

Avaluació de l'autoservei del préstec de la Biblioteca de Martorell

juliol 2017



**Diputació
Barcelona**

*Xarxa de Biblioteques
Municipals*

0. L'estudi

juliol 2017

Inauguració del nou equipament dotat de RFID 28/03/2015



Estan els usuaris satisfets amb l'autoservei de préstec?

Usuaris actius majors de 14 anys amb correu electrònic
fixats per quotes d'edats



3.291



L'enquesta s'ha enviat per correu electrònic en 10 onades entre
el 22/03/2017 i el 23/06/2017. Hem obtingut 309 respostes

1. Perfil dels enquestats



Freqüència d'ús

- ★ El 61% dels enquestats venen com a molt 1 cop al mes a la biblioteca o amb menor freqüència
- ★ No hi ha diferències significatives en la freqüència d'ús entre les diferents franges d'edat
- ★ Els usuaris que venen més d'un cop a al setmana a la biblioteca donen la puntuació més alta, un 9



Sexe

- ★ El 73% dels enquestats són dones
- ★ No hi ha una diferència significativa en la valoració de l'autoservei de préstec pel sexe

Franja d'edat

- ★ El 50% dels enquestats tenen entre 40 i 64 anys
- ★ Els usuaris que millor valoren els serveis de la biblioteca tenen entre 40 i 64 anys (8,58)
- ★ Els més joves són els que pitjor valoren la biblioteca, el servei de préstec i l'atenció a l'usuari, però també dels que millor valoren l'autopréstec (8,66)



Carnet físic o mòbil?



97%



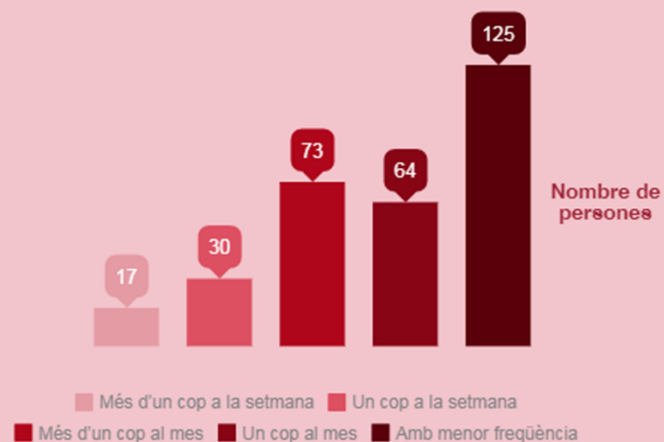
3%



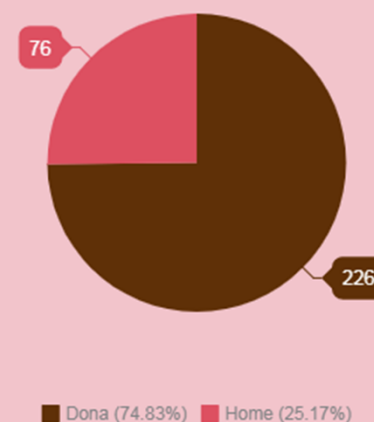
1. Perfil dels enquestats



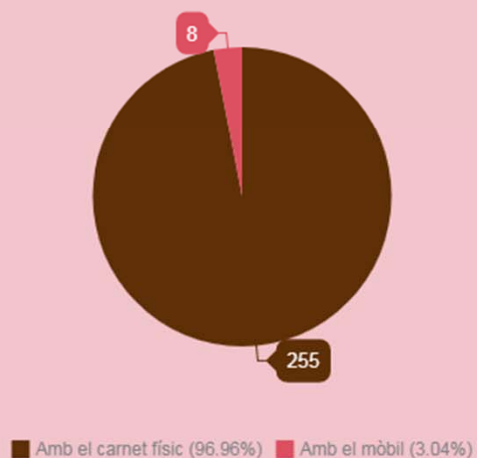
Cada quan van a la biblioteca?



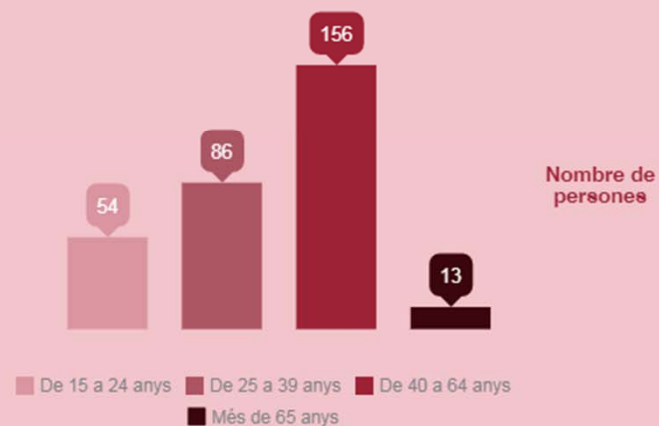
Sexe



Carnet físic o mòbil?



Franja d'edat



2. Satisfacció

Serveis de la biblioteca

- ★ El 90% dels usuaris que han respòs els han valorat amb un 7 o més
- ★ Els usuaris que tenen entre 15 i 24 anys són els que donen una valoració més baixa (7,89)
- ★ Els usuaris que venen més d'un cop a al setmana a la biblioteca donen la puntuació més alta (9)

8,37
★★★★★★★

8,56
★★★★★★★

- ★ El 89,64% dels usuaris que han respòs els han valorat amb un 7 o més
- ★ La franja d'edat que dona una puntuació més alta és la compresa entre 40 i 64 anys (8,72)
- ★ Els usuaris que venen més d'un cop a la setmana a la biblioteca donen la puntuació més alta, un 9,35

Servei de préstec

Màquines d'autopréstec

- ★ El 90,87% dels usuaris que han respòs els han valorat amb un 7 o més
- ★ Els usuaris majors de 65 anys són els que les valoren amb la nota més baixa (7,50). Els que tenen entre 40 i 64 anys els que ho valoren de forma més positiva (8,70)
- ★ Els usuaris que van més d'un cop a la setmana a la biblioteca donen la puntuació més alta (9,07), i els que van amb menor freqüència la més baixa (8,24)

8,57
★★★★★★★

7,98
★★★★★★★

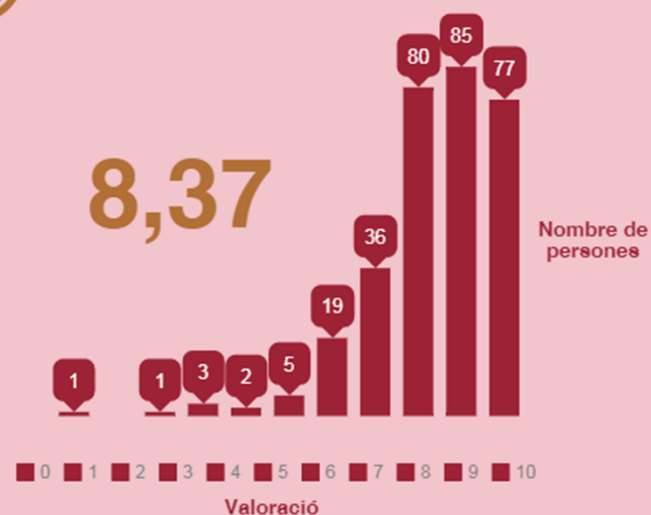
Atenció a l'usuari en la resolució d'incidències a l'autopréstec

- ★ Els usuaris que pitjor valoren l'atenció a l'usuari tenen entre 15 i 24 anys (6,71), mentre que els majors de 65 anys són els que la valoren millor amb un 9,50
- ★ Els usuaris que pitjor valoren l'atenció són els que menys venen, amb un 7,74, tot i que els que venen menys d'un cop al mes donen la valoració més alta 8,86

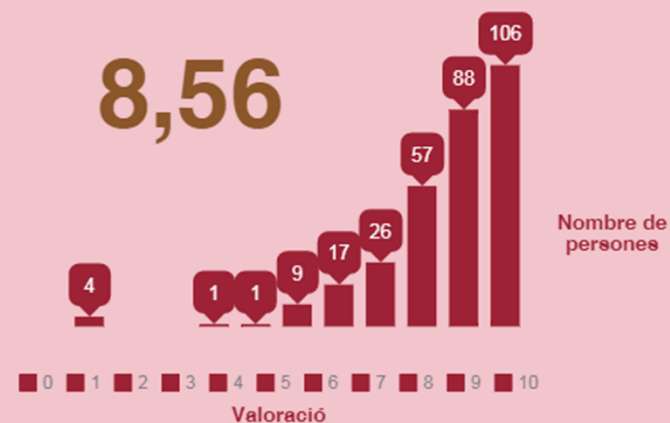
2. Satisfacció



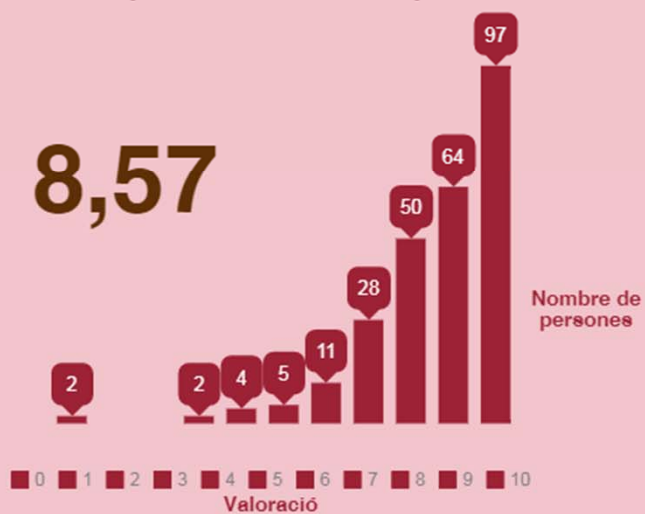
Serveis de la biblioteca



Servei de préstec



Màquines d'autopréstec



Atenció a l'usuari incidències autopréstec

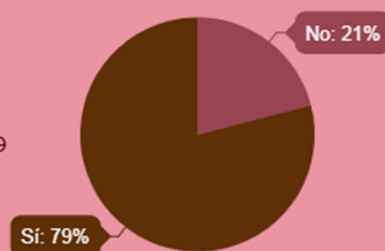


3. Usos

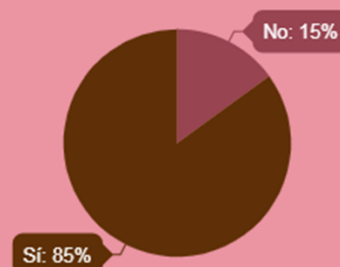


Ús de l'autoservei de préstec

★ El 79% dels usuaris l'han utilitzat la darrera vegada que han fet un préstec



★ El 85% l'ha utilitzat alguna vegada

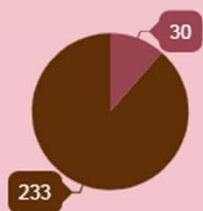


★ Entre els que no han utilitzat les màquines, el 74% diu que prefereix que l'atenguin en persona



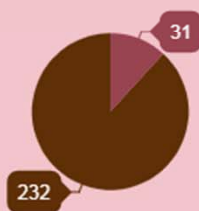
Ús de les màquines

Per fer un préstec



■ No (11.41%) ■ Sí (88.59%)

Per fer un retorn



■ No (11.79%) ■ Sí (88.21%)

Per fer renovacions



■ No (71.10%) ■ Sí (28.90%)

★ El 75% dels usuaris les utilitzen per fer préstecs o retorns però només un 25% les usa per fer renovacions

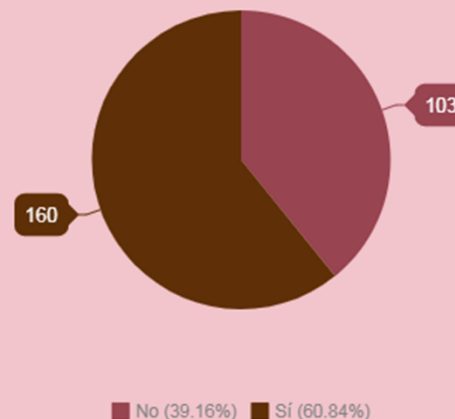
★ Un 7% dels usuaris consideren que són una mica o molt difícils d'utilitzar

4. Autoservei o atenció personal

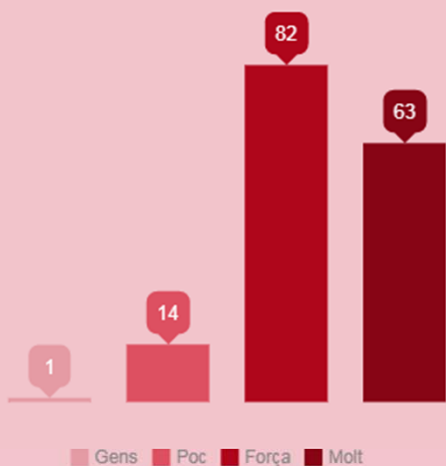


Usuaris de préstec abans de l'autoservei

★ El 61% dels enquestats havia utilitzat el servei de préstec abans de la incorporació de l'autoservei



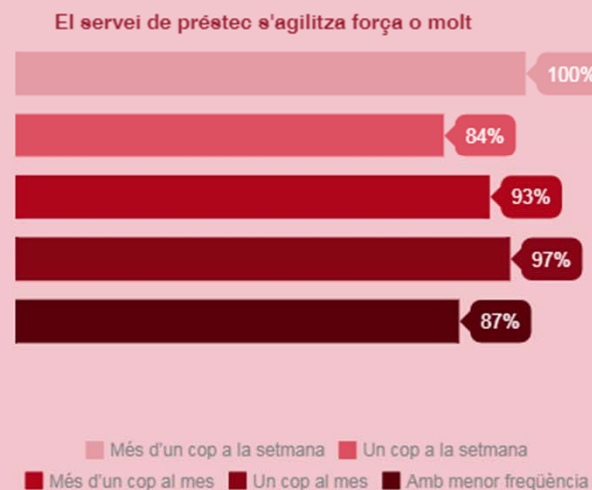
L'autoservei ha agilitzat el préstec?



★ El 90% dels usuaris creuen que l'autoservei ha servit per agilitzar el préstec força o molt

★ La millora en el servei de préstec és percebuda de forma similar per totes les franges d'edat i igualment ben valorat independentment de la freqüència amb la que visiten la biblioteca

★ El 40% dels majors de 65 anys creuen que s'ha agilitzat poc



5. Guanys i pèrdues respecte la situació anterior

Guanys



La meitat dels usuaris creuen que ara el servei és més ràpid i àgil que abans



El segon avantatge més important pels usuaris és el de poder fer el retorn dels documents **fora de l'horari**



També es valora positivament que ara es facin **menys cues** que abans



Es considera que s'ha guanyat en **autonomia i privacitat**, i que el personal queda alliberat per fer altres tasques



S'apunta de la importància del **rebut de retorn** per resoldre conflictes

Pèrdues



El **74%** dels usuaris creuen que no hi ha hagut **cap pèrdua o inconvenient** amb el canvi



Els principals inconvenients són que les màquines **no registren** correctament els **documents** agafats o que **no llegeixen** correctament el carnet



També es creu que ara el servei és més **impersonal**



La màquina que hi ha a l'**exterior** és la que més falla



També s'apunta a que **no s'ha explicat** prou el nou servei i el **funcionament** de les màquines

6. Incidències



Alguna vegada s'ha trobat amb alguna incidència?



- ☹ La màquina no funciona o està avariada
- ☹ No llegeix correctament els codis dels documents
- ☹ No registra bé els documents agafats o retornats

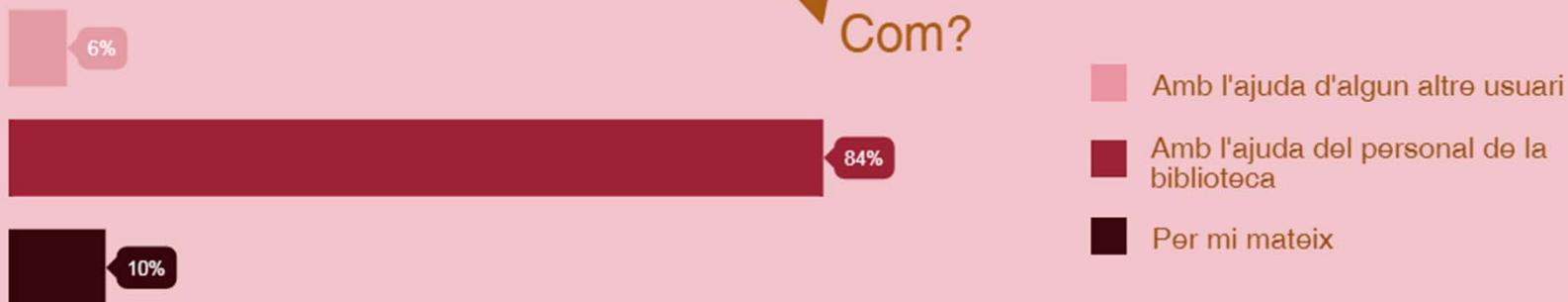
Quines?

- ☹ La màquina de fora no funciona
- ☹ El lector del carnet no el llegeix correctament
- ☹ No deixa fer el préstec

Les han pogut resoldre?



Com?





**Diputació
Barcelona**

*Xarxa de Biblioteques
Municipals*