

Anàlisi de l'estat d'opinió dels usuaris de la Biblioteca de Catalunya 2022

1. Dades de participació i valoració mitjana dels serveis

Un cop recuperada la normalitat, després de dos anys de serveis i espais limitats per la pandèmia de COVID-19, el 2022 s'ha tornat a fer una enquesta per saber com valoren els usuaris els serveis de la biblioteca i quin ús en fan.

S'han realitzat 107 enquestes (101 presencials i 6 virtuals) al llarg del mes de novembre als usuaris que han vingut presencialment a la BC i també s'ha posat a la web, per qui la vulgui respondre de forma virtual.

Participació i valoració dels serveis		
Any	Nombre d'enquestes	Valoració mitjana
2022	107	9,1
2019	102	9,0
2018	97	9,1
2017	152	9
2016	74	9

La valoració segueix la tendència dels darrers anys, amb lleugeres oscil·lacions.

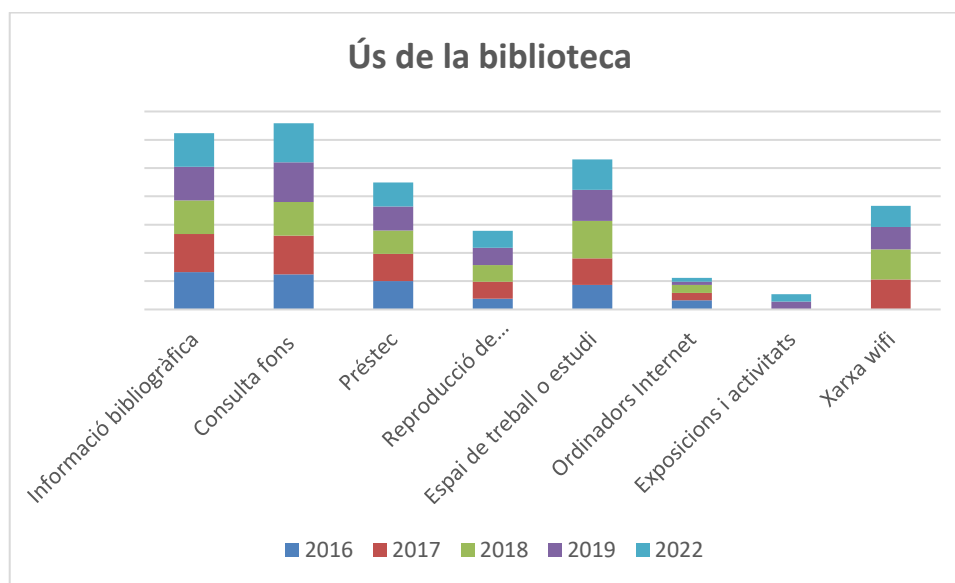
2. Ús de la Biblioteca

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

	2016	2017	2018	2019	2022
Informació bibliogràfica	66,2%	67,1%	59,4%	59,4%	59,8%
Consulta fons	62,1%	68,4%	59,4%	70,3%	69,2%
Préstec	50,0%	48,0%	41,7%	42,6%	42,1%
Reproducció de documents	18,9%	30,2%	29,1%	30,7%	29,9%
Espai de treball o estudi	43,2%	47,3%	65,8%	55,4%	53,3%
Ordinadors Internet	16,2%	13,1%	13,9%	5,9%	6,5%
Exposicions i activitats	-	-	-	13,9%	13,1%
Xarxa WIFI	55,4%	53,2%	53,1%	39,6%	37,4%



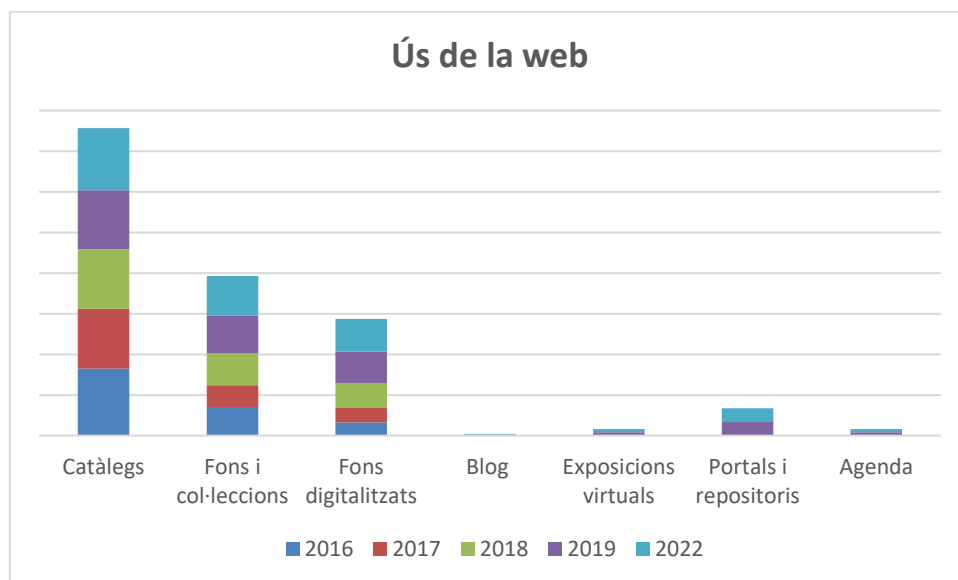
S'observa com els serveis més utilitzats al llarg dels anys, amb lleugeres oscil·lacions - entre un 50% i un 70% dels usuaris enquestats els fan servir- són la consulta de fons i la informació bibliogràfica, seguida de l'espai de treball, el préstec i la wifi. Poc més d'una quarta part usen el servei 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.

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

	2016	2017	2018	2019	2022
Catàlegs	82,4%	73,7%	73,2%	72,5%	76,6%
Fons i col·leccions	35,1%	27,0%	39,2%	46,5%	48,6%
Fons digitalitzats	16,2%	17,8%	30,9%	38,6%	40,2%
Blog	-	-	-	1,0%	1,0%
Exposicions virtuals	-	-	-	4,0%	4,0%
Portals i repositoris	-	-	-	16,8%	16,8%
Agenda	-	-	-	4,0%	4,0%



Les seccions més utilitzades de la web són el Catàleg, seguit de Fons i col·leccions i Fons digitalitzats. Les menys consultades són el Blog, les Exposicions virtuals i l'Agenda.

Respecte els anys anteriors, es manté la tendència de les seccions més utilitzades (Catàleg, Fons i col·leccions i Fons digitalitzats). Cal destacar l'ús dels fons digitalitzats, que s'incrementa d'any en any.

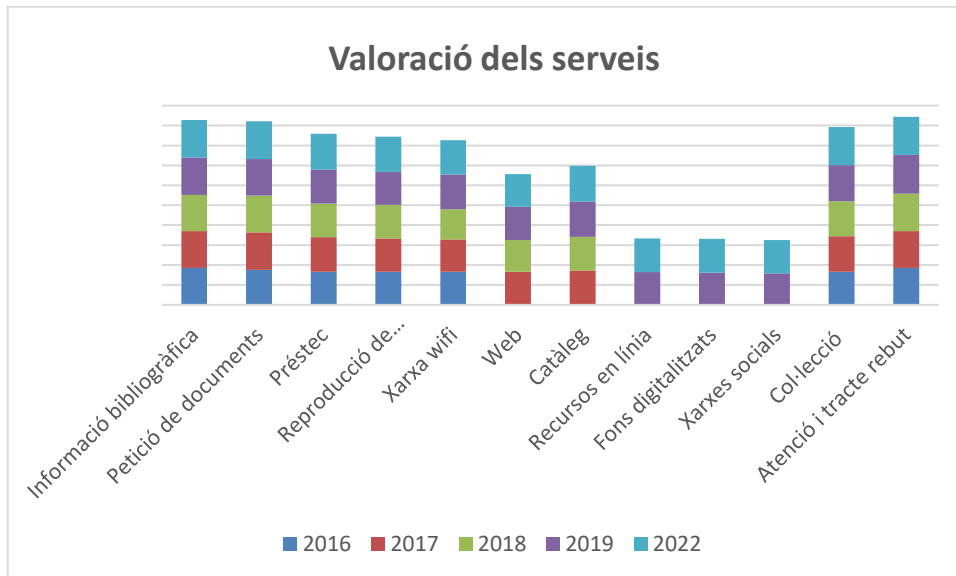
3. Valoracions

3.1. Valoració dels serveis

L'any 2019 es van introduir tres nous conceptes a valorar: els recursos en línia, els fons digitalitzats i les xarxes socials.

Valoració dels serveis

	2016	2017	2018	2019	2022
Informació bibliogràfica	9,3	9,2	9,1	9,4	9,4
Petició de documents	8,8	9,4	9,2	9,2	9,5
Préstec	8,3	8,7	8,4	8,5	9,0
Reproducció de documents	8,3	8,4	8,4	8,3	8,8
Xarxa wifi	8,3	8,1	7,6	8,7	8,6
Web	-	8,3	8,0	8,3	8,2
Catàleg	-	8,6	8,5	8,8	9,0
Recursos en línia	-	-	-	8,2	8,5
Fons digitalitzats	-	-	-	8,1	8,5
Xarxes socials	-	-	-	7,9	8,4
Col·lecció	8,3	8,9	8,8	9,1	9,5
Atenció i tracte rebut	9,3	9,2	9,4	9,7	9,6

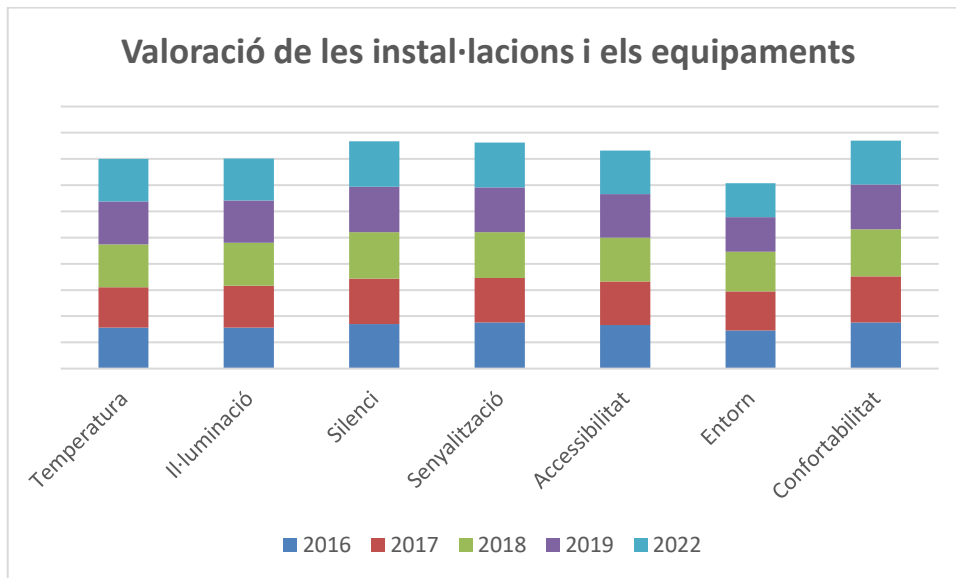


S'observa com, per a l'any 2022, gairebé totes les mitjanes de valoracions són molt positives i han anat millorant respecte als anys anteriors, oscil·lant els valors entre el 8,2 i el 9,6. Els serveis millor valorats són la petició de documents, la informació bibliogràfica i la informació bibliogràfica i la col·lecció, seguits pel préstec i el catàleg. Destaca, a més, el tracte rebut, amb la valoració més alta.

3.2. Valoració de les instal·lacions i equipaments

Valoració de les instal·lacions i els equipaments

	2016	2017	2018	2019	2022
Temperatura	7,8	7,7	8,2	8,2	8,1
Il·luminació	7,8	8,0	8,2	8,1	8,0
Silenci	8,5	8,7	8,8	8,7	8,7
Senyalització	8,8	8,5	8,7	8,6	8,5
Accessibilitat	8,3	8,3	8,4	8,3	8,3
Entorn	7,3	7,4	7,6	6,6	6,5
Confortabilitat	8,8	8,8	9,0	8,5	8,4



Les mitjanes de les valoracions de les instal·lacions i equipaments són positives en general, tret de la de l'entorn, que baixa d'any en any.

4. Observacions i suggeriments

4.1. Tipologia

L'any 2022, 28 usuaris han fet suggeriments, que s'han convertit en 35 observacions perquè cadascun n'ha fet diverses. D'aquestes observacions, 18 fan referència a l'acollida, l'edifici i el confort, 8 als serveis, 10 al personal i 3 al fons.

Acollida, edifici i confort: De les 18 observacions, 4 són queixes referents a la temperatura, 2 sobre la il·luminació, 8 sobre la degradació de l'entorn de la biblioteca, i 3 sobre les cadires. També hi ha 1 observació positiva sobre el confort de la sala.

Serveis: De les 5 observacions sobre els serveis, 3 són un suggeriment per a la millora sobre la informació de la biblioteca i el catàleg, una demana connexió elèctrica amb USB i la darrera és una observació positiva sobre el correcte funcionament dels serveis.

Personal: Hi ha 10 observacions, que es divideixen en 5 queixes sobre la falta de silenci, i 5 observacions positives sobre el tracte rebut.

Fons. Les dues observacions sobre el fons són més aviat de serveis, perquè es refereixen a la possibilitat d'accedir-hi en línia i al préstec dels documents.