



**Usuarios: necesidades y respuestas.
La calidad de los servicios de información**

XARXA DE BIBLIOTECAS

TOTAL

Bibliotecas	143
Población atendida	4.246.343
Días de Servicio	20.415
Horas de servicio	114.193
Usuarios de bibliotecas	5.621.143
Usuarios de préstamo	1.281.071
Préstamo	3.259.164
Fondo general	1.327.863
Fondo infantil	451.979
Fondo audio (CD'S)	761.136
Fondo vídeos (vídeos y DVD'S)	359.083
Electrónicos	72.739
Revistas	283.316
Otros	3.048
Usuarios de Internet	460.422
Préstamo interbibliotecario	26.630
Actividades	9.404

¿POR QUE?

El proyecto de evaluación de la satisfacción de los usuarios de la Xarxa de biblioteques públiques se inscribe en un momento de cambio. Transformación directamente relacionada con las repercusiones que la sociedad del conocimiento tiene sobre la mayoría de servicios de carácter cultural. El proyecto pretende ser un primer indicador desde la perspectiva del usuario de esta evolución

¿PARA QUE?

- Para favorecer un proceso de cambio en la cultura organizativa. la opinión y evaluación de la satisfacción debe constituir una práctica asumida y constante si deseamos una administración pública al servicio de los ciudadanos
- Para mejorar el servicio y los productos. Resulta indispensable conocer mejor el perfil sociológico y los hábitos ciudadanos de los usuarios de las bibliotecas
- Para hacer frente a los retos del futuro desde la Red: la sociedad del conocimiento es un reto y al mismo tiempo una oportunidad para las bibliotecas

¿COMO?

- A través de la combinación de diferentes instrumentos metodológicos y técnicos: base de datos de usuarios (no preguntar lo que ya sabemos) estudios cualitativos y encuestas.
- Con una forma (emocionalmente) inteligente de trabajar tratando de maximizar los beneficios de todas las partes que intervienen y tratando de minimizar los riesgos.
- No descuidando la gestión del entorno político de la biblioteca pública

ESTUDIOS CUALITATIVOS

Fuente: La biblioteca pública vista por los ciudadanos. Informe del estudio realizado en tres ciudades. 1988/1999. Carmen Artal. Junio 1999. Fundación Bertelsmann. Diputació de Barcelona. Área de Cultura

Un primer balance del servicio bibliotecario (I)

Las bibliotecas públicas han mejorado mucho en los últimos años. Entre los **PUNTOS FUERTES** destacan:

- Las iniciativas dedicadas al público infantil
- La ampliación de los servicios dedicados al ocio i la entrada de nuevos soportes diferentes al libro
- La mayor accesibilidad y la supresión de muchas barreras
- Un nuevo concepto de espacio arquitectónico y funcional

Un primer balance del servicio bibliotecario (I I)

Las bibliotecas públicas han mejorado mucho en los últimos años pero deben continuar mejorando. Entre los **PUNTOS DÉBILES** destacan:

- La necesidad de dotar espacios separados donde poder desarrollar diferentes actividades: estudiar (ligada al silencio), hablar (trabajos en grupo), un espacio para consulta y un espacio confortable ligado a actividades de ocio. En general se aprecia una percepción general de estrechez
- En lo referente al fondo se percibe una demanda de libro técnico (demanda de estudiantes) y una demanda generalizada de actualización de los fondos.
- Es una dificultad objetiva hacer compatible la biblioteca y la necesidad de aulas de estudiante por problemas de ruido. Existe una diferencia cualitativa entre estudiantes universitarios y de secundaria

La necesidad de mejorar la imagen de las bibliotecas

Partiendo de la distancia que separa al ciudadano adulto de la biblioteca pública y que comporta prejuicios fuertes y consolidados, se impone que la administración emprenda un impulso en el marketing del servicio

- Falta información sobre las nuevas prestaciones de las bibliotecas
- Falta comunicación en general del servicio y presencia en los medios de comunicación sean estos generales o los que utilizan los diferentes públicos objetivos de la biblioteca

Un cambio de concepto de las bibliotecas: una necesidad o una utopía

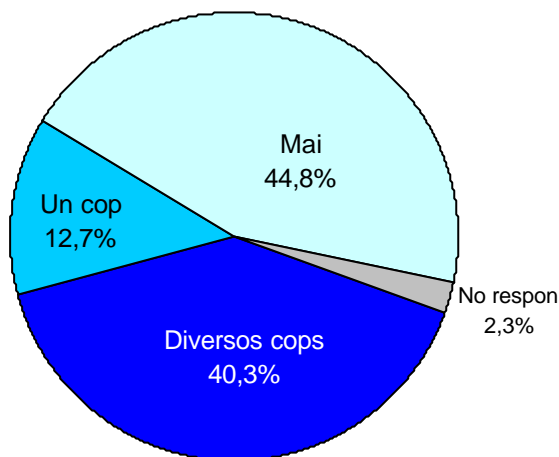
Las actividades dirigidas a la infancia han sido un revulsivo en la biblioteca: les han dado dinamismo y les han otorgado notoriedad. Existe sin embargo la visión por parte de otros segmentos de la necesidad de “abrir” la biblioteca pública. Entre la opinión de los principales colectivos destacan:

- Las amas de casa, tal vez el público objetivo que aparecía en el estudio como más predispuesto, demandaba utilizar la biblioteca como un espacio para formarse (especialmente ligado a las nuevas tecnologías)
- Los jóvenes y profesionales ven la biblioteca como un espacio cultural y de relación. Especialmente deseosos que la biblioteca se modernice con una concepción en la que tenga cabida espacios como la librería – café

DATOS EXTRAIDOS DE LAS ENCUESTAS DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN MUNICIPAL

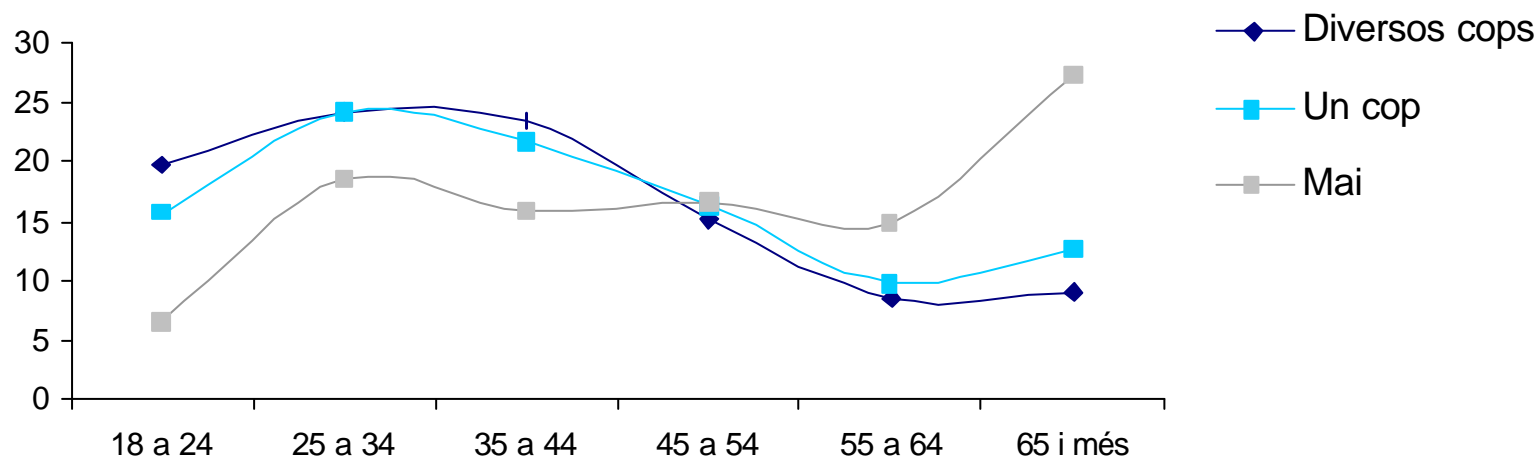
¿ENTRE LOS EQUIPAMIENTOS EXISTENTES EN SU CIUDAD PODRÍA DECIRME SI USTED LOS HA UTILIZADO ALGUNAS VECES, UNA VEZ O NUNCA EN EL ÚLTIMO AÑO?

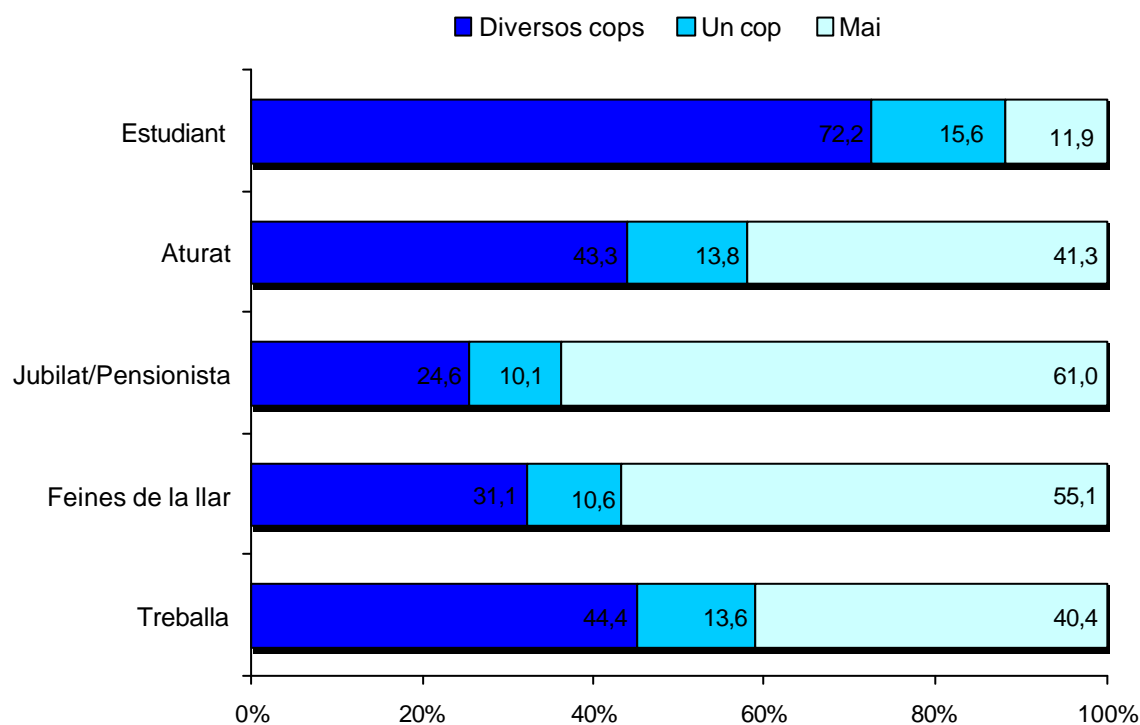
- 14 municipios de más de 10.000 habitantes, todos ellos con biblioteca/s pertenecientes a la Xarxa de biblioteques de la provincia de Barcelona
- Un total de 8.204 entrevistas telefónicas acumuladas
- Las encuestas se han realizado a lo largo del año 2002
- Importante: estamos refiriéndonos a población general y no a usuarios.



- Los primeros resultados muestran que un 44'8% de la población entrevistada no ha utilizado nunca el servicio bibliotecario de su municipio.

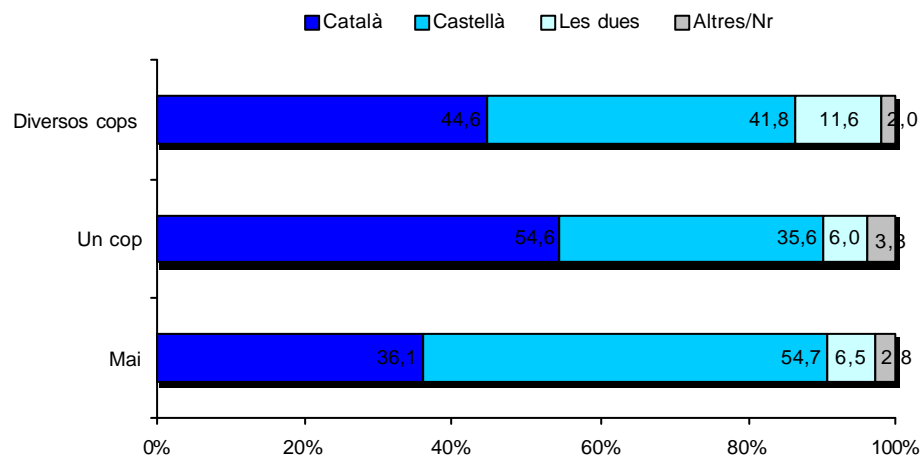
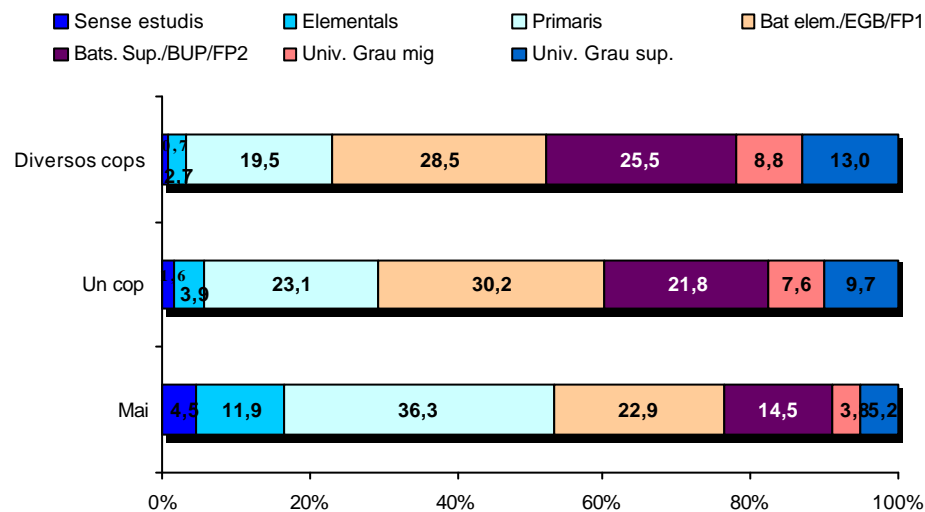
- La segmentación por edades indica una mayor utilización entre las franjas más jóvenes





- La variable actividad profesional principal refleja una gran utilización por parte de los estudiantes

- Entre jubilados y amas de casa existe una mayoría de entrevistados que no ha utilizado nunca la biblioteca. La relación entre las variables actividad profesional, frecuencia de uso y edad hace presuponer sin embargo la existencia de un núcleo que se revela como muy fiel al servicio entre estos dos segmentos



- La variable nivel de estudios indica una mayor utilización entre los grupos de entrevistados con un grado de formación reglada superior.

- Entre los usuarios de mayor frecuencia no se observa una diferencia significativa entre catalano hablantes y castellano hablantes.

- Esta diferencia si que es significativa entre los que no han utilizado nunca la biblioteca pública, en este grupo la proporción de castellano hablantes es mayor.

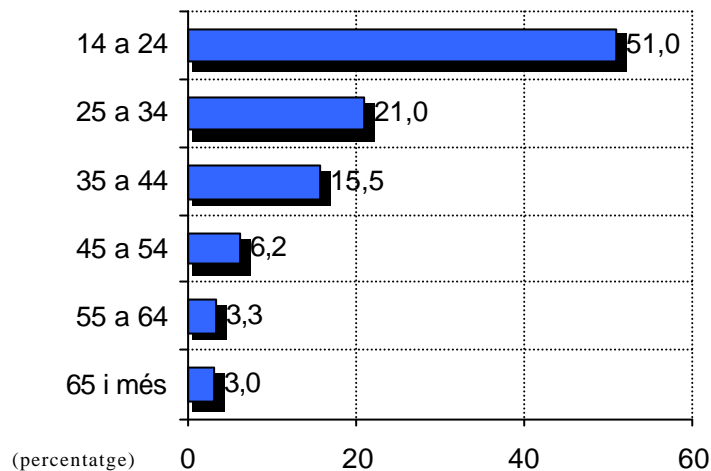
ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA XARXA DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE LA PROVÍNCIA DE BARCELONA

DEFINICIÓN DE USUARIO: Personas mayores de 14 años que disponen de carnet y que han realizado como mínimo un préstamo de libro en el último año

Metodología: 600 entrevistas telefónicas en los hogares de los usuarios siguiendo cuotas de sexo, edad y hábitat. Comporta un margen de error asociado del +/-4%.

Cuestionario de aproximadamente 18 minutos. Contenido:

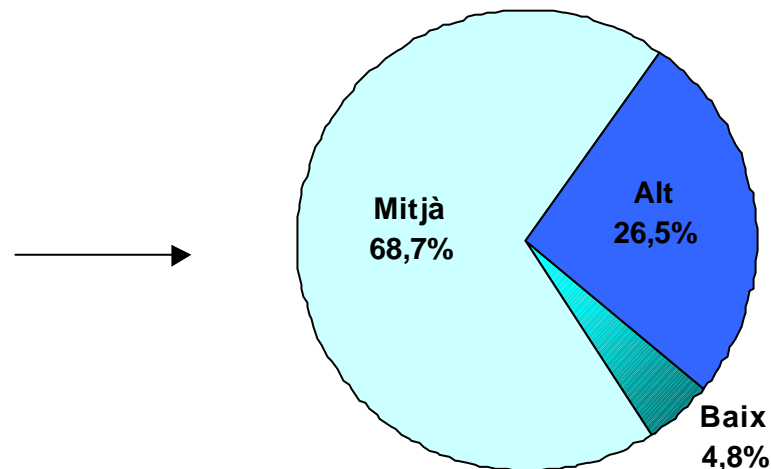
- Datos de perfil
- Hábitos culturales
- Familiaridad con las tecnologías de la información
- Uso de las bibliotecas y accesibilidad
- Necesidades y expectativas
- Participación en actividades de la biblioteca y utilización de equipamientos culturales
- Valoración del servicio en general y de los principales aspectos
- Valoración de los servicios de préstamo y del fondo



- Los usuarios entre 14 y 24 años representan el 51% del total la media de edad es de 28,9 años

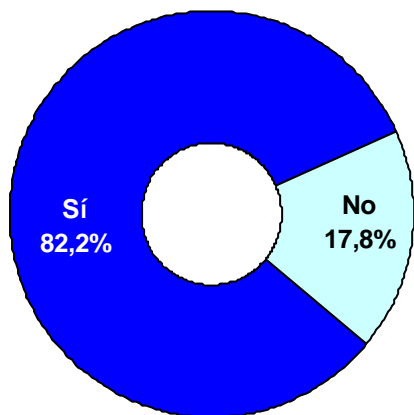
- El nivel de estudios es alto si lo comparamos con los datos de conjunto de la población catalana.

	Población Catalunya	Usuarios Xarxa bibliotecas
Només sap llegir i escriure	7,4	0,2
Primaris	26,7	4,7
Batxillerat elemental, EGB,ESP,FP1	30,3	30,3
Baxillerat superior, BUP, FP2, COU	21,8	38,3
Universitari grau mig	7,1	11,5
Universitari grau superior	6,7	15,0

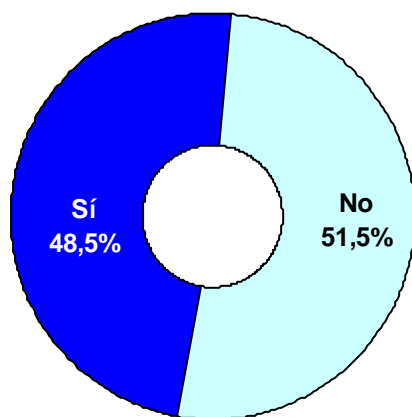


Font: Encuesta publicada por el Institut de Ciències Polítiques i Socials adscrito a la Universitat Autònoma de Barcelona y referida al año 2001

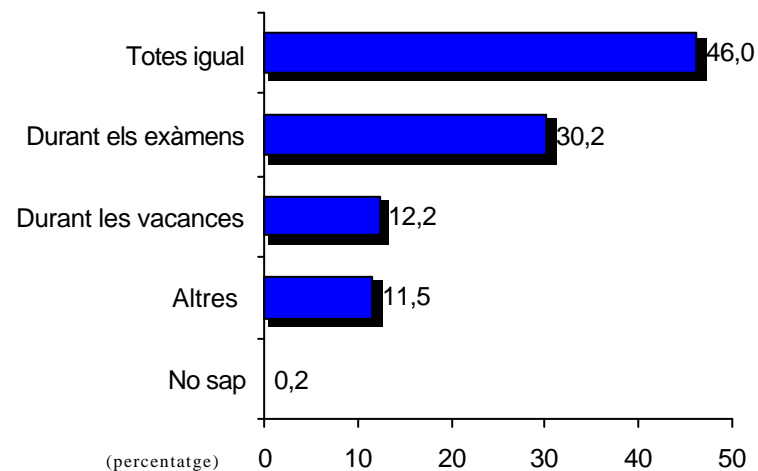
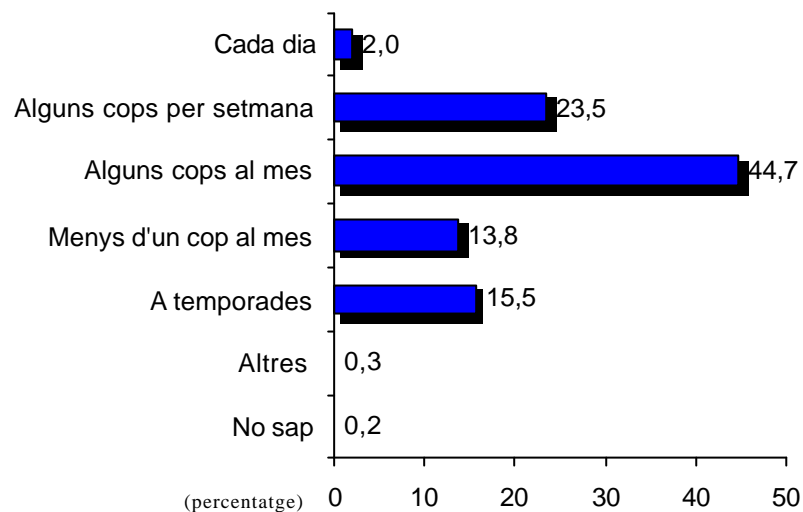
ORDENADOR



INTERNET



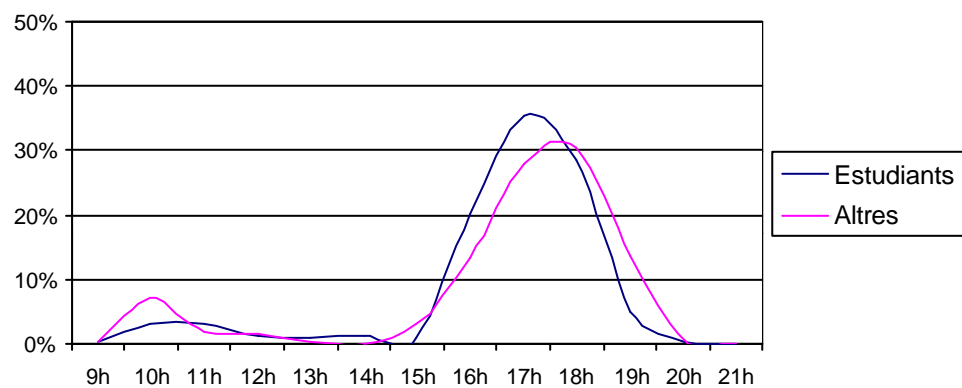
Los usuarios de bibliotecas disponen de ordenador y están conectados a Internet en un porcentaje superior al conjunto de la población catalana. En concreto los hogares dotados con PC en el conjunto de Catalunya son el 46,5% mientras entre los usuarios de bibliotecas representan el 82,2%. Los hogares conectados a Internet en Catalunya son el 29,9% mientras que entre los usuarios son el 49,5.



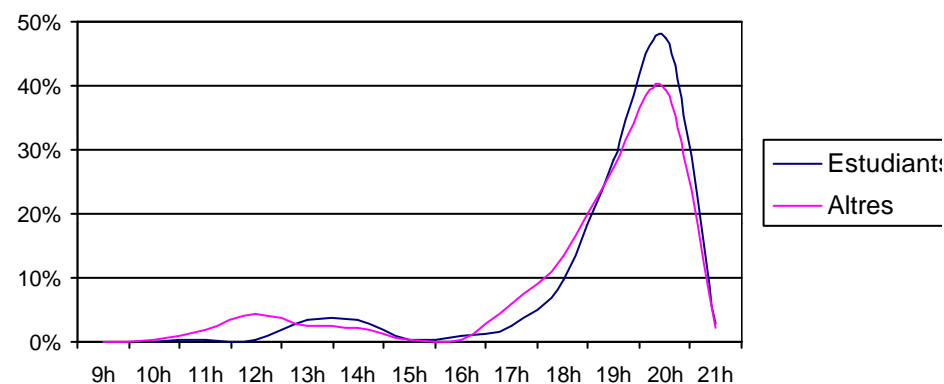
Un 25% de los usuarios entrevistados hacen un uso intensivo de las bibliotecas, acuden con una frecuencia de alguna vez por semana, mientras que una mayoría del 44,7% acuden alguna vez por semana. Existe también un importante estacional de la biblioteca en época de exámenes.

La media de tiempo de estada en una biblioteca es de 2 horas. La punta de afluencia se produce hacia las 18 horas. La concentración de usuarios es mayor a la hora de salida que a la de la entrada

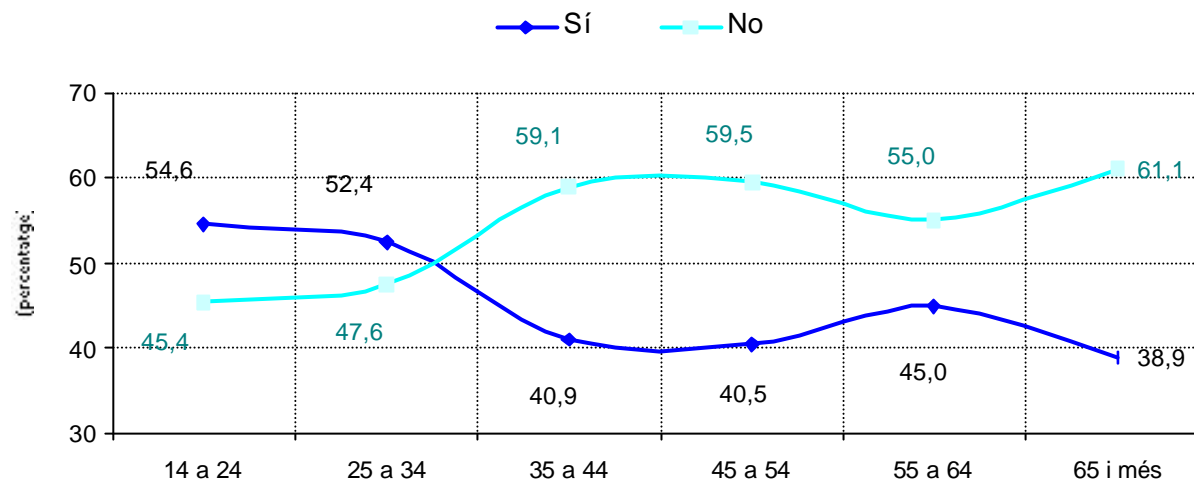
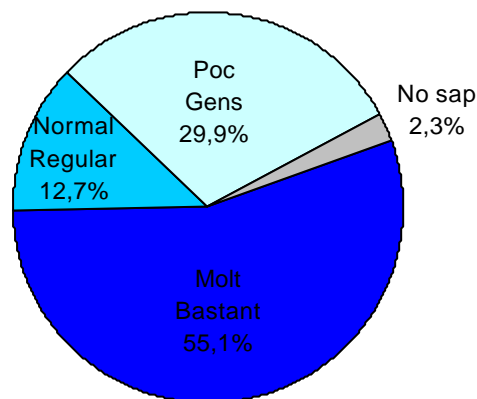
ENTRADA



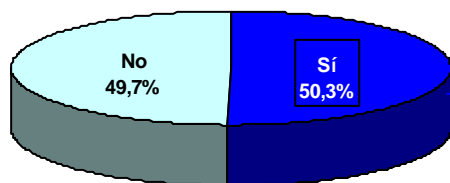
SORTIDA



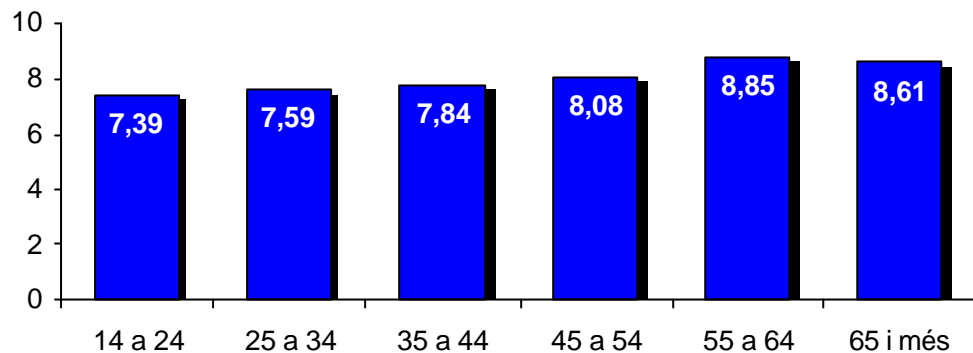
Uso o no de la biblioteca en el caso de que tenga un horario diferente al actual. Por edades



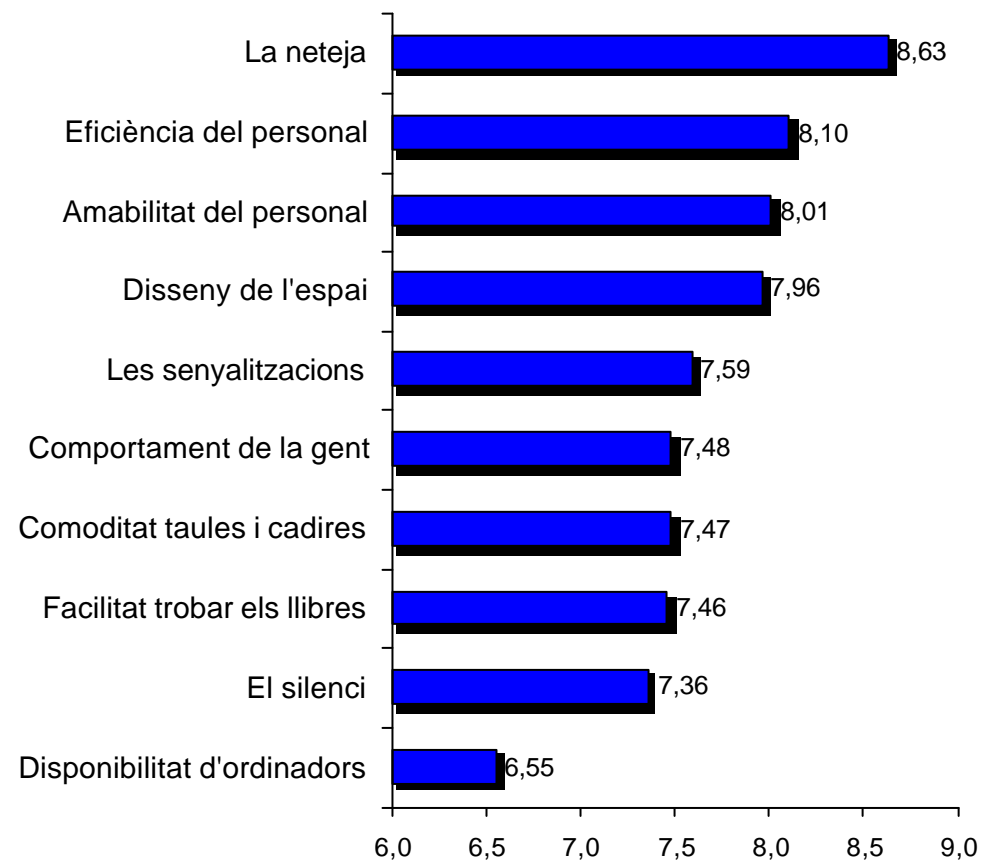
Para un 55,2% de los usuarios el horario de la biblioteca resulta adecuado a sus necesidades. La insatisfacción con el horario tiende a concentrarse en la franja de edad comprendida entre los 14 i 34 años. También es este segmento el que manifiesta que utilizaría más la biblioteca en un horario en la que actualmente el equipamiento permanece cerrado



Obrir tarda/matí tancat entre setmana	45,7
Obrir el caps de setmana	26,2
Tancar més tard	12,3
Obrir al migdia	7,9
Obrir abans	6,6
No sap	1,3



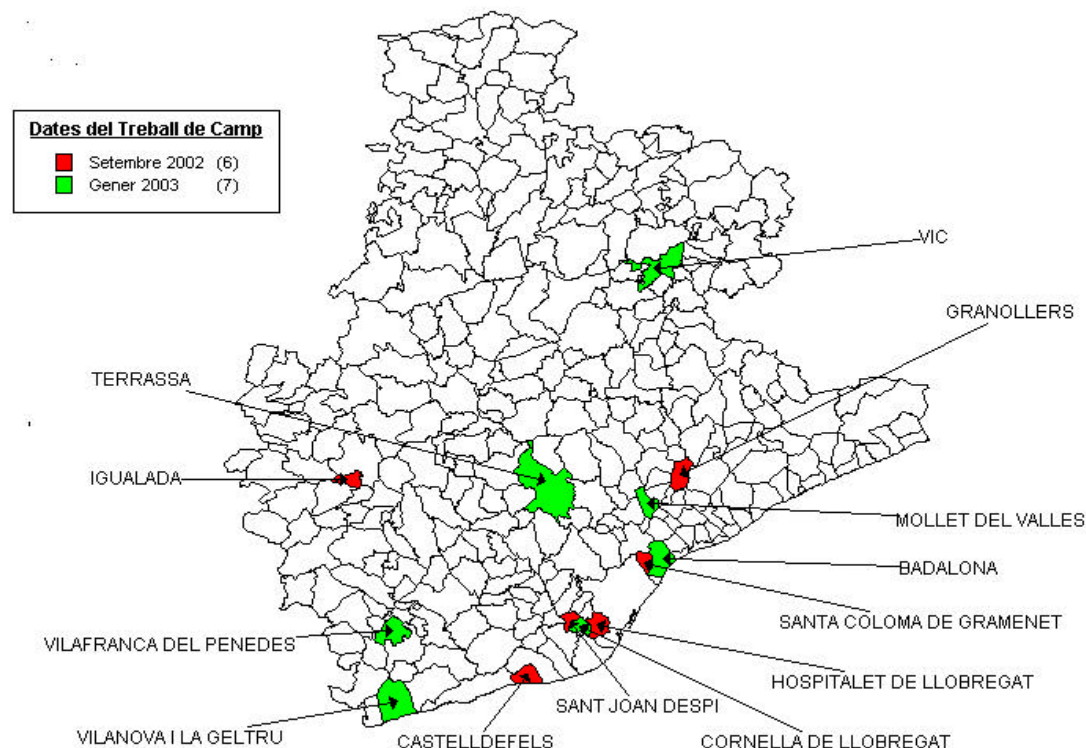
Todos los elementos que forman parte del servicio de biblioteca superan el 7 de media a excepción de la disponibilidad de ordenadores que recibe una puntuación del 6'5. La disponibilidad de PCs son el aspecto más crítico especialmente entre los más jóvenes



PROYECTO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO BIBLIOTECARIO EN EL MUNICIPIO

DAR MAYOR VALOR AL PROYECTO

- La extensión de la experiencia de evaluación de la satisfacción de los servicios bibliotecarios a los municipios de más de 30.000 habitantes.
- El primer grupo de municipios lo conforman 13 municipios y un total de 24 bibliotecas.
- La metodología entrevista telefónica, 400 por municipio, siguiendo cuotas de sexo, edad y carnet por biblioteca.
- Definición de usuario: Personas mayores de 14 años que disponen de carnet y que han realizado como mínimo un préstamo de libro en el último año
- El ayuntamiento que acepte participar debe comprometerse a la realización de un segundo estudio en un plazo no superior a tres años



LOS OBJETIVOS

- Cultura de evaluación en cada organización municipal. Introducir instrumentos cuantitativos de medición de forma periódica y sistemática sobre los cambios que comporta la sociedad del conocimiento en el servicio bibliotecario
- El sondeo debe tener sentido y ser práctico para cada localidad. El producto final está pensado también para permitir la comparación, el elemento que aporta más valor. De nuevo tratar de maximizar el beneficio entre las partes.
- Constituir entre los ayuntamientos un grupo de mejora o círculo de calidad que permita detectar los puntos fuertes, los puntos débiles y los retos comunes. Instaurar en la Xarxa bibliotecas indicadores de impacto de las políticas en los usuarios

‘No erra mai el camí
qui pregunta al veí’

(dita popular catalana)