

Enquesta d'avaluació dels serveis als usuaris de la Biblioteca de Catalunya 2024

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 68 enquestes (61 presencials i 7 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.

Participació i valoració dels serveis		
Any	Nombre d'enquestes	Valoració global
2024	68	9,2
2023	103	8,9
2022	107	9,1
2019	102	9,0
2018	97	9,1

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

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

	2018	2019	2022	2023	2024
Informació bibliogràfica	59,4%	59,4%	59,8%	60,2%	68,9%
Consulta fons	59,4%	70,3%	69,2%	64,1%	70,5%
Préstec	41,7%	42,6%	42,1%	35,9%	63,9%
Reproducció de documents	29,1%	30,7%	29,9%	27,2%	27,9%
Espai de treball o estudi	65,8%	55,4%	53,3%	61,2%	75,4%
Ordinadors Internet	13,9%	5,9%	6,5%	12,6%	11,5%
Exposicions i activitats	-	13,9%	13,1%	20,4%	16,4%
Xarxa WIFI	53,1%	39,6%	37,4%	52,4%	47,5%

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 60 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

	2018	2019	2022	2023	2024
Catàlegs	73,2%	72,5%	76,6%	62,1%	69,1%
Fons i col·leccions	39,2%	46,5%	48,6%	43,7%	42,6%
Fons digitalitzats	30,9%	38,6%	40,2%	40,8%	42,6%
Blog	-	1,0%	1,0%	3,3%	1,6%
Exposicions virtuals	-	4,0%	4,0%	5,5%	1,6%
Portals i repositoris	-	16,8%	16,8%	18,7%	21,3%
Agenda	-	4,0%	4,0%	4,4%	9,8%

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 dels portals i repositoris. Cal destacar també 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					
	2018	2019	2022	2023	2024
Informació bibliogràfica	9,1	9,4	9,4	9,0	9,1
Petició de documents	9,2	9,2	9,5	9,1	9,3
Préstec	8,4	8,5	9,0	8,8	9,0
Reproducció de documents	8,4	8,3	8,8	8,3	8,9
Xarxa wifi	7,6	8,7	8,6	7,9	8,2
Web	8,0	8,3	8,2	8,3	8,3
Catàleg	8,5	8,8	9,0	8,8	8,9
Recursos en línia	-	8,2	8,5	8,3	8,6
Fons digitalitzats	-	8,1	8,5	8,1	8,5
Xarxes socials	-	7,9	8,4	7,3	8,2
Col·lecció	8,8	9,1	9,5	8,6	8,9
Atenció i tracte rebut	9,4	9,7	9,6	9,6	9,5

Enguany les valoracions han pujat o s'han mantingut en tots els aspectes. La informació bibliogràfica, la petició de documents i el préstec segueixen sent els serveis més valorats, juntament amb el tracte personal.

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					
	2018	2019	2022	2023	2024
Temperatura	8,2	8,2	8,1	7,1	7,1
Il·luminació	8,2	8,1	8,0	7,7	7,4
Silenci	8,8	8,7	8,7	8,6	8,5
Senyalització	8,7	8,6	8,5	8,8	8,7
Accessibilitat	8,4	8,3	8,3	7,9	8,0
Entorn	7,6	6,6	6,5	6,1	5,1
Confortabilitat	9,0	8,5	8,4	8,5	8,4

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 il·luminació i l'entorn, que coincideix amb els comentaris que han deixat els enquestats.

4. Observacions i suggeriments

4.1. Tipologia

S'han recollit dinou observacions, de quinze usuaris diferents. Set fan referència a l'acollida, l'edifici i el confort, vuit als serveis, dues al personal i dues al fons.

Acollida, edifici i confort: De les set observacions, dues són queixes referents a la temperatura, dues sobre la il·luminació, una sobre la degradació de l'entorn de la biblioteca, i una sobre les cadires. També hi ha un suggeriment sobre com racionalitzar la climatització.

Serveis: De les vuit observacions sobre els serveis, una és sobre el preu de les còpies. També hi ha tres comentaris sobre el límit de connexió a Internet, la velocitat i la WIFI i dues sol·licituds relacionades amb entrar beguda i tenir una màquina de cafè. Per altra banda, i relacionat amb l'entorn, hi ha una petició perquè es recuperi el Llegim al Jardí.

Personal: Hi ha dues observacions, una queixa sobre la falta de silenci, i un comentari positiu sobre el tracte rebut.

Fons. Hi ha dues peticions relacionades amb els fons en línia.