DESPLAÇAMENT FINS LA PARADA

–Usuaris (n=400)–

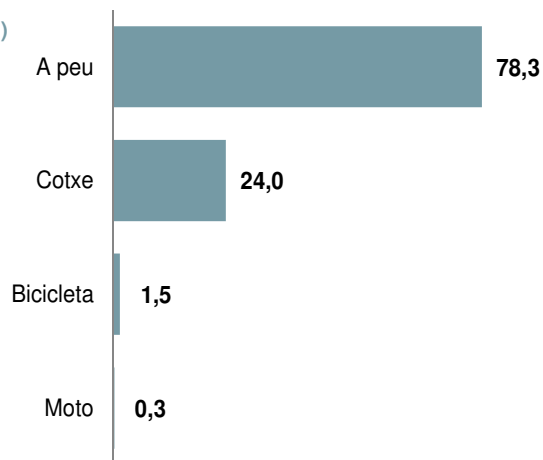
Normalment amb quin mitjà de transport fa aquest desplaçament?



USUARI

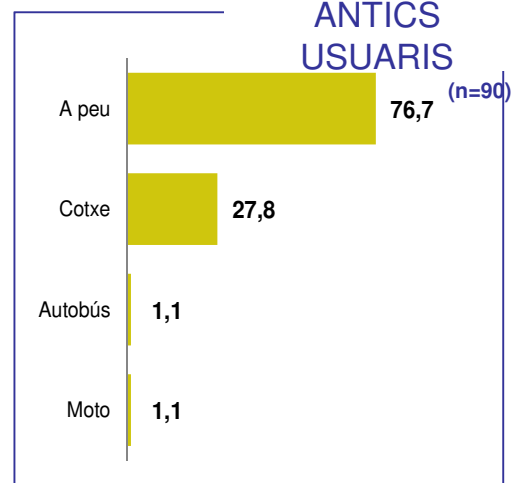
S

(n=400)



ANTICS USUARIS

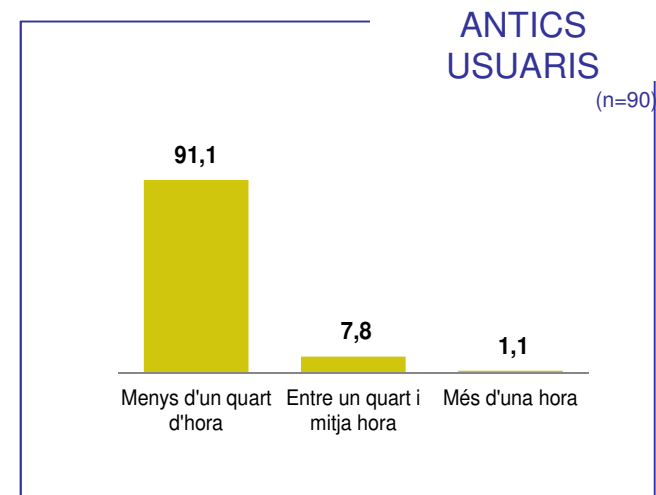
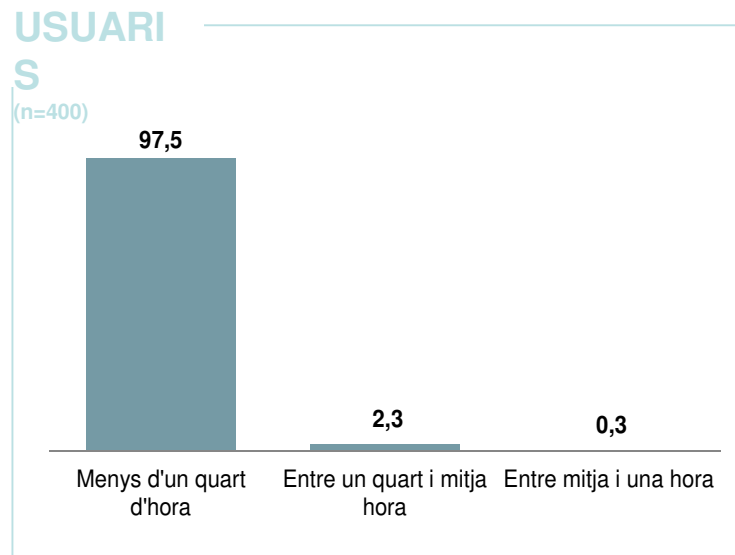
(n=90)



	USUARIS (n=400)	SEXE		EDAT					
		Home (n=101)	Dona (n=299)	De 15 a 24 (n=56)	De 25 a 34 (n=39)	De 35 a 44 (n=129)	De 45 a 54 (n=94)	De 55 a 64 (n=42)	De 65 i més (n=40)
A peu	78,3	84,2	76,3	85,7	84,6	70,5	85,1	73,8	75,0
Cotxe	24,0	17,8	26,1	12,5	15,4	32,6	20,2	28,6	25,0
Bicicleta	1,5	1,0	1,7		2,6	2,3	1,1	2,4	
Moto	0,3	1,0		1,8					

TEMPS DE DESPLAÇAMENT FINS LA PARADA

Per anar al bibliobús ha (havia) de fer un desplaçament de...?



LA VALORACIÓ DEL BIBLIOBÚS

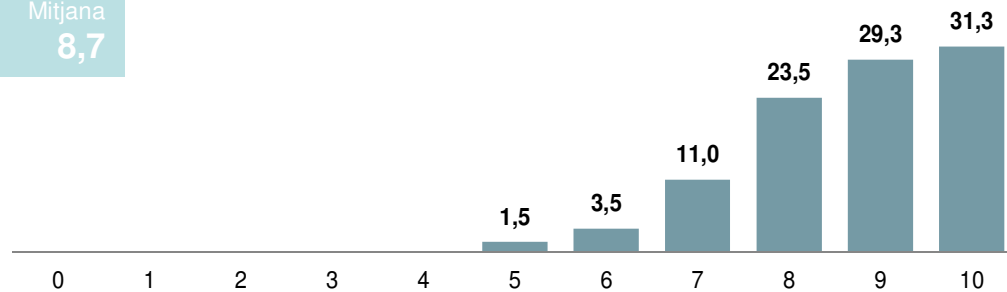
VALORACIÓ GENERAL DEL BIBLIOBÚS

Si hagués de valorar entre el 0 i el 10 el seu grau de satisfacció amb el bibliobús, quina nota li posaria?

USUARI S

(n=400)

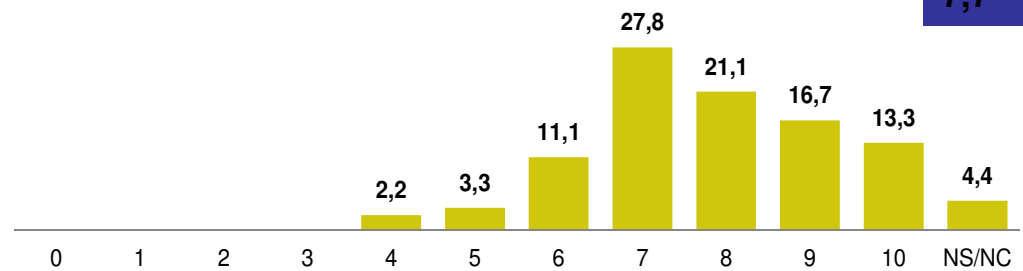
Mitjana
8,7



ANTICS USUARIS

(n=90)

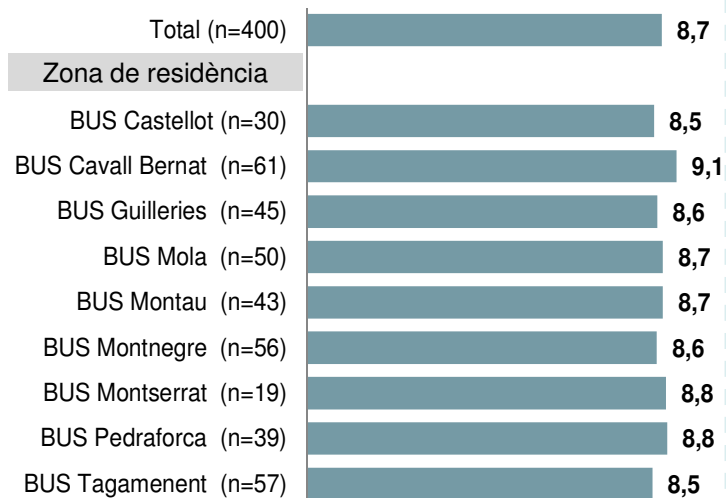
Mitjana
7,7



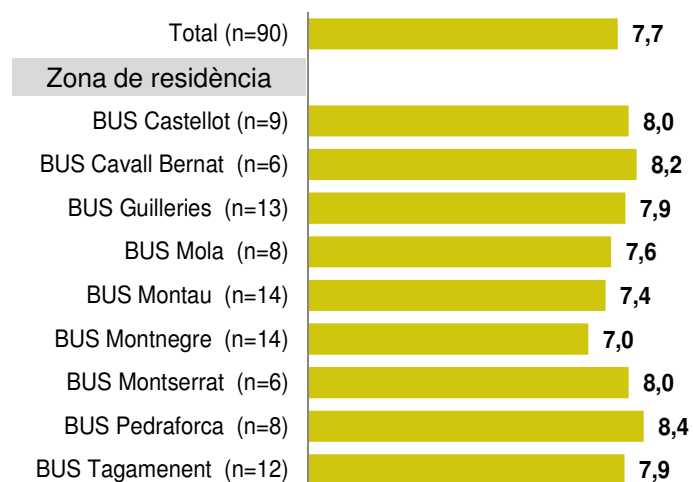
VALORACIÓ GENERAL DEL BIBLIOBÚS

Si hagués de valorar entre el 0 i el 10 el seu grau de satisfacció amb el bibliobús, quina nota li posaria?

USUARIS (n=400)



ANTICS USUARIS (n=90)



EL MILLOR I EL PITJOR

EL MILLOR DEL SERVEI

–Usuaris (n=400)–

Què és el que més li agrada del bibliobús? –Espontània–

Comoditat Proximitat
Facilitat Préstec

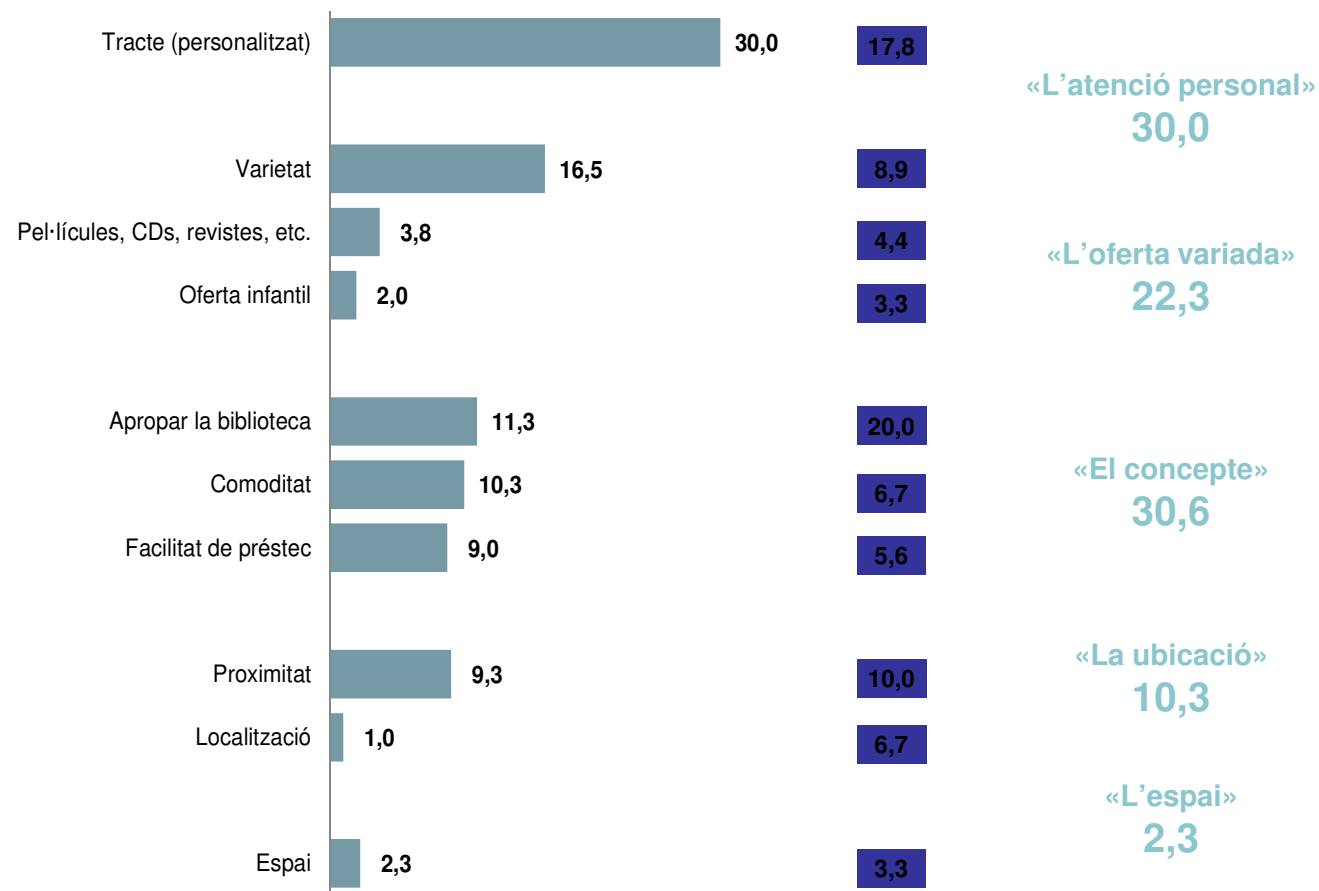
CD/DVD/Revistes
Oferta infantil NS/NC^{localització}
Varietat **Tracte** Tot Espai
Apropa Biblioteca

EL MILLOR DEL SERVEI

–Usuaris (n=400)–

Què és el que més li agrada del bibliobús? –Espontània–

–Antics
usuaris
(n=90)–



Tot	400
NS/NC	9

EL MILLOR DEL SERVEI

Atenció bibliotecaris

Un bon equip:
bibliotecari i conductor

Servei personalitzat
“et coneixen”, “saben els teus gustos”

Flexibles “s’adapten a l’usuari”

Tranquils, pausats, atents, implicats

Proactius:
Demanen **feedbacks** “t’ha agradat? Ho puc recomanar?”
Intenten **dinamitzar** “em diuen que puc portar a gent”

Espai

Acollidor, confortable, “a l’hivern es nota l’escalfor”

Espai **sota control** “els nens s’hi senten a gust”, “es mouen tranquil·lament”

L’espai s’optimitza per guanyar **sensació d’amplitud** “s’han fet millores, s’ha eliminat el panell del mig i sembla més gran”

Net, organitzat

Molta oferta en un espai molt limitat

Zona infantil condicionada

Activitats infantils

Rondallaires, representacions... Valorat molt positivament malgrat que semblen **molt esporàdiques**

Accions especials

A vegades s’impulsen **temàtiques** segons l’**època de l’any** “treuen tots els llibres de bolets”, “rutes de viatges”, “alimentació saludable”

EL MILLOR DEL SERVEI

Col·laboracions entre el bibliobús i el poble

Amb l'**escola**...
"han posat unes taules"

Amb el **cinema** (Tous)...
"per fer espectacles"

Amb l'**Ajuntament**... Per deixar els llibres

Amb el **bar del poble**...

Calendaris amb el recorregut i els horaris

Recorden el dia que ve o on el poden trobar en cas de necessitat

Parlen del **punt de llibre**, d'un paper amb la forma del bibliobús

EL PITJOR DEL SERVEI

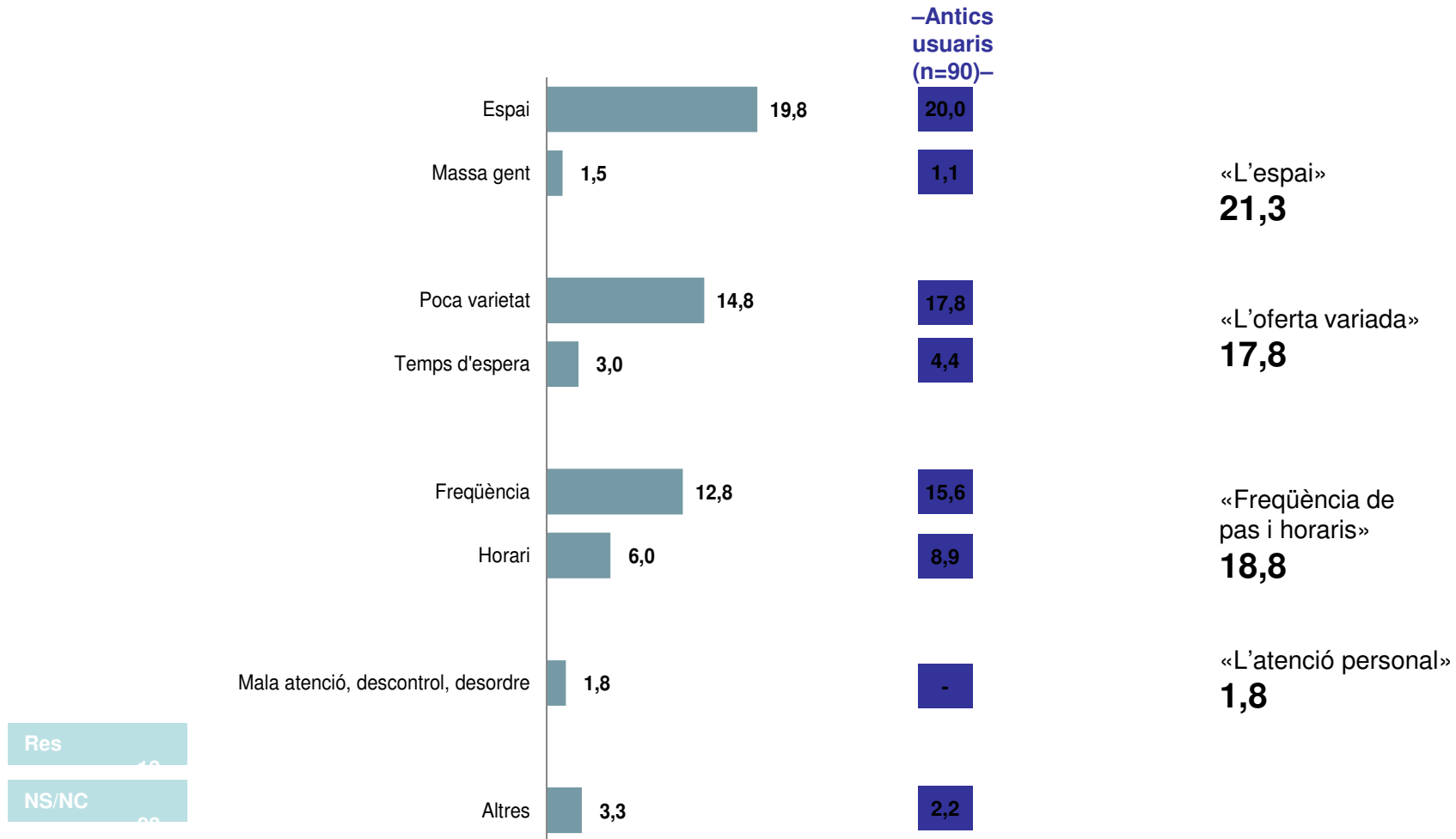
Què és el que menys li agrada del bibliobús? –Espontània–



EL PITJOR DEL SERVEI

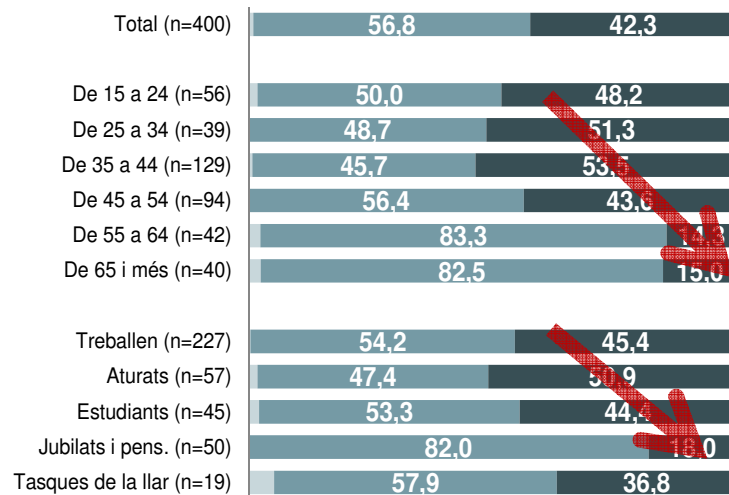
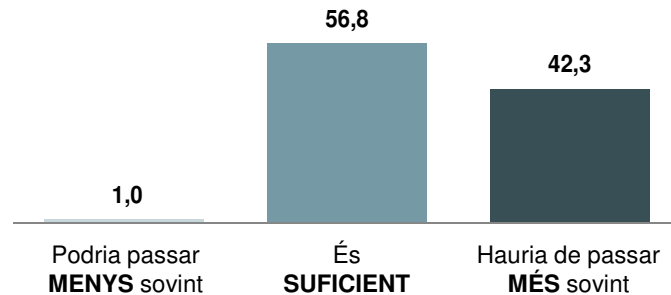
–Usuaris (n=400)–

Què és el que menys li agrada del bibliobús? –Espontània–



EL PITJOR DEL SERVEI

La freqüència de pas del bibliobús...?



La freqüència

Es diferencien 2 freqüències en funció de la dimensió del municipi:

Setmanal:

Afavoreix l'adquisició de l'hàbit / rutina d'anar al bibliobús "si ve cada setmana és més fàcil de recordar"

Quinzenal:

Genera certa desorientació i pressió "no et pots permetre el luxe de fallar ni un dia" "he d'anar mirant quan ve perquè no me'n recordo"

IDONEÏTAT DEL DIA DE LA SETMANA.

Sembla haver més afluència al bibliobús quan no coincideix amb cap altre esdeveniment (mercat de Sant Celoni, fira,...)

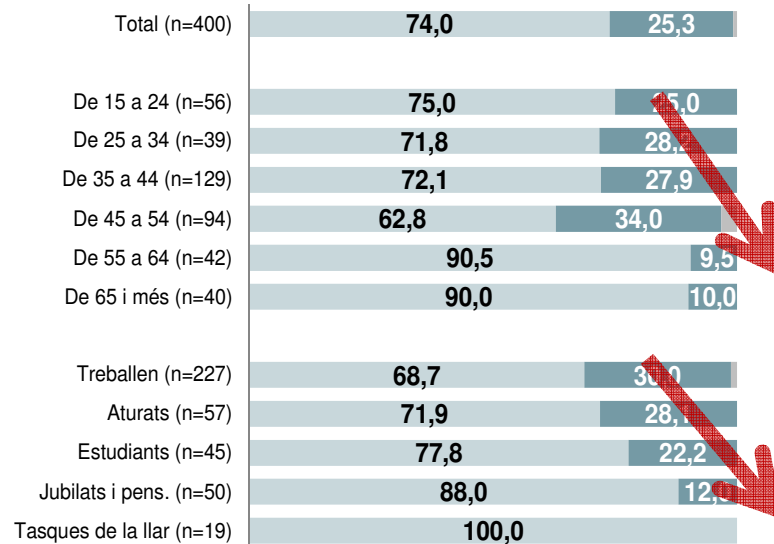
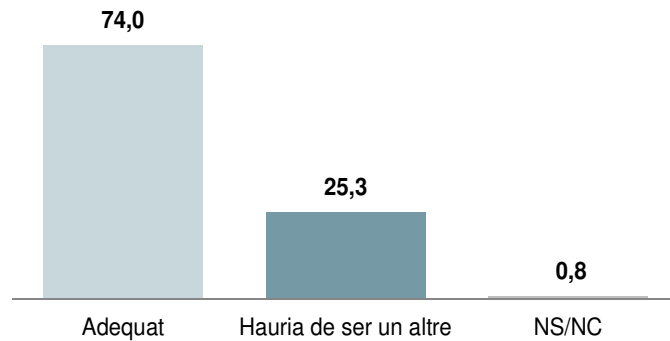
Condiciona la relació amb el bibliobús

Alguns participants consulten el calendari (ruta i horari) del bibliobús i puntualment poden fer-ne ús en altres ubicacions en funció de la seva necessitat

EL PITJOR DEL SERVEI

Vostè creu que l'horari en què passa el bibliobús és...?

–Usuaris (n=400)–



L'horari

Es mencionen dos torns:

Matí: 10h-13.30h

La franja "d'ús escolar"

Associada principalment a l'escola i a mestresses de casa, gent gran, gent que està a l'atur

Tarda: 16h-19.30 h

La franja amb "més acceptació"

Amb tres torns naturals:

- 16 h - 16.30 h: alguns pares i adults previ a la sortida de l'escola.
- 16.30 h – 18 h: torn familiar, assistència de pares i nens
- 18 h - 19.30 h: treballadors i famílies

Condicionen la relació amb el bibliobús

Els participants demanen alternança d'horaris

"una setmana poden venir al matí i a la següent per la tarda"

EL PITJOR DEL SERVEI

Poca capacitat de sorpresa: poques novetats

Malgrat reconeixen que un cop al mes / trimestre es produeixen alguns canvis en l'oferta, aquests són molt petits
*"gairebé m'he llegit tots els còmics",
"no hi ha pel·lícules del 2010 en amunt"*

Els usuaris **pugen al bibliobús sabent què es trobaran:**

- Per a alguns resulta **poc motivant**, genera poques expectatives i **no reforça el increment de la freqüència**
- Altres troben **al·licients alternatius**: la **socialització** (xerrar amb la bibliotecària, relacionar-se, rebre recomanacions de llibres o encarregar-ne)

La manca de novetats / canvis en l'oferta del bibliobús genera poques expectatives

Espai molt limitat

L'espai limita l'oferta de contingut
"se'm queda petit"

En moments de **màxima afluència resulta incòmode** *"no hi cabem", "no hi vaig a les 17 h perquè m'atabalo"*

Promou la recollida, no convida a gaudir de la lectura *"vaig a demanar o recollir llibres, no t'hi pots quedar a llegir"*

Es qüestiona la vigència del racó d'Internet donat el poc ús que se'n fa

La limitació d'espai promou la relació funcional

EL PITJOR DEL SERVEI

Llista d'espera

Els usuaris es queixen de **llargues llistes d'espera**
“els llibres triguen a arribar”

La taxa

Alguns participants manifesten **certa disconformitat** per haver de pagar 1'50€ pel préstec interbibliotecari i **més quan es veuen supeditats a l'oferta limitada del bibliobús**. Disconformitat agreujada a nivell escolar.

Problemes d'accessibilitat

L'accés al bibliobús és **difícil: escales estretes i altes**.

Difícil l'accés dels nens i **especialment de la gent gran** i amb problemes de mobilitat

Avaries

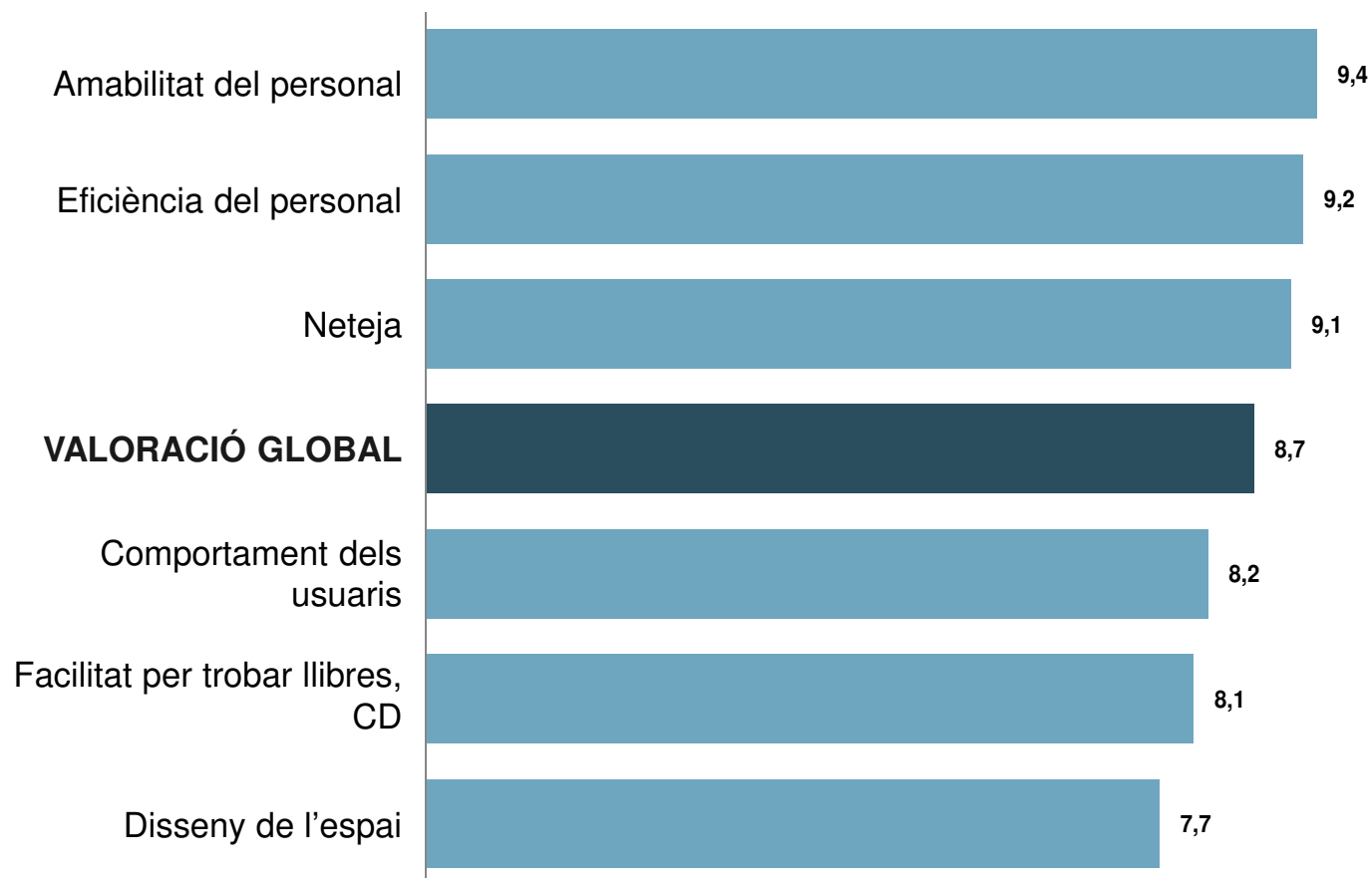
Especialment a **Granollers**, fan referència a un període de constants **avaries** que han **interromput el servei** del bibliobús **sense suplències**.

VALORACIÓ **LES CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI**

VALORACIÓ DEL BIBLIOBÚS PER ASPECTES

–Usuaris (n=400)–

Valori entre el 0 i el 10 les següents qüestions relacionades amb el bibliobús



NOTORIETAT DELS SERVEIS QUE S'OFEREIXEN AL BIBLIOBÚS

Es detecta cert desconeixement global dels serveis que ofereix el bibliobús

Servei més esmentat i utilitzat

El préstec

Altres serveis que es citen

Internet

Suggestiments

Club de lectura

Activitats

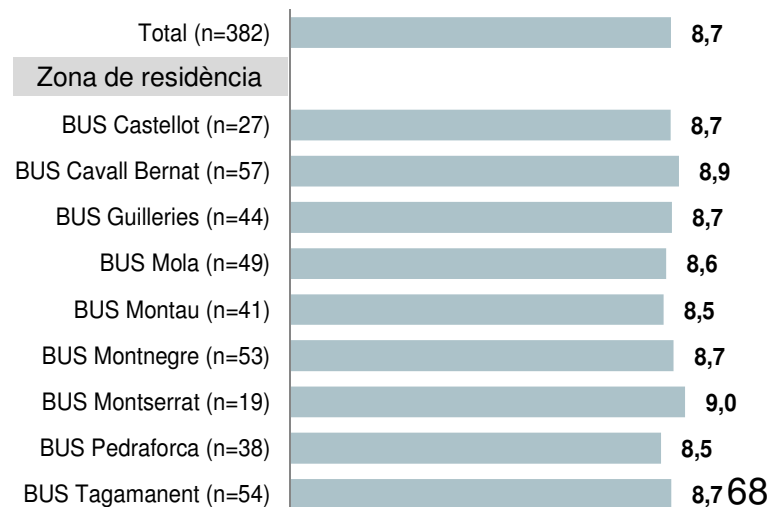
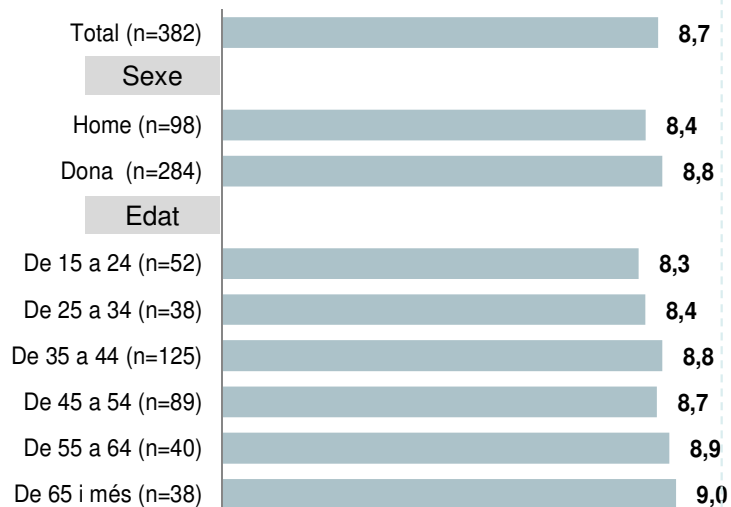
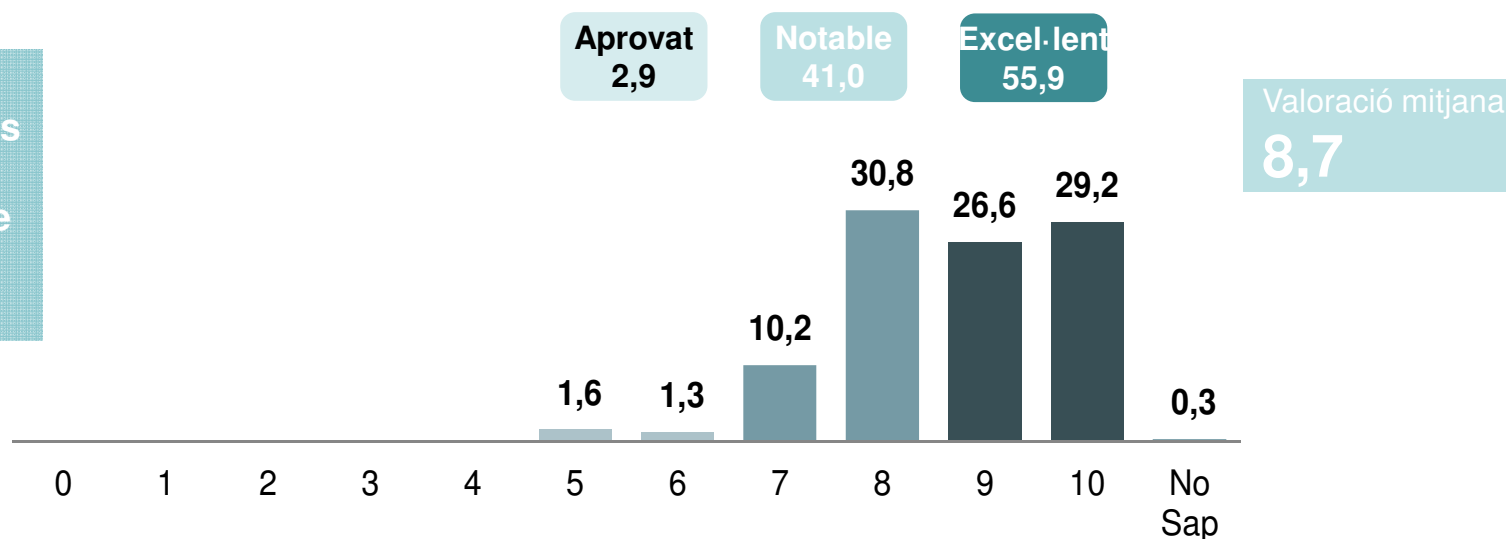
Comunicació

“és poc conegut, molta gent creu que només hi ha llibres i jo els dic que hi ha molt més: hi ha pelis, documentals,...”

VALORACIÓ GENERAL DEL SERVEI DE PRÉSTEC

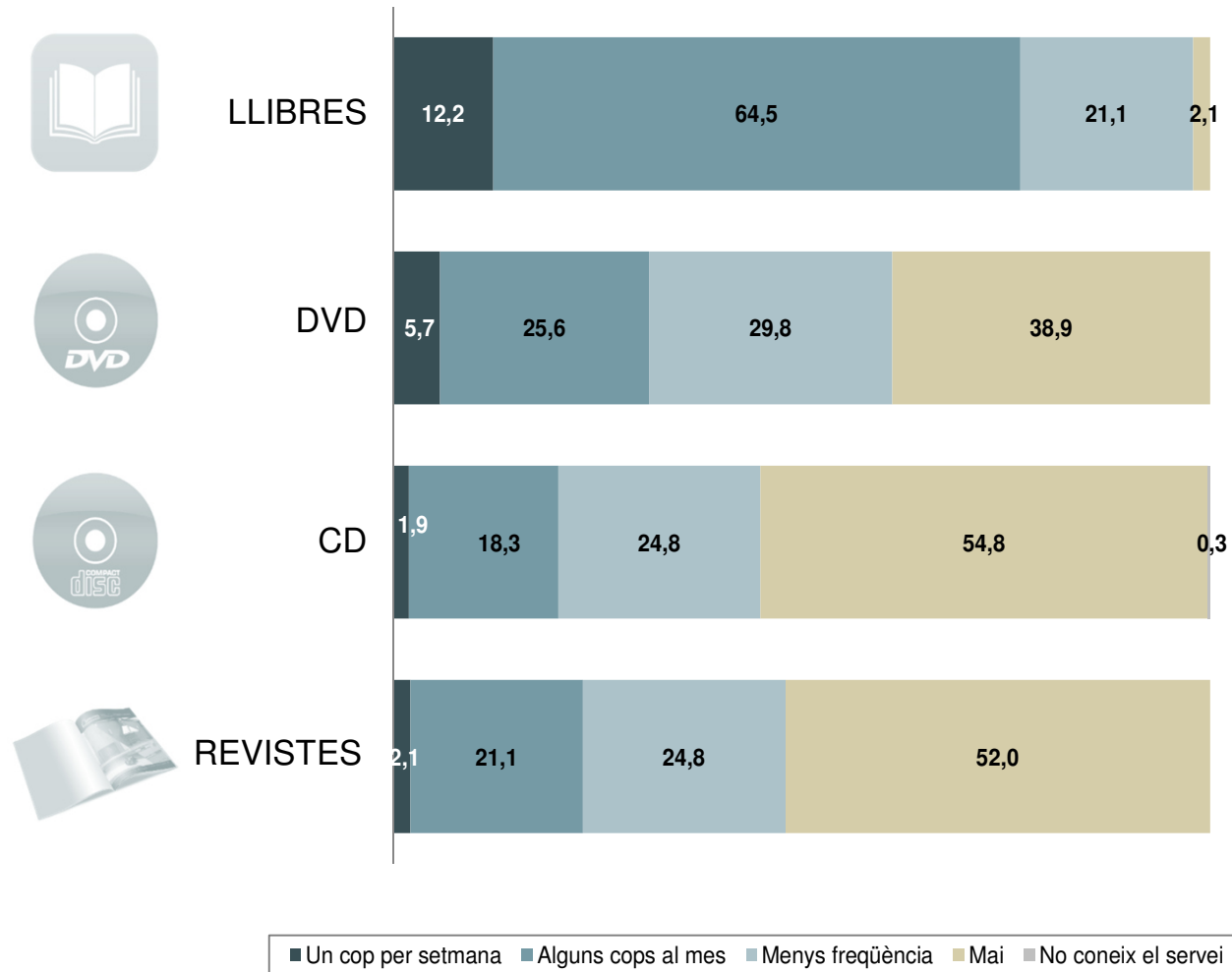
–Usuaris que fan servir el servei de préstec (n=383)–
En general com valoraria el servei de préstec en una escala del 0 al 10?

El servei de préstec és el més esmentat i utilitzat dels que s'ofereixen al bibliobús



FREQÜÈNCIA D'ÚS DEL SERVEI DE PRÉSTEC

–Usuaris que fan servir el servei de préstec (n=383)–
 Amb quina freqüència utilitza el servei de préstec de...



PERCEPCIÓ DELS PARTICIPANTS EN RELACIÓ AL SERVEI DE PRÉSTEC:

L'ELECCIÓ

1

L'elecció

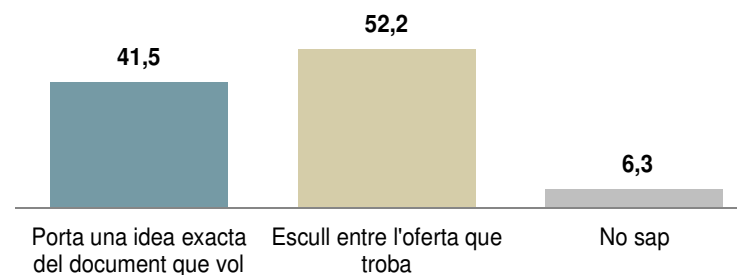
Hi ha participants que prefereixen **descobrir i triar** el que volen llegir: mirar l'oferta *in situ* per escollir.

Altres demanen **consell al bibliotecari** ja que acostuma a conèixer les preferències personals dels usuaris.

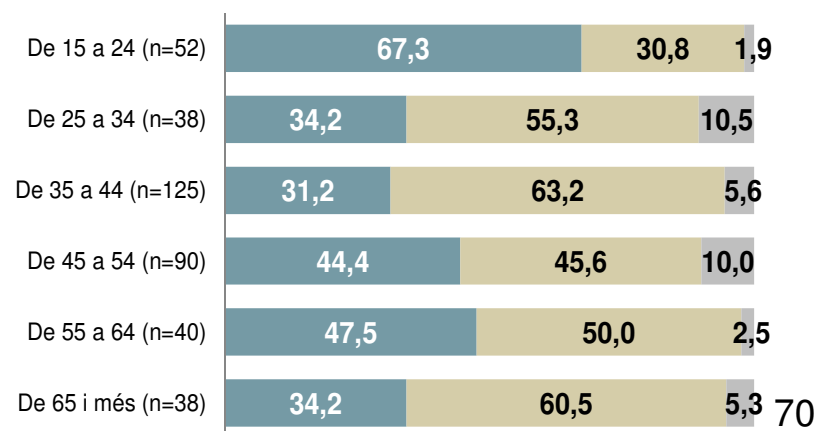
Els bibliotecaris tenen un rol molt actiu

–Usuaris que fan servir el servei de préstec (n=383)–

Quan vostè va al bibliobús a agafar un llibre...?



Segons edat



PERCEPCIÓ DELS PARTICIPANTS EN RELACIÓ AL SERVEI DE PRÉSTEC:

LA CONSULTA

–Usuaris (n=400)–

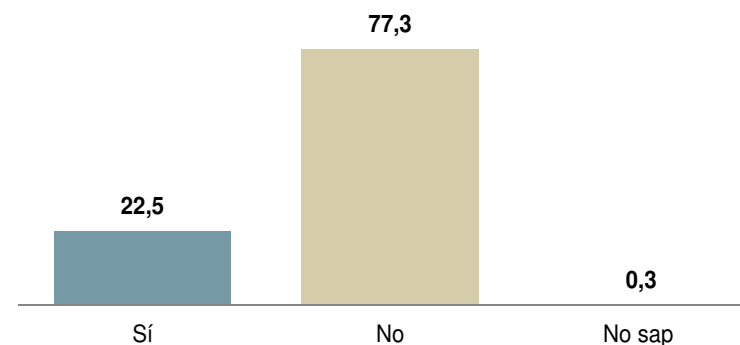
Alguna vegada ha consultat el catàleg del bibliobús per Internet?

2

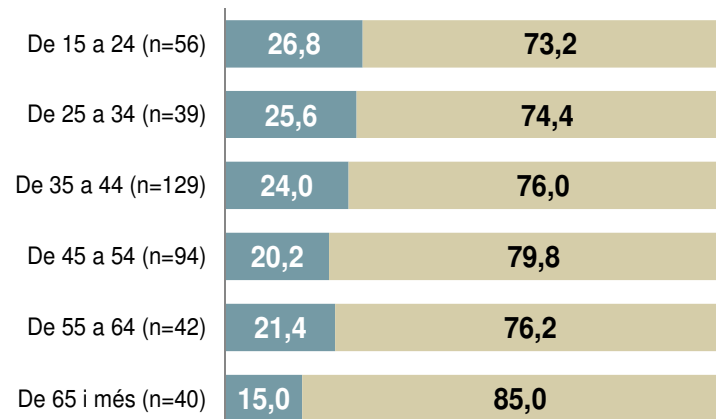
La consulta

Els participants **no acostumen a consultar el catàleg**, és el bibliotecari qui respon a les seves necessitats

Desconeixen l'existència del perfil de l'usuari (alguns expressen el desig de portar un registre dels llibres llegits)



Segons edat



PERCEPCIÓ DELS PARTICIPANTS EN RELACIÓ AL SERVEI DE PRÉSTEC:

L'ENCÀRREC

3

L'encàrrec

Els llibres s'encarreguen ja que l'oferta és limitada

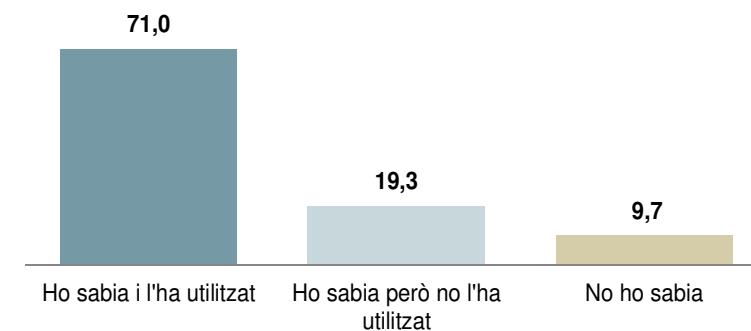
Sabent que **l'entrega es demora**, s'acostuma a **demanar-ne uns quants**

L'elecció dels llibres la fan a partir dels **interessos personals**, **recomanacions** del bibliotecari o amistats

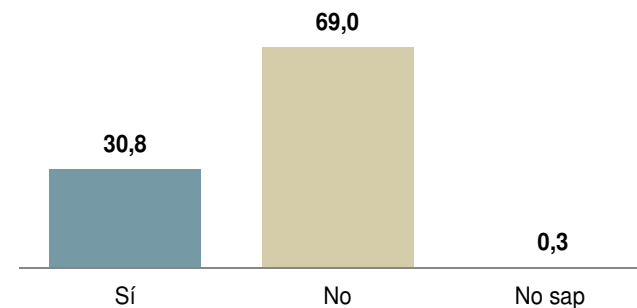
També **encarreguen llibres** per a **familiars, amics o veïns** que per logística no poden anar al bibliobús

Molts participants demanen i entreguen llibres que són per altres persones, de manera que no en queda constància.

–Usuaris que fan servir el servei de préstec (n=383)–
Sabia que existeix el préstec interbibliotecari? L'ha utilitzat alguna vegada?



Alguna vegada ha renovat el préstec o ha fet reserves per Internet?



PERCEPCIÓ DELS PARTICIPANTS EN RELACIÓ AL SERVEI DE PRÉSTEC:

EL RETORN

–Usuaris que fan servir el servei de préstec (n=383)–
Considera que el termini per retornar els documents és suficient o insuficient?

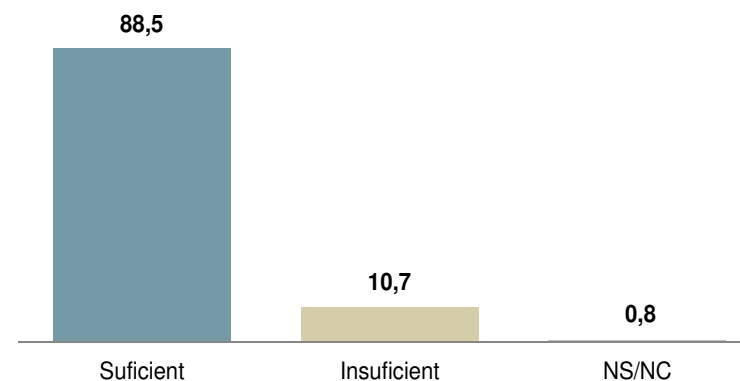
4

El retorn

Donada la **freqüència** del bibliobús, el **retorn** es converteix en una **gran responsabilitat**: si no s'hi pot anar, l'entrega es demora considerablement

Es busquen alternatives: **col·laboracions veïnals** (figura d'un delegat), **facilitats** (bústies, entitats del poble –Ajuntament, el bar,... –)

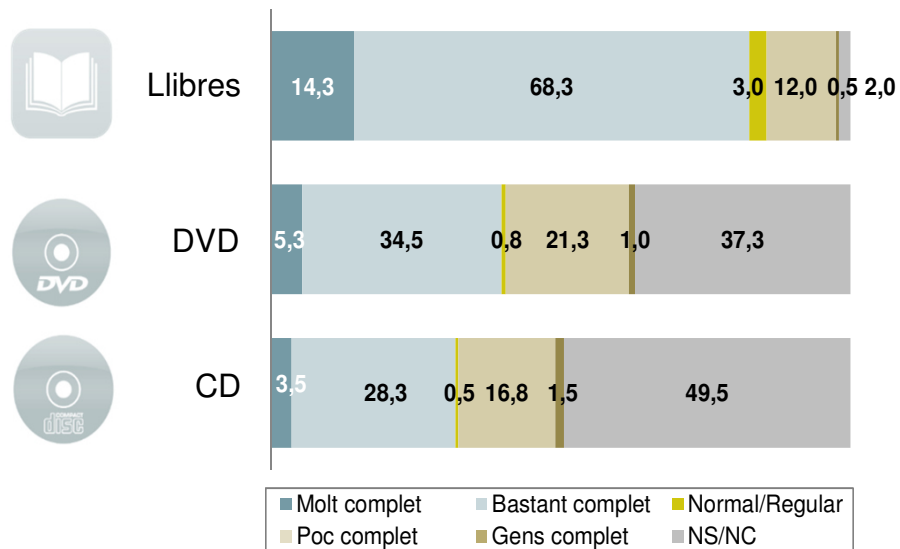
Calen alternatives que facilitin el retorn dels llibres



L'OFERTA ÉS COMPLETA?

–Usuaris (n=400)–

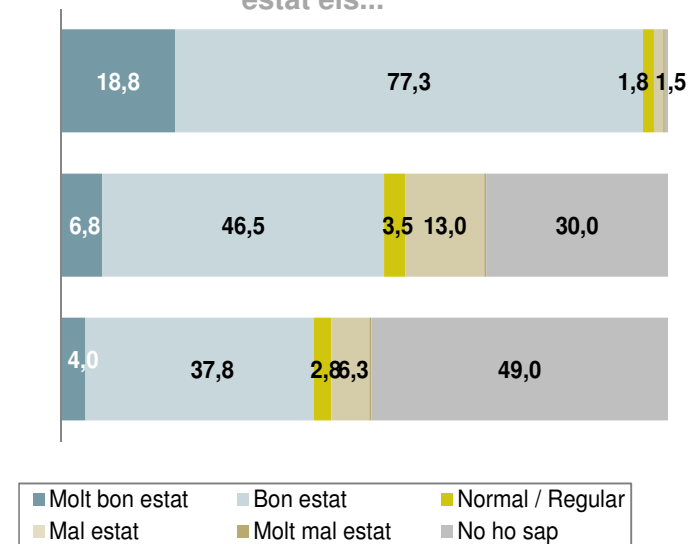
Considera que el bibliobús és molt, bastant, poc o gens complet en quant a...*



ESTAT DEL MATERIAL

–Usuaris (n=400)–

En general vostè diria que estan en molt bon estat, en bon estat, en mal estat o en molt mal estat els...*



* L'opció de resposta normal/regular no es llegeix, i per tant fa referència a aquelles persones que l'han esmentat espontàniament.

DOCUMENTS QUE ES TROBEN A FALTAR

–Usuaris (n=400)–

Quin tipus de llibres, DVD, CD o revistes trobar més a faltar al bibliobús? –Espontània–



No donen resposta
57%

NOTORIETAT DELS SERVEIS QUE S'OFEREIXEN AL BIBLIOBÚS

Es detecta cert desconeixement global dels serveis que ofereix el bibliobús

Servei més esmentat i utilitzat

El préstec

Altres serveis que es citen

Internet

Suggestiments

Club de lectura

Activitats

Comunicació

“és poc conegut, molta gent creu que només hi ha llibres i jo els dic que hi ha molt més: hi ha pelis, documentals,...”

NOTORIETAT DELS SERVEIS QUE S'OFEREIXEN AL BIBLIOBÚS

La comunicació

El mitjà habitual de comunicació amb el bibliobús és **verbal**, però coexisteix amb el **telèfon i l'e-mail** *“la truco i li demano les coses”, “em truca i em diu que ja té el llibre”*.

Esporàdicament **reben missatges i e-mails oficials** recordant **dates d'entrega**, però sembla que **no s'adapten a la realitat dels participants** *“demà has de tornar el llibre”, però si no ve fins la setmana que ve!”*.

Suggeriments

Alguns participants han suggerit de forma verbal **la compra d'alguns llibres** però no han arribat a formalitzar-ho per escrit.

Altres desconeixen l'opció de poder-ho fer.

Internet

Sembla ser un servei que **s'utilitza residualment**, malgrat hi ha participants que expliquen que fins fa dos anys Internet encara no havia arribat a alguns pobles.

Activitats

De forma puntual (1 cop al trimestre o a l'any), s'organitzen **activitats infantils** (rondallaires, teatre,...).

La **vivència és molt positiva** malgrat es percep com a **molt esporàdica**.

Club de lectura

Qui no hi participa (la majoria dels participants):

- La **idea** resulta **poc atractiva** i per molts és desconegut.
- Es percep **certa obligatorietat** (no poder fallar) i es projecten **lectures poc interessants**.

Qui hi participa (la minoria dels participants):

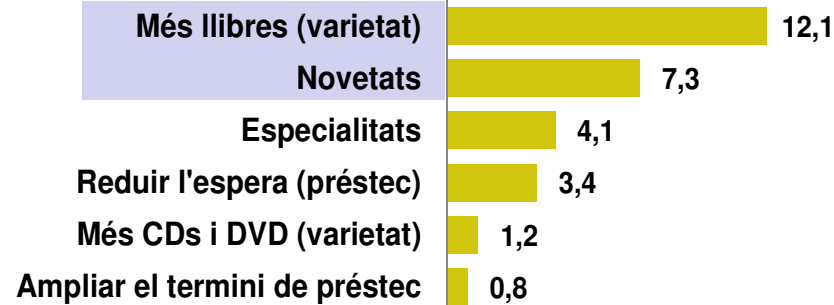
- Està **satisfet** ja que pot **compartir** la seva **opinió** respecte una afició.
- **Dinamitza el poble**.
- Agraeix l'**ampliació del termini de préstec** (2 mesos).

ACTUACIONES DE FUTUR

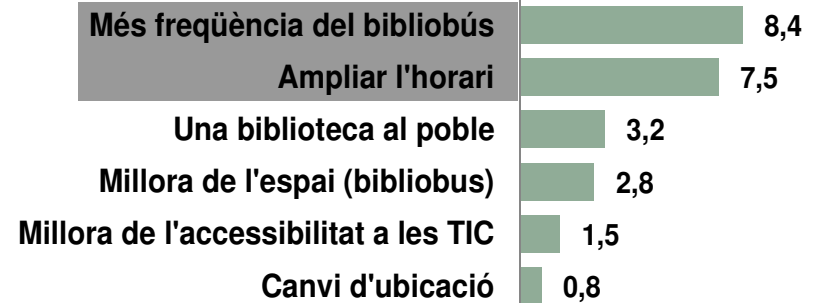
PROPOSTES DE MILLORA DEL SERVEI DE LA XARXA DE BIBLIOTEQUES I BIBLIOBUSOS

De cara a millorar el servei de la xarxa de biblioteques i bibliobusos de les comarques de Barcelona, vostè què demanaria?

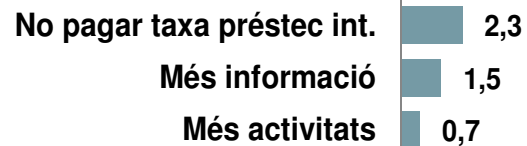
CONTINGUT/OFERTA



CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI



SERVEIS COMPLEMENTARIS



Altres	0,5
Tot correcte	4,6
Cap	9,2
NS/NC	28,1

ATRAURE ELS NO USUARIS

CANVIS EN EL SERVEI

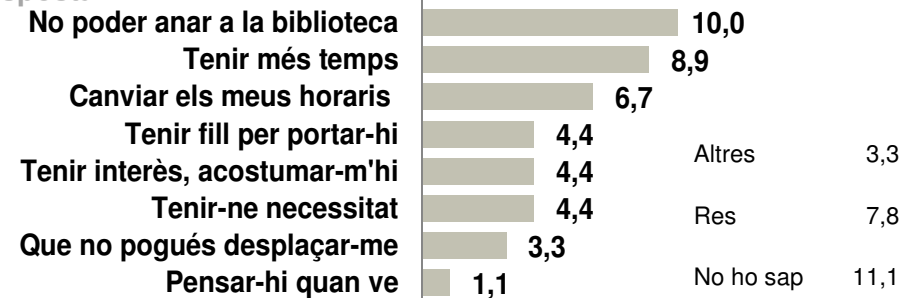
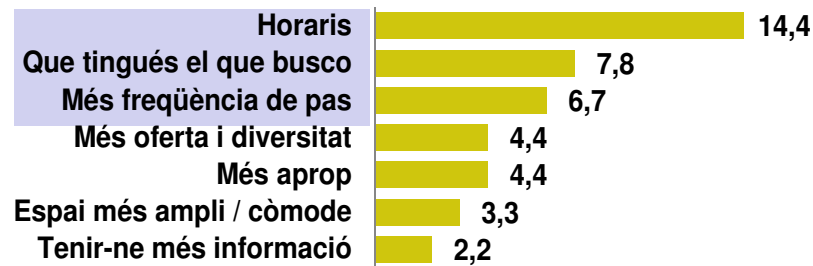
CANVIS PERSONALS

43,2

–ANTICS USUARIS (n=90)–

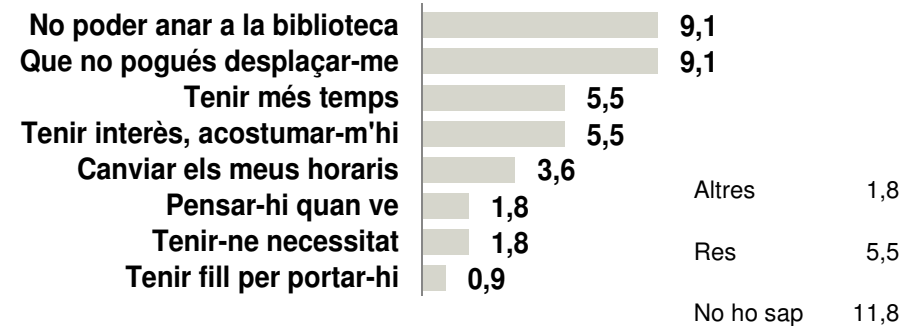
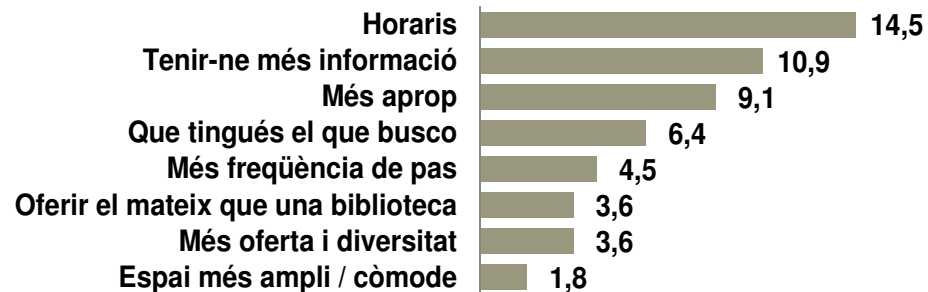
Què hauria de passar perquè vostè tornés a anar al bibliobús? –
Multiresposta–

43,2



Què hauria de passar perquè vostè anés al bibliobús?

37,3



80

PROPOSTES DE FUTUR

Dels següents serveis que es podrien desenvolupar en el futur, digui'm si és molt, bastant, poc o gens probable que el faci servir

Demanar els préstecs per Internet i que els hi portin al domicili



Rep valoracions negatives:

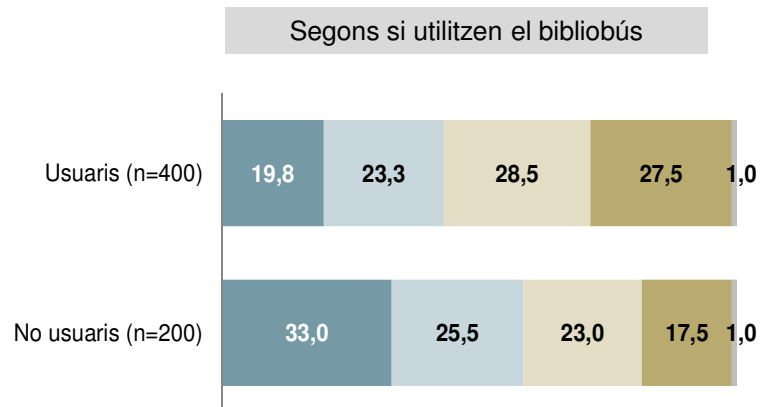
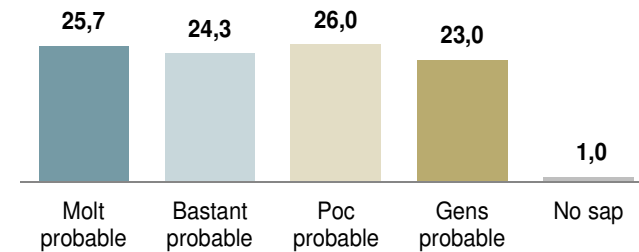
- Es percep un **servei excessiu i exclusiu**.
- Es projecta un **cost elevat**.

*“és un servei públic que s’ha de crear en un espai públic”,
“no té sentit”*

Tindria sentit:

- En determinats casos per a **gent gran** o amb **problemes de mobilitat**.

Prefereixen la col·laboració veïnal.



PROPOSTES DE FUTUR

Dels següents serveis que es podrien desenvolupar en el futur, digui'm si és molt, bastant, poc o gens probable que el faci servir

Demanar els préstecs per Internet i que els hi portin a algun equipament públic del seu municipi

Rep valoracions contraposades:



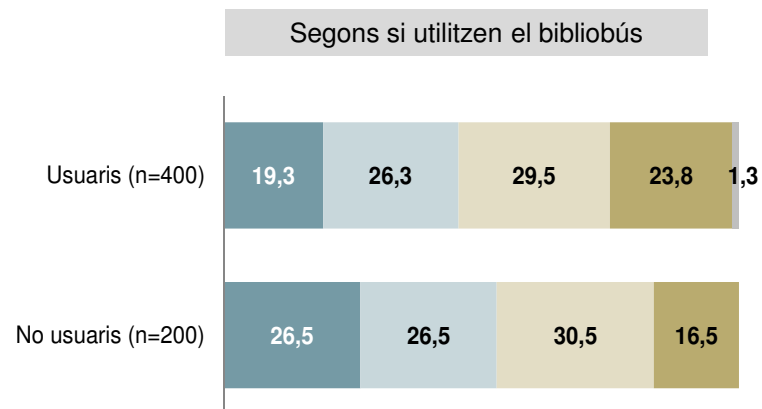
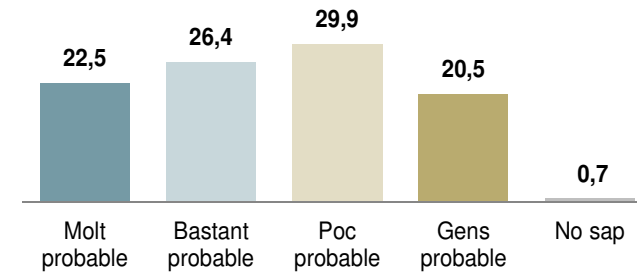
Es valora negativament:

- Si es projecta com una **substitució del servei del bibliobús**
- **Pèrdua de la relació** amb els **bibliotecaris**



Es valora positivament:

- L'**agilització del servei**
- **Acostar-se a la gent amb problemes de mobilitat** o que per **problemes logístics** no poden anar al bibliobús
- Alguns **preferirien un augment de la freqüència**
- En **algunes poblacions** es comenta que **ja s'està fent amb l'Ajuntament**



PROPOSTES DE FUTUR

Dels següents serveis que es podrien desenvolupar en el futur, digui'm si és molt, bastant, poc o gens probable que el faci servir

Descarregar llibres digitals en préstec a través d'un portal d'Internet

Alguns participants tenen **dificultats per comprendre la proposta** “ens haurem de descarregar un pdf?” “això ja es pot fer, no?”

Cal l'explicació d'altres participants “t'ho deixarien descarregar en un ebook durant 2 o 3 mesos i passat aquest temps s'esborraria”



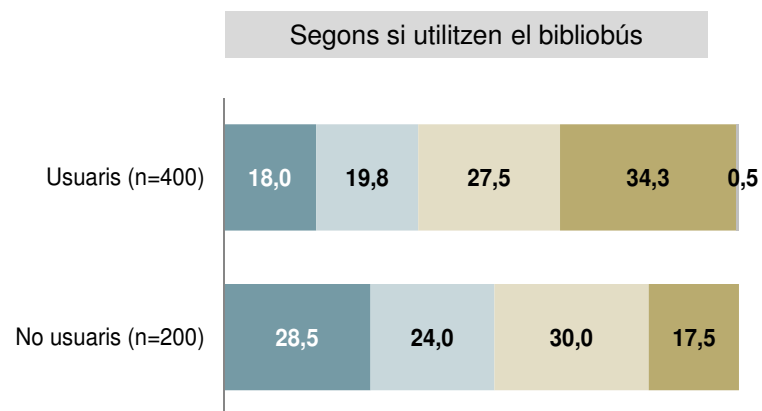
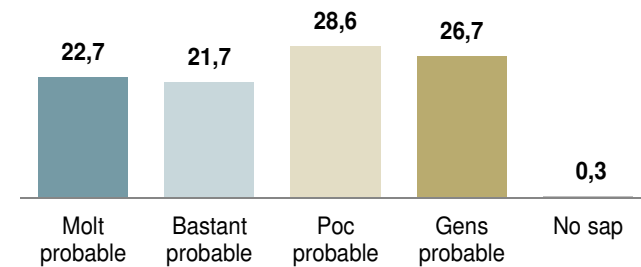
En general la reacció és negativa:

- El **tracte i la relació** amb els **bibliotecaris és fonamental** “tenint el bibliobús no és necessari”.



Per a una minoria **que ja utilitza l'ebook és una proposta atractiva**

“ja hi ha portals per això, però si ho fessin de manera pública, més institucionalitzat estaria bé”, “des de que tinc l'ebook vaig menys al bibliobús”



SÍNTESI

EL PERFIL DELS USUARIS I ELS NO USUARIS

- ❑ **El perfil de l'usuari** del bibliobús és majoritàriament femení i de mitjana edat, catalanoparlant i laboralment actiu.
 - ❑ Pel que fa als **hàbits de lectura**, majoritàriament són lectors habituals, que dediquen a la lectura almenys una estona cada dia o una estona cada setmana, i llegeixen de mitjana 11,5 llibres a l'any. La principal motivació per la lectura és el plaer o l'oci, molt més que la feina o l'estudi. Malgrat entre els més joves incrementen els que llegeixen també per feina/estudis.
 - ❑ **La lectura en format digital encara és minoritària.** No arriben a una quarta part els que han llegit algun llibre en format digital al llarg del darrer any. Però **pràcticament tots naveguen habitualment per Internet**, i s'utilitzen per igual portàtils, mòbils i ordinadors de sobretaula, per bé que els primers van guanyant terreny.
 - ❑ En relació a les xarxes socials, la meitat dels usuaris hi accedeix, però hi ha moltes diferències entre els més joves i els més grans: mentre el 90% dels més joves té compte a una xarxa social, entre els de més edat aquest percentatge es redueix dràsticament fins el 14,5%. Entre aquests, tots tenen facebook, la segona més habitual, a distància, és twitter, i la resta són molt més residuals.
- ❑ **El perfil dels que no utilitzen el bibliobús és més jove i lleugerament més format.** De fet, els menors de 35 anys suposen el 40% dels que no fan servir el bibliobús però sí altres biblioteques municipals, i es doblen el nombre d'estudiants respecte els que fan servir el bibliobús, aspecte encara **més accentuat entre els antics usuaris**.
 - ❑ També els no usuaris són lectors habituals, que llegeixen uns 10 llibres de mitjana a l'any. La principal diferència amb els usuaris és que llegeixen més per qüestions de feina.
 - ❑ Malgrat hi ha poques diferències, els no usuaris naveguen lleugerament més per Internet i fan més ús de les xarxes socials, especialment twitter i LinkedIn.

PAUTES D'ÚS DEL BIBLIOBÚS

❑ L'ús que fan del bibliobús els seus usuaris:

- ❑ Quatre de cada deu usuaris van al bibliobús sempre o gairebé sempre que aquest va a la parada, essent la gent de més edat la més assídua.
- ❑ Lligat al major ús del bibliobús per part de les persones de mitjana edat (amb fills petits), es detecta una major aflluència durant els curs escolar, essent l'estiu l'època en què menys s'utilitza. La gran majoria però, hi acudeix per motius d'oci, i hi va majoritàriament per agafar llibres en préstec. També són activitats possibles la reserva de documents i la sol·licitud d'informació, malgrat menys habituals. L'ús d'Internet al bibliobús és molt residual.
- ❑ Els usuaris utilitzen una sola parada del bibliobús i és la del seu municipi. Si es desplacen a altres municipis és sobretot per anar a la biblioteca municipal de la capital de comarca o d'altres comarques.
 - ❑ Pràcticament tothom triga menys d'un quart d'hora en arribar-hi, i la gran majoria s'hi desplaça a peu, o en menor mesura en cotxe.
- ❑ Les pautes d'ús dels que han deixat de ser usuaris són semblants a les dels usuaris actuals.

VALORACIÓ DEL SERVEI

- ❑ Tant la xarxa pública de biblioteques com el bibliobús reben **valoracions molt positives** tant per part dels usuaris com dels no usuaris.
 - ❑ El que més agrada del servei és, amb diferència, **el tracte i l'atenció rebuda** pels bibliotecaris. També se'n valora positivament l'esforç per tenir una oferta variada i per apropar la biblioteca a la gent.
 - ❑ La **falta de varietat** també és però una de les principals crítiques que se li fa al bibliobús, juntament amb l'espai reduït i la poca freqüència de pas.
 - ❑ Quan es demana una valoració concreta, també és l'atenció als bibliotecaris el que en surt més ben valorat: tant pel que fa a la seva amabilitat com l'eficiència. Pel que fa a l'habitable, se'n valora molt bé la neteja, però el disseny de l'espai és l'aspecte pitjor valorat entre els suggerits, malgrat rep una nota mitjana de 7,7.
- ❑ **L'horari i la freqüència de pas del bibliobús generen algunes opinions crítiques.**
 - ❑ **Pel que fa a l'horari d'atenció**, la majoria considera que és adequat, però **una quarta part hi està disconforme i considera que hauria de canviar-se**. Més del 60% dels que no utilitzen el servei desconeix l'horari, i els que el coneixen estan dividits sobre si aquest és adequat o no.
 - ❑ En relació a la **freqüència de pas**, quatre de cada deu usuaris considera que hauria de passar més sovint.
- ❑ **Unanimitat en valorar positivament la ubicació de la parada del bibliobús al seu municipi.**

VALORACIÓ DEL SERVEI: L'OFERTA DE CONTINGUTS

Pel que fa a l'oferta continguts...

- ❑ **El servei més utilitzat és el servei de préstec, i també és el més conegut pels que no utilitzen el servei**
 - ❑ El servei de préstec **es valora molt positivament**.
 - ❑ El document que més s'agafa en préstec són els **llibres**, pràcticament tothom n'agafa amb menor o menor freqüència. Sis de cada deu utilitza amb alguna freqüència el servei de préstec de DVD, mentre no arriben a la meitat els que utilitzen el servei de préstec de CD o revistes.
 - ❑ Pràcticament tots els usuaris que fan servir el servei de préstec consideren que **el termini per retornar els documents és suficient**, i també pràcticament tots **coneixen el servei de préstec interbibliotecari**. De fet, set de cada deu l'han utilitzat alguna vegada.
 - ❑ La meitat dels usuaris que fa servir el servei de préstec prefereix triar un cop allà entre l'oferta que hi troben. El bibliotecari s'erigeix com un dels elements clau del servei, compleix la funció de recomanar lectures als usuaris, i aquests en valoren molt positivament el contacte i l'atenció rebuda.
 - ❑ Quatre de cada deu, però, hi van ja amb una idea exacta del que velen. En aquest sentit, només un de cada cinc consulta el **catàleg del bibliobús per Internet**, i ho fan lleugerament més els més joves que les persones de més edat.
 - ❑ També són minoria els que fan reserves prèviament i renoven el préstec per Internet. Les persones de 25 a 34 anys són les que més utilitzen el servei on-line, però l'ús disminueix a mesura que avança l'edat dels usuaris.

VALORACIÓ DEL SERVEI: L'OFERTA DE CONTINGUTS

Pel que fa a l'oferta continguts...

- ❑ **Els que consideren que l'oferta de continguts és completa superen els que pensen el contrari, sobretot pel que fa a llibres però també pels DVD i CD. I majoritàriament es considera que està en bon estat.**
 - ❑ Un 12% opina que l'oferta de llibres és incompleta, i al voltant del 20% ho pensa de la de DVD i CD (malgrat la no resposta per aquests darrers és alta pel menor ús que se'n fa).
- ❑ **El que més es troba a faltar són novetats o documents més actualitzats.**
 - ❑ També es demanen més novel·les i més llibres especialitzats, sobretot de ciència, medicina i tecnologia o història, o llibres per grups d'edat específics, entre altres. En el camp dels llibres d'entreteniment, se'n demanen de cuina i manualitats i d'idiomes estrangers.

CAUSES PER NO FER SERVIR EL BIBLIOBÚS

- ❑ **Els no usuaris saben que al seu municipi hi ha una parada del bibliobús però el 60% no coneix els serveis que ofereix.** Entre els que sí en saben dir algun, el servei de préstec és el més notori, i un 20% diu que ofereix els mateixos serveis que la biblioteca.
- ❑ **Els no usuaris del bibliobús són lleugerament més crítics amb aquest servei i li assignen de mitjana una nota de 7,7,** un punt per sota que els que sí en fan ús.
 - ❑ Com fan els usuaris, els que no utilitzen el bibliobús en critiquen l'espai reduït, la poca varietat d'oferta i la poca freqüència de pas i horaris.
 - ❑ Així, els que prefereixen anar a les biblioteques municipals al·leguen sobretot que aquestes ofereixen horaris més amplis, major i més diversa oferta de continguts, i un espai més adequat (ampli, tranquil) per treballar o estudiar.
 - ❑ Entre els que no han fet servir mai el bibliobús destaquen els que el desconeixen el servei i reclamen més informació per tal d'obrir la possibilitat a fer-ne us algun dia.
- ❑ Més de la meitat dels usuaris del bibliobús, de fet, també fa ús d'altres biblioteques. La majoria es desplaça a les biblioteques de la capital de la seva comarca de residència, excepte els usuaris del Bus Montnegre i del Bus Mola (que són precisament els que viuen més a prop de Barcelona).

CONCLUSIONS I RECOMANACIONS

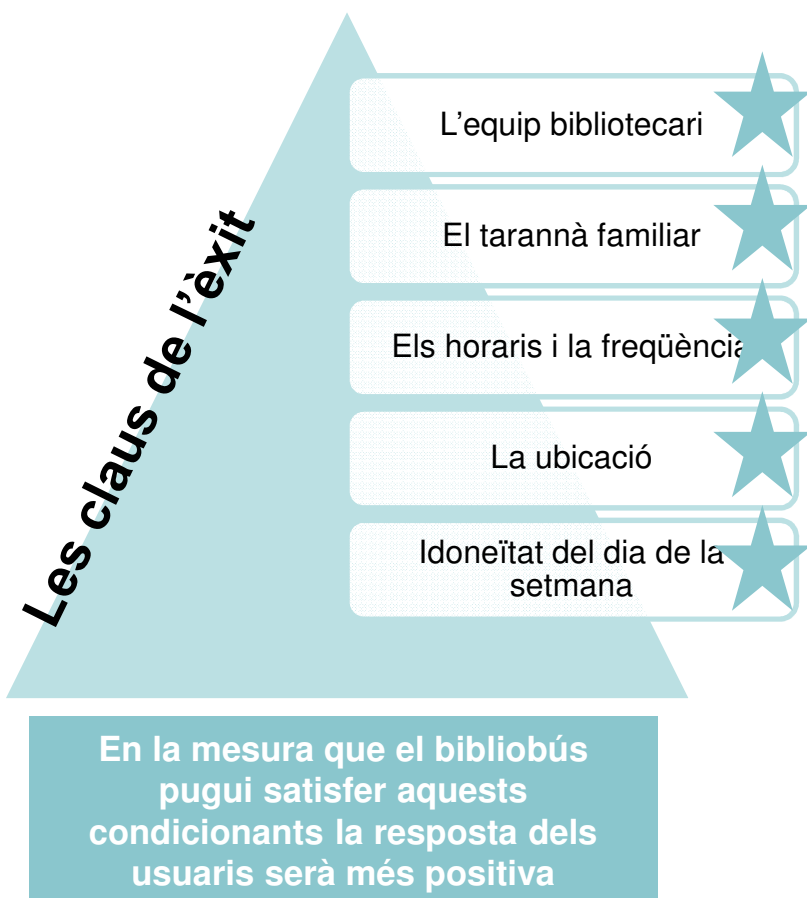
- ❑ L'usuari **defineix** clarament el **posicionament i el concepte del bibliobús** com un **espai d'enriquiment personal i un dinamitzador del municipi**.

- ❑ En general el servei del bibliobús rep **bones valoracions i les seves limitacions s'accepten** (oferta limitada, espai molt reduït, dependència d'horaris i freqüència...). En tenir un concepte tan diferencial respecte altres serveis similars (biblioteques municipals), la valoració que se'n fa és d'ell en sí mateix i no comparativament amb els altres.

- ❑ **L'escola** s'estableix com el **gran prescriptor** del bibliobús ja que ha **promogut la major part d'accessos** que han acabat en **hàbit**. També la **presència física** del bibliobús ha estat clau en determinades ocasions per generar **interès**.

- ❑ La **relació** amb el bibliobús **s'intensifica** durant **l'etapa infantil i maduresa** (impulsat principalment pels fills). **Durant la preadolescència i adolescència** hi ha una gran **ruptura en l'hàbit de lectura** i en l'època de la **joventut** es busquen **altres biblioteques** que **s'adaptin millor a les seves necessitats** (ambient, espai per l'estudi, consultes...). Es detecta cert **distanciament durant la vellesa** a causa de la **falta d'hàbit de lectura** i dels **problemes de mobilitat**.

- ❑ Hi ha uns **elements que són clau** pel bon funcionament del servei i que cal tenir en compte de cara al futur:



- **Mantenir l'atenció de l'equip bibliotecari i el tarannà familiar:** proper, personalitzat, flexible, proactiu...
- **Els horaris i la freqüència condicionen la relació.** Es proposa alternança d'horaris per ampliar les franges horàries i arribar a més gent (on la freqüència és setmanal: una setmana al matí i la següent a la tarda). Idealment ampliar la freqüència de pas, especialment en poblacions on és quinzenal.
- **La ubicació.** Idealment hauria d'estar en les zones de més trànsit (a prop de l'escola, la plaça municipal, el CAP...)
- **La idoneïtat del dia de la setmana.** Evitar coincidir amb altres esdeveniments com mercats,...

- **Altres elements que enriquirien i intensificarien la relació** amb el bibliobús són:
 - **Reorientar el concepte actual del bibliobús.** Passar de ser un espai funcional (s'encarreguen / recullen llibres) i de socialització, a ser un **espai on també poder gaudir in situ de l'oferta dels continguts.**
 - Ampliar l'espai del bibliobús mitjançant col·laboracions amb altres entitats / locals del mateix poble per tal d'habilitar una zona de confort.
 - **Fer el servei més notori i generar expectatives.** Comunicar (via e-mail, SMS, Facebook, Twitter) la seva arribada / calendari i les novetats o accions especials que es fan (novetats de llibres, promoció de temàtiques o autors concrets, activitats,...)
 - L'activitat dels participants en xarxes socials va creixent i esdevé una oportunitat de ser la via per donar més vitalitat al servei.
 - **Promoure les activitats itinerants pels municipis** (rondallaires, representacions, música,...). Que el bibliobús sigui un generador d'activitats i no es redueixi en "l'activitat del curs".
 - **Continuar optimitzant l'espai** per incrementar la comoditat / amplitud i ampliar l'expositor de l'oferta
 - Replantejar la zona d'Internet (es podria substituir per portàtils o tabletetes)

- **Replantejar la taxa** del préstec interbibliotecari especialment a les **escoles**
- **Millorar l'accessibilitat al bibliobús** (especialment pels nens i per la gent amb problemes de mobilitat)
- **Adaptar la comunicació** (e-mails) a la realitat dels usuaris del bibliobús. No poden seguir la mateixa dinàmica que les biblioteques municipals, es veuen subjectes a limitacions d'horaris i freqüències.
- **Pel que fa al préstec:**
 - Actualment el **bibliotecari és un actor clau en la recomanació** de llibres.
 - Hi ha un **gran desconeixement del catàleg i del perfil de l'usuari**. Qui l'ha utilitzat el percep complicat. S'hauria de simplificar o potenciar la didàctica
 - Sembla que **no hi ha un registre real de l'usuari** que fa el préstec, ja que moltes vegades es demanen llibres per **altres persones sense notificar-ho** (aspecte ben valorat pels usuaris, però que afecta la base de dades)
 - **La llista d'espera és llarga**, especialment de novetats. Es podria disposar de més novetats?

- Donada la **limitació horària i de freqüència de pas, el retorn de llibres és complicat**, es demanen alternatives: col·laboracions veïnals (figura d'un delegat), bústies on poder deixar els llibres (a l'Ajuntament, al bar del poble, a l'escola...), normatives o penalitzacions adaptades / *ad hoc*?
- Per tal de **facilitar l'accés als usuaris que estan més deslligats** del bibliobús es podria:
 - **La vellesa.** Apropar el bibliobús als casals de la tercera edat, portar llibres de fàcil lectura, lletra gran,...
 - **Els treballadors.** Alternança d'horaris
 - **Adolescència.** Tram difícil de treballar pel trencament d'hàbit de lectura. El primer pas seria seguir impulsant l'hàbit des de l'escola i facilitar l'accés al bibliobús (que el bibliobús hi sigui en un horari on també hi són ells)
- Respecte a les tres propostes plantejades, la que rep una **valoració més positiva** és “**Demandar llibres per Internet i que els portin a un equipament físic**”, ja que **agilitza** el servei, si bé el que es demana especialment és **adaptar-ho pel retorn de llibres** i no tant pel lliurament a l'usuari.

**Treball de camp realitzat per encàrrec de la
Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona a:**

GESOP