

## **SERVEI D'ASSESSORAMENT TIC A LES BIBLIOTEQUES DE BARCELONA**

**Rubén Guillén**, Responsable Tècnic dels Espais Multimèdia. Biblioteques de Barcelona, tel. 93 316 12 42, [rquilleng@bcn.cat](mailto:rquilleng@bcn.cat).

**Anna Bröll**, Directora Tècnica de Coordinació i Serveis. Biblioteques de Barcelona, tel. 93 316 12 42, [abroll@bcn.cat](mailto:abroll@bcn.cat).

**Anna Cabré**, Responsable Tècnic de Projectes TIC. Biblioteques de Barcelona, tel. 93 316 12 42, [acabres@bcn.cat](mailto:acabres@bcn.cat).

### **Resum:**

L'objectiu de la comunicació és descriure el [servei d'assessorament TIC](#) que ofereixen diverses Biblioteques de Barcelona amb Espai Multimèdia a través d'una empresa externa. El servei consisteix a atendre les consultes dels usuaris relacionades amb la recerca d'informació a Internet, el correu electrònic, l'elaboració de documents escrits, els fulls de càlcul, el retoc d'imatges i qualsevol altra consulta relacionada amb l'ús de les TIC i els Espais Multimèdia. També donen suport a la realització de [proves d'acreditació ACTIC](#), i realitzen sessions formatives de suport en l'ús d'eines i programes específics de biblioteques (TIC accessible, llibre electrònic, catàleg). Aquest servei s'ofereix de manera presencial dos o tres dies per setmana, depenent de la biblioteca. Però els usuaris també poden fer consultes a través de la plataforma web [www.calaixdecultura.com/web\\_biblioteques](http://www.calaixdecultura.com/web_biblioteques).

Des de l'any 2012, estem recollint dades referents a la tipologia de consultes, el gènere i l'edat dels usuaris atesos, i les incidències en l'ús dels equips informàtics. Durant el mes de juny dels anys 2013 i 2015 es va fer una enquesta de satisfacció als usuaris, que inclou valoracions del servei, l'equipament i el personal. L'anàlisi de les dades obtingudes durant els darrers dos anys en relació a la tipologia de consultes, la tipologia d'usuaris i les biblioteques on es presta aquest servei, ens ha de permetre ajustar i redefinir els objectius del servei basant-nos en l'ús que en fan els usuaris i les demandes que ens plantegen.

### **Paraules clau:**

Biblioteques de Barcelona, espais multimèdia, biblioteca pública, tecnologies de la informació i la comunicació, alfabetització digital, serveis a usuaris, externalització de serveis, personalització de serveis, avaluació de serveis.

### **Resumen:**

El objetivo de la comunicación es describir el [servicio de asesoramiento TIC](#) que ofrecen a través de una empresa externa, diversas bibliotecas de Barcelona con Espacio Multimedia. El servicio consiste en atender las consultas de los usuarios relacionadas con la búsqueda de información en internet, el correo electrónico, la elaboración de documentos escritos, las hojas de cálculo, el retoque de imágenes y cualquier otra consulta relacionada con el uso de las TIC y los Espacios Multimedia.

También dan apoyo en la realización de [pruebas de acreditación ACTIC](#), y realizan sesiones formativas de apoyo en el uso de herramientas y programas específicos de bibliotecas (TIC accesible, libro electrónico, catálogo). Este servicio se ofrece de manera presencial dos o tres días por semana, dependiendo de la biblioteca. Pero los usuarios también pueden realizar consultas a través de la plataforma web [www.calaixdecultura.com/web\\_biblioteques/](http://www.calaixdecultura.com/web_biblioteques/).

Desde el año 2012 estamos recogiendo datos referentes a la tipología de consulta, género y edad de los usuarios atendidos, y las incidencias en el uso de los equipos informáticos. Durante el mes de junio de los años 2013 y 2015 se realizó una encuesta de satisfacción a los usuarios, que incluía valoraciones del servicio, del equipamiento y del personal. El análisis de los datos obtenidos durante los últimos dos años en relación a la tipología de las consultas, la tipología de usuarios y las bibliotecas donde se presta este servicio, nos debe permitir ajustar y redefinir los objetivos del servicio en base al uso que hacen los usuarios y las demandas que nos plantean.

Palabras clave:

Bibliotecas de Barcelona, espacios multimedia, biblioteca pública, tecnologías de la información y la comunicación, alfabetización digital, servicios a usuarios, externalización de servicios, personalización de servicios, evaluación de servicios.



## 1. Introducció

Segons l'estudi elaborat l'any 2013 pel Grupo estratégico para el estudio de prospectiva sobre la biblioteca en el nuevo entorno informacional y social<sup>1</sup>, centrat en les deu àrees que més canviaran a les biblioteques ens els propers anys, «**l'educació, l'aprenentatge i les habilitats seran la clau de la missió de les biblioteques**». En aquest sentit, l'estudi subratlla la importància d'oferir serveis orientats a l'usuari que minimitzin l'impacte de la fractura digital i que donin suport a la formació continuada.

---

<sup>1</sup> (2013) «**Prospectiva 2020**: las diez áreas que más van a cambiar en nuestras bibliotecas en los próximos años» [en línia].  
<[www.mcu.es/bibliotecas/docs/MC/ConsejoCb/GruposTrabajo/GE\\_prospectiva/Estudiopropectiva2020.pdf](http://www.mcu.es/bibliotecas/docs/MC/ConsejoCb/GruposTrabajo/GE_prospectiva/Estudiopropectiva2020.pdf)> [Consulta: 07/12/2015]

A les Biblioteques de Barcelona ja fa una dècada que un dels objectius dels nostres plans d'acció anuals és el desenvolupament de programes de suport en alfabetització i capacitat digital. És per això que el nostre paper ha estat clau per al desenvolupament de les polítiques públiques en aquest àmbit, i en aquests moments una bona part de les accions formatives bàsiques TIC que es desenvolupen a la ciutat passen en una biblioteca pública.

La contribució que les biblioteques públiques de la ciutat de Barcelona estem fent en l'àmbit de formació dels ciutadans en les competències digitals bàsiques és àmpliament reconeguda en l'àmbit municipal. D'altra banda, això no seria possible sense el treball iniciat l'any 2005 amb la creació dels anomenats Espais Multimèdia que, dotats amb equipament TIC, van començar a oferir serveis de suport i formació als usuaris. I sense la participació, l'any 2009, de Biblioteques de Barcelona com a membre del comitè de direcció del Pla d'Alfabetització i Capacitació Digital a Barcelona 2010-2015<sup>2</sup> que va fer possible, entre d'altres, el desenvolupament del projecte Antenes Cibernàrium<sup>3</sup> a 10 biblioteques de la ciutat.

## 2. Els Espais Multimèdia

La implantació dels Espais Multimèdia de les Biblioteques de Barcelona es va iniciar l'any 2005 com a resultat d'un acord signat amb el Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació de la Generalitat de Catalunya (DURSI).

En aquell moment, la xarxa de Biblioteques de Barcelona disposava de 29 biblioteques i es van posar en funcionament 12 Espais Multimèdia amb un total de 112 ordinadors. Ara, deu anys més tard, la xarxa de Biblioteques de Barcelona compta amb 40 biblioteques, 31 de les quals amb Espais Multimèdia i amb un nombre total de 333 ordinadors, 31 impressores, 31 escàners i 31 pissarres digitals.

Des del primer moment, aquests espais van acollir sessions formatives bàsiques en l'àmbit d'ofimàtica, navegació per Internet i el retoc d'imatges. Més endavant, es va veure la necessitat de poder comptar amb un servei extern d'assessorament als usuaris en l'ús de les TIC per tal de poder resoldre dubtes puntuals sobre el seu funcionament i els cursos que s'hi oferien, i es va iniciar aquest servei amb personal especialitzat.

Amb el temps, aquest servei ha anat evolucionant i ara també s'atenen consultes sobre els ordinadors portàtils i telèfons intel·ligents dels usuaris, així com altres serveis TIC que ofereixen les biblioteques, com el servei Wi-Fi, la mobilització del carnet o el préstec de llibres electrònics.

---

<sup>2</sup> (2010) «Pla d'Alfabetització i capacitació digital a Barcelona 2010- 2015» [en línia].  
<[http://cbab.bcn.cat/uhtbin/cgiirsi/x/0/0/57/520/8033?user\\_id=CATALA](http://cbab.bcn.cat/uhtbin/cgiirsi/x/0/0/57/520/8033?user_id=CATALA)> [Consulta: 07/12/2015]

<sup>3</sup> Antenes Cibernàrium [en línia].  
<[w110.bcn.cat/portal/site/Biblioteques/menuitem.d643af84323b134fa0c5a0c5a2ef8a0c/?vgnnextoid=c0f8e24ab87ca210VgnVCM10000074fea8c0RCRD&lang=ca\\_ES](http://w110.bcn.cat/portal/site/Biblioteques/menuitem.d643af84323b134fa0c5a0c5a2ef8a0c/?vgnnextoid=c0f8e24ab87ca210VgnVCM10000074fea8c0RCRD&lang=ca_ES)> [Consulta: 07/12/2015]

En els inicis dels Espais Multimèdia, l'objectiu principal era posar a disposició dels usuaris els programes bàsics d'ofimàtica i retoc d'imatges, sobretot tenint en compte que amb els ordinadors d'ús públic, que facilitava la Diputació de Barcelona, només es podia navegar per Internet. Així doncs, el servei ofert als Espais Multimèdia anava més enllà i permetia una oferta i uns serveis complementaris.

Amb el temps, el servei Internet i + de la Diputació de Barcelona ha inclòs programes d'ofimàtica i, des de llavors, els Espais Multimèdia han centrat la seva activitat en la formació TIC, adequant els espais i l'equipament a aquesta nova funcionalitat.

### 3. Activitats als Espais Multimèdia

Amb la idea de realitzar a tot el territori una formació bàsica en competències digitals per tal d'acostar la formació tecnològica a tots els ciutadans de Barcelona i minimitzar la fractura digital dotant els ciutadans d'eines i recursos per a la millora social i laboral, als Espais Multimèdia s'hi realitzen tot un seguit d'activitats que permeten als usuaris iniciar-se en la informàtica, la fotografia digital, les eines bàsiques d'ofimàtica, el programari lliure, la creació de blogs, les xarxes socials i la recerca de feina, a més d'iniciar-se en l'ús dels telèfons intel·ligents i les tauletes. També s'hi porta a terme formació en col·laboració amb altres institucions.

Des de l'any 2010 conviuen dos models formatius permanents a les biblioteques:

- Antenes Cibernàrium: biblioteques on el Cibernàrium realitza formació TIC intensiva dos dies a la setmana, matí i tarda, seguint un concepte d'una xarxa de sis itineraris formatius, amb càpsules informatives, tallers i jocs aplicats.
- Formació TIC: biblioteques on es realitza formació bàsica en informàtica, Internet i ofimàtica.

Tots dos programes, malgrat centrar-se en la formació bàsica TIC, no oferien els mateixos continguts ni la mateixa metodologia pedagògica, per això, aprofitant d'una banda l'experiència en generació de continguts del Cibernàrium i la seva provada competència en l'alfabetització digital, i de l'altra, la implantació al territori de les Biblioteques de Barcelona, l'any 2014 es va treballar un model formatiu unificat per a tot el territori de Barcelona.

Així, deu biblioteques són Antena Cibernàrium<sup>4</sup>. Cibernàrium hi realitza una formació intensiva, seguint el model de xarxa de sis itineraris formatius: els dos primers inicials i els quatre restants d'aprofundiment. La resta de biblioteques amb Espai Multimèdia realitzen només els dos primers itineraris inicials, la «Formació bàsica TIC»<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup> **Antenes Cibernàrium** [en línia].

[w110.bcn.cat/portal/site/Biblioteques/menuitem.d643af84323b134fa0c5a0c5a2ef8a0c/?vgnextoid=c0f8e24ab87ca210VgnVCM10000074fea8c0RCRD&lang=ca\\_ES](http://w110.bcn.cat/portal/site/Biblioteques/menuitem.d643af84323b134fa0c5a0c5a2ef8a0c/?vgnextoid=c0f8e24ab87ca210VgnVCM10000074fea8c0RCRD&lang=ca_ES) [Consulta: 07/12/2015]

<sup>5</sup> **Formació Bàsica TIC** [en línia].

[w110.bcn.cat/portal/site/Biblioteques/menuitem.d643af84323b134fa0c5a0c5a2ef8a0c/?vgnextoid=7c6a85103c7e2410VgnVCM1000001947900aRCRD&lang=ca\\_ES](http://w110.bcn.cat/portal/site/Biblioteques/menuitem.d643af84323b134fa0c5a0c5a2ef8a0c/?vgnextoid=7c6a85103c7e2410VgnVCM1000001947900aRCRD&lang=ca_ES) [Consulta: 07/12/2015]

Actualment, en algunes biblioteques també s'hi porta a terme el programa +55<sup>6</sup>, un programa de capacitació digital pensat especialment per a persones a partir de 55 anys amb l'objectiu d'oferir formació en l'ús de tauletes i telèfons intel·ligents. La Fundació Pere Tarrés és qui coordina i executa aquest programa, patrocinat per la Fundació Vodafone.

També cal destacar les accions formatives que Barcelona Activa porta a terme a diverses biblioteques de la ciutat en el marc del Programa Treball als barris<sup>7</sup> per a la promoció laboral i el suport en la recerca de feina a les persones aturades en els barris amb un índex més alt d'atur.

Per acabar, volem destacar les accions formatives Codeclub adreçades a iniciar nens i nenes de 10 a 12 anys en la programació d'ordinadors. Codeclub a les biblioteques<sup>8</sup> és una iniciativa del Servei de Biblioteques de la Generalitat, juntament amb Codeclubcat i les universitats UOC, UPC i UDG. Actualment es realitza a 8 biblioteques de la ciutat.

#### **4. Servei d'assessorament TIC**

##### **4.1. Presencial**

Les biblioteques amb Espai Multimèdia ofereixen un servei d'assessorament en l'ús de les tecnologies de la informació on s'atenen les consultes relacionades amb la recerca d'informació a Internet, el correu electrònic, l'elaboració de documents escrits, els fulls de càlcul, el retoc d'imatges i altres qüestions relacionades amb l'ús de les tecnologies.

També s'atenen consultes de serveis de la biblioteca relacionats amb les tecnologies, com ara el préstec de llibres electrònics, Wi-Fi, cursos i tallers TIC, així com consultes generals sobre els dispositius mòbils (portàtils i telèfons intel·ligents) dels usuaris. El servei es presta de manera externalitzada i requereix la contractació del servei a una empresa. Aquest servei s'ofereix del gener al juny i de l'octubre al desembre, a 29 de les 40 biblioteques que formen la xarxa de biblioteques públiques de la ciutat, en franges de 3 hores en horaris de matí i tarda que la pròpia biblioteca estableix depenent de les demandes específiques.

---

<sup>6</sup> **Programa +55** [en línia].

<[w110.bcn.cat/portal/site/Biblioteques/menuitem.d643af84323b134fa0c5a0c5a2ef8a0c/?vgnnextoid=ac873fb93336e2410VgnVCM1000001947900aRCRD&lang=ca\\_ES](http://w110.bcn.cat/portal/site/Biblioteques/menuitem.d643af84323b134fa0c5a0c5a2ef8a0c/?vgnnextoid=ac873fb93336e2410VgnVCM1000001947900aRCRD&lang=ca_ES)> [Consulta: 07/12/2015]

<sup>7</sup> **Programa Treball als barris** [en línia].

<[w27.bcn.cat/porta22/cat/assetocupacio/programes/pagina19156/programa-treball-als-barris.do](http://w27.bcn.cat/porta22/cat/assetocupacio/programes/pagina19156/programa-treball-als-barris.do)> [Consulta: 07/12/2015]

<sup>8</sup> **Codeclub** [en línia]. <<http://codeclubcat.org/biblioteques/index.html>> [Consulta: 07/12/2015]

Segons les característiques de les biblioteques i del seu Espai Multimèdia, disposen d'aquest servei 6 o 9 hores setmanals. Els mòduls establerts per al servei són:

- Mòdul A (9 h setmanals): Antenes Cibernàrium
- Mòdul B (6 h setmanals): biblioteques de proximitat o de districte amb Espai Multimèdia de més de 8 ordinadors<sup>9</sup>

#### **4.2. Virtual : Plataforma de consulta suport TIC<sup>10</sup>**

El servei presencial es complementa amb una vessant virtual, un servei d'atenció virtual relacionat amb les TIC. A través d'aquesta plataforma qualsevol usuari de Biblioteques de Barcelona pot resoldre dubtes sobre l'ús de les tecnologies a les TIC: recerca d'informació a la xarxa, gestió del correu electrònic, processadors de textos, fulls de càlcul, retoc d'imatges i altres qüestions relacionades amb els Espais Multimèdia o qualsevol altre servei TIC de les biblioteques. Les consultes han d'adreçar-se a una de les biblioteques que disposa d'Espai Multimèdia i són ateses pel personal de suport d'aquests espais, segons els horaris d'atenció establerts. En aquest espai també s'hi poden trobar les respostes a les preguntes més freqüents relacionades amb les TIC a les Biblioteques de Barcelona, així com un seguit d'enllaços d'interès.

### **5. Perfil del tècnic de suport**

#### **5.1. Competències**

Els tècnics de suport del servei d'assessorament TIC han de tenir un perfil que combini coneixements tecnològics, habilitats formatives i capacitats orientades a l'atenció d'usuaris. Per això, a les reunions prèvies i de seguiment amb les empreses adjudicatàries del servei, subratllem la necessitat que les persones encarregades de donar aquest servei de suport TIC tinguin aquest perfil. I, en aquest sentit, als Plecs de condicions tècniques del contracte, ens reservem la facultat de poder demanar canvis en el personal assignat per l'empresa adjudicatària si observem que no té el perfil adequat.

També és molt important que aquest personal s'integri en l'equip de la biblioteca on presta servei. Amb aquest objectiu, es realitza una Jornada de benvinguda i de presentació de les Biblioteques de Barcelona al personal que s'incorpora de nou, a més d'una formació específica a l'entorn dels Espais Multimèdia i dels serveis TIC que s'ofereixen a les biblioteques. Així mateix, aquest personal porta la mateixa identificació que la resta del personal, com un membre més de l'equip i amb dependència funcional de la direcció de la biblioteca.

---

<sup>9</sup> Les biblioteques amb EEMM d'entre 4 i 6 ordinadors no disposen d'aquest servei, excepte la Biblioteca Vapor Vell que disposa de 3 h de suport setmanal.

<sup>10</sup> «**Plataforma de suport TIC de les Biblioteques BCN**» [en línia].

<[www.calaixdecultura.com/web\\_biblioteques](http://www.calaixdecultura.com/web_biblioteques)> [Consulta: 07/12/2015]



## 5.2. Tasques i coneixements específics

### 5.2.1. En general

Els tècnics de suport han de conèixer el funcionament, a nivell d'usuari, del programari instal·lat als ordinadors dels Espais Multimèdia. També han de tenir un bon coneixement de l'oferta formativa en l'àmbit d'alfabetització i capacitació digital a les Biblioteques de Barcelona en particular, i a la ciutat en general, i conèixer els serveis bàsics de les biblioteques encara que no estiguin relacionats amb les TIC. Han de fer-se càrrec de resoldre les qüestions que els usuaris i usuàries dels Espais Multimèdia els plantegin, sempre i quan siguin d'informàtica bàsica i estiguin relacionades amb el programari instal·lat als Espais Multimèdia. També han de resoldre altres dubtes relacionats amb el servei d'Internet i Wi-Fi, així com qualsevol feina que se'ls encarregui per part de la direcció de la biblioteca o dels Serveis Centrals, sempre que estigui relacionada amb els Espais Multimèdia, el servei d'Internet i Wi-Fi, o amb qualsevol altre servei amb un paper rellevant de les TIC.

Un exemple d'encàrrec específic seria el suport especial que van realitzar als usuaris en l'ús d'e-BiblioCat<sup>11</sup>, la plataforma de préstec de llibre digital, quan aquesta es va posar en funcionament el juny del 2015. Han de realitzar un control de les incidències i de les consultes realitzades pels usuaris als Espais Multimèdia i, de manera mensual, enviar-ne un resum estadístic a la Direcció de Coordinació i Serveis de Biblioteques de Barcelona.

### 5.2.2. Relacionats amb la formació TIC

També han de fer-se càrrec de resoldre les qüestions relacionades amb les inscripcions a les sessions formatives de la biblioteca i donar suport a la biblioteca per a gestionar-les. A més, són els encarregats de supervisar les proves ACTIC<sup>12</sup> que es realitzen a les biblioteques, que en són centres col·laboradors, i de resoldre les qüestions relacionades amb aquestes proves. Les biblioteques poden organitzar hores de tutoria personalitzada per als usuaris dins de l'horari del tècnic de suport. Els tècnics de suport seran els encarregats de gestionar aquestes demandes.

### 5.2.3. Relacionats amb l'equipament TIC

Els tècnics de suport han de vetllar pel bon ús i funcionament dels ordinadors d'ús públic dels Espais Multimèdia i de la resta de la biblioteca, i han d'avisar al personal de la biblioteca en el cas de mal ús o avaries. També han de donar

---

<sup>11</sup> eBiblioCat [en línia]. <<http://catalunya.ebiblio.es/opac/>> [Consulta: 07/12/2015]

<sup>12</sup> ACTIC [en línia]. <<http://acticweb.gencat.cat/es>> [Consulta: 07/12/2015]

suport en les tasques d'inventari del material TIC disponible a les biblioteques i a les accions de manteniment ordinari d'aquest material.

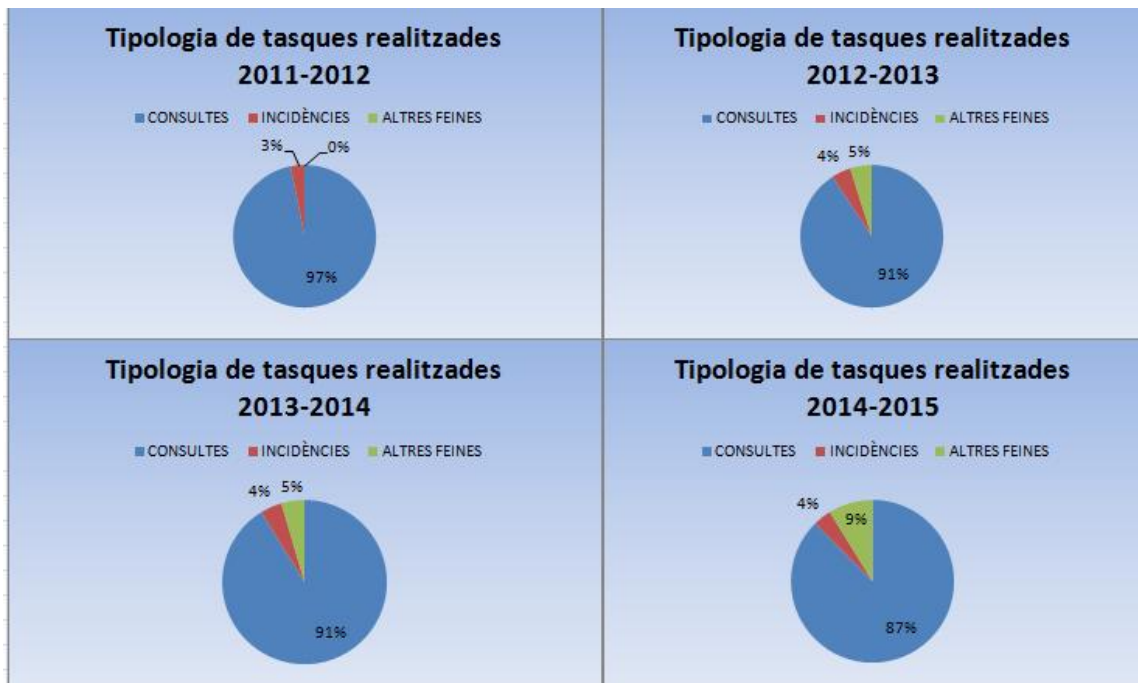
## 6. Dades estadístiques i avaluació del servei

Les estadístiques analitzades corresponen a les dades recollides del 4t trimestre del 2011 al 2n trimestre del 2015. Cada gràfic fa referència a períodes que van del 4t trimestre d'un any al 2n del següent. Per tant, els períodes analitzats van d'octubre a juny, en correspondència amb un curs escolar.

### 6.1. Tipologia de tasques realitzades

Durant els 4 anys analitzats es pot veure que més del 90 % de les tasques realitzades pel personal de suport tècnic corresponen a atendre consultes dels usuaris, amb un total de 32.832 consultes ateses: 7.806 durant el curs 2011-2012, 7.224 durant el curs 2012-2013, 8.392 durant curs 2013-2014 i 9.410 durant el curs 2014-2015.

En el període 2011-2012 no es recollien dades sobre altres feines que realitzava el personal de suport (fonamentalment tasques encarregades per les diferents biblioteques o des de la Direcció Tècnica de Coordinació i Serveis), però sumant els altres períodes veiem que el total d'aquestes (1.752) és major que el total d'incidències registrades (1.382). És sobretot durant l'últim període on augmenta més la dedicació a realitzar altres feines diferents de registrar incidències.



Gràfic 1. Tipologia de tasques realitzades

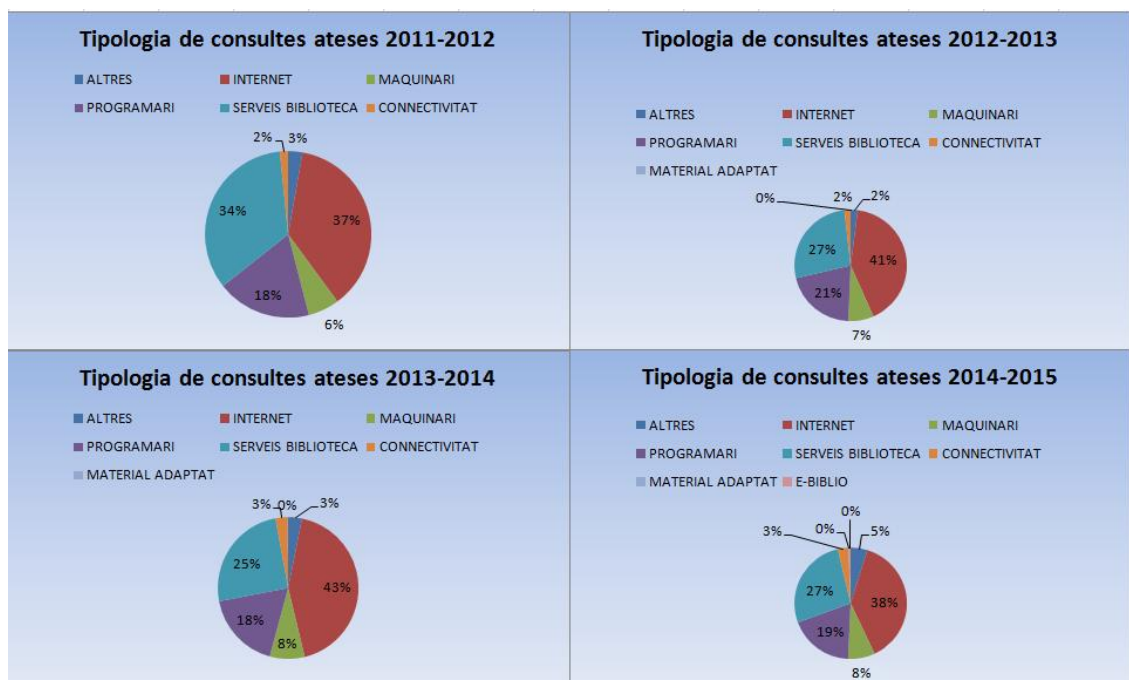


## 6.2. Tipologia de consultes ateses

Pel que fa a la tipologia de les consultes que han estat documentades durant tots els períodes, les més nombroses han estat les relacionades amb Internet (39 %) sobre el correu electrònic, web social i gestions a la xarxa; i les que, agrupades sota l'epígraf «Serveis biblioteca» (28 %), fan referència, entre d'altres, a les condicions d'ús dels Espais Multimèdia. En aquest punt, les qüestions més plantejades als tècnics de suport han estat les relatives al procediment de reserva d'ordinadors, d'impressió, com escanejar i com connectar-se al Wi-Fi.

Pel que fa a les consultes sobre programari (18 %) i maquinari (7 %), cal destacar que, tot i que el nombre de consultes és mínim, en detectem alguna sobre material adaptat a partir del 2n trimestre del 2013, dada a la qual prestem una atenció especial per la inversió en aquest material feta a 5 biblioteques de la ciutat.

Finalment volem destacar que a partir del 2n trimestre del 2015 comencem a recollir consultes relacionades amb la plataforma de préstec de llibres electrònics eBiblio Catalunya, atès que es va posar en marxa el mes de juny del 2015.

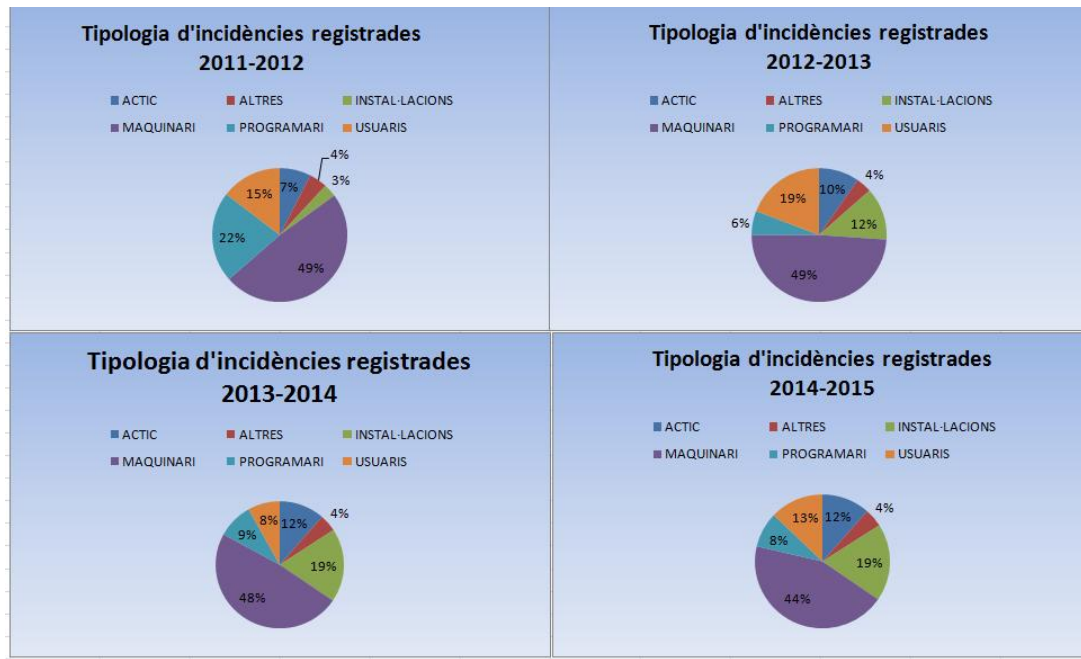


Gràfic 2. Tipologia de consultes ateses

## 6.3. Tipologia d'incidències registrades

L'equip de tècnics de suport ha documentat 1.382 incidències produïdes en l'exercici de la seva tasca. Les incidències relacionades amb el maquinari (47 %) han estat les més nombroses, seguides de les d'instal·lacions (14 %), d'usuaris (13 %), la realització de les proves de l'ACTIC (10 %), el programari instal·lat als equips informàtics (10 %) i, finalment, les incidències que no tenen una categoria específica (4 %).

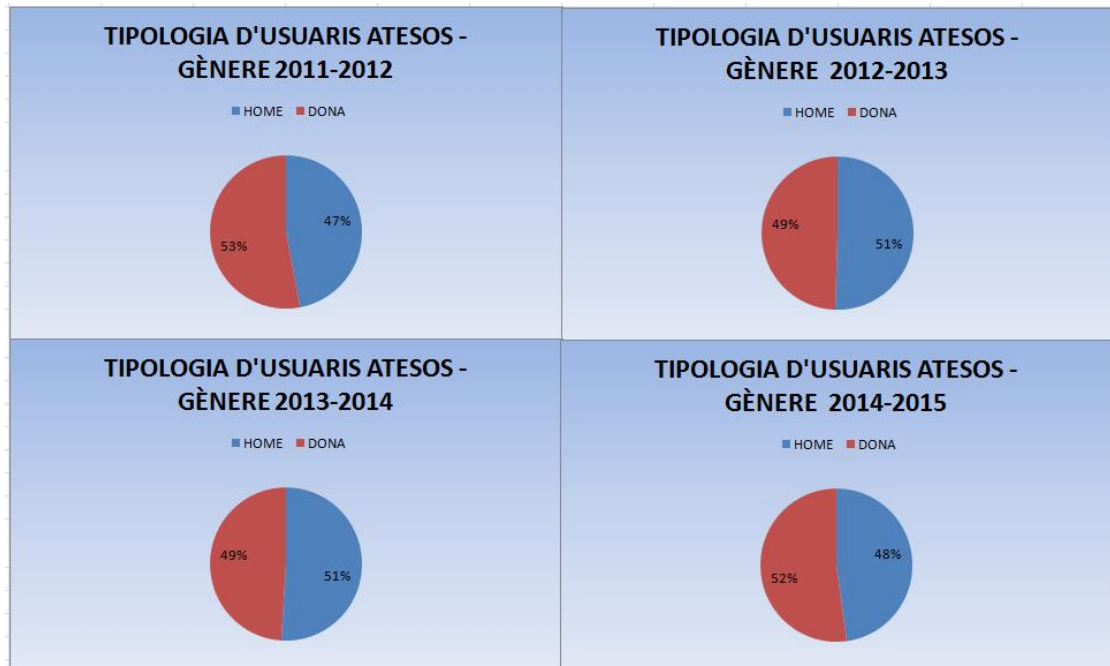
El nombre d'incidències registrades durant els diferents anys no varia gaire. Això sí, les relacionades amb el maquinari han baixat el darrer any a conseqüència de l'actualització dels equips informàtics.



**Gràfic 3.** Tipologia d'incidències registrades

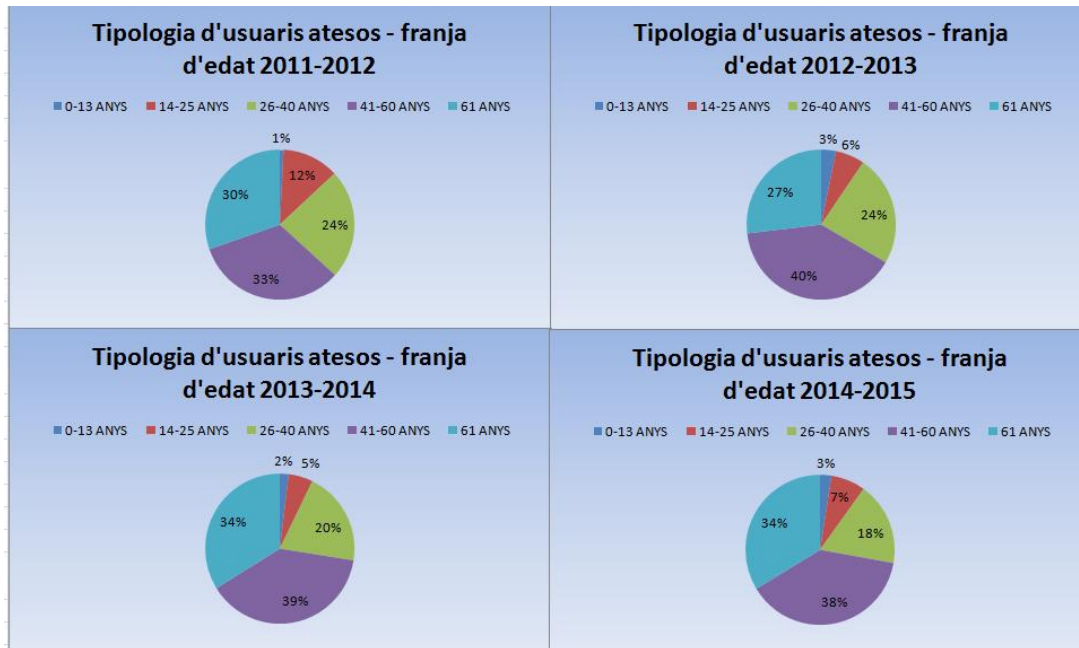
#### 6.4. Tipologia d'usuaris atesos

Gènere: d'aquestes dades es pot concloure que no hi ha diferències significatives pel que fa a l'ús del servei que han fet homes (49 %) i dones (51 %), si sumen el total dels 4 anys.



Gràfic 4. Tipologia d'usuaris atesos per gènere

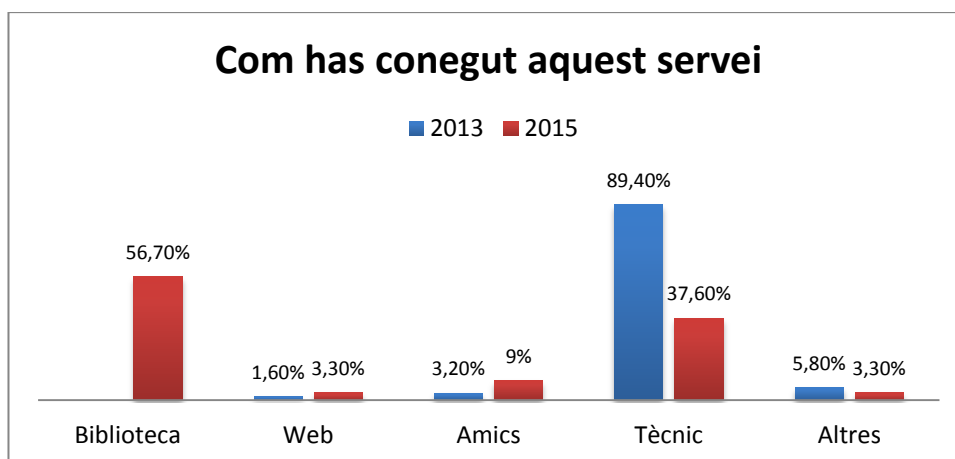
Franja d'edat: com era previsible, la franja d'edat on trobem més consultes és la que va dels 41 als 60 anys (37 %) i la dels més grans de 60 anys (31 %). Es tracta de la població amb menys coneixements i habilitats informàtiques, però amb un interès notable per superar les seves limitacions i gaudir dels avantatges que els poden proporcionar les tecnologies de la informació i la comunicació. Per tant, el servei els ha estat especialment útil.



Gràfic 5. Tipologia d'usuaris atesos per franja d'edat

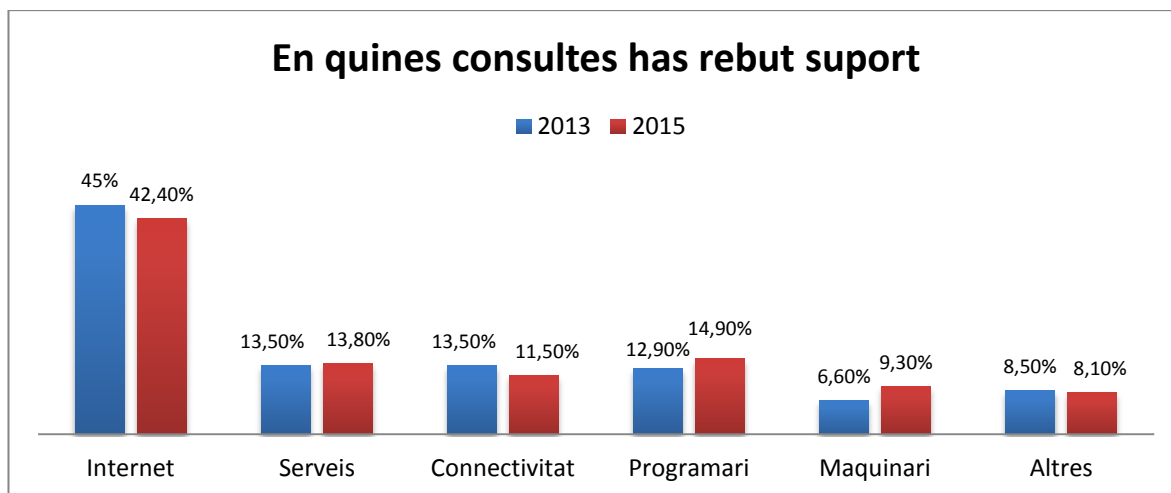
## 6.5. Valoració dels usuaris del servei de suport TIC

El juny del 2013 i del 2015 es van passar unes enquestes de satisfacció del servei de suport a tots els usuaris atesos durant aquell període. Les enquestes eren en format paper i s'omplien de forma voluntària i anònima. El 2013 la varen contestar 189 usuaris i al 2015, 210.



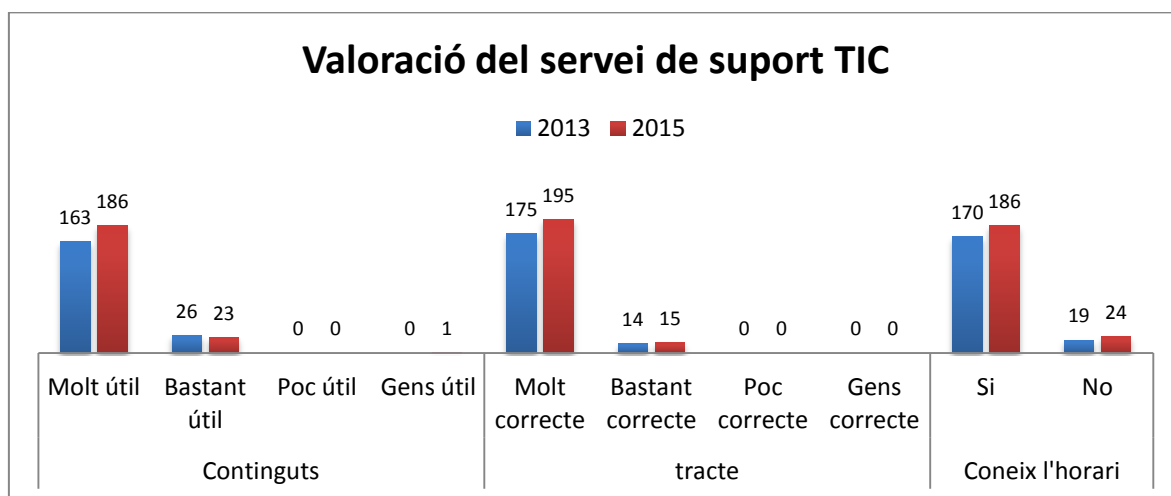
Gràfic 6. Enquesta satisfacció. Pregunta 1

Les dades d'un any a l'altre sobre com han conegut el servei pràcticament no han canviat. L'any 2013 gairebé el 90 % del usuaris havien conegut aquest servei a través del tècnic de suport de la biblioteca; en l'enquesta del 2015 es va modificar incloent-hi la biblioteca. Així, la suma de «Biblioteca» amb «Tècnic» suma una mica més del 90 %.



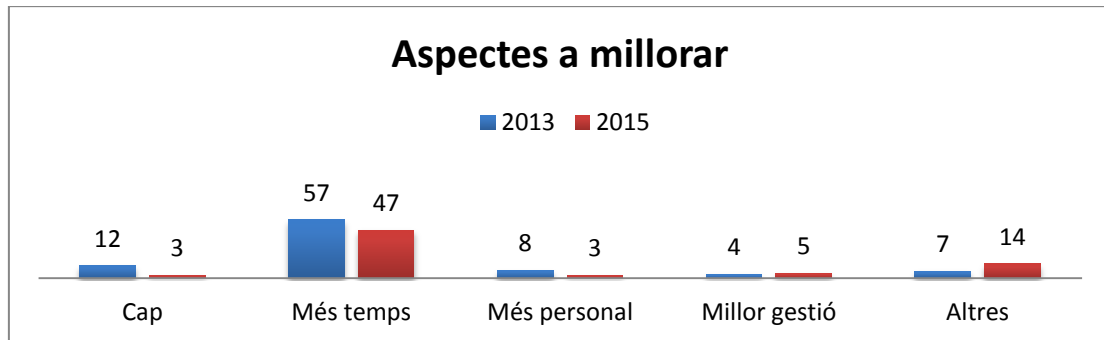
Gràfic 7. Enquesta satisfacció. Pregunta 2

Entre el 2013 i el 2015 tampoc varien significativament els resultats de les tipologies de consulta, ja que gairebé la meitat es refereixen a Internet. Les consultes respecte al programari i maquinari pugen lleugerament, i baixen les de connectivitat.



Gràfic 8. Enquesta satisfacció. Pregunta 3

El mateix passa amb la valoració del servei: la majoria d'usuaris d'ambdues enquestes consideren que els continguts són molt útils, el tracte és molt correcte i que els tècnics coneixen els horaris.



**Gràfic 9.** Enquesta satisfacció. Pregunta 4

El principal aspecte que els usuaris creuen que caldria millorar és el temps, els usuaris demanen més hores i més dies de personal de suport, sovint fins i tot demanen que n'hi hagi cada dia de la setmana que està oberta la biblioteca.

També creuen que hi hauria d'haver més personal, ja que moltes vegades que volen consultar un dubte el tècnic està ocupat amb un altre usuari. Per aquest motiu, a moltes biblioteques els usuaris poden reservar el tècnic un dia i una hora en concret (normalment no més de 30 minuts), per tal d'assegurar-se aquest servei personalitzat.

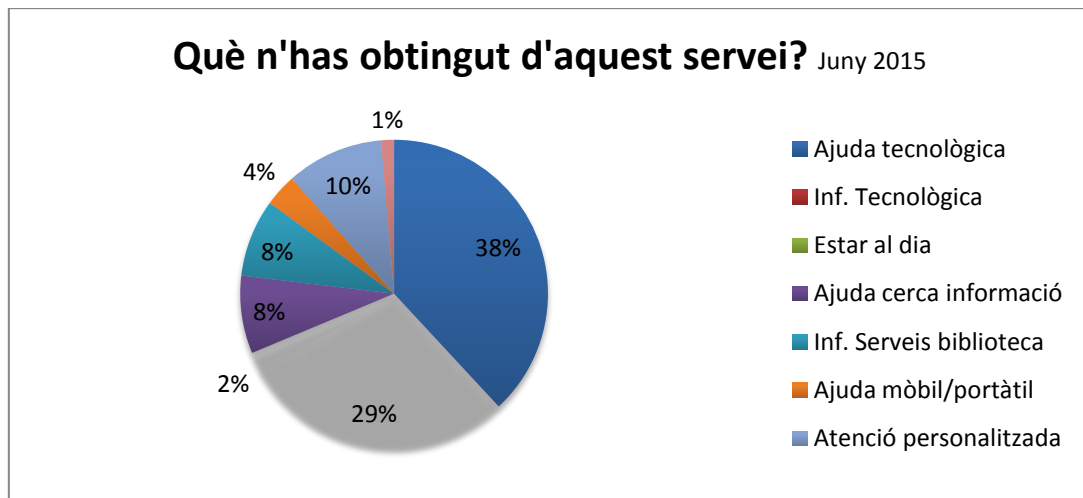
Finalment, un percentatge petit d'usuaris demana millorar la gestió del servei. Aquesta dada és important i comporta una reflexió per poder millorar el servei a les biblioteques on apareix. Entre aquestes demandes s'hi inclouen idees com que aquest suport es faci en una sala a part per no molestar a la resta dels usuaris o que hi hagi una millor informació del servei.

Al grup «Altres» hi ha inclosos els comentaris que no són pròpiament del servei de suport, com ara la demanda de més hores de connexió a Internet o a més ordinadors disponibles.

L'any 2013 es va demanar als usuaris que destaquessin els aspectes positius del servei, i més del 90 % van destacar la cordialitat, el tracte i els coneixements del tècnic. L'any 2015 no es van demanar els aspectes positius, sinó que es va incloure una nova qüestió sobre els resultats que obtenen els usuaris que utilitzen aquest servei. Tot i que les respostes són obertes, podem agrupar-les en diversos blocs<sup>13</sup>.

<sup>13</sup> L'accés gratuït (1 %) als ordinadors de la Biblioteca no és una característica pròpia del servei de suport, ja que els usuaris poden reservar un ordinador en horari de la biblioteca, sense que hi hagi el personal de suport.





Gràfic 10. Enquesta satisfacció. Pregunta 5

L'ajuda tecnològica en l'ús de programari dels espais multimèdia, l'ús dels navegadors, xarxes socials, correu electrònic, Wi-Fi, impressions, guardar documents en una memòria USB o incloure imatges al currículum són les principals demandes. Una dada curiosa és que un petit percentatge considera que l'ha ajudat a «estar al dia». Un percentatge petit dels usuaris ha obtingut ajuda amb el dispositiu (telèfons mòbils o portàtils) que ells mateixos porten a la biblioteca.

En principi, l'atenció personalitzada no sembla que sigui una finalitat en sí mateixa. Molts usuaris, per por segurament de les tecnologies, prefereixen connectar-se als ordinadors dels Espais Multimèdia en horari del personal de suport per, precisament, poder tenir una persona que els ajudi a resoldre els dubtes que els vagin sorgint sobre la marxa.

Els usuaris no només cerquen ajuda, sinó també informació. La majoria és informació tecnològica, tot i que també obtenen suport amb la cerca d'informació a Internet (tràmits en línia, portals de cerca de feina, anuncis a Internet) i informació sobre els serveis de la biblioteca (préstec de llibres electrònics, cursos de la biblioteca, Wi-Fi).

Com en el cas d'«Aspectes a millorar», els usuaris han indicat altres aspectes que cal millorar, inclosos al grup «Altres», que no són pròpiament del servei de suport, com la demanda de més hores de connexió a Internet o més ordinadors disponibles.

Finalment, es va decidir deixar un apartat obert perquè els usuaris deixessin comentaris. La gran majoria el va utilitzar per donar les gràcies al personal que l'ha ajudat, destacar la bona qualitat del tracte i l'alt grau de coneixements del personal de suport i indicar la seva satisfacció amb el servei. També s'ha utilitzat per indicar punts febles com la manca de temps o la manca de personal.

## 7. Conclusions i visió de futur

En un principi, el servei de suport TIC va néixer amb la idea d'oferir un servei a mida adreçat als ciutadans amb poca o cap formació digital i poc o gens acostumats a moure's en entorns digitals. Les biblioteques volíem contribuir a l'adquisició de competències digitals per part dels ciutadans amb programes de formació i suport TIC, amb l'objectiu de minimitzar l'impacte de l'anomenada fractura digital, i el servei de suport complementava els programes formatius realitzats a les biblioteques.

Com hem pogut veure en l'anàlisi de les dades recollides durant els darrers anys, els usuaris atesos són, sobretot, persones majors de 40 anys, fet que confirma que els infants o els joves són un públic que pràcticament no fa ús d'aquest servei. També veiem que una de les demandes dels usuaris és que necessiten que els dediquin més hores d'atenció personalitzada. Això, segurament, té a veure amb l'edat dels usuaris, que necessiten més temps de dedicació per assolir coneixements que els col·lectius més joves.

Veiem l'evolució del servei de suport en dues línies d'actuació: millorar els aspectes més demandats pels usuaris que ja ho són, i oferir nous serveis per al públic que no l'utilitza habitualment, però que ens consta que té necessitats de suport. Si durant els primers anys de funcionament dels Espais Multimèdia la nostra programació formativa havia estat dirigida principalment als analfabets digitals, mica en mica hem anat introduint continguts curriculars més avançats amb l'objectiu que també altres «immigrants digitals» amb més habilitats tecnològiques o, fins i tot, els «nadius digitals» (Mark Prensky 2001)<sup>14</sup>, puguin gaudir dels nostres programes formatius. La inclusió de tallers d'enregistrament de vídeo a través del mòbil, de realització de videocurrículums per cercar feina, els tallers de participació a la xarxa, o els de programació per a infants en són un exemple.

El juliol del 2015, amb l'obertura de la biblioteca Sant Gervasi-Joan Maragall, es va fer també un nou pas en el model dels Espais Multimèdia, substituint l'equipament i mobiliari fix habitual per cadires amb rodes i taula incorporada, ordinadors portàtils, tauletes i una potent connexió Wi-Fi. Aquest espai, que es caracteritza per l'alt grau de flexibilitat, permet adaptar la disposició de l'espai segons les necessitats de cada activitat formativa.

Seguint amb aquestes dues línies encetades en els darrers anys, ens plantejem l'evolució de nous serveis basats en l'atenció al públic jove i a la mobilitat de prestació del servei. L'atenció al públic jove la voldríem vincular a processos creatius a la xarxa i a crear una xarxa de mentors en diferents especialitats TIC que poguessin donar assessorament a aquests joves en projectes concrets. Un dels models inspiradors en aquest àmbit el vam poder conèixer a les Jornades de Biblioteca Pública i Cohesió

---

<sup>14</sup> (2001) **Prensky, Mark**. «Nativos e inmigrantes digitales» [en línia].  
<<http://recursos.aprenderapensar.net/files/2009/04/nativos-digitales-parte1.pdf>> [Consulta: 07/12/2015]

Social<sup>15</sup> celebrades a Barcelona a l'abril del 2015, el cas de les biblioteques de Pittsburgh (EUA).

La mobilitat en l'atenció la volem aconseguir dotant el personal de suport TIC de tauletes per tal que puguin fer atenció personalitzada en qualsevol espai de la biblioteca, buscant el lloc on l'usuari se senti més còmode i sense necessitat d'estar vinculat a un lloc establert prèviament.

Finalment, ens agradaria introduir alguna acció encaminada a mesurar el valor social d'aquest servei i vincular el suport rebut pels usuaris al projecte de moneda social<sup>16</sup>, Social Coins, de manera que els usuaris que rebin suport als nostres EEMM es comprometin a realitzar un retorn social amb accions que afavoreixin altres persones.

---

<sup>15</sup> «Les biblioteques públiques de Pittsburgh, un espai on crear de la mà de mentors» [en línia]. <<https://bpcohesiosocial.wordpress.com/2015/04/09/les-biblioteques-publicues-de-pittsburgh-un-espai-on-crear-de-la-ma-de-mentors/>> [Consulta: 07/12/2015]

<sup>16</sup> «Social Coins» [en línia]. <<http://thesocialcoin.com/#!/company>> [Consulta: 07/12/2015]



14es JCID



Col·legi Oficial  
de Bibliotecaris-  
Documentalistes  
de Catalunya

## 8. Bibliografia

BRÖLL, Anna. «Búsqueda activa de empleo y mejora del currículum profesional en las Bibliotecas de Barcelona» [en línia]. Liber: Madrid, 3 d'octubre de 2013.  
<[http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/7281/1/BARCELONA\\_ACTIVA.pdf](http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/7281/1/BARCELONA_ACTIVA.pdf)> [Consulta: 07/12/2015]

BRÖLL, Anna. «Alfabetització digital. IFLA Public Library and Library Building and Equipment sections Midterm Meeting» [en línia]. Barcelona, 28 de febrer de 2015.  
<[https://www.diba.cat/documents/16060163/40381338/bones\\_practiques21\\_anna\\_broll\\_alfabetitzacio\\_digital3.pdf/3417ca8f-adf3-43f3-aebd-6fe4c2d40fbe](https://www.diba.cat/documents/16060163/40381338/bones_practiques21_anna_broll_alfabetitzacio_digital3.pdf/3417ca8f-adf3-43f3-aebd-6fe4c2d40fbe)> [Consulta: 07/12/2015]

GUILLÉN, Rubén; GANDARA, Dolores. «Los tutoriales de los Espacios Multimedia de Biblioteques de Barcelona» [en línia]. V Congreso nacional de Bibliotecas públicas, Gijón, 3, 4 i 5 de novembre de 2010.  
<[www.mcu.es/bibliotecas/docs/MC/2010/CongresoBP/RubenGuillen.pdf](http://www.mcu.es/bibliotecas/docs/MC/2010/CongresoBP/RubenGuillen.pdf)> [Consulta: 07/12/2015]