

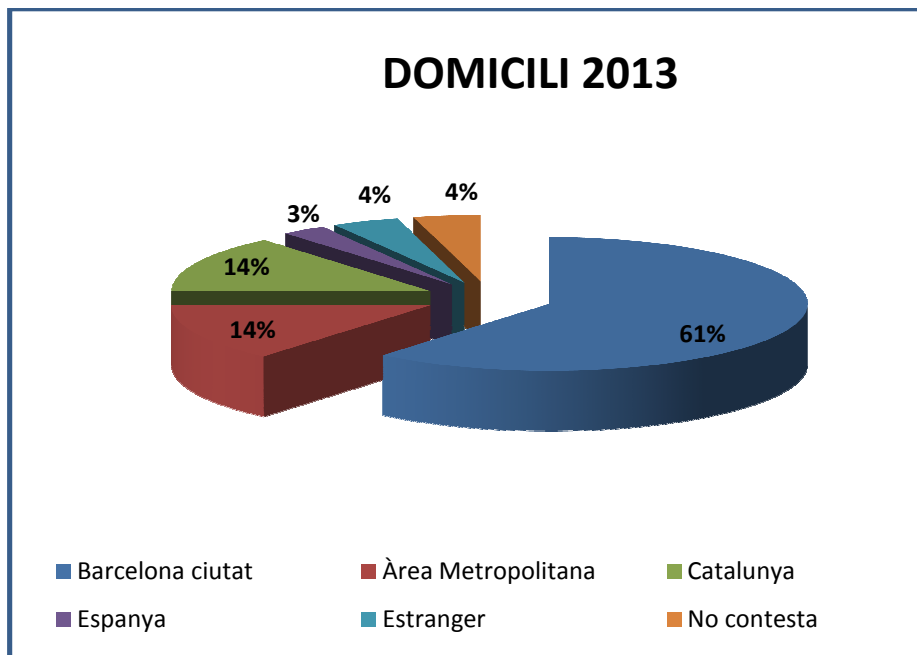
**ENQUESTA ALS USUARIS DE LA BIBLIOTECA DE CATALUNYA
INSTAL·LACIONS I SERVEIS
RESULTATS 2013**

DADES DE PARTICIPACIÓ

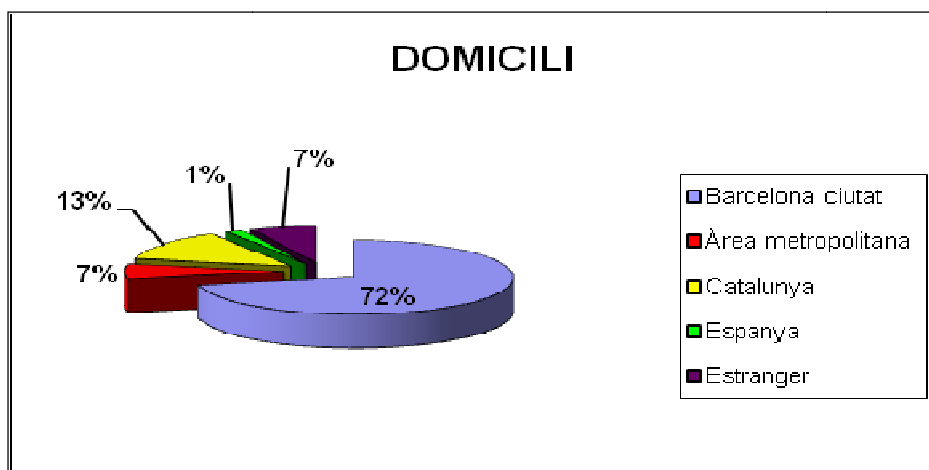
| Any | Número d'enquestes | Valoració mitjana |
|-------------|---------------------------|--------------------------|
| 2013 | 71 | 8,60 |
| 2012 | 60 | 8,40 |
| 2010 | 123 | 8,70 |
| 2009 | 113 | -- |
| 2008 | 263 | -- |

PERFIL DE L'ENQUESTAT

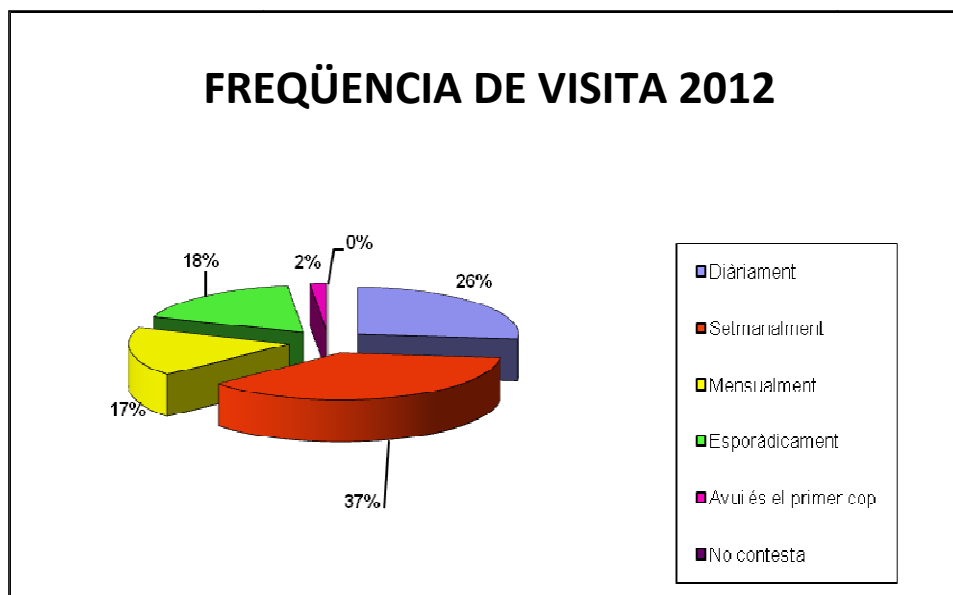
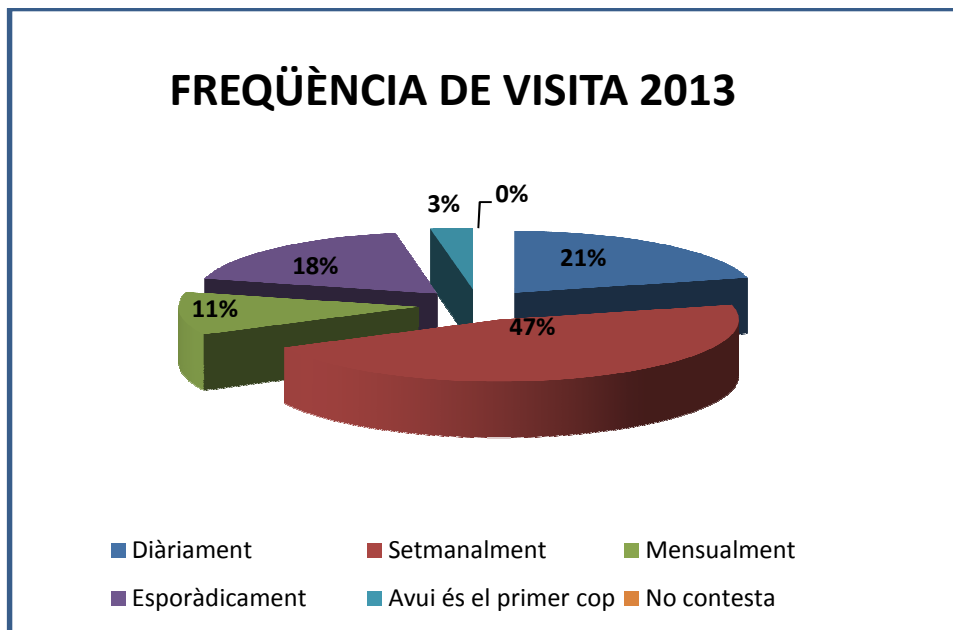
Lloc de procedència



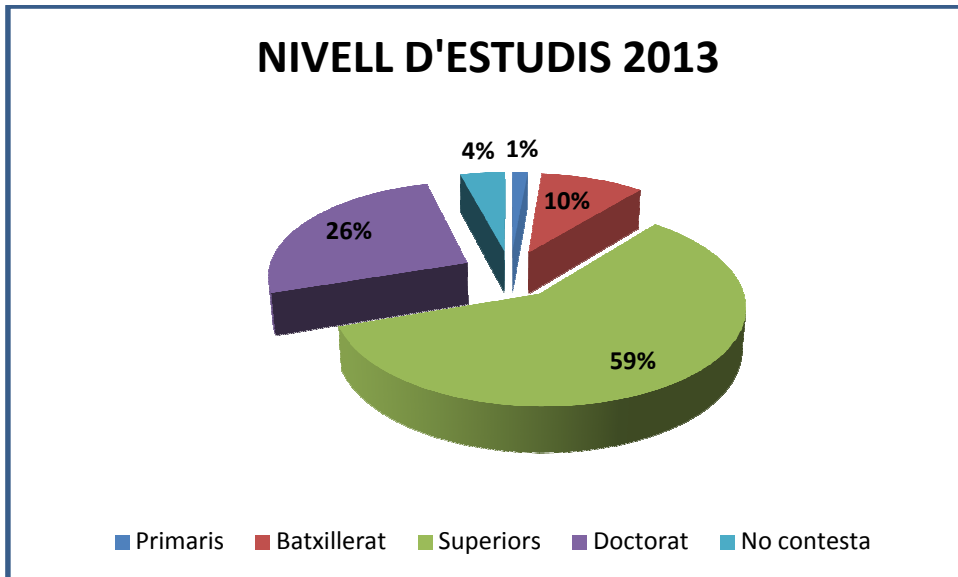
Lloc de procedència 2012



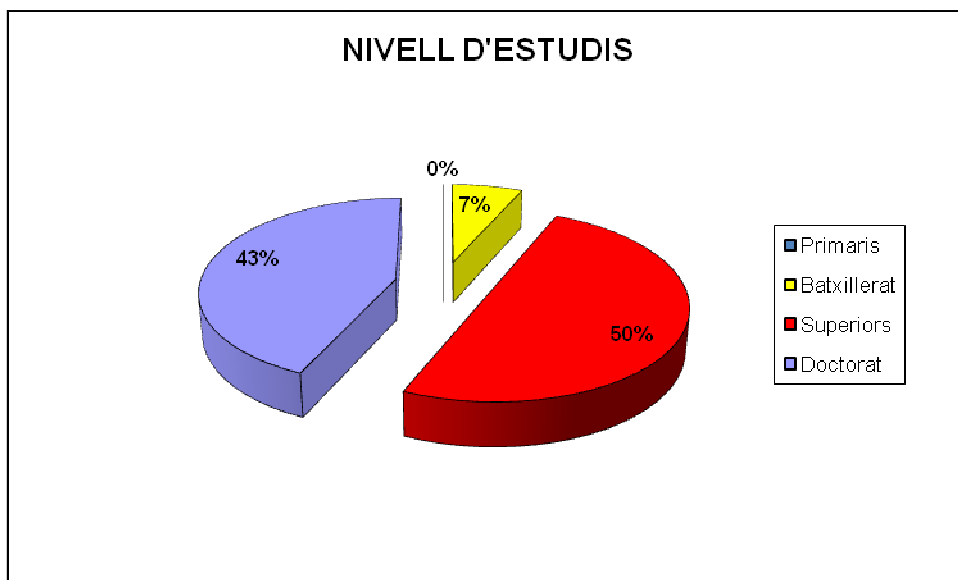
Freqüència de visita



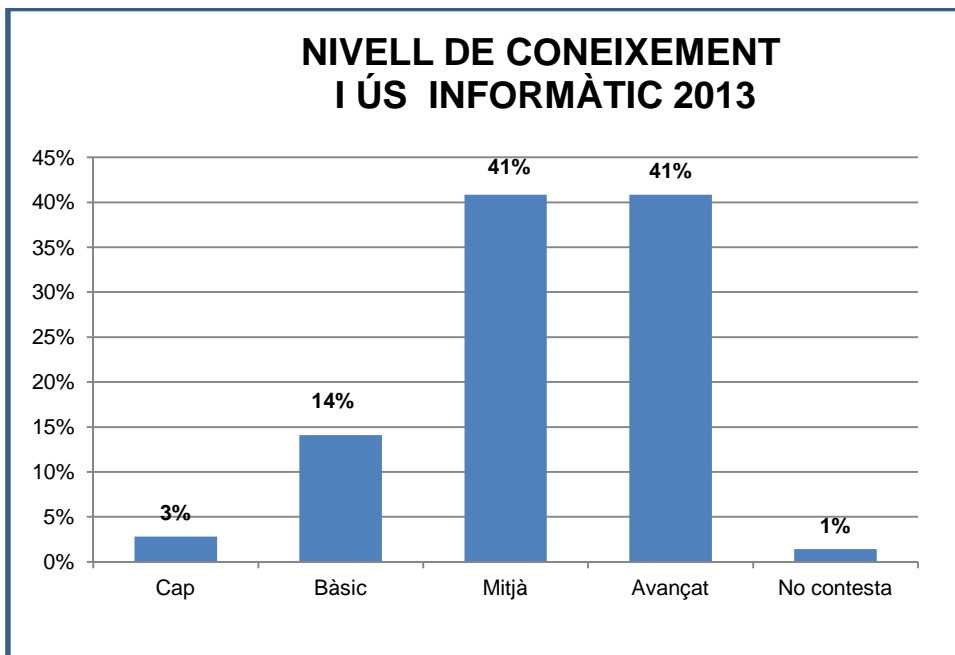
Nivell d'estudis



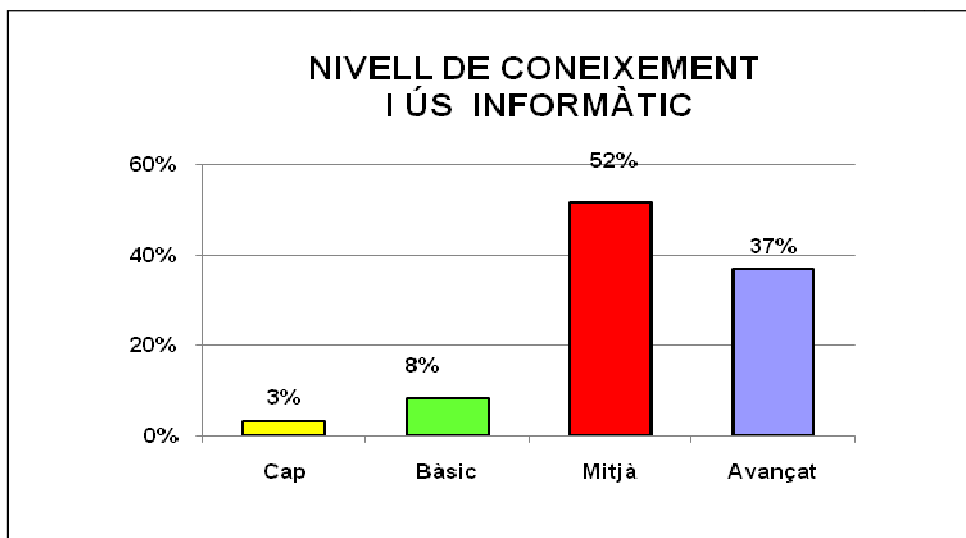
Nivell d'estudis 2012



Coneixement informàtic



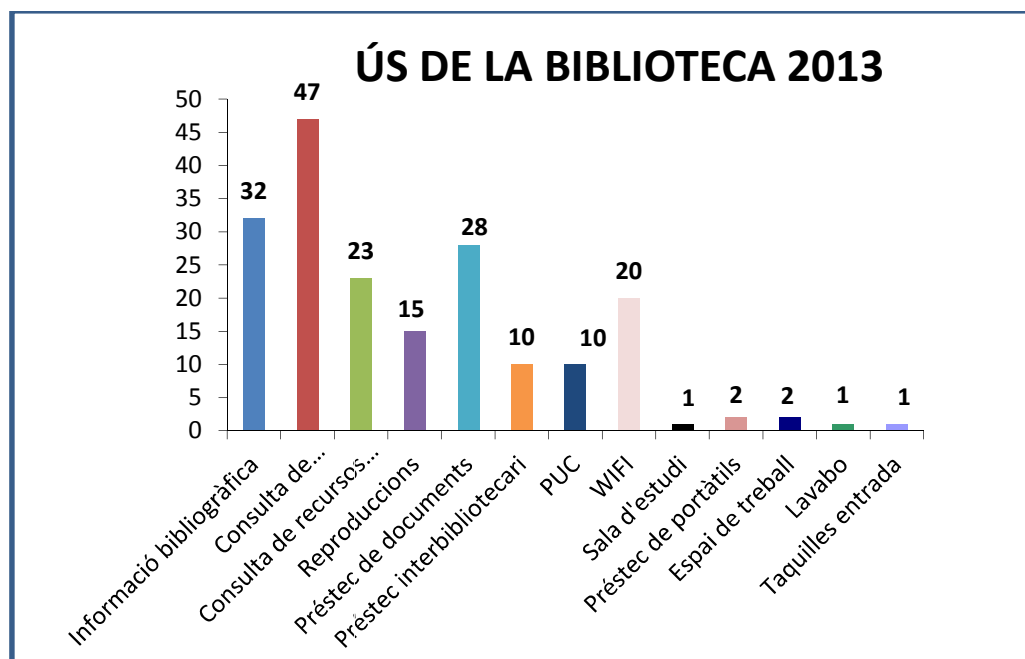
Coneixement informàtic 2012



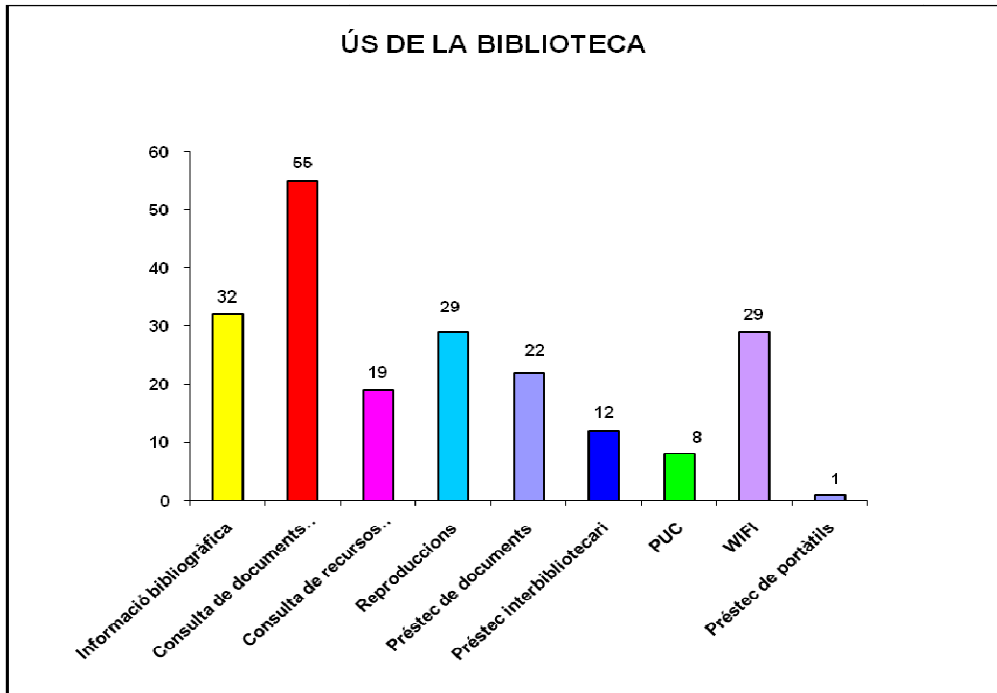
US DE LA BIBLIOTECA*

| Servei | 2013 | % sobre 71 | 2012 | % sobre 60 | 2010 | % sobre 123 |
|----------------------|------|------------|------|------------|------|-------------|
| Informació | 32 | 45% | 32 | 53% | 68 | 55% |
| Petició de documents | 47 | 66% | 55 | 91% | 83 | 67% |
| Recursos-e | 23 | 32% | 19 | 31% | 39 | 31% |
| Reproduccions | 15 | 21% | 29 | 48% | 33 | 26% |
| Préstec | 28 | 39% | 22 | 36% | 43 | 34% |
| PIB | 10 | 14% | 12 | 20% | 14 | 11% |
| PUC | 10 | 14% | 8 | 13% | -- | -- |
| Wifi | 20 | 28% | 29 | 48% | 37 | 30% |

*Els usuaris poden donar més d'una resposta, indicant els serveis que utilitzen principalment.

Ús de la Biblioteca


Ús de la Biblioteca 2012



RESULTATS SOBRE LES PREGUNTES DEL SERVEI

| INSTAL·LACIONS I EQUIPAMENTS | Mitjana 2013 | Mitjana 2012 | Mitjana 2010 |
|--|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Temperatura | 7,4 | 7,3 | 6,1 |
| Il·luminació | 7,9 | 7,4 | 7,3 |
| Silenci | 8,5 | 8,2 | 7,6 |
| Senyalització | 8,5 | 8,0 | 7,0 |
| Accessibilitat (barreres arquitectòniques) | 8,1 | 7,7 | 7,6 |
| Entorn (estat del jardí de l'antic Hospital) | 7,0 | 7,1 | 6,3 |
| Confortabilitat de les sales en general | 8,4 | 8,0 | 8,1 |
| Mitjana general | 8,0 | 7,7 | 7,3 |

| Atenció i tracte rebut a la BC | Mitjana 2013 | Mitjana 2012 | Mitjana 2010 |
|---------------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Tracte rebut a la BC | 9 | 9 | 8,91 |

| SERVEIS | Mitjana 2013 | Mitjana 2012 | Mitjana 2010 |
|---|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Informació bibliogràfica | 8,9 | 8,7 | 8,4 |
| Consultes als especialistes | 8,9 | 8,9 | 8,8 |
| Facilitats del programa de consulta de documents | 8,8 | 8,6 | 9,0 |
| Temps d'espera dels documents | 7,9 | 8,2 | 8,3 |
| Rapidesa del P.I.B. | 8,1 | 8,0 | 6,6 |
| Gestió i tràmits de les gestions per al P.I.B. | 8,6 | 8,4 | 7,2 |
| Rapidesa del préstec consorciat | 8,2 | 8,0 | --- |
| Gestió i tràmits de les gestions del préstec consorciat | 8,5 | 8,8 | --- |
| Qualitat de les reproduccions | 8,5 | 8,3 | 8,5 |
| Equipaments de Repro. (Fotocopiadores, escàners, etc..) | 8,4 | 8,0 | 8,5 |
| Gestió i tràmits de les reproduccions | 8,2 | 8,2 | 8,0 |
| Facilitat de connexió a la xarxa WIFI | 8,6 | 7,5 | 8,2 |
| Velocitat d'accés WIFI | 8,1 | 7 | 7,6 |
| Mitjana general | 8,4 | 8,2 | 8,1 |

Servei d'Accés i Obtenció de Documents

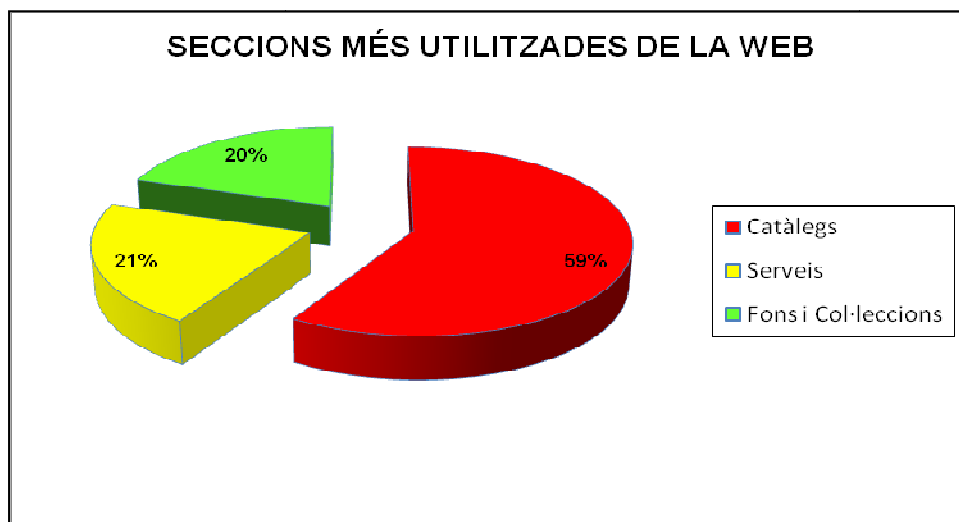
| Valoració de la Col·lecció | Mitjana 2013 | Mitjana 2012 | Mitjana 2010 |
|--|--------------|--------------|--------------|
| Llibres moderns (S. XIX-XX). Facilitat de localització | 8,5 | 8,4 | 8,7 |
| Llibres moderns (S. XIX-XX). Adequació | 8,2 | 8,2 | 8,6 |
| Publicacions periòdiques. Facilitat de localització | 8,1 | 7,6 | 7,7 |
| Publicacions periòdiques. Adequació | 8,0 | 7,4 | 8,3 |
| Recursos electrònics. Facilitat de localització | 8,2 | 8,2 | 8,1 |
| Recursos electrònics. Adequació | 7,9 | 7,7 | 8,2 |
| Documents sonors i audiov. Facilitat de localització | 7,9 | 5,8 | 6,8 |
| Documents sonors i audiov. Adequació | 6,8 | 3,5 | 7,2 |
| Fons de Reserva. Facilitat de localització | 8,4 | 8,1 | 8,2 |
| Fons de Reserva. Adequació | 8,6 | 8,1 | 8,7 |
| Mitjana general | 8,0 | 7,3 | 8,0 |

Serveis Cooperatius

| Consultes i serveis cooperatius | Mitjana 2013 | Mitjana 2012 | Mitjana 2010 |
|---------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| CCUC | 9,0 | 8,3 | 8,9 |
| RACO | 8,8 | 8,4 | 8,6 |
| ARCA | 8,0 | 7,9 | 8,6 |
| Memòria digital de C. | 8,5 | 8,0 | 7,6 |
| Acord BC- Google | 8,4 | 8,2 | 8,1 |
| Visites i Sessions de formació | 9,2 | 9,0 | 8,0 |
| Altres | 10,00 | ---- | -- |
| Mitjana general | 8,8 | 8,3 | 8,2 |

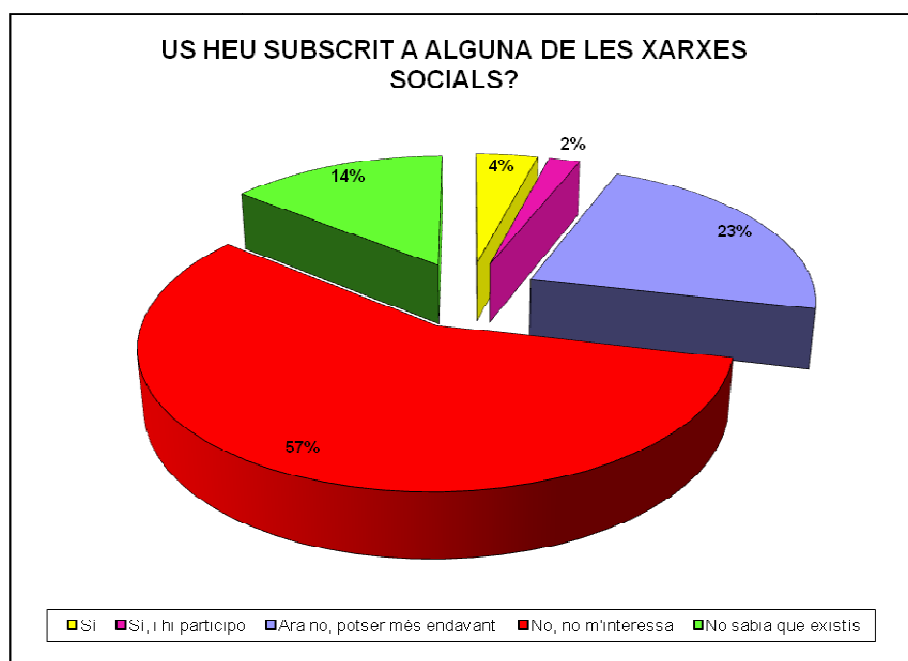
Web

| Quines són les seccions que utilitzeu més de la web? | 2013 | 2012 |
|--|------|------|
| Catàlegs | 49 | 47 |
| Serveis | 9 | 17 |
| Fons i Col·leccions | 12 | 16 |
| Visita'ns | 1 | ---- |
| Coneix-nos | 3 | ---- |
| Fons digitalitzats | 16 | -- |



Xarxes socials

| Us heu subscrit/fet seguidor/a d'alguna de les eines de xarxa social de la BC? | 2013 | 2012 |
|--|------|------|
| Sí | 2 | 2 |
| Sí, i hi participo | 0 | 1 |
| Ara no, potser més endavant | 39 | 11 |
| No, no m'interessa | 15 | 28 |



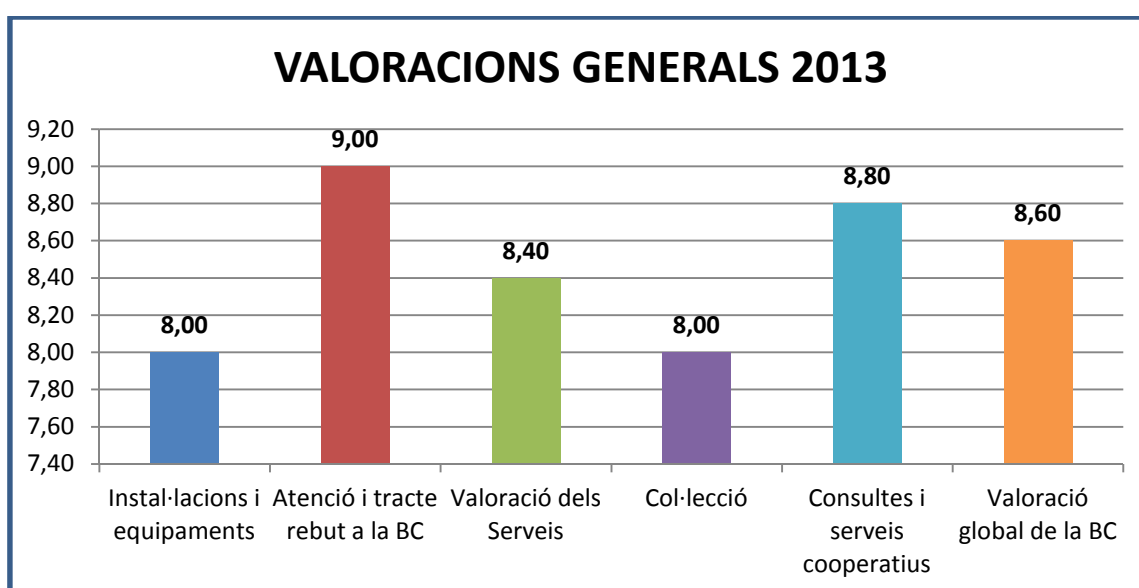
VALORACIÓ GLOBAL DELS SERVEIS

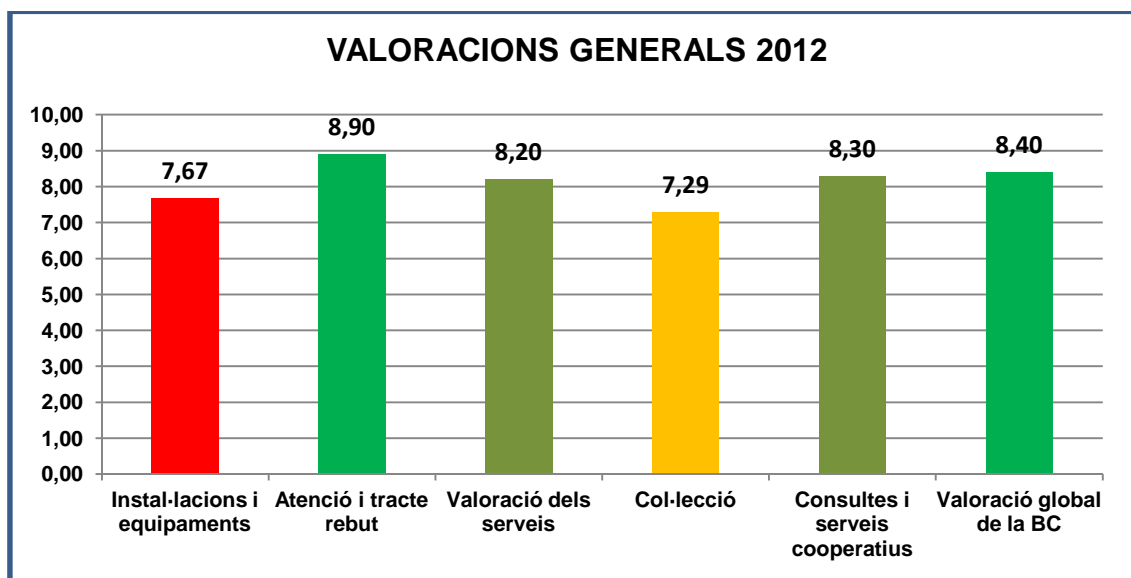
| Valoració global dels serveis, serveis i atenció personal | Mitjana 2013 | Mitjana 2012 | Mitjana 2010 |
|---|--------------|--------------|--------------|
| | 8,6 | 8,4 | 8,7 |

| Estat d'opinió i comunicació a la BC 2013 | | | |
|--|----|----|----|
| | Sí | No | NC |
| Recomanaríeu la BC a altres amics o coneguts | 56 | 1 | 14 |

Valoracions generals

| Valoracions generals | | |
|----------------------------------|-------------|-------------|
| | 2013 | 2012 |
| Instal·lacions i equipaments | 8,00 | 7,67 |
| Atenció i tracte rebut | 9,00 | 8,90 |
| Valoració dels serveis | 8,40 | 8,20 |
| Col·lecció | 8,00 | 7,29 |
| Consultes i serveis cooperatius | 8,80 | 8,30 |
| Valoració global de la BC | 8,60 | 8,40 |





SUGGERIMENTS:

| Suggeriments per categories | 2013 | | 2012 | |
|-----------------------------|-----------|-------------|------------|-------------|
| | Quantitat | Percentatge | Quantitat | Percentatge |
| Acollida, edifici i confort | 22 | 52% | 69 | 44% |
| Fons | 5 | 12% | 13 | 8% |
| Catàlegs | 2 | 5% | 4 | 3% |
| Serveis | 6 | 14% | 59 | 37% |
| Personal | 5 | 12% | 6 | 4% |
| Altres | 2 | 5% | 7 | 4% |
| Total | 42 | 100% | 158 | 100% |