

Dossier

Presca de decisions

**L'ús de les eines d'avaluació per a (re)conquerir públic
a la Biblioteca de Catalunya**





L'ús de les eines d'avaluació per a (re)conquerir públic a la Biblioteca de Catalunya

Marta RIERA SAGRERA

Servei d'Accés i Obtenció de Documents, Biblioteca de Catalunya
mriera@bnc.cat

Iris TORREGROSSA ROMEROSA

Servei d'Accés i Obtenció de Documents, Biblioteca de Catalunya
itorregrossa@bnc.cat

Article rebut el setembre de 2017; revisat l'octubre de 2017.

Resum: La presa de decisions en una biblioteca s'ha de basar, en bona part, en els indicadors que s'obtenen a partir de les eines d'avaluació dels usos i serveis que ofereix la institució. La Biblioteca de Catalunya (BC) disposa d'aquestes eines. Tanmateix, els indicadors resultants no expliquen el descens de públic, tant presencial com virtual, que experimenta la BC des de l'any 2012.

En aquest article analitzem els recursos d'avaluació actuals que té la BC, quina mena d'informació se'n pot extreure, quines mancances hi trobem i com podríem adaptar-los per tal que permetin prendre decisions per (re)conquerir i fidelitzar el públic a la BC.

Paraules clau: estadístiques, enquestes, indicadors, avaluació, biblioteques patrimonials, biblioteques nacionals, presa de decisions, usuaris.

El uso de las herramientas de evaluación para (re)conquistar público en la Biblioteca de Catalunya

Resumen: La toma de decisiones en una biblioteca se ha de basar, mayoritariamente, en los indicadores que se obtienen a partir de las herramientas de evaluación de los usos y servicios que ofrece la institución. La Biblioteca de Catalunya (BC) dispone de estas herramientas. Sin embargo, los indicadores resultantes no explican el descenso de público, tanto presencial como virtual, que experimenta la BC desde el año 2012.

En este artículo analizamos los recursos de evaluación actuales que tiene la BC, el tipo de información que se puede extraer, las carencias que encontramos y cómo podríamos adaptarlos para que permitan tomar decisiones de (re)conquista y fidelización del público en la BC.

Palabras clave: estadísticas, encuestas, indicadores, evaluación, bibliotecas patrimoniales, bibliotecas nacionales, toma de decisiones, usuarios.

Using evaluation tools to win back users to the Biblioteca de Catalunya

Abstract: Decision-making in a library should be based largely on the indicators obtained from the institution's usage and service evaluation tools. The Biblioteca de Catalunya (BC) has such tools, although the indicators obtained do not explain why the number of in-situ and remote library users has tapered off since 2012.

This article analyses the BC's current evaluation resources, the type of information that can be extracted, any shortcomings detected and how these resources can be adapted in order to take decisions that will win back users and increase their loyalty to the BC.

Keywords: statistics, surveys, indicators, evaluation, patrimonial libraries, national libraries, decision-making, users.

Introducció

L'estudi qualitatiu i quantitatiu dels usuaris a les biblioteques sempre ha estat motiu d'anàlisi i reflexió. Cada institució té definides unes línies estratègiques pròpies enfocades a oferir i donar servei a un públic que interessa que es mantingui al llarg del temps.

El maig de 2006 Núria Altarriba presentava una comunicació a les 10es Jornades Catalanes d'Informació i Documentació amb el títol «La gestió de públics a la Biblioteca de Catalunya» en què analitzava les accions dutes a terme entre els anys 2004-2006 per tal d'incrementar el públic, després d'un clar descens del públic presencial. Una de les decisions del nou equip directiu va ser apostar per l'augment dels usuaris de la biblioteca.

En el mateix treball ja s'esmentava que els avenços tecnològics havien provocat un canvi de paradigma en els usuaris de les biblioteques, però l'usuari virtual encara no era objecte d'estudi.

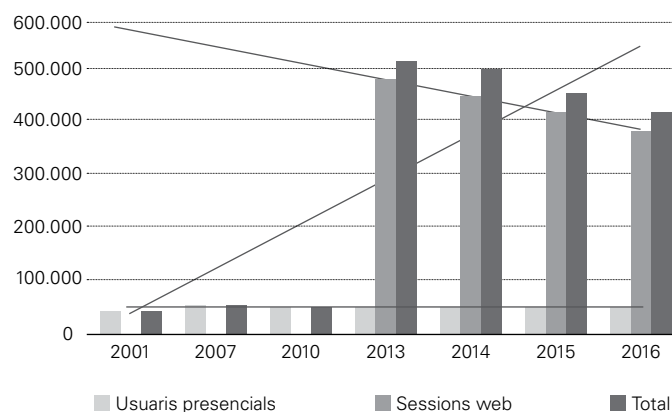
En l'avaluació que el Consell Nacional de la Cultura i de les Arts (CoNCA) va presentar l'any 2015 sobre l'estudi fet el trienni 2011-2013 podem consultar l'anàlisi i avaluació que es fa del «públic consumidor dels serveis oferts», ara ja diferenciats en presencials i virtuals.

El nou context digital ha transformat, efectivament, el concepte de consumidor de serveis i usos bibliotecaris. A la Biblioteca de Catalunya (BC), des del 2013, també es recullen les dades de les consultes virtuals. Així doncs, si les sumem a les dels usuaris presencials, el nombre resultant és molt superior al que s'obtenia quan el públic només podia fer-les *in situ*. Per tant, podríem afirmar que, actualment, hi ha més gent que visita i fa ús de la BC. Però, paradoxalment, des del 2012, tant en un cas com en l'altre, la tendència de nombre de visitants és a la baixa.

En aquest quadre hem recollit les entrades durant els anys 2001, 2007, 2010 i des del 2013 al 2016. Si bé els resultats

Els comportaments i les necessitats dels usuaris en el context digital han canviat; la demanda i l'ús dels continguts digitals a la xarxa creix i els usos de lectura presencial són sostinguts, però amb tendència a la baixa.

totals de l'última sèrie demostrarien clarament el que acabem de dir, la línia de tendència de les entrades presencials i virtuals va en direcció contrària.



Taula 1. Usuaris presencials i virtuals, 2001-2016.

En el Pla Estratègic 2017-2021 de la BC s'apunta que «els comportaments i les necessitats dels usuaris en el context digital han canviat; la demanda i l'ús dels continguts digitals a la xarxa creixen i els usos de lectura presencial són sostinguts, però amb tendència a la baixa». És a dir, ens trobem en un escenari en què el nostre públic és dual i cal conèixer-lo bé a l'hora de prendre decisions.

I amb quins mitjans comptem per poder fer tot això?

En aquest article voldríem estudiar, en primer lloc, les eines d'avaluació que tenim actualment a la BC per saber exactament tant les entrades dels usuaris i els seus com-

portaments com l'ús de la col·lecció o del Servei d'Informació Bibliogràfica (a través del correu electrònic). Descriurem les estadístiques mensuals que fem, així com els subproductes —anuals i comparatius— que en traiem. També les enquestes presencials anuals que passem als usuaris de les sales de lectura i les dades que extraiem de l'anàlítica web.

En segon lloc, valorarem si els indicadors resultants són prou eficients i objectius; si ens donen prou dades per saber qui, quan i com ens visita. I si hi trobem mancances, quines millores es podrien aplicar per tal d'obtenir uns resultats més acurats que ens ajudin a analitzar de manera més òptima els usos i costums dels nostres usuaris i no-usuaris.

Creiem que en una biblioteca nacional, potser, la prioritat no ha de ser augmentar el públic a qualsevol preu. Els índexs d'anàlisi haurien de ser més qualitius que quantitius per poder conèixer el nivell de satisfacció i adequació dels serveis i productes de la BC, així com l'acompliment de les expectatives del públic. El que és evident, però, és que tant en un cas com en l'altre les eines d'avaluació han de ser el fonament per treballar-hi.

1. Les eines d'avaluació

Tal com acabem d'esmentar, ens centrarem en les tres eines d'avaluació que el Servei d'Accés i Obtenció de Documents (SAIOD) de la BC utilitza periòdicament: les estadístiques, les enquestes d'usuaris i l'anàlítica web. Totes s'analitzaran en el període comprès entre els anys 2012 i 2016.

1.1 Les estadístiques

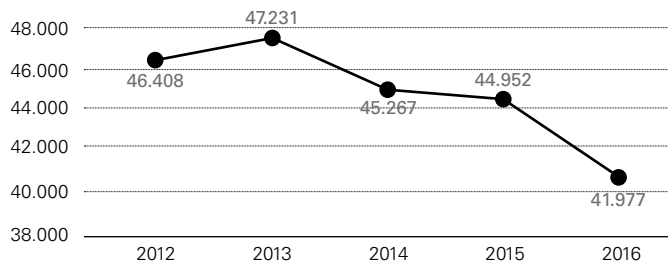
Les estadístiques es fan amb periodicitat mensual i anual, afegint-hi, a més, una estadística comparativa que es publica un cop a l'any i que posa de manifest l'evolució de les xifres en períodes de deu anys.

Els tres tipus d'estadístiques, mensual, anual i comparativa, recullen la informació que exposem a continuació:

- Entrades d'usuaris diferenciades per sales de consulta.
- Informació bibliogràfica: consultes rebudes de manera presencial, telefònica i per escrit.
- Ús de la col·lecció de la BC: nombre de peticions i consultes de documents.
- Consultes remotes (ús dels recursos electrònics).
- Ús de les xarxes socials de la BC.
- Servei de reprografia: nombre de reproduccions i altres productes oferts per aquest servei.
- Préstec: personal, per a exposicions, interbibliotecari i consorciat.
- Sessions formatives: nombre de visites i de visitants.
- Queixes i reclamacions rebudes.

Tot seguit analitzarem amb detall tres dels punts anteriors, que són els que tenen més incidència en l'avaluació que ens ocupa: les entrades d'usuaris, l'ús de la col·lecció i, finalment, l'ús del Servei d'Informació Bibliogràfica.

1.1.1 Entrades d'usuaris



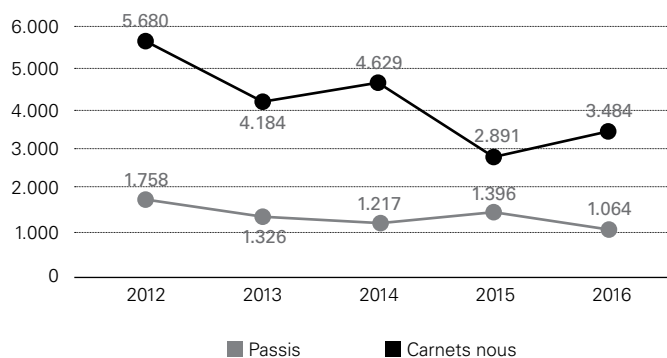
Taula 2. Entrades d'usuaris, 2012-2016.

A l'hora de comptabilitzar el nombre d'usuaris que rep la BC cada any, es té en compte tant l'entrada dels que tenen carnet de lector com la dels que només tenen un passi temporal (segons la política d'accés el passiu pot ser de vuit dies o bé de tres mesos).

Des de l'any 2013 s'ha registrat una davallada en el nombre d'entrades d'usuaris a la BC que es perpetua fins a l'actualitat. Del 2013 al 2014 la baixada va ser del 4,15%, i es van perdre 1.964 usuaris en un any, mentre que del 2015 al 2016 es va perdre un 6,6%, 2.975 usuaris.

En canvi, l'evolució dels carnets de lector i passis temporals expedits és ben diferent. Mentre que en els anys 2014 i 2016 baixen els usuaris presencials, el nombre de carnets nous repunta lleugerament respecte dels anys anteriors, amb un 9,6% d'increment l'any 2014 i un 17% el 2016.

Una hipòtesi que explicaria aquesta situació és que per utilitzar molts dels serveis en línia, com per exemple el préstec consorciat i els recursos electrònics de la BC, cal tenir el carnet de lector.



Taula 3. Passis i carnets nous, 2012-2016.

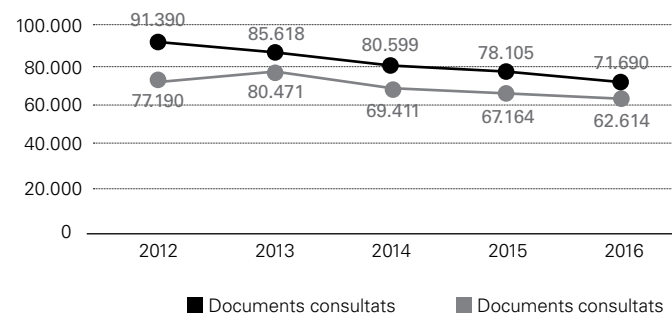
1.1.2 Ús de la col·lecció

L'ús de la col·lecció es quantifica, en bona part, gràcies al programari que va desenvolupar l'Àrea de Tecnologia de la BC per a gestionar les peticions de documents de manera telemàtica, el *Request*. El programa va entrar en servei l'any 2009 i és des d'aquest moment que totes les sol·licituds de consulta de documents del fons de la BC, tant general com de reserva, queden registrades.

El *Request* permet extreure estadístiques dels documents servits, consultats i rebutjats, però també ens permet saber quin tipus de material s'ha consultat (llibre, revista, mapa, etc.), quin tipus d'usuari ha fet la petició (investigador o personal de la BC) i en quin període de temps. Tota aquesta informació s'extreu mensualment i s'inclou en les estadístiques que elabora el SAIOD.

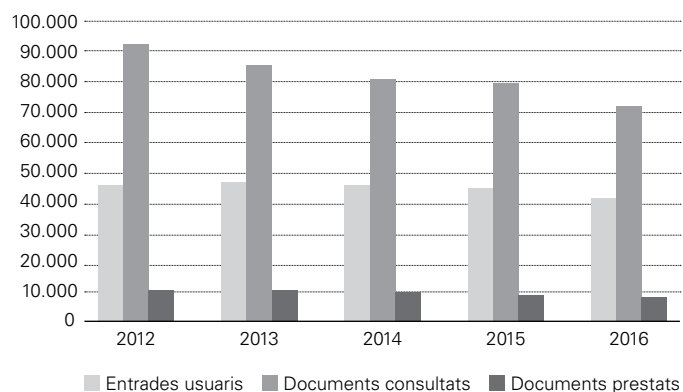
L'extracció de dades, però, té alguns punts febles, com pot ser el recompte de les consultes d'alguns fons de reserva, concretament els que encara no han estat catalogats. El *Request* computa els documents per tipologia documental i cota topogràfica, es queden fora de l'estadística —a grans trets— aquells que no han estat catalogats. Aquesta mancança es cobreix, ara per ara, amb les estadístiques de consulta de fons que fa manualment el personal bibliotecari i que se suma, cada mes, a les estadístiques que genera automàticament el programa.

En el següent gràfic podem veure, d'una banda, quants documents s'han demanat entre el 2012 i el 2016 i, de l'altra, els que realment s'han consultat. Val a dir que la interrelació entre petició i consulta no és sempre d'1:1. Si bé una bona part dels documents demanats no arriben a ser consultats mai, un sol document pot acumular nombroses consultes, tantes com l'usuari consideri necessàries.



Taula 4. Documents demanats i documents consultats, 2012-2016.

El descens d'usuaris durant aquests cinc anys ha repercutit directament en l'ús de la col·lecció de la BC. Si bé entre el 2012 i el 2016 s'ha perdut un 9,5 % dels usuaris presencials, el nombre de documents consultats ha minvat un 21,5 % i els documents prestats (tant en préstec personal com interbibliotecari i consorciat) un 17,5 %. El descens de documents consultats és molt més elevat que el d'usuaris, un fet que ens podria fer pensar que els usos que en fan els lectors a les sales van més enllà de la consulta dels exemplars de la col·lecció de la Biblioteca.



Taula 5. Entrades d'usuaris, documents consultats i prestats, 2012-2016.

Per contra, les consultes de documents digitalitzats a la Memòria Digital de Catalunya (MDC) s'han incrementat un 18 % en aquests mateixos anys, contrarestant els efectes de la caiguda de les consultes presencials. Es pot afirmar, doncs, que la intensa labor de digitalització que ha fet la Biblioteca en els darrers anys no ha estat en va i la consulta de la col·lecció digital esdevé, en part, l'alternativa per als exusuaris i no-usuaris. Caldria aprofitar aquesta embranzida per a donar nous usos al patrimoni digitalitzat —desenvolupant més serveis i productes digitals— i aconseguir d'aquesta manera més difusió dels fons de la BC i, a la vegada, la rendibilitat dels esforços econòmics i humans que es fan.

1.1.3 Ús del Servei d'Informació Bibliogràfica

Les estadístiques de les consultes que s'han rebut al Servei d'Informació Bibliogràfica també es publiquen mensualment i es fan de manera manual. Es classifiquen en funció de les següents categories: consultes rebudes per telèfon, presencials i escrites (correu electrònic i postal). Al seu torn, aquestes tres categories es divideixen en funció del seu contingut: informació bibliogràfica, informació sobre serveis i informació general de la BC.

El conjunt de consultes rebudes a la BC ha disminuït un 24,8 % en els darrers cinc anys. El 2012 n'hi ha hagut un total de 12.833 i el 2016, 9.643. No obstant això, en analitzar-les per separat s'observa un comportament diferenciat: mentre les consultes presencials i telefòniques cauen un 30 % en aquest període, les que es fan per correu electrònic augmenten un 30 %.

Aquestes dades contribuirien, una vegada més, a reforçar la teoria que l'usuari ha variat el seu comportament a l'hora de fer recerca bibliogràfica: no necessita desplaçar-se a les seus i fa moltes de les gestions bibliogràfiques còmodament des de casa o el despatx.

Consultes d'informació bibliogràfica	2012	2013	2014	2015	2016
Presencials	9.745	8.750	7.342	8.959	6.690
Telefòniques	2.085	1.070	1.616	1.520	1.514
Per escrit	1.003	1.828	1.174	1.377	1.439
TOTAL	12.833	11.648	10.132	11.856	9.643

Taula 6. Consultes d'informació bibliogràfica, 2012-2016.

1.2 Les enquestes

Des del 2007, i cada any, el SAIOD posa a disposició dels usuaris presencials un qüestionari de satisfacció que té

dues parts. La primera està enfocada a retratar el perfil de l'usuari: sexe, edat, procedència, matèria de consulta, nivell d'estudis i de coneixements informàtics, freqüència de visita i ús que fa de la Biblioteca.

Figura 1. Capçalera del qüestionari de satisfacció.

La segona, en canvi, està destinada a avaluar —puntuant de l'1 al 4— l'espai i els accessos, els diversos serveis oferts, la col·lecció, el tracte rebut, el tipus de consulta que es fa del web —en aquest cas els han de marcar amb una creu—, si es visiten o no les exposicions que organitza la BC i també l'ús de les xarxes socials de la institució. El qüestionari acaba amb una puntuació de valoració general i un apartat de suggeriments.

Els anys 2010 i 2012, amb els qüestionaris, també es van fer entrevistes personals. Les dades resultants potser eren més riques des del punt de vista qualitatiu, ja que en un espai relaxat de conversa la gent tendeix a explicar més coses i l'entrevistador té l'oportunitat de reaccionar a les respostes i aprofundir en els aspectes que li semblen més interessants. Ara bé, també pot ser que no sigui tan sincera a l'hora d'emetre valoracions negatives, ja que l'entrevista la feia personal de la Biblioteca. Com que la inversió de temps era important i la col·laboració dels lectors a vegades era complicada —havien d'interrompre la seva feina i això sovint els molestava— es va decidir deixar de fer-les. Amb les dades que s'extreuen de l'enquesta es fa un informe anual amb les mitjanes aconseguides i els aspectes que s'han remarcat i es penja a l'apartat de «Qualitat i Estratègia» del web. Val a dir que la valoració global no ha estat mai més baixa de 8,4 punts i que, des de l'any 2012, ha pujat fins a situar-se al 9.

De totes maneres, el primer problema que cal remarcar és la mostra recollida. Els usuaris tenen poc interès a contestar el qüestionari i, durant el mes que el passem, se n'aconsegueixen poc més de cent exemplars, en el millor dels casos. S'intenta fer una difusió homogènia durant tots els dies i hores d'obertura, però no es pot assegurar que la mostra sigui del tot aleatòria. A més, les enquestes es reparteixen només a les sales de lectura i, per tant, únicament les contestaran els usuaris que vinguin aquells dies a la BC. Una de les propostes de millora seria penjar-les també a la web per poder comptar amb les respostes dels investigadors que visiten habitualment la BC però que aquells dies no hi han anat.

La segona dificultat és que no sempre es responen totes les qüestions. Els enquestats semblen molt preocupats pels temes relacionats amb l'espai i l'edifici i no tant amb els serveis oferts i l'adequació de la col·lecció, encara que, en les respostes, els usos més freqüents són els associats amb els serveis —i gairebé el 50 % dels suggeriments també estan relacionats amb l'acollida, l'edifici i el confort—. En el qüestionari, aquestes preguntes es troben en primer lloc, després de les de dades personals. Un canvi que es podria plantejar és posar-les al final de tot per intentar aclarir si una distribució diferent de les preguntes afecta d'alguna manera el resultat, o realment l'índex superior de resposta en aquests temes té a veure únicament amb l'interès de l'enquestat. Tenim indicis que el disseny del qüestionari pot tenir una incidència en el comportament dels enquestats. Per exemple, fa anys, el model de qüestionari era un full escrit per les dues cares. Sovint els usuaris —encara que una fletxa vermella molt visible indicava que al dors continuaven les preguntes— només n'omplien una cara. Una solució tan fàcil com fer un disseny en una sola cara va resoldre aquest problema.

Igualment, és difícil fer una bona anàlisi només a partir de preguntes tancades, la majoria basades en una avaluació segons l'escala de Likert. Sovint ens trobem amb respostes que necessitaríem contextualitzar per entendre-les millor. Per què un únic informant es queixa del soroll a les sales, quan el nivell de satisfacció general és molt alt? En

quina situació s'ha trobat? És a dir, com podem explicar, sense més dades, les observacions atípiques?

Amb tot, l'explotació de les dades obtingudes amb qüestionari podria ser un bon indicador per estudiar la tipologia d'usuari que acudeix habitualment a la biblioteca i així poder adequar serveis i condicions a les seves necessitats i requeriments.

Però què passa amb l'usuari virtual? Exceptuant les dades que s'exploten del Google Analytics i que es detallaran en l'apartat tres, en sabem poc més. Com hem explicat a la introducció, les consultes virtuals són, des dels últims anys, molt importants. Saber quin és el perfil d'aquest tipus d'investigador que utilitza els serveis a distància i les valoracions que en fa és fonamental.

I el no-usuari o l'exusuari? L'abril del 2016 el Servei de Biblioteques de la Generalitat de Catalunya va efectuar 1.205 enquestes telefòniques «per conèixer el comportament cultural i les percepcions de les persones no-usuàries de la biblioteca pública».¹ És molt interessant aquest punt de vista, ja que estudia els hàbits i les motivacions dels qui justament no fan servir les biblioteques.

En la nostra opinió, les enquestes aplicades actualment a la BC tenen tres punts febles:

- a) La mostra. Per una banda, seria convenient penjar la mateixa versió al web per augmentar el nombre d'enquestats. Per l'altra, també és urgent fer un model d'enquesta per estudiar el perfil de l'usuari virtual.
- b) El disseny. S'haurien d'aplicar alguns canvis en l'estructura per comprovar si el grau de resposta en determinats apartats rep influència de la posició en el qüestionari, i establir un model que permetés recollir informació addicional complementària a l'escala de Likert.
- c) Els indicadors resultants. L'explotació de les dades es limita a descriure les freqüències de cada variable, la qual cosa no aporta prou indicis per dissenyar millo-

L'analítica web és, avui dia, una eina indispensable per a ajudar a conèixer un públic, el virtual, que no podem quantificar mitjançant les eines d'avaluació tradicionals i que sovint pot passar desapercebut a l'hora d'avaluar els serveis d'una Biblioteca.

res en els serveis i en les condicions de la Biblioteca. Seria útil establir comparacions entre variables per tal de veure si hi ha tendències segons diferents tipus de població (grups d'edat, nivell d'estudis, matèria de consulta, freqüència de visita, etc.) i, per exemple, els usos que se'n fan, la valoració de la col·lecció o la participació en les xarxes socials. És a dir, si podem delimitar una mica millor les motivacions i els comportaments del nostre públic per prendre decisions pertinents i adreçades justament a les seves necessitats.

1.3 L'analítica web

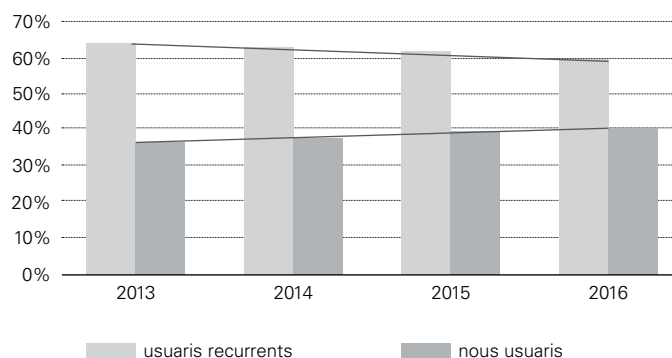
L'analítica web és, avui dia, una eina indispensable per a ajudar a conèixer un públic, el virtual, que no podem quantificar mitjançant les eines d'avaluació tradicionals i que sovint pot passar desapercebut a l'hora d'avaluar els serveis d'una Biblioteca.

En aquest sentit, l'eina utilitzada per la BC a l'hora d'extreure les dades d'ús del seu web i dels productes que hi ofereix és Google Analytics. Des del 2013, aquesta plataforma ens permet comptabilitzar el nombre de sessions i d'usuaris virtuals, així com el total de visitants del web, tant els nous com els recurrents.

Entre el 2013 i el 2016, el nombre de sessions i el d'usuaris ha anat a la baixa: el 2016 es va tancar amb un 22 % de sessions menys respecte al 2013, i amb un 11 % d'usuaris menys.

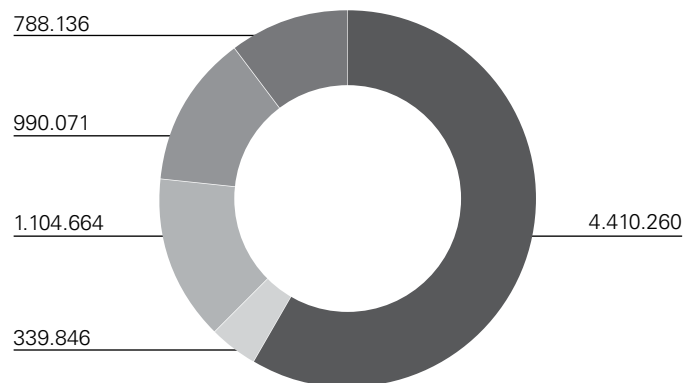
1. *Estudi de persones no-usuàries de biblioteques* [en línia]: abril 2016, Barcelona: Generalitat de Catalunya, 2016, [p. 2], <biblioteques.gencat.cat/web/.content/tematic/persones_no_usuaries.pdf> [Consulta: 26/08/2017].

Tot i que les xifres evidencien una lleu baixada de tots els indicadors, es posa de manifest, en el mateix període de temps, una nova tendència: l'increment de nous visitants de la web de la BC enfront del descens dels que ho són habituals. El 2016 la distància entre tots dos grups s'escurça (59,6% recurrents i 40,4% nous) i es consolida un nou tipus de públic que, sigui per curiositat o per necessitat, accedeix de manera puntual als serveis que ofereix la BC a través del seu web. Caldria saber, doncs, quina és la motivació d'aquest primer contacte per a poder fidelitzar, o si més no, convertir aquest visitant en un públic freqüent.



Taula 7. Usuaris virtuals, 2013-2016.

En relació amb el web de la BC, les pàgines que han rebut més visites, i de manera reiterada durant el període 2013-2016, són les que estan estretament relacionades amb l'àmbit professional: la web de catalogació se situa, en primer lloc, amb 4.410.260 visites per a LEMAC (Llista d'encapçalaments per matèria en català) i 788.136 per a LENOTI (Llista d'encapçalaments de noms i títols). En segon lloc, l'accés al Servei de Petició de Documents en línia acumula en aquests quatre anys 1.104.664 visites, seguit de la pàgina d'inici del web de la BC, amb 990.071 visites, i de la web de Fons i Col·leccions de la Biblioteca, amb 339.846.



Taula 8. Total pàgines visitades del web, 2013-2016.

Aquestes dades ens mostren l'aparició d'un nou grup d'usuaris, el professional, que fins ara no havíem considerat i que caldrà tenir en compte a l'hora d'establir estratègies d'avaluació.

2. Els indicadors

A l'apartat de Qualitat i Estratègia de la web de la BC es publica anualment el resultat del grau de compliment dels compromisos indicats a la Carta de Serveis. Aquest control es fa mitjançant l'anàlisi de nou indicadors, relacionats amb els terminis dels serveis que s'ofereixen (informació bibliogràfica, petició i lliurament de documents, reproducció de documents i préstec) i el temps de resposta a les queixes i suggeriments. També s'ofereix una comparativa anual dels darrers cinc anys.

Des del 2012, s'observa que la mitjana de grau d'execució no baixa del 95% i, per tant, es podria afirmar que els usuaris de la BC estan contents amb la qualitat dels serveis que ofereix la BC.

2.1 Indicadors qualitius i indicadors quantitius

Aquest grau de satisfacció, però, creiem que no queda prou reflectit en els actuals indicadors, que se centren més en les dades numèriques quantitatives i no tant en les qualitatives. Mesurar i avaluar la percepció dels usuaris en relació amb els serveis oferts és clau per a gestionar la qualitat de la biblioteca i la posterior presa de decisions. Cal diferenciar, doncs, entre els compromisos de qualitat, que ja queden definits a la Carta de Serveis de la BC, i els indicadors de qualitat, ara per ara poc presents en l'avaluació anual.

Així doncs, i a tall d'exemple, més enllà de complir el termini de lliurament de documents segons el que s'estipula a la Carta de Serveis: què en pensa l'usuari, com valora el servei ofert? En aquest supòsit, una valoració negativa del temps d'espera en la majoria dels enquestats, encara que l'indicador sigui del 92,7 % de compliment, ens hauria de fer reflexionar. El resultat de les experiències dels enquestats en cada servei podria modificar els nostres compromisos? De la mateixa manera, malgrat que el 93,6 % de les respostes del Servei d'Informació Bibliogràfica s'hagin donat dins el termini establert de tres dies, satisfan les expectatives i les necessitats dels investigadors o, per contra, estan per sota del nivell qualitatiu desitjat? Recordem que aquest servei ha incrementat en els darrers anys un 30 % les consultes rebudes per correu electrònic, en detriment de les presencials. Una xifra prou significativa per avaluar aquest servei en profunditat.

La valoració d'altres serveis intangibles, com els que s'ofereixen en línia, també és essencial: com de satisfets estan els usuaris que naveguen pel nostre web? I aquells que utilitzen portals com l'*Arxiu de Revistes Catalanes Antiques* (ARCA) o la *Memòria Digital de Catalunya* (MDC)? Ara per ara no disposem de prou eines per poder esbrinar la percepció dels que ens visiten virtualment.

En aquest sentit, caldria explotar les enquestes d'opinió i els qüestionaris web com a font d'informació i recollir, a més a més, els suggeriments, les queixes i els agraïments, rebuts tant de manera presencial com virtual, sobre cada compromís de qualitat.

Igualment, les xifres que proporcionen les estadístiques continuen tenint molt valor, però potser haurien de tractar-se de manera diferent —anar més enllà dels simples terminis d'execució— per extreure altres i més indicadors relacionats amb els comportaments del públic.

Els terminis establerts a la Carta de Serveis responen segurament al que la BC pot oferir d'acord amb els recursos humans i econòmics de què disposa, però és el que necessita i vol l'investigador? Intentar conciliar aquestes expectatives i necessitats amb les possibilitats d'acompliment de la institució ha de ser la nostra prioritat.

3. Conclusions

En un article recent a *El País*, els principals responsables dels equipaments bibliotecaris de Catalunya parlaven del nou paper que han de tenir els bibliotecaris i, per tant, les biblioteques, en un moment en què no poden ser només «centres dedicats exclusivament a la lectura i al préstec».²

Sembla, doncs, que els interessos del públic actual són un motiu de preocupació present en la presa de decisions dels responsables de biblioteques.

En el transcurs d'aquest article hem esmentat la davallada dels usuaris presencials dels darrers anys a la BC, però també l'increment, per una banda, del nombre d'usuaris virtuals nous i, per l'altra, de l'ús dels serveis en línia, com el Servei d'Informació Bibliogràfica i la consulta dels continguts del web.

2. Carlos Garfella, «Biblioteques [en línia]: ja no només per anar a llegir», *El País* (Catalunya) (27/07/2017), <https://cat.elpais.com/cat/2017/07/26/actualidad/1501101827_690383.html> [Consulta: 26/08/2017].

En vista del canvi de comportament dels usuaris cap a més demanda de formats digitals i a menys presència a la Biblioteca, és necessari un canvi de metodologia d'avaluació que incorpori un estudi qualitatiu i que ens permeti conèixer els (nous) usuaris, les seves necessitats i el nivell de satisfacció amb la BC. El resultat d'aquesta avaluació ens ha d'ajudar a (re)conquerir però també a fidelitzar el públic, tant presencial com virtual.

Aquest canvi de mètode s'hauria de basar en una explotació més eficient dels resultats de les estadístiques i també a donar més protagonisme a les enquestes d'opinió i qüestionaris, que s'han de convertir en un instrument imprescindible, alhora que complementari, per a l'avaluació i la planificació.

Les següents propostes podrien ser un punt de partida per a posar en pràctica aquesta declaració d'intencions:

Pel que fa a les estadístiques:

- Creació de taules de contingència per explotar i optimitzar l'anàlisi de les dades estadístiques.
- Ampliació de l'estudi estadístic amb la recollida d'indicadors, com les taxes de rotació de la col·lecció, l'índex de recurrència d'usuaris i la ràtio de consulta dels fons.

Pel que fa a les enquestes:

- Creació de taules de contingència per estudiar variables entre tipus de població i usos i serveis.
- Avaluació del grau de satisfacció de les respostes enviades per correu electrònic del Servei d'Informació Bibliogràfica.
- Disseny d'una enquesta web per avaluar, per una banda, els serveis en línia com el catàleg, la MDC i l'ARCA i, per l'altra, el perfil de l'usuari virtual.
- Disseny de qüestionaris per recollir les impressions del públic que ve a les exposicions, visites i actes de la BC.

En vista del canvi de comportament dels usuaris cap a més demanda de formats digitals i a menys presència a la Biblioteca, és necessari un canvi de metodologia d'avaluació que incorpori un estudi qualitatiu i que ens permeti conèixer els (nous) usuaris, les seves necessitats i el nivell de satisfacció amb la BC.

- Aplicació del mètode LibQual+³ per quantificar mètricament l'opinió de l'usuari i conèixer quines són les seves expectatives dels serveis oferts.

Pel que fa a l'anàlisi web:

- Estudi de la taxa de conversió del nostre web com, per exemple, el nombre de consultes al catàleg o peticions de documents en relació amb el nombre total de visites del web.
- Conèixer la reputació de la BC a les xarxes socials a través de les mencions, les converses i els comentaris.

Encara que ja hem dit que la prioritat d'una biblioteca nacional no ha de ser augmentar el nombre de lectors, sí que considerem que el públic investigador ha de poder trobar un espai —físic i virtual— on desenvolupar àgilment i satisfactòriament les consultes bibliogràfiques. De la mateixa manera, ha de poder fer un ús eficient i dinàmic dels serveis propis d'un centre d'investigació de referència com és la Biblioteca de Catalunya.

Per a poder establir estratègies adequades que ens permetin aconseguir-ho, hem de conèixer en profunditat qui i com ens visita —a les sales, però també a la xarxa—, per què ho fa o per què ho ha deixat de fer.

3. Association of Research Libraries, *LibQual+* [en línia], <<https://www.libqual.org/home>> [Consulta: 06/09/2017].

Bibliografia

ALTARRIBA, Núria. «La gestió de públics a la Biblioteca de Catalunya» [en línia]. En: JORNADAS Catalanes d'Informació i Documentació (10es: 2006: Barcelona). *10es Jornades Catalanes d'Informació i Documentació: Barcelona. World Trade Center. 25 i 26 de maig de 2006*. <http://www.cobdc.org/publica/actes/10JCD/actes_sociedad.html> [Consulta: 09/09/2017].

AVALUACIONS estratègiques CoNCA: Biblioteca de Catalunya (2011-2013) [en línia]. Barcelona: Consell Nacional de la Cultura i de les Arts, 2015. <http://conca.gencat.cat/web/.content/arxiu/publicacions/avaluacio_estrategica_biblioteca/biblioteca_2015_digital_def.pdf> [Consulta: 09/09/2017].

BALAGUÉ, Núria. *Gestión de la calidad en la biblioteca: diseño un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001*. Barcelona: Editorial UOC, 2014.

ESTUDI de persones no-usuàries de biblioteques [en línia]: abril 2016. Barcelona: Generalitat de Catalunya, 2016. <biblioteques.gencat.cat/web/.content/tematic/persones_no_usuaries.pdf> [Consulta: 09/09/2017].

FERRER Torrens, Adelaida; REY Martín, Carina. «Aplicación del Libqual+ en el CRAI en la Universidad de Barcelona» [en línia]. En: JORNADAS Españolas de Documentación (9as: 2005: Madrid). *9as Jornadas Españolas de Documentación: Madrid: Infogestión, 14 y 15 de abril de 2005*. <<http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/11479>> [Consulta: 09/09/2017].

FUENTES ROMERO, Juan José. *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información*. Gijón: Trea, 1999.

GARFELLA, Carlos. «Biblioteques [en línia]: ja no només per anar a llegir». *El País (Catalunya)* (27/07/2017). <https://cat.elpais.com/cat/2017/07/26/actualidad/1501101827_690383.html> [Consulta: 26/08/2017].

HEANEY, Michael (ed.). *Library statistics for the twenty-first century world: proceedings of the conference held in Montréal on 18-19 august 2008 reporting on the Global Library Statistics Project*. München: K.G. Saur, 2009.

KOLDERUP FLATEN, Trine (ed.). *Management, marketing and promotion of library services based on statistics, analyses and evaluation*. München: KG Saur, 2006.

LOSANTOS, Marga. *Avaluació anual dels serveis als usuaris de la Biblioteca de Catalunya* [en línia]. Barcelona: Biblioteca de Catalunya, 2017. <<http://www.bnc.cat/El-Blog-de-la-BC/Avaluacio-anual-dels-serveis-als-usuaris-de-la-Biblioteca-de-Catalunya>> [Consulta: 09/09/2017].

RAMOS, Ilumi. «I si anem una mica més enllà? [en línia] Proposta de treball: web 2.0 i els seus indicadors quantitatius i qualitatius». En: Jornades Catalanes d'Informació i Documentació (14es: 2016: Barcelona). *14es Jornades Catalanes d'Informació i Documentació: Barcelona: Ateneu Barcelonès, 3 i 4 de març de 2016*. <http://www.cobdc.net/14JCID/wp-content/uploads/posters/treball-web-20_R.pdf> [Consulta: 09/09/2017]. ■