

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

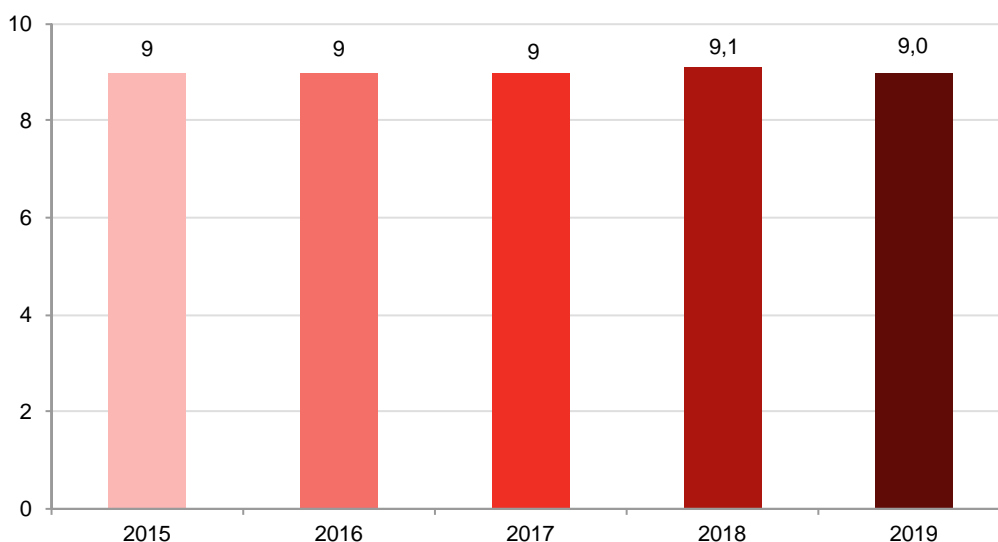
1. Dades de participació i valoració mitjana dels serveis

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
2019	102	9,0
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

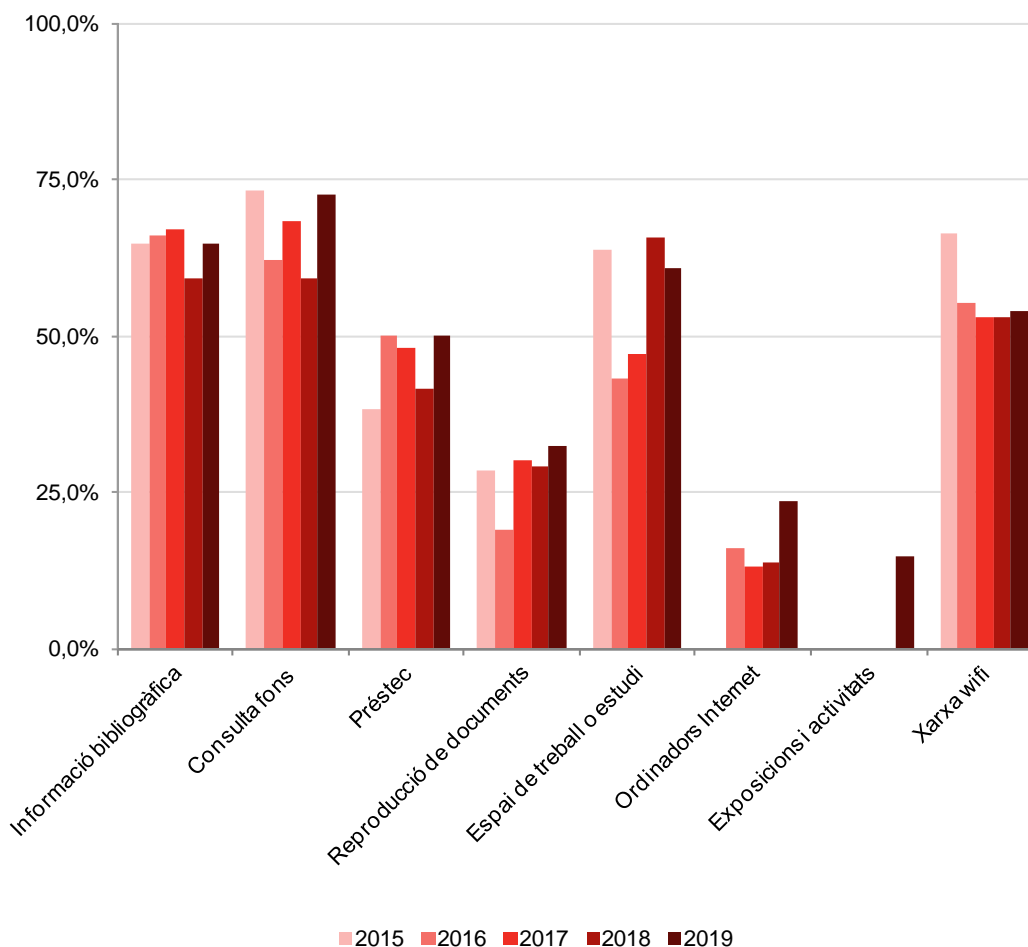
2.1. Ús dels serveis

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.

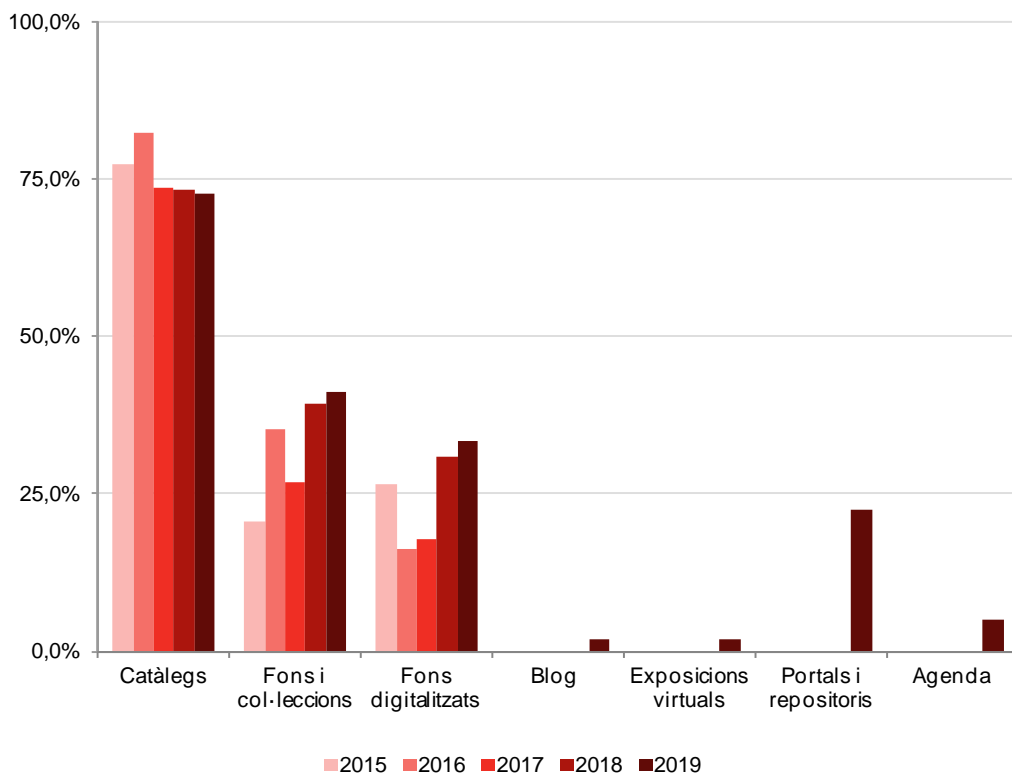
2.2. Seccions més utilitzades de la web

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

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

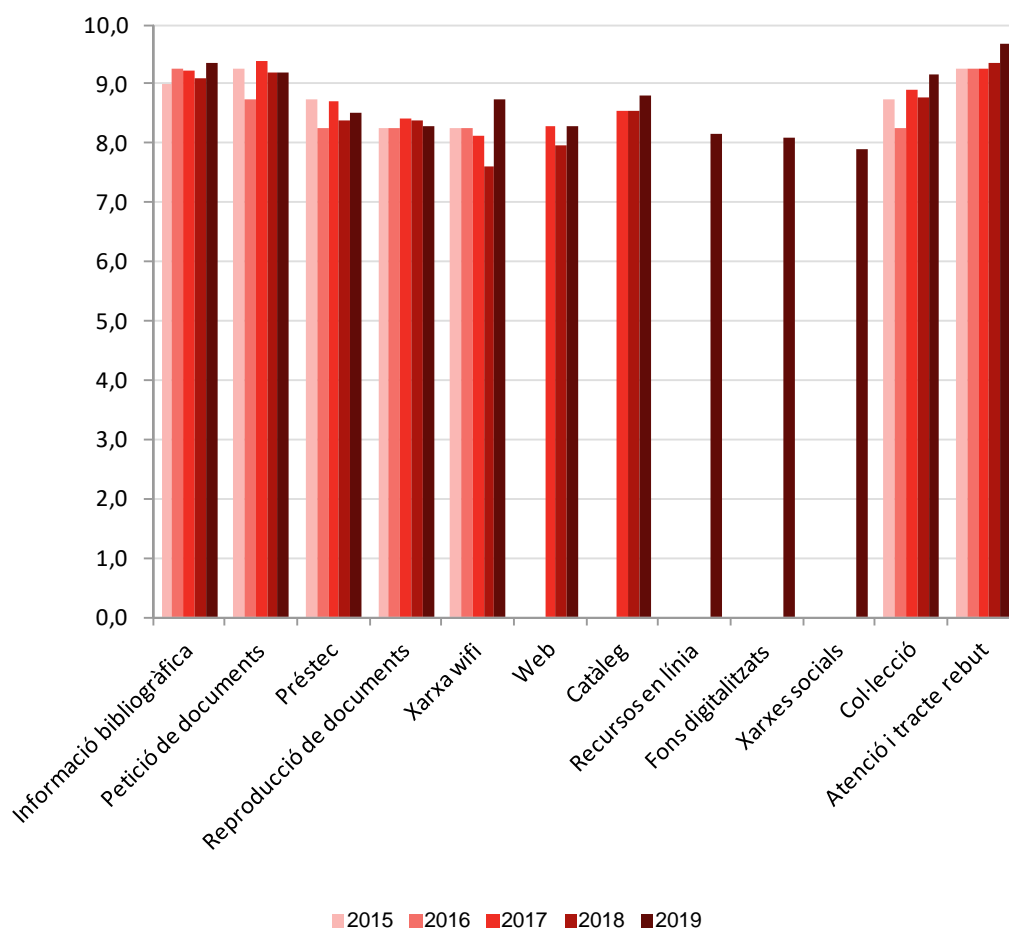
3.1. Valoració dels serveis

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.

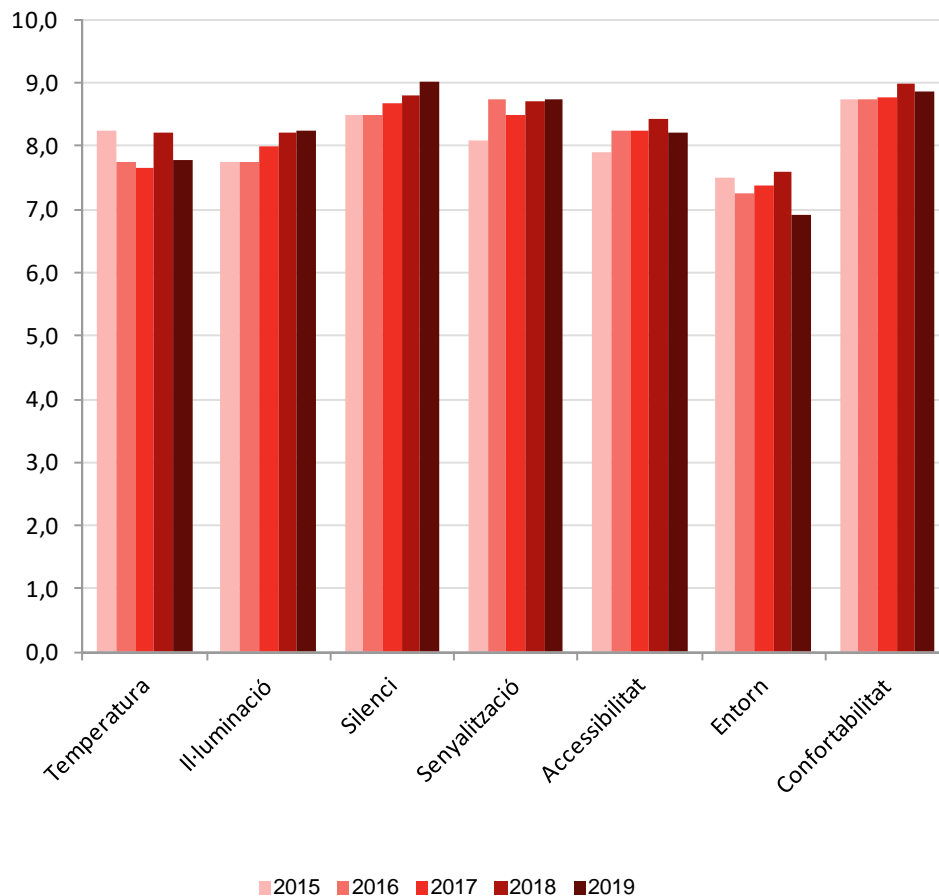
La comparativa amb anys anteriors demostra que la majoria de valoracions són més positives, destacant l'augment considerable de la valoració de la xarxa wifi. Només es manté la valoració de la petició de documents, i disminueix lleugerament la valoració de la reproducció de documents.

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

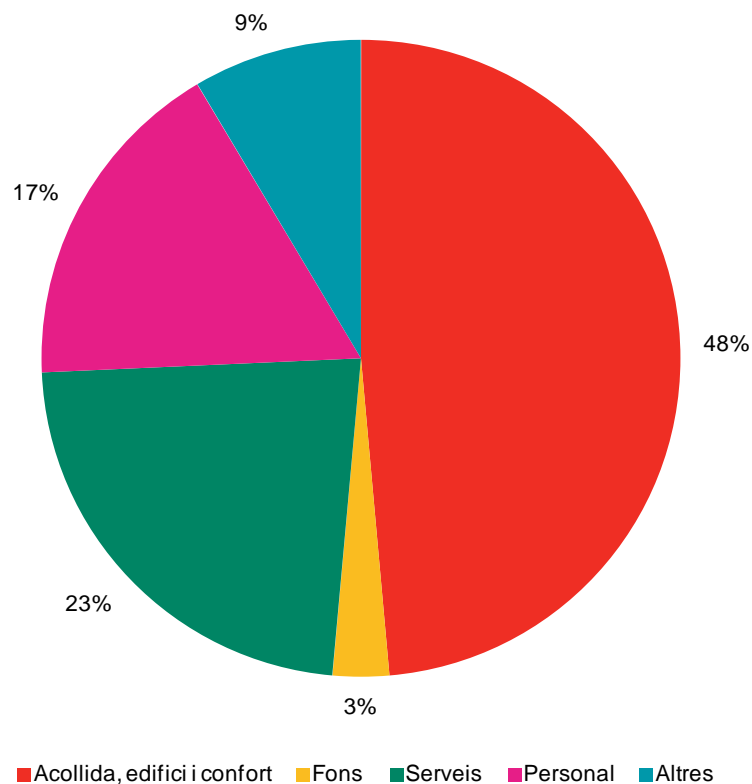
4.1. Tipologia

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%
TOTAL	35	

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.

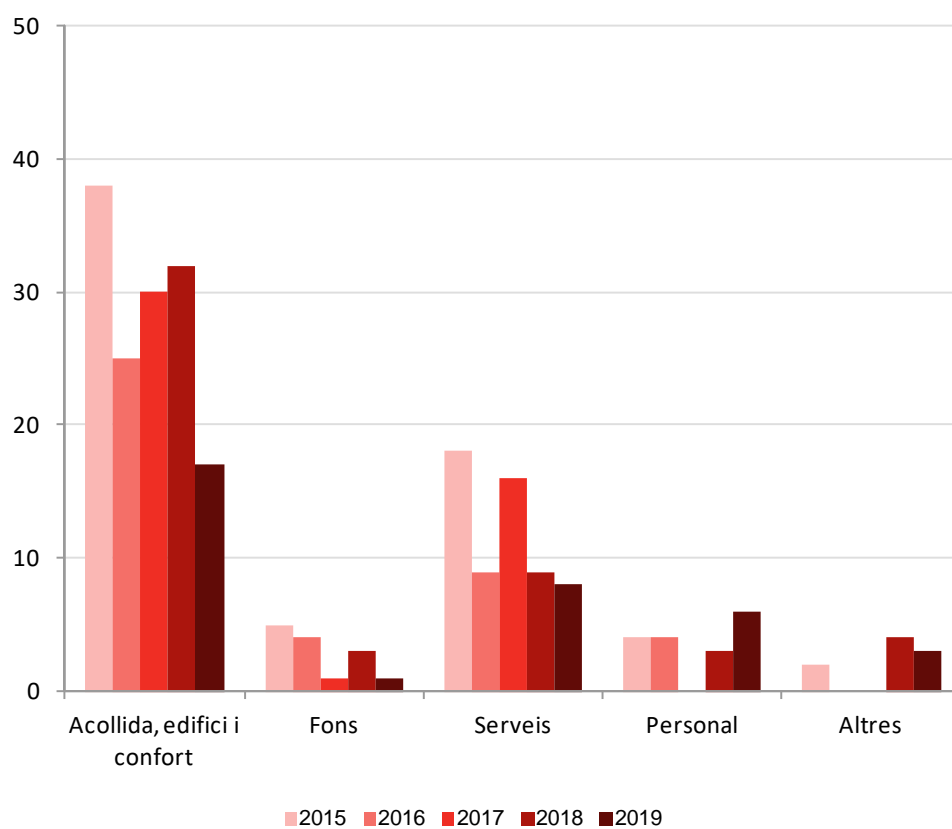
Les 6 observacions referents al personal s'agrupen en 3 queixes que parlen sobre la falta de silenci, 1 sobre l'atenció rebuda i 1 sobre les manifestacions polítiques en espais públics. Hi ha 1 observació positiva sobre el tracte rebut.

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

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

Valoració de les instal·lacions i els equipaments



Observacions i suggeriments

Comentaris

La bibliotecaria es muy simpática y me ayudó muchísimo.

La biblioteca es un espacio muy comfortable para trabajar.

Pels investigadors i acadèmics com jo, seria una eina determinant que la BC tingués accés a Hathi Trust i el seu fons immens, una eina bàsica per fer recerca.

Pèssima gestió.

Perfecte tot el que utilitzo.

Els llibres tarden molt en arribar.

Fa fred.

En verano hace mucho calor... Y en invierno bastante frío...La autoridad debe trabajar en la climatización de la sala. Y a veces la Seguridad puede ser muy grosero.

Ampliar l'horari.

Trobo que els preus de la reproducció de documents són una mica cars. Per la resta, l'enhorabona!

A l'estiu calor, a l'hivern fred... El personal de sala parla molt fort.

La temperatura sempre és molt deficient. A l'estiu molta calor, a l'hivern molt fred. Falta lluminació.

Hace un poco de frío.

Las nuevas luces blancas de las mesas de la Sala Tramontana no van acorde a la estética de madera del salón, es mejor luz amarilla. Se necesitan más ordenadores. para préstamo en mesa

Poder sortir a la terrassa estaria bé.

L'estat dels jardins és una vergonya. No estic d'acord en fer servir un espai públic per fer manifestacions polítiques.

L'entorn degradat cal millorar-lo.

Arreglar la calefacción porque hace mucho frío. Olor raro en los baños.

Servei de préstec: és una mica farragós (massa temps d'espera). Silenci: els carros de transport fan molt soroll/estic totalment en contra de les visites guiades durant horari d'obertura. Sense accés persones amb cadira de rodes. Personal molt amable, gràcies per la feina!

Mayor silencio: el personal va y viene por los pasillos ocasionando ruidos. Y cuando conversa el personal lo hace con un volumen muy alto. Es una falta de respeto que exista tantoruido y que hasta contesten el celular con volumen alto.

Caldria tamisar la llum solar en determinats moments del dia.

Aconsejo revisar la estabilidad de las sillas y la seguridad de los cables debajo de las mesas, ya que a veces con las piernas apoyadas en la barra de metal y las rodillas tocando los cables pasa un poco la corriente.

Tarda massa temps en portar la documentació (llibre) sol·licitat/da.

La BC ofereix un servei excel·lent, però ha de millorar molt la confortabilitat de la sala, sobretot la calefacció.

Als que venim quotidianament, potser no sabem totes les possibilitats que hi ha a la Biblioteca. Algú podria explicar-ho de tant en tant.

Ús i gestió de l'energia per part dels usuaris i treballadors. Es podria millorar molt davant el context d'emergència climàtica reconeguda per la Generalitat. Estic a disposició per aprofundir xxx@yahoo.it.
