



# FORU LIBURUTEGIKO ZERBITZUAREN ASEBETETZE ETA ESPEKTATIBEN EGUNERAKETAREN AZTERKETA

EMAITZEN AURKEZPENA

# AURKIBIDEA

## FORU LIBURUTEGIKO ZERBITZUAREN ASEBETETZE ETA ESPEKTATIBEN EGUNERAKETAREN AZTERKETA

### A. – HELBURUAK ETA METODOLOGIA

A.1. Ikerketaren helburuak

A.2. Fitxa teknikoa

### B. – IKERKETAREN EMAITZAK

B.0. Ohiturak eta erabilerak

B.1. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa.

B.2. Balorazio xehatua

B.3. Asebetetze orokor hausnartua

### C. – ZERBITZU KARTA

# A. – HELBURUAK ETA METODOLOGIA

A.1. Ikerketaren helburuak  
A.2. Fitxa teknikoa

# Helburu nagusia

---

**Bizkaiko Foru Liburutegiko zerbitzuaren erabiltzaileen asebetetzea aztertu eta espektatibak eguneratu.**

## Helburu zehatzak

---

- Foru Liburutegiko zerbitzuarekin harremana aztertu.
- Foru Liburutegiko erabiltzaileen asebetetze orokorra eta gomendioa aztertu.
- Zerbitzuaren alderdi ezberdinen balorazio xehatuan sakondu:
  - Eskaintako informazioa.
  - Zerbitzu ematea.
  - Erabiltzaileari arreta.
  - Instalazioak eta ekipamenduak.
- Zerbitzu Kartan planteatutako konpromisoen betetzea ziurtatu.

## A. – HELBURUAK ETA METODOLOGIA

A.1. Ikerketaren helburuak  
A.2. Fitxa teknikoa

## Azterketa mota



Kuantitatiboa

## Erabilitako teknika



**Aurrez aurreko elkarrizketak** (CAPI Sistema)  
**Telefono bidezko elkarrizketak** (CATI Sistema)

## Aztergai den unibertsoa



Foru Liburutegiko zerbitzuaren  
erabiltzaileak

## Metodologiaren xehetasuna



**400 aurrez aurreko eta telefono bidezko elkarrizketak** egin zaizkie Foru Liburutegiko erabiltzaileei. Honek esan nahi du  $e = 5,00\%$  dela  $95,5\%$ ,  $2\sigma$ -ko konfiantza mailarentzat.

## Landa-lana



## **B. – IKERKETAREN EMAITZAK**

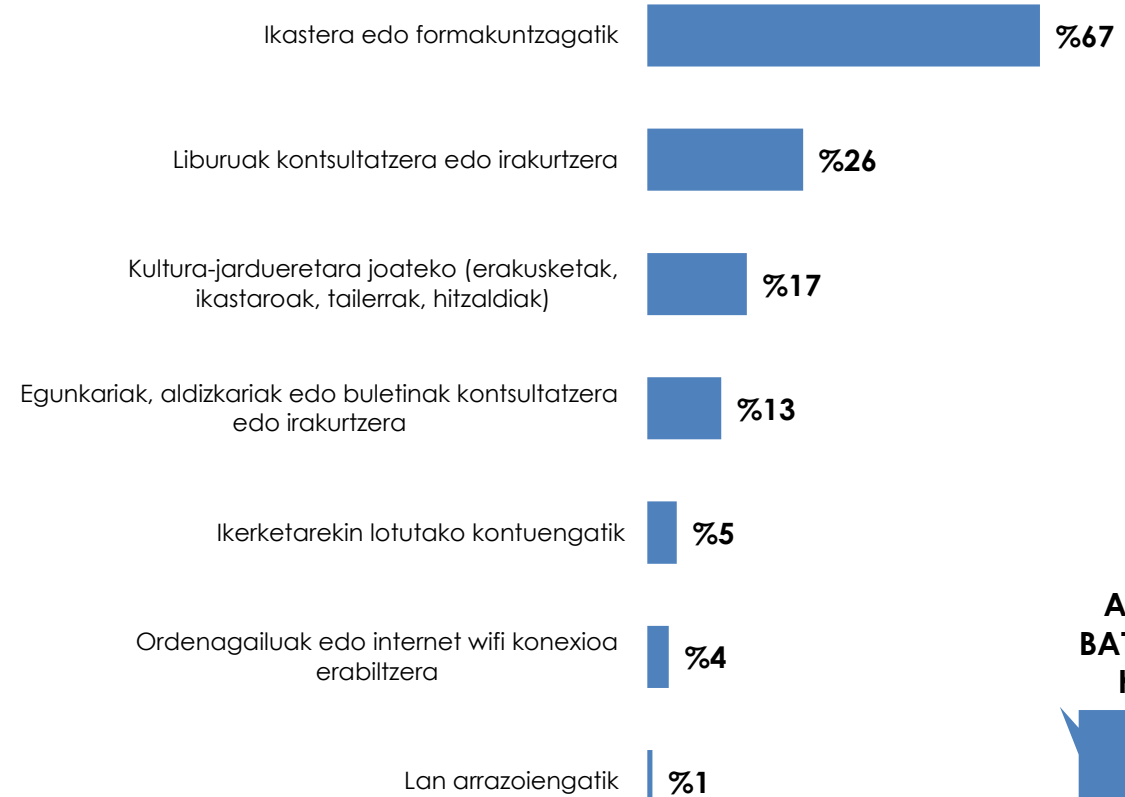
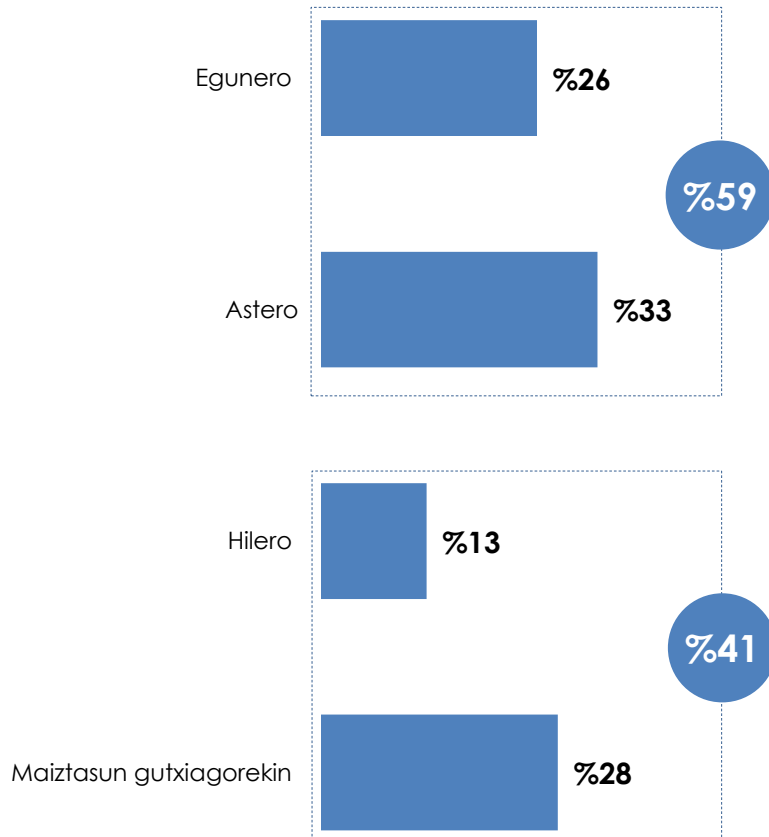
### **B.0. Ohiturak eta erabilerak**

B.1. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Balorazio xehatua

B.3. Asebetetze orokor hausnartua

## BISITAREN MAIZTASUNA ETA ARRAZOIAK



**ARRAZOIEN BATEZ BESTEKO KOPURUA**

**1,89**

- **Hamar erabilzailetik seik** Foru Liburutegira gutxienez astean behin joaten direla adierazi dute.
- Batez ere Liburutegira joaten dira ikastera, eta bigarren mailan liburuak kontsultatzera edo kultura-jardueretara ere joaten dira.

### (GOA) ZEIN MAIZTASUNAREKIN ETORTZEN ZARA LIBURUTEGI HONETARA?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

### (GOB) ZEHAZKI, ZERTARA ETORRI ZARA LIBURUTEGI HONETARA?

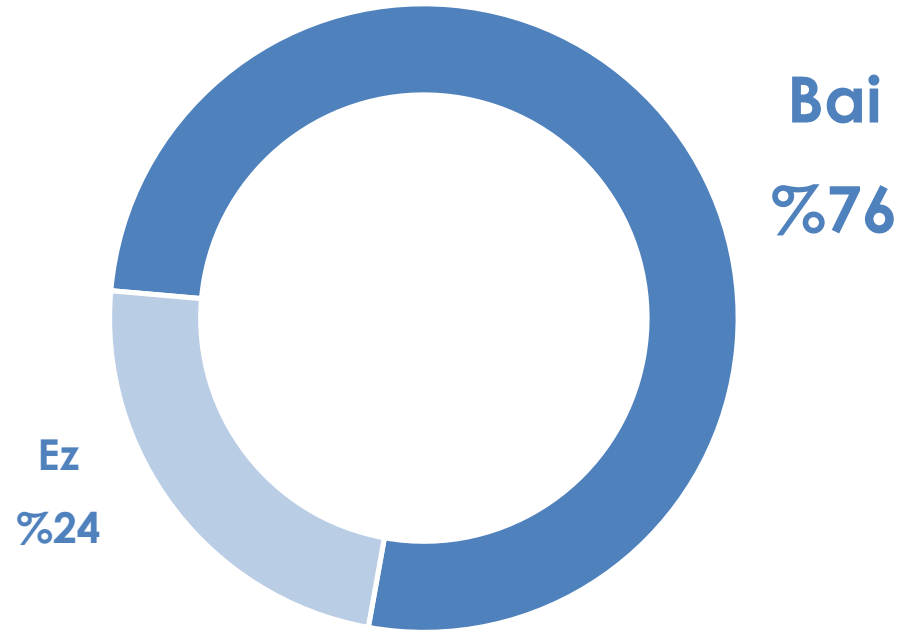
Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

Erantzun anitzeko galdera. 100 baino gehiago batu ditzake

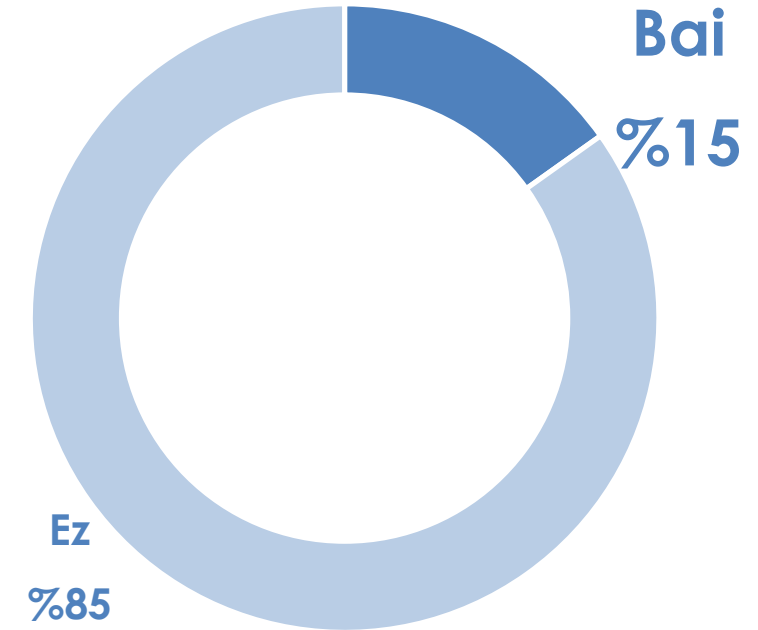


TXARTELA EDUKITZEA

ERABILTZAILE-TXARTELA



IKERKETA-TXARTELA



- Elkarrizketatutako lau pertsonetatik hiruk **liburutegiko erabiltzaile-txartela** dutela adierazi dute, %15ak, aldiz, ikerketa-txartela dutela adierazi dute.

(G0E) BIZKAIKO FORU LIBURUTEGIKO ERABILTZAILE-TXARTELA DAUKAZU?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

(G0F) BA AL DUZU BIZKAIKO FORU LIBURUTEGIKO IKERTZAILE-KARNETA?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

## B. – IKERKETAREN EMAITZAK

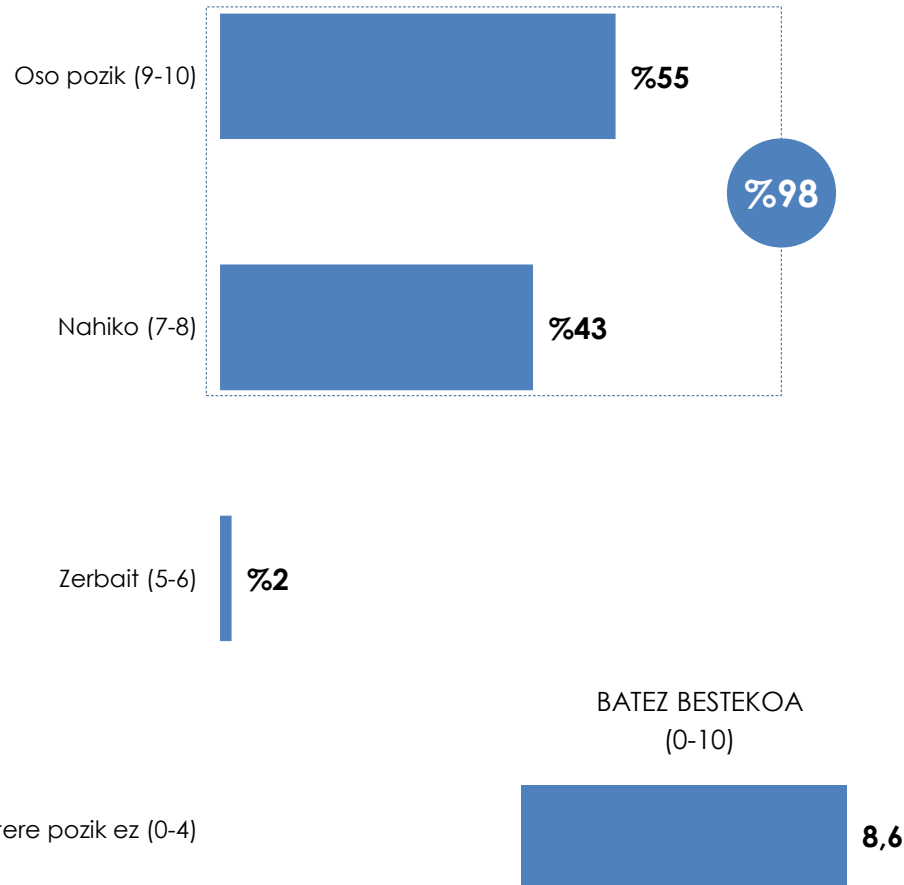
B.0. Ohiturak eta erabilerak

**B.1. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa**

B.2. Balorazio xehatua

B.3. Asebetetze orokor hausnartua

## FORU LIBURUTEGIKO ASEBETETZE OROKORRA



	GUZTIRA	SEXUA		ADINA					
		Gizona	Emakumea	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	64 baino gehiago
Oso pozik (9-10)	55%	53%	56%	56%	51%	69%	63%	56%	44%
Nahiko (7-8)	43%	45%	42%	44%	47%	31%	33%	38%	54%
Zer bait (5-6)	2%	2%	1%				4%	7%	2%
Batere pozik ez (0-4)	0%	1%			1%				
<b>BATEZ BESTEKOA</b>	<b>8,6</b>	<b>8,5</b>	<b>8,7</b>	<b>8,6</b>	<b>8,5</b>	<b>8,5</b>	<b>8,5</b>	<b>8,5</b>	<b>8,5</b>

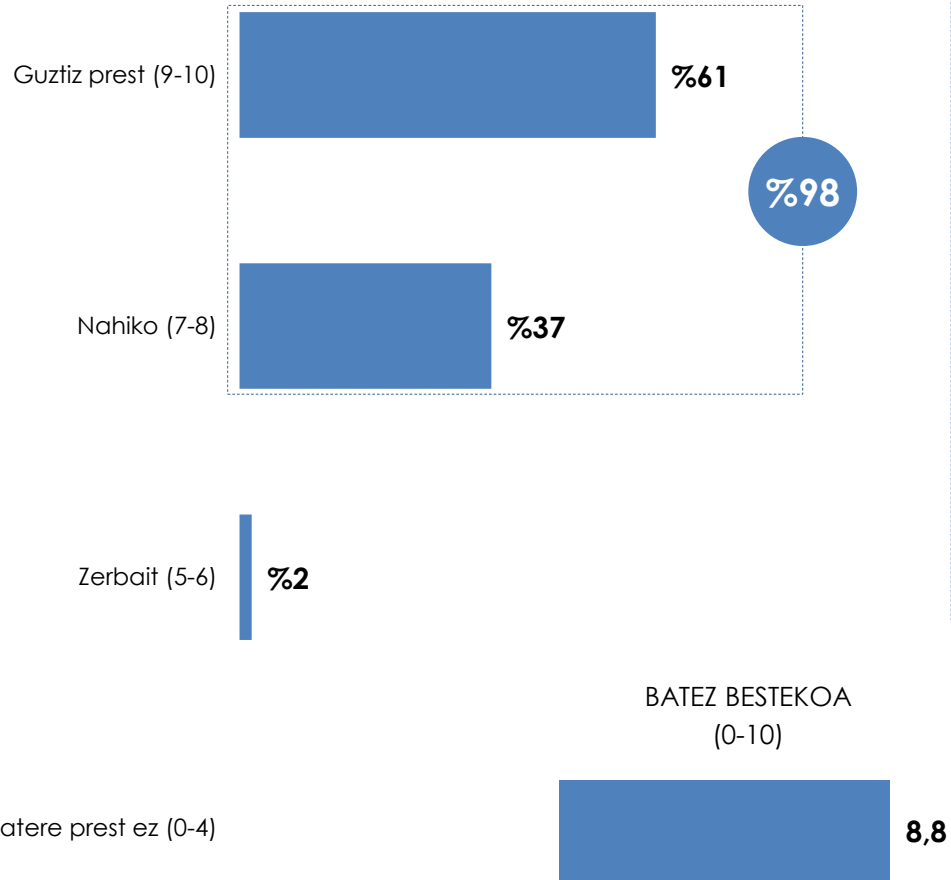
	GUZTIRA	JARDUERA MOTA			
		Ikerketa	Kontsulta	Ikasketak	Beste erabilerak
Oso pozik (9-10)	55%	59%	56%	58%	34%
Nahiko (7-8)	43%	39%	43%	41%	59%
Zer bait (5-6)	2%	2%	2%	0%	7%
Batere pozik ez (0-4)	0%			0%	
<b>BATEZ BESTEKOA</b>	<b>8,6</b>	<b>8,6</b>	<b>8,6</b>	<b>8,7</b>	<b>8,2</b>

- o Bizkaiko Foru Liburutegiak emandako zerbitzuak bikaintasunaren asebetetze-indize lortu ditu, ia pertsona guztiak oso edo nahiko pozik baitaude.
- o Aztertutako kolektiboari erreparatuz, asebetetze-maila homogeneoak aurkitzen ditugu.

(G1) ZENBATERAINO ZAUDEN OROKORKI ASETUA BIZKAIKO FORU LIBURUTEGIAREKIN. ESKALA BATEAN NON, 0 BATERE POZIK EZ DEN ETA 10 OSO POZIK DEN.

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

## LIBURUTEGIA ERABILTZEN JARRAITZEKO PRESTASUNA



	GUZTIRA	SEXUA		ADINA					64 baino gehiago
		Gizona	Emakumea	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	
Gutziz prest (9-10)	%61	%58	%63	%59	%55	%63	%71	%76	%53
Nahiko (7-8)	%37	%40	%35	%41	%43	%32	%27	%22	%42
Zerbait (5-6)	%1	%2	%1			%2	%2	%1	%4
Batere prest ez (0-4)	%0	%1			%1				%1
<b>BATEZ BESTEKOA</b>	<b>8,8</b>	<b>8,6</b>	<b>8,8</b>	<b>8,7</b>	<b>8,6</b>	<b>8,9</b>	<b>9,0</b>	<b>9,1</b>	<b>8,6</b>

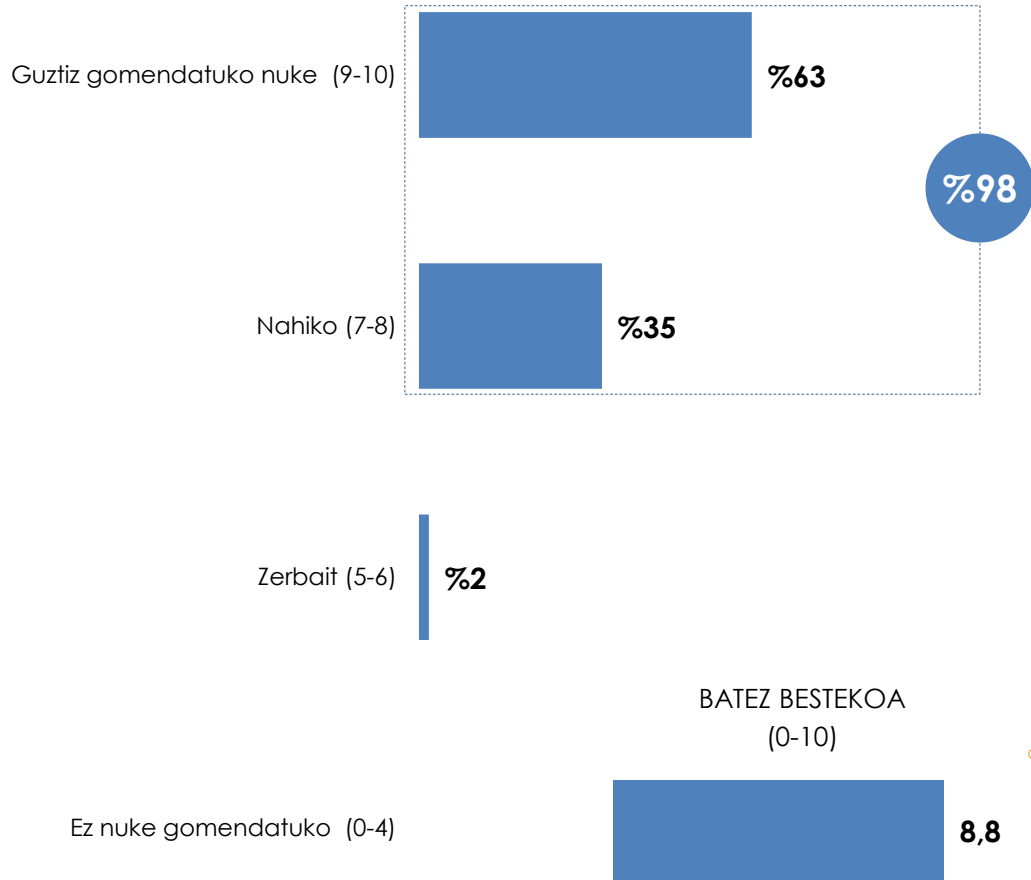
	GUZTIRA	JARDUERA MOTA			
		Ikerketa	Kontsulta	Ikasketak	Beste erabilerak
Gutziz prest (9-10)	%61	%68	%67	%59	%51
Nahiko (7-8)	%37	%27	%31	%39	%46
Zerbait (5-6)	%1	%2	%2	%0	%3
Batere prest ez (0-4)	%0	%2		%0	
<b>BATEZ BESTEKOA</b>	<b>8,8</b>	<b>8,9</b>	<b>8,8</b>	<b>8,7</b>	<b>8,7</b>

- o Liburutegia erabiltzen jarraitzeko prestasuna unibertsala da.

### (G2) ZEIN DA LIBURUTEGI HAU ERABILTZEN JARRAITZEKO DUZUN AURRETIKO PRESTASUN-MAILA?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

## LIBURUTEGIAREN GOMENDIOA



	GUZTIRA	SEXUA		ADINA					64 baino gehiago
		Gizona	Emakumea	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	
Guztiz gomendatuko nuke (9-10)	%63	%60	%66	%59	%55	%75	%71	%63	%71
Nahiko (7-8)	%35	%38	%33	%41	%42	%23	%27	%30	%28
Zerbait (5-6)	%2	%3	%1		%3	%2	%2	%7	%1
Ez nuke gomendatuko (0-4)									
<b>BATEZ BESTEKOA</b>	<b>8,8</b>	<b>8,7</b>	<b>8,9</b>	<b>8,7</b>	<b>8,6</b>	<b>9,1</b>	<b>9,0</b>	<b>8,7</b>	<b>9,0</b>

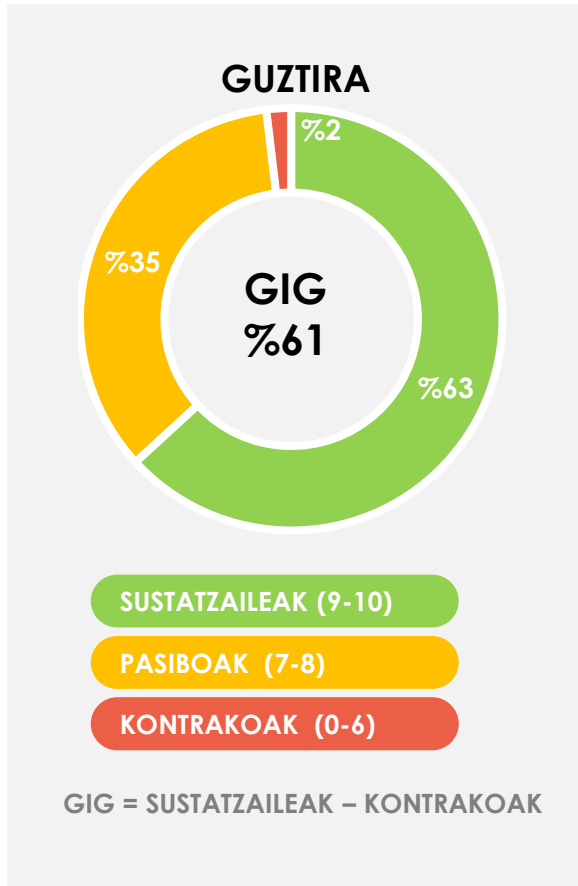
	GUZTIRA	JARDUERA MOTA			
		Ikerketa	Kontsulta	Ikasketak	Beste erabilerak
Guztiz gomendatuko nuke (9-10)	%63	%73	%67	%61	%61
Nahiko (7-8)	%35	%27	%31	%38	%33
Zerbait (5-6)	%2		%2	%1	%7
Ez nuke gomendatuko (0-4)					
<b>BATEZ BESTEKOA</b>	<b>8,8</b>	<b>9,1</b>	<b>8,9</b>	<b>8,7</b>	<b>8,8</b>

- Hasierako asebetetzean lortutako datu positiboekin eta Liburutegia erabiltzen jarraitzeko prestasunarekin jarraituz, **gomendio-maila oso handia da.**

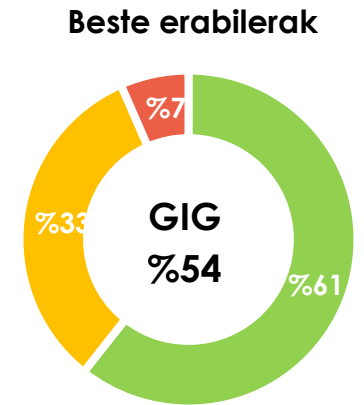
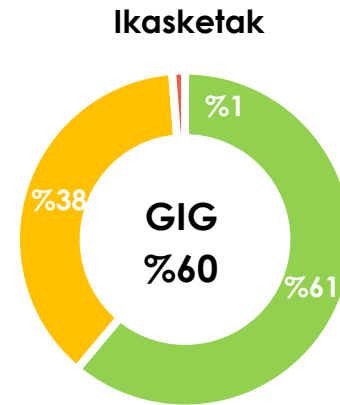
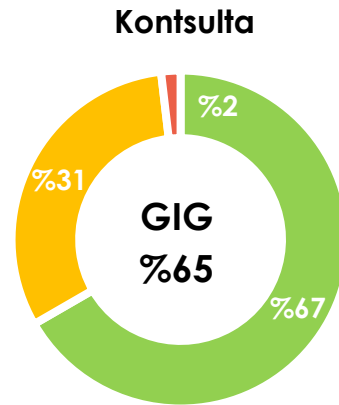
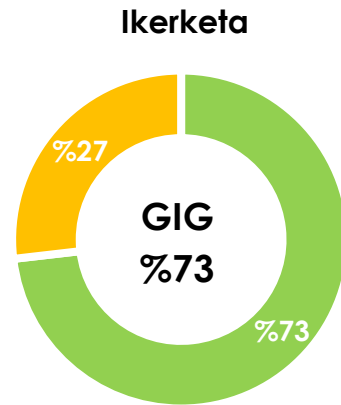
### (G3) ZEIN NEURRITAN GOMENDATUKO ZENIEKE LANKIDEEI LIBURUTEGI HAU?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

LIBURUTEGIAREN GOMENDIOA



JARDUERA MOTA



- Foru Liburutegian egindako jarduera edozein dela ere, lortzen dugun gomendio-indize garbia oso handia da.

(G3) ZEIN NEURRITAN GOMENDATUKO ZENIEKE LANKIDEEI LIBURUTEGI HAU?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

## B. – IKERKETAREN EMAITZAK

B.0. Ohiturak eta erabilerak

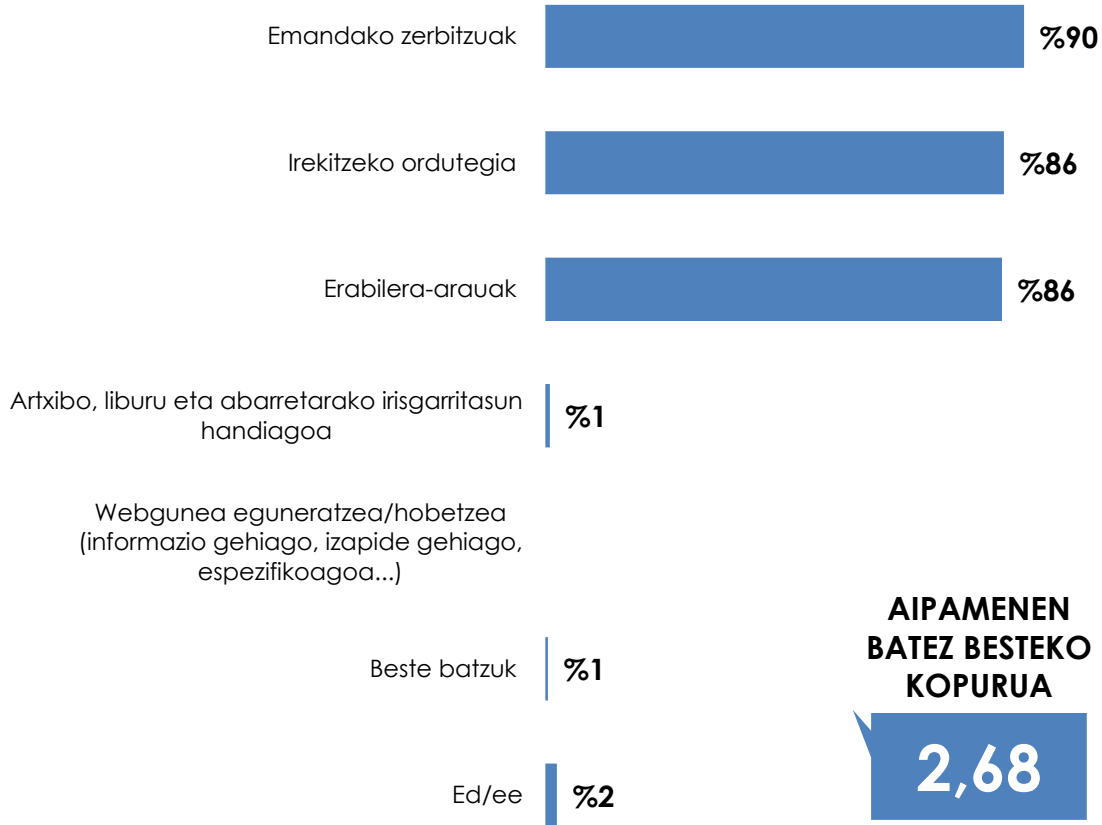
B.1. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa

**B.2. Balorazio xehatua**

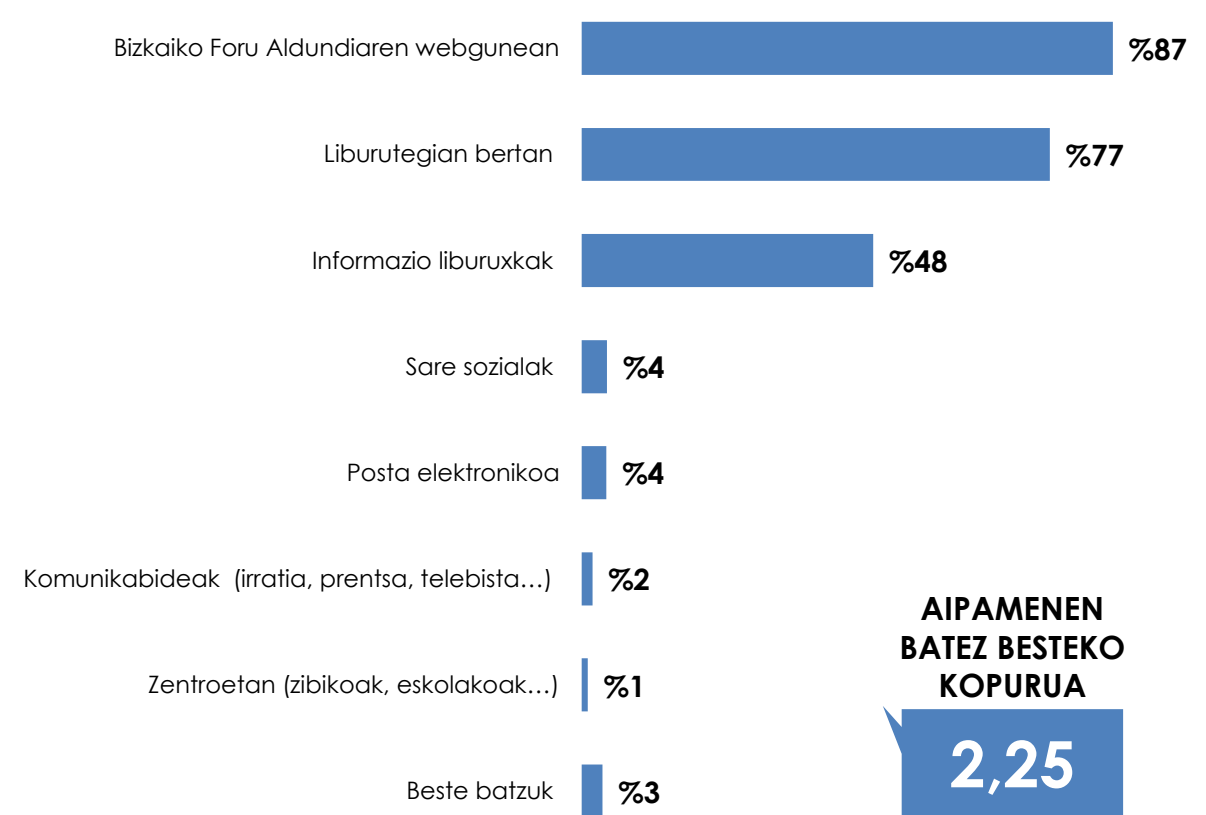
B.3. Asebetetze orokor hausnartua

## ZERBITZUAREN FUNTZIONAMENDUARI BURUZKO INFORMAZIOA

### EMAN BEHARREKO INFORMAZIOA



### INFORMAZIO KANALA



- o Gehiengo zabalaren ustez, **Foru Liburutegiak ematen dituen zerbitzuei, irekitzeko ordutegiei eta liburutegia erabiltzeko arauari buruzko informazioa eman beharko luke.**
- o Erabiltzaileen ustez, **Bizkaiko Foru Aldundiko** webgunea da hori emateko kanal nagusia.

#### (G4) ZURE USTEZ, ZER INFORMAZIO EMAN BEHAR DU LIBURUTEGI FORALAK FUNTZIONAMENDUARI BURUZ?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

Erantzun anitzeko galdera. 100 baino gehiago batu ditzake

#### (G5) LIBURUTEGI FORALAREN BURUZKO INFORMAZIOA ZEIN KANALEN BIDEZ USTE DUZU EGOKIA DELA EZAGUTARAZTERA EMATEA?

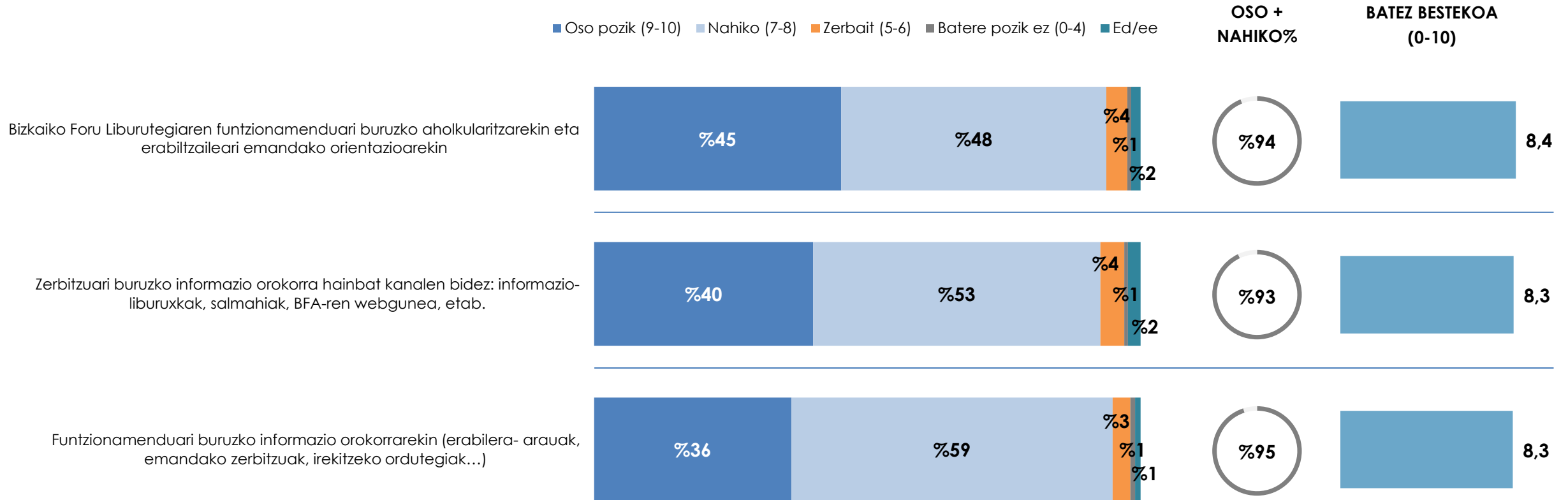
Oinarria:

Elkarrizketatutako pertsona guztiak

Erantzun anitzeko galdera. 100 baino gehiago batu ditzake



## ESKAINITAKO INFORMAZIOAREN ASEBETETZEA

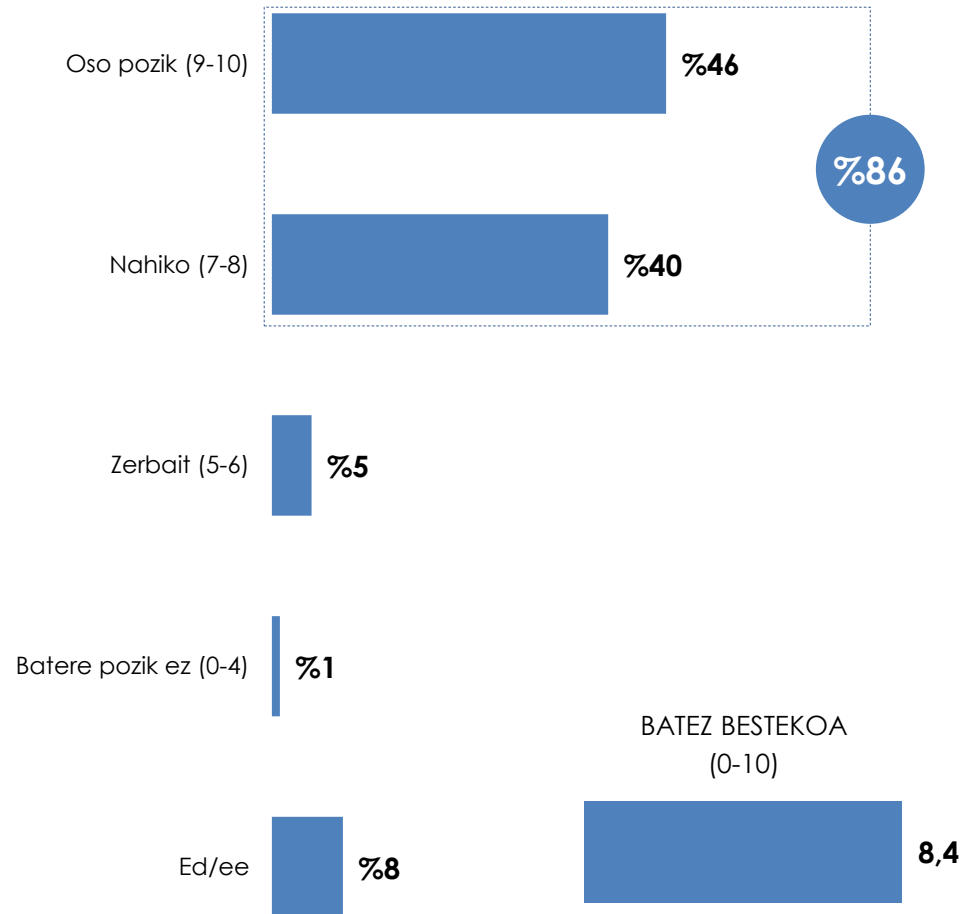


- o **Foru Liburutegiak eskaintako informazioarekin lotutako alderdiak bikain baloratutak izan dira**, elkarriketatuen %90a baino gehiago orokorki pozik baitaude.

**(G6) JARRAIAN, ZERBITZUAREN INFORMAZIORI BURUZKO ALDERDI BATZUK AIPATUKO DIZKIZUT, ETA GUSTATUKO LITZAIDAKE ESATEA ZENBATERAINO ZAUDEN POZIK OTIK “BATERE POZIK EZ” 10ERA “GUZTIZ POZIK” DOAN ESKALA BATEAN.**

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

## LIBURUTEGIAN ESKURAGARRI DAGOEN MATERIAL KOPURUAREKIN ASEBETETZEA



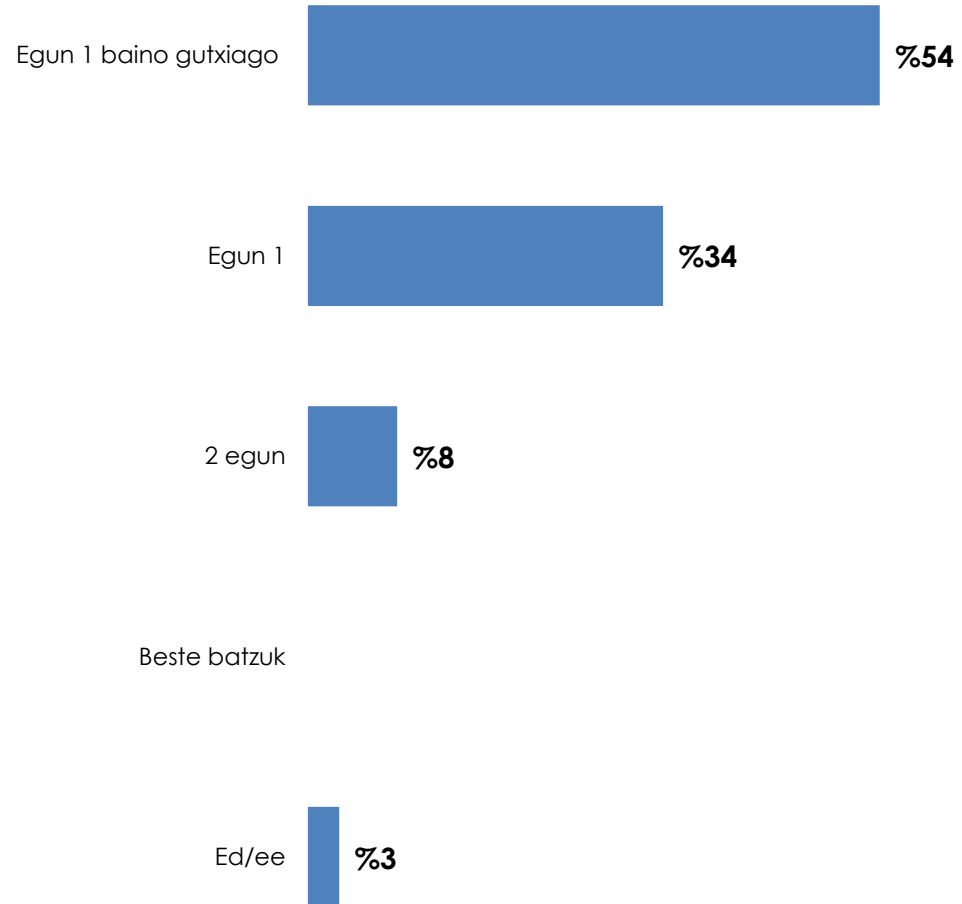
	GUZTIRA	JARDUERA MOTA			
		Ikerketa	Kontsulta	Ikasketak	Beste erabilerak
Oso pozik (9-10)	%46	%34	%48	%52	%16
Nahiko (7-8)	%40	%46	%37	%42	%30
Zerbait (5-6)	%5	%12	%7	%2	%5
Batere pozik ez (0-4)	%1		%2	%0	%2
<b>BATEZ BESTEKOA</b>	<b>8,4</b>	<b>8,1</b>	<b>8,3</b>	<b>8,5</b>	<b>8,0</b>

- Material ezberdinen kopuruarekiko (liburuak, egunkariak eta aldizkariak) **asebetetzeak balorazio ezin hobek** lortu du, 0-tik 10-erako eskala batean **8,4**-ko batez bestekoa lortuz.
- Liburutegian** kultura-jarduerak egin dituen kolektiboa da **gainerakoekin alderatuz gutxien asebetetzen dena.**

### (G7) ZENBATERAINO ESANGO ZENUKE POZIK ZAUDELA LIBURUTEGIAN AURKITZEN DIREN LIBURU, EGUNKARI ETA ALDIZKARI KOPURUAREKIN?

Oinarria: Elkarriketatutako persona guztiak

## KONTSULTA BATEN AURREAN ERANTZUNA JASOTZEKO ITXARONALDIA



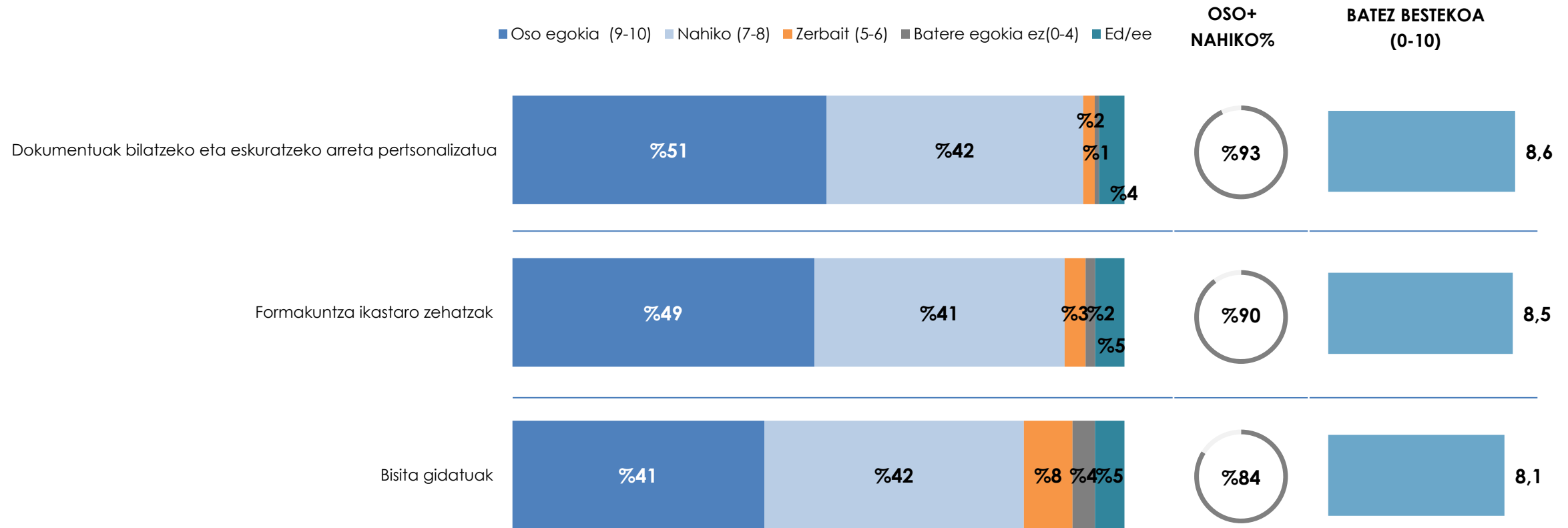
- o **Erdiak baino gehiagok** uste du Foru Liburutegiak **online kontsultei erantzuteko epe egokia egun bat baino gutxiagokoa** izan beharko litzatekeela.



**(G8) ONLINE KONTSULTA BAT EGIN BEHAR BADUZU, ZENBAT DENBORA ITXAROTEA NORMALA IZANGO LITZATEKE PLANTEATUTAKO ONLINE KONTSULTEN AURREAN ERANTZUNA JASOTZEKO?**

**Oinarria:** Elkarrikeratutako pertsona guztiak

## EKINTZEN ETA FORMAKUNTZA-JARDUEREN ESKAINTZA



- **Kontsultatutako pertsonen %90ek, gutxienez, uste du oso edo nahiko egokia dela Foru Liburutegiak arreta personalizatua eskaintzea dokumentuak bilatzeko eta horietara iristeko eta formakuntza-ikastaro espezifikoak egiteko.**
- Bigarren mailan bisita gidatuak ditugu, %84ak uste du egokia dela bisita gidatuak liburutegian eskaintzea.

### (G9) GAI AZALDUTAZ, ZURE USTEZ ZEIN MOTATAKO PRESTAKUNTZA-EKINTZAK EDO -JARDUERAK ESKAINI BEHAR DIRA BIZKAIKO FORU LIBURUTEGIAN?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

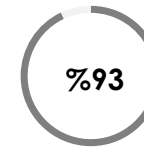
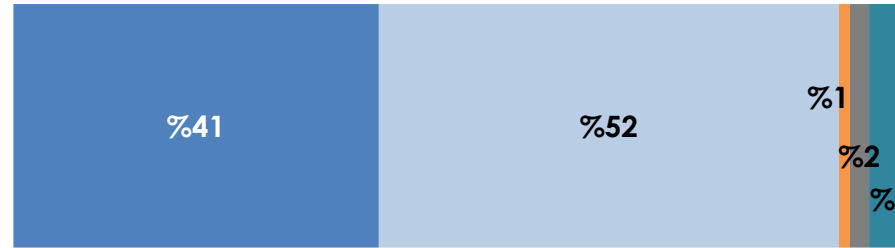
JARDUEREN EDUKIAK

■ Oso pozik (9-10) ■ Nahiko (7-8) ■ Zerbait (5-6) ■ Batere pozik ez (0-4) ■ Ed/ee

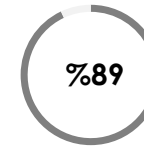
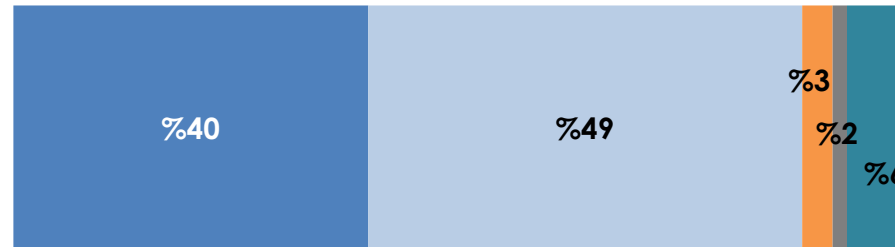
OSO+ NAHIKO%

BATEZ BESTEKOA (0-10)

Kultura-jardueren kopurua eta edukia ( erakusketa tematikoak, hitzaldiak, konferentziak, literatura- lehiaketak, etab.)



Formakuntza jardueren kopurua eta edukia (bisita gidatuak liburutegira, bildumak, zerbitzua, prestakuntza-ikastaro espezifikoak... ezagutzeko).

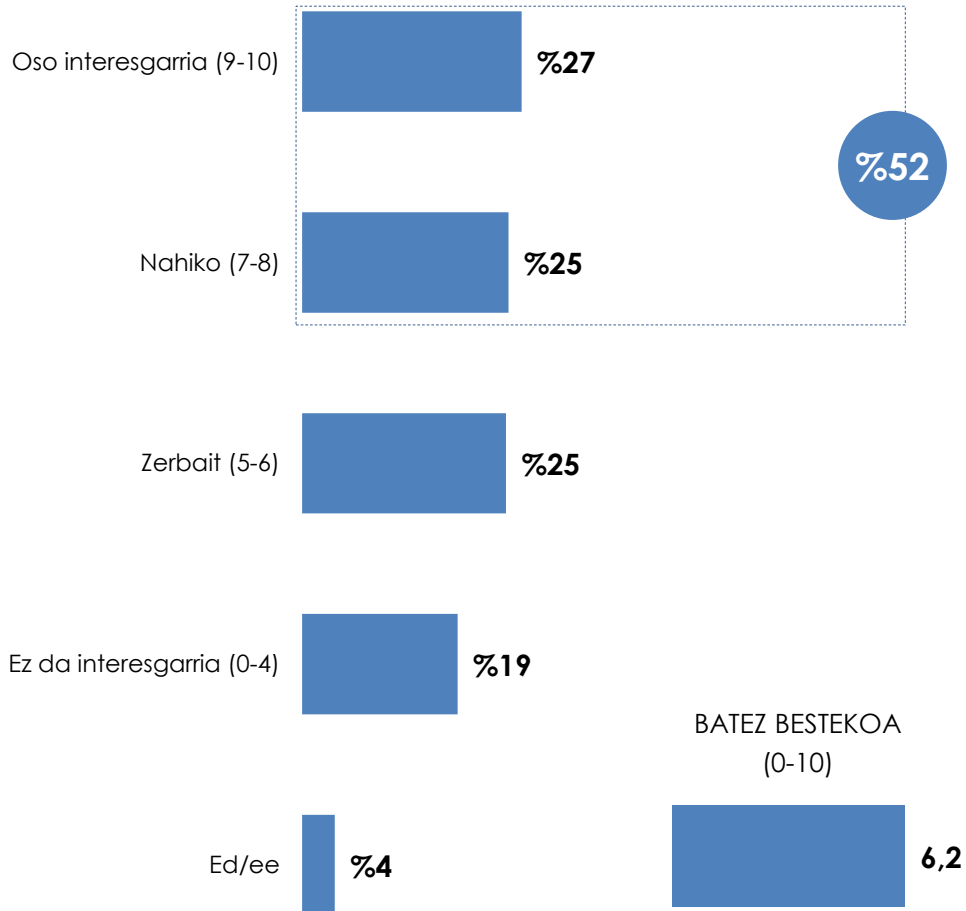


- **Formakuntza- eta kultura-jardueren kopuruarekiko eta edukiarekiko asebetetzeak kontsultatutako pertsonen %90 oso edo nahiko pozik daude.**

(G10) ZEIN PUNTURAINO ZAUDE POZIK 0-TIK 10-ERA DOAN ESKALA BATEAN NON 0 "BATERE POZIK EZ" DEN ETA 10 "OSO POZIK" DEN.

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

## ORDENAGAILUEN ORDEZKAPENA TABLET-ENGATIK



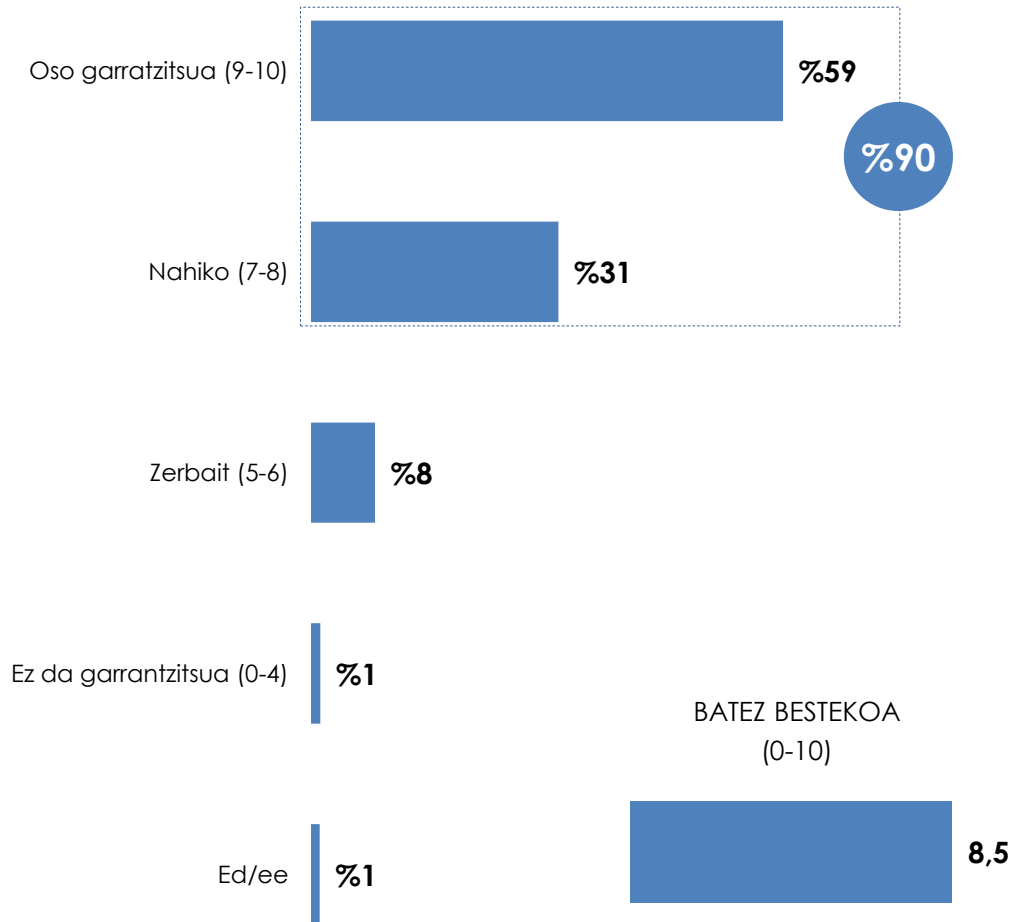
	GUZTIRA	JARDUERA MOTA			
		Ikerketa	Kontsulta	Ikasketak	Beste erabilerak
Oso interesgarria (9-10)	%27	%12	%20	%35	%11
Nahiko (7-8)	%25	%15	%30	%25	%18
Zerbait (5-6)	%25	%24	%11	%33	%23
Ez da interesgarria (0-4)	%19	%32	%33	%7	%39
<b>BATEZ BESTEKOA</b>	<b>6,2</b>	<b>5,0</b>	<b>5,2</b>	<b>7,0</b>	<b>4,6</b>

- Pertsonen erdiek uste dute interesgarria dela lehen solairuko Interneteko sarbidearekin erabilgarri dauden ordenagailuak tabletekin ordezkatzea.
- Hala ere, %19ak uste du ekimen hau ez dela interesgarria.

**(G11) GAUR EGUN, LIBURUTEGIAK LEHEN SOLAIRUAN INTERNETERAKO SARBIDEA DUTEN ORDENAGAILUAK DITUEN GELA BAT DU, EDUKI DIGITALETARA SARTZEKO ETA INPRIMATZEKO AUKERA EMATEN DUENA. ZENBATERAINO IRUDITUKO LITZAIZUKE INTERESGARRIA EGUNGO ORDENAGAILUEN ORDEZ TABLETAK JARTZEA, INTERNETERA SARTZEKO, BAINA INPRIMATZEKO AUKERARIK GABE?**

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

## EDUKI DIGITALAK INPRIMATZEA



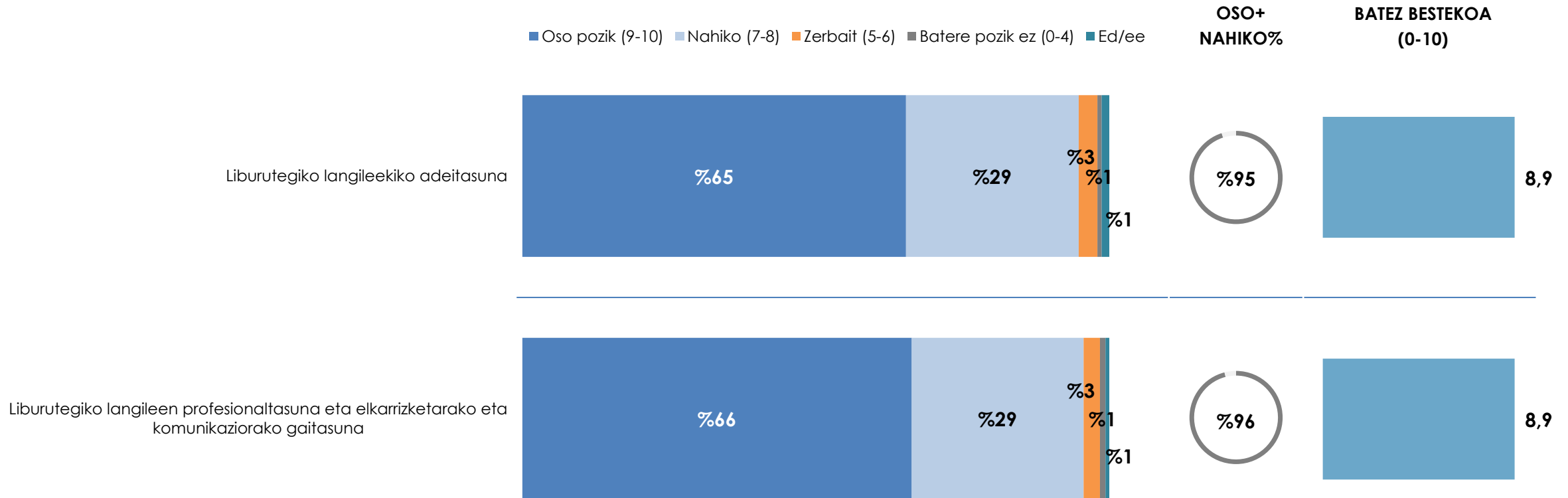
	GUZTIRA	JARDURA MOTA			
		Ikerketa	Kontsulta	Ikasketak	Beste erabilerak
Oso garrantzitsua (9-10)	%59	%39	%50	%69	%38
Nahiko (7-8)	%31	%29	%41	%25	%33
Zerbait (5-6)	%8	%17	%6	%6	%23
Ez da garrantzitsua (0-4)	%1	%12		%0	%3
<b>BATEZ BESTEKOA</b>	<b>8,5</b>	<b>7,3</b>	<b>8,6</b>	<b>8,7</b>	<b>7,7</b>

- Foru Liburutegiko lehen solairuko ordenagailuen erabilerarekin jarraituz, gehienek garrantzitsutzat jotzen dute gailu horietatik eduki digitalak inprimatzeko aukera.

### (G11A) ETA, ZURE USTEZ, ZEIN NEURRITAN DA GARRANTZITSUA EDUKI DIGITALAK INPRIMATZEA INTERNETERA SARTZEKO ZERBITZUAN?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

## LANGILEEN ARRETAREKIKO ASEBETETZEA



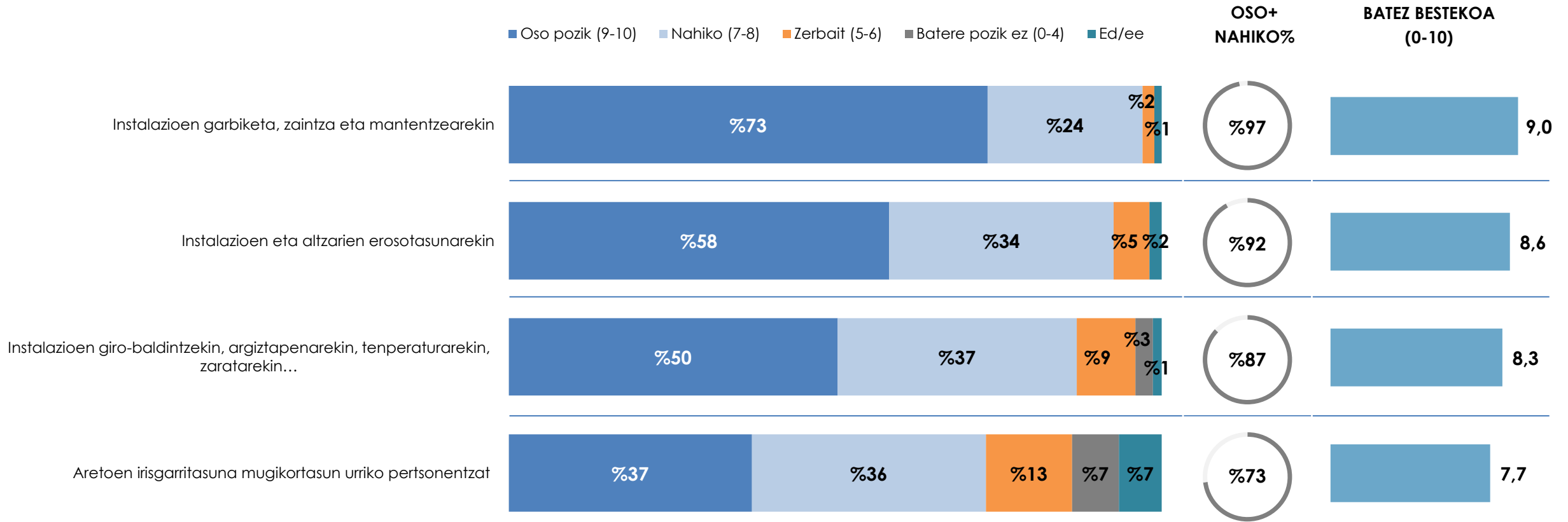
- Zerbitzuko langileen arretarekin lotutako alderdiak **modu bikainean baloratzen dira**, erabiltzaileen **%90 baino gehiago** pozik aurkezten dira bi kasuetan.

### (G12) ZENBATERAINO ZAUDE POZIK 0 “EZ NAGO BATERE POZIK” EDO 10 “OSO POZIK” ESKALA HONETAN...?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak



## INSTALAZIOEKIN ASEBETETZEA

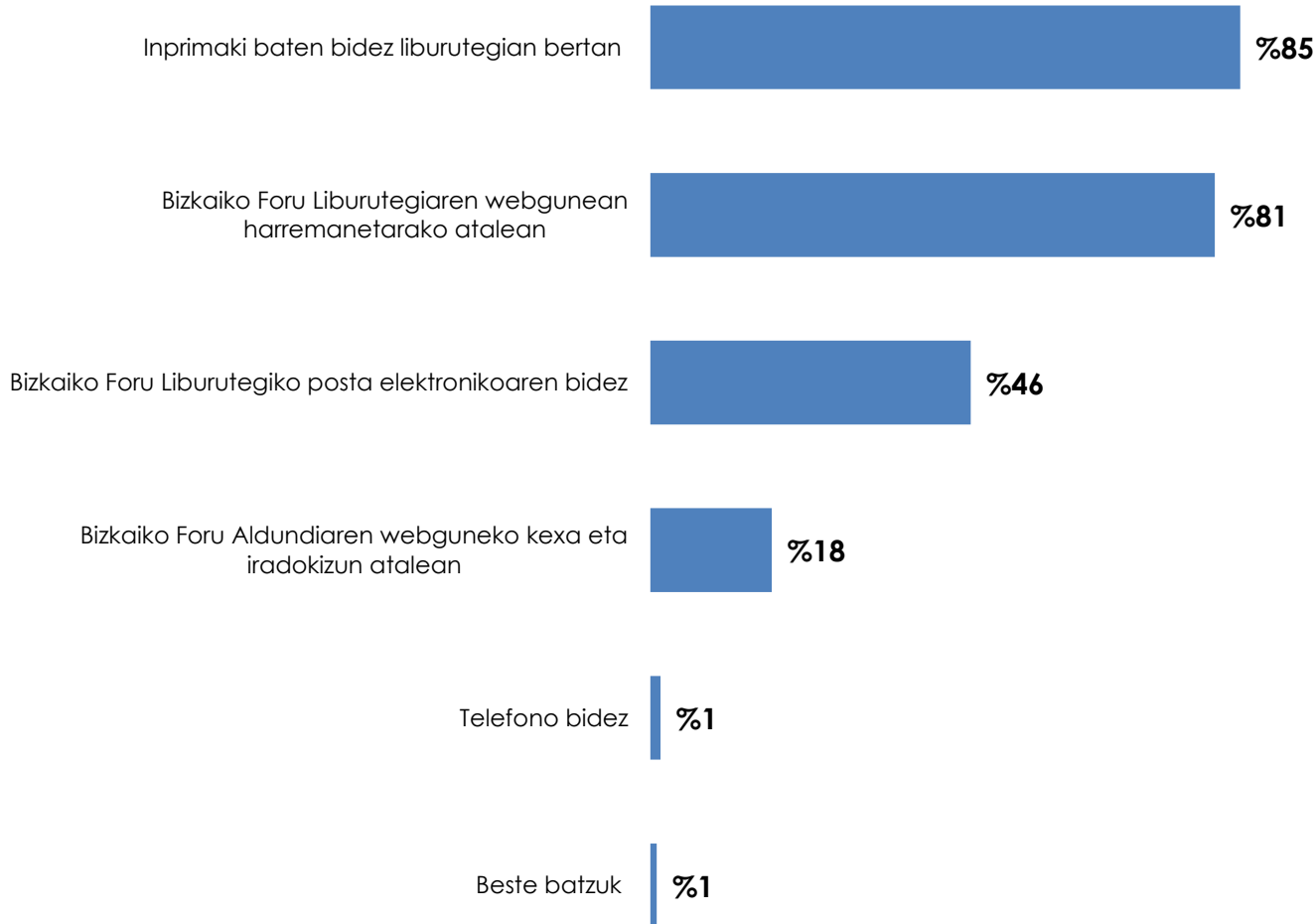


- Foru Liburutegiko instalazioekin lotutako alderdiek asebetetze-indize handiak dituzte, %90 inguruko edo hortik gorako asebetetze-mailekin, "mugikortasun murriztua duten pertsonentzako aretoen irisgarritasuna" salbu; alderdi hori positibotzat jo dute hiru laurdenek.

(G13) ZEIN PUNTURAINO ZAUDE POZIK 0-TIK 10-ERA DOAN ESKALA BATEAN NON 0 "BATERE POZIK EZ" DEN ETA 10 "OSO POZIK" DEN.

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

## ARAZO, ZALANTZA EDO IRADOKIZUNETARAKO KOMUNIKAZIO KANALAK



- Edozein arazo, zalantza edo iradokizun jakinarazteko kanal egokiei dagokienez, **Liburutegian bertan, inprimaki baten bidez edo Liburutegiaren webguneko "harremanetarako" atala** dira adierazgarrienak.

**AIPAMENEN  
BATEZ BESTEKO  
KOPURUA**

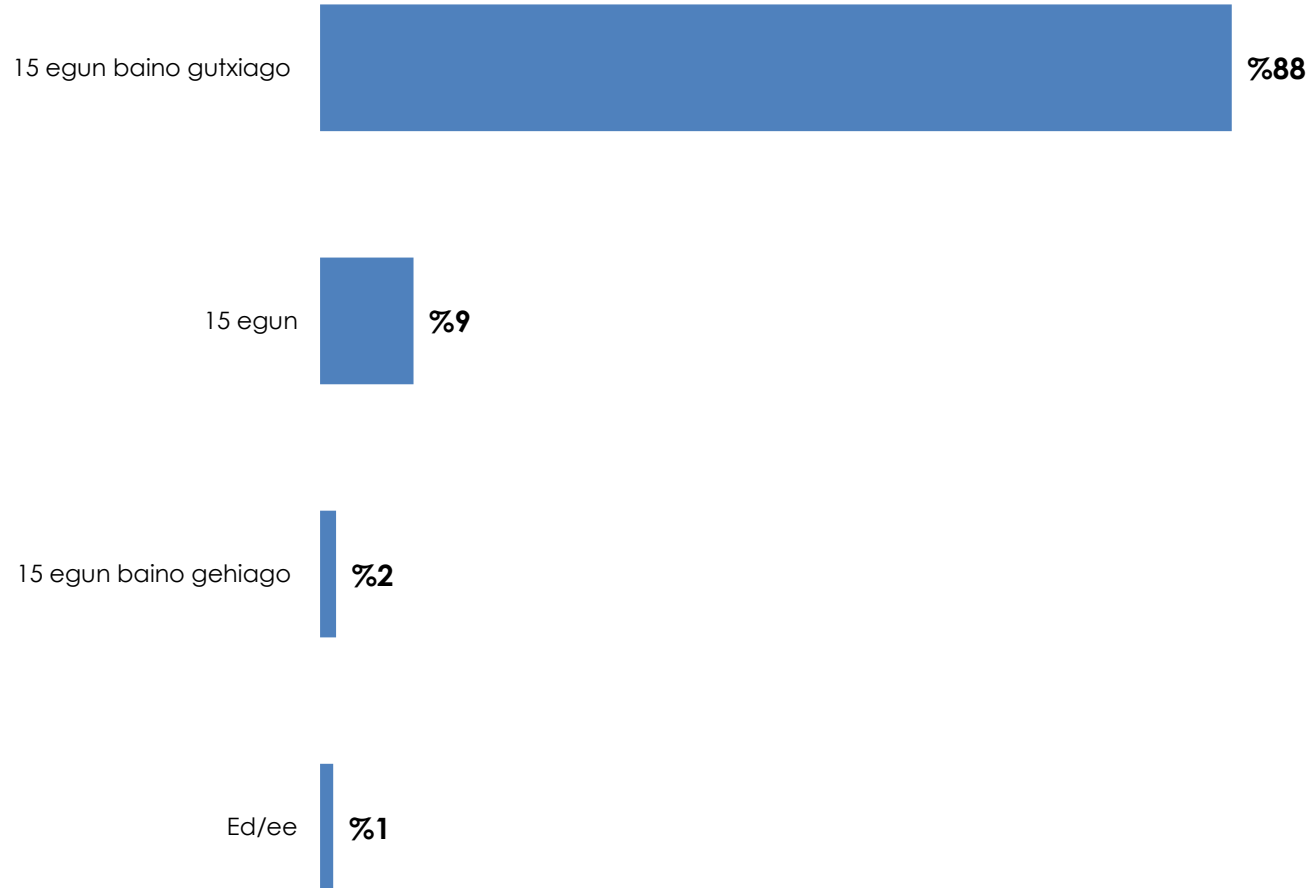
**2,33**

**(G14) ZALANTZA, ARAZO EDO IRADOKIZUNEN INGURUAN ARITUKO GARA. KANAL HAUETAKO ZEIN DA EGOKIENA ERABILTZAILEEK IZAN DEZAKETEN EDOZEIN ARAZO, ZALANTZA EDO IRADOKIZUNEN BERRI EMATEKO?**

**Oinarria:** Elkarriketatutako pertsona guztiak

Erantzun anitzeko galdera, 100 baino gehiago batu ditzake

## KEXEN EDO IRADOKIZUNEN ERANTZUNAK JASOTZEKO ITXARONALDIA



- o Kexa edo iradokizunen jakinarazpenarekin eta erantzuna jasotzeko itxaronaldiarekin jarraituz, erabiltzaileak **apur bat zorrotzak** dira, **gehienez 15 eguneko epea** adieraziz.

(G15) ZENBAT DENBORA ITXAROTEA NORMALA IZANGO LITZATEKE PLANTEATUTAKO KEXA EDO IRADOKIZUNEI ERANTZUNA JASOTZEKO?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

## B. – IKERKETAREN EMAITZAK

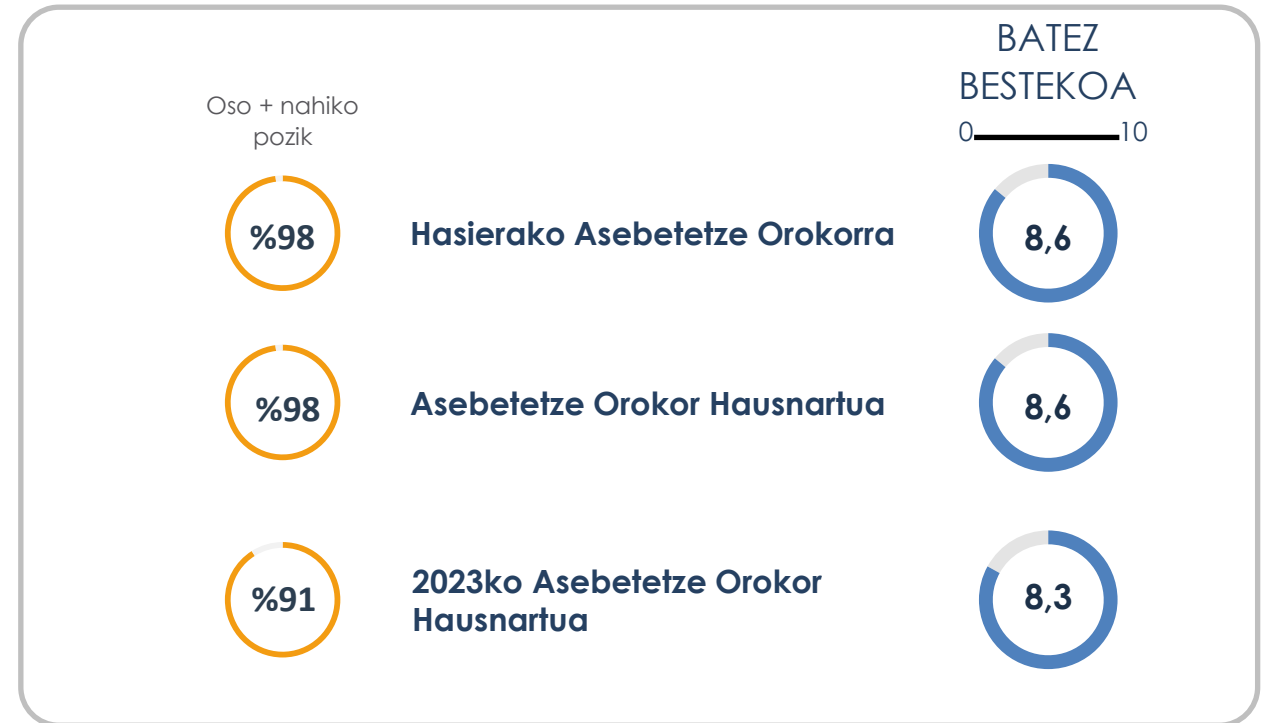
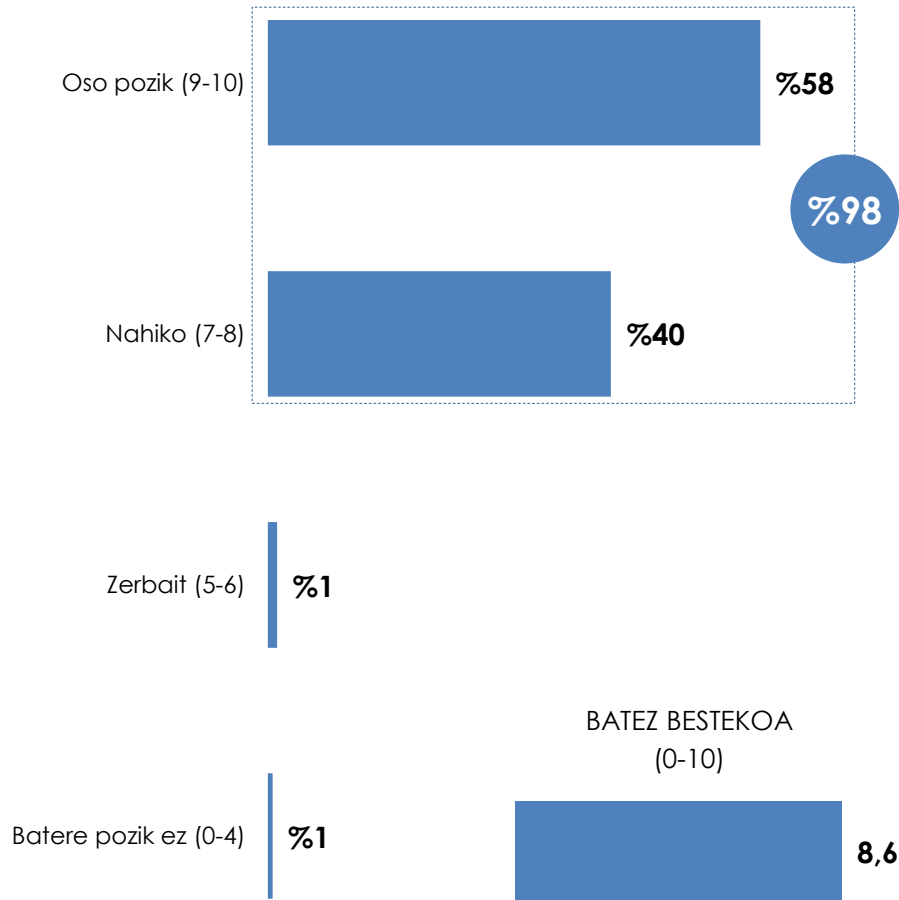
B.0. Ohiturak eta erabilerak

B.1. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Balorazio xehatua

**B.3. Asebetetze orokor hausnartua**

## FORU LIBURUTEGIAK EMANDAKO ZERBITZUAREKIKO ASEBETETZE OROKORRA

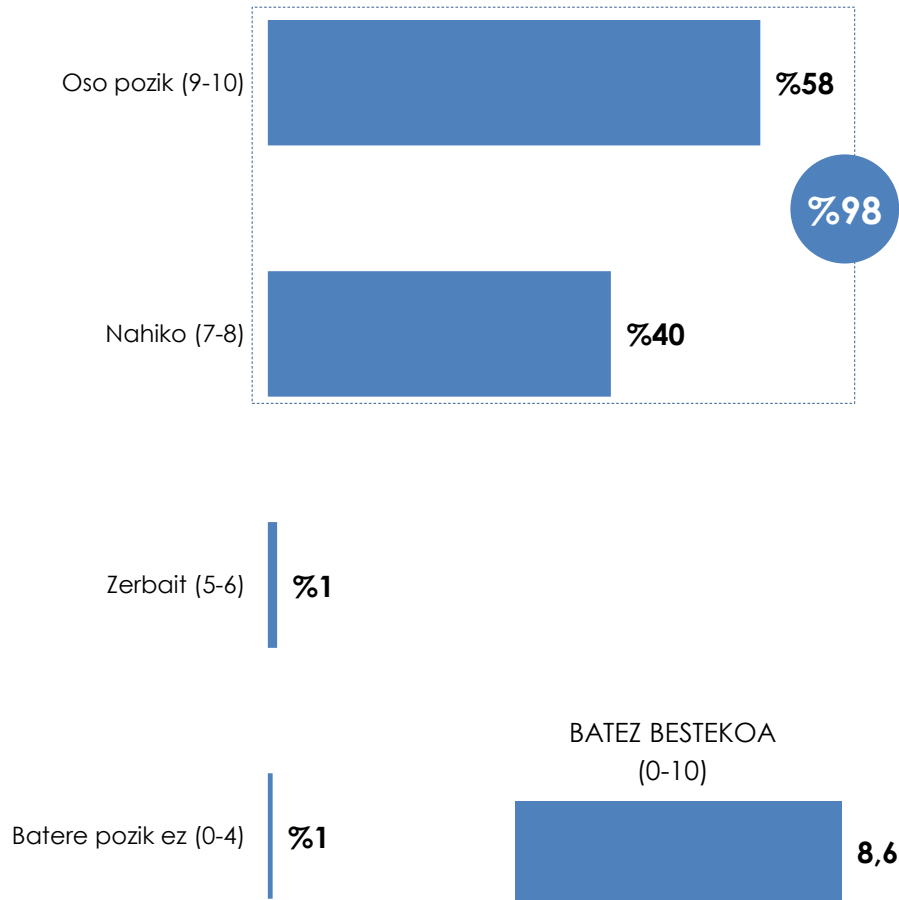


- Bizkaiko Foru Liburutegiari buruzko alderdiak aztertu ondoren, asebetetzean egonkortasun argia nabaritzen dugu, lortutako bikaintasun-indizeak mantenduz.
- Aurreko datuei dagokionez, asebetetze-maila apur bat igo da.

### (G16) ZENBATERAINO ZAUDE POZIK FORU LIBURUTEGIAK EMANDAKO ZERBITZUAREKIN?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

## FORU LIBURUTEGIAK EMANDAKO ZERBITZUAREKIKO ASEBETETZE OROKORRA



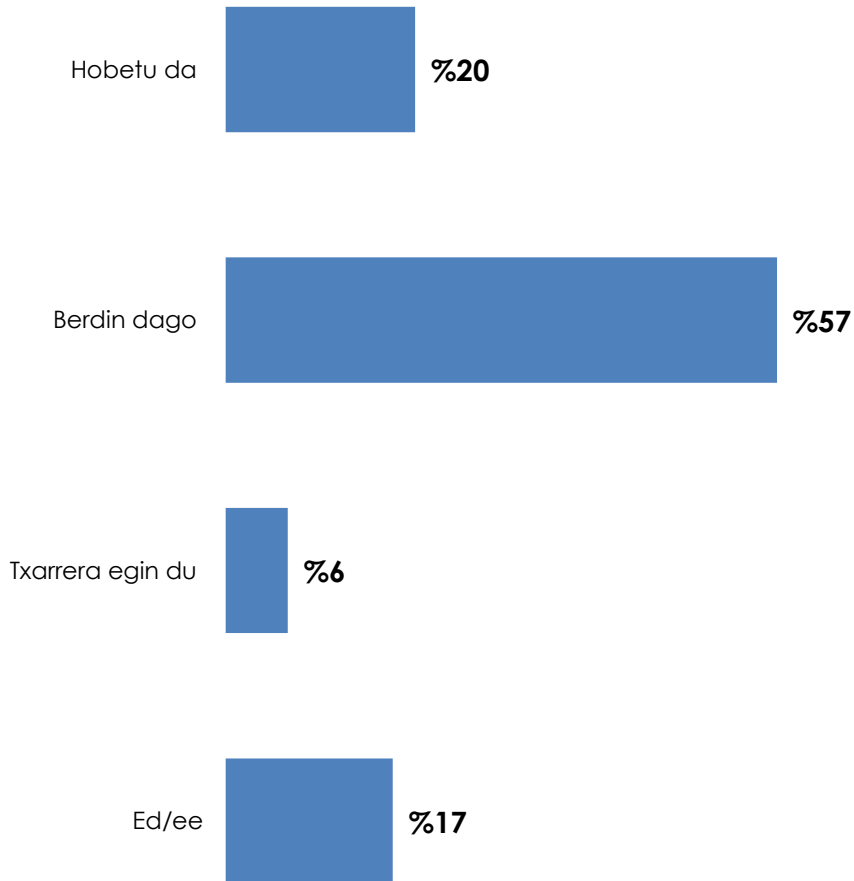
	GUZTIRA	SEXUA		ADINA					
		Gizona	Emakumea	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	64 baino gehiago
Oso pozik (9-10)	58	56	59	63	52	72	47	59	51
Nahiko (7-8)	40	41	40	36	45	28	52	35	48
Zerbait (5-6)	1	1	1	1	3		2	1	1
Batere pozik ez (0-4)	1	1						4	
<b>BATEZ BESTEKOA</b>	<b>8,6</b>	<b>8,6</b>	<b>8,6</b>	<b>8,7</b>	<b>8,5</b>	<b>8,9</b>	<b>8,5</b>	<b>8,6</b>	<b>8,6</b>

	GUZTIRA	JARDUERA MOTA			
		Ikerketa	Kontsulta	Ikasketak	Beste erabilerak
Oso pozik (9-10)	58	51	61	60	39
Nahiko (7-8)	40	44	37	39	59
Zerbait (5-6)	1	5		1	2
Batere pozik ez (0-4)	1		2		
<b>BATEZ BESTEKOA</b>	<b>8,6</b>	<b>8,6</b>	<b>8,7</b>	<b>8,6</b>	<b>8,4</b>

### (G16) ZENBATERAINO ZAUDE POZIK FORU LIBURUTEGIAK EMANDAKO ZERBITZUAREKIN?

Oinarria: Elkarrikeratutako pertsona guztiak

## ZERBITZUAREN KALITATEAREN BILAKAERA



	GUZTIRA	SEXUA		ADINA					
		Gizona	Emakumea	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	64 baino gehiago
Hobetu da	%20	%20	%20	%5	%16	%15	%34	%39	%33
Berdin dago	%57	%55	%58	%71	%57	%51	%39	%38	%52
Txarrera egin du	%6	%9	%5	%4	%10		%5	%8	%10
Ed/ee	%17	%17	%18	%19	%18	%35	%22	%15	%5

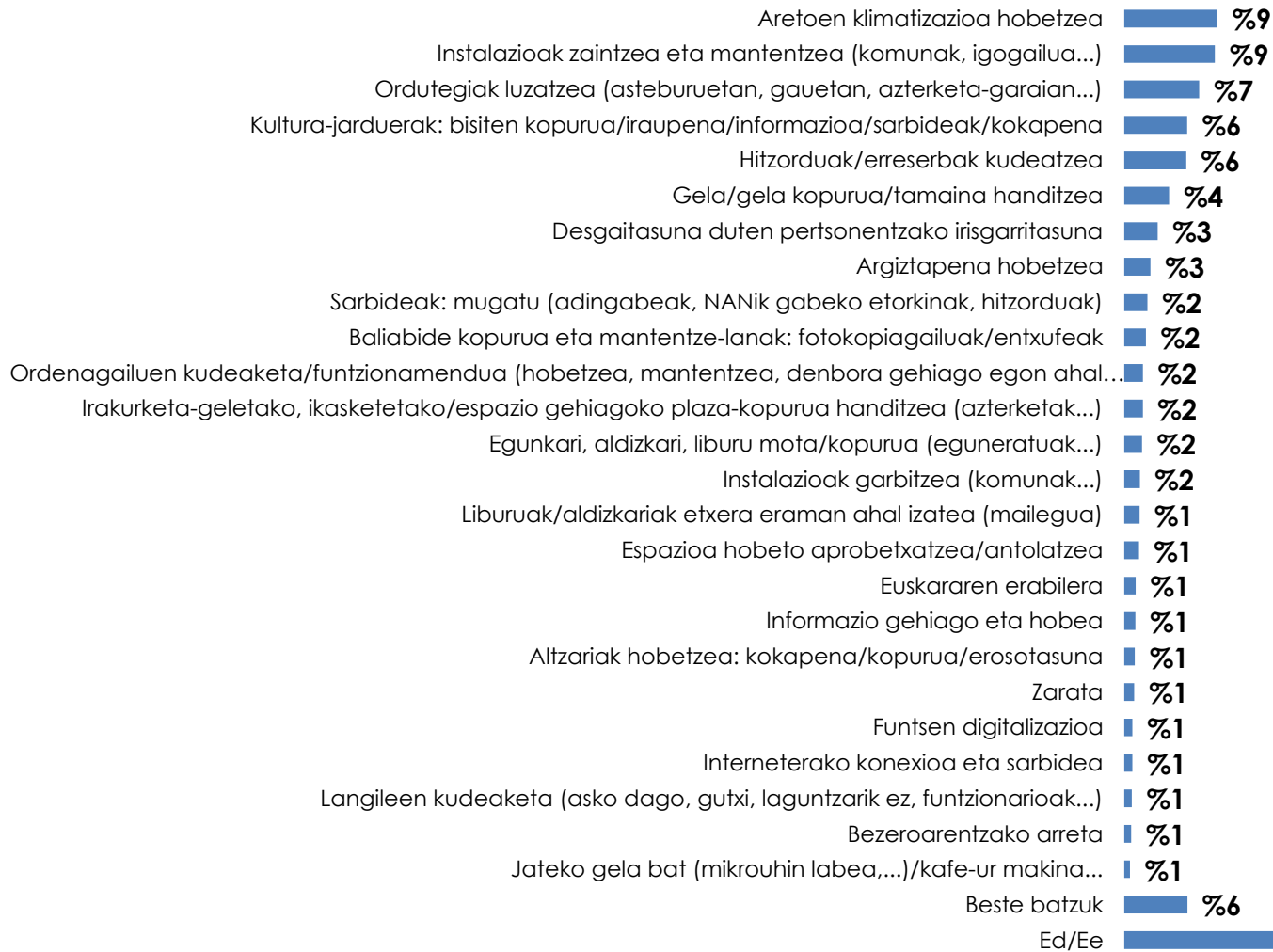
	GUZTIRA	JARDUERA MOTA			
		Ikerketa	Kontsulta	Ikasketak	Beste erabilerak
Hobetu da	%20	%41	%26	%11	%36
Berdin dago	%57	%49	%52	%64	%34
Txarrera egin du	%6	%7	%9	%5	%3
Ed/ee	%17	%2	%13	%19	%26

- o Elkarrizketatuek uste dute Bizkaiko Foru Liburutegiak eskaintzen duen zerbitzua egonkorra dela, azken urteen aldean.

### (G17) NOLA USTE DUZU BILAKATU EGIN DELA FORU LIBURUTEGIKO ZERBITZUAREN KALITATEA AZKEN URTEOTAN?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

## HOBKUNTZARAKO IRADOKIZUNAK



- o **Erabiltzaileen ia erdiek ez dute jakin hobekuntzarik iradokitzen**, baina horien artean, aipatzen da aretoen klimatizazioa hobetzea eta komunak zaintzea eta mantentzea.

**AIPAMENEN  
BATEZ BESTEKO  
KOPURUA**

**1,40**



### (G18) ETA AZKENIK, IRADOKIZUNEN BAT BURURATZEN ZAIZU BFL-K ESKAINTZEN DUEN ZERBITZUA HOBETZEKO?

**Oinarria:** Elkarrizketatutako pertsona guztiak

Erantzun anitzeko galdera. 100 baino gehiago batu ditzake





## C- ZERBITZU KARTA

## ZERBITZU KARTA

# GURE KONPROMISOAK



- Hurrengo orrialdeetan **Zerbitzuen Kartan** jasotako **konpromisoak betetzeari** buruz hausnartuko dugu: **Bizkaiko Foru Liburutegia 2022-2023**.
- Horretarako, karta horretan argitaratutako konpromisoak gogoraraziko ditugu eta dagokien arloa edo dimentsioa zehaztuko dugu, ondoren asebetetze inkestaren emaitzak eta konpromisoaren betetze-maila ezagutzeko.

# ZERBITZU KARTA



## ZERBITZU KARTA: BIZKAIKO FORU LIBURUTEGIA

### KONPROMISO OROKORRAK

#### GURE KONPROMISOAK

Instalazio garbiak, zainduak eta erosoak eskaintzea; asebetetze inkestan batez beste 8 baino gehiagoko puntuazioa lortuz.

Erabiltzaileen % 100i areto irisgarriak eskaintzea, asebetetze inkestan batez beste 8 baino gehiagoko puntuazioa lortuz.

#### NOLA NEURTZEN DITUGU

Erabiltzaileek instalazioen garbitasunarekin eta erosotasunarekin duten asebetetze baloratzea, asebetetze inkestan gai horri dagokion galderan.

Mugikortasun urriko pertsonentzako areto irisgarrien ehunekoa (%).  
Erabiltzaileek aretoen irisgarritasunarekin duten asebetetze baloratzea, asebetetze inkestan gai horri dagokion galderan.

### ERABILTZAILEEN PRESTAKUNTZA

#### GURE KONPROMISOAK

Arreta pertsonalizatua eskaintzea dokumentuak bilatzen eta eskuratzen, eta, urtean, prestakuntzako ikastaro espezifiko 2 eskaintzea gutxienez.

#### NOLA NEURTZEN DITUGU

Zenbat prestakuntzako ikastaro espezifiko eskaini diren.

### JARDUERA KULTURALAK

#### GURE KONPROMISOAK

Urtean behin gutxienez eskaintzea: literatura-konferentzia edo hitzaldi bat, tailer bat, erakusketa bat eta literatura-lehiaketa bat.

#### NOLA NEURTZEN DITUGU

Zenbat konferentzia edo hitzaldi egin diren.  
Zenbat tailer egin diren.  
Zenbat erakusketa egin diren.  
Zenbat literatura-lehiaketa egin diren.

### DOKUMENTURAKO SARBIDEA

#### GURE KONPROMISOAK

Erabiltzaileei eskaintzea askotariko liburu, egunkari eta aldizkarien funtsa. Honi buruz, batez beste 7 puntu baino gehiago lortzea gogobetetasun-inkestan.

#### NOLA NEURTZEN DITUGU

Gogobetetasun-inkestan erabiltzaileek adierazitako gogobetetasunaren balorazioa liburu, egunkari eta aldizkarien aukerari buruz.

### INFORMAZIOA ETA ORIENTAZIOA

#### GURE KONPROMISOAK

Erabiltzaileak modu profesional eta adeitsuan tratatzea. Honi buruz, batez beste 7 puntu baino gehiago lortzea gogobetetasun-inkestan.

Erabiltzaileei aholkularitza eta orientazio egokia eskaintzea liburutegiaren funtzionamenduari buruz. Honi buruz, batez beste 7,5 puntu baino gehiago lortzea gogobetetasun-inkestan.

Erabiltzaileei informazioa eskaintzea liburutegian bertan eta BLFaren web orrian.

Internet bidez (web edo email) egiten diren kontsulta guztiak 2 egun balioduneko epean erantzutea.

#### NOLA NEURTZEN DITUGU

Gogobetetasun-inkestan erabiltzaileek adierazitako gogobetetasunaren balorazioa liburutegiko langileen arretari buruz.

Gogobetetasun-inkestan erabiltzaileek adierazitako gogobetetasunaren balorazioa liburutegiaren aholkularitza liburutegiaren funtzionamenduari buruz.

Erabiltzaileei BFLan eta web orrian eskaintzen zaien informazio kopurua.

Erabiltzaileek internet bidez egindako kontsultei erantzuteko ematen den denbora.

### GURE KONPROMISOAK



## ZERBITZU KARTA: KONPROMISOAK

Jarraian, Foru Liburutegiko Zerbitzurako berriki aztertu diren adierazleak betetzen diren egiaztatzeko taula adierazgarri bat aurkezten dugu.

**ATRIBUTUA**
**KONPROMISOA**
**EMAITZA**

Instalazio garbiak, zainduak eta erosoak eskaini

Asebetetzearen batez besteko puntuazioa 8,0tik gorakoa da asebetetze inkestan

**8,8\***  
**Betetzea**

Instalazioak garbitu, zaindu eta mantendu  
Instalazioen eta altzairuen erosotasuna

9,0  
8,6

Erabiltzaileen %100 erabiltzaileentzat areto irisgarriak eskaini

Asebetetzearen batez besteko puntuazioa 8,0tik gorakoa da asebetetze inkestan

**7,7**  
**Ez-betetzea**

Erabiltzaileei liburu, egunkari eta aldizkarien funts zabala eskaini

Asebetetzearen batez besteko puntuazioa 8,0tik gorakoa da asebetetze inkestan

**8,4**  
**Betetzea**

\* Oharra: Konpromisoen betetze-emaizetan lortutako datua konpromisoari buruzko atributuen batez bestekoaren bidez egin da.

## ZERBITZU KARTA: KONPROMISOAK

Jarraian, Foru Liburutegiko Zerbitzurako berriki aztertu diren adierazleak betetzen diren egiaztatzeko taula adierazgarri bat aurkezten dugu.

**ATRIBUTUA**
**KONPROMISOA**
**EMAITZA**

Erabiltzaileei arreta profesionala eta atsegina eman

Asebetetzearen batez besteko puntuazioa 8,0tik gorakoa da asebetetze inkestan

**8,9\***  
**Betetzea**

Liburutegiko langileen adeitasuna 8,9  
Liburutegiko langileen profesionaltasuna eta elkarrikerarako eta komunikaziorako gaitasuna 8,9

Erabiltzaileei liburutegiaren funtzionamenduari buruz aholkatu eta orientatu

Asebetetzearen batez besteko puntuazioa 7,5tik gorakoa da asebetetze inkestan

**8,9**  
**Betetzea**

\* Oharra: Konpromisoen betetze-emaizetan lortutako datua konpromisoari buruzko atributuen batez bestekoaren bidez egin da.