



BIBLIOTEQUES DE LA XARXA DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA

AVALUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ

Biblioteques de la Xarxa de la Diputació de Barcelona

Informe de la satisfacció de la xarxa de biblioteques de la Diputació de Barcelona

La Diputació de Barcelona té l'honor de presentar aquest informe de la satisfacció de la xarxa de biblioteques de la Diputació de Barcelona. L'objectiu principal d'aquest informe és informar a l'usuari de la qualitat dels serveis i recursos ofereïts per la xarxa de biblioteques de la Diputació de Barcelona. Aquest informe s'ha elaborat mitjançant una enquesta de satisfacció que s'ha realitzat a tota la xarxa de biblioteques de la Diputació de Barcelona. Els resultats de l'enquesta s'han analitzat i s'han elaborat aquest informe de la satisfacció de la xarxa de biblioteques de la Diputació de Barcelona. Aquest informe és una eina de treball per a la Diputació de Barcelona i per a les biblioteques de la xarxa de la Diputació de Barcelona. Aquest informe és una eina de treball per a la Diputació de Barcelona i per a les biblioteques de la xarxa de la Diputació de Barcelona. Aquest informe és una eina de treball per a la Diputació de Barcelona i per a les biblioteques de la xarxa de la Diputació de Barcelona.

INFORME

febrer 2001

Í N D E X

pàg.

UNIVERS D'ESTUDI I METODOLOGIA

1

Capítol I PERFIL DELS USUARIS DE LA XARXA DE BIBLIOTEQUES

3

Capítol II L'ÚS DE LA BIBLIOTECA, HORARIS I ACCESSIBILITAT

8

Capítol III AVALUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ I IMATGE DE LES BIBLIOTEQUES DE LA XARXA

18

Capítol IV AVALUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ DELS SERVEIS DE PRÉSTEC

25

CONCLUSIONS

33

ANNEX

35

UNIVERS DE L'ESTUDI I METODOLOGIA

La Direcció de Serveis de Recursos Interns i Sistemes, en coordinació amb el Servei de Biblioteques de la Diputació de Barcelona, ha realitzat un estudi d'avaluació de la satisfacció dels usuaris de la Xarxa de biblioteques. **L'univers mostral el conformaven els usuaris de 14 i més anys que haguessin realitzat com a mínim un préstec entre el 1 de gener de 2000 i el 30 de novembre del mateix any.**

La tècnica d'investigació ha estat l'**entrevista telefònica**. L'empresa que ha efectuat el treball de camp i la tabulació de les dades ha estat VOX Pública S.A, empresa homologada per la Diputació de Barcelona. En total s'han realitzat **600 entrevistes** d'una durada aproximada entre els 12 i els 15 minuts a l'àmbit geogràfic del conjunt de la Província de Barcelona. **L'error mostral és de +/- 4'08%** per a un nivell de confiança del 95'5% i $p=q=0'5$.

La mostra s'ha estratificat segons edat i dimensió del municipi a partir de la base de dades d'usuaris propietat del Servei de Biblioteques¹. Els trams de població considerats i les entrevistes realitzades a cadascun d'ells han estat els següents:

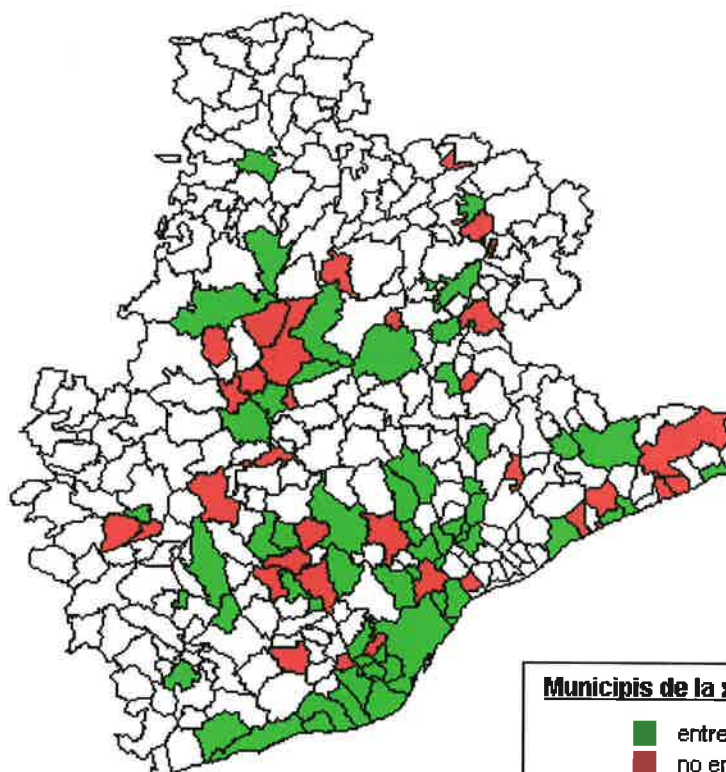
Quadre 1
Trams de població on es localitza la biblioteca i entrevistes realitzades

2.001 a 10.000	35
10.001 a 50.000	172
50.001 a 150.000	152
150.001 a 1.000.000	86
Barcelona	155
Total	600

Del conjunt de 132 biblioteques, exclosos bibliobusos, que a 30 de novembre de 2000 formaven part de la Xarxa s'ha entrevistat almenys a un usuari de 81 d'elles. Dels 94 municipis on la Xarxa de biblioteques està implantada s'ha realitzat el treball de camp a 59 d'ells. En document annex es pot trobar el detall de les poblacions i biblioteques on s'han realitzat entrevistes. Per tal d'il·lustrar la localització del treball de camp és que oferim el següent mapa.

¹ S'ha de tenir en compte que la base de dades del Servei de biblioteques classifica els usuaris a partir de la biblioteca on es van treure el carnet. El transcurs del temps pot fer, com de fet ha passat, que una part d'usuaris ja no utilitzin aquell primer equipament, o l'utilitzin menys. Així val la pena destacar que sobre 600 entrevistes un 86'2% s'ha realitzat a usuaris que es van treure el carnet a una biblioteca concreta i són usuaris de la mateixa, mentre que el 13'8% restant ha canviat de biblioteca de la Xarxa, o bé fan un ús menor d'aquella primera.

Mapa
Municipis de la Província de Barcelona
que formen part de la Xarxa



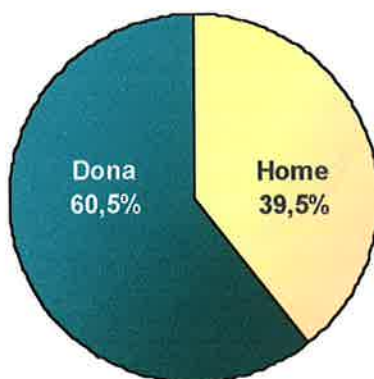
Les dates del treball de camp han estat del **16 al 23 de gener de 2001**.

I.- PERFIL DELS USUARIS DE LA XARXA DE BIBLIOTEQUES

El públic objectiu de l'estudi el conformaven el conjunt d'usuaris registrats, és a dir que disposen de carnet, de la Xarxa de biblioteques. Dels 484.604 usuaris¹ que formen part de la base de dades de biblioteques es va decidir, per raó de donar major rigor metodològic, realitzar una selecció d'aquells que havien realitzat almenys un préstec de llibres en alguna biblioteca de la Xarxa entre el 1 de gener de 2000 i el 30 de novembre del mateix any. Així mateix es va decidir entrevistar als usuaris de més de 14 anys, ja que la tècnica per a obtenir dades d'usuaris més jove és substancialment diferent. **En definitiva, dels 196.066 usuaris que formen part de la base de dades d'usuaris de la Xarxa de biblioteques i que es troben en la situació esmentada es va entrevistar-ne a 600, segment que constitueix una mostra estadísticament significativa.**

Els usuaris entrevistats són en un 60'5% dones i en un 39'5% homes. Aquesta desproporció indica doncs que existeix una major quantitat d'usuaris que disposen de carnet i són actius, que realitzen préstec en l'últim any, entre el sexe femení.

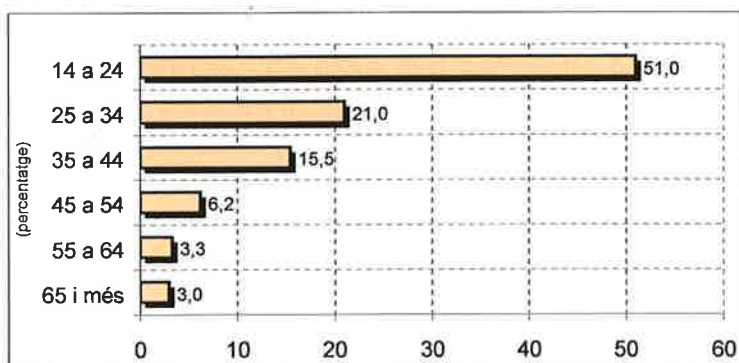
Gràfic 1
Distribució dels usuaris per sexe



La distribució per edats dels entrevistats es correspon amb la del conjunt d'usuaris que formen part de la base de dades propietat del Servei de biblioteques. El que **resulta significatiu és que un 51% tingui entre els 14 i els 24 anys.** La tendència que s'observa és a disminuir el nombre d'usuaris a mesura que augmenta l'edat. **L'edat mitjana dels usuaris entrevistats de la Xarxa és de 28'6 anys.**

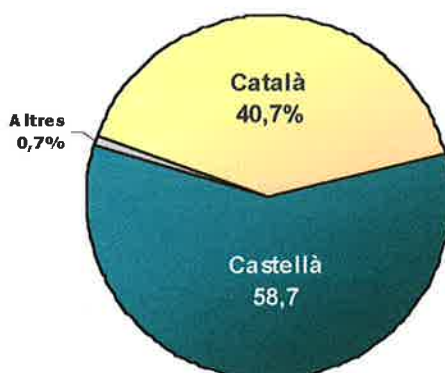
¹ Es tracta d'una base de dades històrica de totes les persones que tenen carnet i per tant un gran nombre d'elles no han fet ús del servei de préstec l'últim any. A més la base de dades incorpora els menors de 14 anys.

Gràfic 2
Distribució dels usuaris per edat

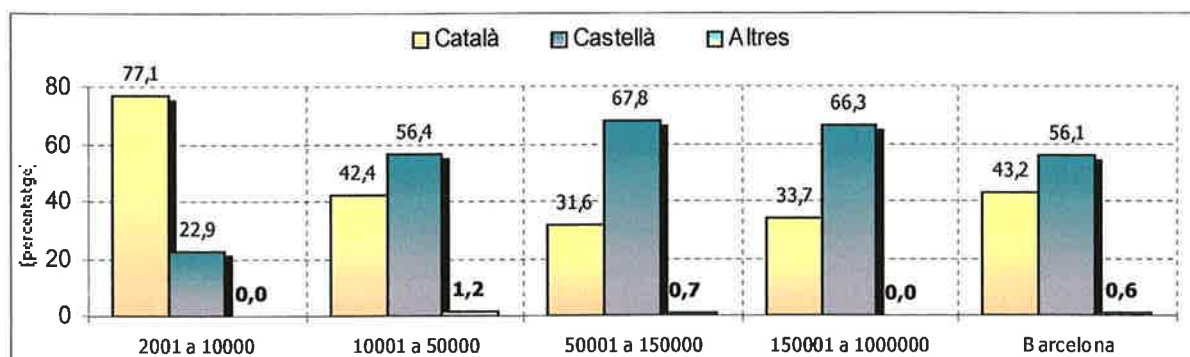


Els usuaris entrevistats tenen en un 58'7% el castellà com a llengua habitual i el català en un 40'7%. En analitzar les dades referides a la llengua per tram o dimensió de municipi on està localitzada la biblioteca s'observa com en aquelles poblacions més petites, entre 2.001 i 10.000 habitants, l'ús del català és significativament major.

Gràfic 3
Llengua habitual dels entrevistats



Gràfic 4
Llengua habitual dels entrevistats
Per tram de municipi on esta situada la biblioteca



Tal i com resulta previsible per la composició per edat, un 44% dels usuaris entrevistats té com a activitat principal estudiar. El quadre posa sobre la taula que la població definida com a població activa representa en el conjunt dels usuaris de la Xarxa el 47'6%. L'atur declarat entre els entrevistats és del 2'7%. D'altra banda els jubilats i les mestresses de casa són segments reduïts ja que se situen en aquesta activitat el 4'2% i el 3'7% de la mostra respectivament.

Quadre 2
Activitat principal dels entrevistats

Estudiants	44,0
Altres empleats amb treball d'oficina	10,2
Professionals	9,5
Altres empleats amb treball fora de l'oficina i obrers qualificats	9,0
Treballadors manuals no qualificats	7,7
Càrrecs intermitjos	5,0
Jubilats, pensionistes	4,2
Mestresses de casa	3,7
Autònom o empresari (5 empleats o menys)	3,2
Aturats	2,7
Membres de direcció (6 subordinats o més)	0,3
No contesta	0,7

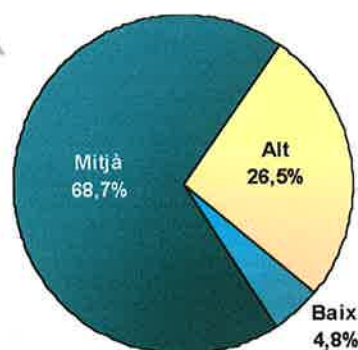
El nivell d'estudis assolit per part dels usuaris entrevistats és alt si el comparem amb dades sobre el conjunt de la població catalana². A més l'alta incidència d'estudiants fa pressuposar que una gran part d'aquests usuaris no hagin finalitzat la seva formació acadèmica o professional. Així un 68'7% diu haver assolit un nivell d'estudis mig (batxillerat elemental o superior), un 26'5% alt (estudis universitaris de grau mig o superior i un 4'8% declara tenir un nivell assolit d'estudis baix (primaris, elementals o sense estudis).

Val la pena analitzar separatament aquell segment de la mostra no estudiant. Entre aquest grup els que tenen un nivell d'estudis alt (universitaris de grau mig o superior) són el 42%, els de nivell mig (batxillerat mig o superior) representen el 52'6% i els de nivell d'estudis baix el 5'4%. Aquestes dades reforcen per tant el perfil d'un usuari de biblioteques amb un nivell d'estudis significativament per sobre de la mitjana de la població del Principat.

² Segons dades publicades del darrer sondeig a Catalunya de novembre de 2000 realitzat per l'Institut de Ciències Polítiques i Socials adscrit a la Universitat Autònoma de Barcelona un 34'1% de la població catalana té un nivell d'estudis assolit baix (primaris, elementals o sense estudis), un 52'1% mig (batxillerat elemental o superior) i un 13'8% alt (universitaris de grau mig o superior).

Gràfic 5 i Quadre 3
Nivell d'estudis dels entrevistats

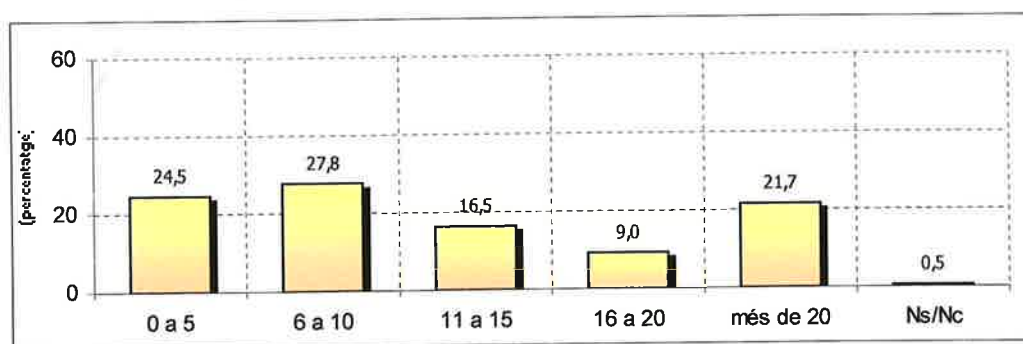
Només sap llegir i escriure	0,2
Primaris	4,7
Batxillerat elemental, EGB,ESP,FP1	30,3
Batxillerat superior, BUP, FP2, COU	38,3
Universitari grau mig	11,5
Universitari grau superior	15,0



Els usuaris entrevistats llegeixen una mitjana de 12'37 llibres l'any³. Cal advertir que la definició d'usuari que hem realitzat en l'estudi implica haver utilitzat com a mínim un cop entre l'1 de gener i el 30 de novembre de 2000 el servei de préstec, i per tant es tracta d'una població de ben segur amb un hàbit de lectura superior a la mitjana de la població general. Com a dada de referència aportem que en l'*informe de la Sociedad General de Autores de España sobre hábitos de consumo cultural* editat l'any 1999, es menciona que el 51% de la població llegeix algun llibre al any.

La freqüència de lectura és variable entre els usuaris tal com indica el següent gràfic.

Gràfic 6
Freqüència de lectura de llibres entre els usuaris entrevistats



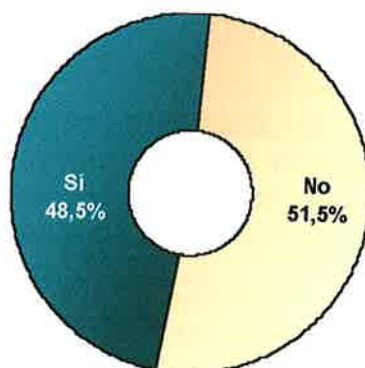
³ La resposta dels entrevistats a la pregunta relativa al nombre de llibres que llegeixen a l'any presenta una distribució de freqüències marcada per la presència d'un 7% de casos extrems (entenen per cas extrem aquell que supera el percentil 75 en un valor igual o superior a 1'5 vegades la distància interquartilica). Davant d'aquesta situació s'ha optat per eliminar aquests casos extrems en el càlcul de la mitjana, tot obtenint d'aquesta manera el resultat de 12'37 llibres l'any.

Els usuaris de la Xarxa estan familiaritzats amb l'ús de les tecnologies de la informació. Així un 82'2% declara tenir a casa seva ordinador personal, front un 17'8% que diu no tenir-ne⁴. L'accés a la xarxa Internet a la llar és també alta: un 48'5% declara estar connectat des de casa, mentre que un 51'5% no ho està. Aquestes dades ofereixen sense dubte una possibilitat per tal d'innovar en la relació entre la Xarxa de biblioteques i els usuaris.

Gràfic 7
Tinença d'ordinador personal a la llar entre els usuaris de la Xarxa



Gràfic 8
Accés a la xarxa Internet des de casa entre els usuaris de la Xarxa



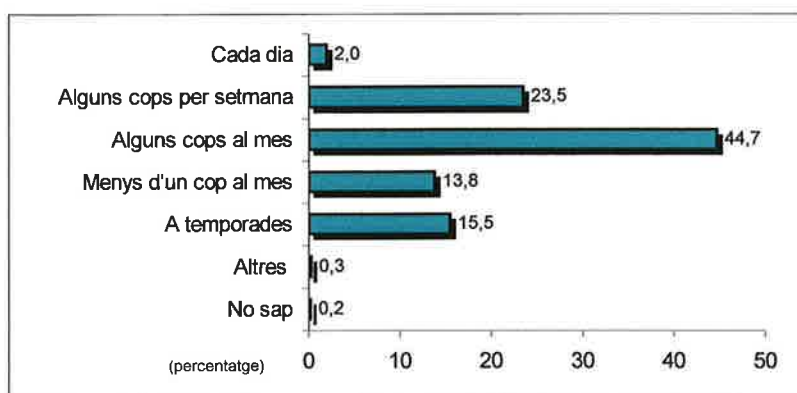
⁴ S'ha de tenir en compte que les dades publicades per la Generalitat de Catalunya en l'informe: "Internet a Catalunya. Estadístiques sobre la societat de la informació a Catalunya" són les següents: el règim de tinença d'ordinador a casa és del 44'8% al conjunt de Catalunya, mentre que l'accés a la xarxa des de la llar se situa en el 18'5% de la població catalana de més de 10 anys.

L'informe es consultable a l'adreça següent: www://aui.es/biblio/bolet/bole019/art_int_cat.html

II.- L'ÚS DE LA BIBLIOTECA, HORARIS I ACCESSIBILITAT

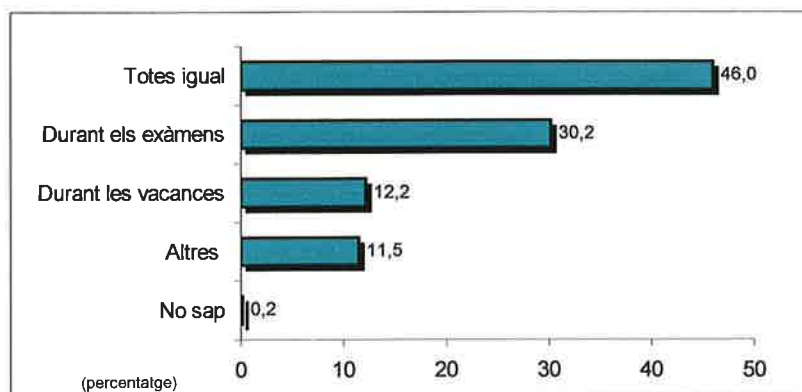
Els usuaris entrevistats, tal i com hem dit, han fet tots ells ús de la biblioteca entre el 1 de gener del 2000 i el 30 de novembre del mateix any. Ara bé la intensitat d'aquest ús és variable. Així un **25%** de la mostra són usuaris intensius, acudeixen a la biblioteca alguns cops per setmana. La majoria, un **44'7%**, fa un ús més dilatat en el temps i manifesta utilitzar aquest equipament algun cop al mes. Per últim, quasi el **30%** hi va de forma més esporàdica ja que hi acudeix menys d'un cop al mes o a temporades.

Gràfic 9
Freqüència d'ús de la biblioteca



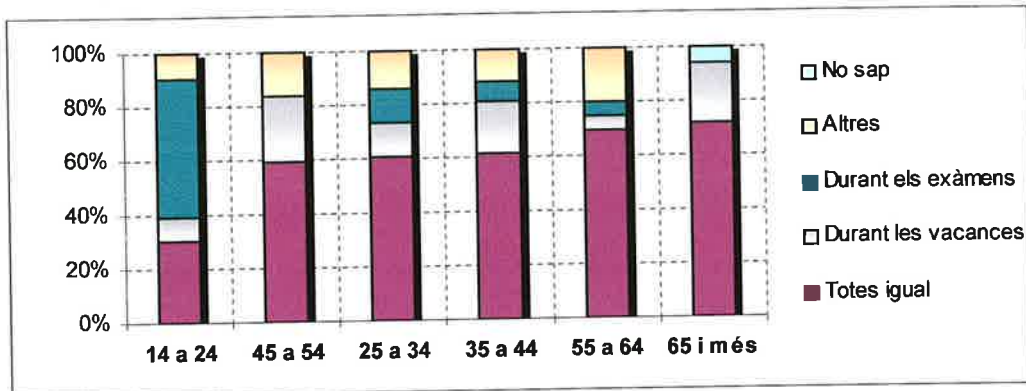
La important dimensió quantitativa dels estudiants entre els usuaris, 264 entrevistats sobre 600, fa que existeixi un important ús estacional de la biblioteca en època d'exàmens. Ara bé, una majoria d'usuaris, xifrada en el **46%**, declara fer un ús de l'equipament de forma regular durant tot l'any.

Gràfic 10
Ús estacional de la biblioteca



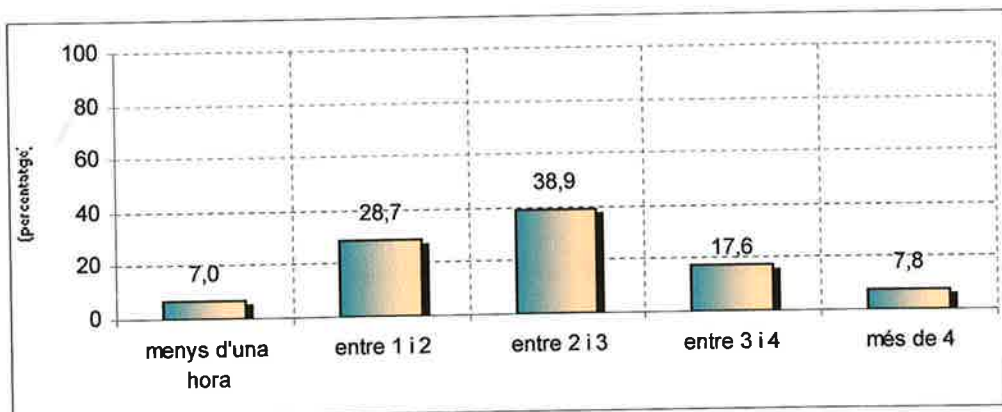
El comportament en l'ús de la biblioteca per edat ofereix com a conclusió que l'ús regular al llarg de l'any és més comú a mesura que augmenta l'edat. Entre la població d'edat compresa entre els 14 i els 24 anys l'assistència més circumscrita a l'època d'exàmens és del 51'3%, mentre que en aquest mateix segment, aquells que fan un ús regular al llarg de tot l'any representen el 30'4%.

Gràfic 11
Ús estacional de la biblioteca
Per edats



En el qüestionari es va incorporar les preguntes sobre l'horari d'entrada i sortida dels usuaris a les biblioteques de la Xarxa. El sondeig efectuat permet afirmar que de mitjana els usuaris romanen a les instal·lacions 2 hores. Si diferenciem entre el grup d'estudiants, el més nombrós, i la resta d'usuaris obtenim que la mitjana de permanència a la biblioteca és de 2 hores 20 minuts i de 1 hora 45 minuts respectivament.

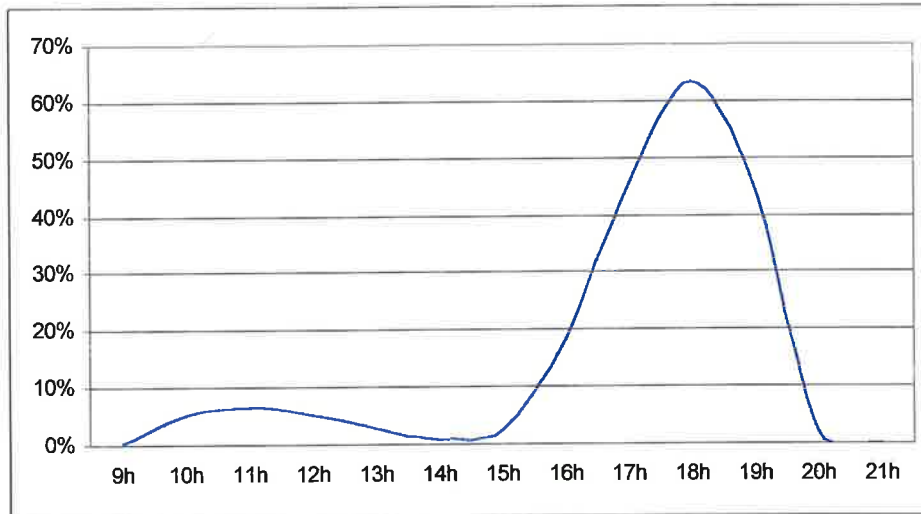
Gràfic 12
Temps d'estada mitjana a les biblioteques



Amb independència de la freqüència i l'ús estacional demostrat en l'estudi, l'horari de major concentració d'usuaris a les biblioteques de la Xarxa és entre les 17 i les 19 hores amb una punta d'afluència cap a les 18 hores. L'horari

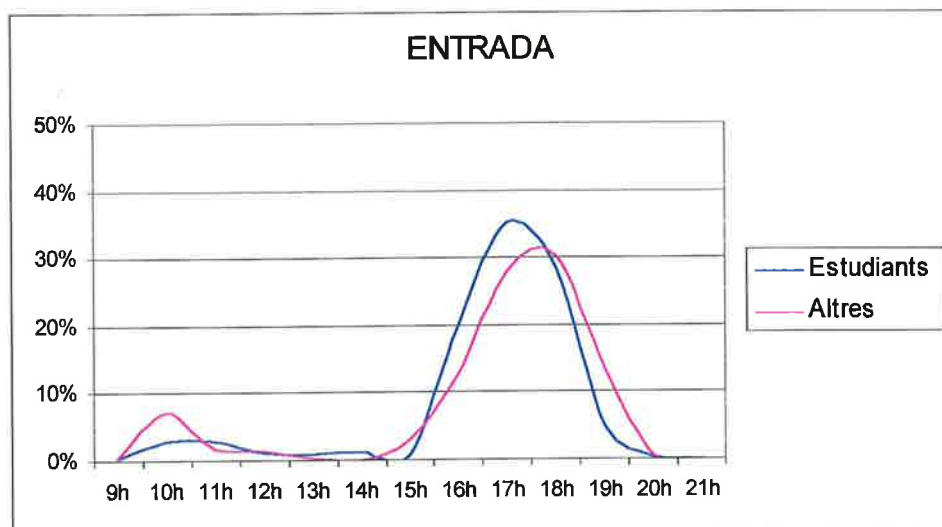
d'arribada i sortida declarat pels usuaris permet establir com es distribueix al llarg del dia l'afluència a les biblioteques de la Xarxa.

Gràfic 13
Distribució de l'afluència entre els usuaris de la Xarxa

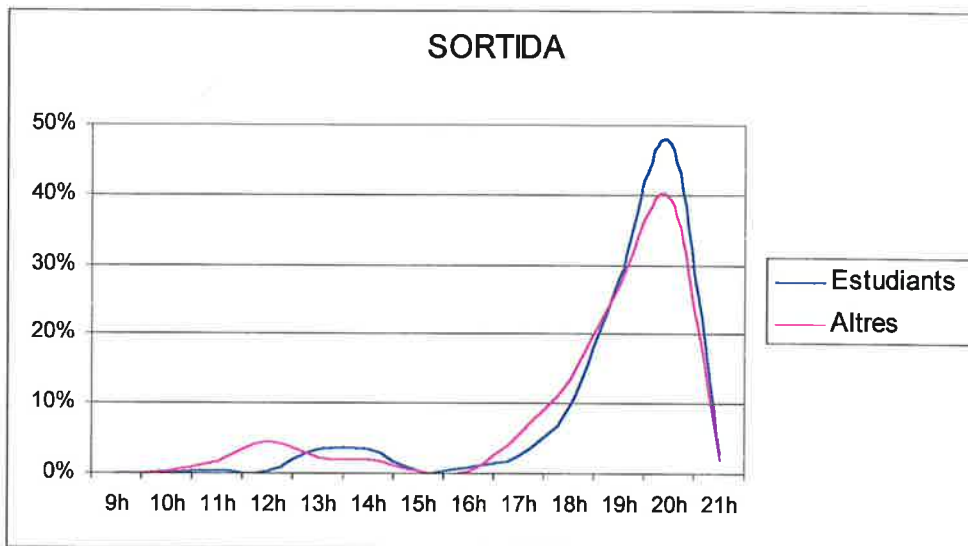


L'exploració de les dades permet visualitzar un comportament diferenciat entre els usuaris estudiants i aquells que no ho són quant a l'horari d'entrada i sortida de la biblioteca. Els elements més remarcables són que **els estudiants tendeixen a acudir-hi menys al matí i a entrar abans per la tarda, mentre que l'horari de sortida és molt similar per a tots els tipus d'usuaris.**

Gràfic 14
Horari d'entrada a la biblioteca
Estudiants i no estudiants

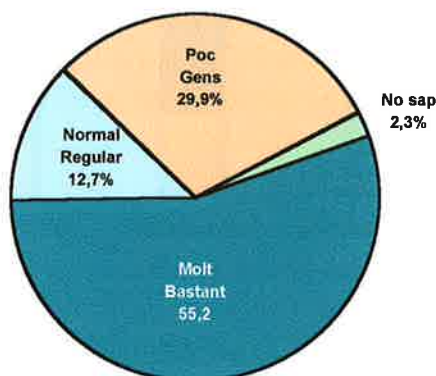


Gràfic 15
Hòrari de sortida de la biblioteca
Estudiants i no estudiants



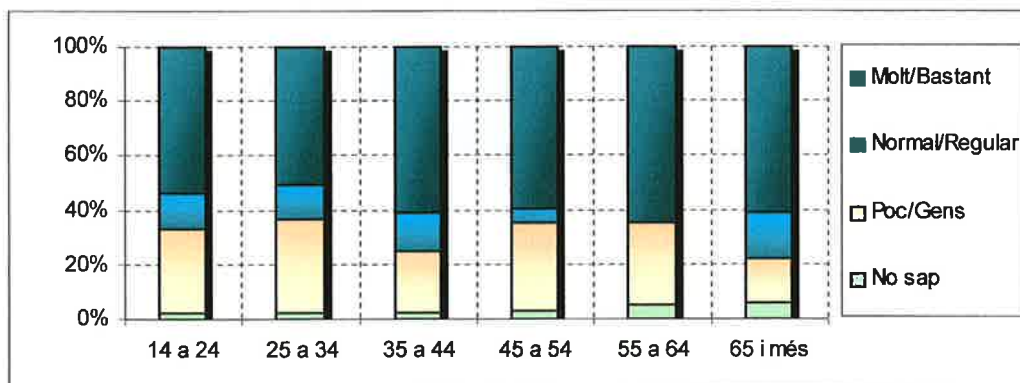
L'adequació de l'hòrari de servei de les biblioteques de la Xarxa a les necessitats dels usuaris va ser un dels objectius contemplats en la recerca. Per una majoria d'entrevistats del 55'2% l'actual horari és molt o bastant adequat, mentre que un 29'9% de la mostra considera que satisfà poc o gens les seves necessitats d'ús.

Gràfic 16
Adequació de l'hòrari de biblioteques a les
necessitats dels usuaris



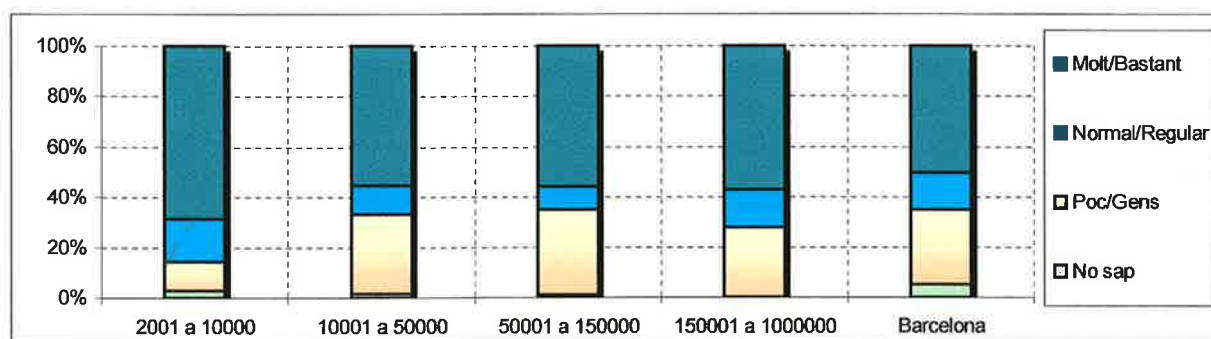
Si creuem les dades del sondeig per la variable edat el resultat que podem visualitzar en el gràfic és que la **satisfacció amb l'hòrari és major a partir dels 35 anys**. En concret, els d'edat més avançada, de 65 anys en endavant, i el grup d'edat compresa entre els 35 i els 44 anys són aquelles que opinen tenir un major grau de conformitat amb l'hòrari actual dels equipaments.

Gràfic 17
 Adequació de l'horari de biblioteques a les necessitats dels usuaris
 Per edat



Per dimensió de municipi on es localitza l'equipament de lectura pública s'observa com la satisfacció amb l'horari de servei és major en aquelles poblacions més petites, els d'entre 2.001 i 10.000 habitants. Ara bé hem fer l'advertència que la submostra d'aquest grup és molt petita, 35 entrevistats.

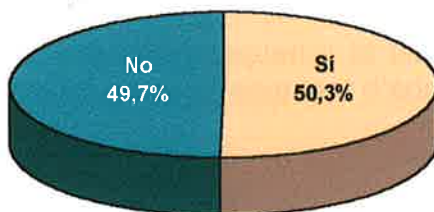
Gràfic 18
 Adequació de l'horari de biblioteques a les necessitats dels usuaris
 Per dimensió de municipi



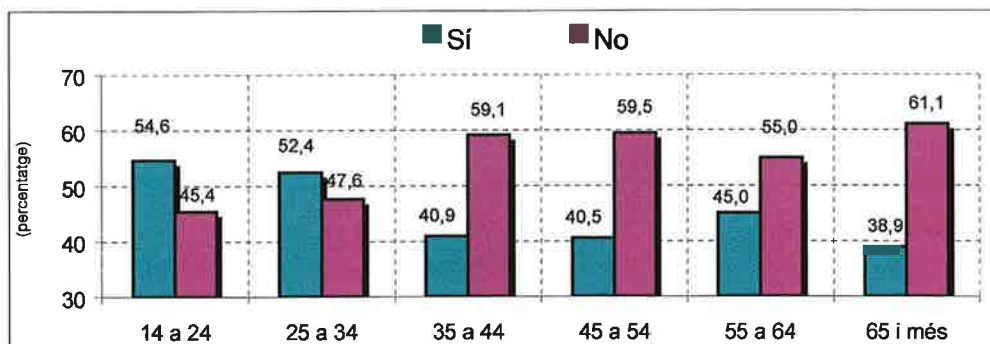
En la investigació quantitativa es va incorporar una pregunta per tal d'esbrinar en cas d'una hipotètica ampliació d'horari de les biblioteques quants usuaris estarien disposats a acudir-hi. Així els usuaris es troben pràcticament dividits entre els que manifesten que utilitzarien la biblioteca en un horari en el qual actualment es troba tancada i aquells que no ho farien.

Per edat resulta significatiu que el nombre d'usuaris més joves són aquells que expressen que farien més ús de l'equipament si aquest tingués un altre horari.

Gràfic 19
 Ús o no de la biblioteca cas que tingués un horari diferent a l'actual

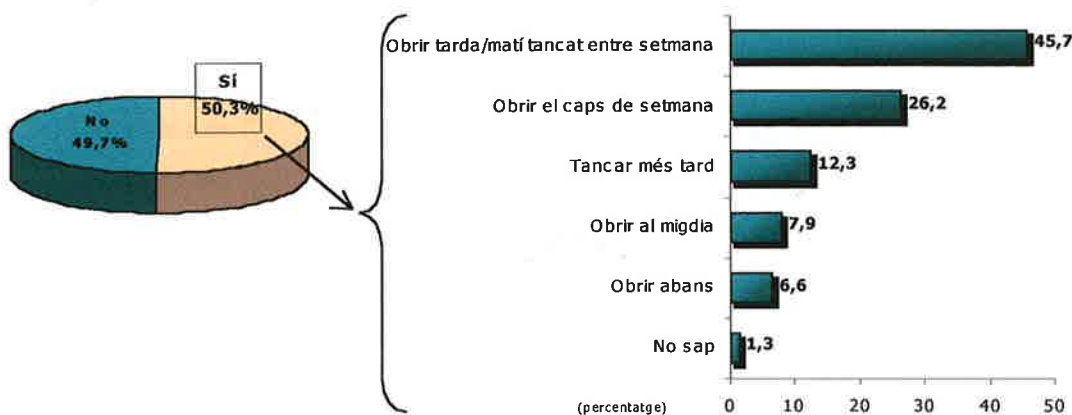


Gràfic 20
 Ús o no de la biblioteca cas que tingués un horari diferent a l'actual
 Per edat



L'ampliació horària preferida per aquells usuaris que anirien a la biblioteca cas que aquesta tingués un horari diferent a l'actual és el de l'obertura de l'equipament el matí (o tarda en algun cas) que aquesta roman tancada entre setmana. Aquesta opció és elegida en concret per un 45'7% del total d'aquests usuaris. D'altra banda un 26'2% assenyalen la conveniència d'obrir les biblioteques en cap de setmana i un 12'3% el fet de retardar l'horari de clausura.

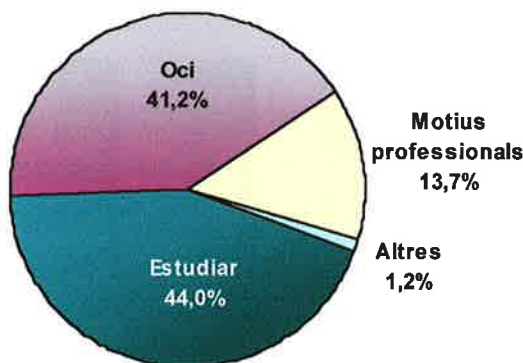
Gràfic 21
 Principal ampliació horària preferida pels usuaris de la Xarxa
 (Només els que anirien a la biblioteca en un altre horari)



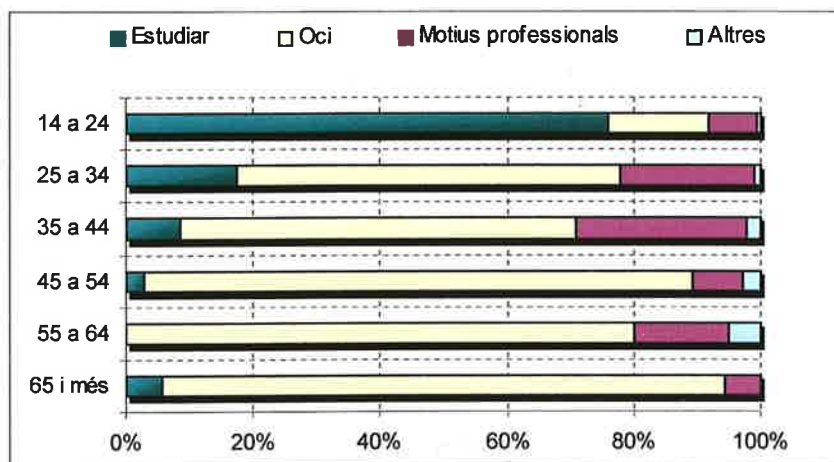
Estudiar, amb un 44%, i fruit de l'oci, amb un 41'2%, són els principals motius que duen als entrevistats a les biblioteques. L'ús relacionat amb una motivació professional el declara un 13'7% de la mostra.

Per edats s'observa que els usuaris que busquen a la biblioteca un suport a la seva activitat professional té major incidència en el segment d'edat compresa entre els 25 als 44 anys.

Gràfic 22
Principal motiu per fer ús de la biblioteca



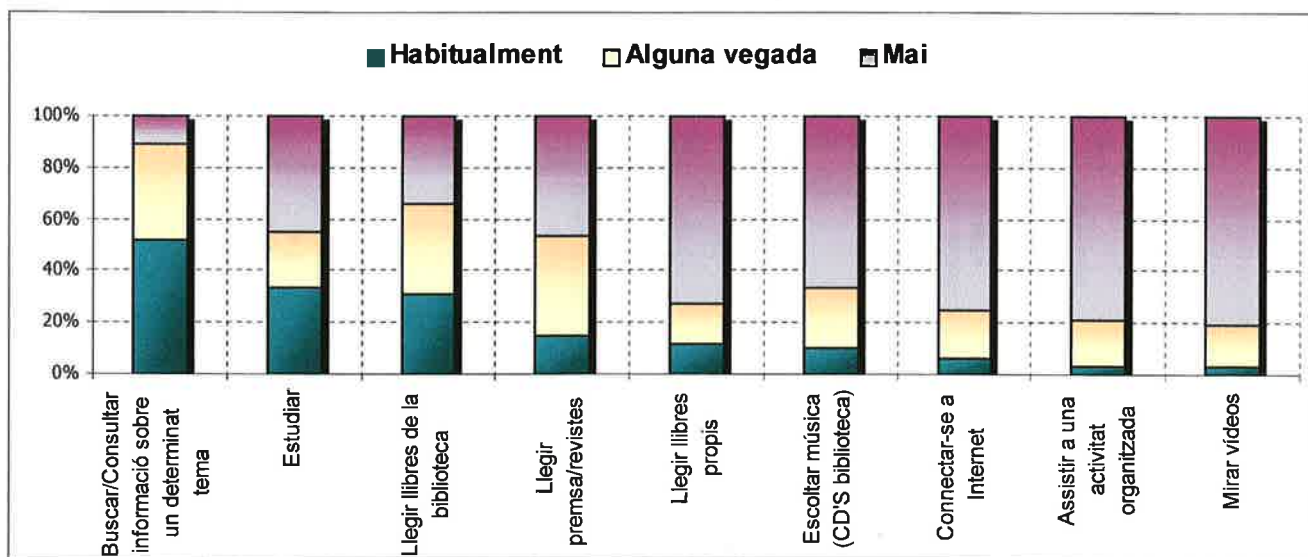
Gràfic 23
Principal motiu per fer ús de la biblioteca
Per edats



Les activitats que amb més freqüència els usuaris manifesten realitzar a les biblioteques són: consultar informació, estudiar, llegir llibres de la biblioteca i llegir premsa o revistes. Aquests hàbits revelen que les activitats tradicionals d'aquest

equipament són força intensives. El sondeig posa de manifest que entre el 20% i el 30% fan ús habitualment o ocasionalment d'activitats de més recent incorporació a l'oferta de productes i serveis com: mirar vídeos, escoltar CD's o connectar-se a Internet. L'enquesta posa també de manifest que llegir llibres propis a la biblioteca és un hàbit poc estès.

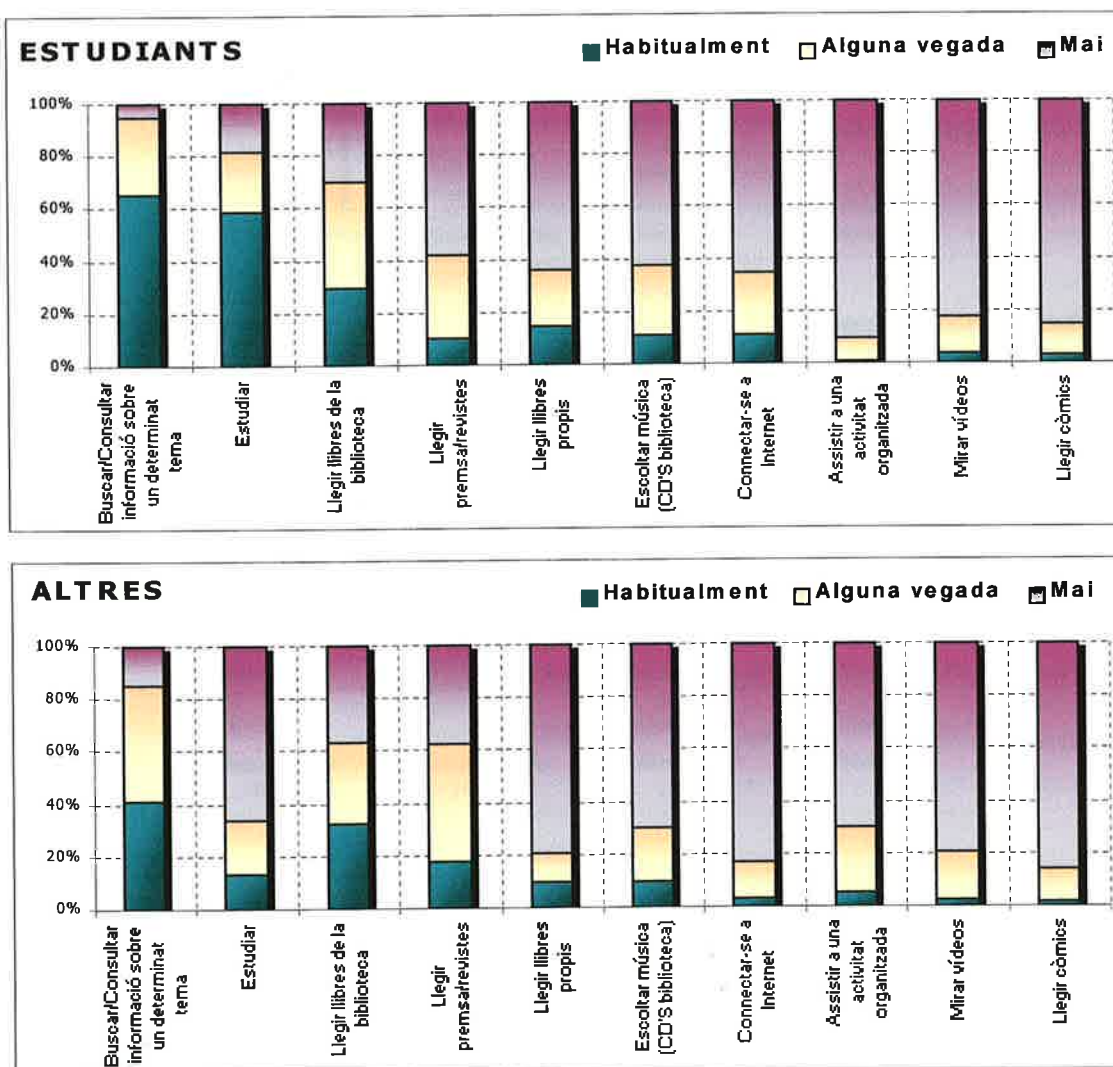
Gràfic 24
Freqüència amb la qual els usuaris realitzen determinades activitats



L'assistència a activitats organitzades per la biblioteca és més habitual en la franja d'edat entre els 35 als 44 anys. Amb molta probabilitat aquest hàbit diferenciat és conseqüència d'acompanyar infants a activitats com l'hora del conte. D'altra banda escoltar CD's o connectar-se a Internet té una major incidència en els grups més joves.

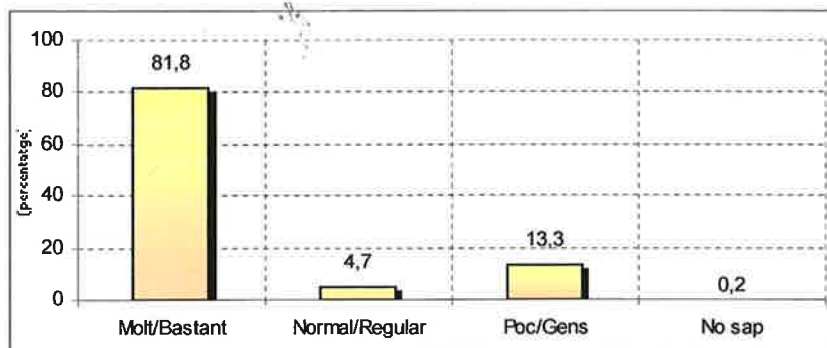
A partir de la diferent tipologia dels usuaris estudiants d'aquells que no ho són hem volgut analitzar si existeixen diferències acusades quant a l'activitat que realitzen a les biblioteques. Els gràfics comparatius d'aquests dos grups d'usuaris permet extreure'n fàcilment unes primeres conclusions.

Gràfics 25 - 26
Freqüència amb la qual els usuaris realitzen determinades activitats
Població estudiant i població no estudiant



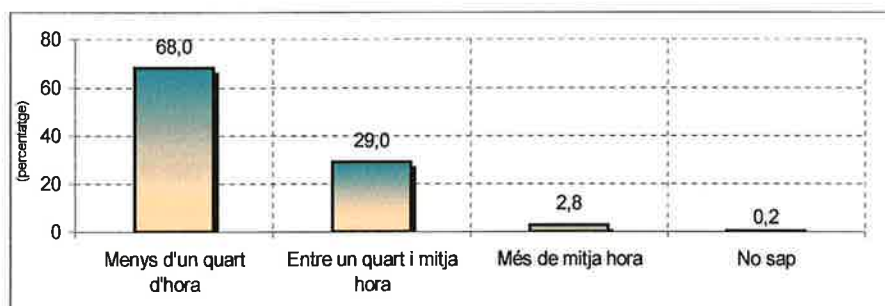
En aquest apartat es va abordar finalment les condicions d'accessibilitat dels equipaments. La ubicació en un lloc cèntric és una qualificació que atorga en una gradació de molt a bastant un 81'8% dels usuaris. Aquesta asseveració es compleix per part dels entrevistats amb independència de la grandària del municipi on facin ús de la biblioteca.

Gràfic 27
Consideració sobre si la biblioteca està o no situada en un lloc cèntric



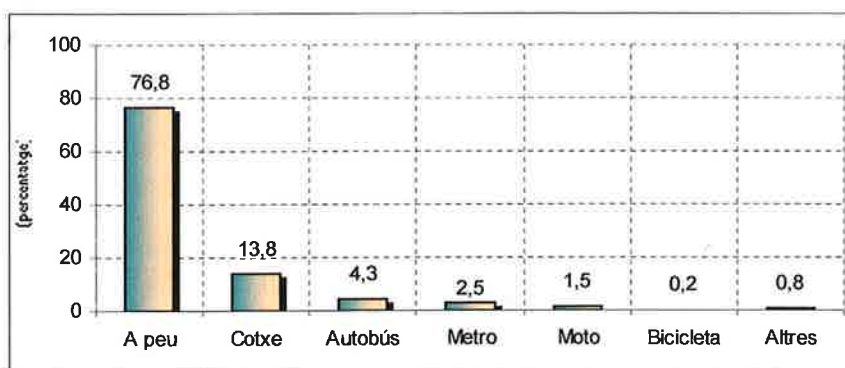
L'afirmació anterior queda corroborada pel fet que un 68% dels usuaris realitza un desplaçament no superior als 15 minuts per tal d'accedir a la biblioteca, i un 29% hi dedica entre 15 i 30 minuts.

Gràfic 28
Temps dedicat al desplaçament fins a la biblioteca



Més de tres quartes parts dels 600 usuaris accedeixen a la biblioteca a peu. Un 13,8% ho fa en vehicle privat, mentre que la incidència del transport públic o d'altres tipus de mitjans és escassa.

Gràfic 29
Mitjà de transport utilitzat per accedir a la biblioteca

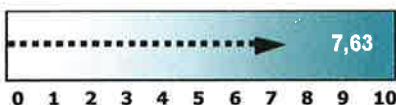


Aquest conjunt de dades reafirma les biblioteques de la Xarxa com un equipament cèntric respecte de la seva àrea d'influència i de proximitat respecte de l'usuari.

III.- AVALUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ I IMATGE DE LES BIBLIOTEQUES DE LA XARXA

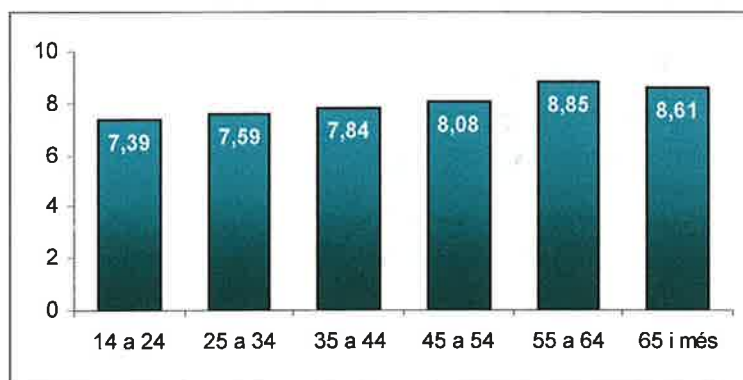
La valoració de la satisfacció global per part dels usuaris de la Xarxa és del 7'63. La metodologia emprada va ser la de l'autoposicionament dels usuaris en un baròmetre o escala de 0 a 10 (0 significa una nul·la satisfacció, mentre que 10 representa una satisfacció màxima).

Gràfic 30
Valoració mitjana de la satisfacció dels usuaris amb la biblioteca



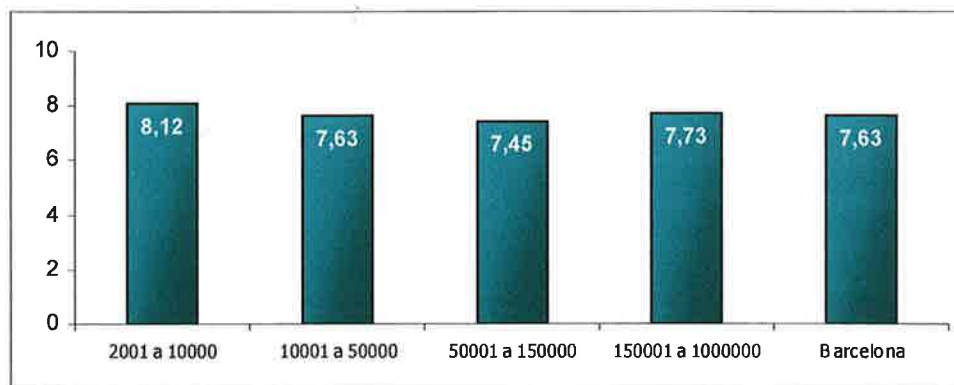
Si s'analitza la valoració de la satisfacció per edats s'observa com a mesura que avança aquesta augmenta. A partir de la franja dels 45 anys la nota mitjana atorgada pels usuaris supera el 8. Si considerem el grup d'estudiants la nota mitjana de valoració és de 7'3, mentre que en el grup de no estudiants aquesta valoració és de 7'9.

Gràfic 31
Valoració mitjana de la satisfacció dels usuaris amb la biblioteca
Per edats



La valoració per trams de població on es troba situada l'equipament no presenta grans oscil·lacions. Així la nota màxima s'atorga en les poblacions de 2.001 a 10.000 habitants amb un 8'12, i la mínima a les de 50.001 a 150.000 habitants amb un 7'43.

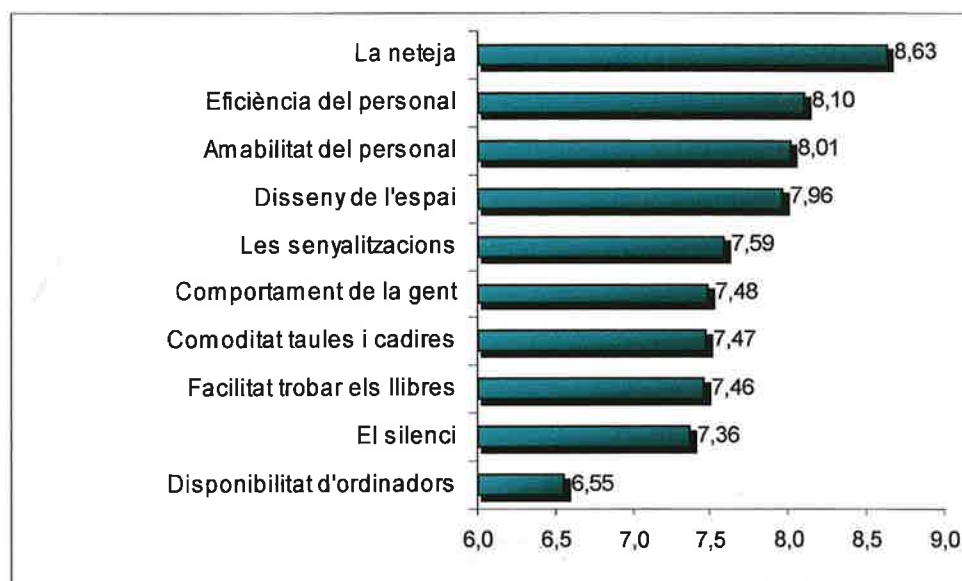
Gràfic 32
Valoració mitjana de la satisfacció dels usuaris amb la biblioteca
Per tram de població



L'avaluació de la satisfacció va voler aprofundir en **diferents aspectes relacionats amb la biblioteca**. La metodologia utilitzada va ser també la del baròmetre. **Les notes atorgades pels usuaris són qualificables d'altas, i totes elles superen el 7 de mitjana a excepció de la disponibilitat d'ordinadors. En aquest cas la puntuació mitjana és del 6'55.**

Com a tendència general pels diferents aspectes analitzats s'observa també una relació directa entre millor valoració i més edat dels entrevistats.

Gràfic 33
Valoració de diferents aspectes relacionats amb la biblioteca



El gràfic posa de manifest que després de la neteja se situen per ordre de millor valoració, l'eficiència del personal i l'amabilitat. Ambdós aspectes reben puntuacions superior al 8 i reforcen un plus de qualitat des del punt de vista dels recursos humans.

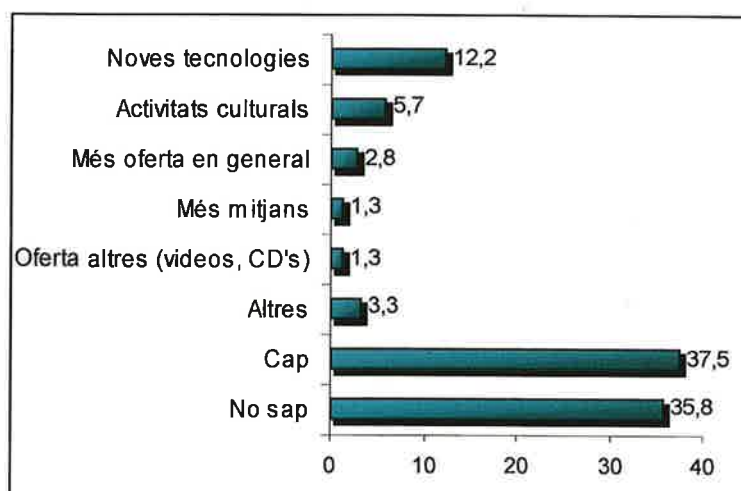
El qüestionari va incloure dues preguntes obertes¹ per tal de poder esbrinar l'opinió directe i espontània dels usuaris sobre allò que millor funciona de la biblioteca i allò que caldria millorar en el futur. Resulta significatiu que sols un 1'3% dels usuaris indiqui res i un 6'3% es refugii en el no sap no contesta quan es pregunta sobre allò que més li agrada, mentre les mateixes posicions quan la pregunta es formula sobre allò que cal millorar acaparin un percentatge de resposta del 17'2% i del 18% respectivament. És a dir, els usuaris entrevistats tenen una opinió més formada respecte d'allò que els hi agrada de la biblioteca que no pas d'allò que caldria millorar en el futur.

La diversitat i l'amplitud de l'oferta de llibres (22'7%), les condicions de treball i comoditat que ofereixen (17'5%) i els mitjans tècnics i d'oci de que disposen (13'8%) són els elements que més destaquen els usuaris. Quant als elements susceptibles de millora l'ordre de prelación és el següent: l'amplitud d'horari i la millora dels equipaments en general (21%), l'actualització, amplitud i especialització de l'oferta de llibres (19'5%) i, per últim, la millora dels equipaments, en especial els informàtics (13%).

L'opinió sense filtres de l'usuari es va poder copsar també a través de la pregunta sobre el servei o activitat que es troba a faltar en la biblioteca. Les noves tecnologies amb un 12'2% i les activitats culturals amb un 5'7% són aquells elements que més sobresurten. Val a dir però que més del 70% dels 600 usuaris o bé indica que no troba a faltar cap activitat o servei o no vol o no sap respondre la pregunta.

Per edat s'observa com les noves tecnologies són reclamades de forma notòriament diferenciada pels més joves. Els usuaris que demanden més activitats culturals a les biblioteques es concentren en el segment dels 35 a 44 anys, segurament relacionats amb els fills, i en la franja d'edat més avançada els de 65 i més anys.

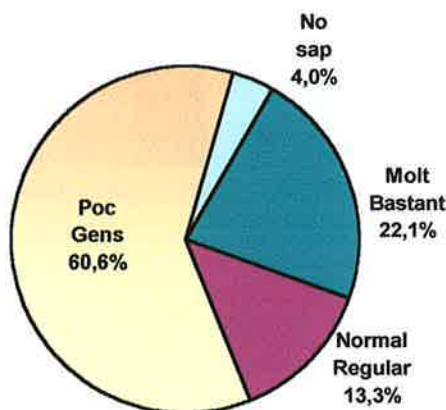
Gràfic 34
Servei o activitat que es troba a faltar en la biblioteca



¹ En document annex es pot trobar la codificació de les preguntes obertes.

Una majoria d'usuaris xifrada en el 60'6% diu que quan acudeix a la biblioteca li costa poc o gens trobar un lloc per seure-hi. Per contra el 22'1% declara tenir molts o bastant problemes per fer-ne ús degut a l'aglomeració de persones.

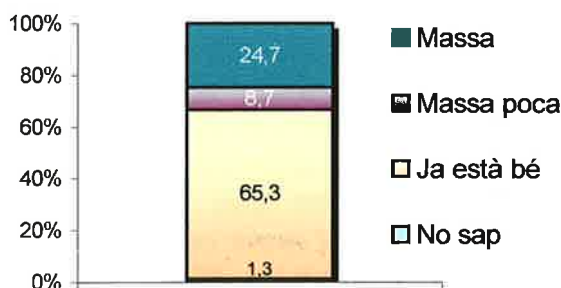
Gràfic 35
Problemàtica per trobar lloc per seure a les biblioteques



La segmentació de dades per edat ofereix una conclusió lògica: és el segment d'edat més jove el de 14 i 24 anys, el més nombrós i que a més fa un ús més estacional, aquell que expressa tenir més problemes de lloc.

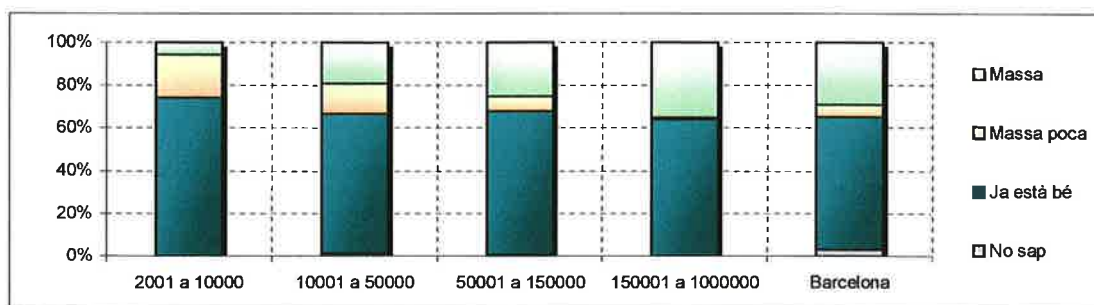
La percepció dels usuaris respecte del nombre gent que acudeix a la biblioteca és en un 65'3% correcte, en altres paraules, que no considera massa ni poca l'afluència de persones a l'equipament. La franja d'usuaris que opina que a la biblioteca hi va massa gent és aproximadament una quarta part dels 600 entrevistats. Un 8'7% opina, pel contrari, que la biblioteca està infrautilitzada.

Gràfic 36
Percepció dels usuaris sobre el nombre de gent que acudeix a la biblioteca



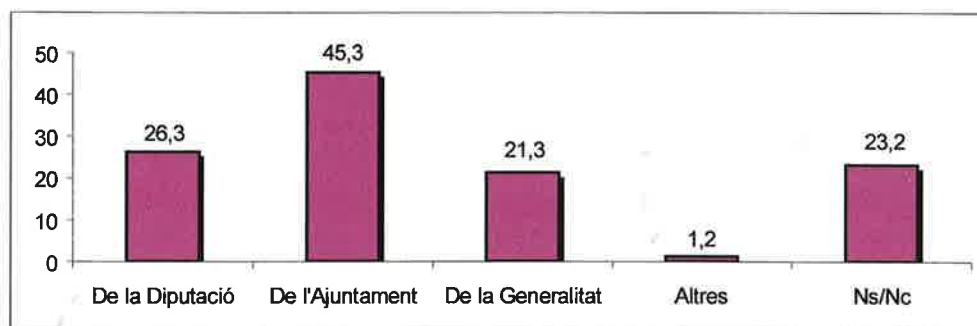
L'explotació de les dades per dimensió de municipi on es troba la biblioteca revela que aquells que consideren que l'equipament es troba més saturat s'eixampla de forma significativa a partir de les poblacions de 50.001 habitants.

Gràfic 37
Percepció dels usuaris sobre el nombre de gent que acudeix a la biblioteca
Per dimensió de municipi



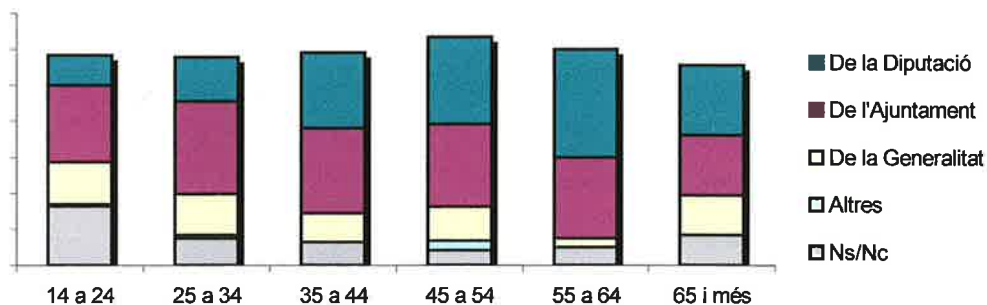
L'apartat dedicat a la imatge de les biblioteques va incloure una pregunta sobre la dependència institucional d'aquests equipaments. Val a dir que la pregunta permetia més d'una resposta. En un 45'3% dels casos, els usuaris entrevistats consideren que la biblioteca de la Xarxa depèn de l'Ajuntament, en un 26'3% de la Diputació i en un 21'3% de la Generalitat. Val a dir que aquells que no saben dir cap administració representen el 23%.

Gràfic 38
Dependència institucional de la biblioteca



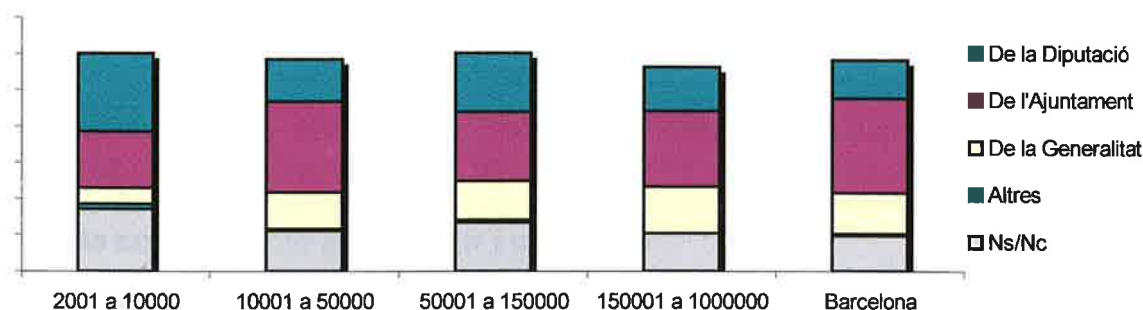
El creuament de les dades per edat permet visualitzar com el coneixement respecte de la responsabilitat institucional de la Diputació és força menor en el segment més jove la mostra. En aquest grup, els d'edat entre els 14 i 24 anys, resulta però rellevant que la posició dels no sap o no contesta augmenti i en canvi la dependència de la Generalitat sigui la mitjana del conjunt de la mostra. Són els grups d'edat central, entre els 35 als 64 anys, aquells que mostren un major grau de coneixement de la vinculació de la Diputació amb la Xarxa.

Gràfic 39
Dependència institucional de la biblioteca
Per edats



Per dimensió de municipi s'observa el coneixement sobre la responsabilitat institucional de la Diputació és significativament més alta en les poblacions d'entre 2.001 i 10.000 habitants.

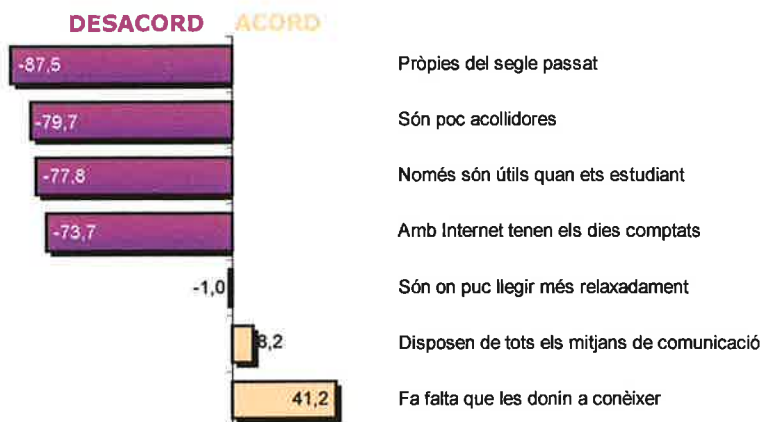
Gràfic 40
Dependència institucional de la biblioteca
Per dimensió de municipi on es localitza la biblioteca



La imatge de les biblioteques té com a colofó el posicionament dels entrevistats respecte d'un seguit de frases. En elles s'hi reflecteix un seguit de premisses sobre la seva caracterització actual i sobre l'impacte de les noves tecnologies. L'anàlisi que hem efectuat ha consistit en sumar els que han respost que estaven molt o bastant d'acord d'una banda i aquells que han preferit dir que estaven poc o gens d'acord amb el contingut de cada frase concreta. A partir d'aquí hem obtingut un indicador bàsic sobre el major grau de conformitat amb cadascuna de les frases que no és altra que la diferència entre aquells que hi estan d'acord respecte d'aquells que no hi estan.



Gràfic 41
Imatge de les biblioteques a partir d'un seguit de frases



Internet i la societat de la informació no són un obstacle per a les biblioteques, tal i com es reflecteix de la resposta d'una gran majoria d'usuaris. La capacitat d'adaptació de l'equipament a noves condicions queda reflectit ja que quasi el 90% de la mostra desestima que la biblioteca sigui pròpia del segle passat.

Els usuaris estan d'acord en assenyalar la necessitat de realitzar un major esforç en la publicitat i difusió de la biblioteca .

Les biblioteques són acollidores i no tenen limitada la seva utilització a l'etapa d'estudiant. Els usuaris però es troben dividits quant a la consideració que la biblioteca és el lloc on es pot llegir més relaxadament, i que disposin de tots els mitjans de comunicació per a llegir i consultar.

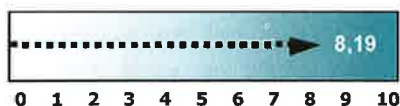
IV.- AVALUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ DELS SERVEIS DE PRÉSTEC

Aquest capítol inclou tres aparats dedicats als llibres, els CD's i els vídeos, ja que són productes diferenciats en l'oferta actual de les biblioteques.

• ELS LLIBRES

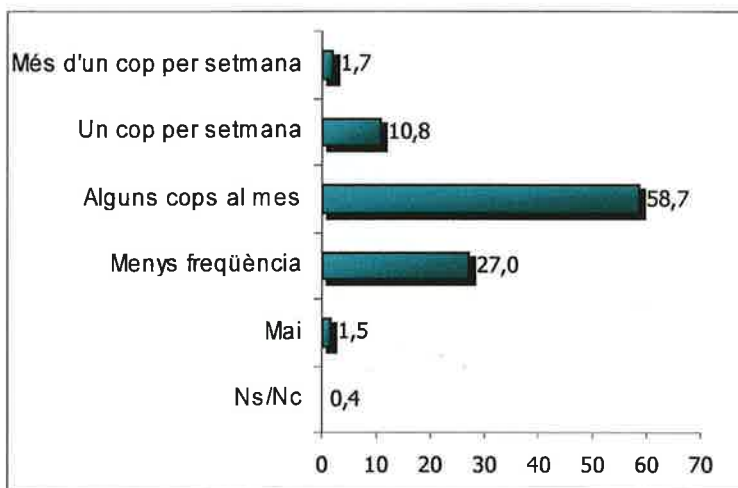
El servei de préstec de llibres rep una nota global de 8'19. L'obtenció d'aquesta qualificació recordem-ho ha estat feta a través d'un baròmetre en el qual 0 és una nul·la satisfacció i 10 en representa la màxima. Val la pena avançar que dels tres productes analitzats, els llibres, el més intensiu quant a préstec, és el que rep millor valoració.

Gràfic 42
Grau de satisfacció amb el servei de préstec de llibres de les biblioteques



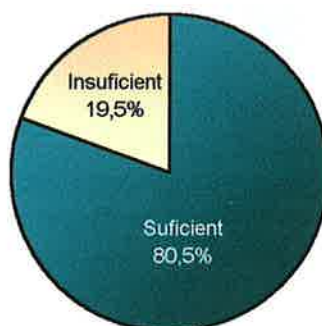
La freqüència més comuna d'utilització del servei de préstec que revelen els usuaris és la d'alguns cops al mes, ja que així ho manifesta el 58'7%. Un 13'5% declara fer-ne un ús més intensiu del servei i un 27% diu utilitzar-lo menys d'algun cop al mes.

Gràfic 43
Freqüència d'utilització del servei de préstec de llibres



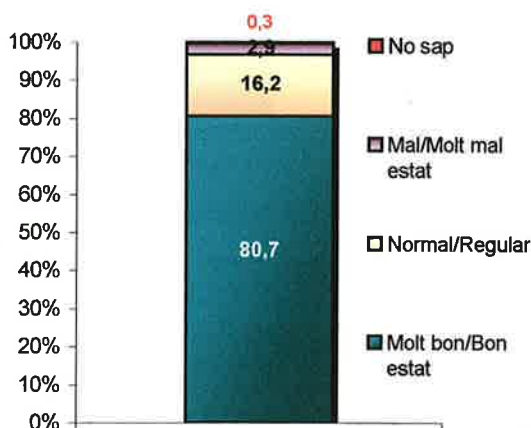
El termini per retornar els llibres fixat actualment en les biblioteques de la Xarxa resulta suficient per a un 80'5% dels usuaris entrevistats, mentre que un 19'5% el considera insuficient.

Gràfic 44
Suficiència o insuficiència del termini per retornar els llibres



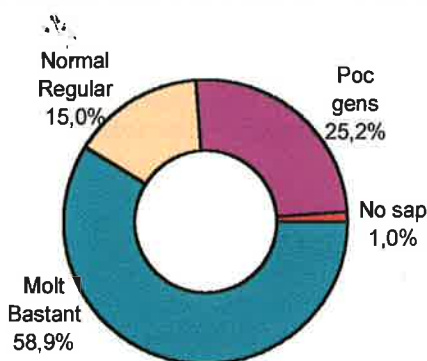
L'estat de conservació dels llibres en les biblioteques de la Xarxa és qualificat per a un 80'7% de bo o molt bo. Sols un 2'4% opina que el material bibliogràfic es troba en un mal estat. En ser una mostra d'usuaris que han realitzat préstec de llibres és normal que sigui la totalitat dels entrevistats els que puguin emetre la seva opinió.

Gràfic 45
Opinió sobre l'estat de conservació dels llibres de la biblioteca



L'oferta de llibres de la biblioteca és valorada pels usuaris entrevistats com a completa o molt completa per un 58'9%. En el pol oposat se situen una quarta part dels 600 entrevistats que valora el fons de llibres com poc o gens complet.

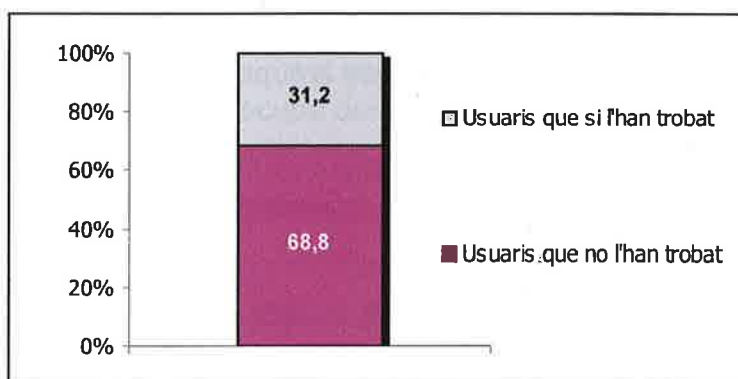
Gràfic 46
Opinió sobre l'oferta de llibres de la biblioteca



Quan es pregunta als usuaris sobre els tipus de **llibres que manquen a les biblioteques i que s'haurien d'adquirir, sobresurten les obres de caràcter científic i tècnic així com els relacionats amb diverses disciplines acadèmiques**. Les obres de referència apareixen en segon lloc, i a major distància les novel·les, la literatura en general i l'assaig.

Un 68'8% dels usuaris manifesta haver fet experiència de demanar un llibre i no trobar-lo perquè la biblioteca no el tenia.

Gràfic 47
Usuaris que en alguna ocasió han sol·licitat un llibre i no l'han trobat perquè la biblioteca no el tenia



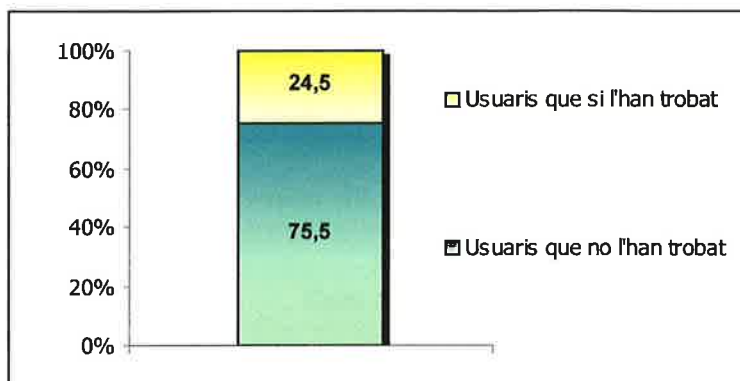
Si s'analitza aquesta pregunta per edats observem com és en les franges més joves, els de 14 fins a 34 anys, on es concentra el major nombre de persones que en algun moment han sol·licitat un llibre i la biblioteca no el tenia. Aquesta resposta manté una coherència amb el perfil de llibre acadèmic i tècnic que els usuaris troben a faltar en el fons bibliogràfic.

L'apartat dedicat als llibres finalitza amb la pregunta sobre quants usuaris han demanat algun llibre i no l'han pogut obtenir perquè aquest es trobava en préstec. **Un 75'5% dels entrevistats declara que en alguna ocasió ha volgut llegir o consultar un llibre i no l'ha pogut obtenir perquè aquest estava deixat amb antelació.** A l'igual

que en l'anterior pregunta el major casos d'usuaris que s'han trobat en aquesta situació són els més joves de la mostra.

Gràfic 48

Entrevistats que en alguna ocasió han demanat un llibre i no l'han trobat perquè estava en préstec

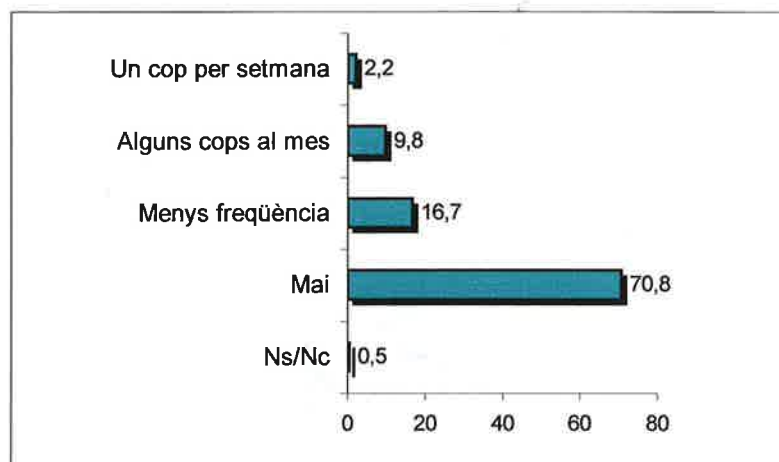


• **ELS VÍDEOS**

Les respostes sobre el servei de préstec dels vídeos, l'oferta sobre aquest producte i l'estat de conservació en el que es troben estan condicionades pel fet que hi ha un **70'8% dels usuaris entrevistats que declara no fer-ne mai ús**. Per edat resulta revelador que els usuaris comparativament més actius del servei de vídeos se situïn en la franja dels 35 als 44 anys. En aquest segment aquells que declaren no haver fet mai ús del servei de préstec que ens ocupa descendeix fins el 59'1%.

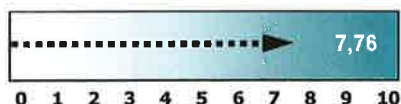
Gràfic 49

Freqüència d'utilització del servei de préstec de vídeos



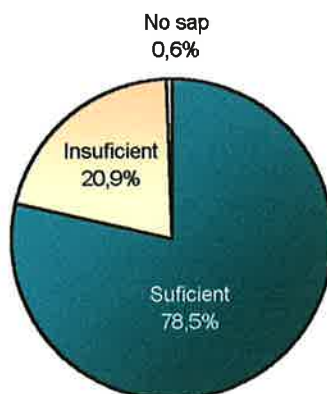
La puntuació mitjana que rep el servei de préstec de vídeos és del 7'76. Val a dir que aquesta nota, com és pertinent, ha estat obtinguda tenint com a base aquells usuaris que en fan ús i prescindint de tots els altres, 172 persones sobre 600.

Gràfic 50
Grau de satisfacció amb el servei de préstec de vídeos de les biblioteques



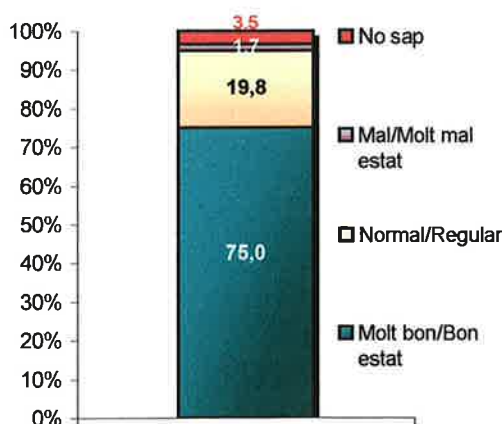
Dels 172 usuaris del servei de préstec de vídeo, una majoria xifrada en el 78'5% considera que el termini per retornar els materials audiovisuals en préstec és suficient.

Gràfic 51
Suficiència o insuficiència del termini per retornar els vídeos



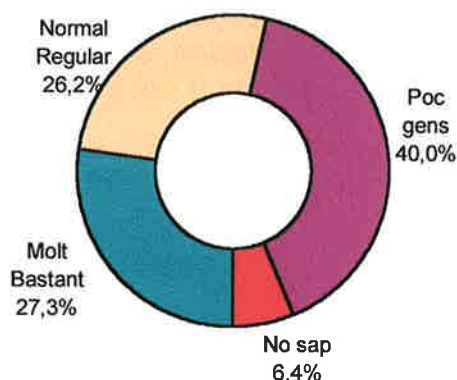
L'estat de conservació del material audiovisual és valorat com a bo o molt bo per un 75% dels usuaris del servei de préstec.

Gràfic 52
Opinió sobre l'estat de conservació dels vídeos de la biblioteca



L'oferta de vídeos apareix com a limitada per una majoria d'usuaris del servei de préstec. Així un 40% considera que és poc o gens amplia, front el 27'3% que pensa el contrari.

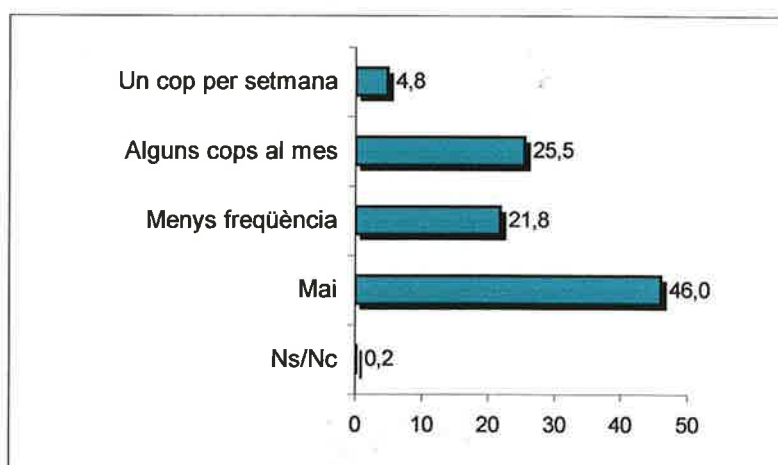
Gràfic 53
Opinió sobre l'oferta de vídeos de la biblioteca



- **ELS CD'S**

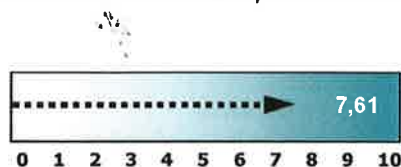
Els nombre d'usuaris que declaren fer ús del servei de préstec de CD's és més elevat que en el cas dels vídeos. Així i tot, un 46% dels 600 entrevistats, persones que utilitzen el servei de préstec de llibres, diu que mai s'ha endut un disc compacte d'una biblioteca.

Gràfic 54
Freqüència d'utilització del servei de préstec de CD's



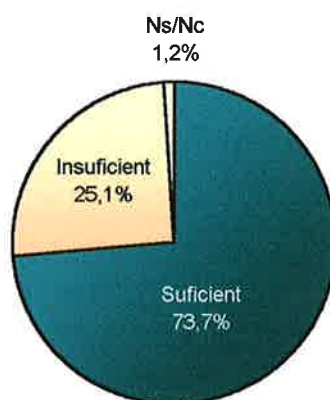
La nota mitjana global que rep el servei de préstec de CD's és del 7'61. A l'igual que en el cas dels vídeos, aquesta puntuació ha estat obtinguda a partir dels usuaris que utilitzen el servei, en aquest cas 323 persones.

Gràfic 55
Grau de satisfacció amb el servei de préstec de CD's de les biblioteques



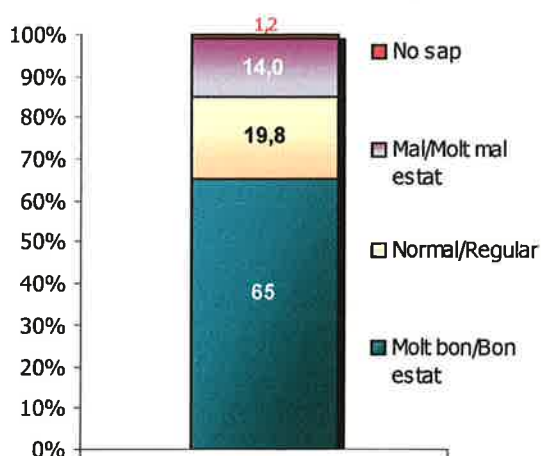
La satisfacció amb el termini de retorn d'aquest material és molt similar als anteriors productes, així una gran part d'usuaris entrevistats diu estar satisfet amb el temps que disposa per retornar els CD's a les biblioteques. En concret així opina el 73'7%.

Gràfic 56
Suficiència o insuficiència del termini per retornar els CD's



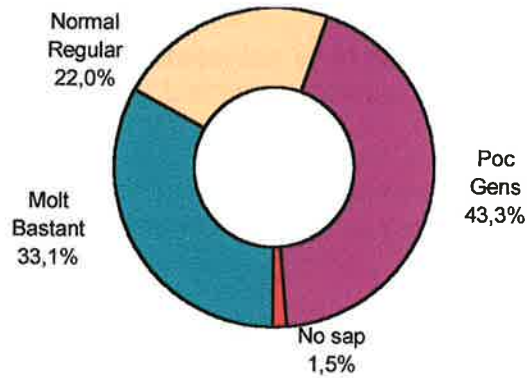
L'opinió sobre l'estat de conservació dels CD's és bona o molt bona en el 65% dels casos, mentre que és dolenta o molt dolenta per un 14%.

Gràfic 57
Opinió sobre l'estat de conservació dels CD's de la biblioteca



A l'igual que en l'oferta de vídeos, l'oferta de CD's de les biblioteques de la Xarxa és força restringida. Així és després del fet que 43'3% d'usuaris entrevistats que utilitzen el servei de préstec de CD's, valorin l'oferta com a poc o gens complerta.

Gràfic 58
Opinió sobre l'oferta de CD's de la biblioteca



CONCLUSIONS

- Els usuaris entrevistats, majors de 14 anys i que han realitzat un préstec de llibres a les biblioteques de la Xarxa de la Diputació de Barcelona entre l'1 de gener i el 30 de novembre de 2000, són en un 60'5% dones i en un 39'5% homes.
- Els usuaris d'entre 14 i 24 anys representen el 51% dels usuaris. La mitjana d'edat dels usuaris entrevistats és de 28'9 anys. L'activitat principal dels usuaris és estudiar en un 44%.
- Els usuaris entrevistats tenen en un 58'7% el castellà com a llengua habitual i el català en un 40'7%. El nivell d'estudis assolit és alt si el comparem amb dades sobre el conjunt de la població catalana. El 68'7% té acabat el batxillerat elemental o superior i el 26'5% té estudis universitaris en grau mig o superior.
- Els usuaris estan familiaritzats amb l'ús de les noves tecnologies ja que un 82'2% declara tenir ordinador personal a la llar, i en un 48'5% dels casos a més està connectat a Internet. Aquestes dades, molt superiors a les del conjunt de la població catalana publicades per la Generalitat, ofereixen una possibilitat d'innovar en la relació entre la Xarxa de biblioteques i els usuaris.
- Un 25% dels usuaris entrevistats fan un ús de la biblioteca intensiu, diuen acudir-hi algun cop per setmana, mentre que la majoria, en un 44'7% hi acudeix algun cop al mes. Existeix també un important ús estacional de la biblioteca en època d'exàmens.
- La mitjana de temps d'estada a les biblioteques és de dues hores, amb independència de la freqüència i ús estacional demostrat en l'estudi. La punta d'afluència es produeix cap a les 18 hores. La concentració d'usuaris és major a l'hora de sortida que a la d'entrada.
- Per un 55'2% dels entrevistats l'horari actual de les biblioteques resulta adequat a les seves necessitats. La insatisfacció amb l'horari tendeix a concretar-se en la franja d'edat compresa entre els 14 i els 34 anys. Així és també aquest segment el que manifesta que utilitzaria més la biblioteca si aquest tingués un horari que abastés hores en les que actualment roman tancada. La principal demanda d'ampliació horària és la del matí (en algun cas tarda) que l'equipament tanca entre setmana.
- L'ús que els usuaris donen a la biblioteca és estudiar en un 44%, fruir de l'oci en un 41'2% i relacionat amb l'activitat professional en un 13'2%.
- Les activitats de recent incorporació a l'oferta de productes de la biblioteca, com mirar vídeos, escoltar CD's o connectar-se a Internet són realitzades de forma habitual o ocasional per un màxim d'entre el 20 i el 30% d'usuaris entrevistats.
- La biblioteca es troba localitzada en un lloc cèntric per a un 81'8% dels usuaris i un 68% manifesta que no dedica més de 15 minuts per desplaçar-s'hi. Tres quartes parts dels 600 entrevistats van a peu a la biblioteca. Així les biblioteques de la Xarxa són un equipament cèntric respecte de la seva àrea d'influència i de proximitat respecte de l'usuari.

- La valoració global de les biblioteques de la xarxa és del 7'63 de mitjana. La satisfacció entre els usuaris augmenta a mesura que ho fa l'edat, i supera el 8 a partir dels 45 anys. Les biblioteques situades en poblacions d'entre 2.001 i 10.000 habitants reben una puntuació del 8'12, mentre que entre les de 50.001 a 150.000 habitants és del 7'43.
- Tots els elements que formen part del servei de les biblioteques analitzat en l'estudi superen el 7 de mitjana a excepció de la disponibilitat d'ordinadors que rep una nota del 6'55. Les noves tecnologies són aquell element que els usuaris entrevistats, i en especial els més joves, troben a faltar-hi. L'eficiència i l'amabilitat del personal de les biblioteques reben puntuacions superiors al 8.
- Un 60'5% dels usuaris entrevistats diu no tenir problemes per trobar lloc quan acudeix a la biblioteca i un 65'3% opina que l'afluència de persones a l'equipament és correcte. Aquells que diuen trobar problemes per seure-hi i els que consideren que l'aglomeració és una característica de la biblioteca són el 25% de la mostra. Els més joves i els entrevistats que fan ús de biblioteques en poblacions de més de 50.001 habitants són els més crítics en aquesta qüestió.
- Un 45'3% dels usuaris entrevistats creu que la biblioteca de la Xarxa a la que acudeixen depèn de l'Ajuntament, un 26'3% de la Diputació, un 21'3% de la Generalitat i un 23% no sap o no contesta la pregunta. Val a dir que els entrevistats podien assenyalar més d'una resposta. Els d'edat d'entre 14 i 24 anys coneixen significativament menys la responsabilitat institucional de l'ens provincial. Les poblacions de 2001 a 10.000 habitants són les que més associen la Diputació de Barcelona amb la Xarxa.
- Els usuaris estan d'acord en assenyalar que Internet i la societat de la informació no són un obstacle per a les biblioteques i confien en la seva capacitat d'adaptació. Així mateix creuen que s'hauria de realitzar un major esforç en la difusió i publicitat de les seves activitats. Els usuaris qualifiquen les biblioteques d'acollidores i no pensen que el seu ús estigui limitat a l'etapa d'estudiant. Existeix divisió d'opinions quan a que sigui el lloc on llegir més relaxament i que en ell s'hi trobin tots els mitjans de comunicació.
- El servei de préstec de llibres rep una nota global del 8'19, el de vídeos un 7'76 i el de CD's un 7'61. La freqüència d'utilització és però reduïda en el cas dels vídeos i dels CD's, ja que un 70'8% i un 46% dels usuaris entrevistats diu no fer-ne ús mai.
- El termini fixat a la Xarxa per retornar el material bibliogràfic o audiovisual es valorat com a suficient per percentatges superiors al 70%, en tots tres productes (llibres, vídeos i CD's). Els usuaris qualifiquen de bo o molt bo l'estat de conservació del material per majories amplies. Per contra, i en el cas dels vídeos i CD's, l'oferta de la biblioteca és qualificada de limitada.
- Entre els llibres que s'haurien d'adquirir en el futur, en opinió dels usuaris, sobresurten les obres de caràcter científic i tècnic, així com lligats a diferents disciplines acadèmiques.
- Un 68'8% dels usuaris diu haver fet experiència d'haver sol·licitat un llibre i que la biblioteca no el tingués, mentre que un 75'5% manifesta haver demanat un document i no poder-lo obtenir perquè aquest es trobava en préstec.

ANNEX

BIBLIOTECA	MUNICIPI	Nombre entrevistes
Biblioteca Central	TERRASSA	39
Biblioteca Nou Barris	BARCELONA	25
Biblioteca Ignasi Iglésias	BARCELONA	23
Biblioteca Pompeu Fabra	MATARÓ	21
Biblioteca Central	SANTA COLOMA DE GRAMENET	21
Biblioteca Mercè Rodoreda	BARCELONA	19
Biblioteca Can Pedrals	GRANOLLERS	19
Biblioteca Can Casacuberta	BADALONA	18
Biblioteca del Casino	MANRESA	16
Biblioteca Ca n'Altimira	CERDANYOLA DEL VALLÈS	15
Biblioteca Sant Pau i Santa Creu	BARCELONA	14
Biblioteca Can Rosés	BARCELONA	14
Biblioteca Montserrat Roig	SANT FELIU DE LLOBREGAT	14
Biblioteca Central	CORNELLÀ DE LLOBREGAT	13
Biblioteca Can Mulà	MOLLET DEL VALLÈS	13
Biblioteca Can Castells	SANT BOI DE LLOBREGAT	13
Biblioteca de Viladecans	VILADECANS	13
Biblioteca Joan Miró	BARCELONA	12
Biblioteca Miquel Martí i Pol	SANT JOAN DESPI	12
Biblioteca Antoni Martín	PRAT DE LLOBREGAT, EL	11
Biblioteca Joan Triadú	VIC	11
Biblioteca Xavier Benguerel	BARCELONA	10
Biblioteca Clarà	BARCELONA	9
Biblioteca Mestre Martí Tauler	RUBÍ	9
Biblioteca Sant Adrià	SANT ADRIÀ DEL BESÒS	9
Biblioteca Pare Fidel Fita	ARENYS DE MAR	8
Biblioteca Lloreda	BADALONA	8
Biblioteca Ramon Vinyes i Cluet	BERGA	8
Biblioteca La Bòbila	HOSPITALET DE LLOBREGAT, L'	8
Biblioteca Santa Oliva	OLESA DE MONTSERRAT	8
Biblioteca Aiguestoses	SANT ANDREU DE LA BARCA	8
Biblioteca Garcilaso	BARCELONA	7
Biblioteca Central	IGUALADA	7
Biblioteca de Sta. Perpètua de Mogoda	SANTA PERPÈTUA DE MOGODA	7
Biblioteca Torras i Bages	VILAFRANCA DEL Penedès	7
Biblioteca Pare Miquel d'Esplugues	ESPLUGUES DE LLOBREGAT	6
Biblioteca de La Garriga	GARRIGA, LA	6
Biblioteca Vapor Vell	BARCELONA	5
Biblioteca de Caldes de Montbui	CALDES DE MONTBUI	5
Biblioteca R. Fernández Jurado	CASTELLDEFELS	5
Biblioteca Santa Eulàlia	HOSPITALET DE LLOBREGAT, L'	5
Biblioteca Santiago Rusiñol	SITGES	5
Biblioteca Sant Roc	BADALONA	4
Biblioteca Canyelles	BARCELONA	4
Biblioteca Miquel Llongueras	BARCELONA	4
Biblioteca La Cooperativa	MALGRAT DE MAR	4
Biblioteca Francesc Pujols	MARTORELL	4
Biblioteca La Grua	MONTMELÓ	4

BIBLIOTECA	MUNICIPI	Nombre entrevistes
Biblioteca de Montornès del Vallès	MONTORNÈS DEL VALLÈS	4
Biblioteca	RIPOLLET	4
Biblioteca Ramon Bosch De Noya	SANT SADURNI D'ANOIA	4
Biblioteca Sant Martí de Provençals	BARCELONA	3
Biblioteca P.Gual i Pujadas	CANET DE MAR	3
Biblioteca La Cooperativa	CENTELLES	3
Biblioteca Josep Mas Carreras	NAVÀS	3
Biblioteca de Piera	PIERA	3
Biblioteca Guillem de Berguedà	PUIG-REIG	3
Biblioteca Manuel De Pedrolo	SANT PERE DE RIBES	3
Biblioteca Ferran Soldevila	SANTA MARIA DE PALAUTORDERA	3
Biblioteca de Sant Celoni	SANT CELONI	3
Biblioteca Caterina Figueras	TONA	3
Biblioteca d'Artés	ARTÉS	2
Biblioteca Ramon d'Alòs-Moner	BARCELONA	2
Biblioteca Francesc Candel	BARCELONA	2
Biblioteca Marian Colomé	GAVÀ	2
Biblioteca Can Rajoler	PARETS DEL VALLÈS	2
Biblioteca M.Aurèlia Capmany	SANT BOI DE LLOBREGAT	2
Biblioteca Josep Pla	SANT PERE DE RIBES	2
Biblioteca Enric Gall	TERRASSA	2
Biblioteca Popular	AVINYÓ	1
Biblioteca Torrent de l'Olla	BARCELONA	1
Biblioteca Frederica Montseny	CANOVELLES	1
Biblioteca Beat Domènec Castellet	ESPARREGUERA	1
Biblioteca Tecla Sala	HOSPITALET DE LLOBREGAT, L'	1
Biblioteca Popular	LLAGOSTA, LA	1
Biblioteca de Moià	MOIÀ	1
Biblioteca de Polinyà	POLINYÀ	1
Biblioteca Popular	SANT FRUITÓS DE BAGES	1
Biblioteca Popular	SANT PERE DE RIUDEBITLLES	1
Biblioteca Frederic Alfonso i Orfila	SENTMENAT	1
Biblioteca Dos Rius	TORELLÓ	1