

Servei d'Accés i Obtenció de Documents

## **INFORME I RESULTATS DE LES ENTREVISTES FETES ALS SUARIS/USUÀRIES DE LA BIBLIOTECA DE CATALUNYA (novembre 2010)**

### **1. Objectiu**

Aquest any 2010 s'ha introduït un sistema per conèixer l'opinió dels usuaris que utilitzen els serveis de la Biblioteca de Catalunya. Des de fa anys els instruments que serveixen per avaluar els serveis són:

- Avaluació anual del grau de compliment de la Carta de Serveis
- Enquestes anònimes dels lectors
- Suggestiments i queixes rebudes a través dels diversos canals existents

Amb aquestes dades es pot disposar d'una informació més aproximada sobre el resultat dels serveis al públic i quines millores es poden programar.

### **2. Metodologia i resultats**

La mostra de persones entrevistades és de 35 usuaris/es durant les dues primeres setmanes de novembre.

La selecció combinatòria s'ha basat en entrevistar un de cada tres usuaris que accedien a la Biblioteca. Cap usuari ha declinat fer l'entrevista.

Les entrevistes s'han dut a terme dins de les franges horàries següents: 11-13 i de 17-19, ja que són les hores de més afluència.

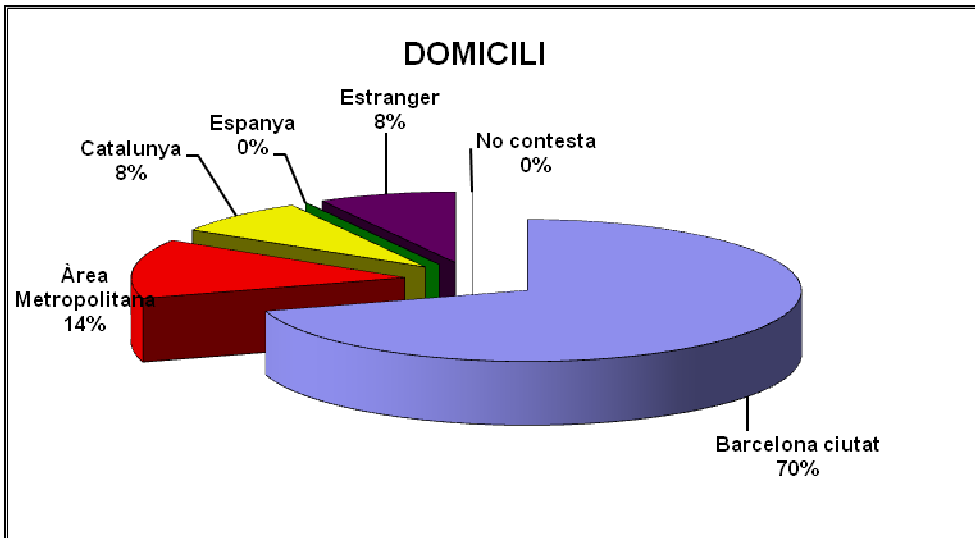
L'entrevista l'ha dut a terme una bibliotecària del Servei d'Accés i Obtenció de Documents i el temps de dedicació ha estat de cinc minuts.

La selecció de la mostra i la realització de les entrevistes s'ha dut a terme durant les dues primeres setmanes del mes de novembre de 2010.

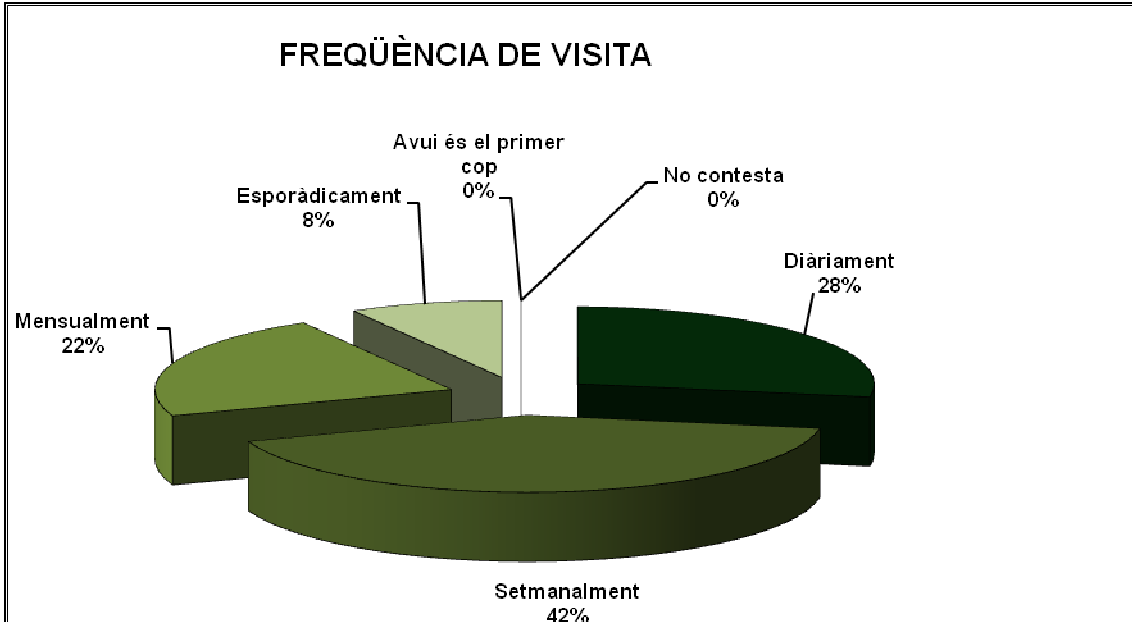
La preparació del qüestionari s'ha basat en les enquestes anuals, que s'han adaptat a un medi més proper i s'ha optat per un mètode de valoració numèric [0-10]. El model resultant ha estat valorat per quatre persones del Servei d'Accés i Obtenció de Documents.

El promig general de valoració ha estat d'un 8,77 sobre 10.

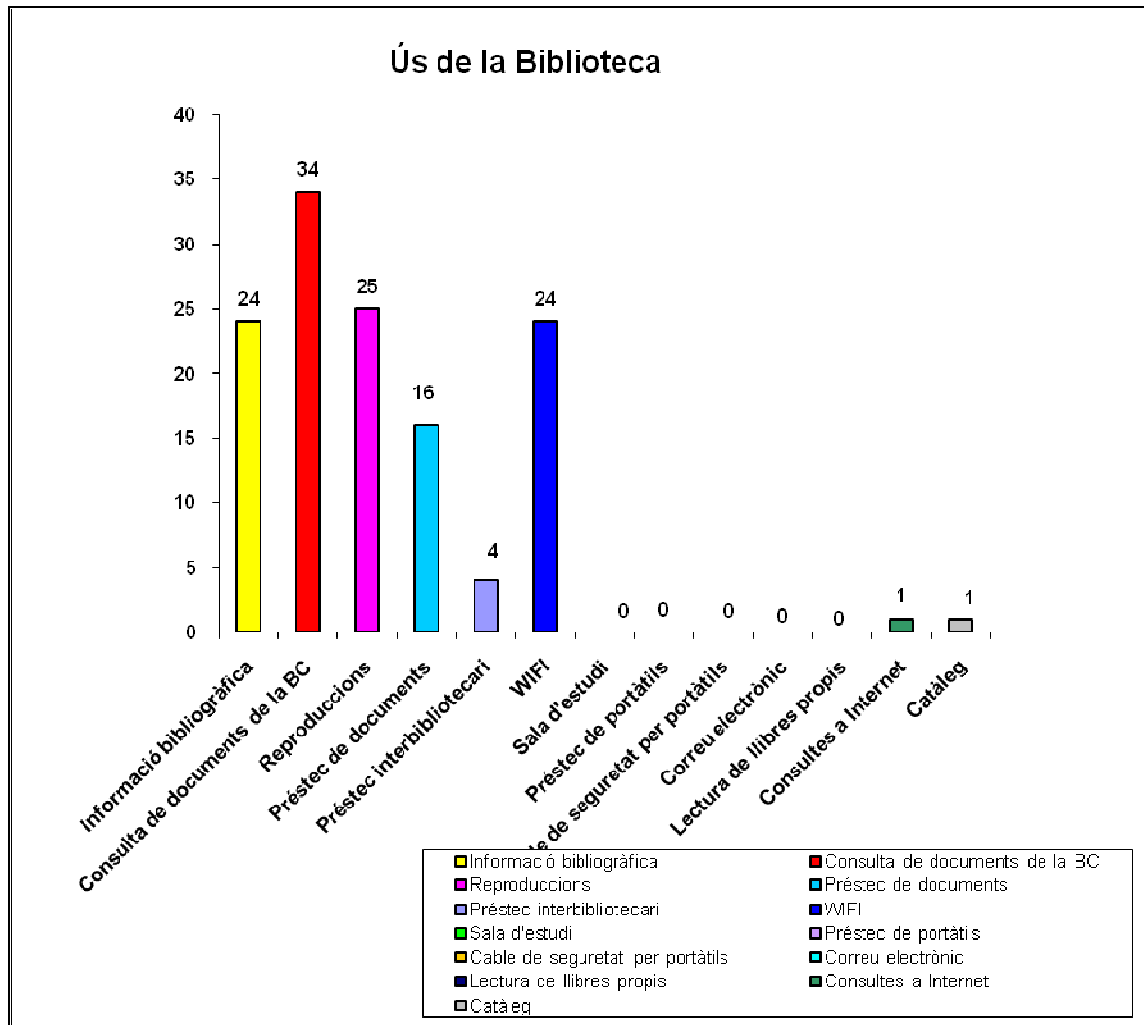
**Lloc de procedència dels entrevistats**



**Freqüència de visita**



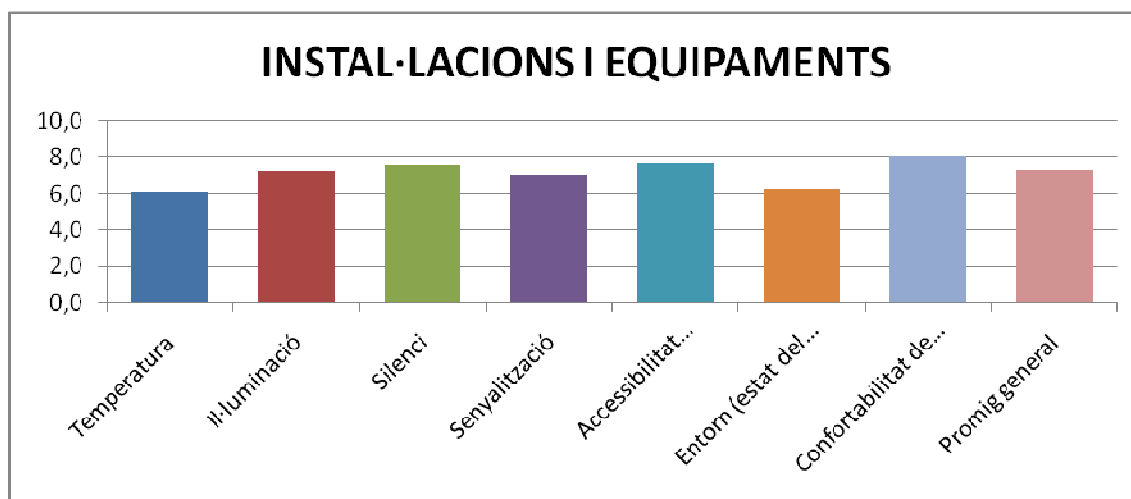
**Ús de la Biblioteca**



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

**Instal·lacions i equipaments**

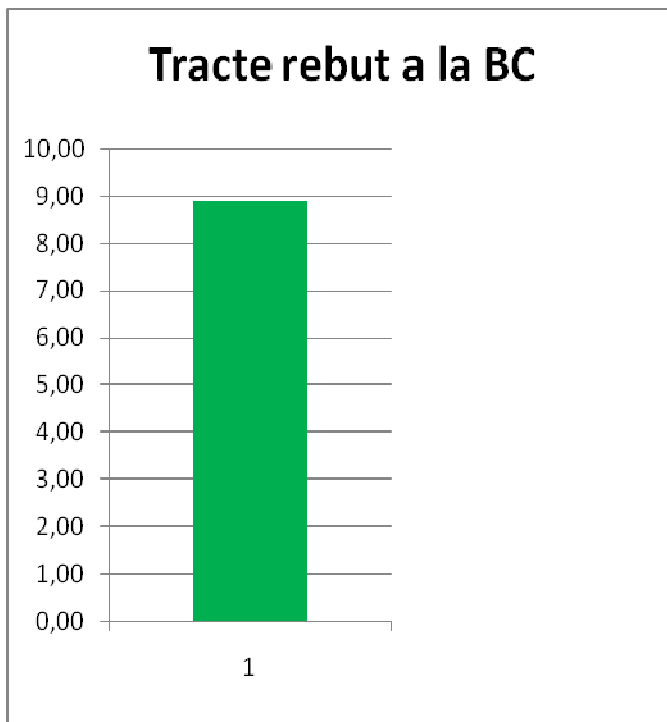
<b>INSTAL·LACIONS I EQUIPAMENTS</b>	<b>Promig</b>
Temperatura	6,1
Il·luminació	7,3
Silenci	7,6
Senyalització	7,0
Accessibilitat (barreres arquitectòniques)	7,6
Entorn (estat del jardí de l'antic Hospital)	6,3
Confortabilitat de les sales en general	8,1
<b>Promig general</b>	<b>7,3</b>



*\*\* Els usuaris entrevistats en horari de matí han puntuat de manera bastant positiva la il·luminació de les sales, mentre que els que han respost en horari de tarda han donat puntuacions més baixes.*

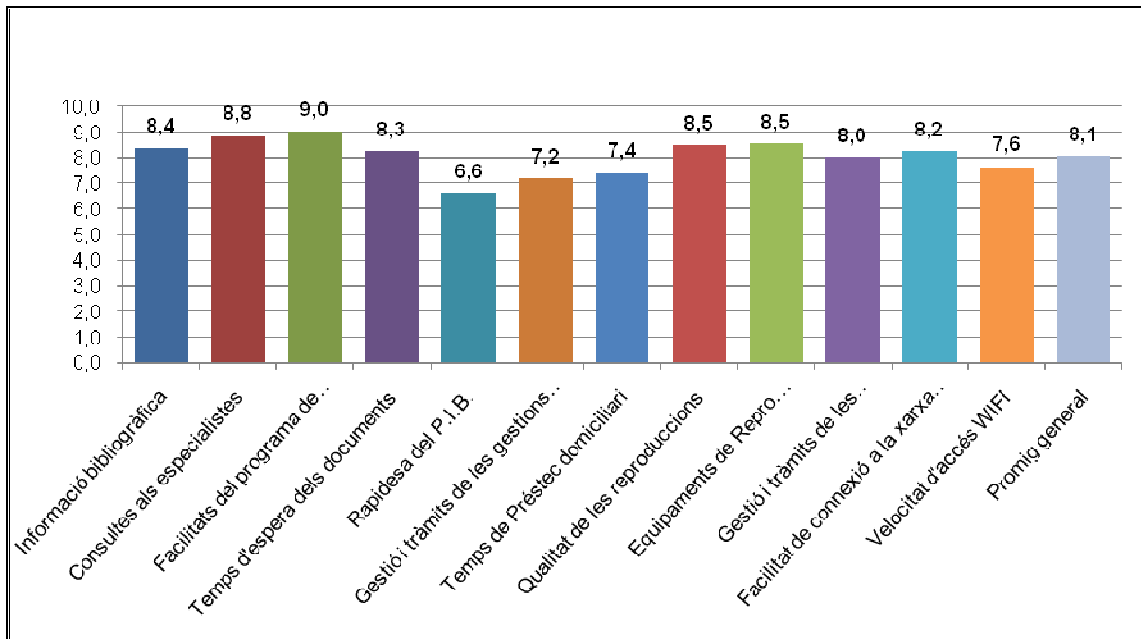
**Atenció i tracte rebut a la BC**

<b>Atenció i tracte rebut a la BC</b>	<b>Promig</b>
Tracte rebut a la BC	<b>8,91</b>



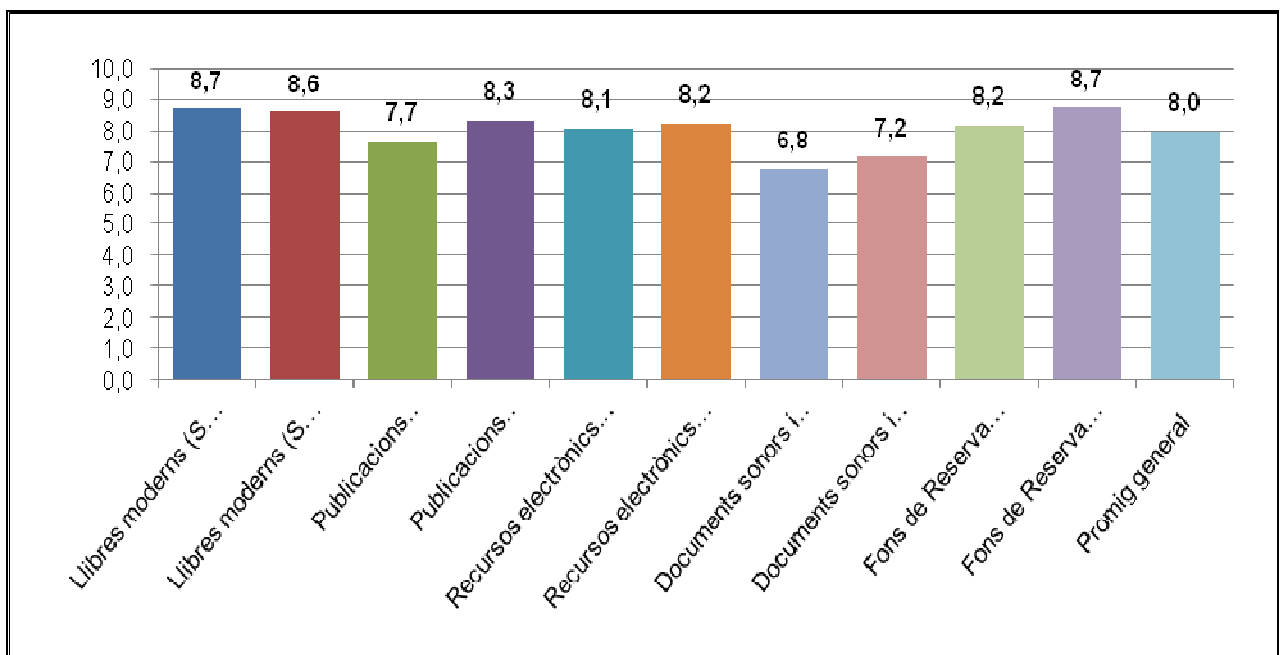
**Serveis**

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



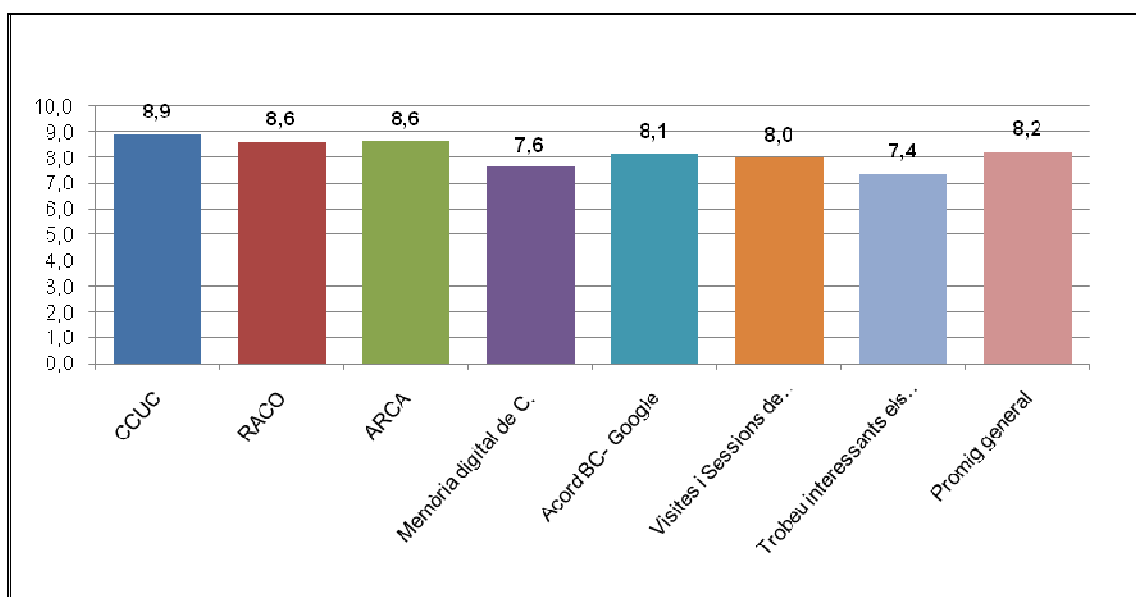
**Valoració de la Col·lecció**

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



**Serveis Cooperatius**

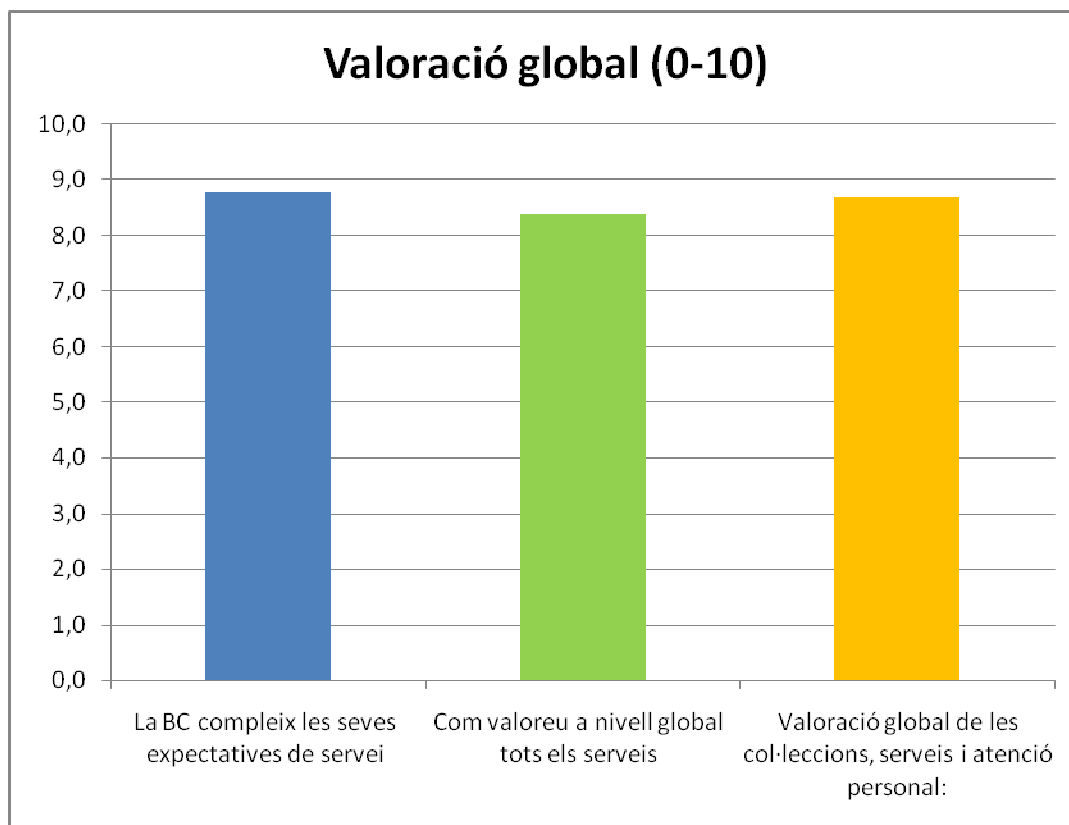
Consultes i serveis cooperatius	Promig
CCUC	8,9
RACO	8,6
ARCA	8,6
Memòria digital de C.	7,6
Acord BC- Google	8,1
Visites i Sessions de formació	8,0
Trobeu interessants els temes de les Expos?	7,4
<b>Promig general</b>	<b>8,2</b>



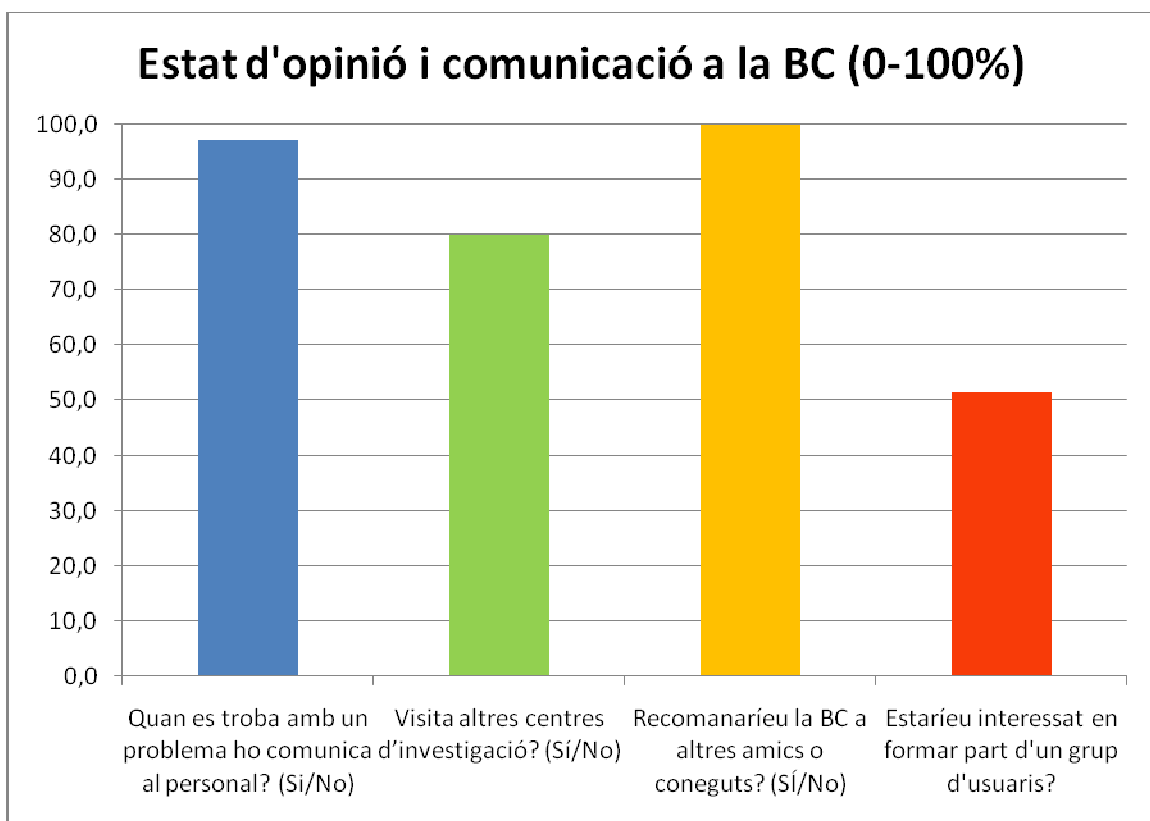


### Valoració Global dels serveis

Valoració global dels serveis	Promig
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:	8,7

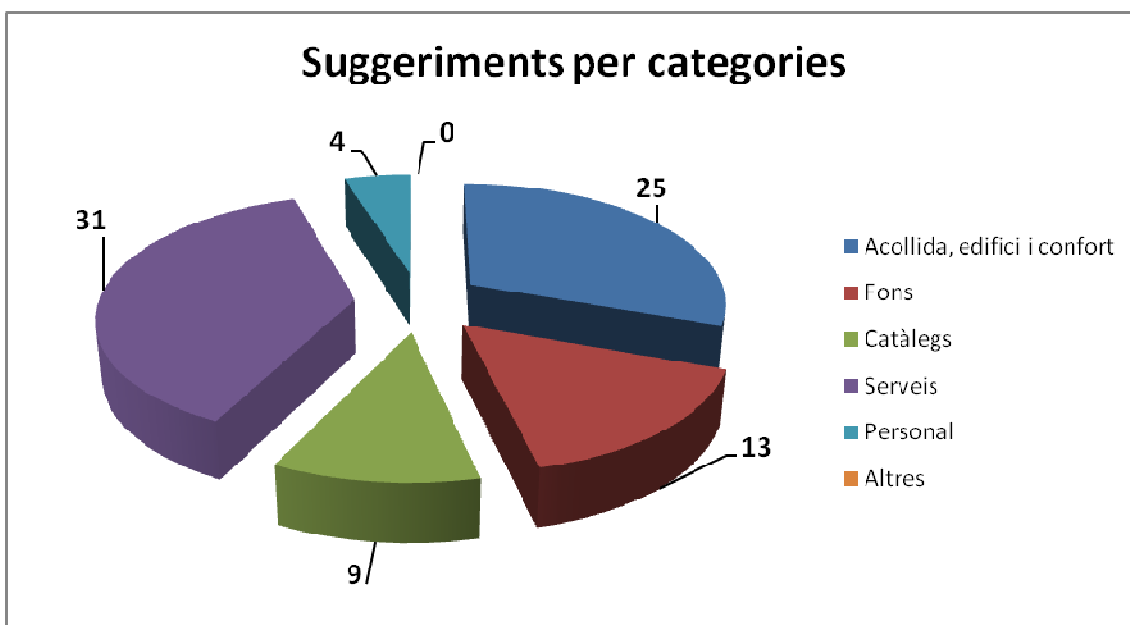


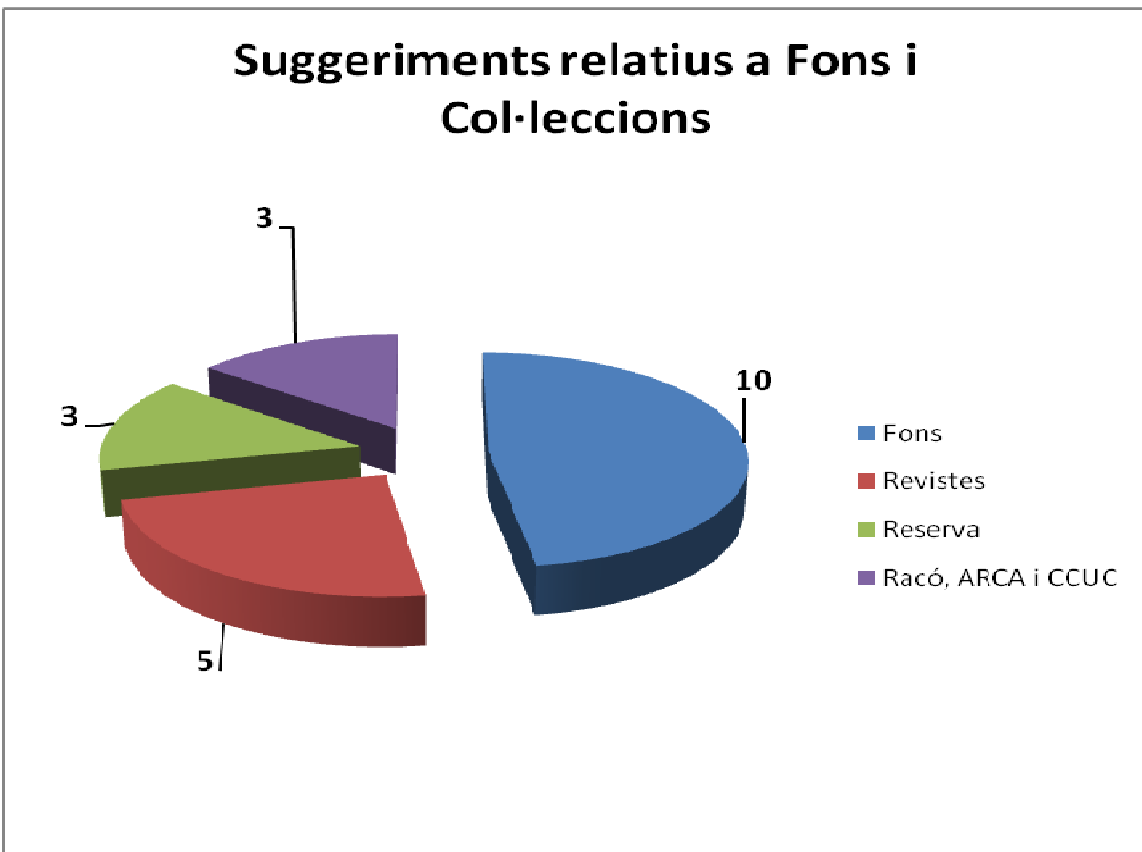
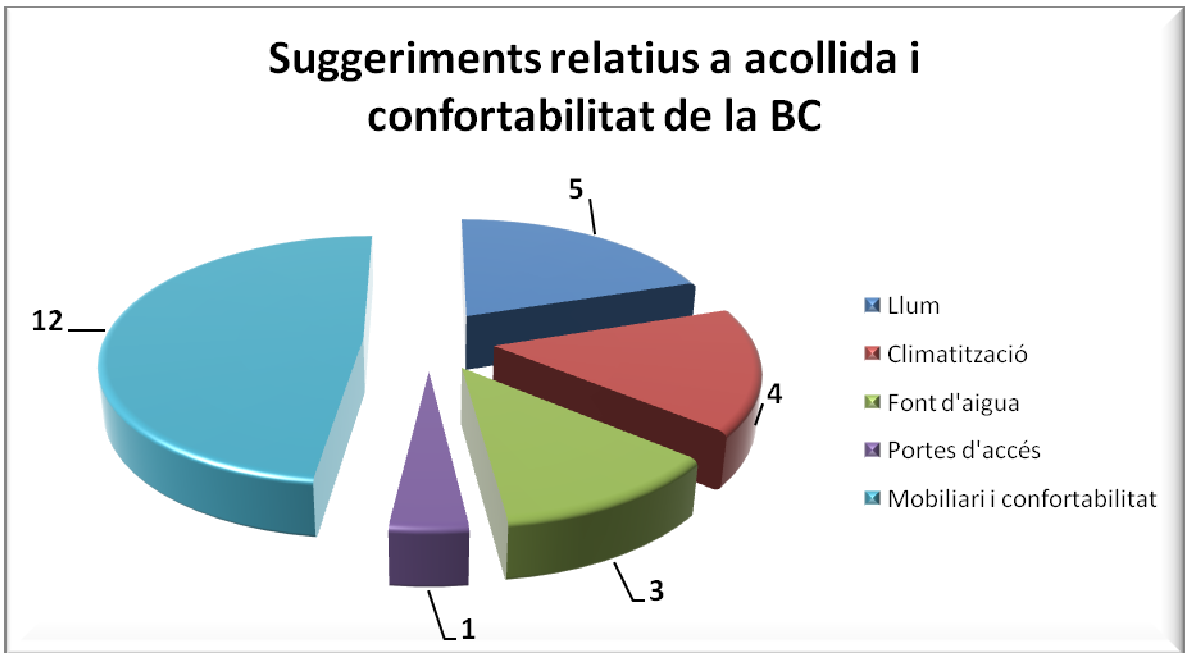
<b>Estat d'opinió i comunicació a la BC</b>	<b>Percentatge (%)</b>
Quan es troba amb un problema ho comunica al personal? (Sí/No)	97,1 (Sí)
Visita altres centres d'investigació? (Sí/No)	80,0 (Sí)
Recomanaríeu la BC a altres amics o coneguts? (Sí/No)	100,0 (Sí)
Estaríeu interessat en formar part d'un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

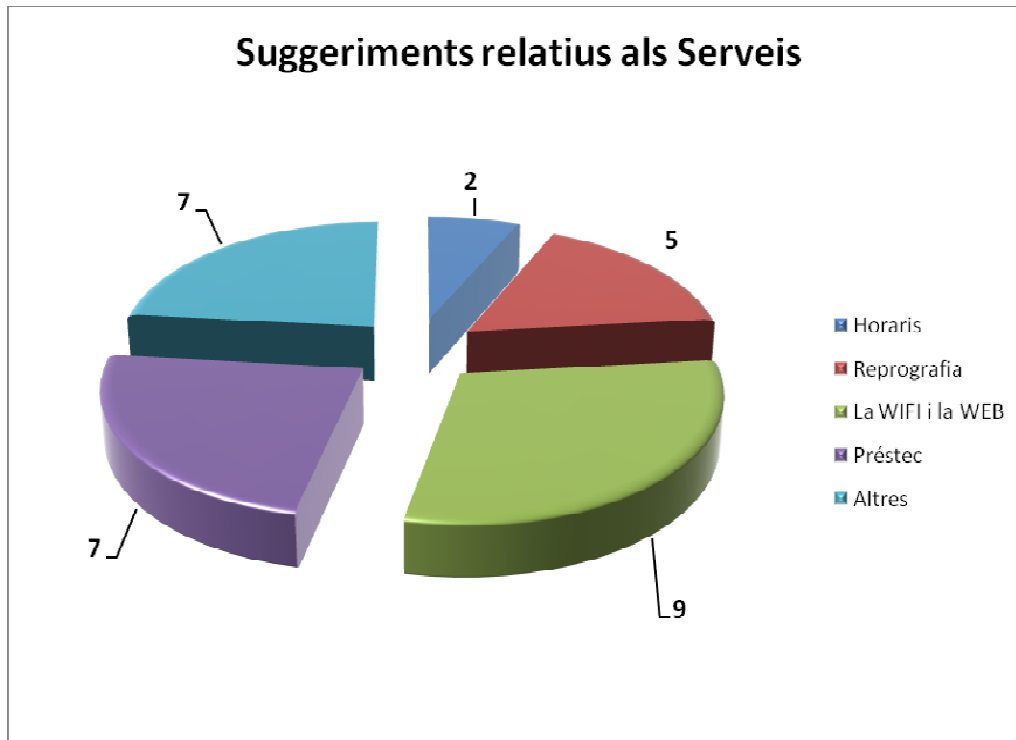


**SUGGERIMENTS:**

<b>Suggeriments per categories</b>	
Acollida, edifici i confort	25
Fons	13
Catàlegs	9
Serveis	31
Personal	4
Altres	0
<b>Total</b>	<b>82</b>

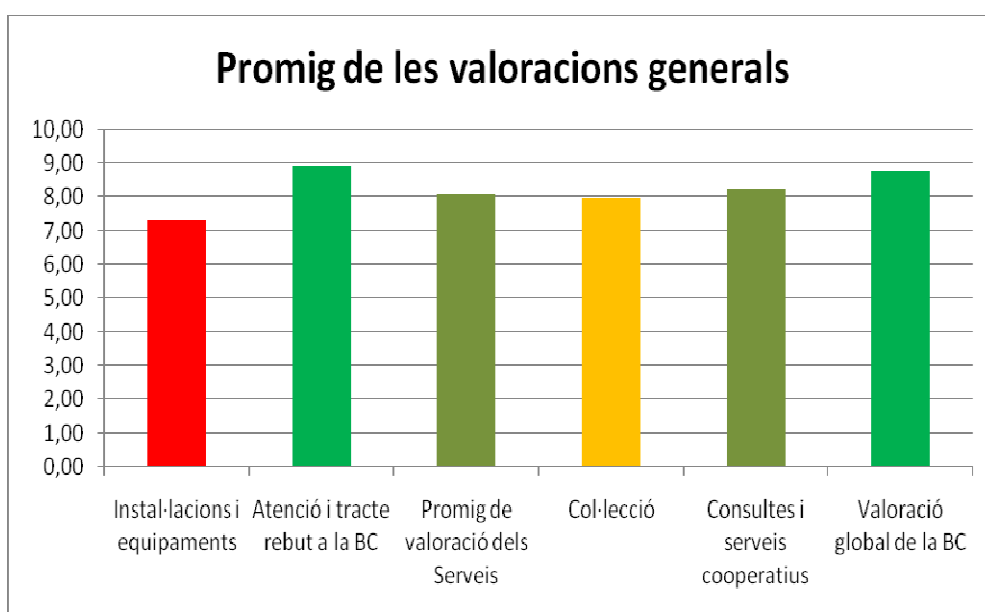






**Puntuació global dels diferents apartats de l'entrevista:**

Instal·lacions i equipaments	7,32
Atenció i tracte rebut a la BC	8,91
Promig de valoració dels Serveis	8,05
Col·lecció	7,96
Consultes i serveis cooperatius	8,23
Valoració global de la BC	8,77



### **Conclusió:**

De l'elaboració de les entrevistes cal destacar el rigor en la recollida de resultats:

- El fet que l'entrevistador anoti les respostes assegura que totes les preguntes es responguin (en el cas de les enquestes anuals sovint hi ha preguntes en blanc).
- El contacte humà en la recollida de dades fomenta la participació i la implicació en el treball de la institució, és recullen comentaris constructius i és positiu tant per l'usuari com pel treballador.
- És molt significatiu que el 100% dels entrevistats hagi dit que recomanarien la BC a un amic seu, i també és significatiu que un 50% hagi manifestat la voluntat de formar part d'un grup d'usuaris.

Creiem que aquesta eina d'avaluació aporta riquesa al treball de la BC que acaba repercutint en una millora del servei públic.

L'objectiu de la BC és estudiar què és pot millorar en els serveis d'atenció al públic. En aquest sentit caldrà establir les prioritats d'acord amb les possibilitats i viabilitat de cada proposta.

Informe presentat per Núria Altarriba  
Barcelona, 5 de gener de 2010