

**textos universitaris de
biblioteca i documentació**ISSN 1575-5886
DL B-19.675-1998número **14**
juny 2005Facultat de Biblioteconomia i Do
Universitat de Barcelona[inici](#) • [presentació](#) • [altres números](#) • [instruccions per als autors](#) • [referenciat a...](#) • [subscripció](#) •

L'ús i la satisfacció dels usuaris de les biblioteques públiques en municipis de més de 30.000 habitants

RAMON ARBÓS

Diputació de Barcelona. Oficina d'Avaluació de Serveis i Qualitat
arbosrr@diba.es

Opcions

 [Imprimir](#)  [Recomanar](#)  [Citació](#)  [Estadís](#)

TONI FELIU

Diputació de Barcelona. Servei de Biblioteques. Unitat d'Estadístiques
feliuoa@diba.es

Resum [\[Abstract\]](#) [\[Resumen\]](#)

Es presenten el plantejament, el desenvolupament, els resultats i les conclusions d'uns estudis d'avaluació de l'ús i del grau de satisfacció dels usuaris de les biblioteques públiques de municipis de més de 30.000 habitants de la província de Barcelona.¹ Aquest estudi s'emmarca en una sèrie de treballs que promou el Servei de Biblioteques de la Diputació de Barcelona amb l'objectiu de conèixer quina és l'opinió que tenen els usuaris reals de les biblioteques i dels serveis que en reben. També és objectiu de l'estudi obtenir dades del perfil d'aquests usuaris i dades sobre diferents aspectes relacionats amb l'ús dels serveis. L'estudi es basa en una enquesta telefònica a usuaris amb activitat recent en alguna de les biblioteques dels municipis de residència respectius.

1 Introducció

L'any 2001, el Servei de Biblioteques de la Diputació de Barcelona i l'Oficina d'Avaluació de Serveis i Qualitat de la Diputació de Barcelona van portar a terme el primer d'una sèrie de tres estudis sobre l'ús i la satisfacció dels usuaris de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la província de Barcelona. Aquest primer estudi estava centrat en els usuaris actius —això és, que haguessin fet ús del servei de préstec durant l'any 2000—, majors de 14 anys i amb abast territorial de totes les biblioteques de la Xarxa. Enllestit aquest estudi, en van seguir dos més, un de similar sobre els usuaris dels bibliobusos i un altre sobre els usuaris no actius o sense carnet. Un cop acabats els treballs, els responsables del Servei de Biblioteques i de l'Oficina d'Avaluació de Serveis i Qualitat van entendre que, vistos els resultats globals vàlids per a tota la Xarxa, fóra interessant disposar d'estudis que aportessin coneixement sobre els usuaris d'una realitat determinada, més en l'àmbit local, i això va donar lloc a una convocatòria adreçada als ajuntaments dels municipis de més de 30.000 habitants tant per implicar-los en el procés de discussió previ a l'estudi com per demanar-los el vistiplau, atès que la titularitat del servei és seva.

2 Les bases de l'estudi

Com ja s'ha dit en la introducció, els estudis de satisfacció dels usuaris de biblioteques de municipis de més de 30.000 habitants no partien de zero, sinó que tenien un precedent molt directe i, en aquest sentit, es disposava d'una metodologia ja provada i que, en línies generals, era útil i funcionava; en tot cas, d'acord amb les característiques específiques d'aquests estudis locals, ha calgut adaptar algunes qüestions.

2.1 El qüestionari i la comparabilitat dels resultats

En aquest sentit prenia especial importància el manteniment del qüestionari, un cop vist que funcionava i que recollia les dades que demostraven ser d'utilitat. Mantenir-lo implicava aportar a l'estudi un plus de comparabilitat, de manera que els ajuntaments que participessin en l'estudi no solament obtindrien indicadors sobre el funcionament de la seva biblioteca o Xarxa de Biblioteques, sinó que podrien tenir com a referència les dades obtingudes el 2001 per al conjunt de la Xarxa. Així mateix, cal no oblidar que la comparabilitat entre els diferents municipis participants era també un dels punts forts del projecte. De la mateixa manera que els municipis podrien comparar els seus resultats amb els del conjunt de la Xarxa, en el supòsit que els interessés i en donessin permís els municipis (com va acabar sent), també es podrien comparar entre ells.

En aquest segon exercici de comparació era especialment important no oblidar que, tot i que els municipis tenen trets en comú, la seva realitat bibliotecària i sociològica és diferent i, per tant, els resultats també han de ser necessàriament diferents. És a dir, resultats més bons o més dolents no necessàriament volen dir fer la feina més bé o més malament, també poden significar que les condicions de partida amb què treballen els professionals de les biblioteques són diferents, i que els mateixos entrevistats poden ser sociològicament propensos a fer valoracions de signe contrari. En definitiva, cal no oblidar que el que s'està fent és avaluar l'opinió de les persones entrevistades i que els factors que hi influeixen són diversos. El que s'obté amb aquests estudis no són indicadors objectius sobre el desenvolupament professional dels diferents polítics professionals responsables del servei bibliotecari.

2.2 Adaptar l'estudi a la realitat del municipi

Òbviament, tot i l'esforç per mantenir els continguts i la metodologia de l'estudi fet el 2001, calia redefinir alguns elements i fases de l'estudi. En aquest sentit es van prendre dues mesures.

En primer lloc, deixar un espai al qüestionari per incloure preguntes sobre els temes que preocupessin de manera singular cadascun dels municipis participants en l'estudi. És a dir, es tractava de deixar un

espai al qüestionari perquè els municipis poguessin proposar preguntes que els permetessin avaluar o recollir dades sobre qüestions que els interessaven sense haver de consensuar-les amb la resta de municipis. Així doncs, el qüestionari tenia dues parts: d'una banda, les preguntes comunes, i de l'altra, les preguntes "locals", si bé formalment no quedaven diferenciades de cap manera i en cap cas l'ordenació en el qüestionari no en reflectia la diferenciació.

El següent element que va haver de ser modificat va ser el procés de treball. Es va optar per considerar que el que s'estava fent no era un sol estudi per a municipis de més de 30.000 habitants, sinó que es feia un estudi per cadascun dels municipis participants. Aquest fet, que podria semblar una obvietat, implicava un procés de treball més complex i sobretot més dilatat en el temps: multiplicava bona part del procés preliminar de disseny i la preparació del formulari pel nombre de municipis participants. Es tractava, doncs, d'augmentar de manera considerable el temps necessari per al desenvolupament de l'estudi. En qualsevol cas, l'experiència ha estat molt positiva, atès que el tractament individualitzat per a cadascun dels municipis ha enriquit el treball, tant pel que fa als apartats "locals" del qüestionari com pel que fa a la introducció d'algunes preguntes proposades per responsables locals del servei bibliotecari en la part comuna del qüestionari.

D'altra banda, aquest tractament individualitzat dels estudis en els diferents municipi no ha implicat que en una última fase no s'hagi fet també un tractament conjunt dels resultats. Aquesta darrera anàlisi i la presentació conjunta que se'n va fer han estat els altres punts forts de l'estudi.

3 Descripció de l'estudi

3.1 Els municipis

El plantejament inicial era oferir la possibilitat de dur a terme estudis de satisfacció dels usuaris dels serveis locals de biblioteca pública a tots els municipis de més de 30.000 habitants. Dos anys després de formular l'ofertament, dels 29 municipis de més de 30.000 habitants, 28 ja han fet l'estudi. Això representa haver estudiat la realitat bibliotecària dels municipis on viu el 73 % de la població de la província de Barcelona o el 55 % dels catalans, el 74 % dels usuaris inscrits a les biblioteques de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la província o el 51 % dels usuaris inscrits a les biblioteques públiques de tot Catalunya.

Així doncs, tot i que els municipis menors de 30.000 habitants han quedat exclosos i són i representen una part important i significativa de la població que ha de disposar de serveis bibliotecaris, ara per ara els resultats obtinguts permeten fer una més que bona aproximació a com són els usuaris de biblioteques, quines en són les demandes i necessitats i com avaluen l'oferta que la Xarxa de Biblioteques posa a la seva disposició.

Municipi	Població del municipi	Població amb carnet
Badalona	214.874	50.987
Barcelona	1.578.546	371.397
Castelldefels	53.964	14.458
Cerdanyola del Vallès	56.065	19.330
Cornellà de Llobregat	83.327	21.172
Esplugues de Llobregat	45.915	14.157
Gavà	43.242	14.023
Granollers	56.456	15.926
L'Hospitalet de Llobregat	250.536	56.088
Igualada	35.195	11.077
Manresa	68.505	19.755
Mataró	114.114	25.390
Mollet del Vallès	50.691	10.446
El Prat de Llobregat	63.148	14.674
Ripollet	33.605	9.357
Rubí	66.425	12.243
Sabadell	193.338	34.495
Sant Adrià de Besòs	32.921	7.239
Sant Boi de Llobregat	80.636	17.304
Sant Cugat del Vallès	65.061	14.693
Sant Feliu de Llobregat	41.954	13.191
Sant Joan Despí	30.242	8.467
Santa Coloma de Gramenet	116.503	27.789
Terrassa	189.212	46.049

Vic	36.571	11.627
Viladecans	60.033	17.949
Vilafranca del Penedès	34.409	10.549
Vilanova i la Geltrú	59.409	14.912
Total	3.754.897	904.744

Taula 1. Llista de municipis amb població i usuaris inscrits residents.
 Font de dades de població: *Cifras oficiales de población a 1/1/2004*. Madrid: Instituto Nacional de Estadística, 2004.

3.2 L'univers de l'estudi

La definició de l'univers de l'estudi és una qüestió que, en principi, sempre sembla senzilla i fins i tot òbvia, i que al final esdevé important tant en l'àmbit del plantejament metodològic de l'estudi com a l'hora d'interpretar-ne els resultats.

El plantejament inicial va ser avaluar la biblioteca o la xarxa local de biblioteques en el cas dels municipis amb més d'una biblioteca. Ara bé, com s'identifiquen els usuaris? Aquesta primera pregunta va portar cap a un ventall més ampli de qüestions que calia fixar per determinar qui es consideraria usuari de la Xarxa de Biblioteques.

Concretament, les incògnites que calia resoldre eren les següents:

1. A partir de quina freqüència d'ús es pot parlar d'usuari?
2. A partir de quina edat es poden entrevistar els usuaris?
3. Cal que els usuaris tinguin carnet?
4. Cal considerar només els usuaris que visquin al municipi?

La resposta a aquestes preguntes acabarà fixant de manera precisa quin és l'univers d'estudi i, per tant, a qui es podran atribuir els resultats que s'obtidran a partir de la mostra entrevistada.

Calia tenir en compte, a més, que els criteris que finalment quedessin fixats fossin homologables amb els criteris emprats en l'estudi general en l'àmbit de la Xarxa de l'any 2001. Així doncs, es van prendre les decisions següents:

1. De manera necessàriament arbitrària, es va fixar que s'entrevistarien totes les persones que haguessin anat recentment a alguna de les biblioteques de la xarxa de biblioteques del municipi estudiat, conservant, així, el criteri emprat en l'estudi de 2001. En aquest cas, es va optar per considerar en activitat tots els usuaris que haguessin fet ús del servei de préstec durant els darrers dos anys i també tots els usuaris donats d'alta al sistema durant el darrer any. D'aquesta manera s'assegurava que qui

responia coneixia les característiques del servei sobre el qual havia d'opinar; cal tenir present que en pocs anys i en molts llocs el servei ha canviat tant quantitativament com qualitativament.

3. Per qüestions legals i també metodològiques, es va optar per entrevistar persones més grans de catorze anys, d'acord també amb l'univers definit per a l'estudi de 2001.
5. Un estudi fet l'any 2002 mostra que aproximadament un 19 % dels usuaris de les biblioteques no tenen carnet. Aquest fet, junt amb la dificultat que suposaria localitzar usuaris sense carnet (no estan registrats en cap base de dades), va fer que s'optés, d'acord amb el criteri emprat el 2001, per entrevistar només usuaris amb carnet.
7. En relació amb el municipi de residència dels usuaris, es partia de la situació següent: en la base de dades del Servei de Biblioteques, d'on s'obtenien les dades per fer el treball de camp, figura el municipi de residència de l'usuari, la biblioteca i, per tant, el municipi on s'ha fet el carnet i la data del darrer ús del servei de préstec. Ara bé, aquesta base de dades únicament registra la data, no la biblioteca ni el municipi de la darrera activitat. Per tant, es podien seleccionar els usuaris actius, però sense saber en quines biblioteques i, per tant, en quins municipis s'havia produït aquesta activitat. D'altra banda, la base de dades d'usuaris i la informació registrada són deutes de la mateixa història, del desenvolupament i el ràpid creixement de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la província de Barcelona i de la validesa del carnet per a totes les biblioteques de la Xarxa, cosa que en determinats casos representa que no sempre el municipi d'inscripció com a usuari de biblioteca, el de residència i el de la biblioteca o les biblioteques més freqüentades per l'usuari siguin coincidents, sense que això vulgui dir necessàriament que l'usuari no empri o no hagi emprat sempre la biblioteca o les biblioteques més a prop del seu lloc de residència. Simplement, aquesta realitat ha anat canviant, però no se n'ha fet filiació a la base de dades d'usuaris. Davant d'aquesta situació es va optar per fixar el lloc de residència declarat com un primer criteri en relació amb aquesta problemàtica, i es va establir que s'entrevistarien usuaris inscrits residents als municipis objecte d'estudi, tal com mostra el diagrama 1.

Univers: usuaris inscrits		municipi d'inscripció	
		el de l'estudi	altres
municipi residència	el de l'estudi	X	
	altres	X	X

Diagrama 1

Quedaven, així, fora de l'estudi els usuaris amb residència declarada en municipis diferents de l'estudiat amb carnet expedit per alguna de les biblioteques del municipi estudiat. Contràriament, quedaven incorporats a l'estudi els usuaris inscrits en qualsevol biblioteca d'altres municipis diferents de l'estudiat amb residència declarada al municipi estudiat.

Ara bé, com ja hem dit en el paràgraf anterior, el municipi de residència i el municipi d'activitat durant el darrer any no tenen per què ser coincidents; és per això que es va incloure una primera pregunta en el qüestionari per filtrar tots els usuaris que fossin usuaris actius —en aquest cas de qualsevol servei presencial de la biblioteca— però en un municipi diferent del municipi de residència, tal com mostra el diagrama 2.

Usuaris inscrits		activitat	
		el de l'estudi	altres
municipi residència	el de l'estudi	X	

Diagrama 2

De manera que quedaven exclosos de l'estudi, amb la primera pregunta del qüestionari, els usuaris residents al municipi de referència, però que no empraven la biblioteca o les biblioteques d'aquest municipi. De fet, aquesta dada també aporta informació significativa als responsables locals del servei bibliotecari.

3.3 Tècnica

En relació amb la metodologia emprada, es va optar per mantenir les entrevistes telefòniques, que són la tècnica que s'havia emprat per a l'estudi en l'àmbit de la Xarxa de 2001.

Altrament, es van fixar quotes d'edat de manera que es mantinguessin en la mostra les proporcions que representava cada grup d'edat en la

població d'usuaris inscrits residents a cada municipi. Això no va ser així pel que fa al gènere, atès que la base de dades amb la qual es treballava no recollia aquesta variable.

Fitxa tècnica

Tècnica d'investigació: entrevista telefònica.

Univers d'estudi: població de catorze anys o més amb carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la província de Barcelona que resideix al municipi objecte d'estudi i que compleix alguna de les condicions següents:

1. Ha fet ús del carnet els darrers 24 mesos.
2. S'ha fet el carnet durant els darrers 12 mesos.

A més, també es requeria que haguessin anat a alguna de les biblioteques del municipi durant els darrers dotze mesos [pregunta filtre].

Tipus de mostreig: distribuït proporcionalment per grups d'edat. Dins de cada grup l'individu que calia entrevistar s'ha seleccionat aleatòriament.

Dimensió de la mostra: 400 entrevistes per municipi i 400 entrevistes per cadascun dels districtes de Barcelona.

Error mostral: l'error de la mostra és de $\pm 5,0\%$, per a un nivell de confiança del $95,5\%$ i $p = q = 0,5$.

Empresa del treball de camp: Vox Pública.

Dates del treball de camp: l'estudi es va portar a terme en dues fases. En la primera, l'hivern de 2003, van participar tretze municipis; en la segona, durant la primavera de 2004, quinze municipis.

3.4 El qüestionari²

El qüestionari constava de dues parts: una de comuna per a tots els municipis i una altra de personalitzada per a cadascun dels municipis. Per a la part comuna, tot i que amb alguna petita diferència, es va mantenir el qüestionari emprat per a l'estudi a tota la Xarxa de l'any 2001, les característiques més rellevants del qual són les següents: aproximadament quaranta preguntes que podrien ser agrupades en quatre blocs que, tot i que són identificables, no queden explícitament establerts:

1. Preguntes de confirmació de les condicions d'inclusió a l'univers.
2. Preguntes sobre la identificació de la biblioteca més usada, la freqüència, l'horari, l'estacionalitat, les motivacions de l'ús i la permanència a la biblioteca.

3. Preguntes sobre la valoració global dels serveis de la biblioteca més usada i de valoració específica del servei de préstec, així com altres serveis i horaris de la biblioteca.
4. Preguntes de perfil de l'usuari: sexe, llengua habitual, nivell socioeconòmic, coneixement i ús de tecnologies avançades de la informació.

Ara bé, tot i mantenir l'esquema i amb el risc de perdre elements per a la comparació entre els resultats dels estudis local i general de la Xarxa de l'any 2001, conscients que el qüestionari ja era prou llarg —al límit de les recomanacions per a aquests tipus de qüestionaris i tècniques d'administració d'enquesta—, i per donar entrada a les qüestions d'interès local, algunes preguntes d'aquesta part comuna es van modificar i d'altres simplement es van obviar. Així doncs, i a tall d'exemple, pel que fa al servei de préstec, el qüestionari de 2001 demanava una valoració del servei per a cadascuna de les tipologies de documents segons el suport —llibres, àudio i vídeo— i, en canvi, en el qüestionari per als estudis locals es va optar per demanar la valoració del servei de préstec en general.

Per a la part personalitzada, i per acabar de perfilar i tancar el qüestionari per a cadascun dels municipis, es va convocar una sessió de treball amb els responsables locals del servei bibliotecari amb l'objectiu d'examinar tot el qüestionari i plantejar i formular les qüestions d'interès local. La resposta dels ajuntaments va ser excel·lent; en tots els casos va participar el director de la biblioteca central i el tècnic de cultura o algun càrrec equivalent, o bé el responsable de la xarxa local de biblioteques, i, en molts casos, el responsable polític del servei de biblioteca —habitualment, el regidor de cultura— també va ser present a la sessió. Així doncs, en aquestes sessions participaven representants de l'Oficina d'Avaluació de Serveis i Qualitat o del Servei de Biblioteques de la Diputació i responsables polítics i tècnics dels serveis bibliotecaris locals, amb la qual cosa s'aconseguia, d'una banda, mantenir la lògica d'un marc comú i, per tant, amb elements per a la comparació intermunicipal o amb l'estudi general en l'àmbit de la Xarxa, i de l'altra, adaptar cada qüestionari a la realitat local i implicar aquests responsables locals en tot el procés.

La personalització per a cada municipi es va concretar en dues direccions: l'adaptació d'algunes preguntes a la realitat bibliotecària o sociològica local i la introducció d'algunes preguntes sobre qüestions d'interès local. De la primera acció, n'és exemple el fet que en municipis amb més d'una biblioteca calia introduir el concepte de biblioteca més freqüentada per referir-hi després totes les preguntes. En canvi, en municipis amb una única biblioteca això no calia.

Pel que fa a temes d'interès local, les preguntes es van centrar sobretot en tres àmbits:

1. Preguntes sobre la freqüentació de biblioteques d'altres municipis —d'interès especial per a municipis adjacents que formen un continu urbà.
2. Preguntes sobre el coneixement i l'ús dels usuaris de les

biblioteques d'altres equipaments culturals del municipi.

3. Preguntes sobre els canals a través dels quals els usuaris s'assabenten de les activitats que periòdicament programen les biblioteques i sobre el coneixement i la freqüentació d'aquestes activitats.

Finalment, cal dir que de les sessions amb els responsables locals també va derivar l'enriquiment del qüestionari comú, atès que s'hi van incorporar preguntes formulades en alguna sessió, d'interès local, però que, atesa la seva naturalesa, es va considerar interessant incloure-les en tots els casos (per exemple, la pregunta sobre l'autonomia dels usuaris a l'hora de localitzar un llibre a la biblioteca).

3.5 Resultats i conclusions

No és l'objectiu d'aquest article detallar els resultats per a cadascun dels municipis, però sí que es poden ressaltar alguns aspectes comuns a tots els municipis i també les qüestions en què les diferències són més evidents. Així doncs, els resultats següents són més aviat les tendències que s'observen que no pas les proporcions exactes.

En una primera lectura en l'àmbit global dels resultats dels estudis locals s'observa que no hi ha grans diferències respecte dels resultats obtinguts en l'estudi global de la Xarxa de 2001, o en tot cas les diferències són mínimes. És a dir, les tendències es mantenen. Sí que, en canvi, s'observen diferències significatives entre municipis i entre cadascun dels municipis i les dades de referència, ja siguin de l'estudi global, ja siguin les dades mitjanes obtingudes per a cadascun dels municipis. Així doncs, a banda dels resultats que s'aporten a continuació, també es remet als resultats exposats a l'article esmentat.

Les dones són majoritàries entre els usuaris entrevistats: sis de cada deu usuaris entrevistats són dones. En tots els municipis les dones són majoritàries en la població d'usuaris inscrits, però hi ha variacions significatives en les proporcions. En alguns municipis, la distribució dels usuaris per sexes queda més igualada i, en canvi, en d'altres hi ha un desequilibri notable favorable a les dones. En aquest aspecte, cal tenir en compte que, per bé que avui la base de dades registra el sexe dels usuaris, aquesta variable i el seu registre a la base de dades són recents i, per tant, hi ha alguns problemes per emprar la informació del registre, atès que hi ha registres d'usuari que encara no disposen de la informació corresponent en aquest camp, i és per això que es demanava el sexe a l'enquesta.

Pel que fa a les edats, el grup d'usuaris entrevistat més nombrós és el de 14 a 24 anys; el segueixen gairebé sempre els de 25 a 34 anys i després els de 35 a 44 anys. Els grups d'usuaris inscrits menys nombrosos són els de 45 a 54, de 55 a 64 i de més de 65 per aquest ordre, però una vegada més hi ha diferències significatives entre municipis. En aquest punt cal recordar que la mostra d'usuaris que es va entrevistar estava estratificada per edats respectant les proporcions amb les quals aquests

grups d'edat són representats en la base de dades d'usuaris. També, pel que fa a les edats, hi ha diferències significatives entre municipis, i per explicar-les s'han formulat algunes hipòtesis que encara no s'han contrastat: una possible explicació de les diferències entre municipis podria trobar-se en les diferències entre les piràmides d'edats de les poblacions respectives. Així, com més ciutadans hi ha d'una determinada edat, més usuaris d'aquell grup d'edat estan inscrits a les biblioteques del municipi. D'altra banda, es podrien formular tota una sèrie d'hipòtesis entorn de les biblioteques —des de la seva ubicació fins als serveis que ofereixen, o l'orientació que tenen aquests serveis. Hem recomanat, i ens consta que alguns municipis ho han fet, una lectura local dels resultats de perfil d'usuari de l'estudi contrastada amb dades sociodemogràfiques del conjunt de ciutadans del municipi amb l'objectiu d'identificar els perfils de ciutadans que estan subrepresentats o sobrerepresentats en el conjunt d'usuaris inscrits.

Quant al tema de la llengua habitual dels entrevistats, els resultats no aporten cap sorpresa; hi ha grans diferències entre els municipis d'acord amb les característiques de les poblacions respectives. Ara bé, queda per estudiar, un cop més, en quina mesura la distribució dels usuaris per aquesta característica respecta les proporcions de la distribució de la ciutadania. En algun cas, a més del castellà i el català apareixen, encara que amb percentatges petits però significatius, altres llengües.

I un fet similar es produeix en considerar els barris on viuen els entrevistats, el nivell d'estudis acabats o l'activitat principal dels entrevistats —estudiar, treballar, etc. En general, es pot dir que els usuaris entrevistats, considerats globalment, tenen un nivell d'estudis mitjà superior al de la mitjana de la ciutadania del seu municipi, i que els estudiants estan sobrerepresentats respecte de la proporció que representen del conjunt de la població.

Amb relació a l'ús de tecnologies, mesurat en tinença d'ordinador i accés a Internet al domicili, hi ha diferències molt significatives entre els municipis que semblen estar relacionades, si més no pel que fa als extrems, amb les condicions socioeconòmiques de les ciutadanes respectives. En aquest aspecte, el contrast amb les dades de 2001 serveix per registrar l'avenç en la penetració de les TIC en la societat en general i en el conjunt dels usuaris de biblioteca en particular.

Una mica més de la meitat dels usuaris entrevistats —el 60 % aproximadament— acudeix a la biblioteca un cop al mes o més, amb poca variabilitat entre municipis, encara que en la distribució en els diferents municipis d'aquests usuaris s'aprecien diferències significatives entre usuaris intensius —més d'un cop per setmana— i usuaris habituals —un cop per setmana o menys.

Un aspecte relacionat amb l'anterior és l'estacionalitat en l'ús de la biblioteca. Prop d'un 30 % dels usuaris —amb certa variabilitat entre municipis però en cap cas per sota del 25 % o ratllant-lo— manifesta que fa un ús estacional de la biblioteca.

La gran majoria dels usuaris entrevistats —un 80 %, aproximadament— van a peu a la biblioteca, fet que confirma les biblioteques com a serveis de proximitat, idea que queda reforçada perquè igualment la gran majoria empra menys d'un quart d'hora a anar-hi. De nou, hi ha diferències significatives —prop del 25 %— entre els diferents municipis quant al sistema de transport emprat, encara que a tot arreu l'opció d'anar-hi a peu és la majoritària.

Els estudis són el motiu principal per anar a la biblioteca adduït pels usuaris entrevistats; després, l'oci, i finalment, els motius professionals. Aquest ordre es manté en tots els municipis i, d'altra banda, és l'ordre resultant de l'estudi general en l'àmbit de la Xarxa de 2001. Ara bé, hi ha diferències significatives entre municipis; així, n'hi ha alguns en què l'oci com a motiu d'anada a la biblioteca està gairebé igualat —o poc per sota— amb els estudis i, en canvi, en altres municipis aquest darrer motiu està molt per sobre. Els motius professionals se situen prop del 10 %, amb petites variacions entre municipis.

Una mica menys de la meitat dels usuaris entrevistats —la mitjana dels diferents municipis és el 46 %— habitualment va de dret a les prestatgeries a l'hora de buscar un llibre, una mica menys d'una quarta part el demana al personal i una mica menys d'un terç consulta el catàleg per localitzar-lo. Així doncs, la majoria dels usuaris són autònoms a l'hora de localitzar un llibre. Amb tot, cal remarcar que hi ha diferències significatives entre els resultats dels diferents municipis, que no sempre segueixen aquesta mateixa distribució de respostes. Buscar explicacions a aquest fenomen és complicat, atès que hi intervenen molts factors —des de qüestions relacionades amb el funcionament, l'organització física del fons o la senyalització de la biblioteca, fins a qüestions de perfil d'usuari, passant per les diferents polítiques d'atenció a l'usuari possibles o els hàbits que els usuaris adquireixen en l'ús de la biblioteca. En aquest sentit, el coneixement sobre el terreny dels responsables locals del servei és d'importància vital per a una interpretació correcta de les dades. Manca encara una lectura global dels resultats vàlida per al conjunt de municipis de més de 30.000 habitants i comparar-la amb l'estudi en l'àmbit de la Xarxa.

Finalment, pel que fa al capítol de valoracions, els usuaris entrevistats atorguen una nota mitjana pròxima al 7,5 —en una escala del 0 al 10— al servei de biblioteca considerat globalment, amb petites variacions entre municipis que en cap cas no estan per sota del 7 i que tampoc no superen en cap cas el 8,5. Pel que fa a les valoracions d'aspectes més específics, és rellevant que en tots els casos el servei de préstec quedi valorat per sobre de la valoració atorgada al servei bibliotecari en general. També cal dir que la neteja i l'amabilitat del personal aconseguen notes molt altes, per sobre del 8 i sempre per sobre de la valoració global de la biblioteca; per contra, la disponibilitat d'ordinadors és l'aspecte que invariablement surt més mal valorat, gairebé sempre per sota del 7 i sempre per sobre del 6.

Per acabar, cal dir que amb aquests estudis es tanca un cicle, començat amb l'estudi general en l'àmbit de la Xarxa de 2001 i acabat amb els estudis locals. És voluntat del Servei de Biblioteques de la Diputació fer

estudis similars periòdicament amb la finalitat d'anar coneixent les opinions dels usuaris respecte dels serveis que els ofereixen les biblioteques a cada moment i poder tenir, així, no solament els resultats de cada estudi, sinó també sèries històriques de resultats que permetin registrar l'evolució en el temps de les opinions, les característiques dels públics i l'ús dels serveis; en aquest sentit, ja està en fase preliminar una nova enquesta adreçada a tota la Xarxa i també s'està treballant en una explotació global dels resultats dels estudis locals amb la finalitat d'obtenir dades vàlides per al conjunt dels municipis combinant diverses variables.

Data de recepció: 12/05/05. Data d'acceptació: 30/05/05.

Notes

¹ Vegeu: Toni Feliu; Permanyer i Bastardas, Jordi (2002), "Avaluació de la satisfacció dels usuaris de les biblioteques públiques", *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, núm. 9 (desembre), <<http://www.ub.es/biblio/bid/09feliu.htm>> [Consulta: 07/03/2005].

² Qüestionari model en [annex](#).

Facultat de Biblioteconomia i Documentació
Universitat de Barcelona
Barcelona, juny 2005
<http://www.ub.edu/biblio> •  [Comentaris](#)

[Recomanar](#) • [Citació](#) • [Estadístiques](#) • [I](#)
Els textos publicats a *BiD* estan subjectes a una llicència de [Creative](#)
[UB](#) • [Facu](#)