

# **Anàlisi de l'estat d'opinió dels usuaris de la Biblioteca de Catalunya**

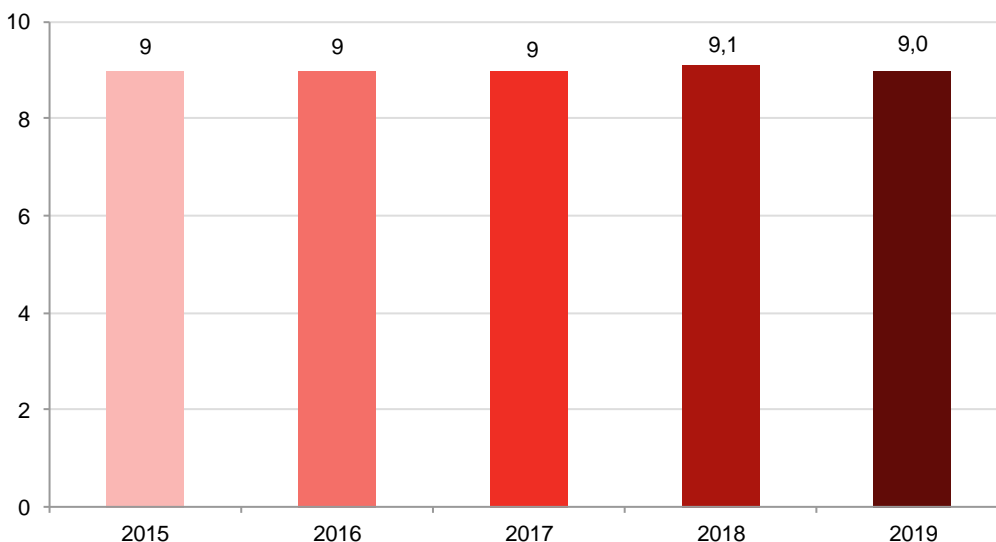
## 1. Dades de participació i valoració mitjana dels serveis

L'any 2019 s'han realitzat 102 enquestes entre els usuaris de la Biblioteca. Comparant amb anys anteriors, i per a reduir el temps de realització de l'enquesta, s'han eliminat les qüestions sobre sexe, lloc de procedència, freqüència de visita i nivell d'estudis, simplificant el contingut i centrant l'atenció en l'ús i la valoració dels serveis, i les instal·lacions i equipaments de la Biblioteca. En aquest sentit, s'han afegit alguns aspectes com la visita a les exposicions i l'assistència a les activitats presencials, i les consultes al blog, els portals i repositoris, l'agenda, les exposicions virtuals i la zona de professionals de la pàgina web.

### Participació i valoració dels serveis

Any	Nombre d'enquestes	Valoració mitjana
<b>2019</b>	<b>102</b>	<b>9,0</b>
2018	97	9,1
2017	152	9
2016	74	9
2015	102	9

### Valoració



Respecte a l'any anterior s'observa una petita tendència a la baixa, fruit de les valoracions lleugerament més negatives sobre les instal·lacions i els equipaments, en especial sobre la temperatura i l'entorn.

## 2. Ús de la Biblioteca

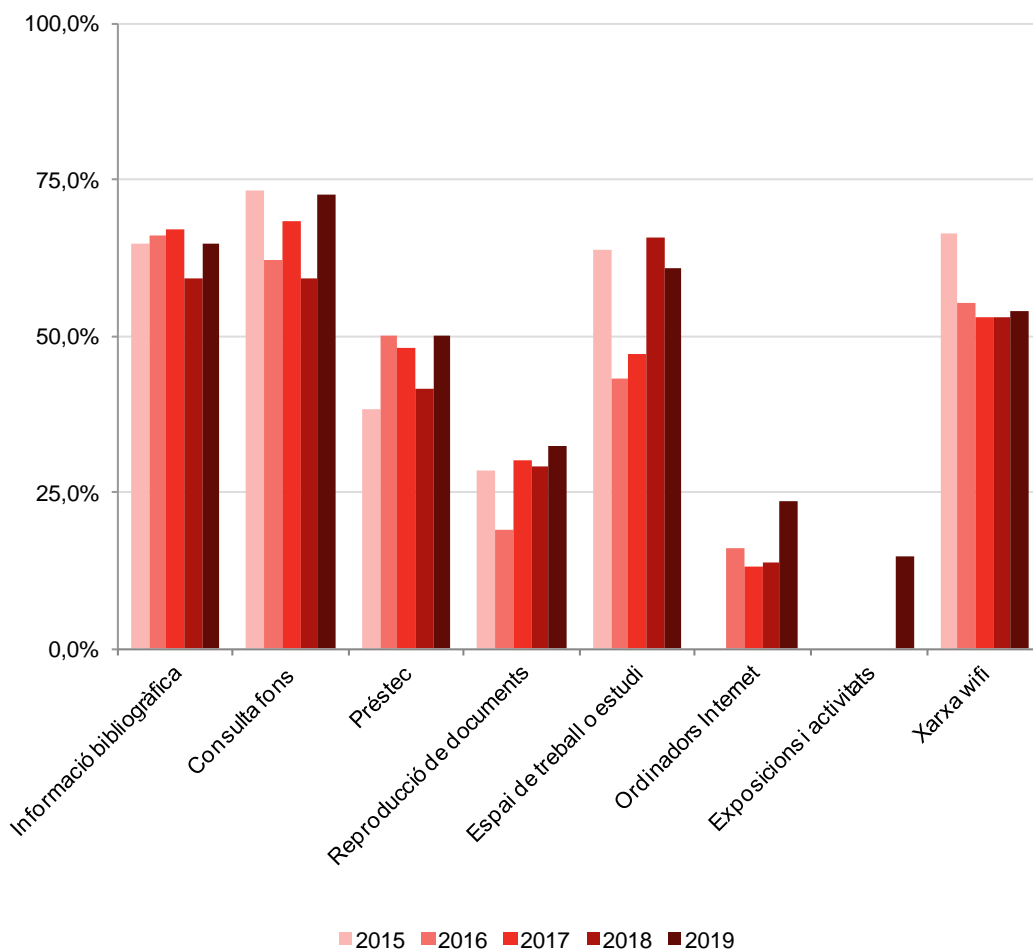
### 2.1. Ús dels serveis

La consulta sobre l'ús dels serveis de la Biblioteca fa referència a la quantitat d'usuaris que els han fet servir.

#### Ús dels serveis de la Biblioteca

	2015		2016		2017		2018		2019	
Informació bibliogràfica	66/102	64,7%	49/74	66,2%	102/152	67,1%	47/79	59,4%	66/102	64,7%
Consulta fons	75/102	73,5%	46/74	62,1%	104/152	68,4%	47/79	59,4%	74/102	72,5%
Préstec	39/102	38,2%	37/74	50,0%	73/152	48,0%	33/79	41,7%	51/102	50,0%
Reproducció de documents	29/102	28,4%	14/74	18,9%	46/152	30,2%	23/79	29,1%	33/102	32,4%
Espai de treball o estudi	65/102	63,7%	32/74	43,2%	72/152	47,3%	52/79	65,8%	62/102	60,8%
Ordinadors Internet	-	-	12/74	16,2%	20/152	13,1%	11/79	13,9%	24/102	23,5%
Exposicions i activitats	-	-	-	-	-	-	-	-	15/102	14,7%
Xarxa wifi	68/102	66,6%	41/74	55,4%	81/152	53,2%	42/79	53,1%	55/102	53,9%

#### Ús dels serveis de la Biblioteca



S'observa com els serveis més utilitzats -entre un 50% i un 75% dels usuaris enquestats els fan servir- són la consulta de fons i la informació bibliogràfica, seguida de l'espai de treball, la xarxa wifi i el préstec. Més d'una quarta part usen el servei de reproducció de documents (32,4%). Els serveis amb menys ús són les exposicions i activitats (amb només un 14,7% dels usuaris) i els ordinadors amb connexió a Internet (23,5%).

En relació amb els anys anteriors, es pot observar que ha augmentat l'ús de la informació bibliogràfica, la consulta de fons (petició de documents), el préstec, la reproducció de documents i els ordinadors que proporcionen servei d'Internet. Puja lleugerament l'ús de la xarxa wifi i disminueixen els usuaris que fan servir la Biblioteca com a zona de treball o estudi. No hi ha dades comparatives sobre les exposicions i activitats presencials, ja que és el primer any que es consulta sobre aquest tema.

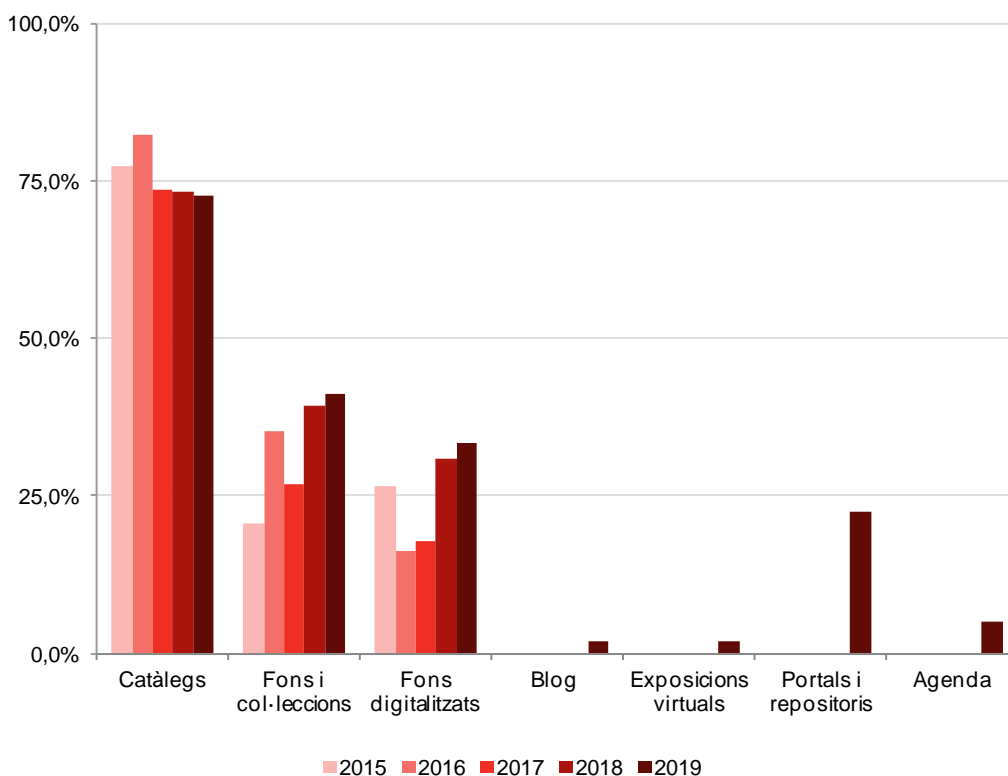
## 2.2. Seccions més utilitzades de la web

La consulta sobre les seccions més utilitzades fa referència a la quantitat d'usuaris que han fet servir les seccions de la web que s'indiquen.

### Ús de la web

	2015		2016		2017		2018		2019	
Catàlegs	79/102	<b>77,5%</b>	61/74	<b>82,4%</b>	112/152	<b>73,7%</b>	71/97	<b>73,2%</b>	74/102	<b>72,5%</b>
Fons i col·leccions	21/102	<b>20,6%</b>	26/74	<b>35,1%</b>	41/152	<b>27,0%</b>	38/97	<b>39,2%</b>	42/102	<b>41,2%</b>
Fons digitalitzats	27/102	<b>26,5%</b>	12/74	<b>16,2%</b>	27/152	<b>17,8%</b>	30/97	<b>30,9%</b>	34/102	<b>33,3%</b>
Blog	-	-	-	-	-	-	-	-	2/102	<b>2,0%</b>
Exposicions virtuals	-	-	-	-	-	-	-	-	2/102	<b>2,0%</b>
Portals i repositoris	-	-	-	-	-	-	-	-	23/102	<b>22,5%</b>
Agenda	-	-	-	-	-	-	-	-	5/102	<b>4,9%</b>

### Ús de la web de la Biblioteca



Les seccions més utilitzades de la web són el Catàleg (72,5%), seguit de Fons i col·leccions (41,2%) i Fons digitalitzats (33,3%). Les menys consultades són el Blog (2%), les Exposicions virtuals (2%), i l'Agenda (4,9%).

Respecte els anys anteriors, es manté la tendència de les seccions més utilitzades (Catàleg, Fons i col·leccions i Fons digitalitzats). S'observa una lleugera disminució en l'ús del catàleg i un augment en l'ús de Fons i Col·leccions i Fons digitalitzats. D'entre les seccions web preguntades per primera vegada, destaca l'ús significatiu dels portals i repositoris.

### 3. Valoracions

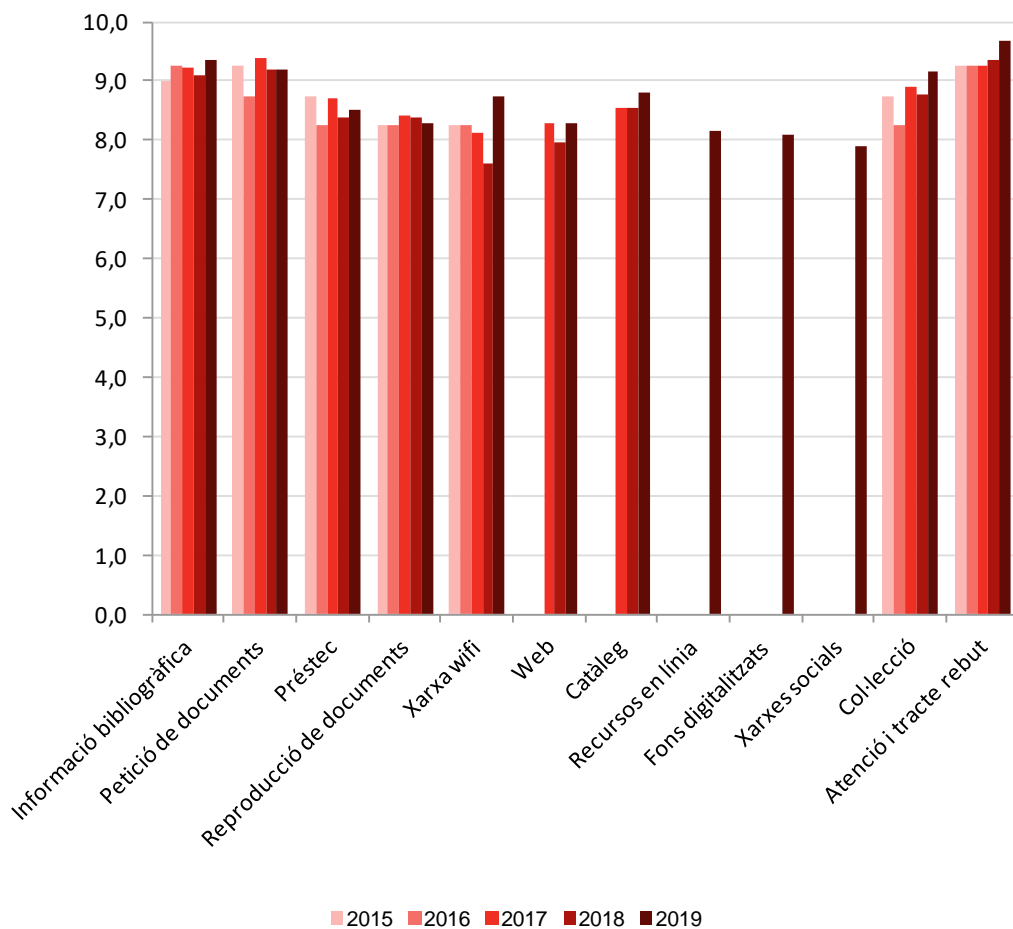
#### 3.1. Valoració dels serveis

L'any 2019 s'han introduït nous conceptes a valorar, com els recursos en línia, els fons digitalitzats i les xarxes socials.

##### Valoració dels serveis

	2015	2016	2017	2018	2019
Informació bibliogràfica	9,0	9,3	9,2	9,1	9,4
Petició de documents	9,3	8,8	9,4	9,2	9,2
Préstec	8,8	8,3	8,7	8,4	8,5
Reproducció de documents	8,3	8,3	8,4	8,4	8,3
Xarxa wifi	8,3	8,3	8,1	7,6	8,7
Web	-	-	8,3	8,0	8,3
Catàleg	-	-	8,6	8,5	8,8
Recursos en línia	-	-	-	-	8,2
Fons digitalitzats	-	-	-	-	8,1
Xarxes socials	-	-	-	-	7,9
Col·lecció	8,8	8,3	8,9	8,8	9,1
Atenció i tracte rebut	9,3	9,3	9,2	9,4	9,7

##### Valoració dels serveis



S'observa com, per a l'any 2019, totes les mitjanes de valoracions són molt positives, oscil·lant els valors entre el 7,9 i el 9,7. Els serveis millor valorats són l'atenció i tracte rebut (9,7), la informació bibliogràfica (9,4), la petició de documents (9,2) i la col·lecció (9,1). Les xarxes socials (7,9), els fons digitalitzats (8,1) i la web (8,1) obtenen la puntuació més baixa.

La comparativa amb anys anteriors demostra que la majoria de valoracions són més positives, destacant l'augment considerable de la valoració de la xarxa wifi. Només es manté la valoració de la petició de documents, i disminueix lleugerament la valoració de la reproducció de documents.

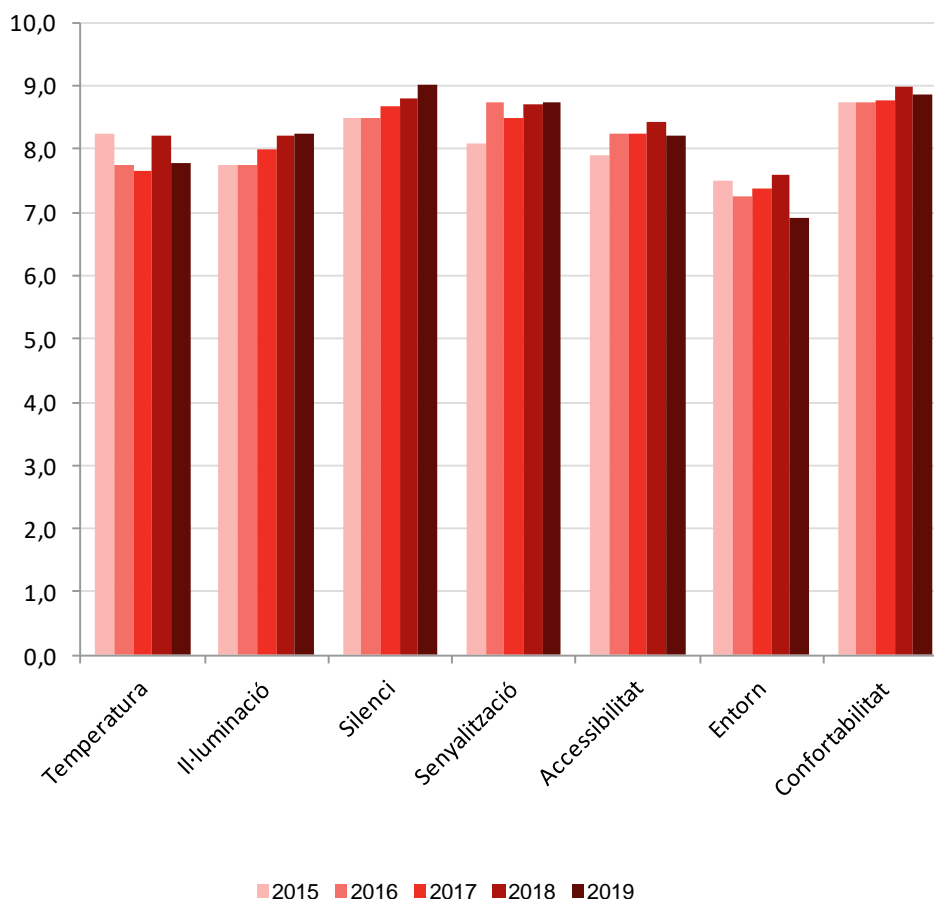


### 3.2. Valoració de les instal·lacions i equipaments

#### Valoració de les instal·lacions i els equipaments

	2015	2016	2017	2018	2019
Temperatura	8,3	7,8	7,7	8,2	7,8
Il·luminació	7,8	7,8	8,0	8,2	8,3
Silenci	8,5	8,5	8,7	8,8	9,0
Senyalització	8,1	8,8	8,5	8,7	8,8
Accessibilitat	7,9	8,3	8,3	8,4	8,2
Entorn	7,5	7,3	7,4	7,6	6,9
Confortabilitat	8,8	8,8	8,8	9,0	8,9

#### Valoració de les instal·lacions i els equipaments



Les mitjanes de les valoracions de les instal·lacions i equipaments són positives, i oscil·len entre el 6,9 i el 9,0. Obtenen millors valoracions el silenci (9,0) i la confortabilitat (8,9), mentre que l'entorn (6,9) i la temperatura (7,8) tenen les valoracions més baixes.

Cal remarcar que l'any 2019 han disminuït notablement les puntuacions sobre temperatura i entorn; més lleugerament les d'accessibilitat i confortabilitat. Han augmentat els valors de la il·luminació i del silenci.

## 4. Observacions i suggeriments

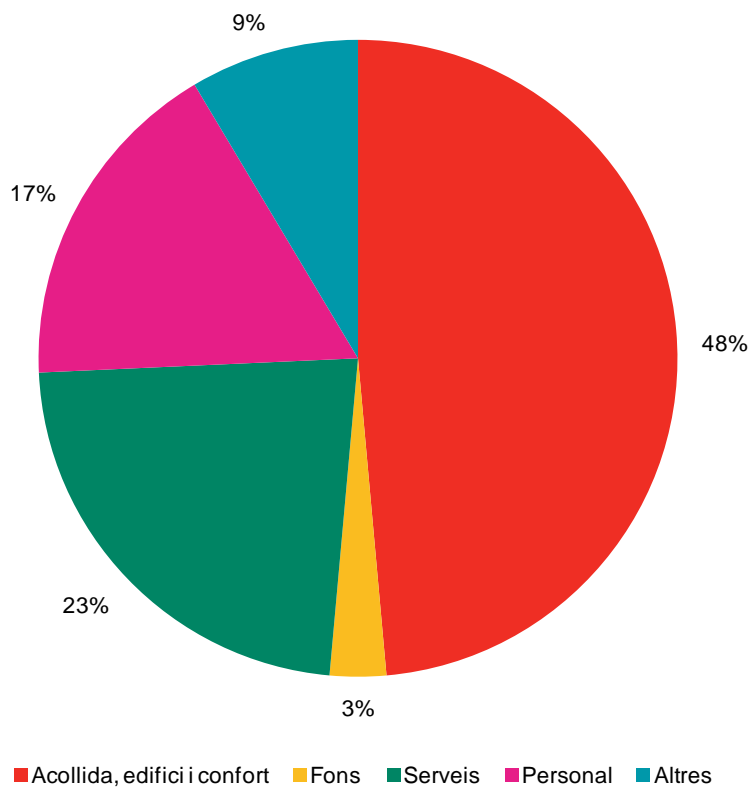
### 4.1. Tipologia

L'any 2019 s'han registrat 35 observacions i suggeriments entre les enquestes realitzades. D'aquestes observacions, 17 (48,6%) fan referència a l'acollida, l'edifici i el confort, 8 (22,9%) als serveis, 6 (17,1%) al personal, 1 (2,9%) proposa una subscripció a un portal acadèmic i de recerca, i 3 (8,6%) fan referència a l'ús eficient de l'energia per part de la biblioteca i a la gestió dels serveis.

#### Observacions i suggeriments

	2019	
Acollida, edifici i confort	17	48,6%
Fons	1	2,9%
Serveis	8	22,9%
Personal	6	17,1%
Altres	3	8,6%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	

#### Observacions i suggeriments



Pel que fa a les 17 observacions sobre l'acollida, l'edifici i el confort, 7 són queixes referents a la temperatura, 3 sobre la il·luminació, 2 sobre la degradació de l'entorn de la biblioteca, 1 sobre l'olor dels banys, 1 sobre l'accessibilitat, i 1 sobre les cadires i els cables de les taules. També hi ha 1 observació positiva sobre el confort de la sala, i 1 suggeriment per a accedir a la terrassa.

De les 8 queixes sobre els serveis, 2 incideixen en el temps excessiu en que els documents triguen en arribar a sala i 1 considera que els preus de reproducció són cars. Hi ha 4 propostes: ampliar l'horari, afegir una màquina de begudes, oferir més ordinadors portàtils i donar més informació als usuaris sobre els serveis disponibles. També hi ha 1 observació positiva sobre el correcte funcionament dels serveis.

Les 6 observacions referents al personal s'agrupen en 3 queixes que parlen sobre la falta de silenci, 1 sobre l'atenció rebuda i 1 sobre les manifestacions polítiques en espais públics. Hi ha 1 observació positiva sobre el tracte rebut.

Pel que fa a la comparativa amb els anys anteriors, s'observa una disminució en el nombre d'observacions i suggeriments. La major quantitat continua sent en l'àmbit d'acollida, edifici i confort, tot i que són considerablement menys que altres anys; augmenten les observacions sobre el personal.

### **Observacions i suggeriments**

	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Acollida, edifici i confort	38	25	30	32	<b>17</b>
Fons	5	4	1	3	<b>1</b>
Serveis	18	9	16	9	<b>8</b>
Personal	4	4	0	3	<b>6</b>
Altres	2	0	0	4	<b>3</b>
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>42</b>	<b>47</b>	<b>51</b>	<b>35</b>

**Valoració de les instal·lacions i els equipaments**

