

Servei d'Accés i Obtenció de Documents

ANÀLISI DE L'ESTAT D'OPINIÓ DELS USUARIS DE LA BIBLIOTECA DE CATALUNYA

1. Objectiu

Conèixer l'opinió dels usuaris en relació als serveis que ofereix la Biblioteca de Catalunya.

Periòdicament s'avaluen els indicadors de servei per tal de poder valorar el nivell de satisfacció dels usuaris de la BC. A més de fer l'avaluació del grau de compliment de la Carta de serveis, es revisen les queixes enviades pels lectors i es recull l'opinió dels usuaris a través de les enquestes.

Amb aquestes dades s'avalua el servei i es programen millores.

2. Metodologia i resultats

S'han recollit 60 enquestes entre el període comprès entre el 20 de febrer i el 7 de març. S'han fet de manera personal per fomentar la proximitat amb els usuaris, donar la possibilitat d'aclarir conceptes i promoure el diàleg i la participació amb els lectors. Alguns usuaris han declinat fer l'entrevista, la raó fonamental és el temps que requereix.

Les entrevistes s'han dut a terme durant l'horari de la Biblioteca, concretament a primera hora, en el moment en què els usuaris han entrat. Les entrevistadores han estat dues bibliotecàries del Servei d'Accés i Obtenció de Documents i el temps de dedicació mitjà ha estat de 10 minuts per persona entrevistada.

El qüestionari s'ha basat en les enquestes anuals, seguint un mètode de valoració numèric [0-10]. S'han introduït alguns aspectes d'especial interès com la valoració de la nova web i la presència de la BC a la xarxa. S'han eliminat altres aspectes de menys rellevància amb la finalitat de mantenir la mateixa extensió de l'enquesta.

El promig general de valoració ha estat d'un 8,4 sobre 10.

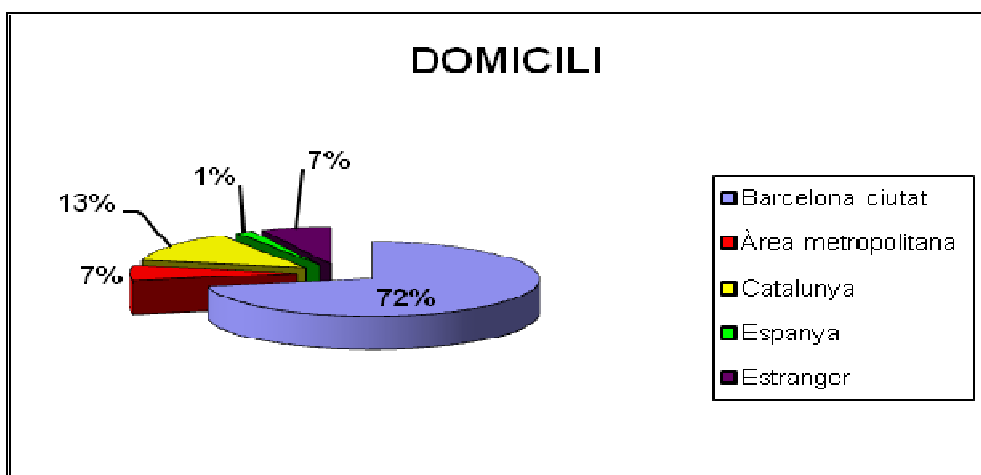
Resultats anys anteriors:

Any	Número d'enquestes	Valoració promig
2012	60	8,40
2011	No es va fer	---
2010	123	8,70
2009	113	No es puntuava
2008	263	No es puntuava
2007	81	No es puntuava

A continuació un resum de les dades relacionades amb el perfil dels usuaris: lloc de procedència, freqüència de la visita, nivell d'estudis i nivell de coneixement tecnològic.

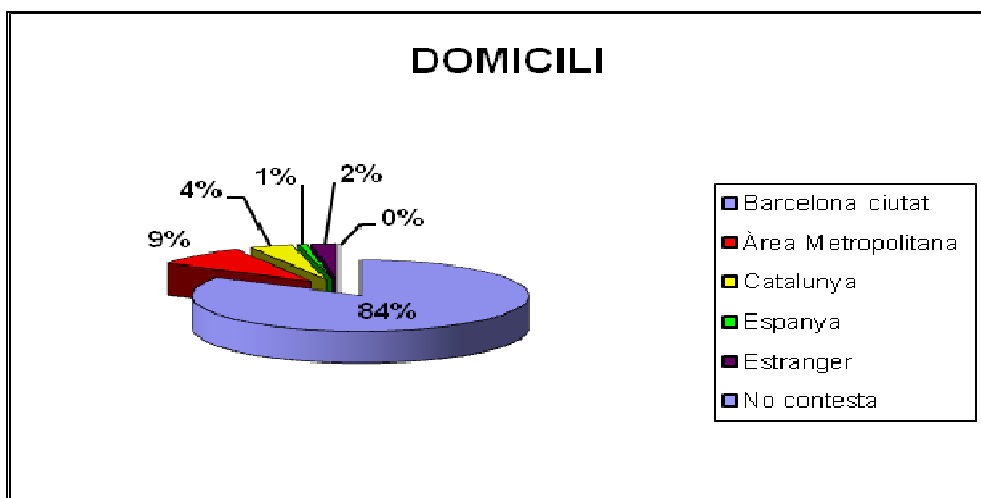
En relació a l'any 2010 s'observa un decreixement de visitants procedents de Barcelona ciutat, mentre incrementen els que procedeixen d'altres ciutats de Catalunya, o de l'estranger. Un dels factors d'influència d'aquest canvi pot ser la consolidació de la ubicació de la facultat d'història en el barri del Raval.

Lloc de procedència dels entrevistats 2012



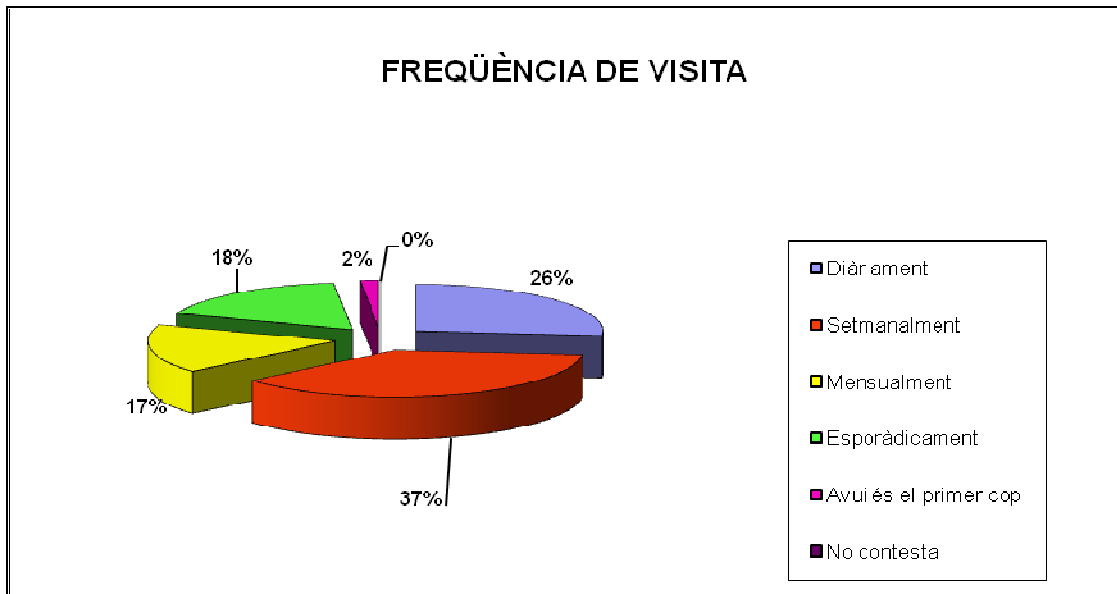
*Augment de persones amb residència a l'estranger (Erasmus etc)

Lloc de procedència dels entrevistats 2010

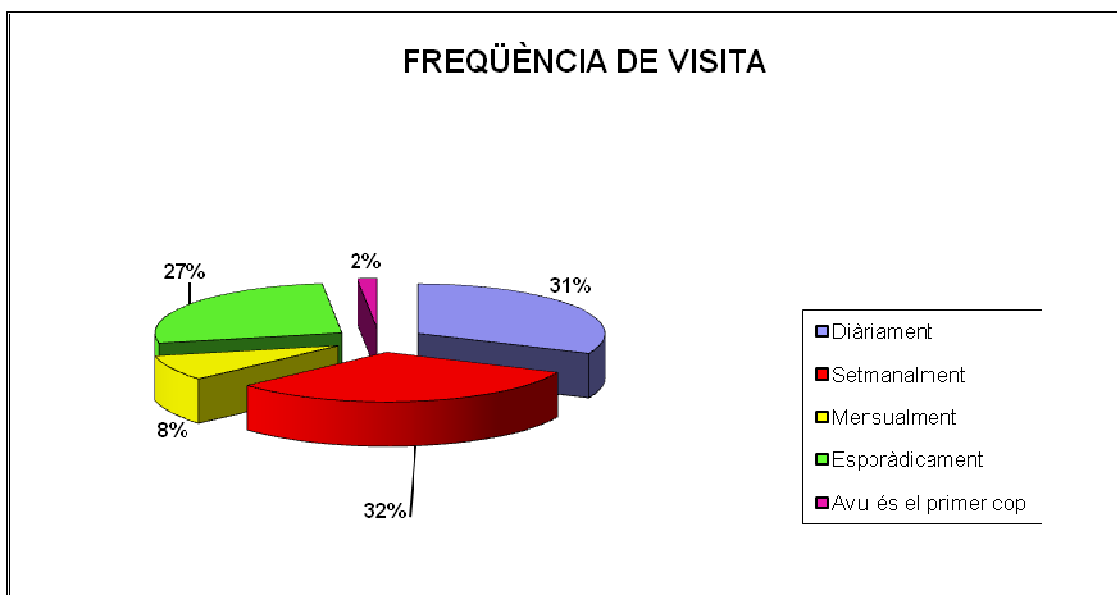


La freqüència de visita setmanal i mensual ha incrementat durant el 2012, mentre que han baixat les tendències "esporàdicament" i la visita diària. Es manté en els mateixos paràmetres el resultat: "Avui és el primer cop"

Freqüència de visita 2012

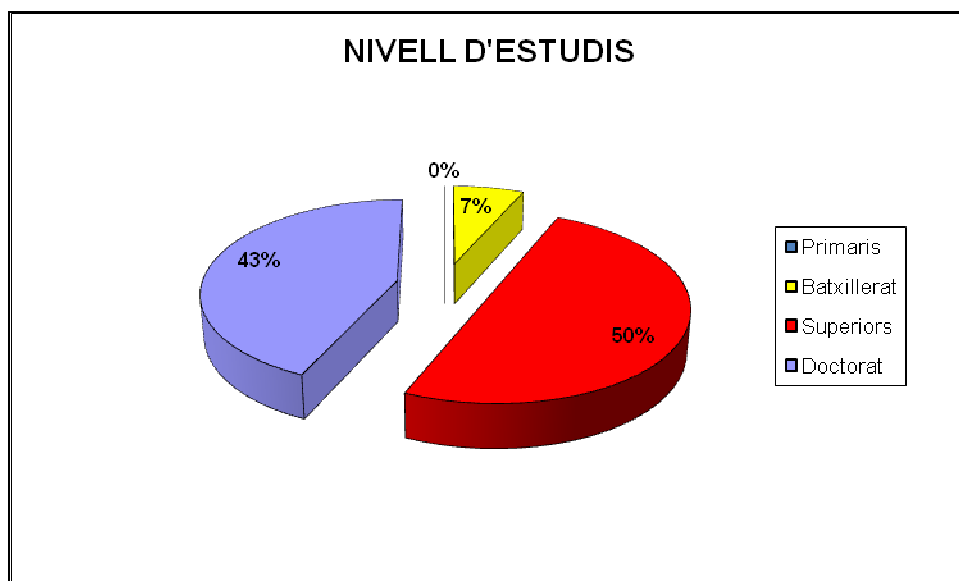


Freqüència de visita 2010

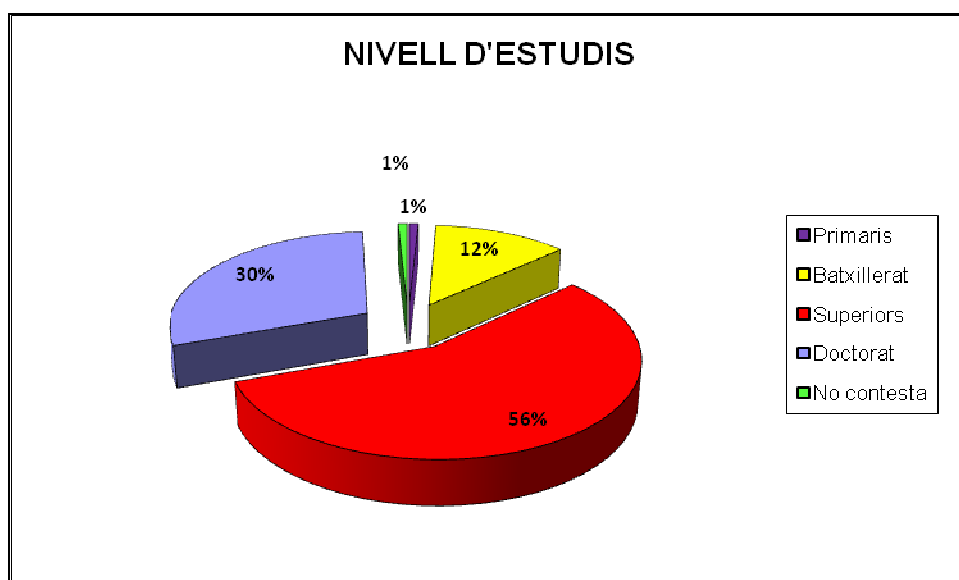


El nivell d'estudis dels visitants de 2012 és: un 50% superiors i un 43% doctorat que sumen un 93%; el 2010 era 56% superiors i 30 % doctorat que sumaven un 86%. En resum es pot dir que el perfil del visitant consolidat és d'investigador.

Nivell d'estudis 2012



Nivell d'estudis 2010

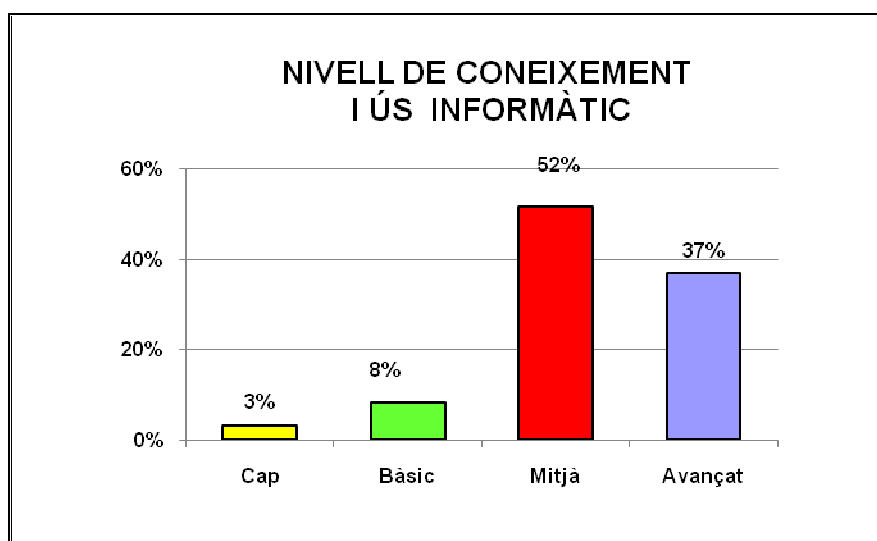


El nivell de coneixement tecnològic ha millorat en relació a 2010.

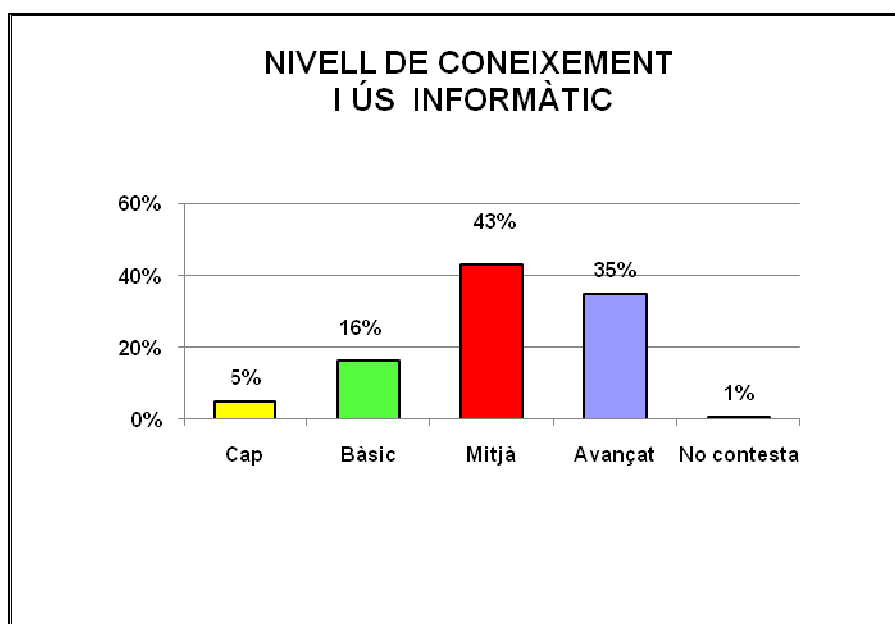
Un 37 % diu avançat, mentre que el 2010 era un 35%. El nivell mitjà ha pujat de 43% a 52% el 2012. El nivell bàsic s'ha reduït a un 8% mentre que el 2010 era un 16%, i també s'ha reduït el nivell de desconeixement, un 3% respecte al 5% de 2010.

Els resultats de coneixement tecnològic són entre nivell mitjà i avançat.

Coneixement informàtic 2012



Coneixement informàtic 2010



Ús de la Biblioteca*

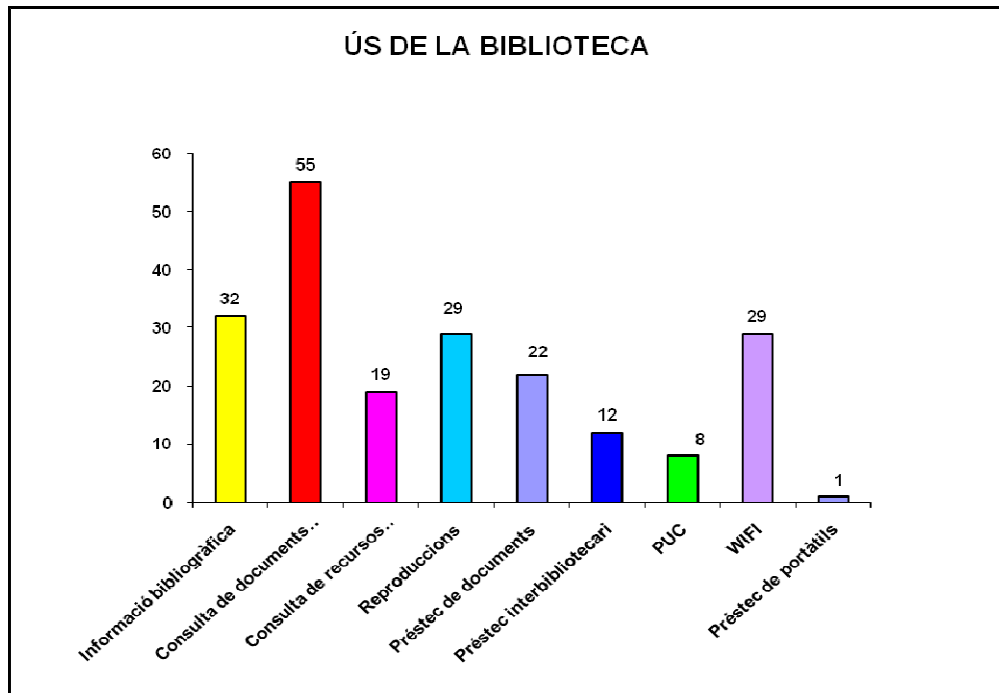
Servei	2012	% sobre 60	2010	% sobre 123
Informació	32	53%	68	55%
Petició de documents	55	91%	83	67%
Recursos-e	19	31%	39	31%
Reproduccions	29	48%	33	26%
Préstec	22	36%	43	34%
PIB	12	20%	14	11%
PUC	8	13%	--	--
Wifi	29	48%	37	30%

- Els usuaris poden contestar els serveis que utilitzen principalment i els resultats poden tenir més d'una resposta

Dels resultats de les enquestes de 2012 destaquen a l'alça en relació a l'any 2010 els serveis de:

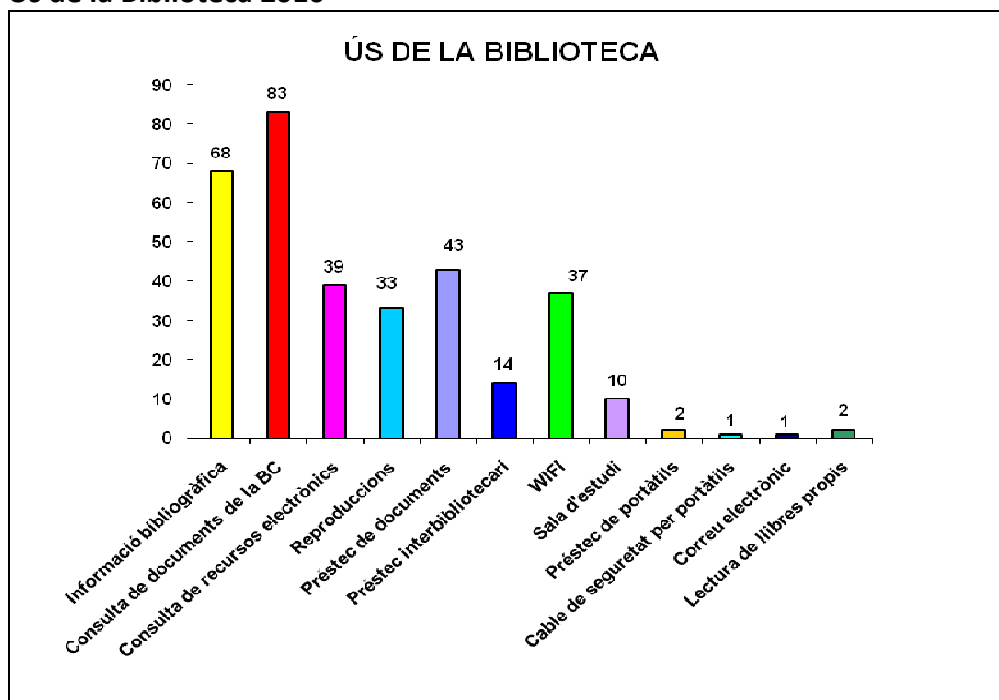
- Petició de documents
- Reproduccions
- Préstec
- Préstec interbibliotecari
- Préstec consorciat (iniciat a finals de 2011)
- Wifi

Ús de la Biblioteca 2012.



**** Han respost citant el més destacat, no tots els serveis que utilitzen**

Ús de la Biblioteca 2010



RESULTATS SOBRE LES PREGUNTES DEL SERVEI. El resultat mitjà està marcat en color verd, els resultats més baixos en vermell, cada resultat en taronja.

INSTAL·LACIONS I EQUIPAMENTS	Promig 2012	Promig 2010
Temperatura	7,3	6,1
Il·luminació	7,4	7,3
Silenci	8,2	7,6
Senyalització	8,0	7,0
Accessibilitat (barreres arquitectòniques)	7,7	7,6
Entorn (estat del jardí de l'antic Hospital)	7,1	6,3
Confortabilitat de les sales en general	8,0	8,1
Promig general	7,7	7,3

Atenció i tracte rebut a la BC	Promig 2012	Promig 2010
Tracte rebut a la BC	9	8,91

SERVEIS	Promig 2012	Promig 2010
Informació bibliogràfica	8,7	8,4
Consultes als especialistes	8,9	8,8
Facilitats del programa de consulta de documents	8,6	9,0
Temps d'espera dels documents	8,2	8,3
Rapidesa del P.I.B.	8,0	6,6
Gestió i tràmits de les gestions per al P.I.B.	8,4	7,2
Rapidesa del préstec consorciat (Nou)	8,0	---
Gestió i tràmits de les gestions del préstec consorciat (Nou)	8,8	---
Temps de Préstec domiciliari	8,2	7,4
Qualitat de les reproduccions	8,3	8,5
Equipaments de Repro. (Fotocopiadores, escàners, etc..)	8,0	8,5
Gestió i tràmits de les reproduccions	8,2	8,0
Facilitat de connexió a la xarxa WIFI	7,5	8,2
Velocitat d'accés WIFI	7	7,6
Promig general	8,2	8,1

Valoració de la Col·lecció	Promig 2012	Promig 2010
Llibres moderns (S. XIX-XX). Facilitat de localització	8,4	8,7
Llibres moderns (S. XIX-XX). Adequació	8,2	8,6
Publicacions periòdiques. Facilitat de localització	7,6	7,7
Publicacions periòdiques. Adequació	7,4	8,3
Recursos electrònics. Facilitat de localització	8,2	8,1
Recursos electrònics. Adequació	7,7	8,2
Documents sonors i audiov. Facilitat de localització	5,8	6,8
Documents sonors i audiov. Adequació	3,5	7,2
Fons de Reserva. Facilitat de localització	8,1	8,2
Fons de Reserva. Adequació	8,1	8,7
Promig general	7,3	8,0

Serveis Cooperatius

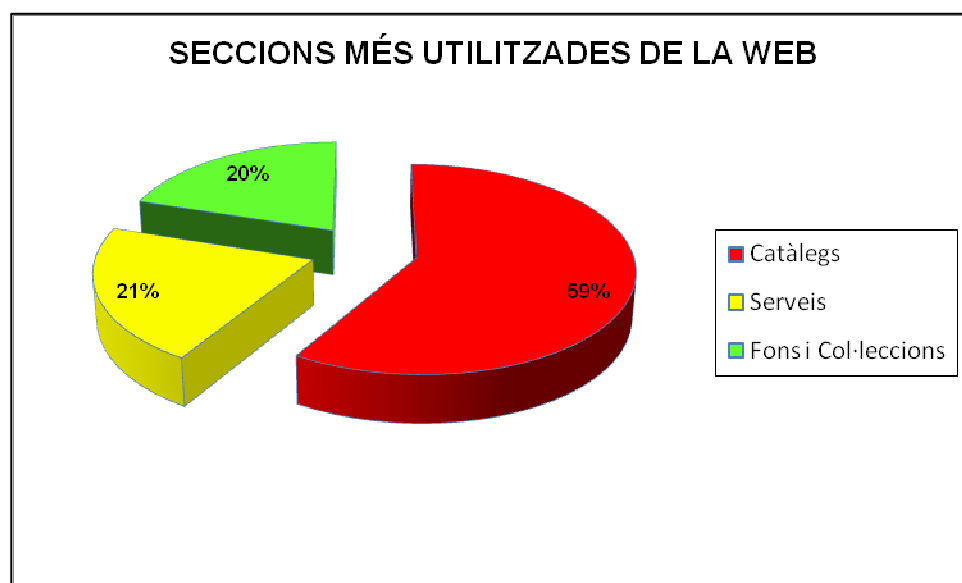
Consultes i serveis cooperatius	Promig 2012	Promig 2010
CCUC	8,3	8,9
RACO	8,4	8,6
ARCA	7,9	8,6
Memòria digital de C.	8,0	7,6
Acord BC- Google	8,2	8,1
Visites i Sessions de formació	9,0	8,0
Trobeu interessants els temes de les Expos?	-----	7,4
Promig general	8,3	8,2

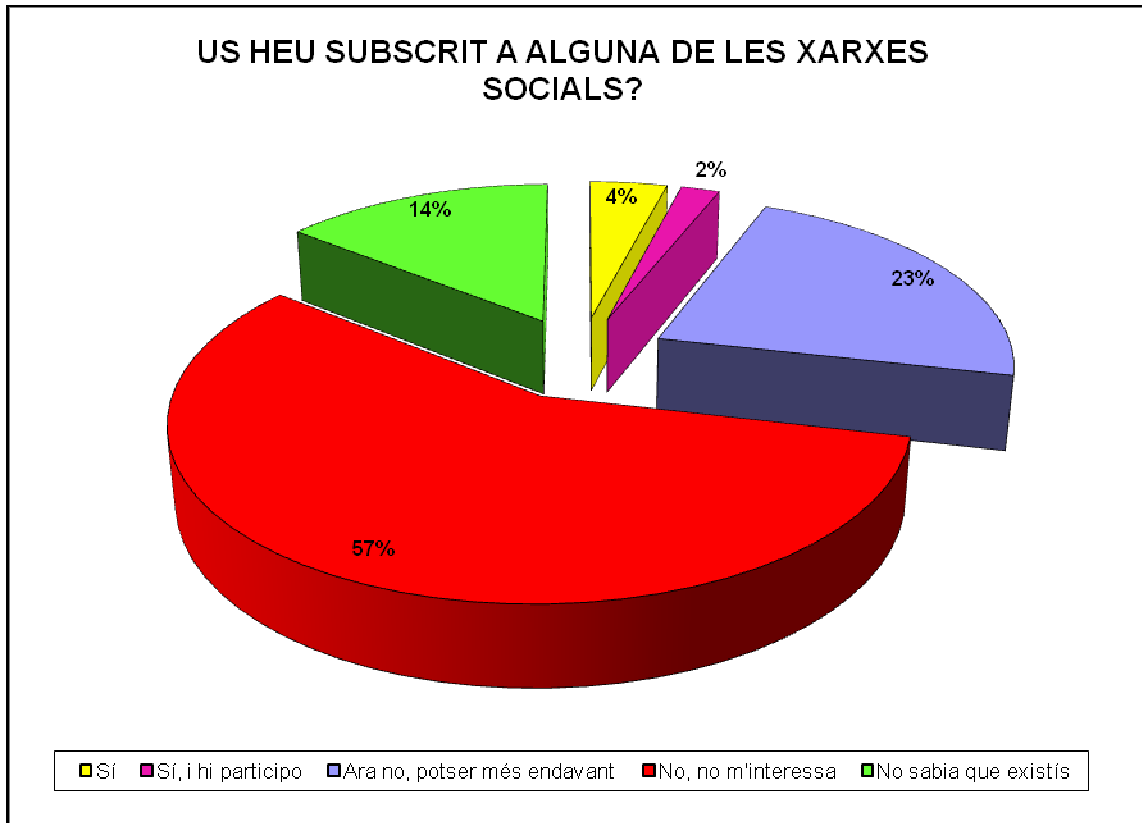
Específic sobre la nova web 2012

WEB	Mitjana
La nova interfície és més àgil i amable que l'anterior	8

Quines són les seccions que utilitzeu més de la web?	
Catàlegs	47
Serveis	17
Fons i Col·leccions	16
Visita'ns	----
Coneix-nos	-----

Us heu subscrit/fet seguidor/a d'alguna de les eines de xarxa social de la BC?	
Sí	2
Sí, i hi participo	1
Ara no, potser més endavant	11
No, no m'interessa	28
No sabia que existís	7



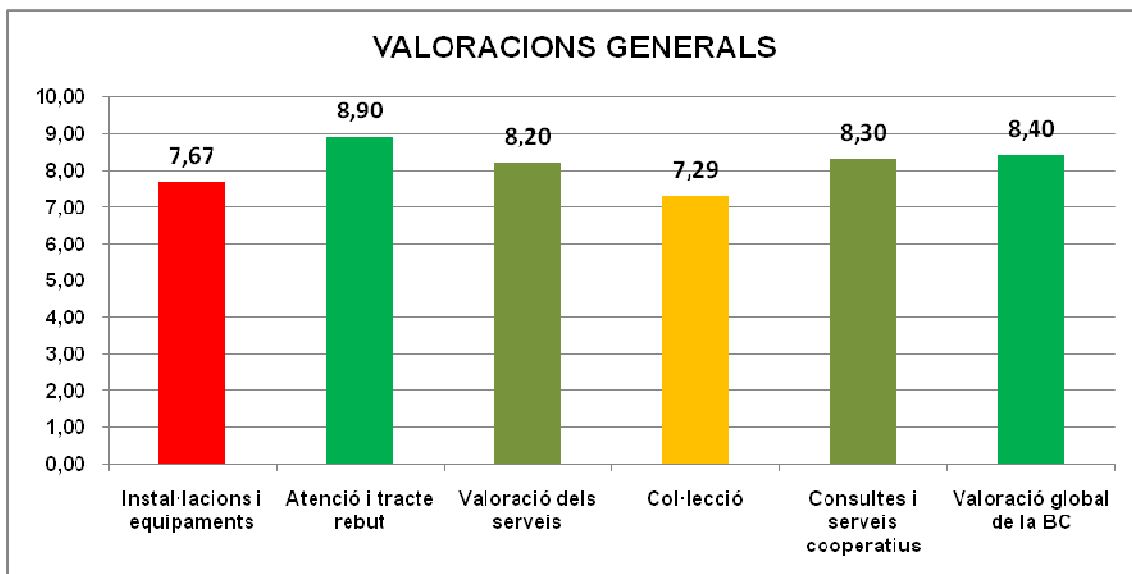


Valoració Global dels serveis

Valoració global dels serveis	Promig 2012	Promig 2010
La BC compleix les seves expectatives de servei	---	8,8
Com valoreu a nivell global tots els serveis	---	8,4
Valoració global de les col·leccions, serveis i atenció personal:	8,4	8,7

Estat d'opinió i comunicació a la BC	Percentatge 2012	Percentatge (%) 2010
Quan es troba amb un problema ho comunica al personal? (Sí/No)	---	97,1 (Sí)
Visita altres centres d'investigació? (Sí/No)	---	80,0 (Sí)
Recomanaríeu la BC a altres amics o coneguts? (Sí/No)	100% (sí)	100,0 (Sí)
Estaríeu interessat en formar part d'un grup d'usuaris? (Sí/No)	---	51,4 (Sí)

Valoracions generals -mitjana-2012	
Instal·lacions i equipaments	7,67
Atenció i tracte rebut	8,90
Valoració dels serveis	8,20
Col·lecció	7,29
Consultes i serveis cooperatius	8,30
Valoració global de la BC	8,40



SUGGERIMENTS:

Suggeriments per categories	2010		2012	
Acollida, edifici i confort	25	30,4%	69	44%
Fons	13	15,8%	13	8%
Catàlegs	9	10,9%	4	3%
Serveis	31	37,8%	59	37%
Personal	4	4,8%	6	4%
Altres	0	0%	7	4%
Total	82	99,7%	158	100%

Conclusió:

La recollida d'opinió dels usuaris és molt positiva per planificar l'evolució dels serveis de la Biblioteca. Cal analitzar i tenir en compte totes i cada una de les observacions. Evidentment caldrà analitzar i prioritzar les possibles solucions i valorar la viabilitat econòmica de cadascuna.

Informe presentat per Núria Altarriba
Barcelona, 14 de març de 2012