

**RESULTATS DE L'ENQUESTA 2017 DE LA BIBLIOTECA JOSEP
ROCA I BROS D'ABRERA:
SATISFACCIÓ I DEMANDES DELS USUARIS**



SUMARI

1	DESCRIPCIÓ DE L'ENQUESTA.....	3
1.1	Justificació	3
1.2	Objectius	3
1.3	Característiques generals: resum	3
2	RESULTATS DE L'ENQUESTA.....	4
2.1	Resultats generals de l'enquesta	4
2.2	Resultats de les preguntes obertes.....	7
2.3	Resultats de les preguntes multiresposta	9
2.4	Resultats de les preguntes de puntuació.....	11
3	CONCLUSIONS GENERALS	13

1 DESCRIPCIÓ DE L'ENQUESTA

1.1 Justificació

Tal com diu l'estudi sobre *Hàbits de lectura a Catalunya 2015* elaborat per la Generalitat de Catalunya, l'ús de la biblioteca està centrat en pocs serveis, especialment en el préstec. Atenent a la quantitat de serveis que pot cobrir la biblioteca, cal entendre i analitzar la situació especial d'Abrera per emprendre les mesures d'acció adequades per tal d'oferir a la població la biblioteca que aquesta desitja.

1.2 Objectius

L'objectiu principal d'aquest treball és obtenir informació dels usuaris de la Biblioteca Josep Roca i Bros d'Abrera i de les persones que no utilitzen aquest servei i, secundàriament, difondre'n les activitats i serveis. La informació que es pretén obtenir fa referència a la percepció de la qualitat o la satisfacció envers el servei, i a les necessitats que els usuaris en tenen.

1.3 Característiques generals: resum

Les principals característiques de l'enquesta es basen en el següents punts:

- **l'edat mínima per contestar l'enquesta** s'ha establert en 12 anys, seguint els models d'altres administracions;
- d'acord amb la idea de la norma ISO 11620:2000, quan ens referim a **usuari**, ens referim a les persones que han fet servir la biblioteca o participat en alguna de les seves activitats en els darrers 12 mesos; per contraposició, els qui no ho han fet no es consideren usuaris a efectes de l'estudi;
- l'enquesta no recull, en cap de les seves modalitats, dades personals que identifiquin la persona que l'ha realitzada (nom, DNI o similars) garantint en tot moment l'**anonimat** de l'enquestat i preservant els seus drets relatius a la **protecció de dades**. Igualment, el sistema de recollida de respostes de Formularis de Google no desa cap informació que identifiqui l'usuari (IP o similar) i no s'ha habilitat l'opció que demana l'adreça electrònica del particular;
- la **durada** de la recollida s'ha estès del 21 de juny al 25 de juliol de 2017;
- l'**univers de l'estudi** ha estat de 3.744 usuaris de la base de dades de la biblioteca i els visitants de la biblioteca, de la pàgina web, del Facebook i de Twitter;
- les **respostes** s'han puntuat de l'1 al 5 per facilitar la resposta;
- sobre la base de l'enquesta electrònica, s'ha dissenyat **l'enquesta de paper**, que és pràcticament igual quant a text a la digital, amb unes mínimes adaptacions per tal de encabir-la en una plana.

2 RESULTATS DE L'ENQUESTA

2.1 Resultats generals de l'enquesta

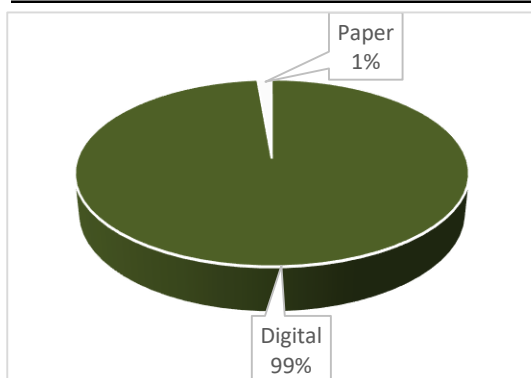
L'enquesta s'ha tancat amb 219 formularis enviats.

En cada resposta s'han tingut en compte totes les valoracions de cada enquestat (poden ser múltiples) i és aquesta dada la que es considera com el total de respostes.

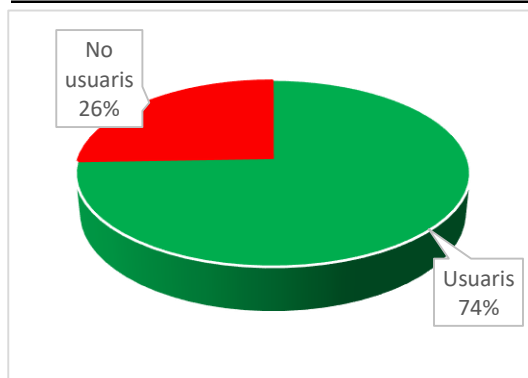
Canal enquesta	Nombre	%
Digital	216	99%
Paper	3	1%

Tipus usuari	Nombre	%
Usuaris	163	74%
No usuaris	56	26%

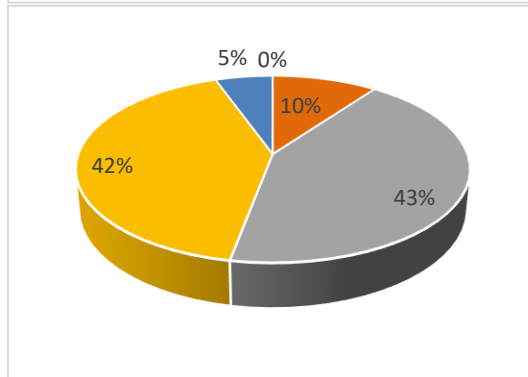
Total	219	100%
-------	-----	------



Total	219	100%
-------	-----	------



Estudis	Nombre	%
Sense estudis	0	0%
Bàsics	22	10%
Secundaris	94	43%
Universitaris	91	42%
Altres sup als oblig	12	5%



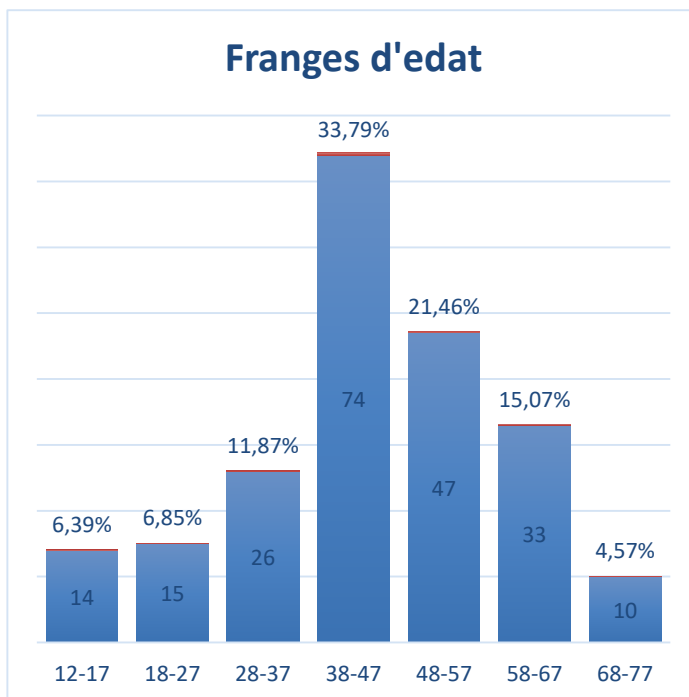
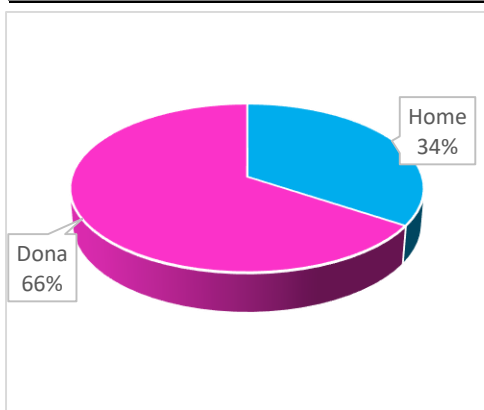
Total	219	100%
-------	-----	------

La primera conclusió que s'extreu de l'estudi és sobre l'efectivitat dels canals utilitzats per obtenir les respostes. És evident que la invitació activa i directa per correu és la que dona més respostes (s'estima en un 90%).

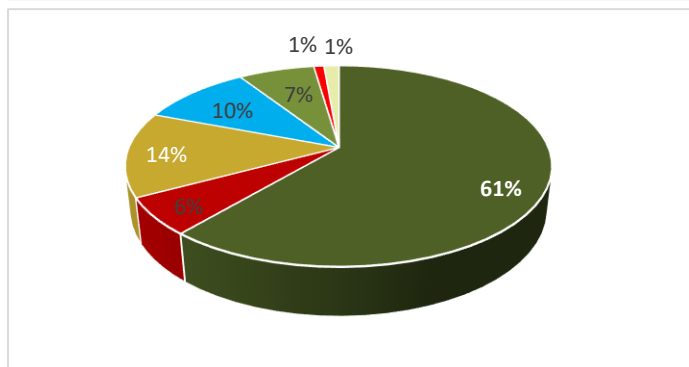
La resta de canals (paper, xarxes socials i web) ofereixen només el 10% (com a màxim), tot i que el cost d'inversió en temps a les xarxes socials és baix i, per tant, esdevé un bon mitjà de suport. En el cas del paper, tot i tenir només un 1,4% de les respostes, esdevé un canal que garanteix la resposta a tots els usuaris sense excloure a ningú pels seus coneixements sobre les noves tecnologies.

Sexe	Nombre	%
Home	75	34%
Dona	144	66%

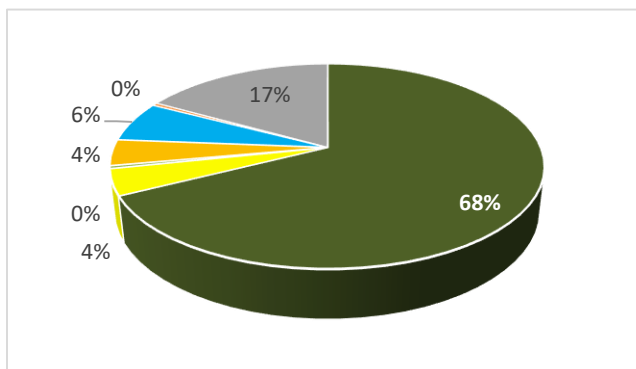
Total	219	100%
--------------	------------	-------------



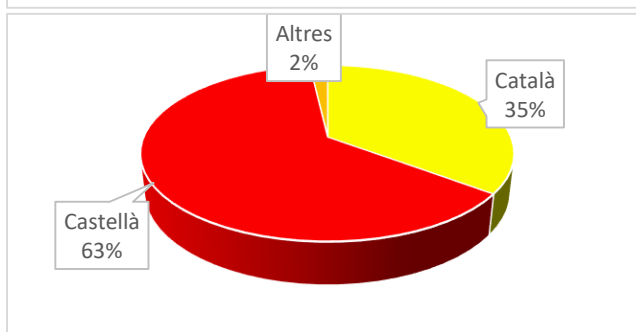
Situació laboral	Nombre	%
Treballo	134	61%
Estic a l'atur	13	6%
Jubilat o jubilada	30	14%
Estudio	22	10%
Treballo i estudio	15	7%
Aturat estudiant	2	1%
Jubilat estudiant	3	1%
Total	219	100%



Localització	Nombre	%
Nucli urbà	148	68%
Can Vilalba	9	4%
Sta Ma Vilalba	1	0%
Ca n'Amat	9	4%
Les Carpes	14	6%
St Miq/Can Suc/Can Mor	1	0%
Altres	37	17%
Total	219	100%

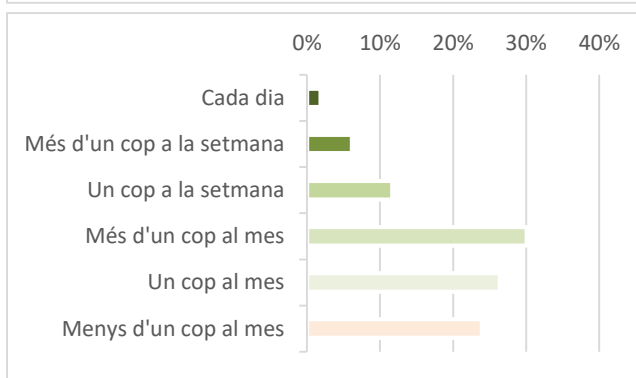


Llengua	Nombre	%
Català	77	35%
Castellà	138	63%
Altres	4	2%

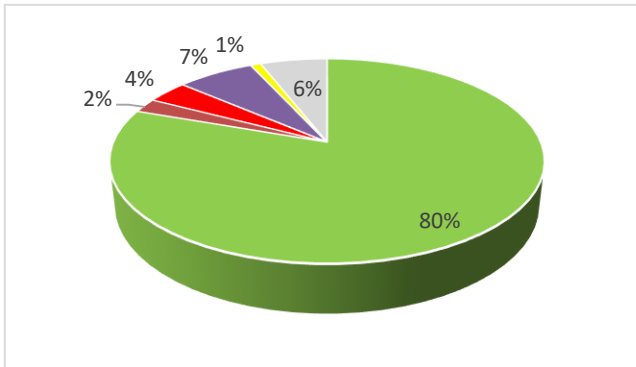


Total	219	100%
--------------	------------	-------------

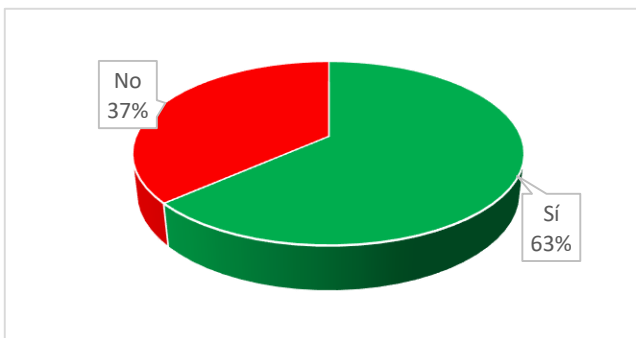
Ús	Nombre	%
Cada dia	3	2%
Més d'un cop a la setmana	10	6%
Un cop a la setmana	19	12%
Més d'un cop al mes	49	30%
Un cop al mes	43	26%
Menys d'un cop al mes	39	24%
Total	163	100%



Internet	Nombre	%
Cap problema	176	80%
Sense dispositiu	5	2%
Amb dispositiu (no contractat servei)	8	4%
Amb dispositiu (dades limitades)	15	7%
Sense pantalla gran	2	1%
Altres	13	6%
Total	219	100%



Lector	Nombre	%
Sí	139	63%
No	80	37%

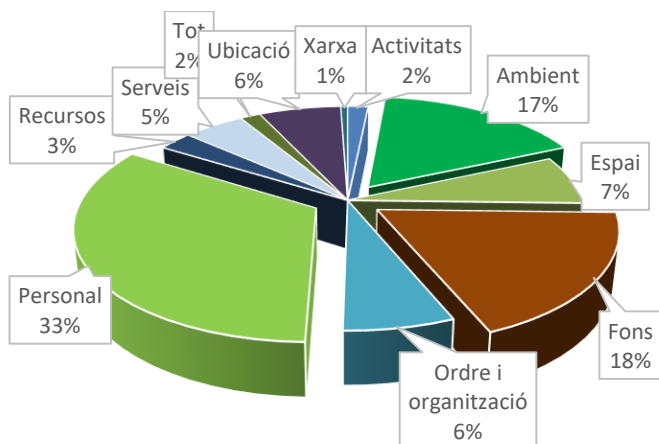


Total	219	100%
--------------	------------	-------------

2.2 Resultats de les preguntes obertes

Què és el que més t'agrada d'aquesta biblioteca?

El que més valoren els usuaris de la biblioteca en aquesta pregunta totalment oberta és:

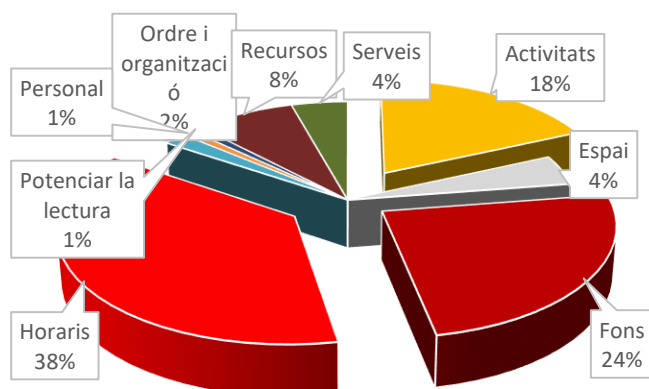


Personal (33%): es valora tant la part humana d'atenció, com la part professional.

Fons (18%): es valora la diversitat, la quantitat o temes en concret.

Ambient (17%): es valora la tranquil·litat, l'espai, el silenci, la llum i la poca aglomeració de gent.

Què trobes a faltar (serveis, recursos, activitats, horari...)?



Separant els usuaris que no troben a faltar res (22%), destaquen les demandes (sobre la nova base) de:

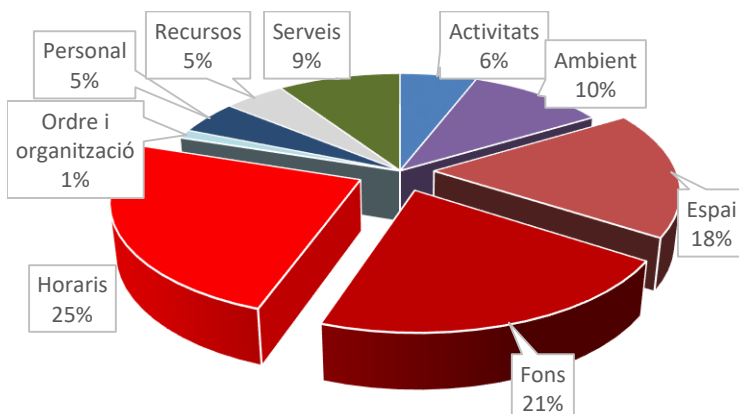
Horaris (38%): es demana més amplitud en diferents franges.

Fons (24%): es demana més fons sense que en destaquí cap matèria en concret.

Activitats (18%): se'n demanen més, però no en destaca cap tipus en concret (molta varietat d'opinions).

Què canviaries o milloraries?

Separant els usuaris que no canviarien res (27%), les demandes més representatives (sobre la nova base) són:

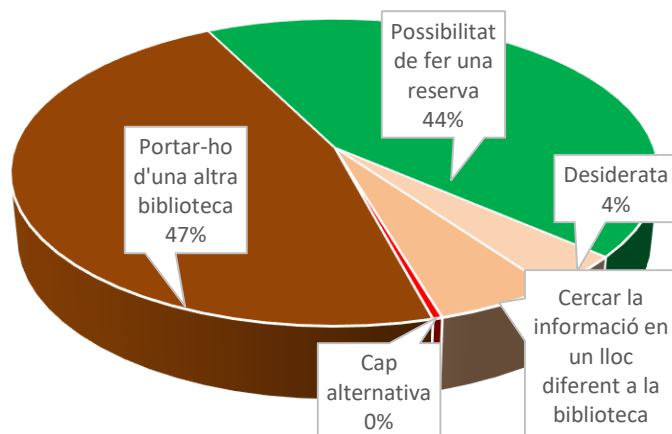


Horaris (25%): demandes diverses.

Fons (21%): demandes diverses.

Espai (18%): ampliacions, millores i creacions de nous espais d'estudi o activitat.

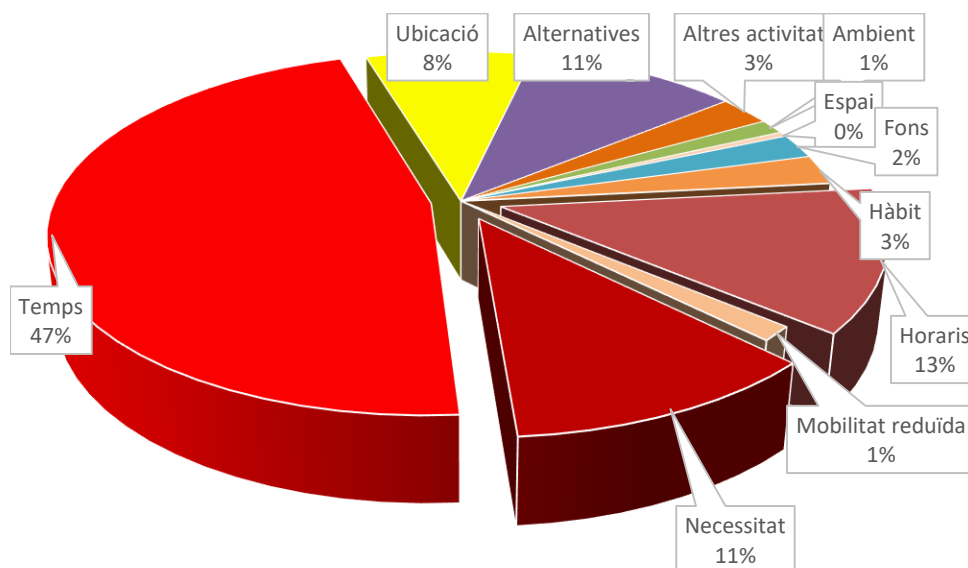
Si no has trobat a la biblioteca el que cercaves, quina alternativa t'han donat?



En general, en aquesta pregunta multiresposta, l'usuari rep alternatives per solucionar les seves demandes, però es basen pràcticament en el préstec interbibliotecari i les reserves. La desiderata no s'ofereix com una alternativa sòlida, quan el seu ús permetria democratitzar el fons de la biblioteca.

Per quins motius no vens més sovint a la biblioteca?

Una primera dada relacionada amb aquesta pregunta té a veure amb un percentatge d'usuaris que ho han deixat de ser per qüestions alienes a la biblioteca. Molts d'aquests usuaris ho eren per les deficiències de les biblioteques de l'entorn. En l'11% que representa les alternatives, diversos usuaris reconeixen fer servir altres biblioteques.



El temps, amb un 47%, representa la principal raó esgrimida per no usar el servei amb més o menys freqüència.

La necessitat, amb un 11%, representa les persones que opinen que no els cal l'ús de la biblioteca pública per resoldre les seves necessitats informatives o lúdiques (de forma total o parcial).

2.3 Resultats de les preguntes multiresposta

Què és el que utilitzes? (Ús del fons: llibres, revistes...per temàtica, agrupació...)

Típus	Respostes	%Respostes
Novel·la, poesia i teatre	81	16%
Novetats	73	15%
Diaris i revistes	67	14%
Contes infantils	57	12%
Coneixements	56	11%
Treballs manuals (DIY Fes-t'ho tu mateix)	32	7%
Còmics	29	6%
Biblioteca de pares i mares	22	4%
Col·lecció local	18	4%
Altres	18	4%
Món laboral	17	3%
Llibres electrònics	12	2%
Llibres de lectura fàcil i/o llibres en lletra gran	10	2%
Fons en llengua àrab	0	0%
Total	492	100%

Els fons especialitzats són els que s'utilitzen menys en benefici del fons d'ús habitual. Com a fons especialitzat, destaca l'ús del DIY (*do it yourself* o fes-ho tu mateix) amb una explotació molt superior a la resta. També cal destacar el poc ús dels llibres en format

electrònic, fet que contrasta amb l'estudi *Hàbits de lectura a Catalunya 2015*, que situa en un 66% els lectors en suport digital.

Quins d'aquests serveis utilitzes?

Típus	Respostes	%Respostes
Préstec de documents	100	18%
Préstec de documents d'altres biblioteques	61	11%
Pàgina web (reserves, pròrroga, consulta)	53	10%
Servei d'informació (respostes a tot tipus de Wi-Fi)	52	9%
Recomanacions de lectura (personalitzades)	46	8%
Internet	46	8%
Reserva de documents	41	7%
Catàleg	39	7%
Fotocòpies i impressió	23	4%
Activitats de promoció de la lectura	22	4%
Aprendre com aprofitar els recursos informatius de la biblioteca i d'Internet i com moure's per la biblioteca	11	2%
Préstec de llibres electrònics	10	2%
Altres	0	0%
Total	552	100%

L'ús de serveis sembla seguir la línia del que és més habitual en les biblioteques públiques. Únicament el préstec de llibres electrònics sembla baix.

En quines activitats participes?

Els usuaris responen pràcticament al 100% les preguntes sobre l'ús del fons i dels serveis, i un 33% menys en el cas de l'ús de les activitats.

Tipus	Respostes	%Respostes
Tallers	35	15%
Exposicions	33	14%
Visites d'escriptors	29	12%
L'hora del conte	28	12%
Xerrades temàtiques	24	10%
Visites escolars	23	10%
Presentacions de llibres	19	8%
Conte nadons	16	7%
Mostra de llibres sobre un tema o un autor	15	6%
Sessions del Club de lectura	10	4%
Laboratori de lectura	6	3%
Altres	2	1%
Total	240	100%

Com t'assabentes del que fa la biblioteca?

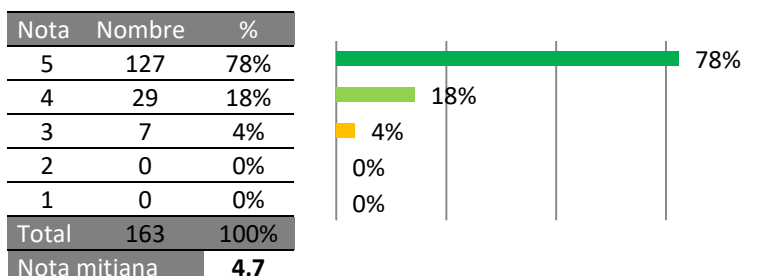
Els canals més importants per transmetre la informació són els de la mateixa biblioteca, amb un cert equilibri entre el format electrònic i el suport en paper.

Tipus	Respostes	%Respostes
Informació electrònica de la biblioteca	85	17%
Cartells a la biblioteca	76	15%
Web de la biblioteca	66	13%
Agenda cultural	57	12%
Fulletts i cartells de la biblioteca	50	10%
Butlletí municipal	40	8%
Xarxes socials de la biblioteca (Facebook)	36	7%
Amics o família	30	6%
Cartelleres municipals	28	6%
Web/app de l'Ajuntament	21	4%
Ràdio Abrera	17	3%
Diaris o revistes que parlen del poble	16	3%
Webs d'entitats, de centres educatius poble	8	2%
Altres	1	0%
Total	531	100%

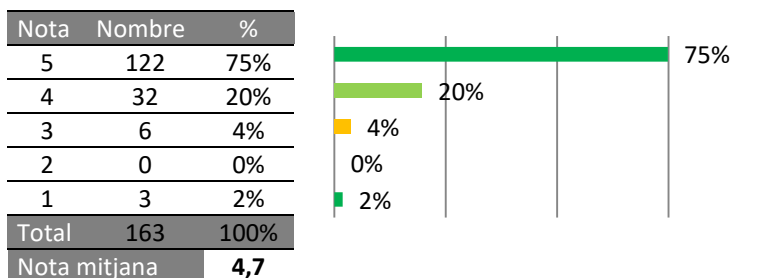
2.4 Resultats de les preguntes de puntuació

Les preguntes que s'han formulat aquí s'han respost indicant una puntuació de l'1 al 5.

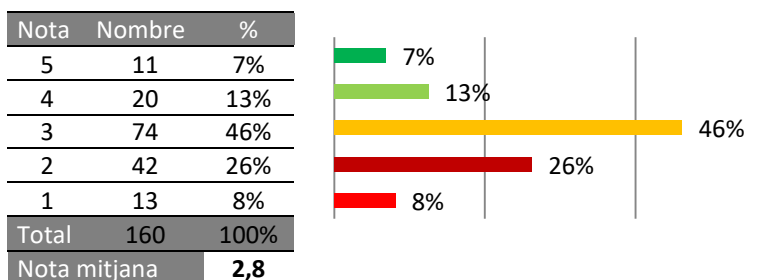
- **Et sents ben atès?** Un 78% d'usuaris donen la màxima puntuació i el 96% dels resultats valoren l'ítem com a excel·lent o notable.



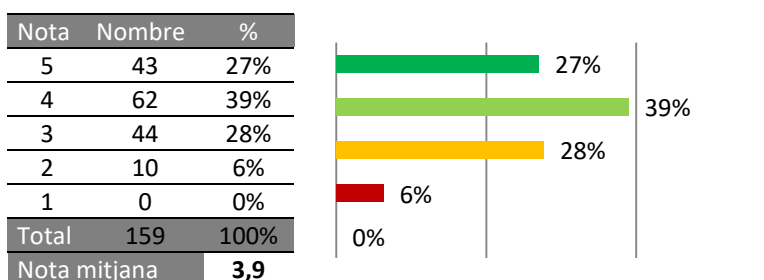
- **T'ajuden a solucionar qualsevol qüestió?** El 75% d'usuaris donen la màxima puntuació i el 95% dels resultats valoren l'ítem com a excel·lent o notable.



- **Necessites ajuda per trobar els documents?** La gran majoria d'usuaris tenen una autonomia limitada o força limitada.

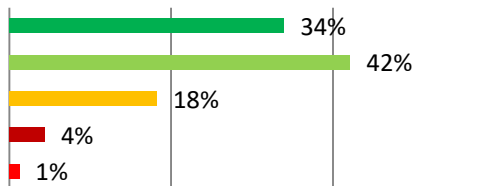


- **La biblioteca té els documents que necessites?** L'adequació del fons (llibres, revistes, temàtiques...) és bastant alta sense arribar a l'excel·lència.



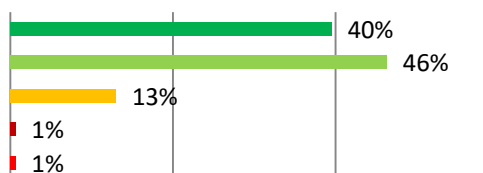
- **Valora el silenci.** La conformitat amb el silenci és bastant alta sense arribar a l'excel·lència.

Nota	Nombre	%
5	54	34%
4	67	42%
3	29	18%
2	7	4%
1	2	1%
Total	159	100%
Nota mitjana		4,0



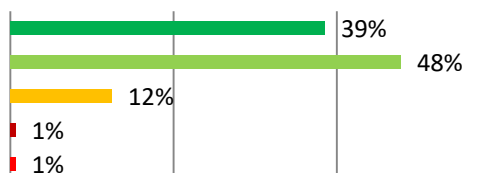
- **Valora la senyalització.** Alguns usuaris (13%) la consideren com a bona o regular.

Nota	Nombre	%
5	64	40%
4	75	46%
3	21	13%
2	1	1%
1	1	1%
Total	162	100%
Nota mitjana		4,2



- **Valora la comoditat.** Un 39% d'usuaris donen la màxima puntuació i el 87% dels resultats valoren l'ítem com a excel·lent o notable.

Nota	Nombre	%
5	62	39%
4	77	48%
3	20	12%
2	1	1%
1	1	1%
Total	161	100%
Nota mitjana		4,2



- **Recomanaries la biblioteca a un familiar o amic?** Un 74% ho puntua de la millor manera possible, per tant són persones que recomanen la biblioteca. Cal destacar que no existeix cap detractor (cap persona que parlarà malament de la biblioteca).

Nota	Nombre	%
5	121	74%
4	35	21%
3	6	4%
2	1	1%
1	0	0%
Total	163	100%
Nota mitjana		4,7



3 CONCLUSIONS GENERALS

La primera conclusió destaca per la contundència del resultat. L'usuari gaudeix d'una excel·lent **experiència** a la biblioteca per l'atenció i professionalitat del **personal** i per un **ambient** (comoditat inclosa) que fan que un 74% dels usuaris de la biblioteca puguin recomanar amb facilitat el servei.

Pel que fa a las demandes o les qüestions que requereixen més atenció:

- **Horaris.** Qüestionats per una part important dels usuaris, evidencien una necessitat d'ampliació o una redistribució que acontenti el màxim nombre possible d'usuaris.
- **Activitats.** Hi ha diferents demandes de millora. Les activitats no són utilitzades o són desconegudes per bona part dels usuaris. Cal determinar si l'ús de les activitats, a priori baix, és degut als hàbits de l'usuari, a la manca de difusió de les activitats o a la manca en la quantitat o freqüència amb què es realitzen. Pel que fa als diferents aspectes que cobreix la biblioteca, els usuaris responen pràcticament al 100% sobre les preguntes sobre l'ús del fons (162 sobre 163, més del 99%) i dels serveis (153 sobre 163, un 94%); en el cas de les activitats, les respostes són molt inferiors (109 sobre 163, inferior al 67%).
- **Fons.** S'han rebut moltes demandes diferents, que no permeten detectar una temàtica que tingui un buit concret. És per aquest motiu que cal vigilar constantment l'adequació del fons (la seva temàtica), per tal de satisfer el màxim nombre possible d'usuaris, potenciant la desiderata (una proposta de compra), que s'ofereix poc, per tal de conèixer millor les necessitats existents. Pel que fa als llibres electrònics, sembla que hi ha poca difusió de la seva existència i se'n fa poc ús, fet que es contradiu amb les demandes d'alguns usuaris d'aquest producte.
- **Espai.** Hi ha demandes de millora, de creació de nous espais i d'ampliacions. El **silenci** té una puntuació relativament baixa respecte a altres ítems, que s'ha de relacionar amb la demanda de creació de nous espais per no molestar els usuaris que necessiten entorns lliures de soroll.
- Els usuaris mostren una **autonomia limitada** en la cerca de documents, per la qual cosa és necessari vigilar i ajudar aquelles persones que ho puguin necessitar.



Si voleu informació més detallada sobre l'enquesta, us podeu adreçar a la biblioteca per tal d'ampliar-la