

# **Enquesta d'avaluació dels serveis als usuaris de la Biblioteca de Catalunya 2023**

## **Resultats**

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

Com cada any, amb l'objectiu de conèixer l'ús que els usuaris presencials i virtuals fan dels serveis de la biblioteca i el grau de satisfacció envers ells, al llarg del mes de novembre s'han realitzat 103 enquestes (91 presencials i 12 virtuals) als usuaris que han vingut presencialment a la BC i també s'ha penjat a la web de la biblioteca, per qui la vulgui respondre de forma virtual.

<b>Participació i valoració dels serveis</b>		
<b>Any</b>	<b>Nombre d'enquestes</b>	<b>Valoració global</b>
<b>2023</b>	<b>103</b>	<b>8,9</b>
2022	107	9,1
2019	102	9,0
2018	97	9,1
2017	152	9,0

La valoració segueix la tendència dels darrers anys, amb una lleugera baixada.

## 2. Ús de la Biblioteca

### 2.1. Ús dels serveis

La consulta sobre l'ús dels serveis de la Biblioteca fa referència al percentatge d'usuaris que els han fet servir, del total dels enquestats.

#### Ús de la biblioteca

	2017	2018	2019	2022	2023
Informació bibliogràfica	67,1%	59,4%	59,4%	59,8%	<b>60,2%</b>
Consulta fons	68,4%	59,4%	70,3%	69,2%	<b>64,1%</b>
Préstec	48,0%	41,7%	42,6%	42,1%	<b>35,9%</b>
Reproducció de documents	30,2%	29,1%	30,7%	29,9%	<b>27,2%</b>
Espai de treball o estudi	47,3%	65,8%	55,4%	53,3%	<b>61,2%</b>
Ordinadors Internet	13,1%	13,9%	5,9%	6,5%	<b>12,6%</b>
Exposicions i activitats	-	-	13,9%	13,1%	<b>20,4%</b>
Xarxa WIFI	53,2%	53,1%	39,6%	37,4%	<b>52,4%</b>

Els serveis més utilitzats al llarg dels anys, amb lleugeres oscil·lacions, són la consulta de fons, la informació bibliogràfica i la biblioteca com a espai de treball, que fan servir entre un 50 i un 70% dels usuaris. Poc més d'una quarta part usen el servei de reproducció de documents. Els serveis amb menys ús són les exposicions i activitats i els ordinadors amb connexió a Internet, perquè la majoria d'usuaris ja venen amb el seu. Amb tot, la visita de les exposicions i l'assistència a les activitats ha augmentat respecte als anys anteriors.

### 2.2. Seccions més utilitzades de la web

La consulta sobre les seccions més utilitzades fa referència al percentatge d'usuaris que les han fet servir, del total dels enquestats.

#### Ús de la web

	2017	2018	2019	2022	2023
Catàlegs	73,7%	73,2%	72,5%	76,6%	<b>62,1%</b>
Fons i col·leccions	27,0%	39,2%	46,5%	48,6%	<b>43,7%</b>
Fons digitalitzats	17,8%	30,9%	38,6%	40,2%	<b>40,8%</b>
Blog	-	-	1,0%	1,0%	<b>3,3%</b>
Exposicions virtuals	-	-	4,0%	4,0%	<b>5,5%</b>
Portals i repositoris	-	-	16,8%	16,8%	<b>18,7%</b>
Agenda	-	-	4,0%	4,0%	<b>4,4%</b>

Tot i que les seccions més utilitzades de la web segueixen sent el *Catàleg*, seguit de *Fons i col·leccions* i *Fons digitalitzats*, s'observa un increment de la consulta -encara baixa- dels serveis virtuals: blog, exposicions virtuals i portals. En aquesta línia, cal destacar l'ús dels fons digitalitzats, que s'incrementa d'any en any.

### 3. Valoracions

#### 3.1. Valoració dels serveis

Es demana que els enquestats valorin del 1 al 4 els serveis que ofereix la biblioteca, tant els presencials com els virtuals.

##### Valoració dels serveis

	2017	2018	2019	2022	2023
Informació bibliogràfica	9,2	9,1	9,4	9,4	<b>9,0</b>
Petició de documents	9,4	9,2	9,2	9,5	<b>9,1</b>
Préstec	8,7	8,4	8,5	9,0	<b>8,8</b>
Reproducció de documents	8,4	8,4	8,3	8,8	<b>8,3</b>
Xarxa wifi	8,1	7,6	8,7	8,6	<b>7,9</b>
Web	8,3	8,0	8,3	8,2	<b>8,3</b>
Catàleg	8,6	8,5	8,8	9,0	<b>8,8</b>
Recursos en línia	-	-	8,2	8,5	<b>8,3</b>
Fons digitalitzats	-	-	8,1	8,5	<b>8,1</b>
Xarxes socials	-	-	7,9	8,4	<b>7,3</b>
Col·lecció	8,9	8,8	9,1	9,5	<b>8,6</b>
Atenció i tracte rebut	9,2	9,4	9,7	9,6	<b>9,6</b>

Enguany les valoracions han baixat, tret del tracte personal, que segueix sent alt. Cal valorar, tanmateix, que coincideix que els serveis més ben valorats també són els més utilitzats, el que fa pensar que es valora més baix el que no s'utilitza o no es coneix prou.

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

Es demana que els enquestats valorin del 1 al 4 les instal·lacions i equipaments que ofereix la biblioteca, en aquest cas només pels usuaris presencials. S'inclou l'entorn, tot i que els jardins Rubió i Lluch no depenen de la biblioteca.

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

	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Temperatura	7,7	8,2	8,2	8,1	<b>7,1</b>
Il·luminació	8,0	8,2	8,1	8,0	<b>7,7</b>
Silenci	8,7	8,8	8,7	8,7	<b>8,6</b>
Senyalització	8,5	8,7	8,6	8,5	<b>8,8</b>
Accessibilitat	8,3	8,4	8,3	8,3	<b>7,9</b>
Entorn	7,4	7,6	6,6	6,5	<b>6,1</b>
Confortabilitat	8,8	9,0	8,5	8,4	<b>8,5</b>

Les mitjanes de les valoracions de les instal·lacions i equipaments han baixat o s'han mantingut respecte als anys anteriors. El que més ha baixat ha estat la valoració de la temperatura, la il·luminació i l'entorn, que coincideix amb els comentaris que han deixat els enquestats.

## 4. Observacions i suggeriments

### 4.1. Tipologia

L'any 2023, 30 usuaris han fet suggeriments. D'aquestes observacions, 19 fan referència a l'acollida, l'edifici i el confort, 7 als serveis, 6 al personal i 1 al fons.

Acollida, edifici i confort: De les 19 observacions, 10 són queixes referents a la temperatura, 2 sobre la il·luminació, 6 sobre la degradació de l'entorn de la biblioteca, i 1 sobre les cadires. També hi ha 1 observació positiva sobre el confort de la sala.

Serveis: De les 7 observacions sobre els serveis, una és sobre el preu de les còpies, una sobre la petició de documents i l'altra sobre el catàleg. També hi ha una queixa sobre el límit de connexió a Internet i dues sol·licituds d'un espai de descans per als usuaris.

Per altra banda, i relacionat amb l'entorn, hi ha dues peticions perquè es recuperi el Llegim al Jardí.

Personal: Hi ha 6 observacions, que es divideixen en 2 queixes sobre la falta de silenci, i 4 observacions positives sobre el tracte rebut.

Fons. Hi ha una petició sobre el fons d'arts escèniques.