

RESULTATS DE L'ENQUESTA FETA ALS USUARIS EL 2010

1. Dades de participació:

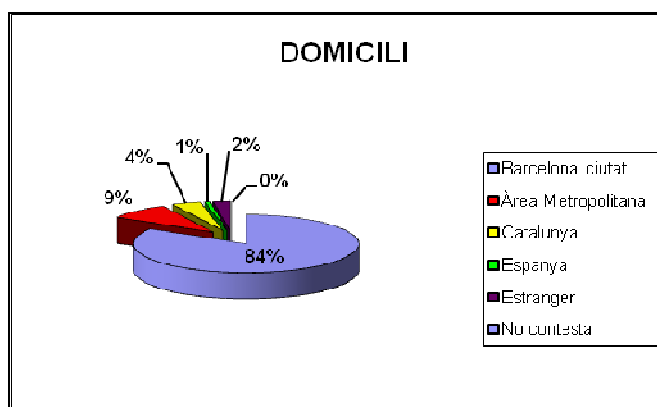
2010	123 enquestes
2009	113 enquestes
2008	263 enquestes
2007	81 enquestes

Canvis 2010: Obsequi en el moment de lliurar l'enquesta a la bústia. S'han revisat els continguts de l'enquesta i s'ha modificat el format de resposta prioritzant les puntuacions numèriques en la majoria de preguntes. (0-10).

2. Perfil de l'enquestat

2.1. Procedència

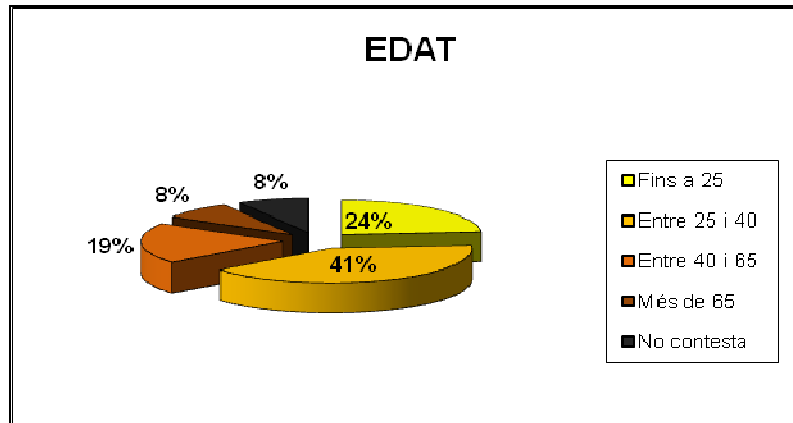
2010



Procedència	2010	2009	2008
Bcn ciutat	84%	74%	67%
Àrea metropolitana	9%	--	--
Catalunya	4%	20%	22%
Espanya	1%	2%	3%
Estranger	2%	4%	5%
No contesta	0%	0%	3%

2.2. Edat

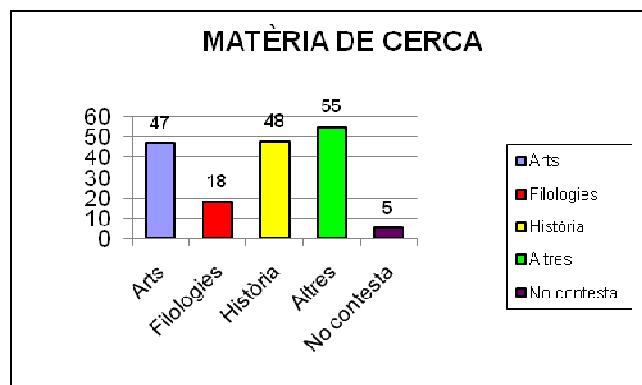
2010



Edat	2010	2009	2008
Fins a 25	24%	13%	19%
Entre 25 i 40	41%	46%	38%
Entre 40 i 65	19%	28%	23%
Més de 65	8%	10%	20%
No contesta	8%	3%	0%

2.3. Matèria de recerca

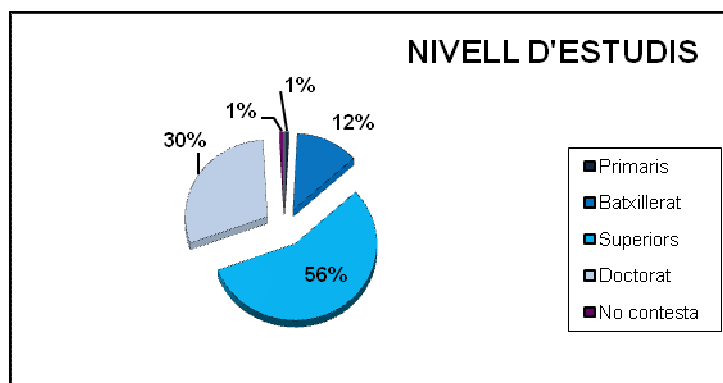
2010



Matèria de cerca	2010	2009	2008
Arts	47%	20%	21%
Filologies	18%	17%	15%
Història	48%	29%	31%
Altres	55%	33%	30%
No contesta	5%	1%	3%

2.4. Nivell d'estudis

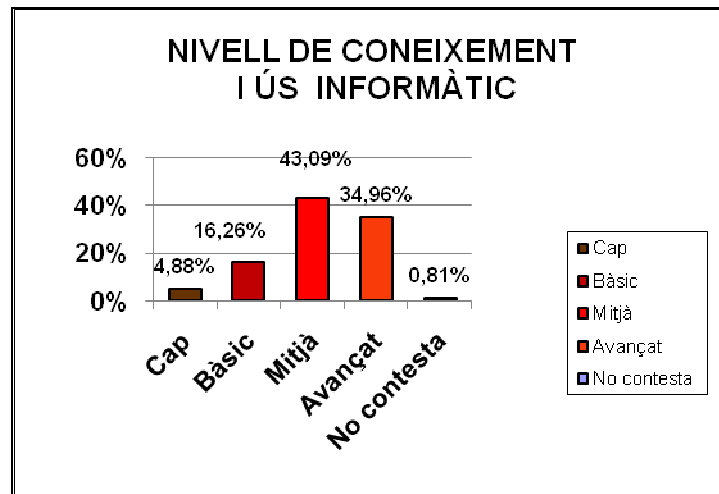
2010



Nivell d'estudis	2010	2009	2008
Primaris	0,83%	1%	2,26%
Batxillerat	12,40%	12%	7,17%
Superiors	56,20%	54%	58,87%
Doctorat	29,75%	31%	27,92%
No contesta	0,83%	2%	3,77%

2.5. Nivell de coneixements informàtics

2010



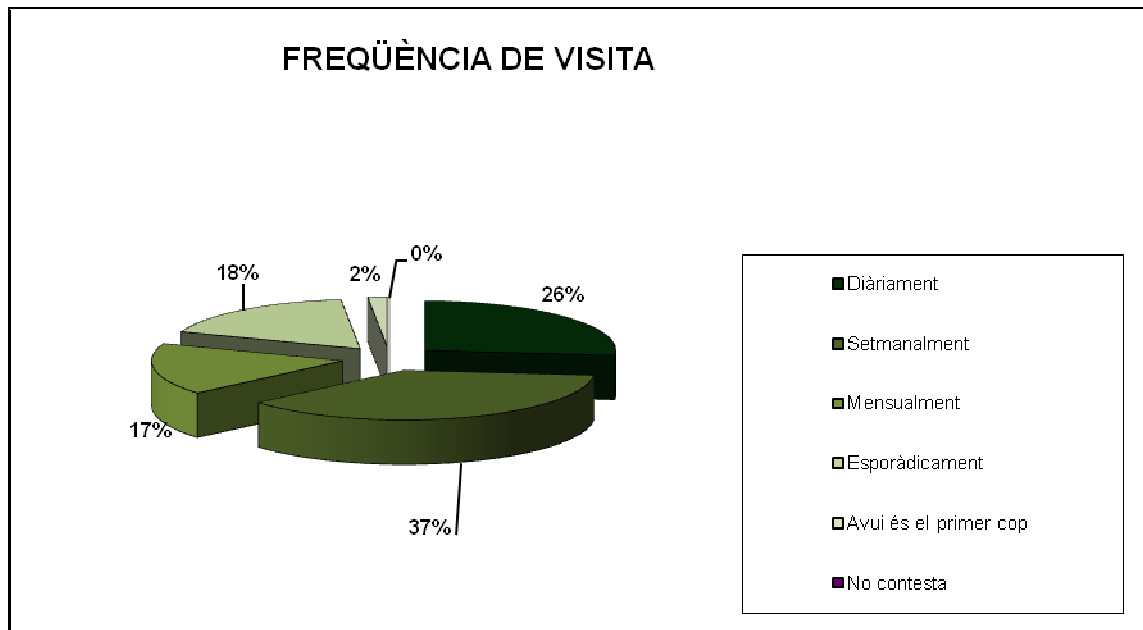
Nivell de coneixement informàtic	2010	2009	2008
Cap	4,88 %	--	--
Bàsic	16,26 %	24 %	28 %
Mitjà	43,09 %	50 %	49 %
Avançat	34,09 %	20 %	15 %
No contesta	0,81 %	8 %	6 %

2.6. Llengües que pot llegir

Llengua	2010	2009	2008
català	88%	93%	89%
castellà	94%	98%	96%
anglès	86%	73%	69%
francès	49%	56%	57%
italià	16%	19%	22%
alemany	12%	9%	12%
lletí	11%	10%	12%

2.7. Freqüència de visita

2010



Freqüència de visita	2010	2009	2008
Diàriament	26%	23%	10%
Setmanalment	37%	34%	34%
Mensualment	17%	11%	18%
Esporàdicament	18%	24%	32%
Avui és el primer cop	2%	6%	3%
No contesta	0%	2%	3%

3. Valoració dels serveis (puntuacions 0-10, mètode introduït el 2010 per la qual cosa no es pot fer comparacions amb els indicadors que es recullen els anys anteriors)

3.1. Instal·lacions i equipaments

INSTAL·LACIONS I EQUIPAMENTS	Promig (puntuacions 0-10)
Temperatura	7,9
Il·luminació	7,8
Silenci	8,1
Senyalització	8,0
Accessibilitat (barreres arquitectòniques)	7,6
Entorn (estat del jardí de l'antic Hospital)	6,6
Confortabilitat de les sales en general	8,7
Promig general	7,8

3.2. Tracte rebut a la BC 2010

Atenció i tracte rebut a la BC	Promig
Tracte rebut a la BC	9

3.3. Serveis 2010

SERVEIS	Promig
Informació bibliogràfica	8,5
Consultes als especialistes	8,7
Facilitats del programa de consulta de documents	8,4
Temps d'espera dels documents	7,7
Rapidesa del P.I.B.	7,9
Gestió i tràmits de les gestions per al P.I.B.	8,3
Qualitat de les reproduccions	8,6
Equipaments de Repro. (Fotocopiadores, escàners, etc..)	8,3
Gestió i tràmits de les reproduccions	8,4
Préstec personal. (Domiciliari)	8,5
Facilitat de connexió a la xarxa WIFI	8,3
Velocitat d'accés WIFI	8,3
Promig general	8,3

3.4. Col·leccions

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

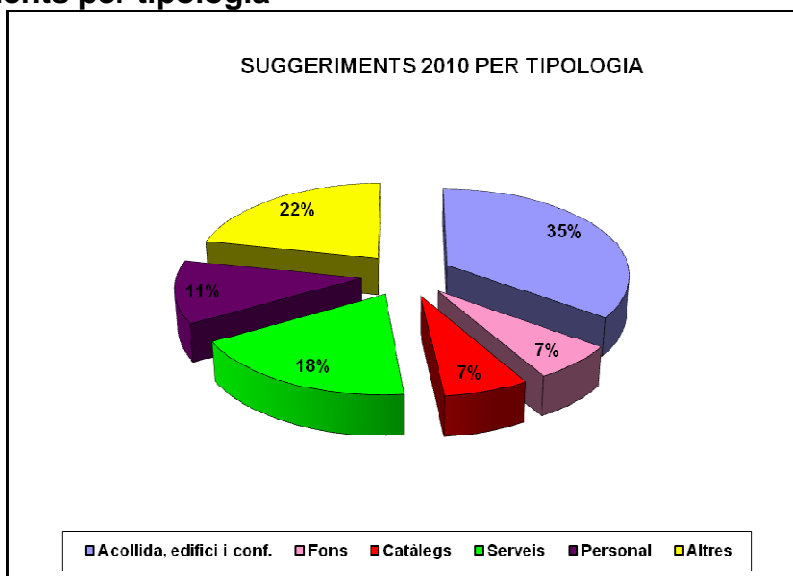
3.5. Consultes i serveis cooperatius

Consultes i serveis cooperatius	Promig
CCUC	8,8
RACO	8,4
ARCA	8,1
Memòria digital de C.	8,7
Acord BC- Google	8,5
Visites i Sessions de formació	8,6
Altres	8,6
Promig general	8,5

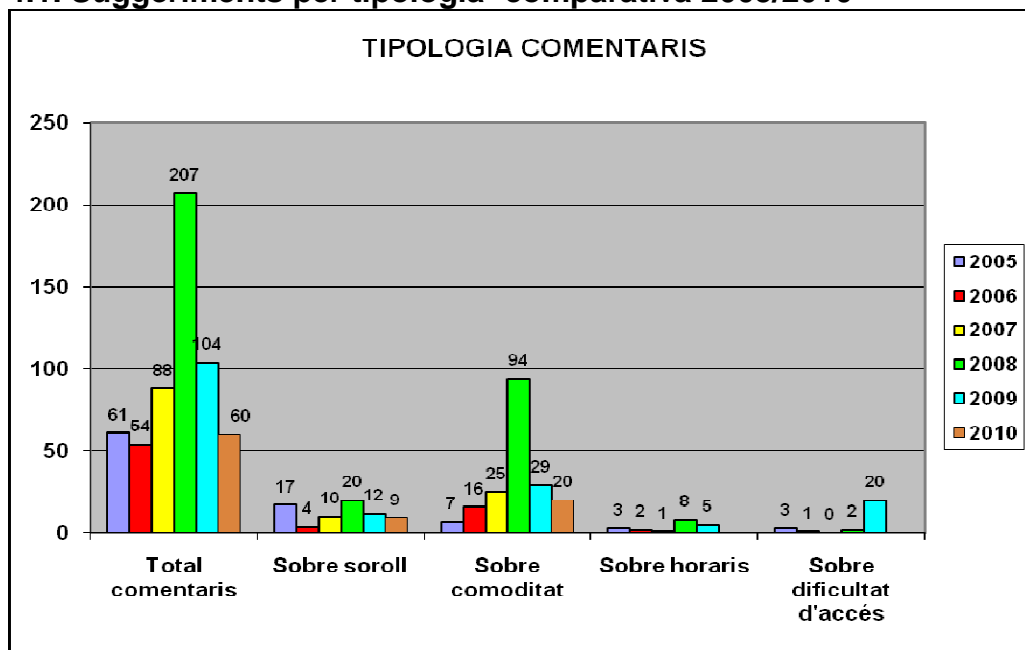
3.6. Valoració global: serveis, col·leccions, tracte rebut

Valoració global de les col·leccions, serveis, atenció personal	Promig
Valoració global	8,7

4. Suggeriments per tipologia



4.1. Suggeriments per tipologia -comparativa 2005/2010-



Resum:

En general els resultats de l'enquesta són força positius. Tot i així es tindran en compte les observacions que han fet els usuaris per continuar millorant els serveis oferts per la Biblioteca de Catalunya.

18 de març de 2010