

Avaluació de la satisfacció amb les Biblioteques de la Xarxa

Maig 2007

direcció de serveis
d'assistència al govern local

INTRODUCCIÓ

Aquest document presenta els resultats de la segona edició de l'estudi d'avaluació de la satisfacció amb les biblioteques de la Xarxa. Aquest estudi ha estat realitzat per l'Oficina d'Avaluació de Serveis i Qualitat per encàrrec del Servei de Biblioteques.

La metodologia emprada ha estat la mateixa que en la primera edició, l'entrevista telefònica a usuaris de biblioteques amb carnet que hagin utilitzat la biblioteca durant el darrer any. Enguany s'ha optat per augmentar el nombre d'entrevistes fins a 1000 de manera que els resultats que es presenten tenen una major fiabilitat. Concretament per un interval de confiança del 95% i $p=q$ el marge d'error és de 3,2%. El disseny mostral s'ha realitzat fixant quotes de sexe, edat i dimensió de municipi.

La principal novetat metodològica d'aquesta segona edició de l'estudi rau en l'ampliació de l'univers d'estudi. El 2001 eren susceptibles de ser entrevistats tots aquells que, tenint carnet, a la base de dades del Servei de Biblioteques hi constés un ús del mateix en els dos anys anteriors a la realització de l'estudi. Enguany s'ha optat per seleccionar la mostra a partir de totes les persones incloses a la base de dades del Servei de Biblioteques, sense fixar cap requisit pel que fa a l'antiguitat en el darrer ús de carnet.

INTRODUCCIÓ

Aquesta diferent aproximació metodològica ha de comportar necessàriament un canvi en el perfil dels entrevistats. Efectivament, en la comparació amb els resultats obtinguts ara fa sis anys s'observen diferències significatives pel que fa a variables com l'edat, l'activitat i el nivell d'estudis. En general es bo tenir sempre present aquest canvi en el disseny mostral en la interpretació de tots els resultats que es presenten, especialment quan s'analitza la seva evolució respecte el 2001.

Finalment, senyalar que el treball de camp l'ha fet l'empresa Central de Campo homologada per la Diputació de Barcelona entre els dies 16 de gener i 5 de febrer de 2007.

PERFIL DELS USUARIS

PERFIL DELS USUARIS

Com ja s'ha comentat en la introducció, el perfil dels usuaris ha variat substancialment probablement degut al canvi metodològic.

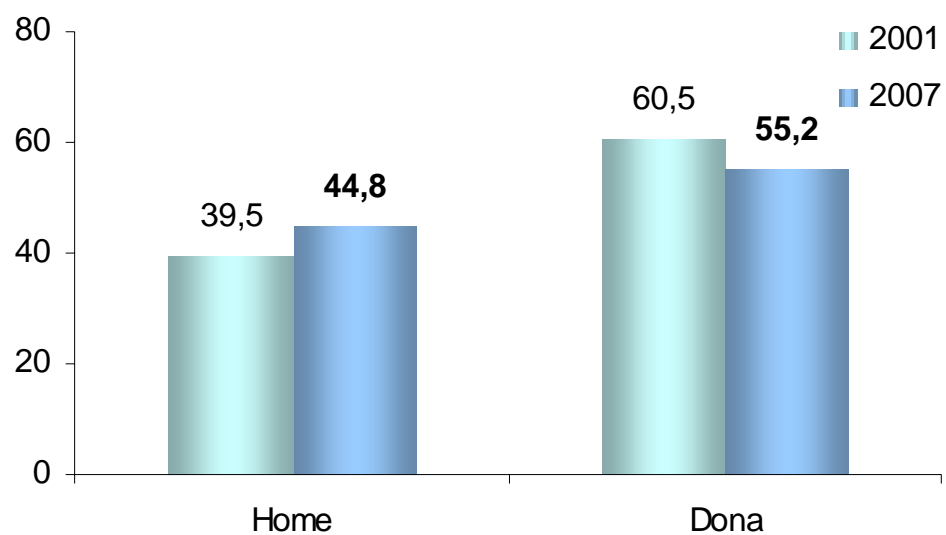
Ha disminuït considerablement el nombre d'estudiants (del 44% al 24,4%), conseqüentment ha disminuït el nombre d'entrevistats d'entre 14 i 24 anys (del 51% al 27,9%) i el nivell d'estudis acabats ha augmentat (del 26,5% d'universitaris l'any 2001 al 35,4% de l'edició actual).

Aquest fet provoca evidentment l'augment d'altres professions (treballadors d'oficina i treballadors qualificats principalment), que hagi augmentat el nombre d'entrevistats que té entre 25 i 44 anys (del 36,5% al 50%) i que hagin disminuït els que tenen estudis de nivell mig (del 68,7% al 54,8%).

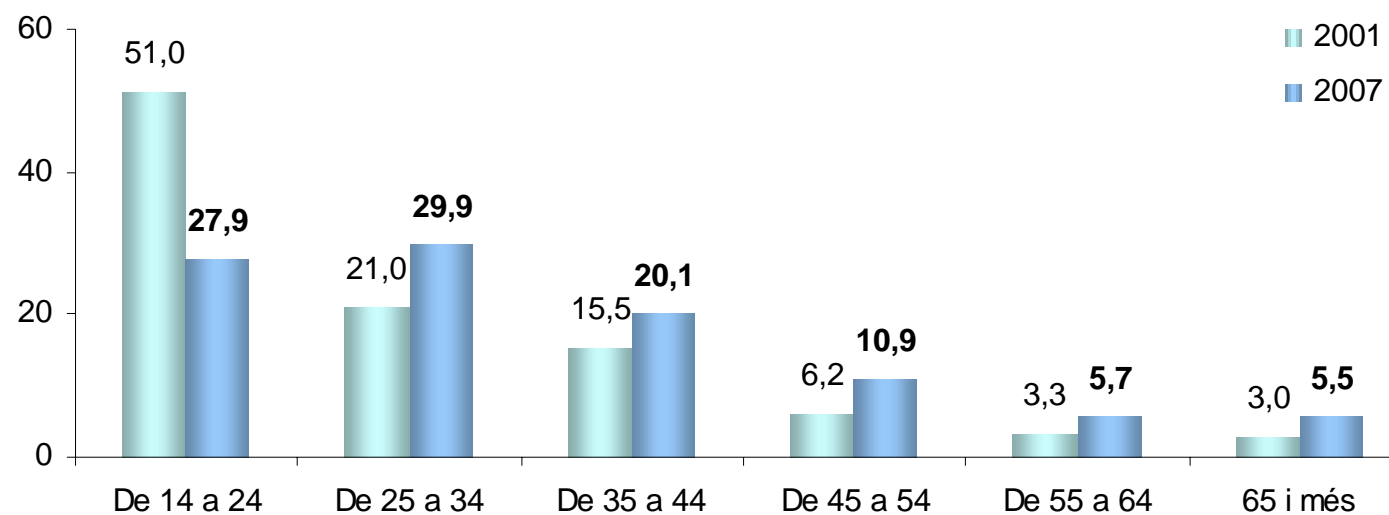
A part d'aquests canvis també s'observa que la tinença d'ordinador es manté força similar (86,9%), mentre l'accés a Internet passa del 48,5% al 73,9%.

PERFIL DELS USUARIS

Sexe

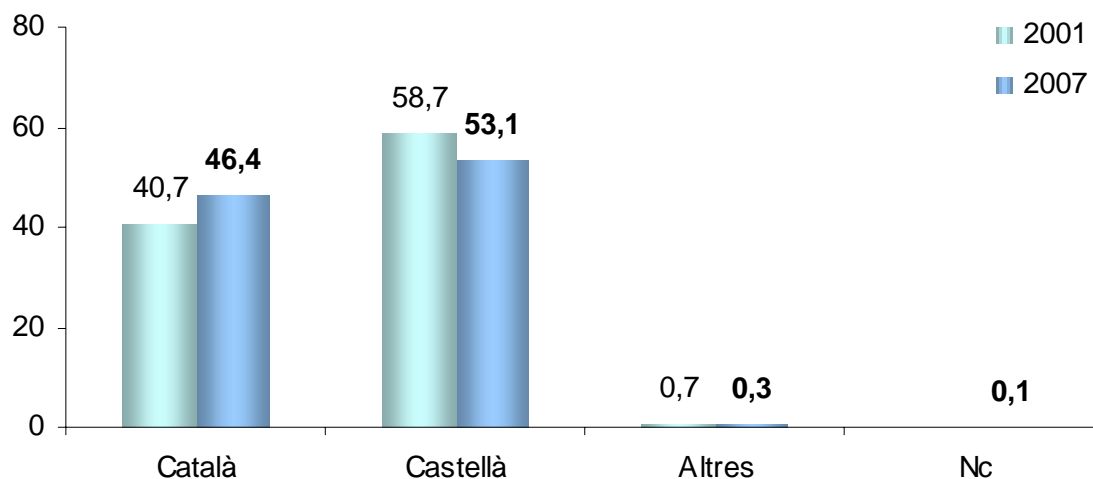


Edat

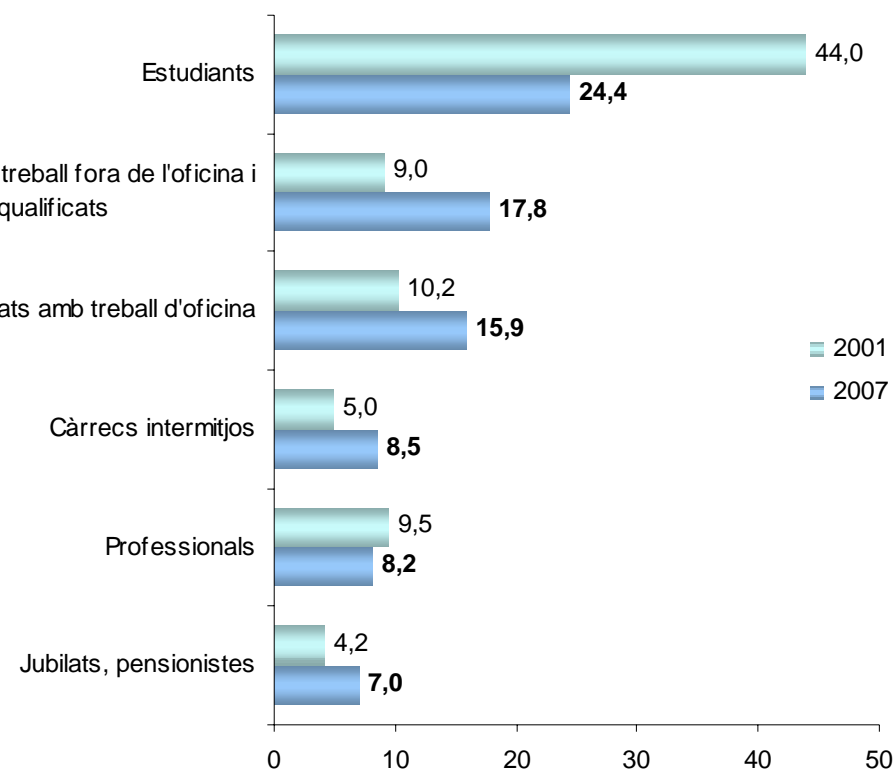


PERFIL DELS USUARIS

Llengua habitual

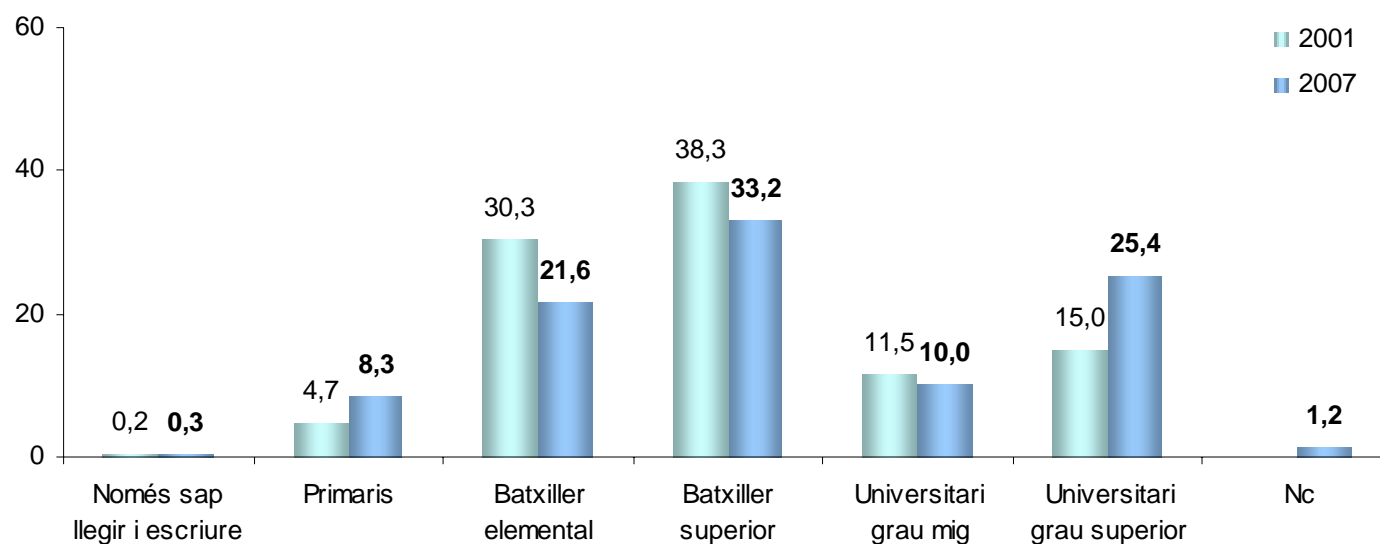


Activitat principal

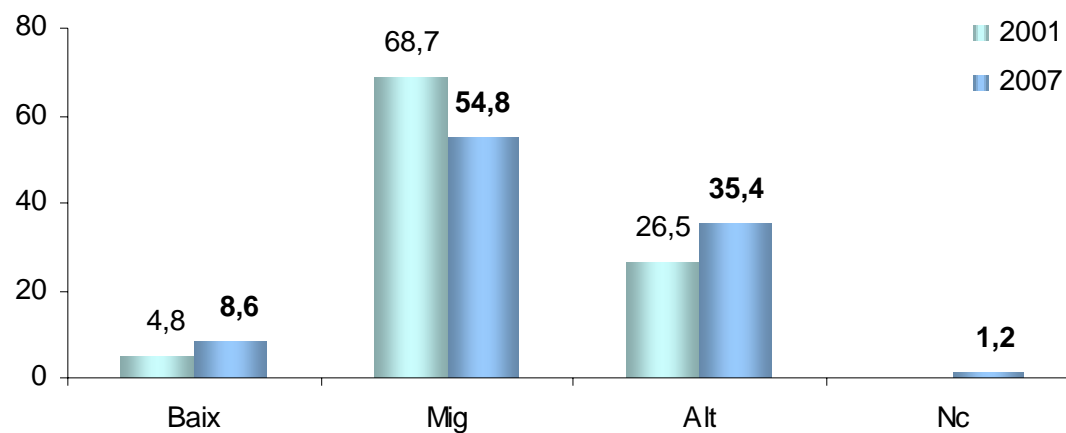


PERFIL DELS USUARIS

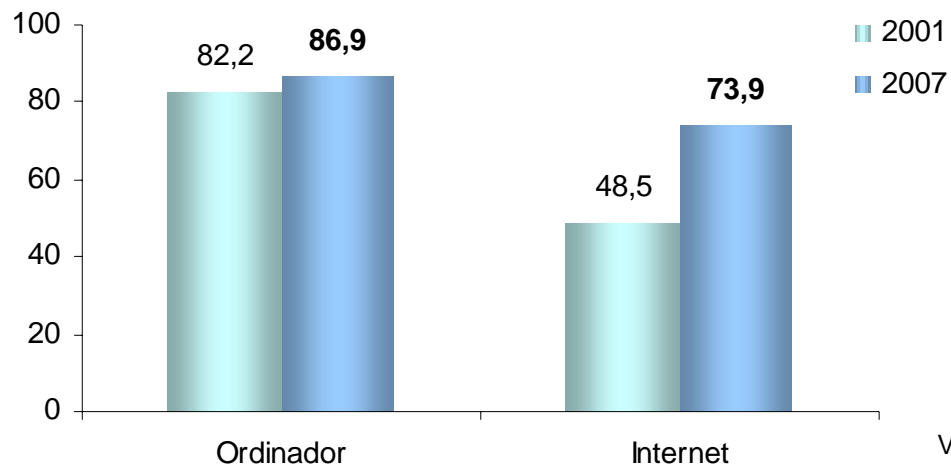
Nivell d'estudis



Nivell d'estudis agrupat

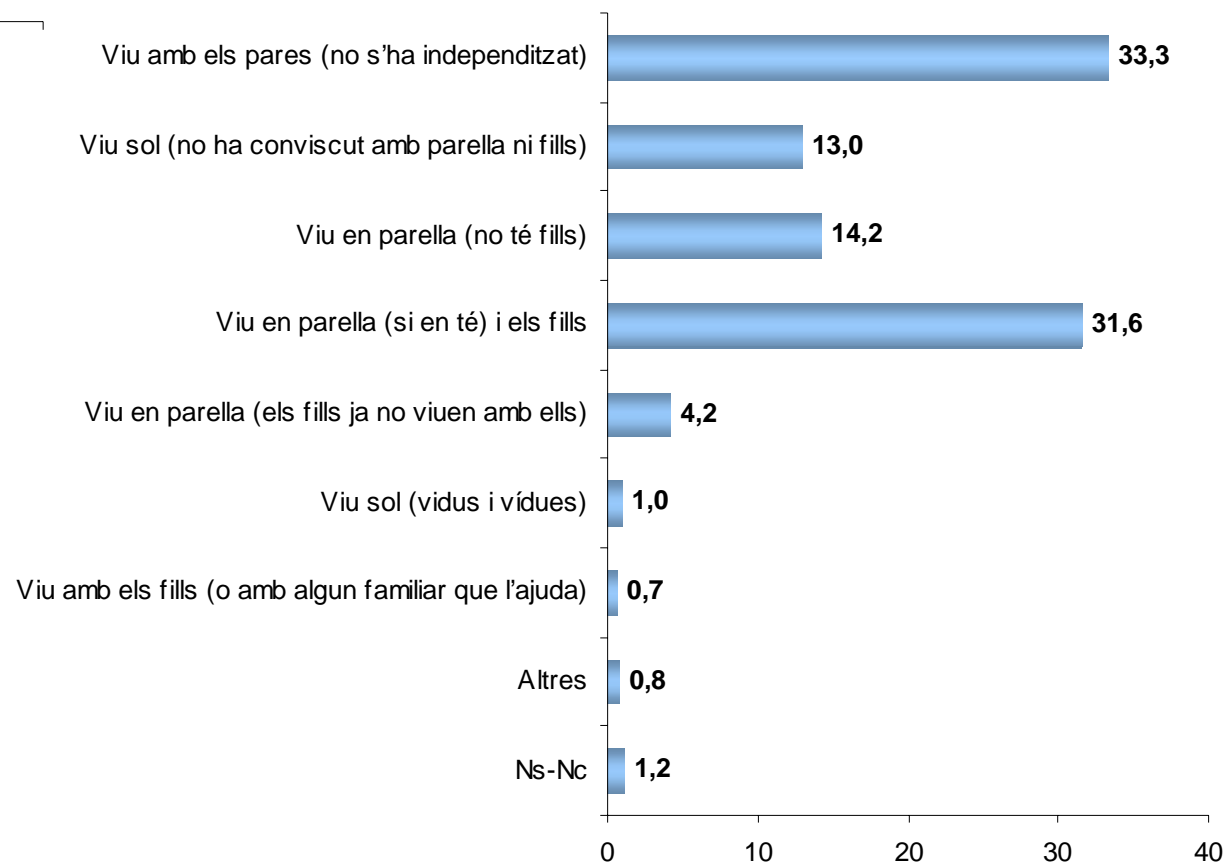


PERFIL DELS USUARIS



Tinença d'ordinador i accés a Internet des de casa

Situació familiar



L'ÚS DE LA BIBLIOTECA, HORARIS I ACCESSIBILITAT

L'ÚS DE LA BIBLIOTECA, HORARIS I ACCESSIBILITAT

S'observen algunes diferències en aquest capítol que probablement guarden relació amb els canvis de perfil comentats anteriorment. Per començar, s'observa una menor freqüència d'ús de la biblioteca, el 36,8% hi va alguns cops al mes, el 25,5% a temporades i el 19,9% menys d'un cop al mes. A més, quan preguntem per l'estacionalitat baixen considerablement els esments a durant els exàmens mentre augmenta totes les èpoques igual.

Pel que fa a les hores d'entrada i sortida de la biblioteca i al temps d'estada resultant també observem diferències. El temps d'estada baixa de mitjana 10 minuts, principalment perquè baixa considerablement el percentatge dels que hi estan entre 2 i 3 hores i augmenta el dels que estan menys d'una hora. A més, augmenta el nombre d'usuaris al matí (entre les onze i la una) i disminueix el de tarda (entre les cinc i les vuit).

Els usuaris es mostren més satisfets amb l'adequació de l'horari de la biblioteca a les seves necessitats, el 65,4% es mostra molt o bastant satisfet i disminueix lleugerament el nombre d'usuaris que usaria la biblioteca fora d'aquest horari (44,9%). Les ampliacions més demanades entre els que usarien la biblioteca fora d'horari són obrir més matins (25,2%) i tancar més tard (20%).

L'ÚS DE LA BIBLIOTECA, HORARIS I ACCESSIBILITAT

Quan preguntem pel principal motiu d'ús de la biblioteca augmenta considerablement l'opció oci (57,4%) en detriment de l'opció estudiar (32,7%). Quan es considera el conjunt de respostes permetent-ne més d'una encara surt més reforçada l'opció d'oci (81,3%).

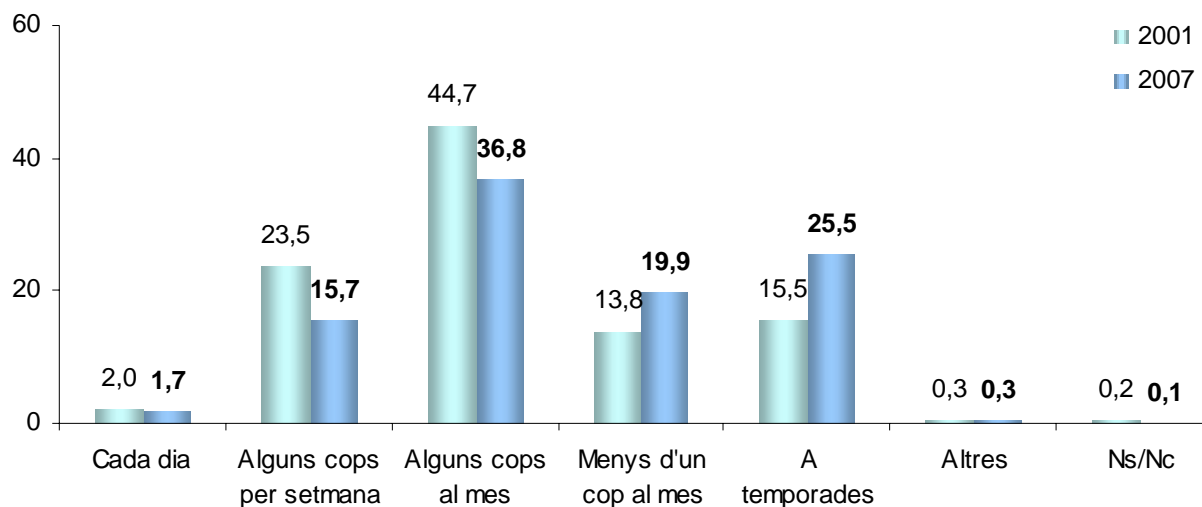
Preguntats per la freqüència amb la que realitzen un seguit d'activitats les més freqüents són buscar o consultar informació sobre un determinat tema (36,2% habitualment, 45,4% alguna vegada), llegir llibres de la biblioteca (19% i 26,5%), llegir premsa i revistes (9,3% i 33,3%) i estudiar (21,2% i 18,7%).

La gran majoria d'entrevistats no ha assistit a cap activitat de la biblioteca durant l'últim any (80,2%) i d'aquests el 57,9% tampoc sap esmentar-ne alguna. Els que han anat a alguna principalment esmenten "L'hora del conte" i diuen que se n'assebenten a través de fulletons (37,3%) o cartells a la biblioteca (32,6%).

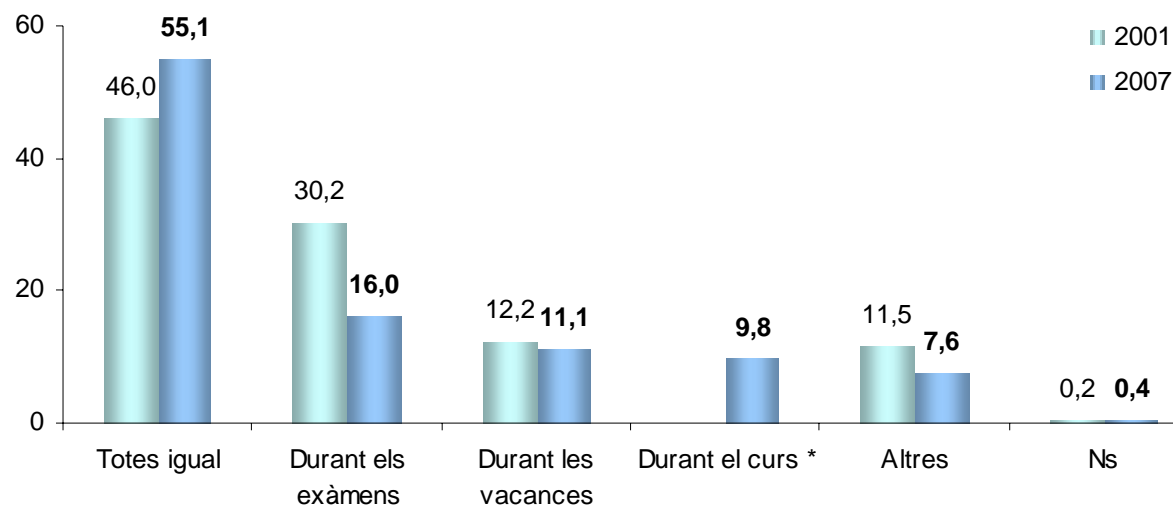
En referència a les noves tecnologies, el 80,1% no ha utilitzat mai la xarxa wifi de la biblioteca, el 51,6% no ha utilitzat els ordinadors de la biblioteca per entrar a Internet i el 67,7% no ha entrat mai a la pàgina web de la biblioteca. Per contra, el 22,6% l'ha visitat des de fora de la biblioteca i el 40% ha utilitzat alguns cops al mes o amb menys freqüència els ordinadors de la biblioteca.

L'ÚS DE LA BIBLIOTECA, HORARIS I ACCESSIBILITAT

Freqüència d'ús de la biblioteca

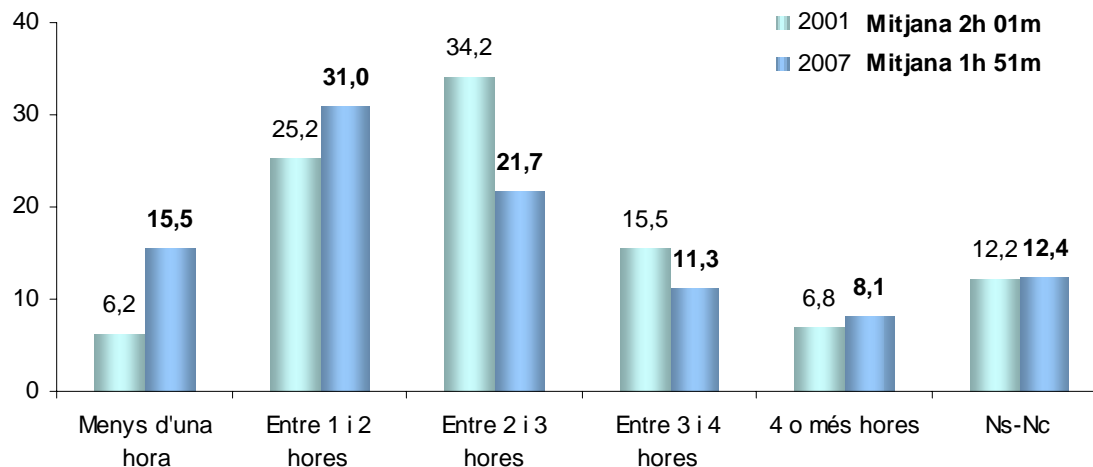


Ús estacional

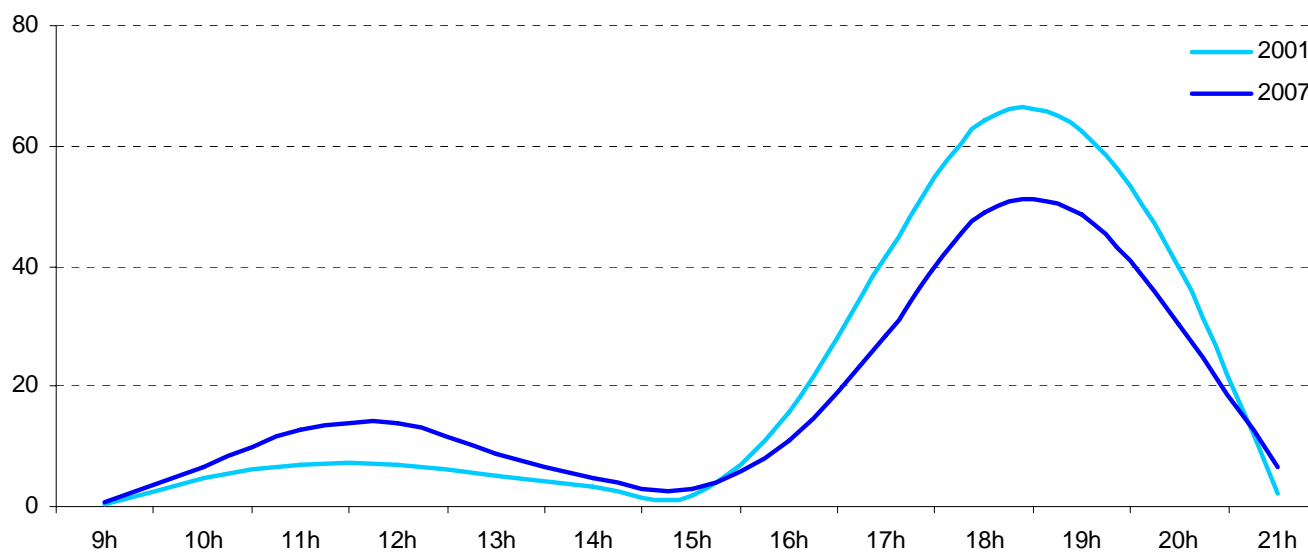


L'ÚS DE LA BIBLIOTECA, HORARIS I ACCESSIBILITAT

Temps mitjà d'estada

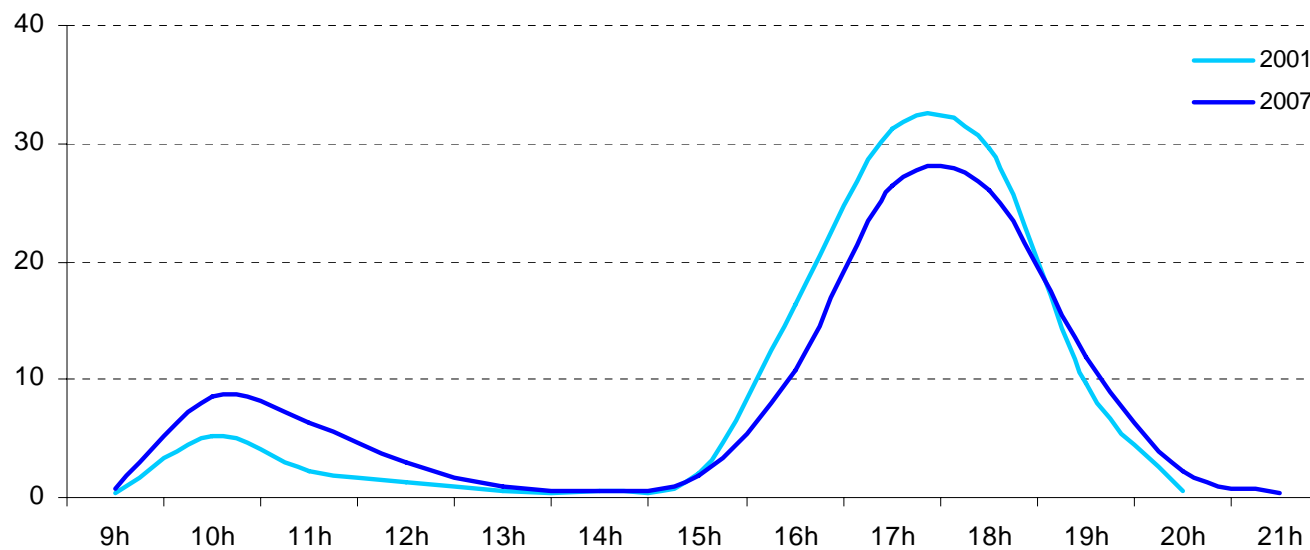


Distribució de l'afluència a la biblioteca

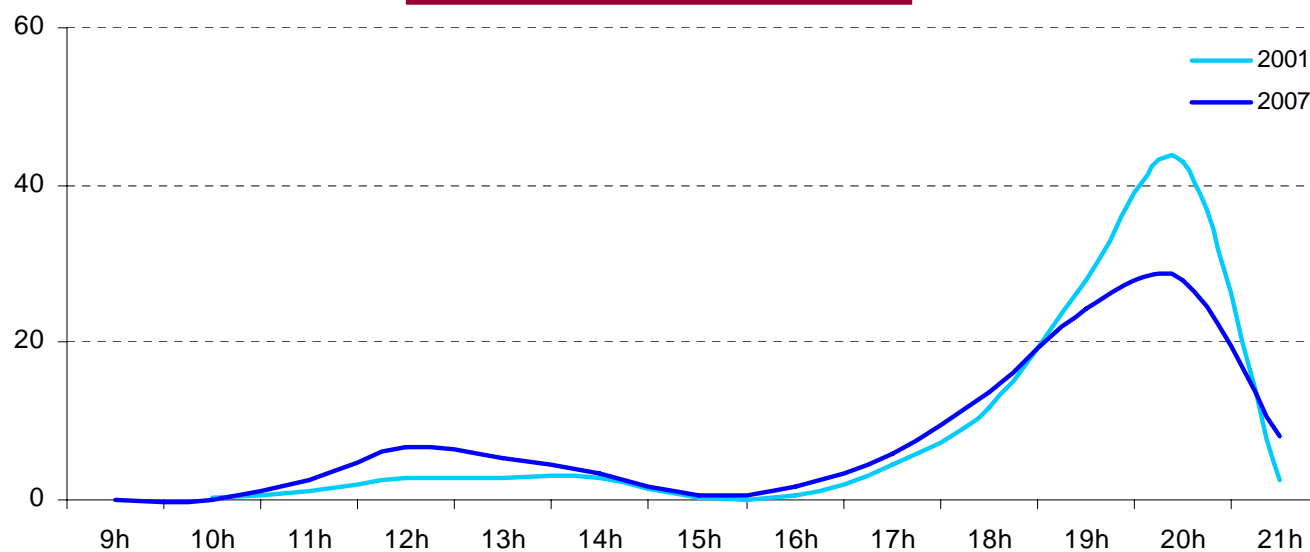


L'ÚS DE LA BIBLIOTECA, HORARIS I ACCESSIBILITAT

Hora d'entrada

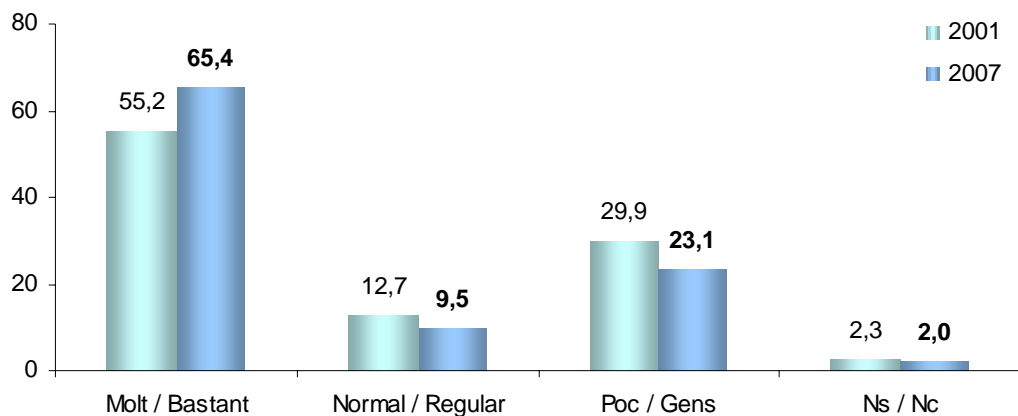


Hora de sortida

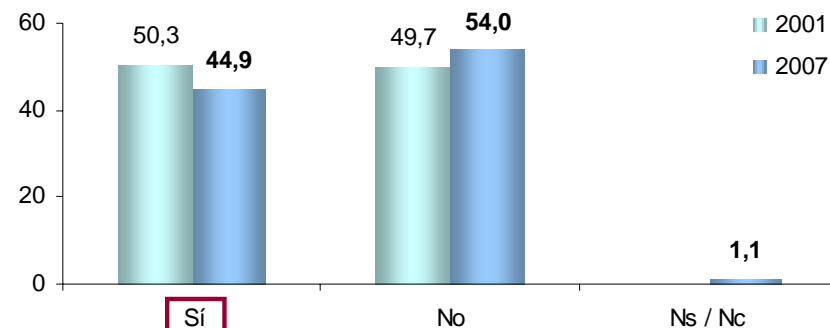


L'ÚS DE LA BIBLIOTECA, HORARIS I ACCESSIBILITAT

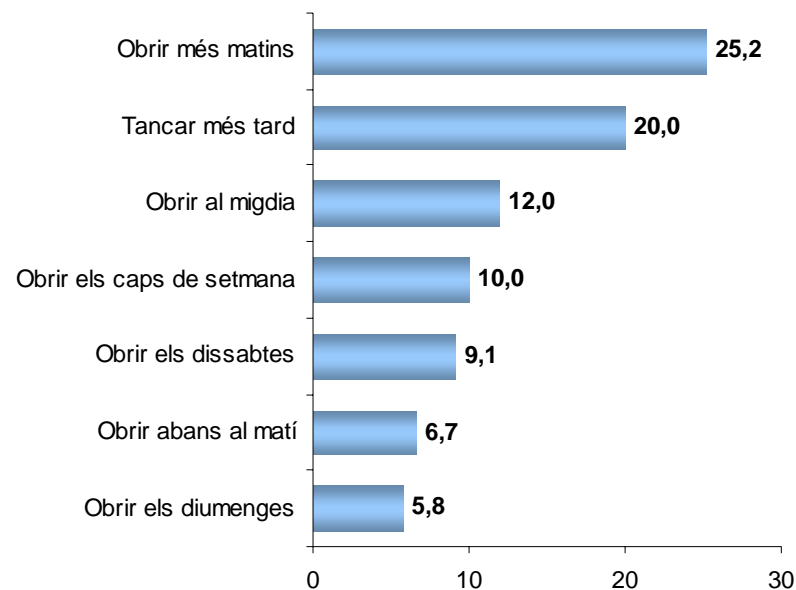
Adequació de l'horari



Usaria la biblioteca fora d'horari?

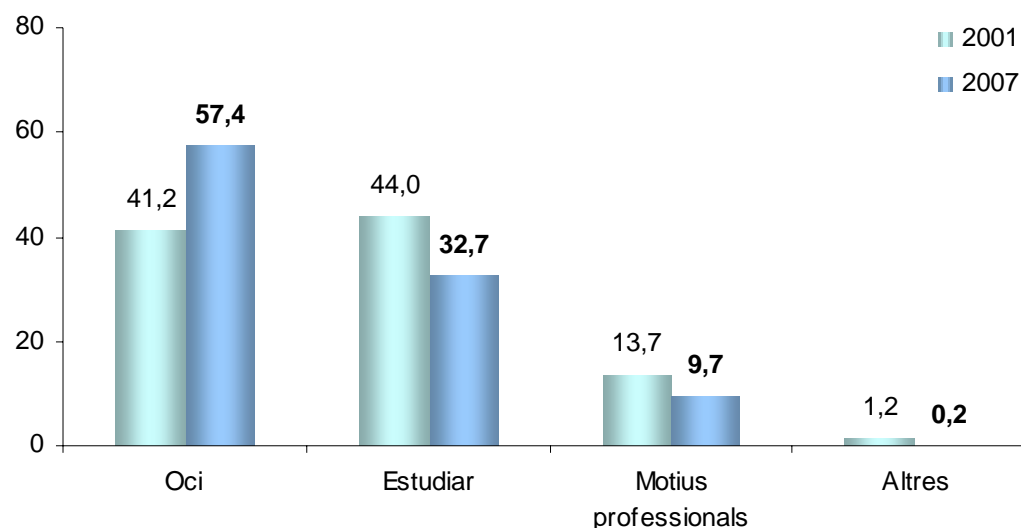


Ampliació horària preferida

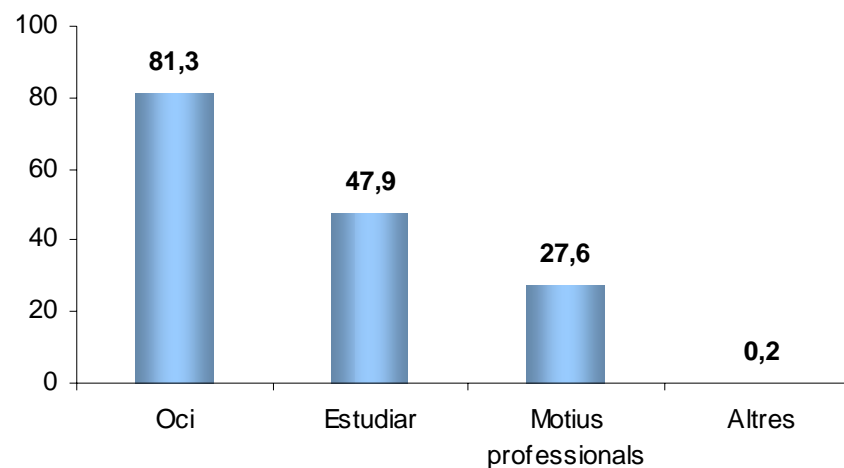


L'ÚS DE LA BIBLIOTECA, HORARIS I ACCESSIBILITAT

Principal motiu d'ús

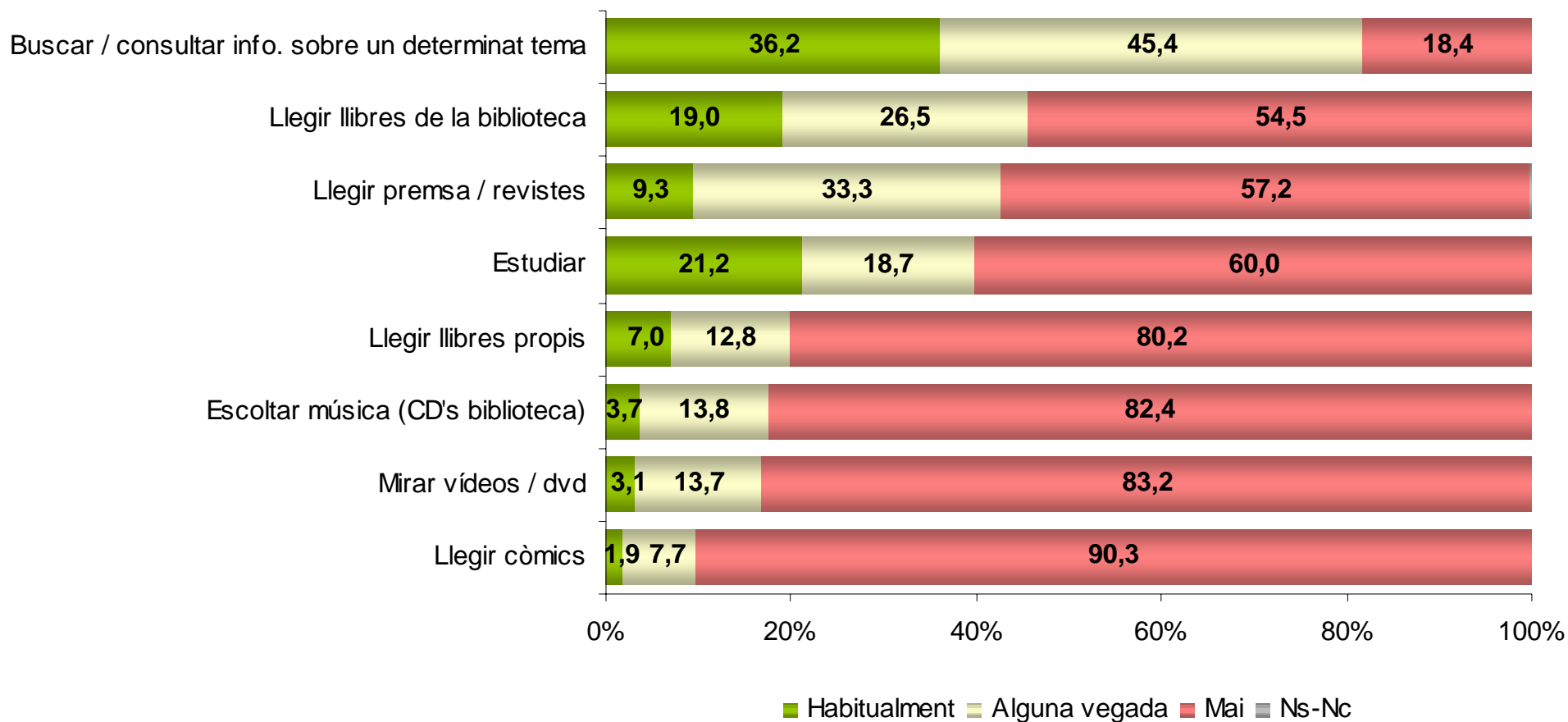


Motius d'ús (suma de respostes)



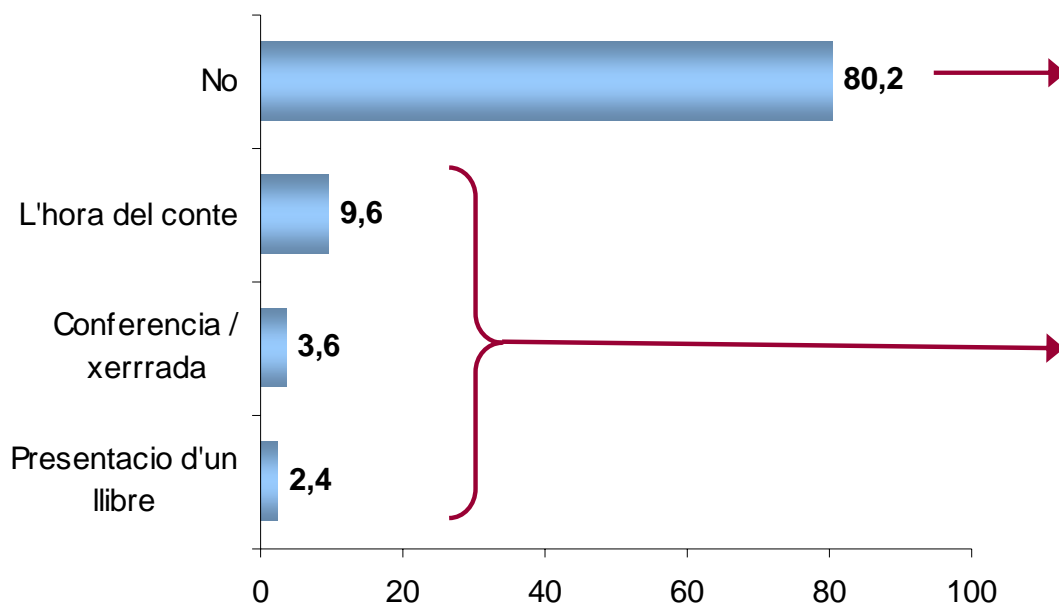
L'ÚS DE LA BIBLIOTECA, HORARIS I ACCESSIBILITAT

Freqüència amb la qual els usuaris realitzen determinades activitats

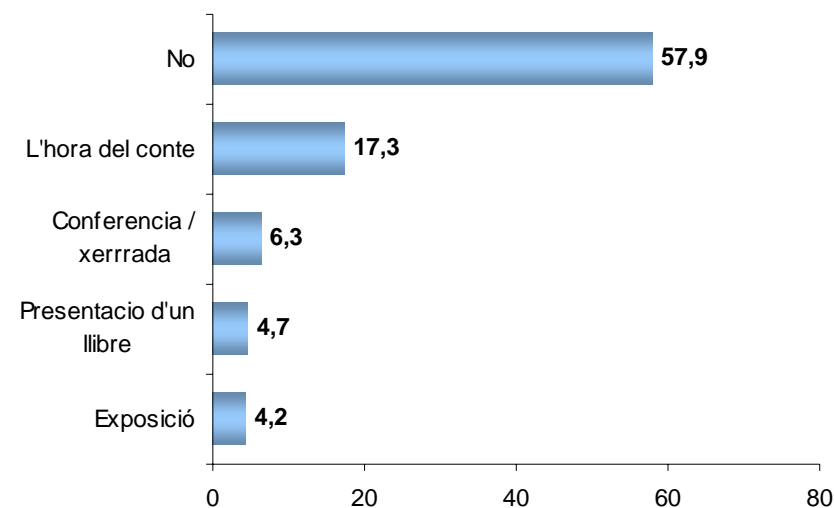


L'ÚS DE LA BIBLIOTECA, HORARIS I ACCESSIBILITAT

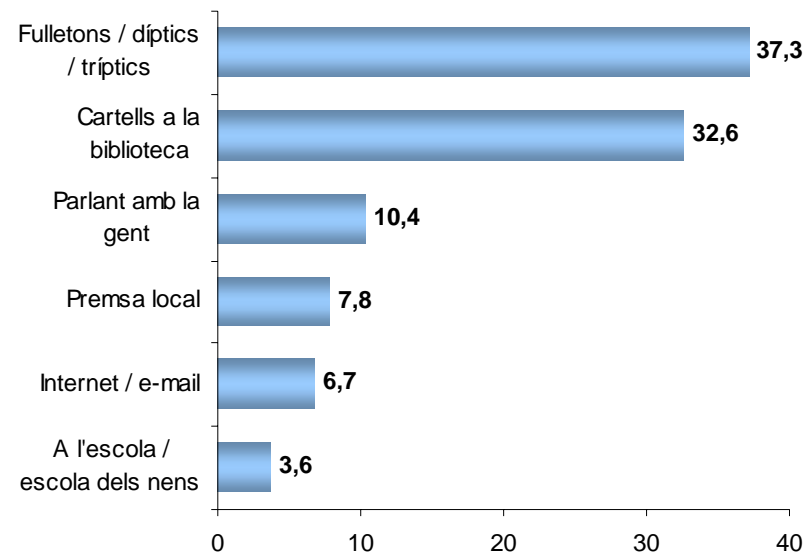
Ha assistit a alguna activitat durant l'últim any?



Recorda alguna activitat?

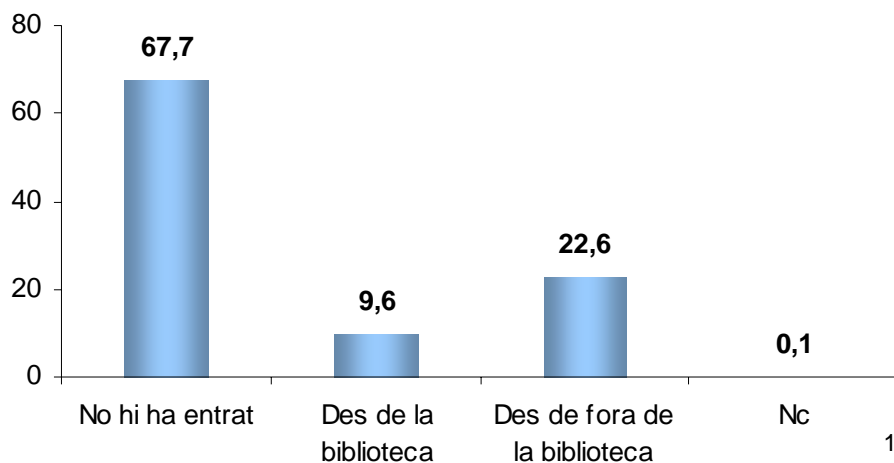


Com se n'assebenta?

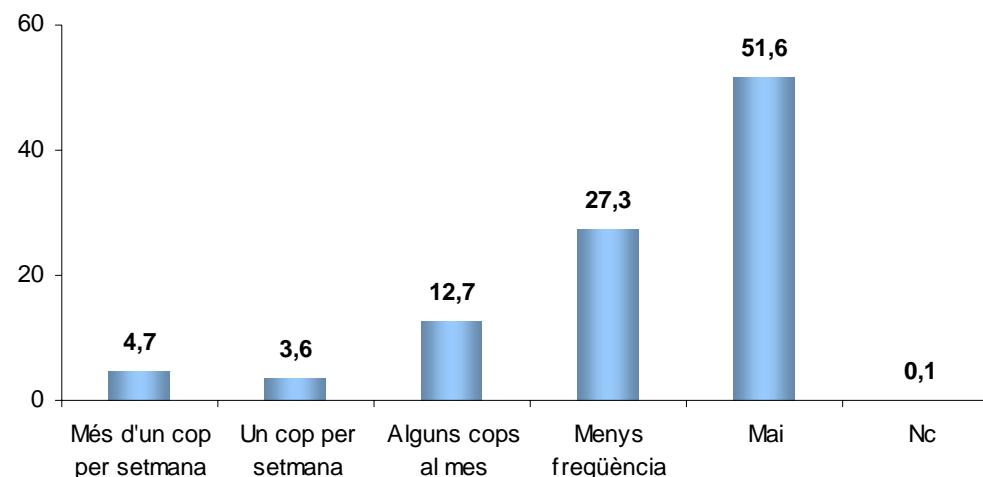


L'ÚS DE LA BIBLIOTECA, HORARIS I ACCESSIBILITAT

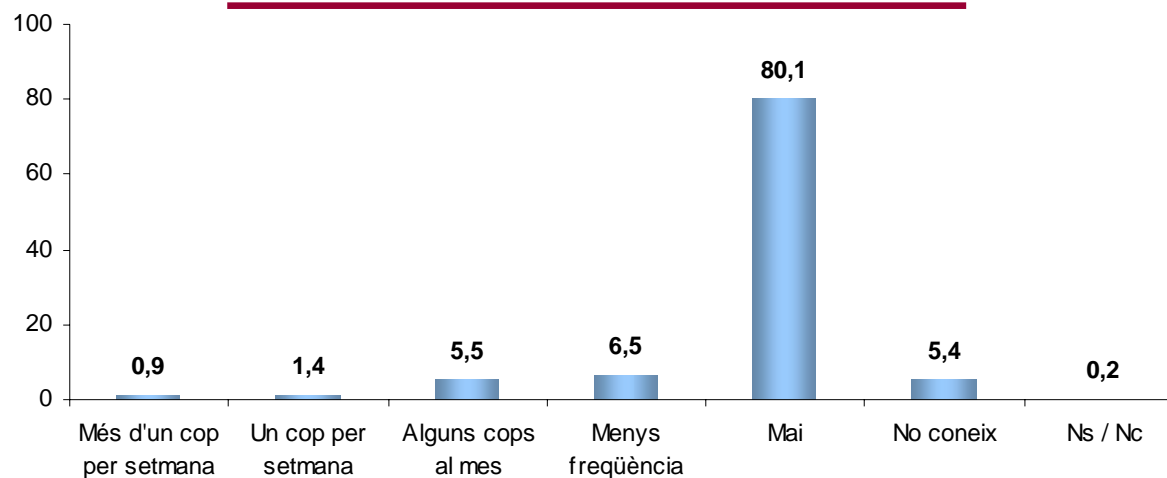
Des d'on ha visitat la web de la biblioteca?



Utilitza els ordinadors de la biblioteca per entrar a Internet?



I aprofita la xarxa wifi?



AVALUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ I IMATGE DE LES BILIBIOTEQUES

AVALUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ I IMATGE DE LES BIBLIOTEQUES

La valoració dels diferents aspectes de la biblioteca es manté o millora respecte l'any 2001. La valoració global es situa en el 8 de mitjana, la neteja (8,7), el tracte personal (8,4) i l'estat de les instal·lacions (8,4) són els elements més ben valorats i l'element clarament més mal valorat continua sent la disponibilitat d'ordinadors (6,6).

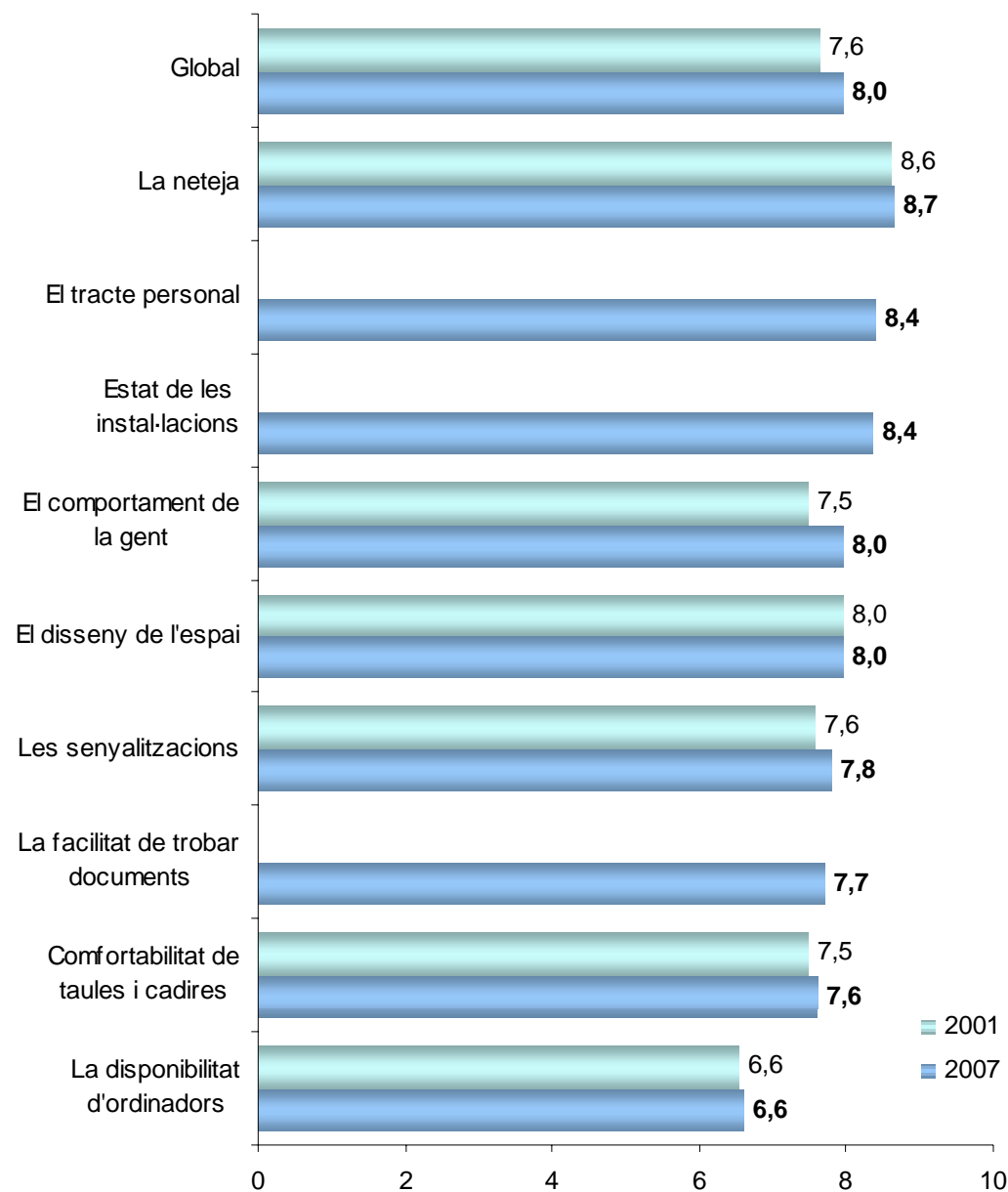
Quan preguntem pel que més li agrada de la biblioteca les principals respostes són les instal·lacions (15,6%), la comoditat i tranquil·litat (12,9%), l'oferta de llibres (9,1%) i l'oferta en general (8,8%). Per contra, el que els entrevistats creuen que s'ha de millorar és tenir més espai (11,6%), més quantitat de llibres (8,3%) i més varietat de llibres (8,3%). Preguntats pel silenci, el 70,3% creu que ja està bé, mentre el 20,8% creu que hi hauria d'haver més silenci. La problemàtica per trobar lloc per seure ha disminuït situant-se en el 68,1% que diu que té pocs problemes o gens.

El principal i gairebé únic motiu per anar a aquella biblioteca i no a una altra és la proximitat (75,8%). Els que durant l'últim any no han anat a la biblioteca esgrimeixen com a principals motius la manca de temps (30,9%), que no en té necessitat (14,4%) i que ja no estudia (11,3%).

La titularitat de la biblioteca segueixen situant-la els entrevistats entre la Diputació (28,2%) i l'Ajuntament (18,6%).

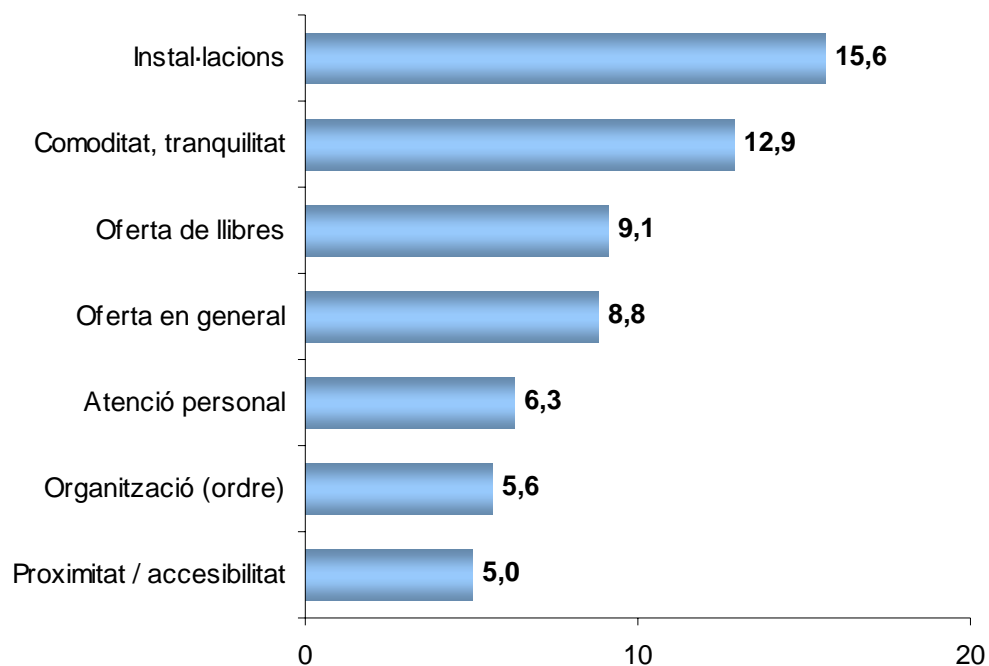
AVALUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ I IMATGE DE LES BIBLIOTEQUES

Valoració de diferents aspectes de la biblioteca

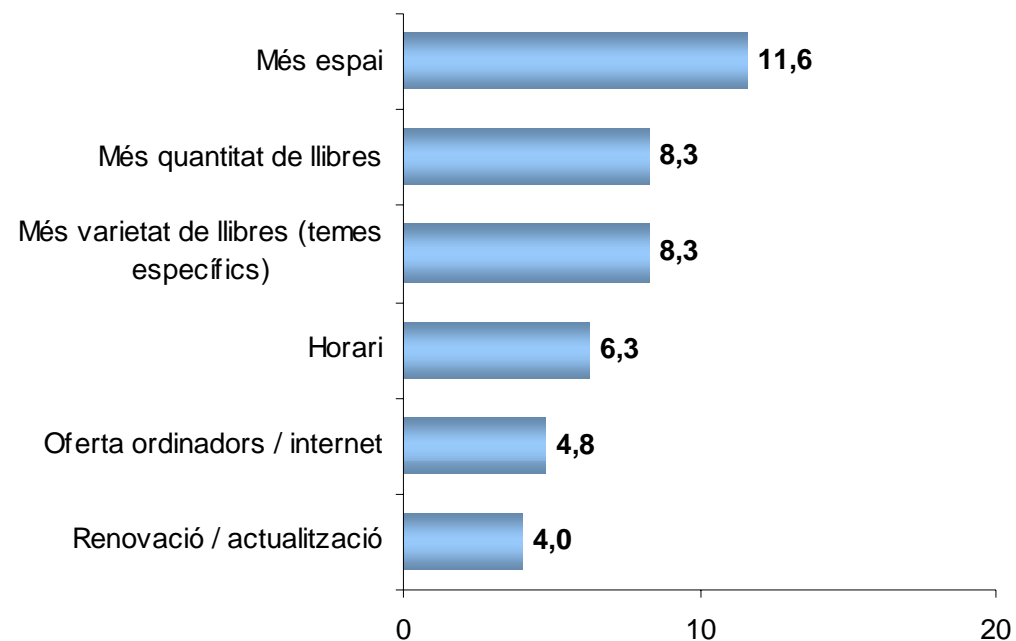


AVALUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ I IMATGE DE LES BIBLIOTEQUES

Què és el que més li agrada?

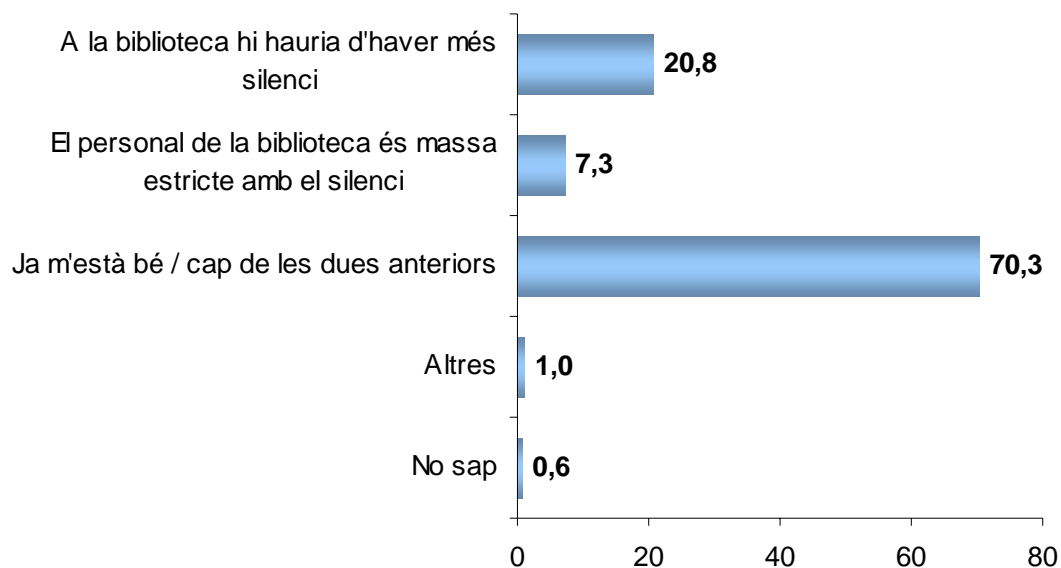


Què s'ha de millorar?

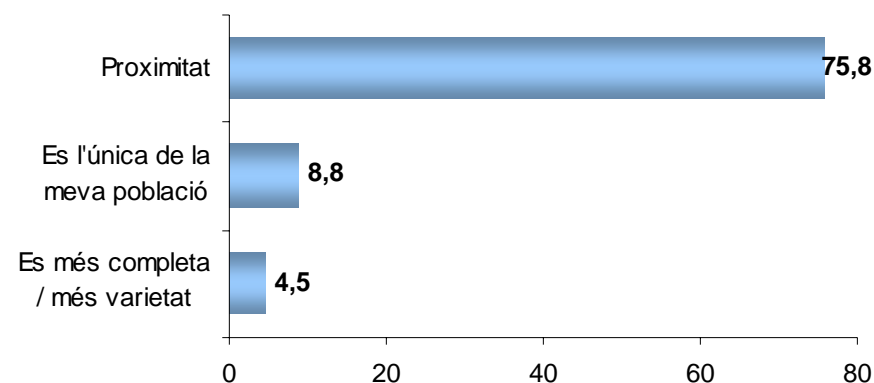


AVALUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ I IMATGE DE LES BIBLIOTEQUES

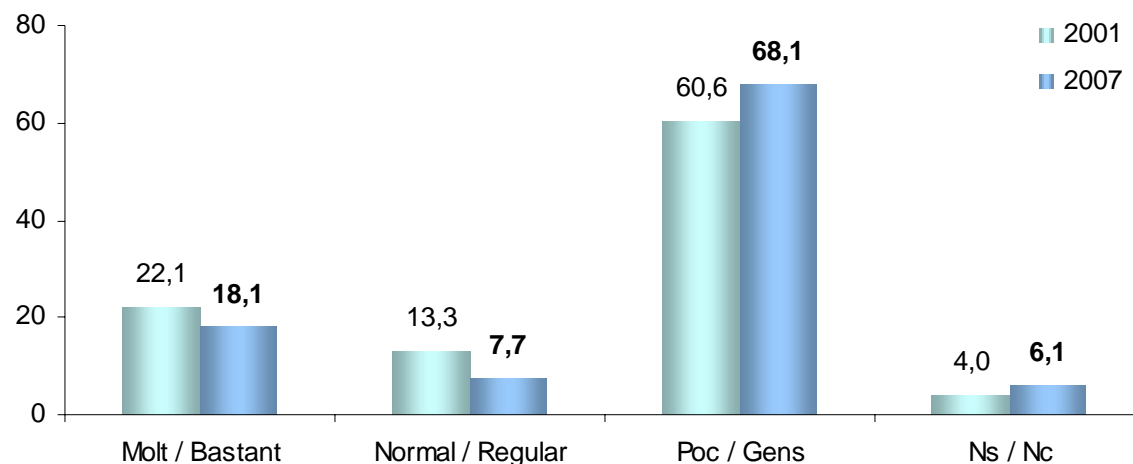
En relació amb el silenci vostè creu que...



Per quin motiu va a aquesta biblioteca i no una altra

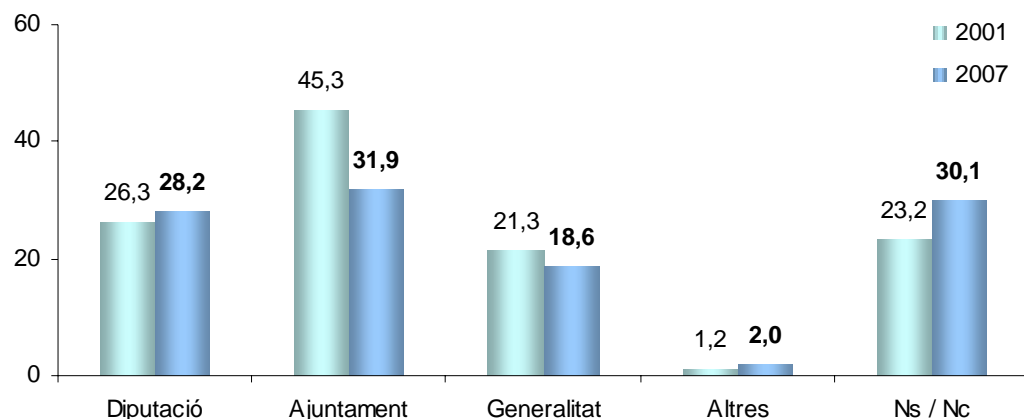


Problemàtica per trobar lloc per seure



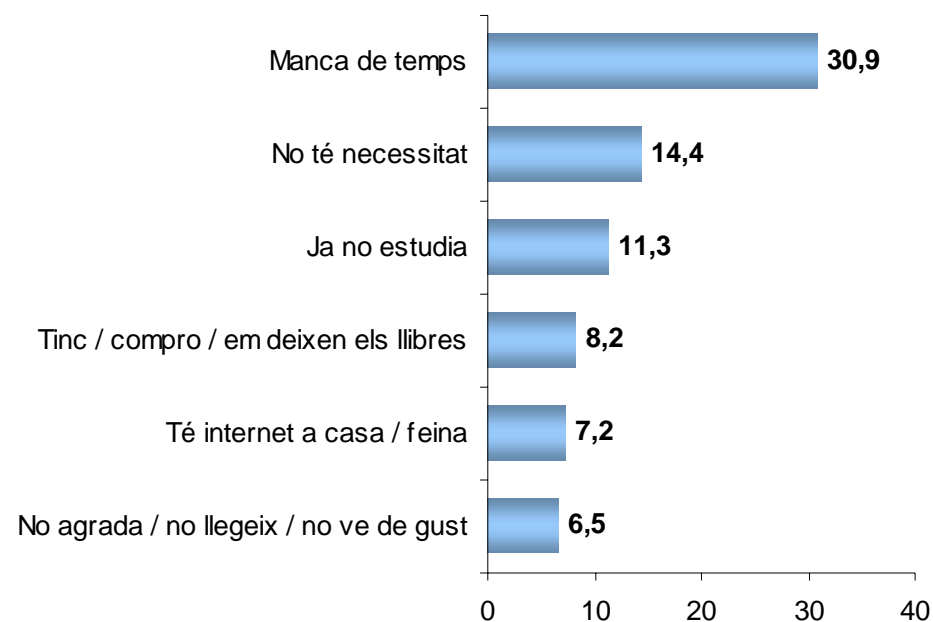
AVALUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ I IMATGE DE LES BIBLIOTEQUES

Dependència institucional



Per quin motiu no va a cap biblioteca?

Durant l'últim any no han anat a la Biblioteca (n = 417)



AVALUACIÓ DELS SERVEIS DE PRÉSTEC

AVALUACIÓ DELS SERVEIS DE PRÉSTEC

El grau de satisfacció amb el servei de préstec se situa de mitjana en el 8,3, el 48,3% valora amb un set o un vuit i el 41% amb un nou o un deu. L'any 2001 la pregunta es va fer per a cadascun dels serveis de préstec per separat (llibres, vídeos i cd's) però la valoració d'aquest any les supera a totes tres (8,2, 7,8 i 7,6 respectivament).

Pel que fa a la freqüència d'ús dels diferents serveis de préstec, el més usat és el de llibres (94,7% l'utilitza), seguit del de vídeos i dvd's (47,2%), cd's (42,5%) i finalment, revistes (20,5%).

Els terminis de retorn són àmpliament acceptats, el 74,6% creu que és suficient en el cas dels llibres i el 55% en el cas dels altres ítems. L'estat de conservació els entrevistats el consideren majoritàriament bo (70,8%) o normal (16,1%).

El 56,5% considera que la biblioteca és completa mentre el 19,6% creu que ho és poc. Entre els que creuen que és poc o gens completa el que més reclamen són més llibres (29,3%) i llibres especialitzats (27,8%).

A l'hora de consultar o agafar un llibre, el 46% el busca directament a les prestatgeries, el 30,5% consulta el catàleg i el 22,5% el demana al personal.

AVALUACIÓ DELS SERVEIS DE PRÉSTEC

El 53,9% ha sol·licitat un llibre i en alguna ocasió no l'ha trobat perquè la biblioteca no el tenia i el 40,7% en alguna ocasió no l'ha trobat perquè estava en préstec. El 46,9% sabia que es pot demanar llibres a d'altres biblioteques però no l'ha utilitzat, el 27,5% no ho sabia i el 25,6% ho sabia i l'ha utilitzat.

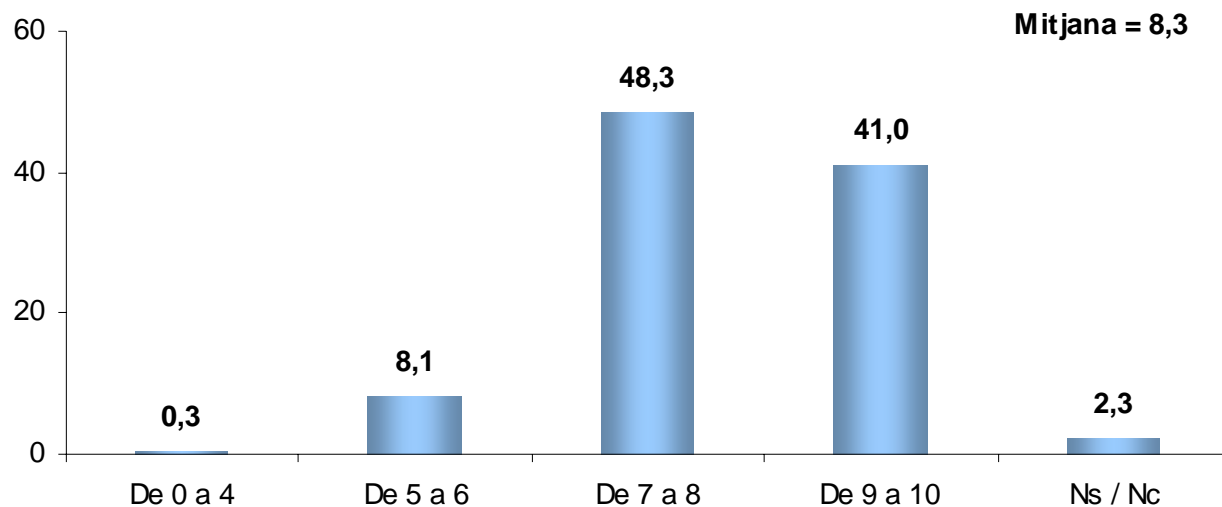
Preguntats per les mancances principals de la biblioteca el 34,2% esmenta llibres, el 7,2% vídeos o dvd's, el 5% cd's i el 2,8% revistes, també hi ha un 32% que diu res.

Entre els que esmenten els llibres els tipus més demanats són llibres científics i tècnics (16,1%), llibres de ciències humanes i socials (15,8%), llibres d'actualitat o novetats (12,3%), llibres de viatges i negocis (11,4%) i novel·les (10,2%).

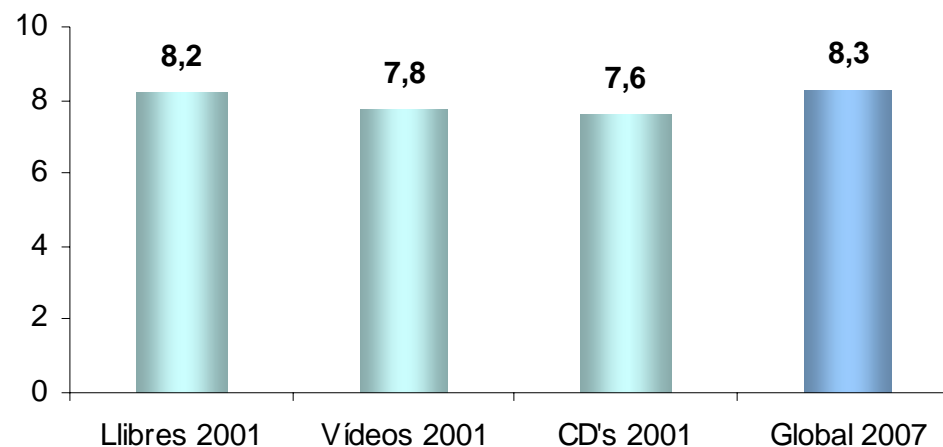
Entre els que esmenten vídeos o dvd's els tipus més demanats són pel·lícules (33,3%), novetats (23,6%), documentals (16,7%) i infantils (11,1%). Entre els que demanen cd's esmenten més novetats (52%) i més varietat (16%). Les revistes degut al reduït nombre que les esmentava no es detalla la tipologia.

AVALUACIÓ DELS SERVEIS DE PRÉSTEC

Grau de satisfacció amb el servei de préstec

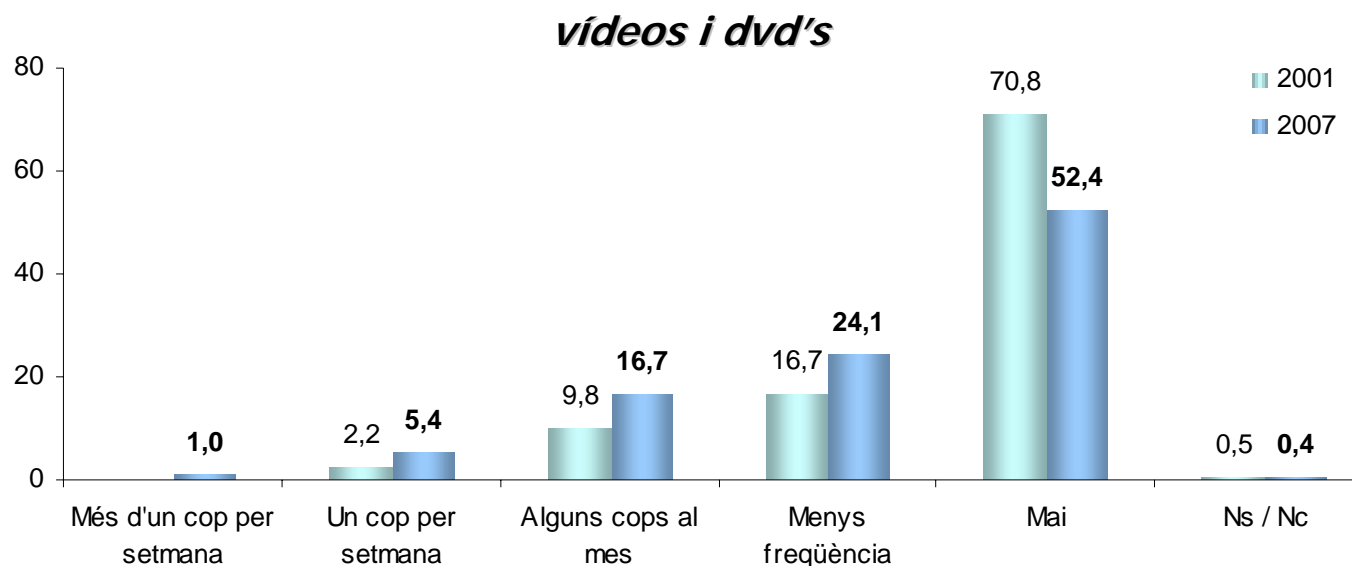
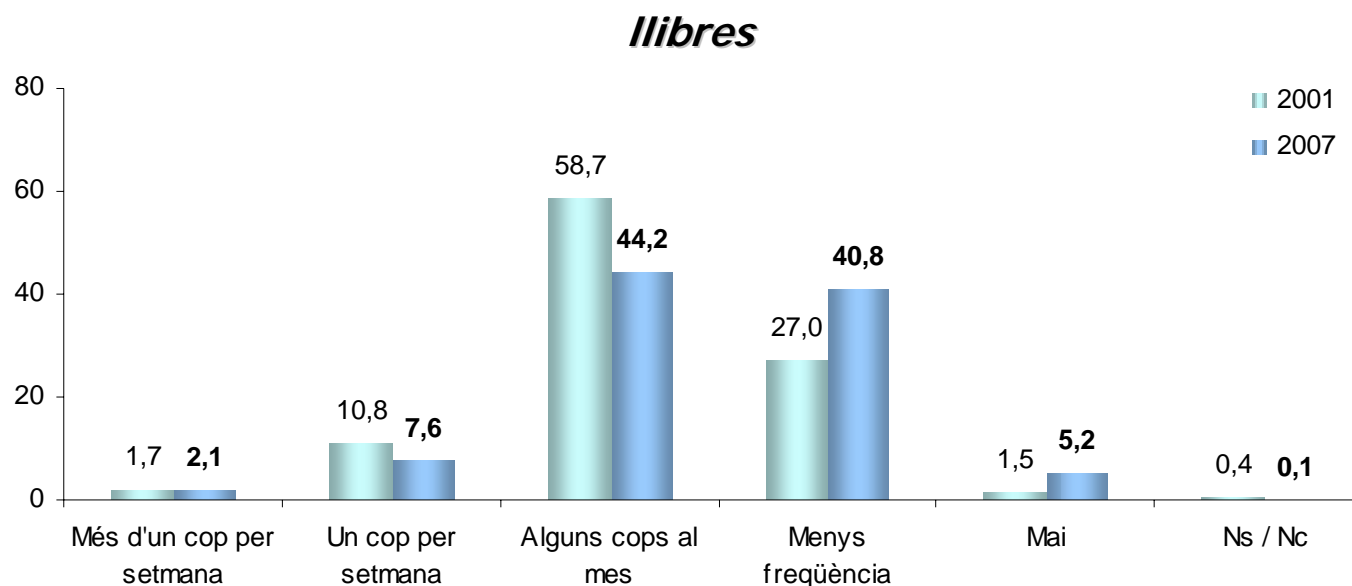


Comparatiu amb l'any 2001



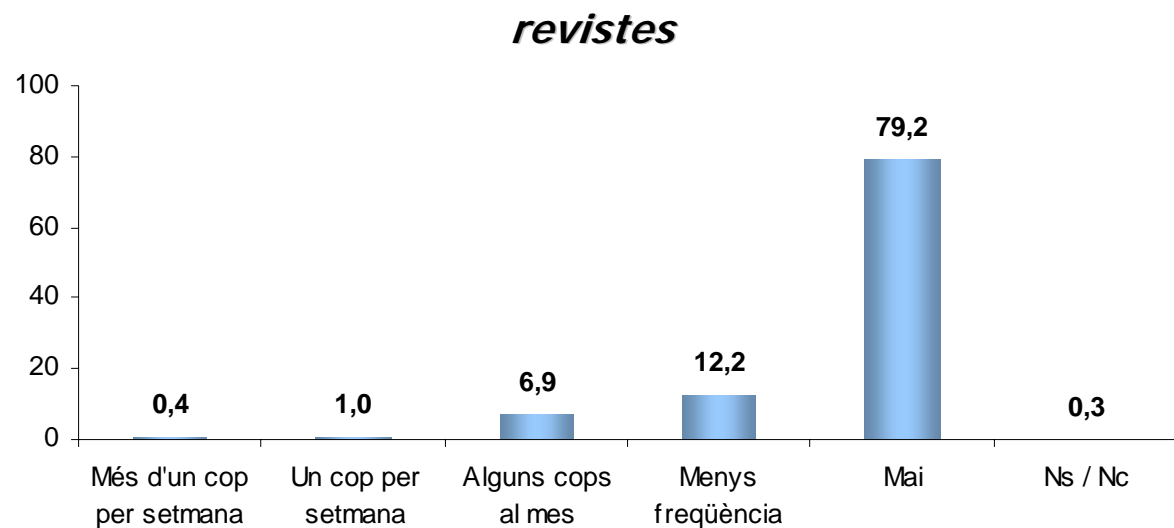
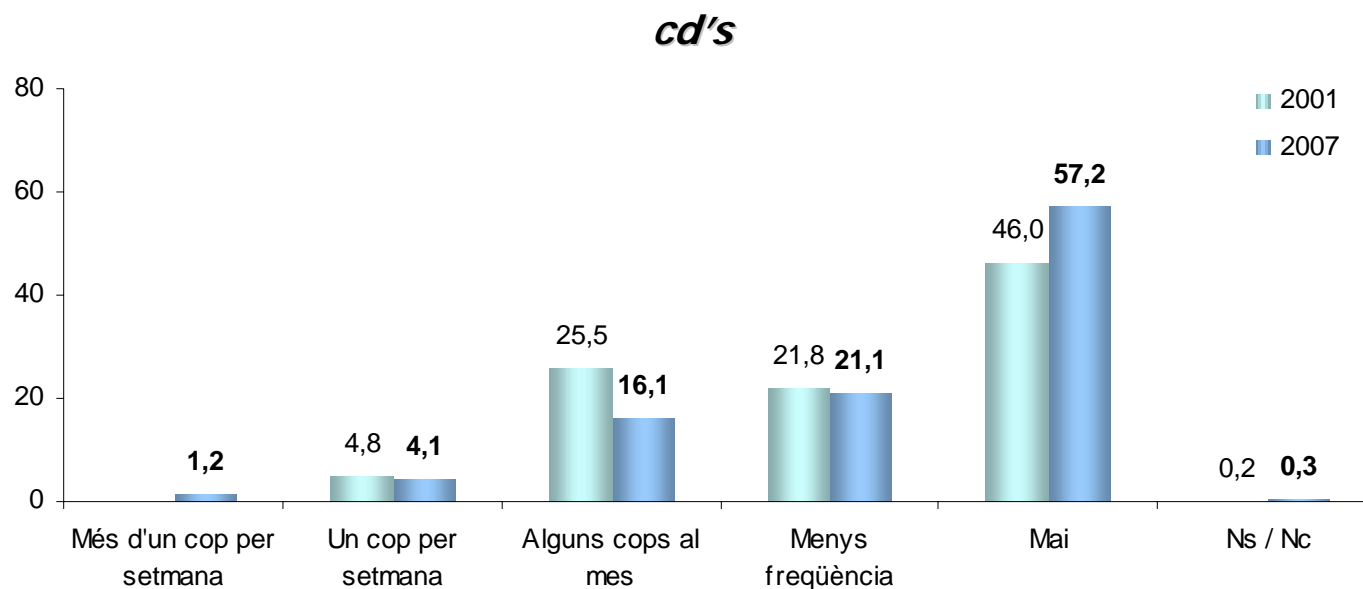
AVALUACIÓ DELS SERVEIS DE PRÉSTEC

Freqüència d'ús del servei de préstec de:



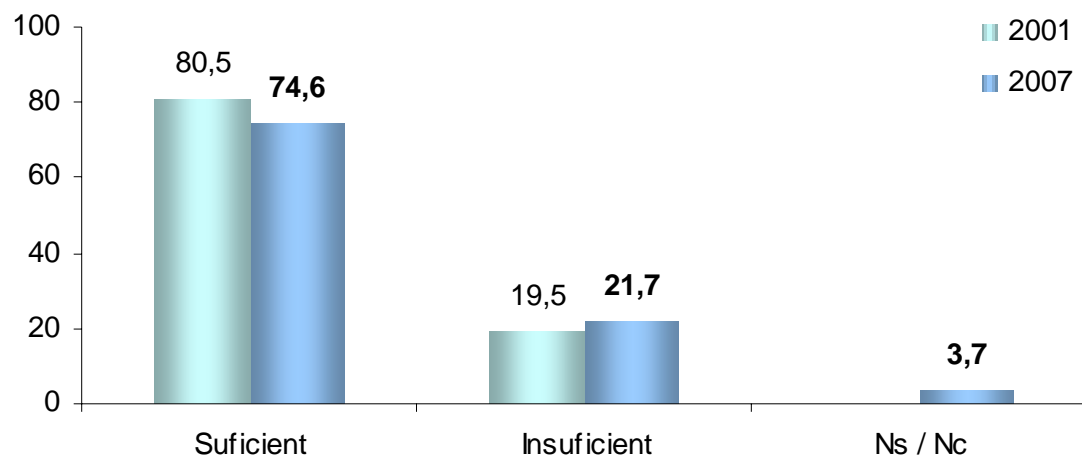
AVALUACIÓ DELS SERVEIS DE PRÉSTEC

Freqüència d'ús del servei de préstec de:

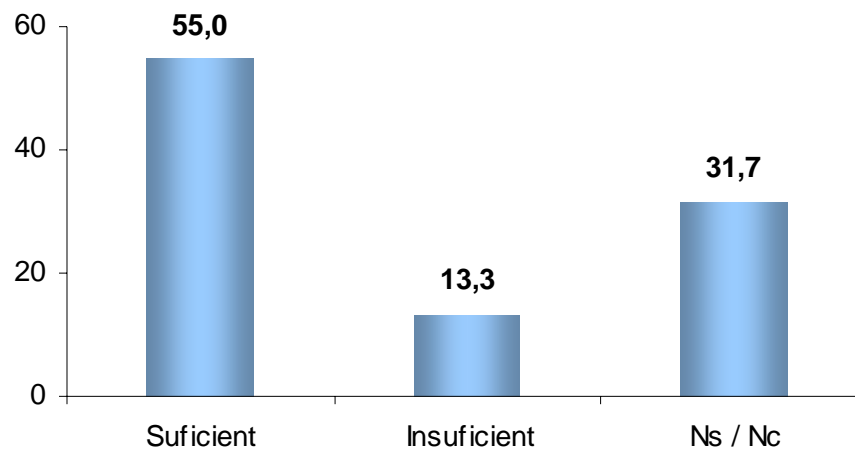


AVALUACIÓ DELS SERVEIS DE PRÉSTEC

Suficiència o insuficiència del termini per retornar llibres

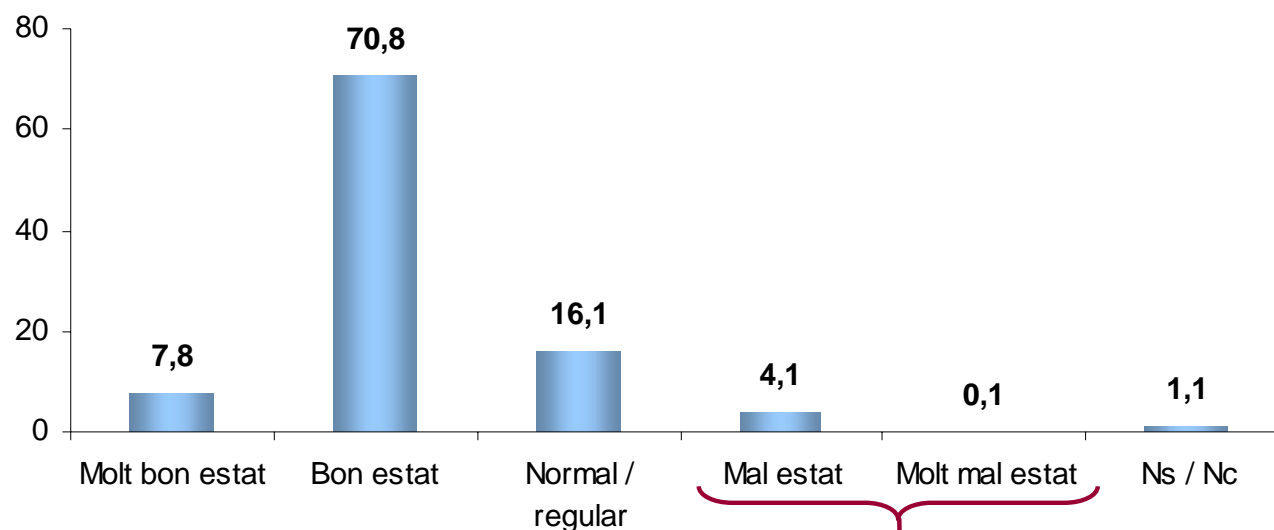


I el dels vídeos, dvd's, cd's i revistes

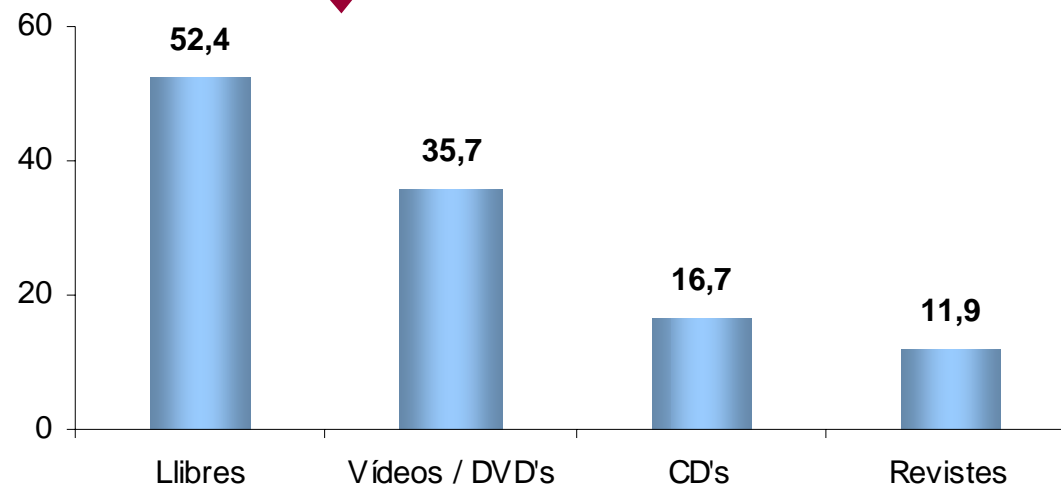


AVALUACIÓ DELS SERVEIS DE PRÉSTEC

Opinió sobre l'estat de conservació dels llibres, vídeos, dvd's, cd's i revistes

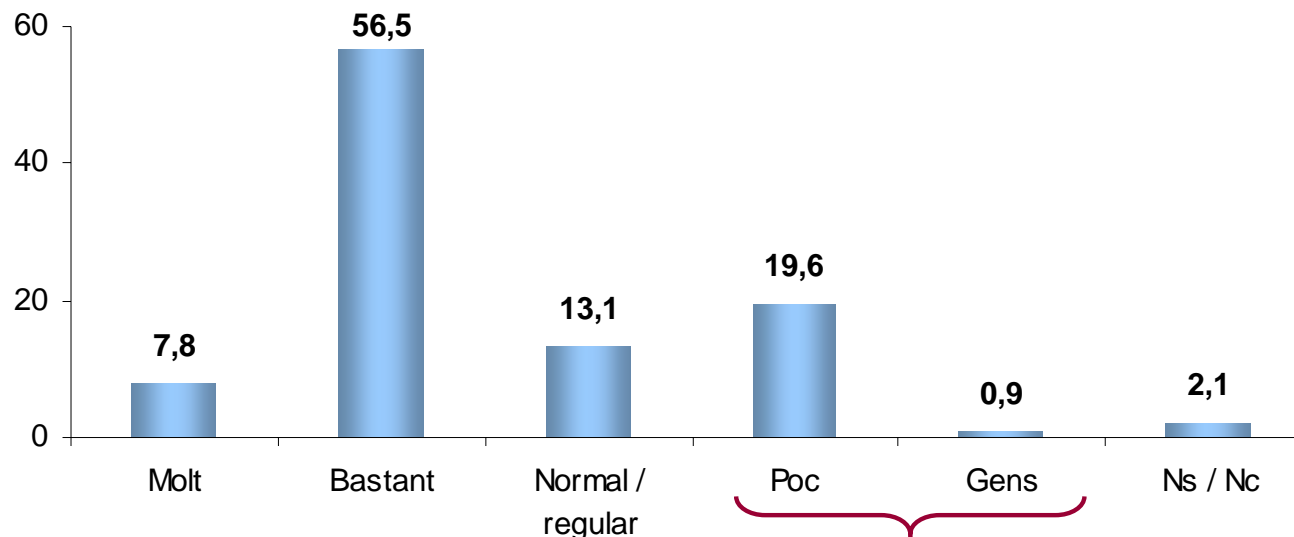


**Concretament, què és el
que està en mal estat?**

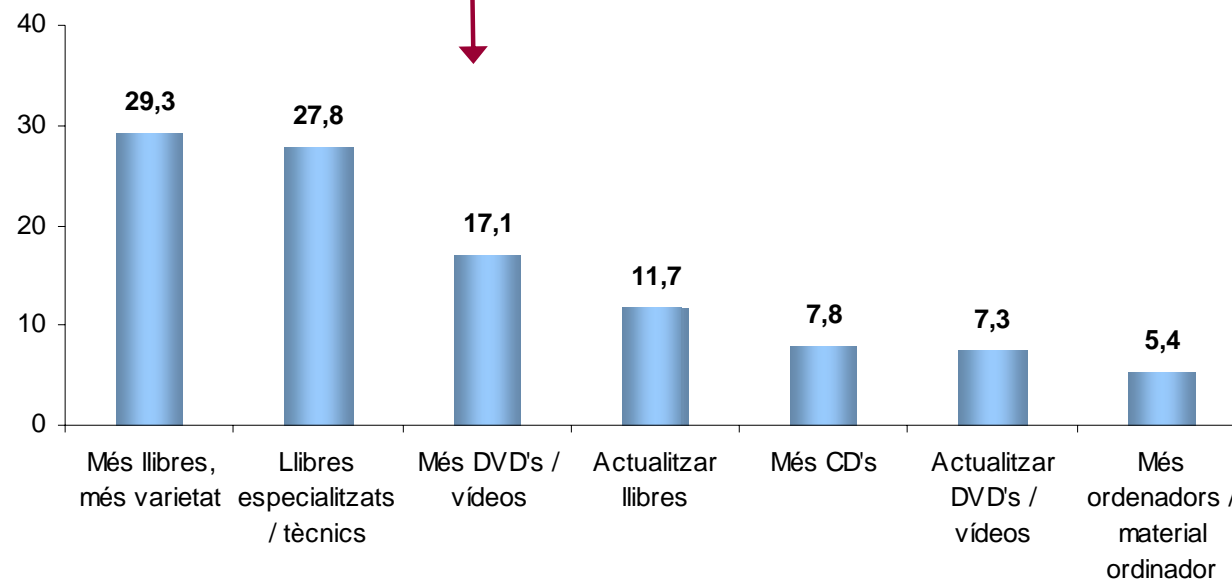


AVALUACIÓ DELS SERVEIS DE PRÉSTEC

En quant a llibres, vídeos, dvd's, cd's i revistes aquesta biblioteca és completa?

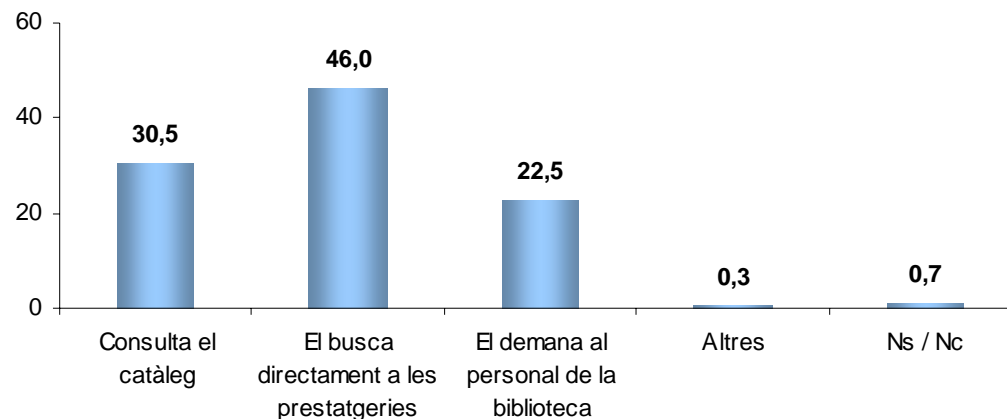


Què li fa més falta?

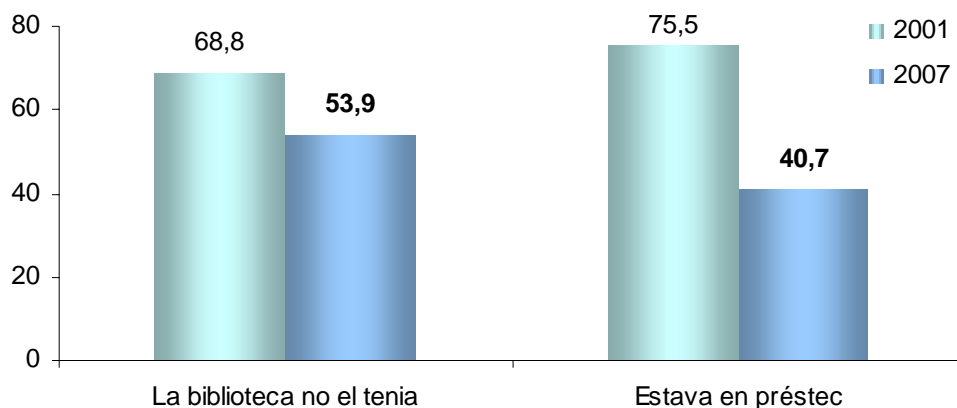


AVALUACIÓ DELS SERVEIS DE PRÉSTEC

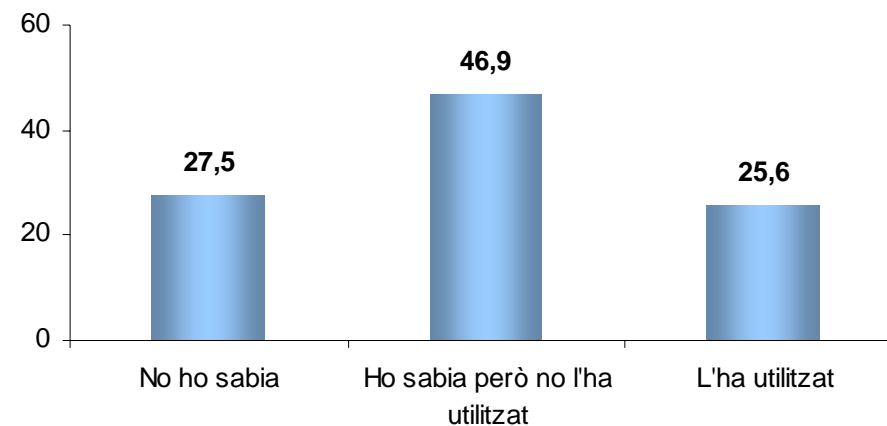
Quan vol consultar o agafar un llibre o document com s'ho fa?



Usuaris que en alguna ocasió han sol·licitat un llibre i...

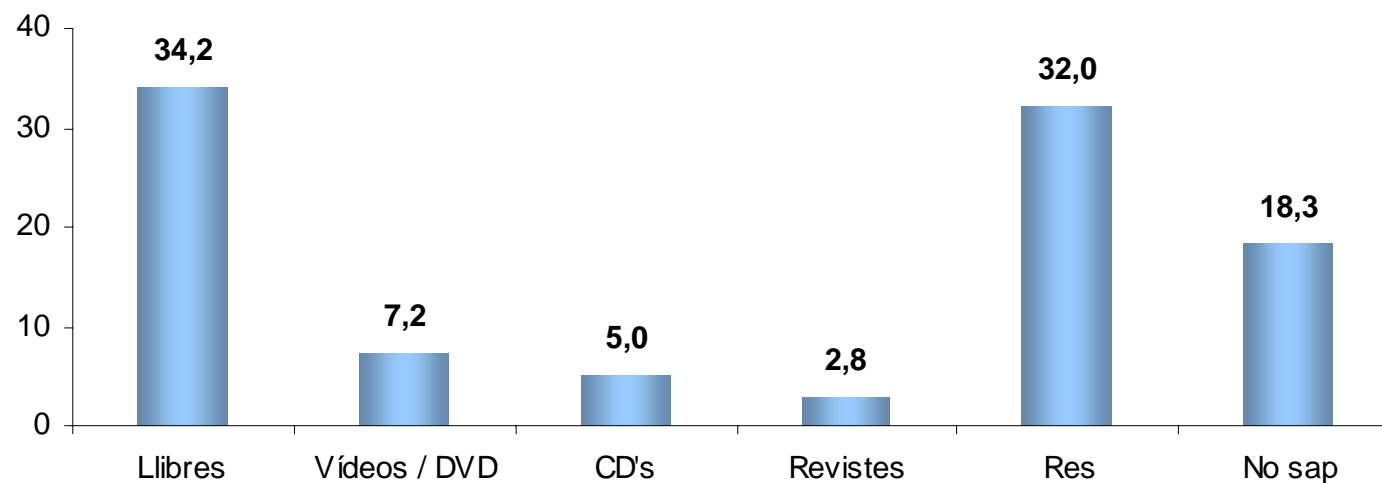


Sabia que es pot demanar llibres d'altres biblioteques?

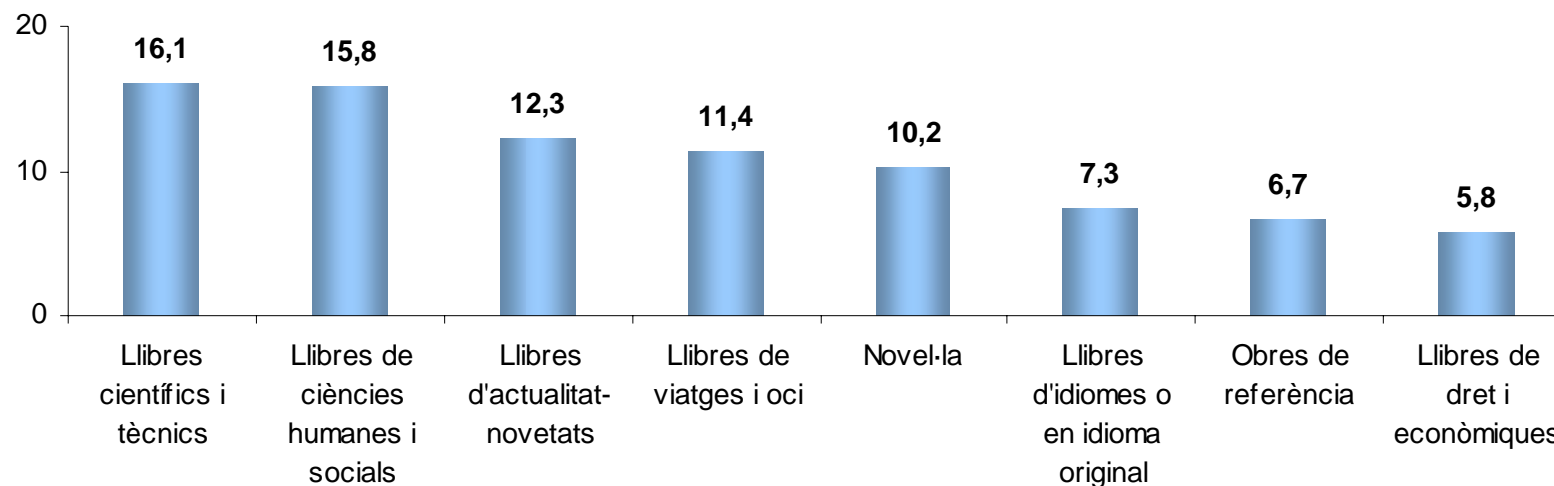


AVALUACIÓ DELS SERVEIS DE PRÉSTEC

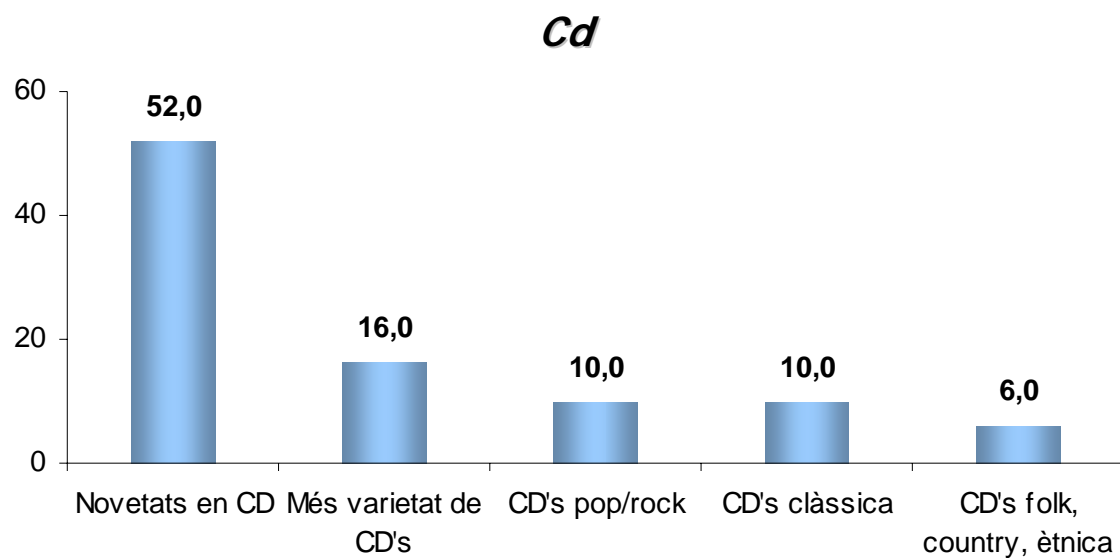
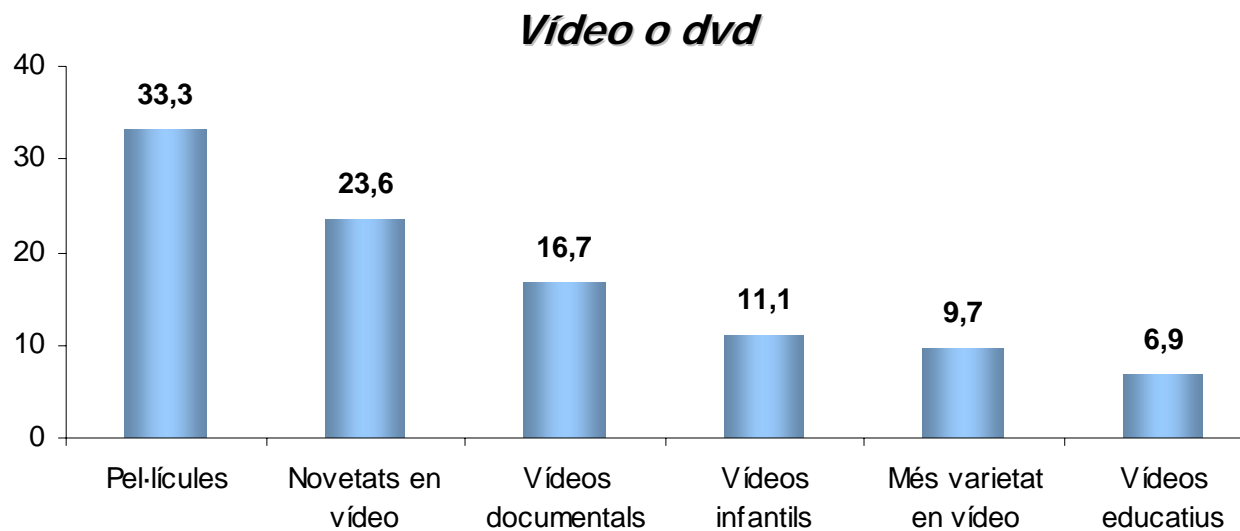
Quin tipus de llibre, vídeo, dvd, cd o revista troba més a faltar?



Llibres



AVALUACIÓ DELS SERVEIS DE PRÉSTEC





direcció de serveis
d'assistència al govern local

AVALUACIÓ SATISFACCIÓ

USUARIS BIBLIOTEQUES DE LA XARXA

Anàlisi de l'evolució

2001 - 2007

direcció de serveis
d'assistència al govern local

INTRODUCCIÓ

La segona edició de l'estudi d'avaluació de la satisfacció dels usuaris de les Biblioteques de la Xarxa es va fer emprant una metodologia lleument diferent a la utilitzada en la primera edició. Concretament en la segona edició l'univers el formaven tots els usuaris registrats a la base de dades del servei de biblioteques i no només aquell que havien utilitzat el carnet els dos anys anteriors a la realització de l'estudi.

Aquesta diferent aproximació metodològica podia estar darrera d'algunes de les diferències observades entre els resultats del 2001 i els del 2007 (anys en que es varen fer les dues edicions de l'estudi.).

Per salvar aquestes diferències metodològiques s'ha fet el següent exercici: dels usuaris entrevistats el 2007, agafar només els que haguessin utilitzat el carnet l'any anterior a ser entrevistats (2006). A continuació s'ha ponderat en funció de sexe i edat de manera que el pes percentual en funció d'aquestes dues variables continués sent representatiu de l'Univers d'estudi (en aquest cas els usuaris que han fet ús del carnet l'any 2006).

El resultat d'aquest exercici mostra que les diferències detectades en el perfil dels entrevistats no es deuen al canvi de metodologia. Així doncs cal buscar una altra explicació a aquestes diferències. La segona part d'aquest document constata que aquestes diferències en el perfil es deuen al canvi que s'ha produït en l'edat amb que els usuaris es donen d'alta com a usuaris de les Biblioteques de la Xarxa

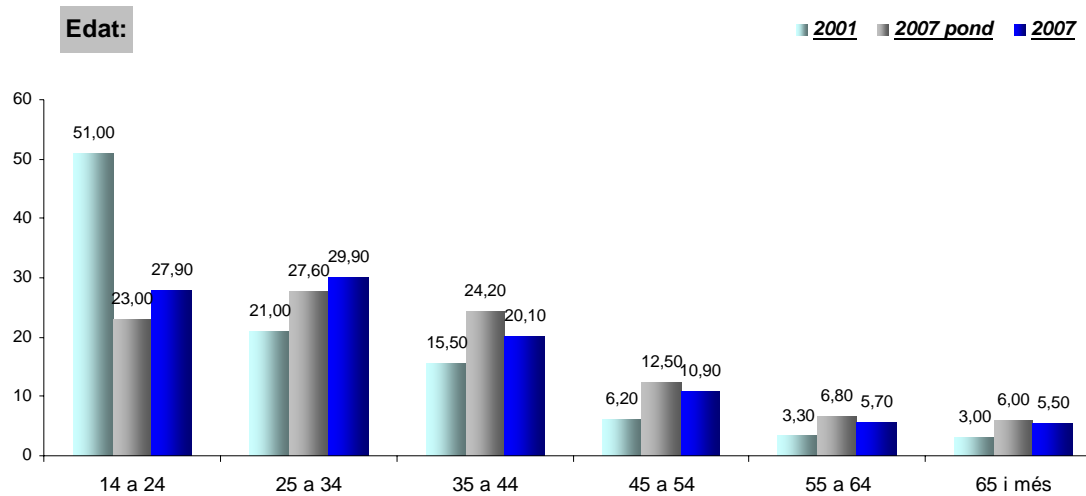
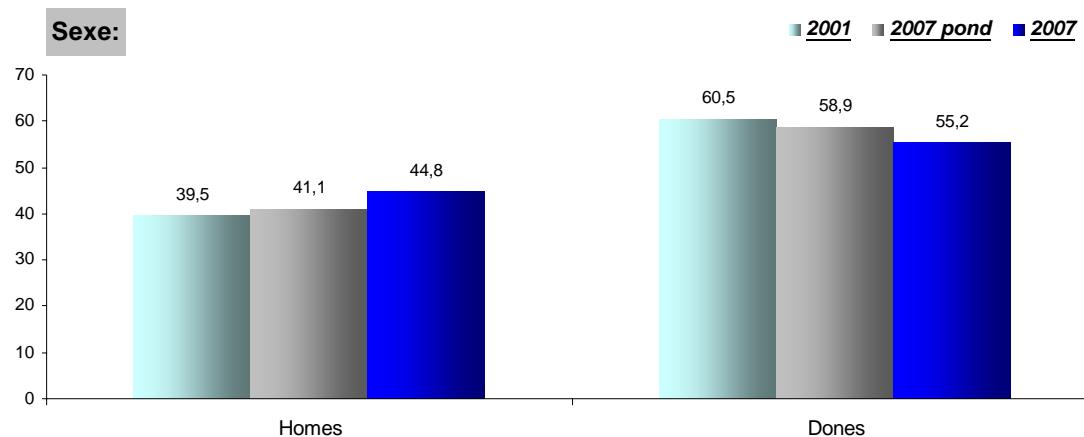
Comparativa 2001 - 2007

Les següents pàgines comparen els resultats dels estudis del 2001, del 2007 i també del 2007 ponderats de manera que siguin metodològicament comparables als del 2001.

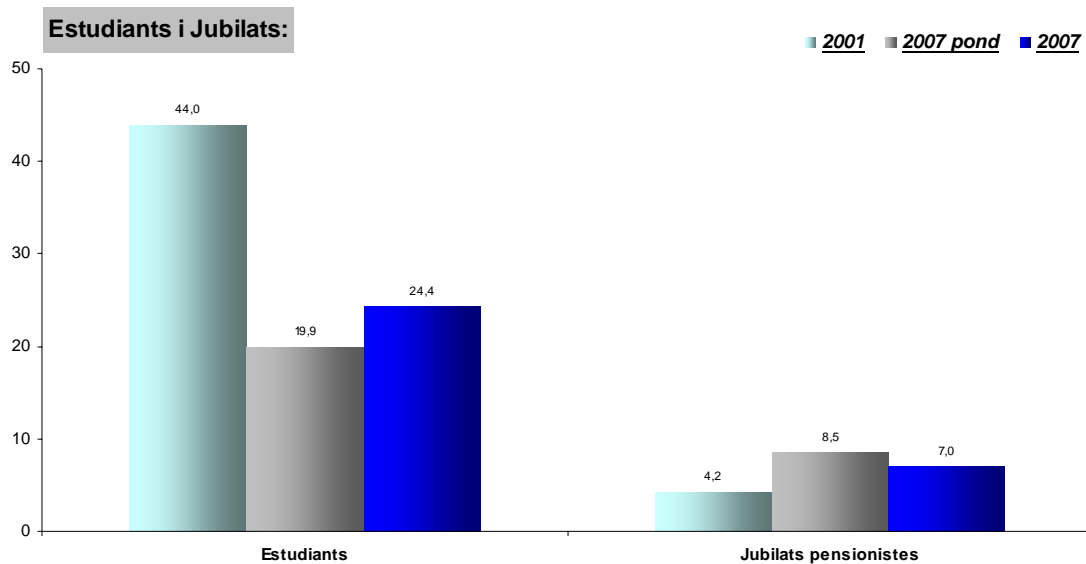
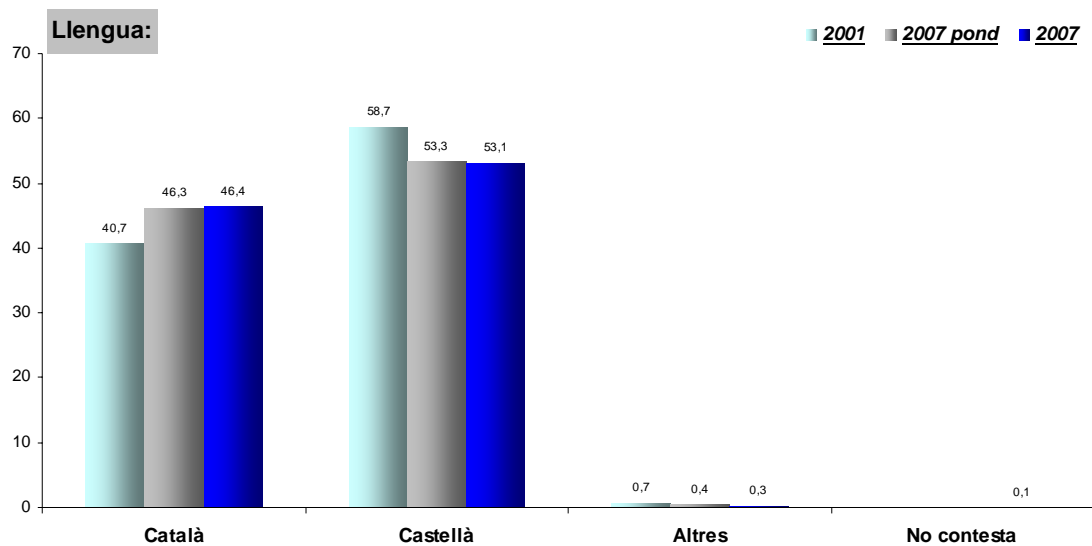
Aquest exercici de comparació aporta les següents dades d'interès:

- En relació amb les variables de perfil dels entrevistats els resultats del 2007 (també quan es ponderen) presenten alguns canvis significatius, especialment pel que fa a l'edat dels entrevistats. Aquests canvis no poden ser atribuïts a les novetats metodològiques introduïdes en la segona edició de l'estudi.
- En el cas de les variables en que es recull la valoració que es fa de les biblioteques els resultats són molt similars. És a dir, els canvis en el perfil dels entrevistats no semblen haver afectat gaire a les valoracions que aquests fan de les biblioteques.

Comparativa 2001 - 2007

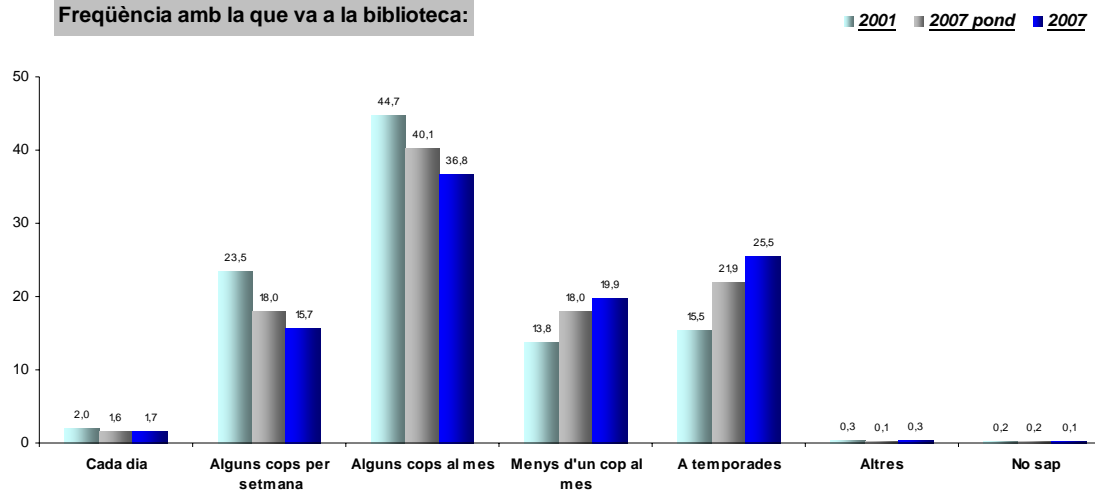


Comparativa 2001 - 2007

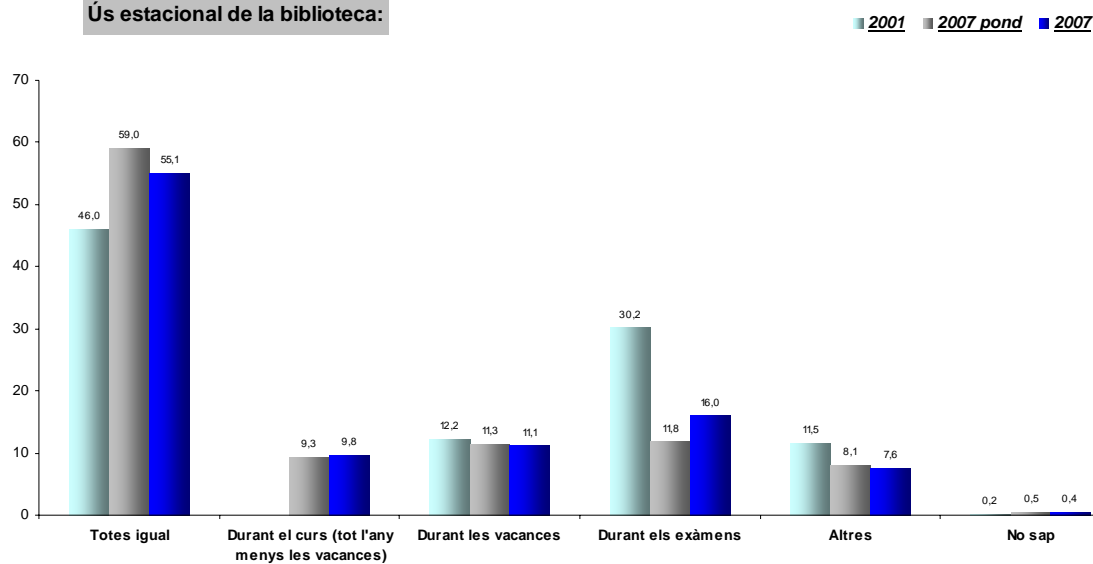


Comparativa 2001 - 2007

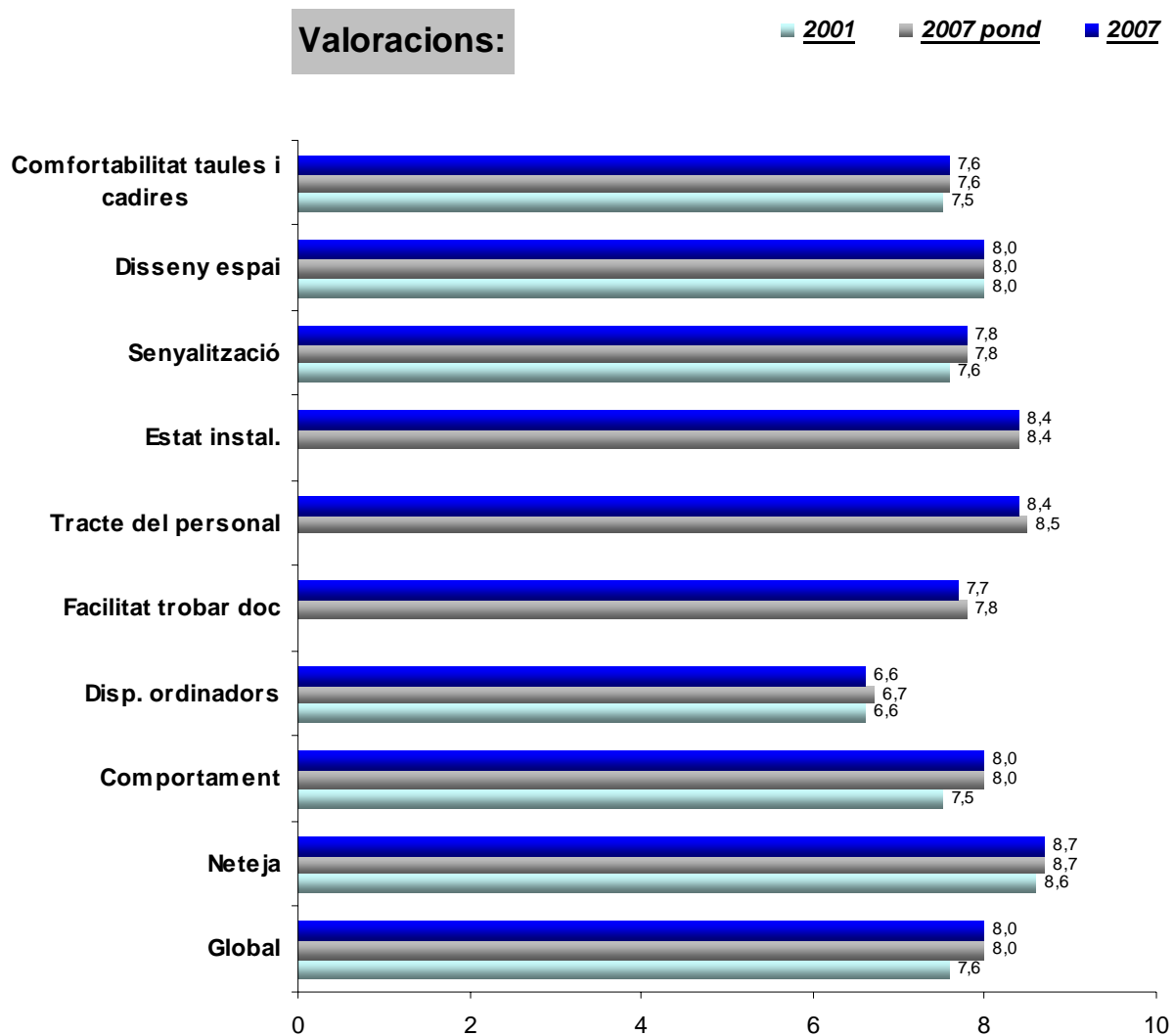
Freqüència amb la que va a la biblioteca:



Ús estacional de la biblioteca:



Comparativa 2001 - 2007



L'edat dels usuaris

Un cop detectades les diferències presentades en l'anterior apartat, i un cop descartat el canvi metodològic com a possible causant d'aquestes diferències, cal analitzar amb més deteniment les variacions en l'edat dels usuaris de les biblioteques (aquesta és la variable que presenta una variació més acusada). L'anàlisi s'ha de centrar no només en les variacions en l'edat dels usuaris actius (els que han estat entrevistats el 2001 i el 2007) sinó en la del conjunt dels usuaris registrats a la base de dades d'usuaris de les biblioteques de la xarxa.

Els resultats obtinguts mostren que l'edat dels usuaris està augmentant regularment des de l'any 1996. Així doncs, el perfil dels usuaris ha canviat significativament del 2001 al 2007. Aquestes diferències que són especialment significatives pel que fa al descens en el pes percentual dels usuaris d'entre 14 i 24 anys es donen tan en els usuaris actius (dades enquesta) com en el conjunt dels usuaris (dades obtingudes de la base de dades del servei), si bé entre els primers són més acusades.

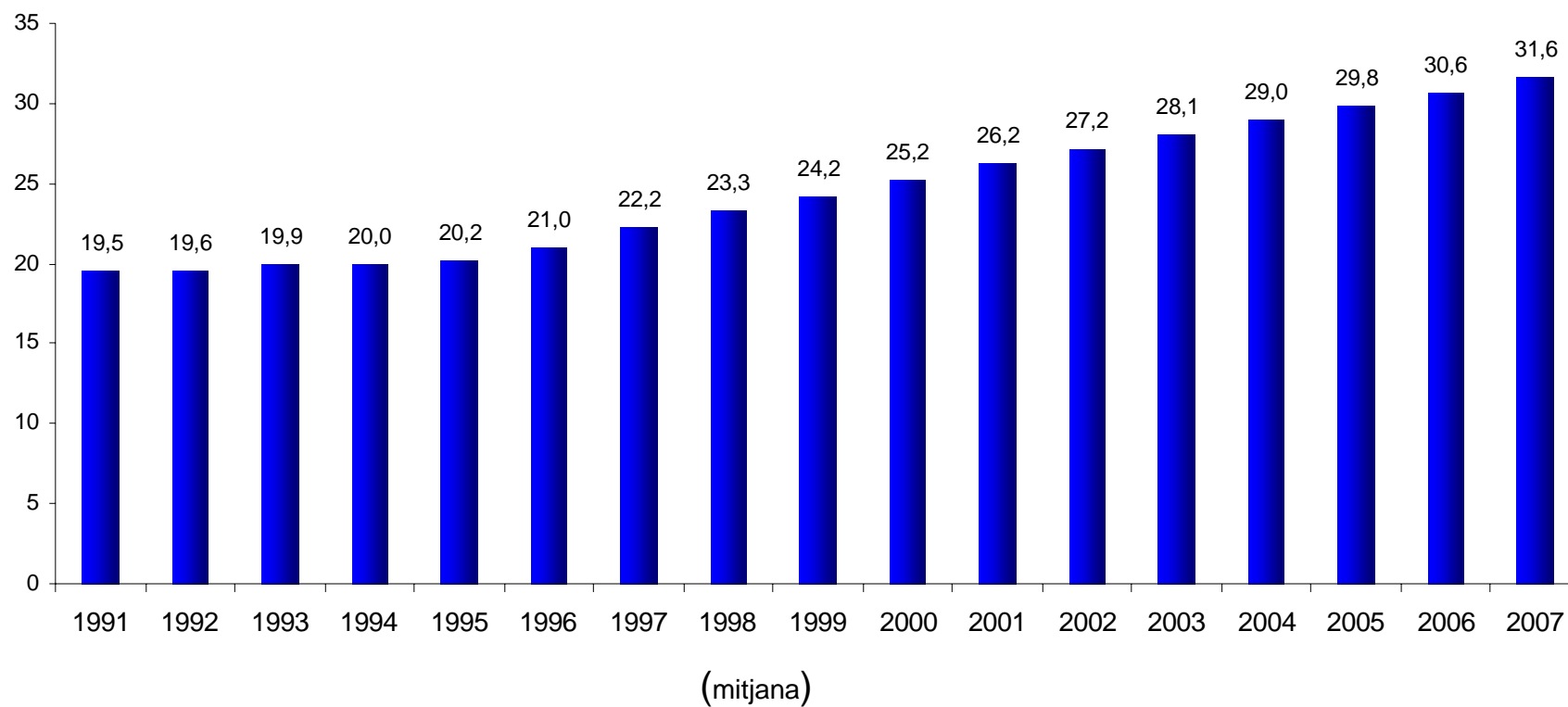
Altrament, com era d'esperar, aquesta diferència és deguda al canvi en l'edat amb que els usuaris es donen d'alta. L'edat mitjana amb que la gent es fa el carnet de biblioteques presenta una clara tendència a l'alça.

A això s'hi afegeix que la majoria dels entrevistats que actualment estan registrats es varen donar d'alta amb posterioritat a la realització de la primera enquesta.

Podem doncs concloure que la variació detectada en el perfil dels usuaris de les biblioteques de la Xarxa no és motivada pel canvi en la metodologia sinó que està molt relacionada amb la variació en l'edat amb que els nous usuaris es fan el carnet de les bibliotques de la xarxa.

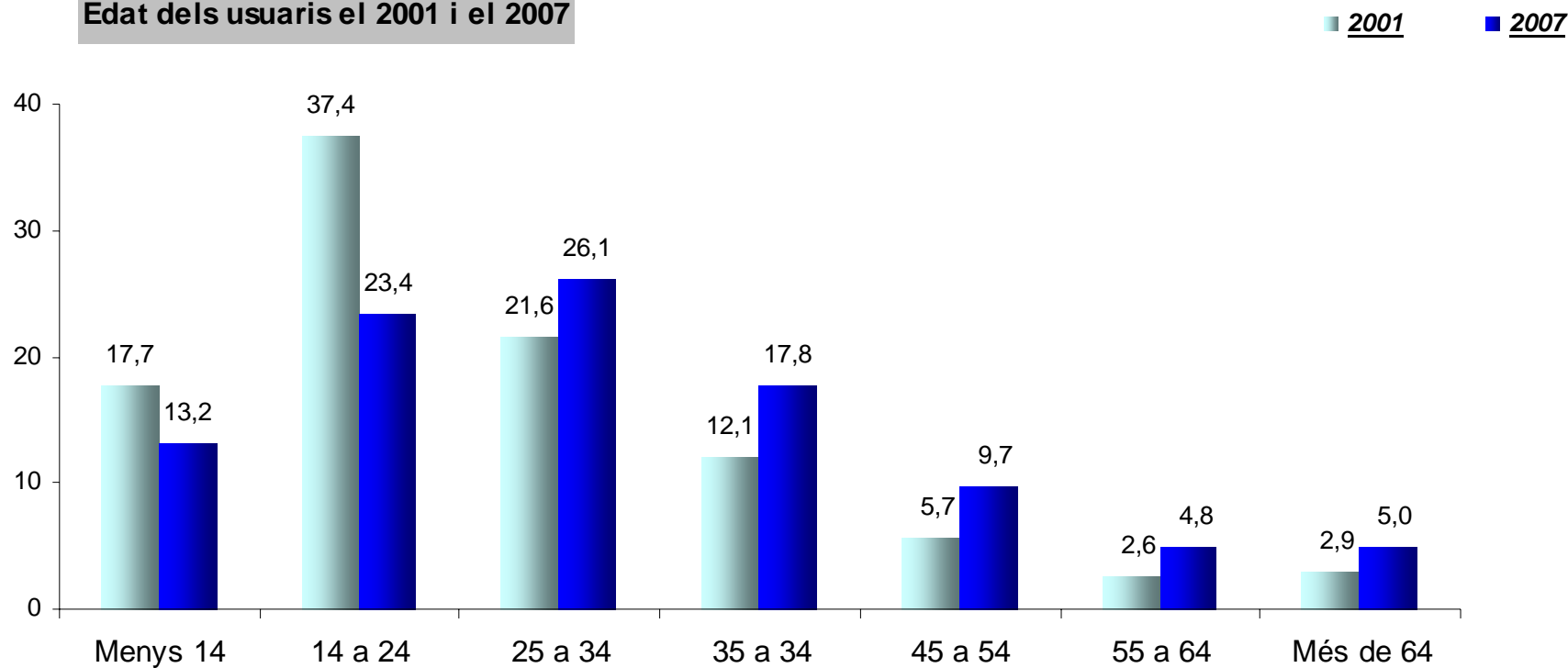
L'edat dels usuaris

Evolució de l'edat dels usuaris



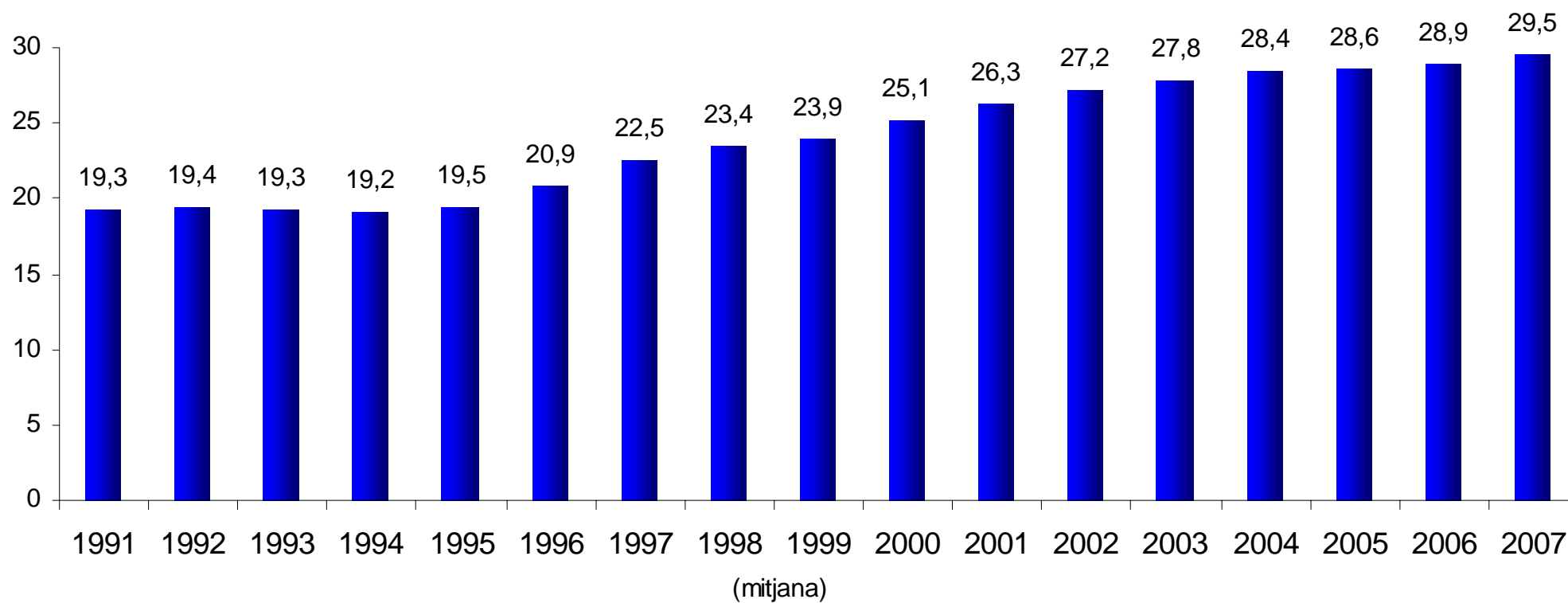
L'edat dels usuaris

Edat dels usuaris el 2001 i el 2007



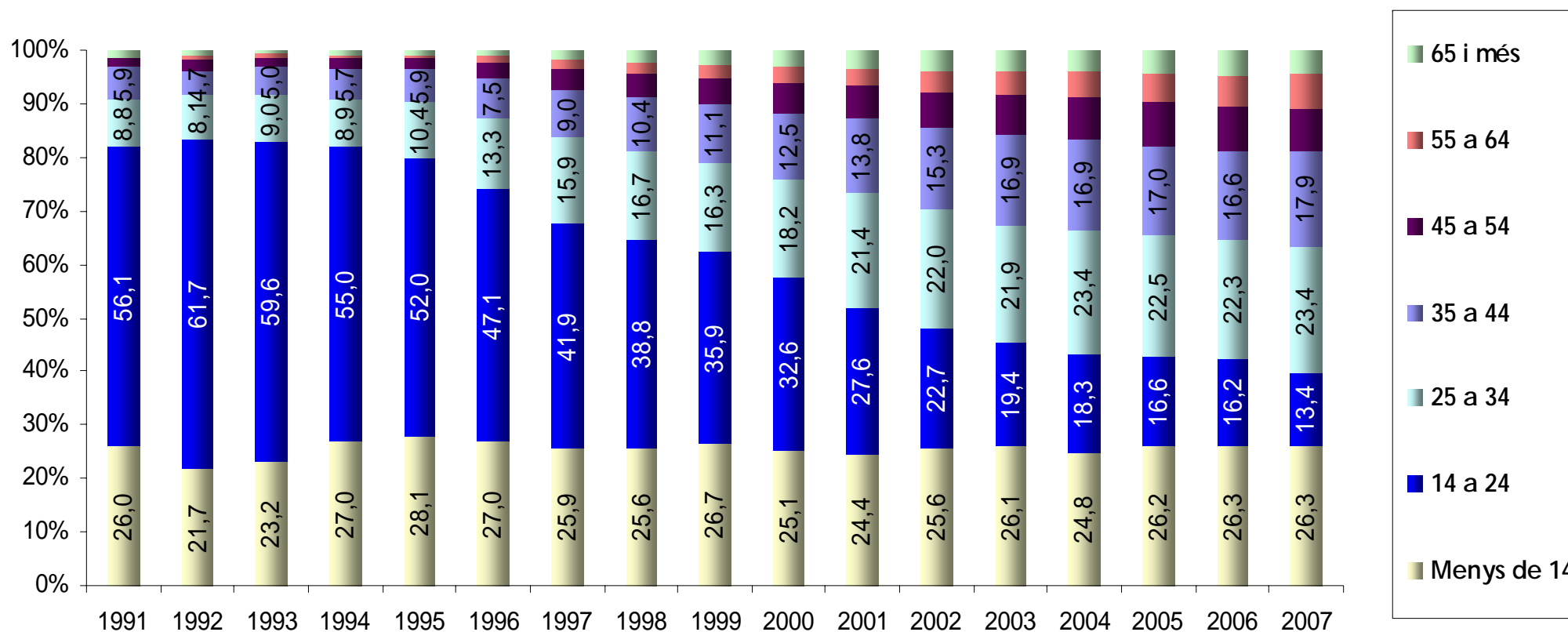
L'edat dels usuaris

Evolució de l'edat amb la que els usuaris es donen d'alta

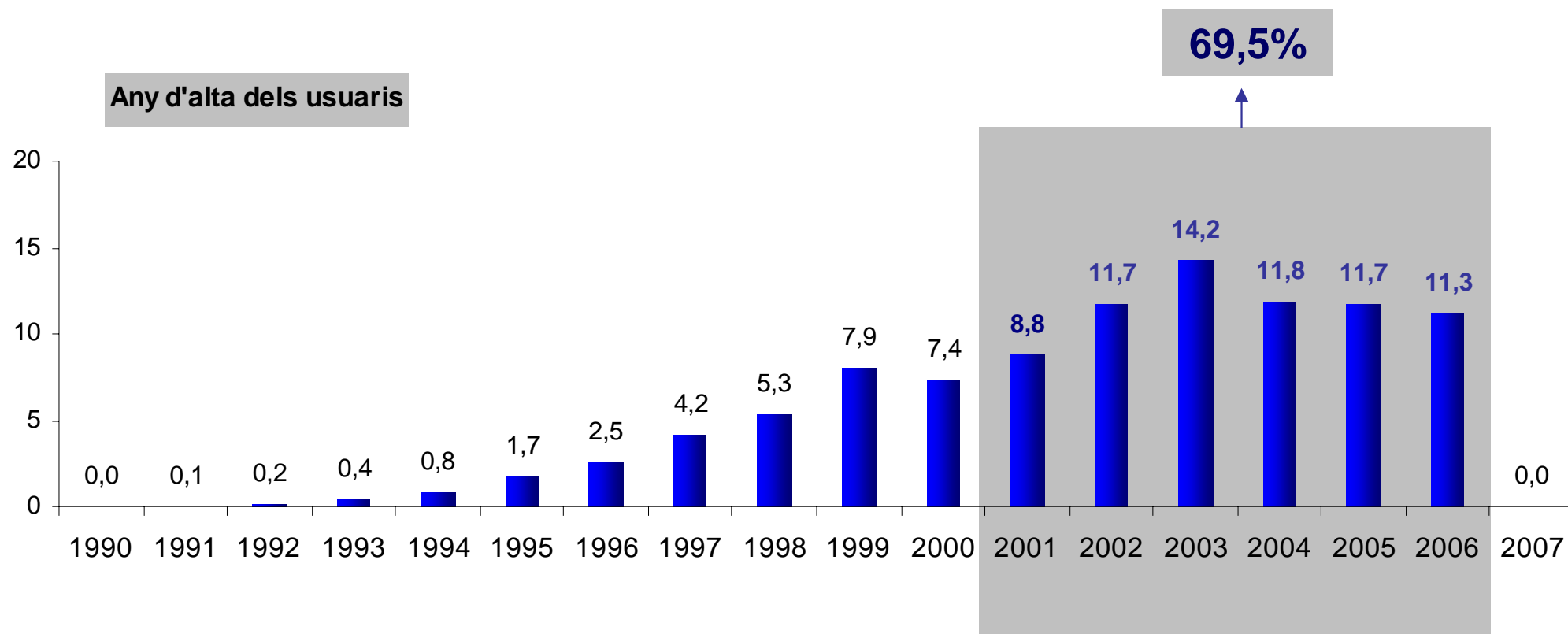


L'edat dels usuaris

Evolució de l'edat amb la que els usuaris es donen d'alta



L'edat dels usuaris





direcció de serveis
d'assistència al govern local