



PRINCIPALS RESULTATS DEL CONJUNT D'ESTUDIS D'USUARIS DE BIBLIOTEQUES DE MUNICIPIS DE MÉS DE 30.000 HABITANTS

XARXA DE BIBLIOTEQUES MUNICIPALS DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA

Servei de Planificació i Avaluació

Àrea de Presidència

Gerència de Serveis de Biblioteques

Àrea de Presidència

DIPUTACIÓ DE BARCELONA

Febrer de 2013

ESTUDI D'USUARIS DE BIBLIOTEQUES 2012

En el marc de l'assistència i suport que fa la Diputació de Barcelona als ajuntaments per a la prestació del servei de biblioteca pública i per al seu desenvolupament, fa uns anys la Gerència de Serveis de Biblioteques (GSB) va iniciar una línia de serveis en l'àmbit de l'avaluació com a forma de promoure la millora de les biblioteques a través del coneixement de les activitats que desenvolupen, de la població a la qui s'adrecen i dels usuaris que les fan servir.

En aquest sentit, l'any 2000 es va portar a terme el primer Estudi de satisfacció dels usuaris de les biblioteques de la província sota la direcció tècnica i el suport del Servei de Planificació i Avaluació (SPA) de la Diputació de Barcelona. Aquest primer estudi va permetre conèixer perfils d'usuari, hàbits d'ús i satisfacció dels usuaris de les biblioteques amb dades globals pel conjunt de la Xarxa de Biblioteques Municipals (XBM). Una de les conclusions de l'estudi va ser que si bé les dades podien servir per gestionar millor el conjunt de la XBM, també fora interessant disposar de dades d'àmbits territorials menors a la província.

És per això que després d'aquest estudi inicial, la GSB va impulsar la realització d'estudis similars d'àmbit local, els primers dels quals es van realitzar el 2003; per raons de capacitat de resposta de la pròpia GSB i d'interès es va decidir que aquests estudis es realitzarien en els municipis de més de 30.000 habitants de la província que tinguessin un servei bibliotecari amb un mínim de recursos i de capacitat operativa.

L'interès dels estudis va portar a repetir-los periòdicament per possibilitar l'obtenció de dades comparatives i d'evolució de les principals característiques estudiades al llarg del temps. Així doncs, un cop per mandat es realitza l'estudi de satisfacció a nivell de XBM i també els estudis de satisfacció local.

L'estudi realitzat aquest passat any 2012 s'inclou en aquest segon grup, el dels estudis d'àmbit local. Concretament, s'ha fet un estudi d'usuaris a cadascun dels municipis de més de 30.000 habitants de la província (29 municipis), amb l'excepció de Barcelona ciutat.

Els estudis han consistit en 400 entrevistes telefòniques als usuaris de les biblioteques de cadascun dels municipis participants a partir de la base de dades de la Gerència de Serveis de Biblioteques (on, entre d'altres, apareix el nom i el número de telèfon dels usuaris de biblioteques amb carnet). En aquest sentit, cal tenir present que per ser entrevistat es varen fixar les següents condicions:

- 1- Tenir carnet de biblioteca
- 2- Viure al municipi
- 3- Tenir 14 o més anys
- 4- Haver anat a la biblioteca els darrers 12 mesos.

Aquesta darrera condició no es podia saber *a priori* (a la base de dades de biblioteques no queda registrada la presència a la biblioteca) i per tant es preguntava a l'inici del qüestionari (s'adjunta el qüestionari tipus al final d'aquest document).

Altrament a cada municipi es varen fixar quotes de sexe i edat dels entrevistats per assegurar que la població finalment entrevistada era representativa del conjunt d'usuaris. En el càlcul d'aquestes quotes es varen utilitzar les ràtios d'usuaris actius obtingudes en anteriors estudis.

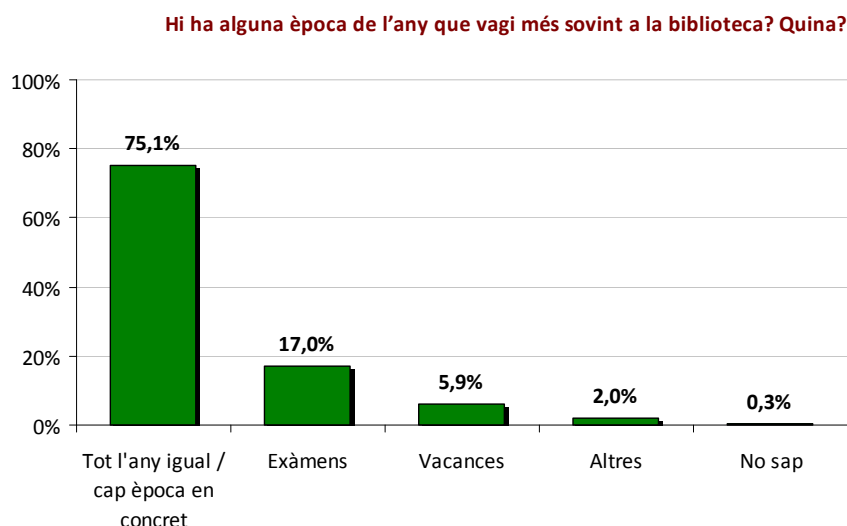
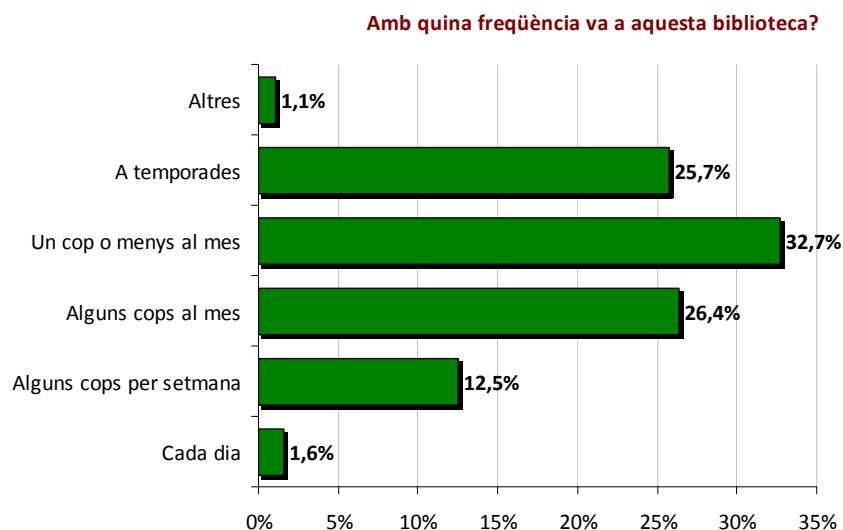
S'han dut a terme un total d'11.608 entrevistes (400 per municipi aproximadament). Per als resultats de cada municipi (400 entrevistes) el marge d'error associat als resultats és de 5 punts percentuals per un interval de confiança del 95,5% i en el supòsit de màxima indeterminació ($p=q$). En el disseny mostral s'ha fixat quotes de sexe i edat.

El treball de camp ha estat fet per Institut *Opinòmetre* (empresa homologada per la Diputació de Barcelona) entre els dies 20 de febrer i 22 d'octubre de 2012.

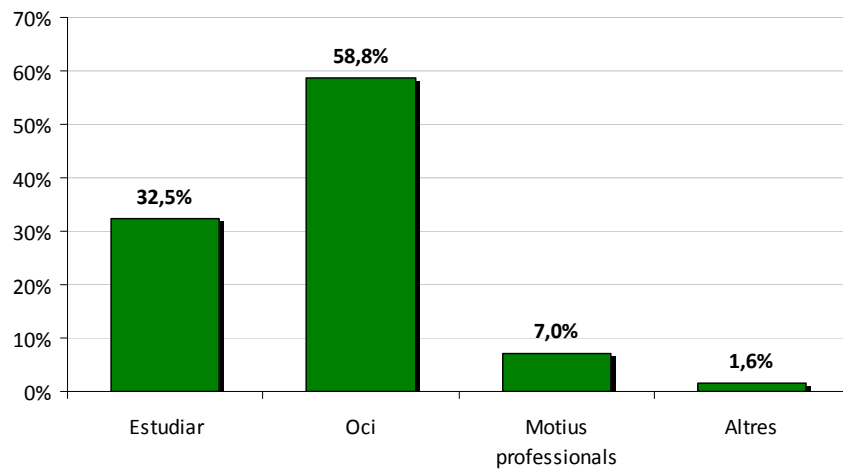
Els 29 estudis realitzats han estat entregats i presentats per la Diputació de Barcelona als directors de biblioteca, tècnics de cultura i regidors de cultura de cadascún dels municipis on s'ha dut a terme l'estudi, en una trobada que tenia la finalitat d'analitzar conjuntament els resultats. Juntament amb els informes de l'estudi, s'ha entregat també als responsables municipals una proposta de poster-resum amb les principals dades i resultats de l'estudi per tal que, si ho consideren oportú, en fagin difusió a nivell municipal.

Finalment, senyalar que, tenint en compte que aquest estudi ja es va fer els anys 2003 i 2008, en l'informe generat per a cadascún dels municipis sempre que ha estat possible s'ha mostrat l'evolució dels resultats, així com també hi apareixen els resultats obtinguts pel conjunt de la província a l'estudi fet el 2011.

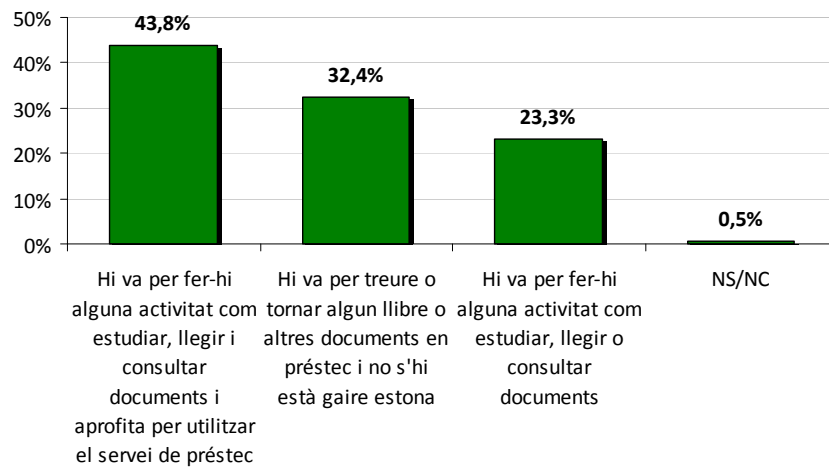
Les dades agregades dels 29 estudis d'usuaris ens proporcionen una visió del conjunt d'ajuntaments de municipis de més de 30.000 habitants de la demarcació de Barcelona. D'aquestes dades agregades se'n poden resaltar les següents:



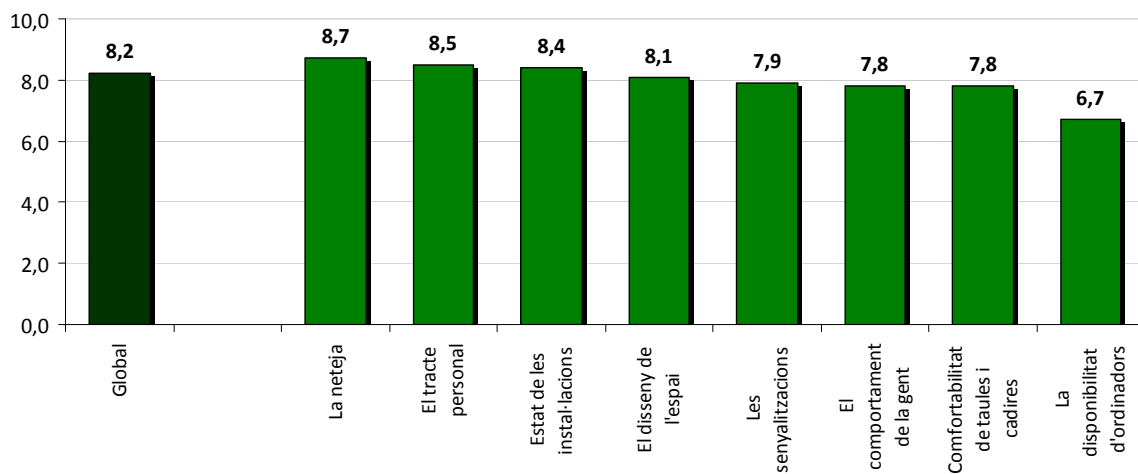
Quin dels següents és el principal motiu per anar a la biblioteca?



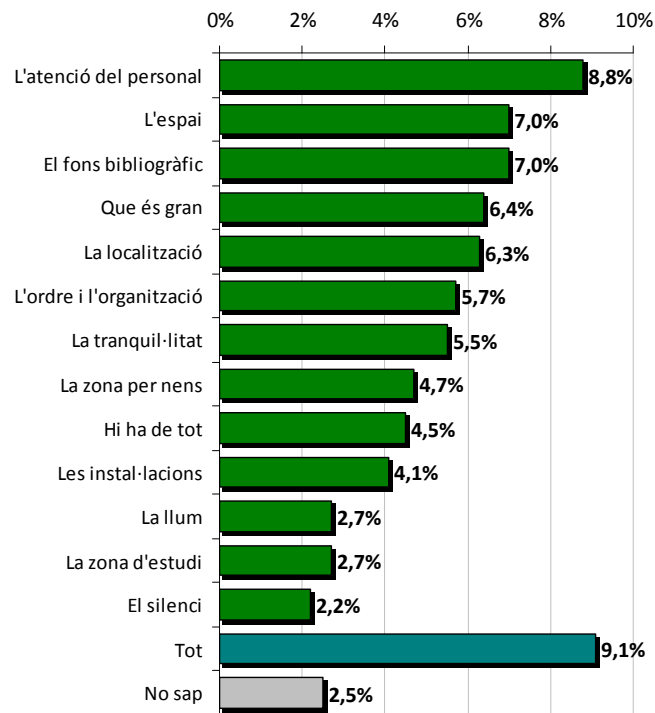
Quina de les següents frases descriu millor el seu ús de la biblioteca?



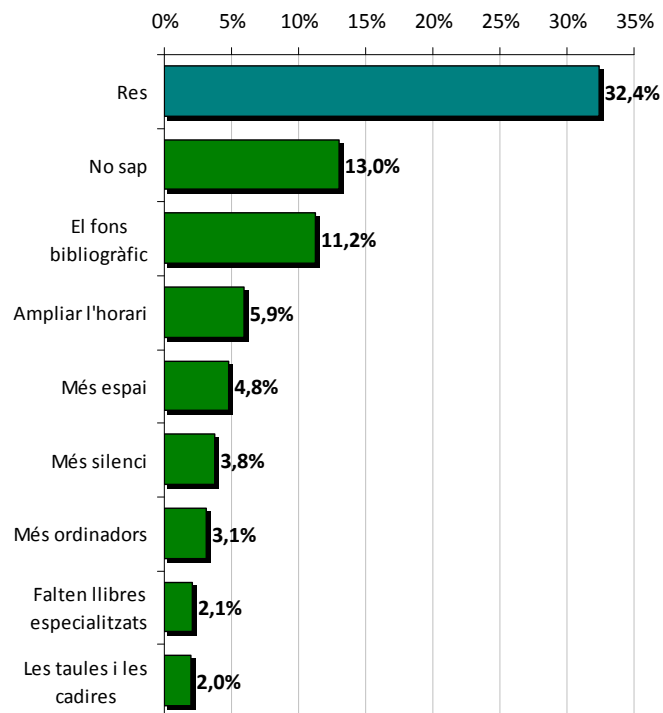
Valoració de la biblioteca



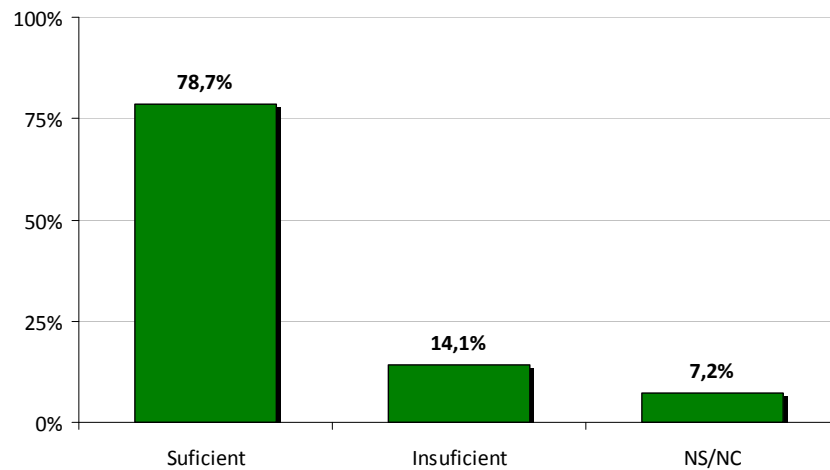
Què és el que més li agrada de la biblioteca?



Què és el que és més important millorar?



El termini per retornar els documents és suficient o insuficient?



Els resultats d'aquests estudis, juntament amb els documents d'avaluació del servei bibliotecari que anualment es realitzen des de la Gerència de Serveis de Biblioteques, són eines que permeten a les biblioteques orientar les seves accions de millora.