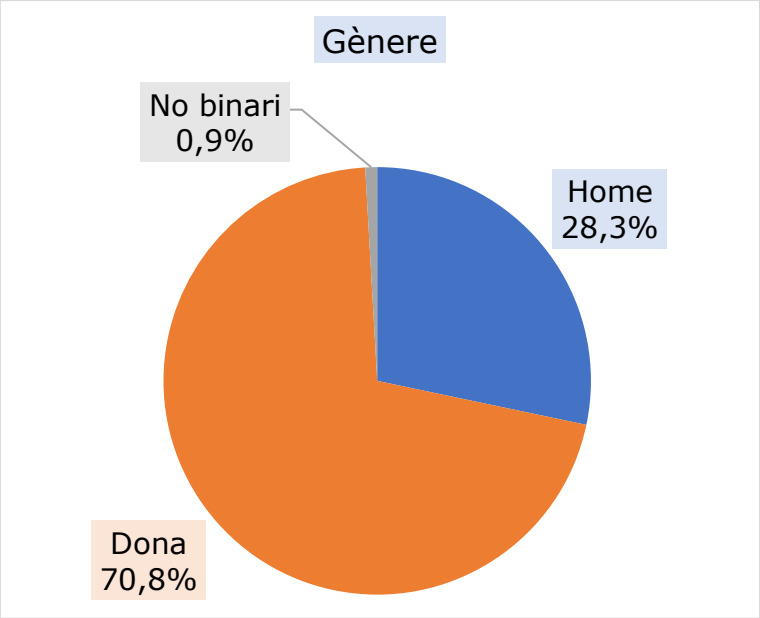
Biblioteca Lluïsa Duran
La Bisbal d'Empordà

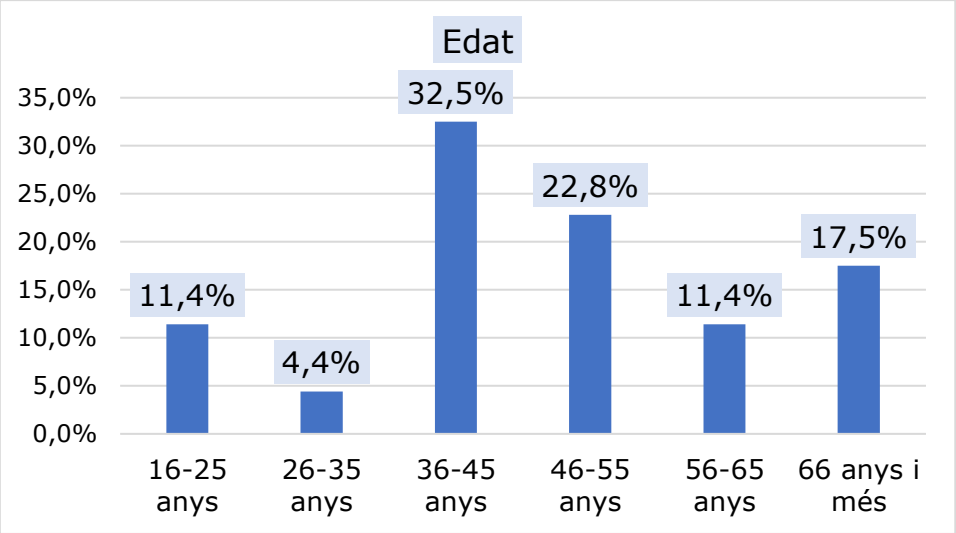
Enquesta als usuaris 2022

ARTImetria

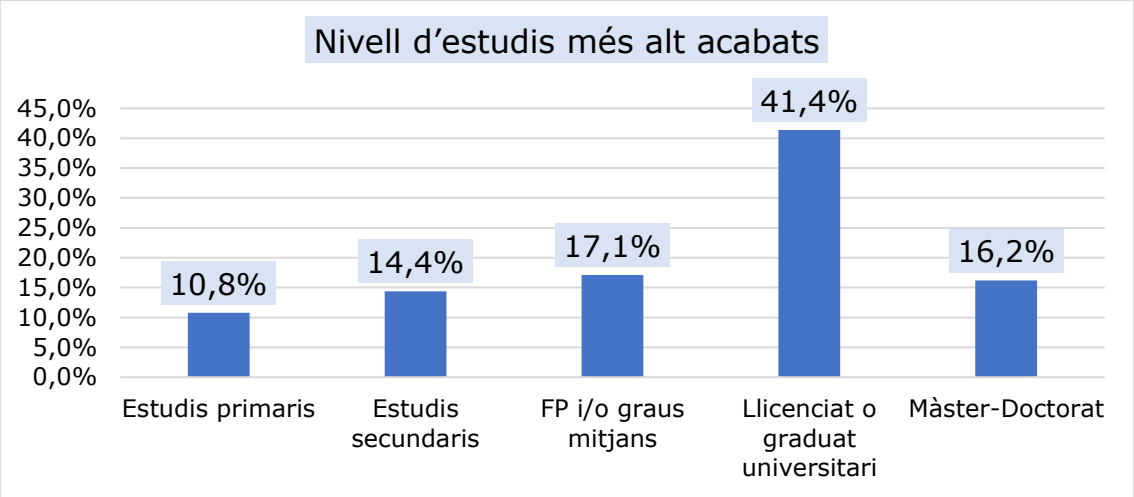
Abril 2023



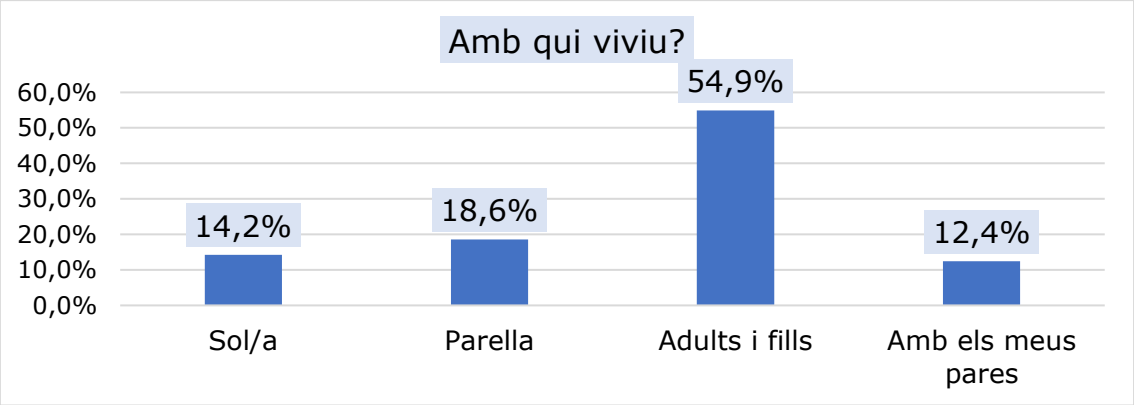
Gènere		
	Nombre	%
Home	32	28,3%
Dona	80	70,8%
No binari	1	0,9%
Total	113	100,0%



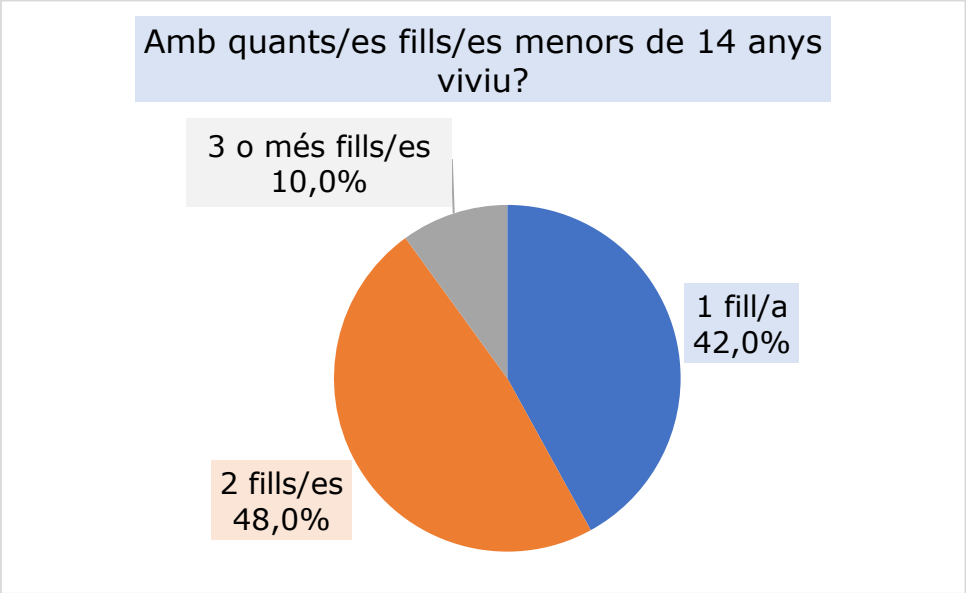
Edat		
	Nombre	%
16-25 anys	13	11,4%
26-35 anys	5	4,4%
36-45 anys	37	32,5%
46-55 anys	26	22,8%
56-65 anys	13	11,4%
66 anys i més	20	17,5%
Total	114	100,0%



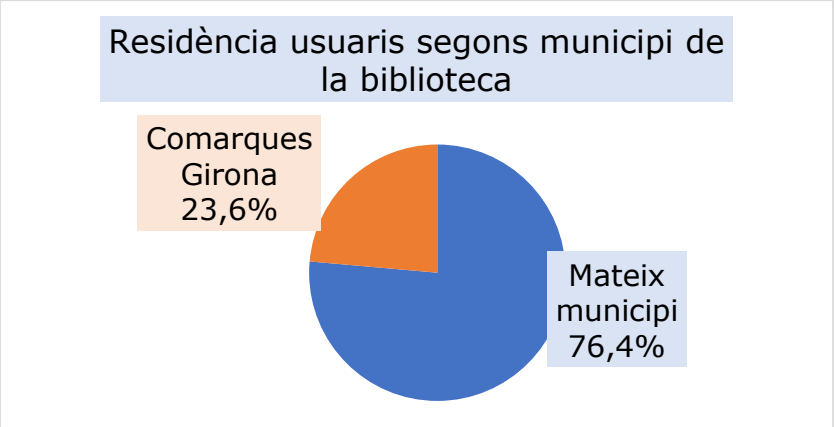
Nivell d'estudis més alt acabats		
	Nombre	%
Estudis primaris	12	10,8%
Estudis secundaris	16	14,4%
FP i/o graus mitjans	19	17,1%
Llicenciat o graduat universitari	46	41,4%
Màster-Doctorat	18	16,2%
Total	111	100,0%



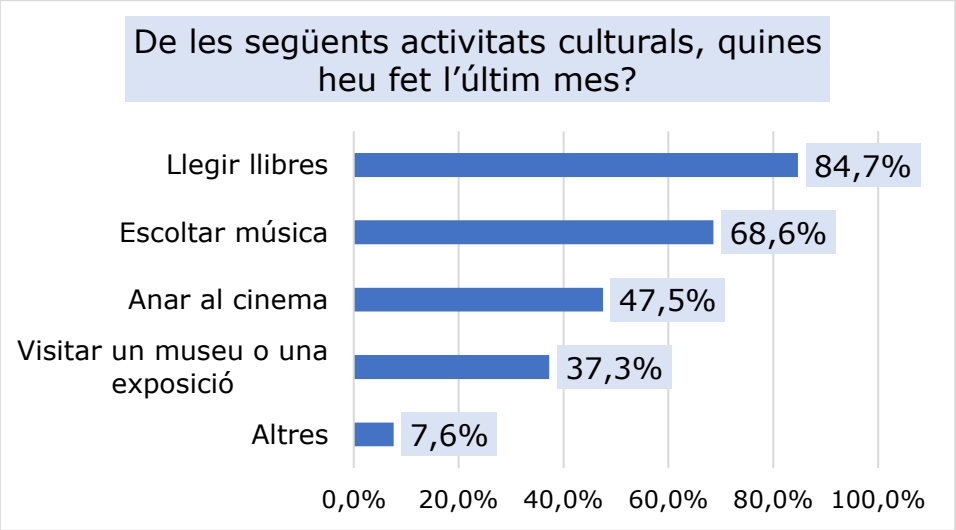
Amb qui viviu?		
	Nombre	%
Sol/a	16	14,2%
Parella	21	18,6%
Adults i fills-es	62	54,9%
Amb els meus pares	14	12,4%
Total	113	100,0%



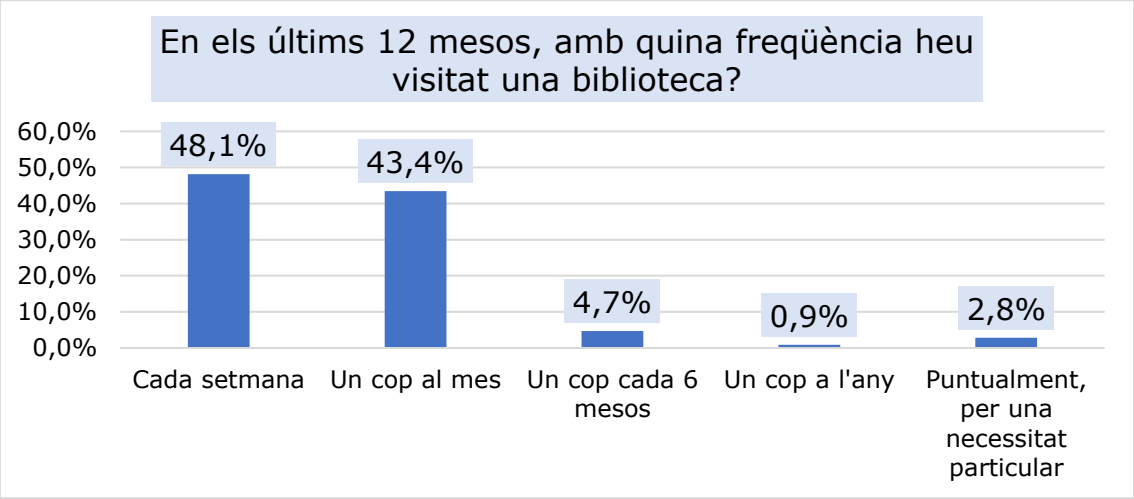
Amb quants/es fills/es menors de 14 anys viviu?		
	Nombre	%
1 fill/a	21	42,0%
2 fills/es	24	48,0%
3 o més fills/es	5	10,0%
Total	50	100,0%



Residència usuaris segons municipi de la biblioteca		
	Nombre	%
Mateix municipi	84	76,4%
Comarques Girona	26	23,6%
Total	110	100,0%



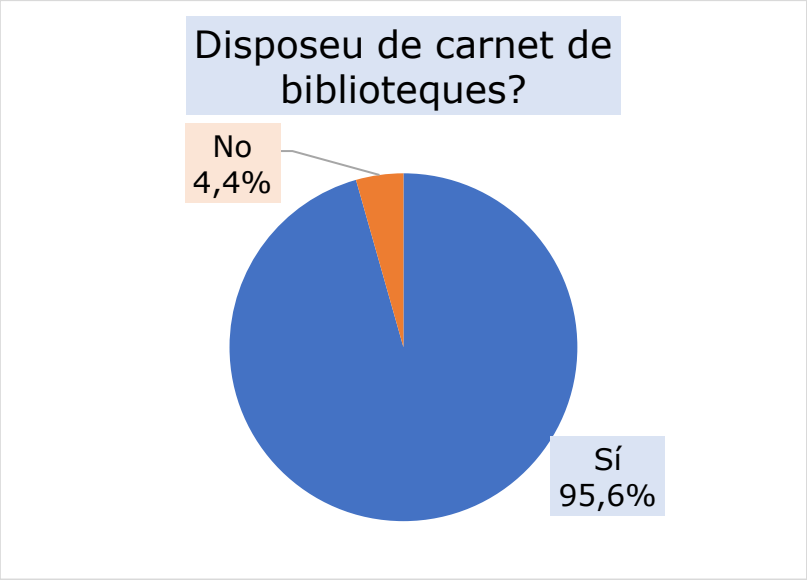
Què heu fet avui a la Biblioteca?	
	%
Llegir llibres	84,7%
Escoltar música	68,6%
Anar al cinema	47,5%
Visitar un museu o una exposició	37,3%
Altres	7,6%



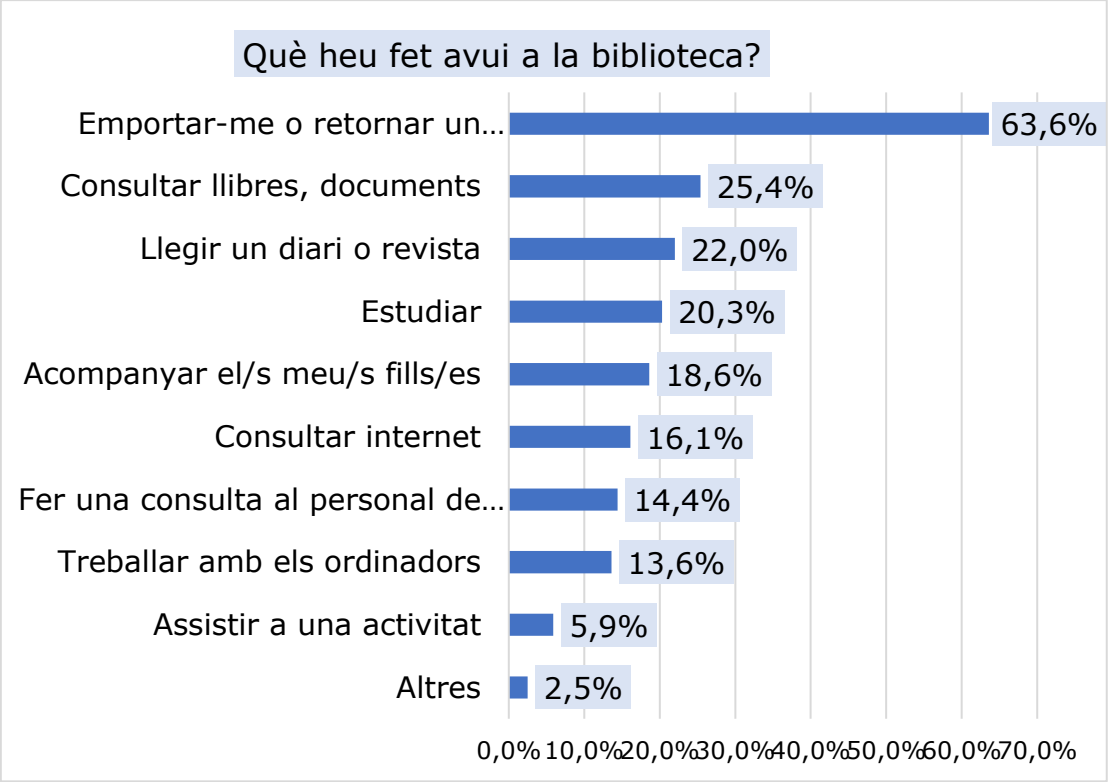
En els últims 12 mesos, amb quina freqüència heu visitat una biblioteca?		
	Nombre	%
Cada setmana	51	48,1%
Un cop al mes	46	43,4%
Un cop cada 6 mesos	5	4,7%
Un cop a l'any	1	0,9%
Puntualment, per una necessitat particular	3	2,8%
Total	106	100,0%



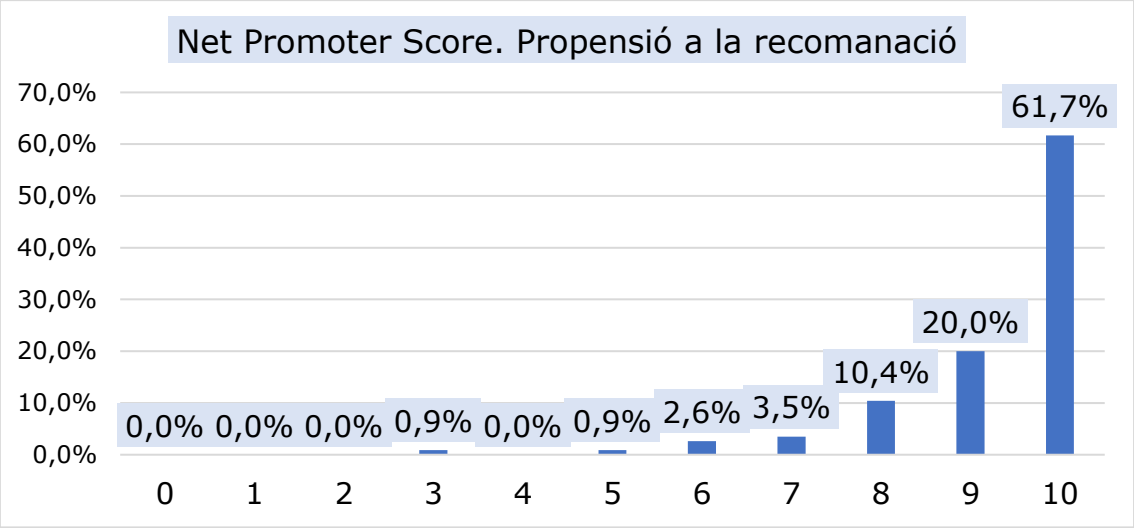
Hi ha alguna època de l'any en què aneu més sovint a la biblioteca?		
	Nombre	%
Cap en particular	50	44,2%
En època d'exàmens	4	3,5%
Hivern	37	32,7%
Estiu, vacances	10	8,8%
Quan tinc una necessitat puntual	8	7,1%
Altres	4	3,5%
Total	113	100,0%



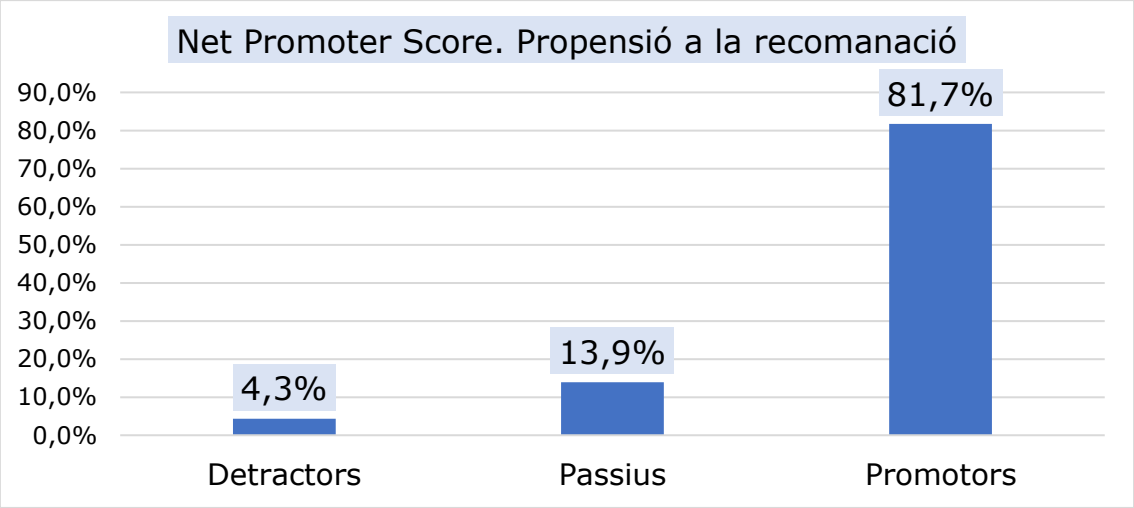
Disposeu de carnet de biblioteques?		
	Nombre	%
Sí	108	95,6%
No	5	4,4%
Total	113	100,0%



Què heu fet avui a la Biblioteca?	
	%
Emportar-me o retornar un llibre...	63,6%
Consultar llibres, documents	25,4%
Llegir un diari o revista	22,0%
Estudiar	20,3%
Acompanyar el/s meu/s fills/es	18,6%
Consultar internet	16,1%
Fer una consulta al personal de la biblioteca	14,4%
Treballar amb els ordinadors	13,6%
Assistir a una activitat	5,9%
Altres	2,5%



En una escala de 0 a 10, amb quina probabilitat recomanaríeu la Biblioteca a un amic o familiar?		
	Nombre	%
0	0	0,0%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	1	0,9%
4	0	0,0%
5	1	0,9%
6	3	2,6%
7	4	3,5%
8	12	10,4%
9	23	20,0%
10	71	61,7%
Total	115	100,0%



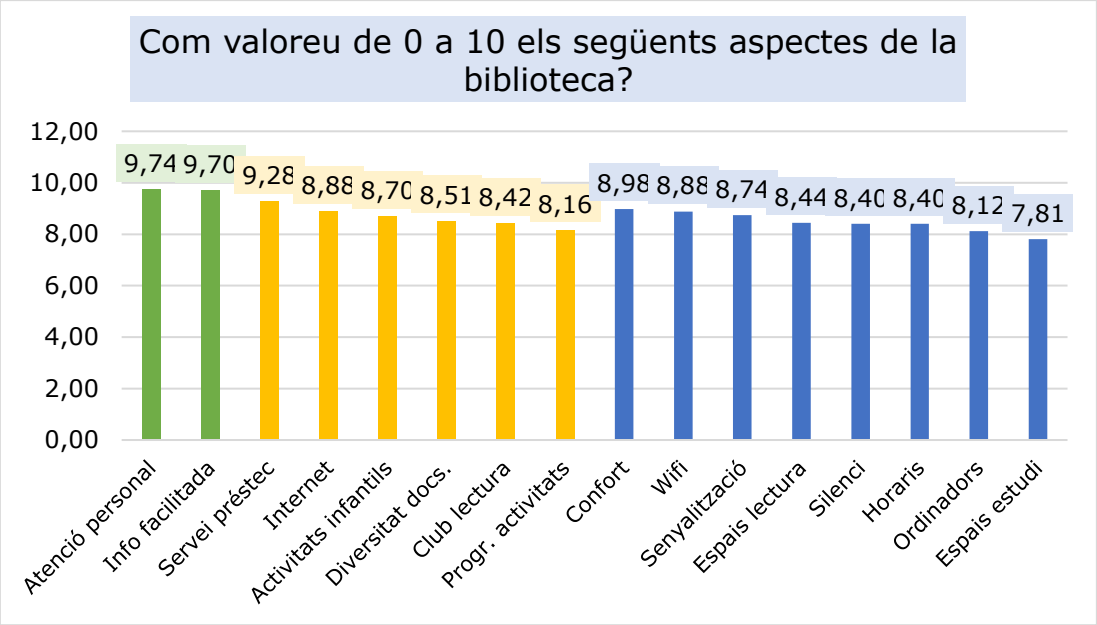
En una escala de 0 a 10, amb quina probabilitat recomanaríeu la Biblioteca a un amic o familiar?		
	Nombre	%
Detractors (0-6)	5	4,3%
Passius (7-8)	16	13,9%
Promotors (9-10)	94	81,7%
Total	115	100,0%

NPS:	77,4

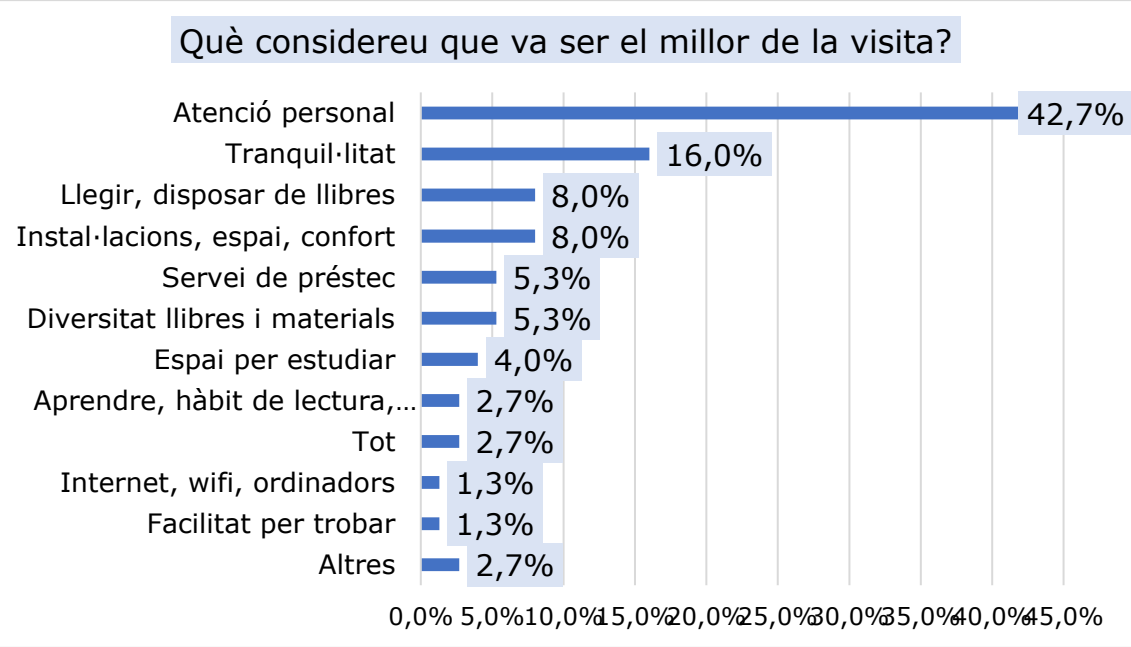
En relació amb la valoració de la probabilitat de recomanar la visita a la Biblioteca Lluïsa Duran, hi ha un 81,7% de promotors (persones amb valoracions 9-10, que recomanaran la visita), un 13,9% de passius (persones amb valoracions 7-8, que no recomanaran la visita ni en faran cap comentari) i un 4,3% de detractors (persones amb valoracions 0-6, que no només no recomanaran la visita sinó que poden arribar a fer comentaris negatius sobre la seva experiència).

El Net Promoter Score resultant és 77,4.

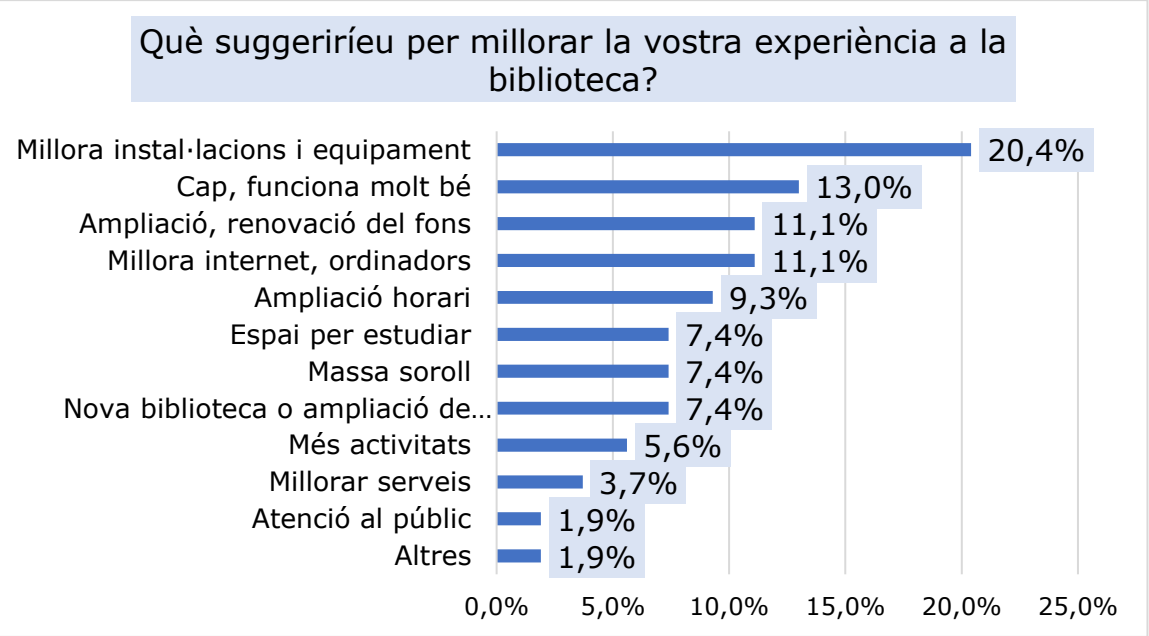
Atenent l'estàndard de l'NPS, la Biblioteca de Lluïsa Duran se situa a la zona d'excel·lència (NPS entre 75 i 100), per sobre de la zona de qualitat (NPS entre 50 i 74), i més lluny de la zona de millora (NPS entre 0 i 49) i de la zona crítica (NPS entre –100 i –1).



En una escala de 0 a 10, amb quina probabilitat recomanaríeu la Biblioteca a un amic o familiar?		
	Mitjana	Desv. Est.
Atenció personal	9,74	0,547
Info facilitada	9,70	0,614
Servei préstec	9,28	1,288
Internet	8,88	1,238
Activitats infantils	8,70	1,424
Diversitat docs.	8,51	1,188
Club lectura	8,42	1,752
Progr. activitats	8,16	1,775
Confort	8,98	1,210
Wifi	8,88	1,393
Senyalització	8,74	1,516
Espais lectura	8,44	1,613
Silenci	8,40	1,796
Horaris	8,40	1,857
Ordinadors	8,12	1,704
Espais estudi	7,81	2,131



Què considereu que va ser el millor de la visita?		
	Nombre	%
Atenció personal	32	42,7%
Tranquil·litat	12	16,0%
Instal·lacions, espai, confort	6	8,0%
Llegir, disposar de llibres	6	8,0%
Diversitat llibres i materials	4	5,3%
Servei de préstec	4	5,3%
Espai per estudiar	3	4,0%
Tot	2	2,7%
Aprendre, hàbit de lectura, enriquiment cultural	2	2,7%
Facilitat per trobar	1	1,3%
Internet, wifi, ordinadors	1	1,3%
Altres	2	2,7%
Total	142	100,0%



Què suggeriríeu per millorar la vostra experiència a la biblioteca?		
	Nombre	%
Millora instal·lacions i equipament	11	20,4%
Cap, funciona molt bé	7	13,0%
Millora internet, ordinadors	6	11,1%
Ampliació, renovació del fons	6	11,1%
Ampliació horari	5	9,3%
Nova biblioteca o ampliació de l'actual	4	7,4%
Massa soroll	4	7,4%
Espai per estudiar	4	7,4%
Més activitats	3	5,6%
Millorar serveis	2	3,7%
Atenció al públic	1	1,9%
Altres	1	1,9%
Total	54	100,0%

Literals de les preguntes obertes

Què considereu que va ser el millor de la visita?

Atenció del personal

L'atenció rebuda.
Atenció i assessorament.
L'assessorament del personal de la biblioteca.
L'atenció del personal
L'atenció rebuda pel personal
L'atenció i ambient que es crea a la biblioteca
L'atenció per part dels bibliotecaris.
El tracte amb el personal.
El tracte del personal i alguna activitat infantil a la que havia assistit amb els meus fills
Sempre que els hi estic un correu o vinc m'atenen amb molta diligència.
L'amabilitat dels treballadors
La facilitat per ajudar a trobar els llibres
L'atenció de la bibliotecària
L'atenció del personal
L'equip de professionals i que la biblioteca ha esdevingut un espai cultural de referencia a la ciutat
L'atenció
La relació amb el personal de la biblioteca i tot el que ofereix
Sempre que he vingut l'atenció ha sigut excel·lent.
L'atenció del personal, sempre amable, atent i eficient.
L'atenció del personal i la seva disposició. La varietat de llibres que, no tenen o es poden aconseguir.
El sentir-se còmode, estar molt ben atès per el personal i poder sortir sempre amb un bon sabor de boca.
Tracte proper i familiar personal biblioteca
El personal
El personal
En general bona acollida i atenció amb les noves de la biblio. Destacar la nombre d'activitats en especials les infantils.
El tracte de l'ama és difícilment millorable.
El personal que atén
L'atenció del personal
L'atenció rebuda
L'atenció del personal de la biblioteca
Bona atenció, servei de préstec.
L'atenció personal

Tranquil·litat, ambient agradable

És un espai tranquil i agradable, s'hi està bé.
Poder treballar amb una alta concentració.
Ambient de lectura i treball. Atenció del personal.
El bon ambient de concentració i de treball que s'hi respira
El silenci i la tranquil·litat.
Que ens fan sentir com a casa nostre un lloc fantàstic per la cultura.
La tranquil·litat dels matins i la comoditat de les butaques
La concentració i el silenci.
Estudiar amb tranquil·litat i sentir-me en pau.
Silenci.
En general hi ha bon ambient.
La tranquil·litat per a l'estudi

Llegir, consultar, disposar de diversitat de llibres, revistes, documentació, ordinadors

Tenir accés a molt material de temàtica lgbtiqt i feminismes.
Tenir els llibres a la nostre disposició o bé els envien a buscar, no els tenen en stock
L'accés a molts llibres.
Llibres, revistes i DVD
Poder accedir a un fons de qualitat
Consultar llibres

Instal·lacions, espai, confort

L'espai en general és un ambient molt agradable en el que s'està molt còmode i és molt ideal per estudiar. El millor també diria una conferència sobre física quàntica a la que vaig assistir.
L'espai, còmode i confortable
La reverberació i acústica de l'espai
La facilitat per treballar, el confort i a vegades el seu gran silenci.
El confort de l'espai, la tranquil·litat, l'espai un lloc molt agradable per poder treballar i poder-se concentrar.
M'agraden els espais i la varietat de llibres que hi ha

Servei de préstec

La facilitat per demanar llibres que no hi son a la biblioteca aquesta
Préstec de biblioteques
He pogut emportar-me llibres per llegir
El préstec del llibre i la facilitat per trobar-ne

Diversitat de llibres, de material, d'activitats, accés a novetats

Sentir-me be quan soc a dins disposar de quantitat de material i compartit un club de lectura.
Varietat, orientació
La variedad de libros
La selecció de novetats i el tracte del personal

Espai per estudiar, per treballar en grup

Veinr a estudiar amb la meva millor amiga als hiverns.
Poder venir a estudiar i agafar llibres
puc realitzar totes les tasques previstes.

Aprendre, adquirir hàbit de lectura, enriquiment cultural

Tener tempo de ocio en tranquilidad y culturizarme con los libros.
Tenir un espai de treball i cultura a disposició de les diferents necessitats.

Accés a internet, wifi, ordinadors

L'accés d'impressora i quant fer la dels còmics

Facilitat per trobar, demanar llibres; haver trobat el que buscava

Trobar els lliures que vull

Què suggeriríeu per millorar la vostra experiència a la biblioteca?

Millorar instal·lacions i equipament

Una sala on poder dur a terme diferents activitats
Facilitar l'accés a l'espai exterior, posar bancs…
Disposar d'una zona de lectura més amplia i equipada d'un espai concret on s'oferissin més activitats culturals com conferencies recitals, espectacles…
Puffs a l'espai exterior. Ampliar espai.
Més taules per treballar, més ordinadors.
Crec que s'hauria d'ampliar i millorar la part destinada al públic infantil. Pot ser més aïllada perquè puguin comentar les lectures.
Canviar totes les taules, només hi ha endolls a una aconseguir més silenci per les tardes.
Més espais còmodes per la lectura i un horari mes extens a l'estiu.
Més estanteries per posar llibres. Soroll motor AIC
Faltarien més estanteries per posar més volum de llibres. Tenir una sala addicional pels actes de la biblioteca
Falten lleixes i seria fantàstic ampliar l'espai tenim un edifici buit podrint-se al costat

Ampliació, renovació del fons

Introduir mes llibres de caire feminista per adolescents
Més llibres
Disposar de més llibres, tot i que per l'espai físic és suficient.
Ampliar el percentatge de llibre.
Diari en castellà. Algun diari internacional.
Més quantitat de llibres i més espais per treballar en grup

Millora internet, ordinadors, software, wifi, manca endolls

Més endolls per els ordinadors portàtils.
Més ordinadors i més cadires i més taules amb endolls
L'apartat d'ordinadors.
Potser més endolls disponibles.
Un ordinador per consultar el catàleg
Privadesa en la connexió a internet, escaneig docs...

Ampliació de l'horari

Que obri més aviat i els diumenges.
Que obrir els diumenges, i generalment que obrin més aviat.
Obrir a les 9:30. Per ampliar l'horari amb qualitat es podria ampliar la plantilla de personal i així no es saturen i continuen donant el meravellós servei actual.
Ampliar horari
Obrir els dissabtes

Espai diferenciat per estudiar, més espais per estudiar, aïllament zona infantil

La separació de les sales quan es fan activitats. Si hi ha molt soroll. Més taules amb endolls.
Espais de sales on es puguin fer treballs en grup i sobre tot com a min cabina d'investigació.
Faltaria una sala tancada per fer activitats
M'agradaria una major quantitat d'espais separats

Massa soroll

Tenir un espai separat a on fer les activitats de manera que la gent que està llegint pugui continuar gaudint del silenci.
En ocasions el silenci hi ha molt xibarri. Un horari + extens
Silenci. Un altre espai per jugar als videojocs i que no molestessin als estudiants
Aules de treball tancades

Nova biblioteca o ampliació de l'actual

Més espai, una biblioteca més gran, amb la qual hi podria haver més material.
Més espai, ordinadors nous.
Més espai.
Que puguem ampliar l'espai finalment.

Més activitats

Club lectura infantil. Ampliació instal·lacions
Tallers temàtics
Activitats infantils hi ha poques activitats per infants de 10-14 anys, club de lectura per exemple.

Millorar serveis

Que el fet de cercar llibres fas més senzill
M'agradaria que hi hagi un servei de orientació hi molta gent que no entén l'idioma i voleu ajudar els seus fills per triar llibres de lectura i no els saben orientar

Atenció al públic: millor tracte, més personal

Més nombre de bibliotecaris i ampliació de l'horari.

Diputació de Girona
Biblioteques

Codi qüestionari /	Dia:

Enquesta de satisfacció dels serveis de les biblioteques

A la Biblioteca treballem per assolir l'excel·lència en els serveis que oferim a les persones usuàries. En aquest sentit, les vostres opinions i valoracions són molt valuoses per conèixer aspectes a millorar. Així doncs, us convidem a respondre aquest qüestionari. No trigareu més de 4 minuts.

1. De les següents activitats culturals, quines heu fet l'últim mes? Marqueu totes les que considereu.

Llegir llibres (novel·les, poesia, assaig, etc.)	☐	Visitar un museu o una exposició	☐
Escoltar música a casa, al cotxe, pel carrer	☐	Anar al cinema	☐
Altres (especificar):	☐		

2. Disposeu de carnet de biblioteques?

Sí ☐ No ☐

3. Què heu fet avui a la Biblioteca? Marqueu totes les opcions que considereu.

Emportar-me o retornar un document en préstec	☐	Fer una consulta al personal de la biblioteca	☐
Llegir un diari o revista	☐	Acompanyar el/s meu/s fill/es	☐
Assistir a una activitat (club de lectura, conferència, etc.)	☐	Consultar internet	☐
Estudiar	☐	Treballar amb els ordinadors	☐
Consultar llibres, documents	☐		
Altres (especificar)			

4. En relació amb aquesta visita, com valoreu de 0 a 10 els següents aspectes de la biblioteca, on 0 és la valoració més negativa i 10 la més positiva:

Instal·lacions											
Confortabilitat: temperatura, il·luminació, seients	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Silenci	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Espais d'estudi, de treball en grup	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Espais de lectura	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ordinadors	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Connexió wifi	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Senyalització	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Horaris	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Serveis											
Servei de préstec llibres, DVD...	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Connexió a internet i/o ús dels ordinadors	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Diversitat dels documents disponibles	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Programa d'activitats	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Programa d'activitats infantils	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Club de lectura	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Personal											
Atenció del personal bibliotecari	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Informació facilitada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

5. Què considereu que ha estat el millor de la vostra experiència a la biblioteca?

6. Què suggeriríeu per millorar la vostra experiència a la biblioteca?

7. En una escala de 0 a 10, amb quina probabilitat recomanaríeu la Biblioteca a un amic o familiar? On 0 no la recomanaria mai i 10 la recomanaré segur.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

8. En els últims 12 mesos, amb quina freqüència heu visitat una biblioteca? Una sola resposta.

Cada setmana		Un cop l'any	
Un cop al mes		Puntualment, per una necessitat particular (per preparar un examen, buscar feina, etc.)	
Un cop cada 6 mesos			
Altres (especificar)			

9. Hi ha alguna època de l'any que aneu més sovint a la biblioteca? Quina? Marqueu l'opció que correspongui

Cap en particular		Estiu, vacances	
En època d'exàmens		Quan tinc una necessitat puntual	
Hivern			
Altres (especificar)			

Per finalitzar us demanem unes dades de caràcter personal per poder classificar les respostes

10. Any de naixement _____

11. Municipi de residència _____

12. Amb qui viviu?

Sol/a		Amb la meva parella, el/s meu/s fills i/o filles i altres familiars	
Amb la meva parella		Comparteixo pis amb amics, companys d'estudis o feina	
Amb la meva parella i el/s meu/s fills i/o filles		Amb els meus pares	
Amb el/s meu/s fills i/o filles			
Altres (especificar)			

13. Quants/es fills/es menors de 14 anys viuen amb vostè? ____

14. Nivell d'estudis més alt acabat

Sense estudis		FP i/o graus mitjans	
Estudis primaris		Llicenciat o graduat universitari	
Estudis secundaris		Màster – Doctorat	

15. Gènere

Home	
Dona	
No binari	

Moltes gràcies per la vostra col·laboració!