

Emaitzen aurkezpena

BIZKAIKO FORU LIBURUTEGIAREN ZERBITZUAREN ASEBETETZE IKERKETA

A. Planteamendu metodologikoa

> Helburu nagusia

Bizkaiko Foru Liburutegiaren zerbitzuko erabiltzaileen asebetetzea aztertzea.

> Helburu zehatzak

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



Ikerketa mota



Kuantitatiboa

Erabilitako teknika



Elkarrizketa pertsonalak (CAPI) eta telefonozkoak (CATI), galdetegi erdi-egituratu ereduarekin.

Metodologiaren xehetasuna



384 aurrez aurreko eta telefono bidezko elkarrizketak egin zaizkie Foru Liburutegiko erabiltzaileei. Honek esan nahi du lagin akatsa $e=5,10\%$ dela.

Ondoren, datuak haztatu egin dira Bizkaiko Foru Liburutegiaren erabilera-ohituren arabera.

Aztergai den unibertsoa



Bizkaiko Foru Liburutegi zerbitzuaren erabiltzaileak

Landa-lana data



2025eko apirila eta maiatza

B. Ikerketaren emaitzak

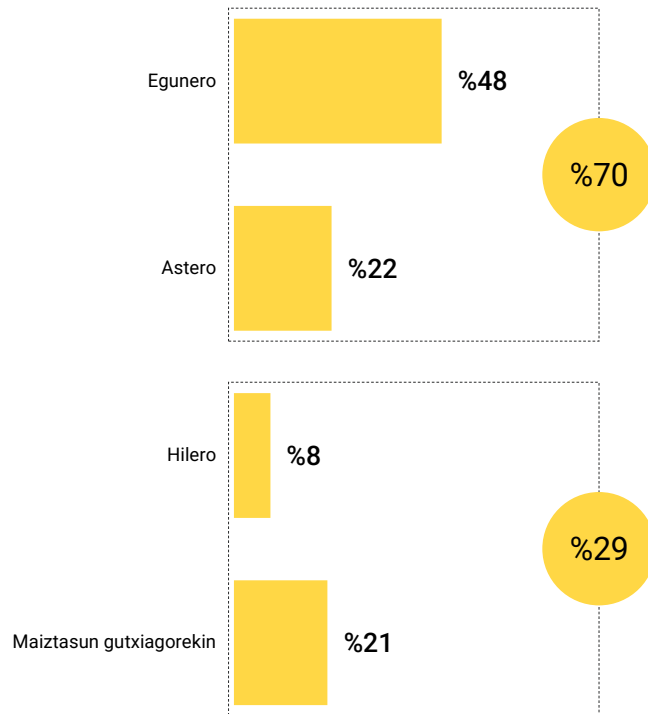
B.0. Bisiten ohiturak eta arrazoiak

B.1. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa

B.3. Balorazio xehatua

B.4. Asebetetze orokor hausnartua

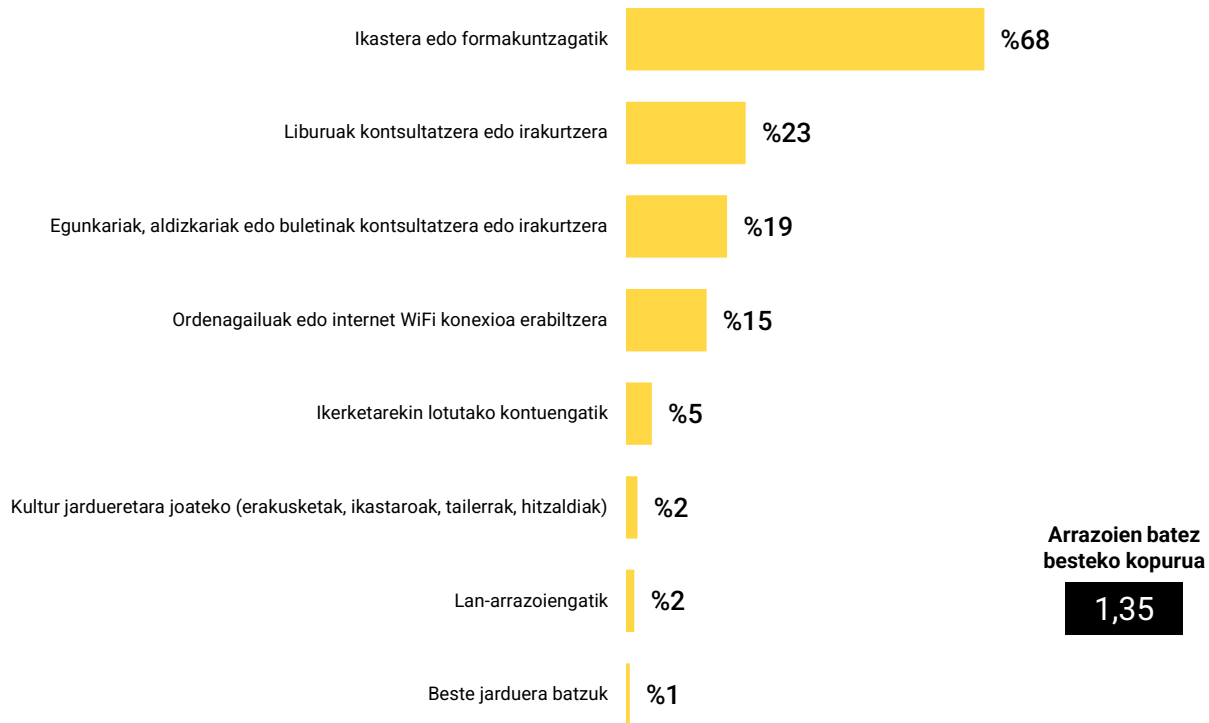
Liburutegira egindako bisiten maiztasuna



(G0A) - Zein maiztasunarekin etortzen zara liburutegi honetara?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Liburutegira joateko arrazoiak

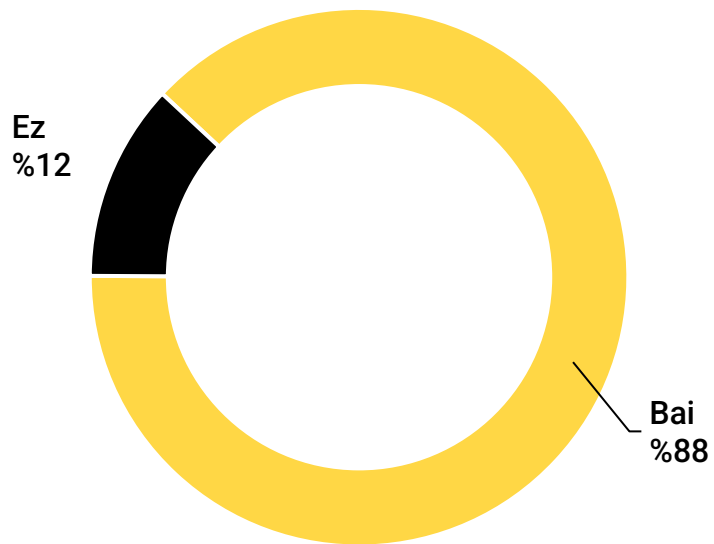


(GOB) - Zehazki, zertara etorri zara liburutegi honetara?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

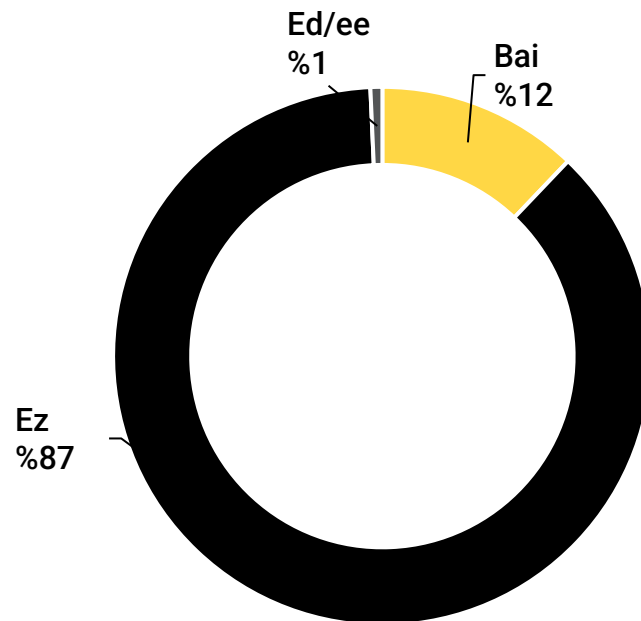
* Galdera irekia eta erantzun anitzekoa; emaitzen batura %100etik gorakoa izan daiteke.

Erabiltzaile eta ikertzaile txartela



(G0E) - Bizkaiko Foru Liburutegiko erabiltzaile txartela daukazu?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak



(G0F) - Ba al duzu Bizkaiko Foru Liburutegiko ikertzaile karneta?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

B. Ikerketaren emaitzak

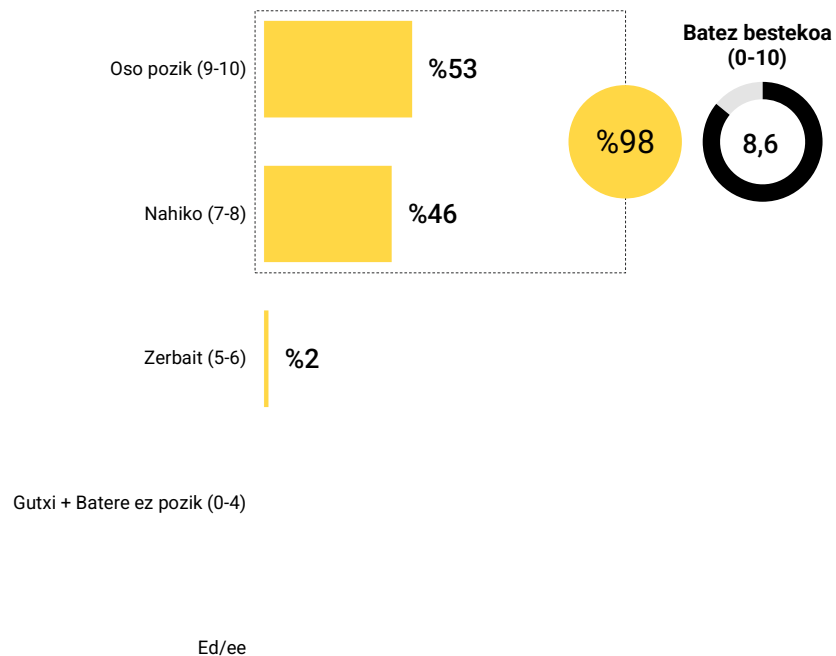
B.0. Bisiten ohiturak eta arrazoiak

B.1. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa

B.3. Balorazio xehatua

B.4. Asebetetze orokor hausnartua

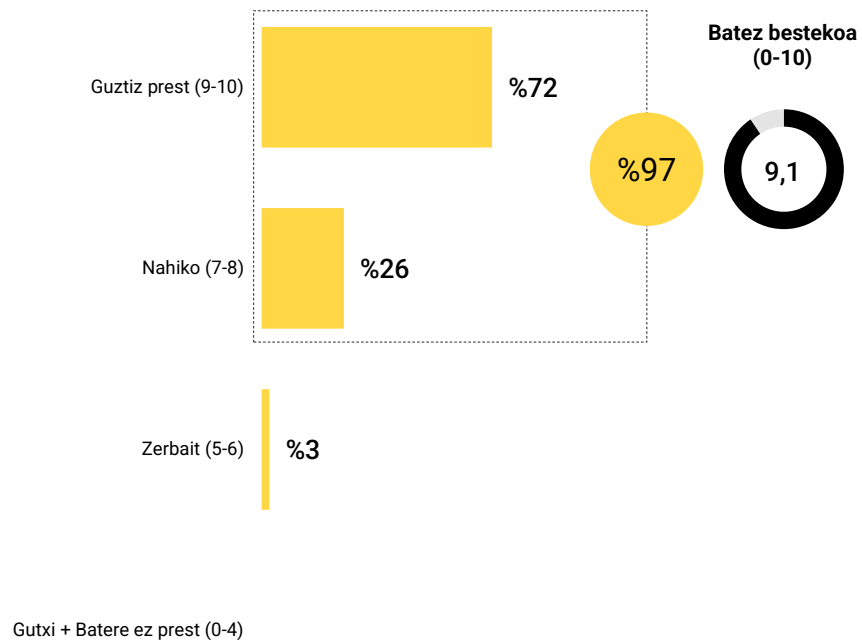
Bizkaiko Foru Liburutegiko asebetetze orokorra



(G1) - Zenbateraino zauden orokorki asebeteta Bizkaiko Foru Liburutegiarekin. Eskala batean non, 0 batere ez pozik den eta 10 oso pozik.

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

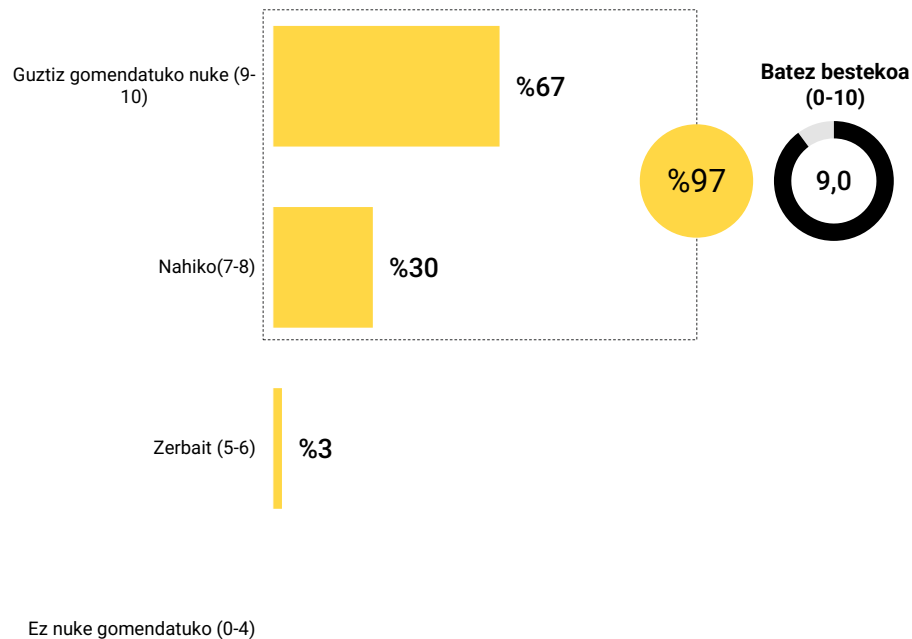
Liburutegia erabiltzen jarraitzeko prestasuna



(G2) - Zein da liburutegi hau erabiltzen jarraitzeko duzun aurretiko prestasun-maila?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Liburutegiaren gomendio maila



(G3) - Zein neurritan gomendatuko zenieke lankideei liburutegi hau?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Liburutegiaren gomendio maila

IRN*

+65

KONTRAKOAK (0-6)

PASIBOAK (7-8)

SUSTATZAILEAK (9-10)

%3

%30

%67

Guztira

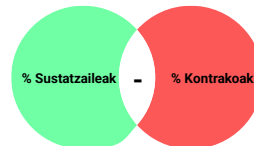
Gomendio Garbiaren Indizea (GGI)

- › Gomendio Garbiaren Indizea (GGI) honako galderaren bidez lortzen da: 0tik 10era bitarteko eskalan, zein neurritan gomendatuko zenuke...?
- › Erantzunaren arabera, erabiltzaileak honako segmentu hauetan sailkatzen dira: Kontrakoak, Pasiboak eta Sustatzaileak.

Kontrakoak (0-6)

Gomendatzeko
joerarik ez duten
pertsonekPasiboak
(7-8)Gomendatzear
ekiko
axolagabe
diren pertsonakSustatzaileak
(9-10)Gomendatzeko
joera duten
pertsonek

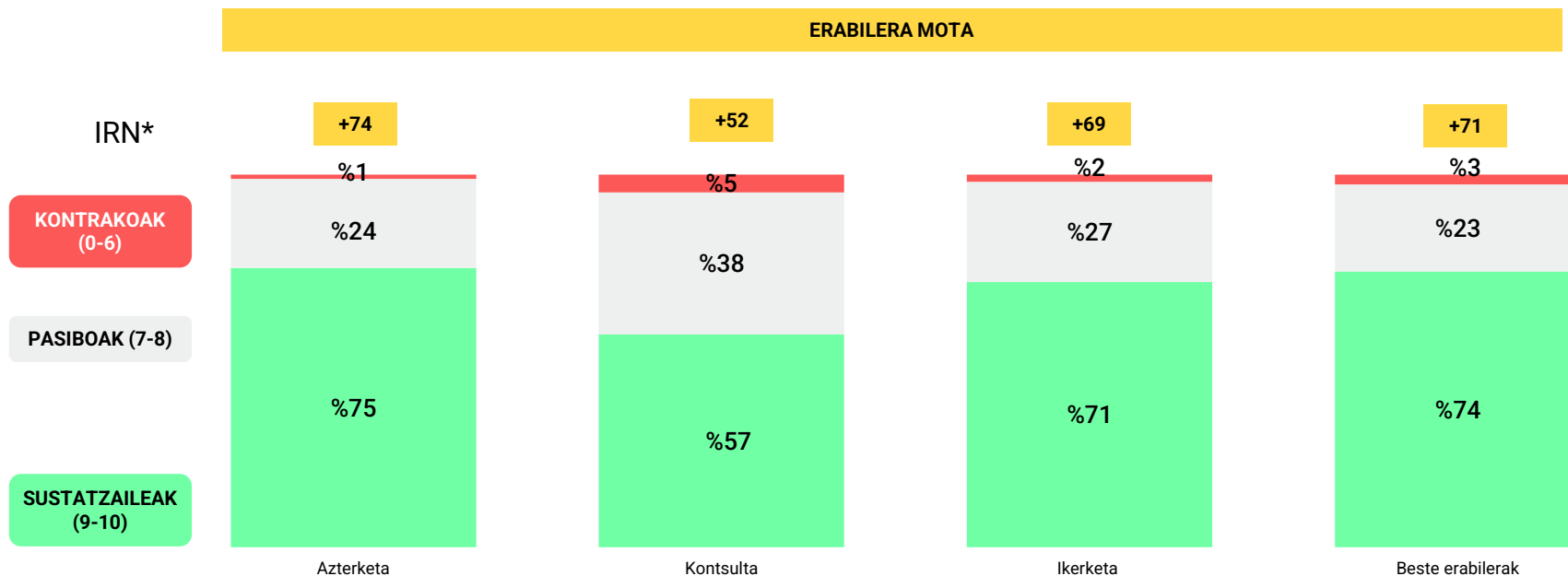
Gomendio Garbiaren Indizea (GGI) =



* IRN: % Sustatzaileak - % Kontrakoak

(G3) - Zein neurritan gomendatuko zenieke lankideei liburutegi hau?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak



* IRN: % Sustatzaileak - % Kontrakoak

(G3) - Zein neurritan gomendatuko zenieke lankideei liburutegi hau?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

B. Ikerketaren emaitzak

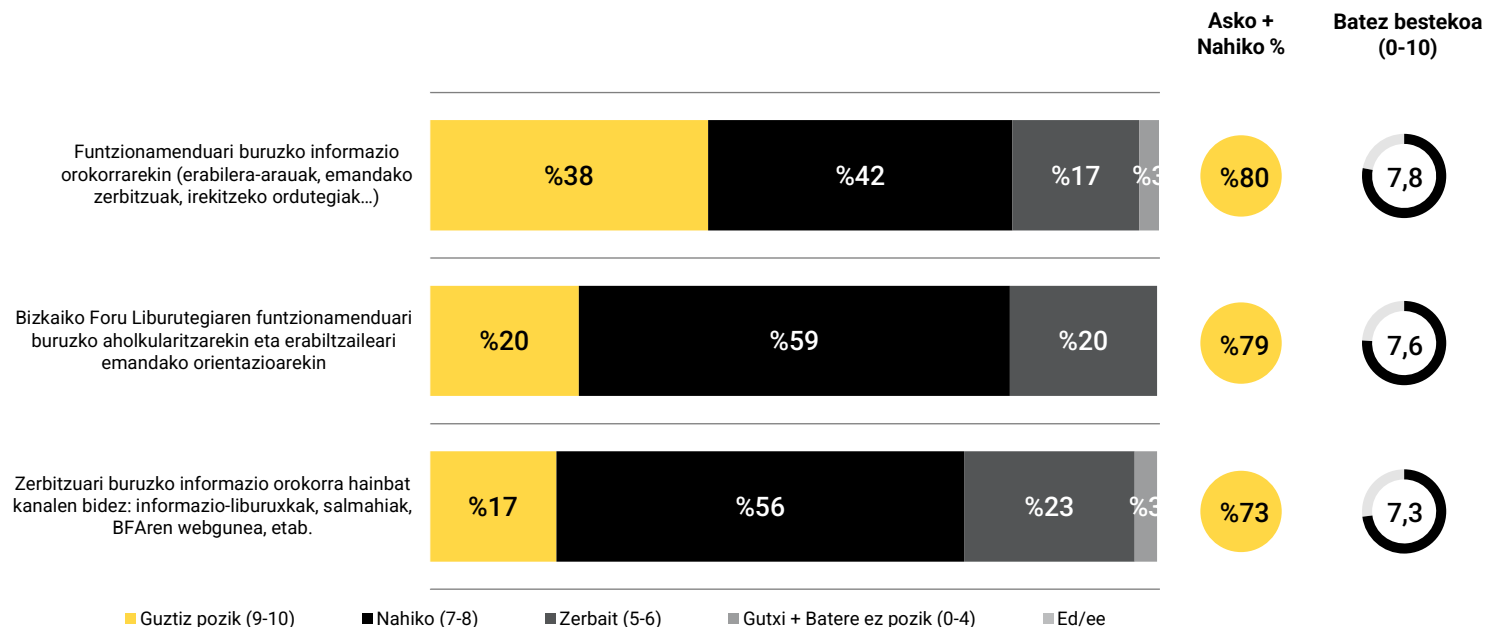
B.0. Bisiten ohiturak eta arrazoiak

B.1. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa

B.3. Balorazio xehatua

B.4. Asebetetze orokor hausnartua

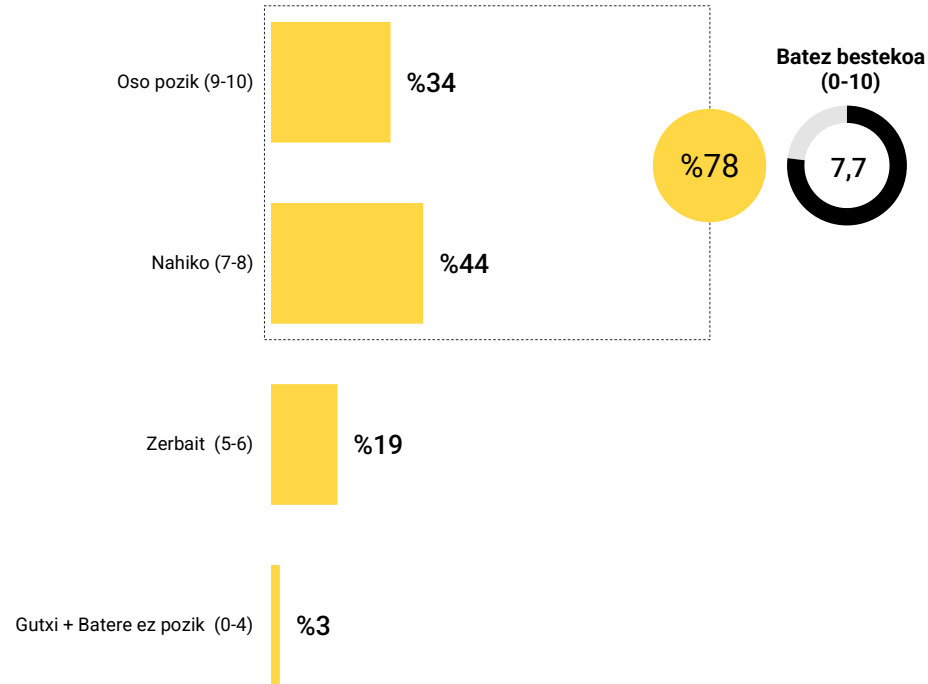
Zerbitzuak emandako informazioarekiko gogobetetasuna



(G4) - Zerbitzuak eskaintako informazioari buruzko alderdi batzuk aipatuko dizkizut, eta gustatuko litzaidake esatea zenbateraino zauden pozik 0tik "batere ez pozik" 10era "gustiz pozik" doan eskala batean

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

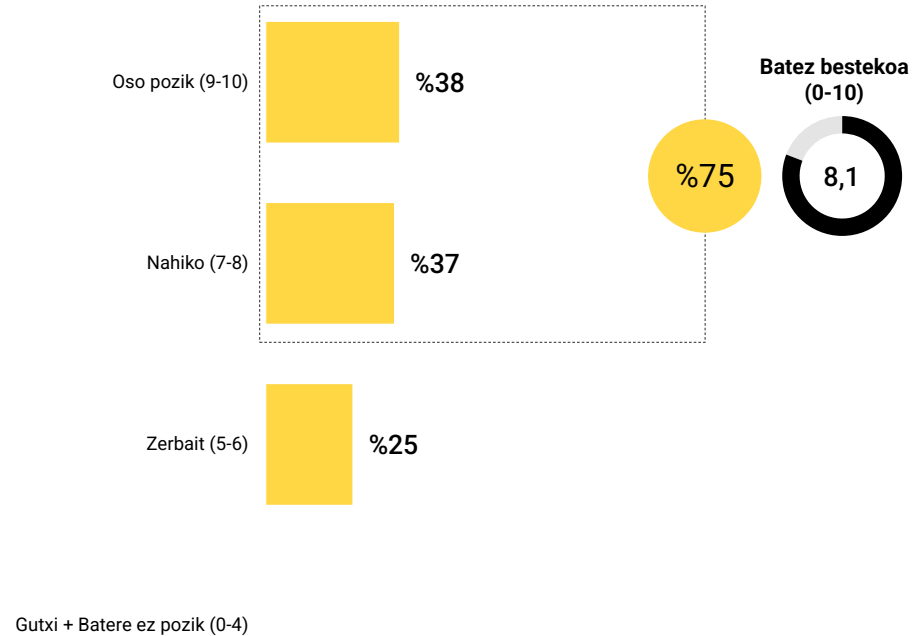
Liburutegian eskuragarri dagoen material kopuruarekiko asebetetzea



(G5) - Zenbateraino esango zenuke pozik zaudela liburutegian aurkitzen diren liburu, egunkari eta aldizkari kopuruarekin? Eskala batean non 0 "batere ez pozik" eta 10"oso pozik" den

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Dokumentuak bilatu eta eskuratzeko arreta pertsonalizatuarekiko asebetetzea



(G7) - Eta zein neurritan zaude pozik dokumentuak bilatzeko eta eskuratzeko eman dizuten arreta pertsonalizatuarekin?

Oinarria: Ikerketa edo kontsulta jarduerak egiteko liburutegira joan diren pertsonak

Bizkaiko Foru Liburutegiak antolatutako jardueretan parte hartzea



Bisita gidatuak liburutegira



Formakuntza ikastaro zehatzak



■ Bai

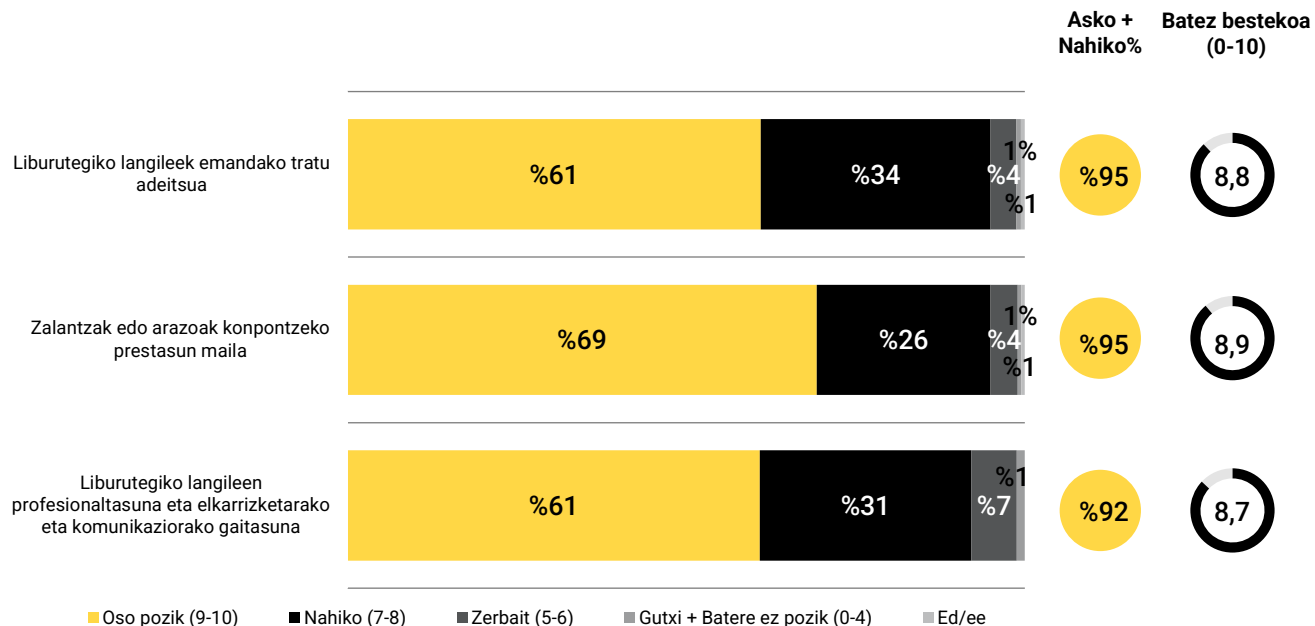
■ Ez

(G9) - Eta Bizkaiko Foru Liburutegiak antolatutako jardueren haurtako batean parte hartu al duzu?

Oinarria: Bizkaiko Foru Liburutegiak antolatutako jardueraren bat ezagutzen duten pertsonak

*Lagin-oinarri txikiak direnez, ez da jardueren horien balorazioa aztertu

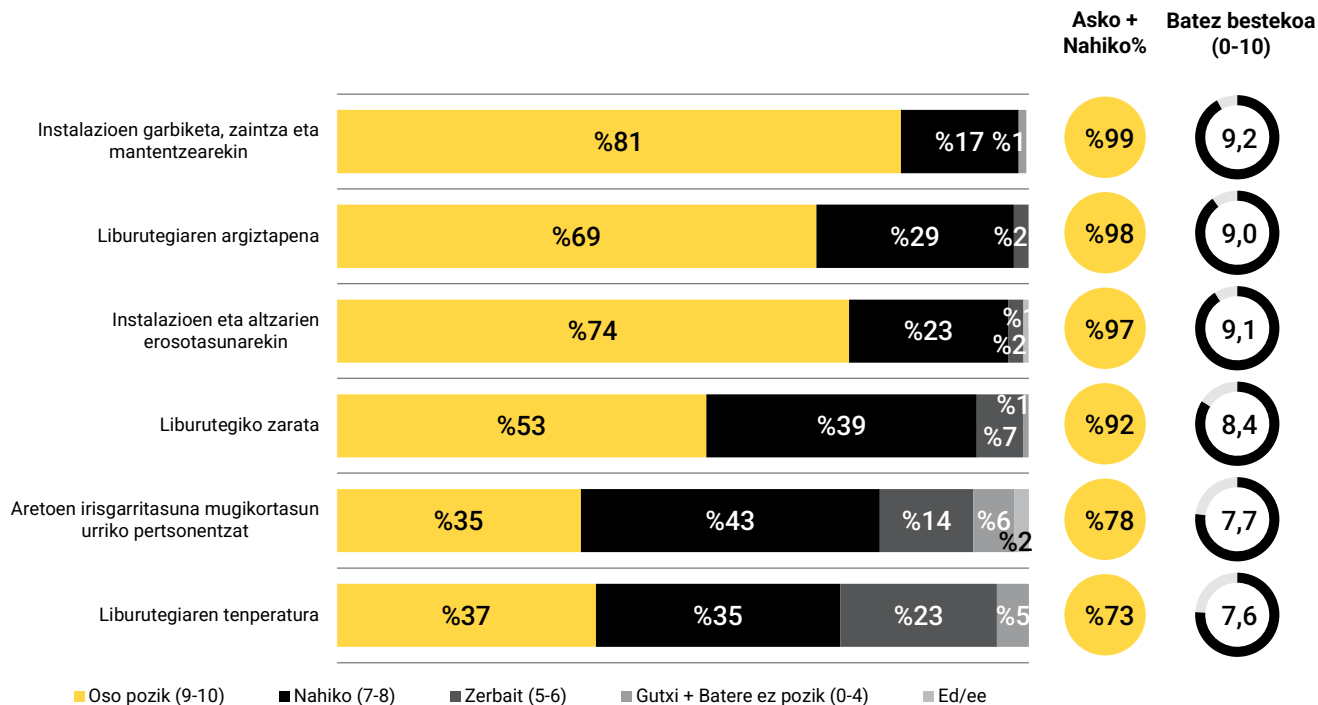
Zerbitzuko langileek emandako arretarekiko asebetetzea



(G13) - Zenbateraino zaude pozik 0 "ez nago batere pozik" edo 10 "oso pozik" eskala honetan...?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

Instalazioekiko asebetetzea



(G14) - Zein punturaino zaude pozik 0-tik 10-era doan eskala batean non 0 "batere ez pozik" den eta 10 "oso pozik" den hurrengo aspektuekin?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

B. Ikerketaren emaitzak

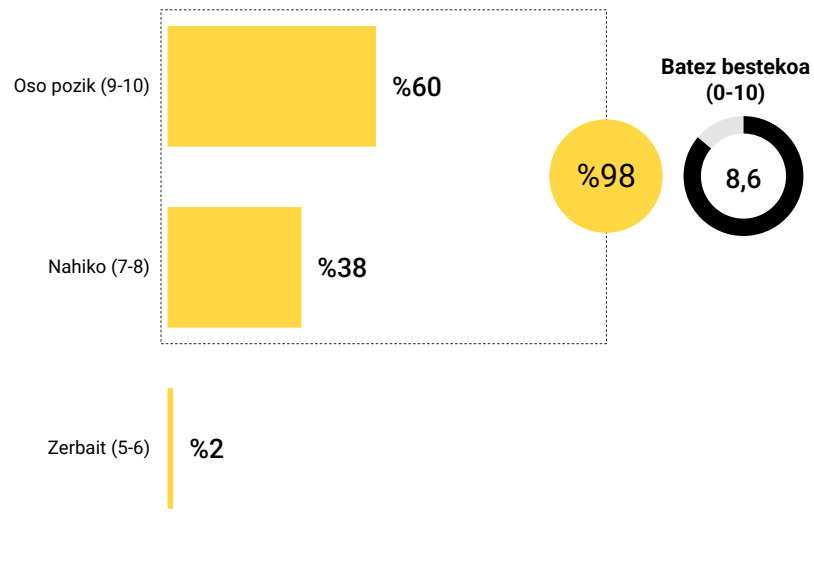
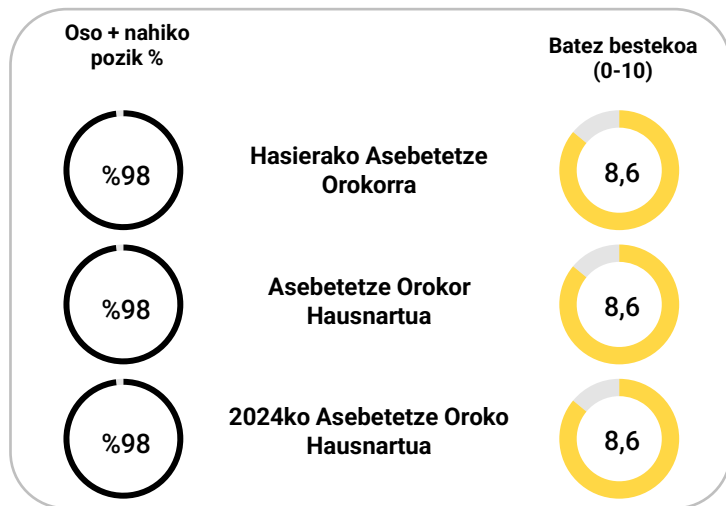
B.0. Bisitatzeko ohiturak eta arrazoiak

B.1. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa

B.3. Balorazio xehatua

B.4. Asebetetze orokor hausnartua

Bizkaiko Foru Liburutegiekiko asebetetze orokor hausnartua



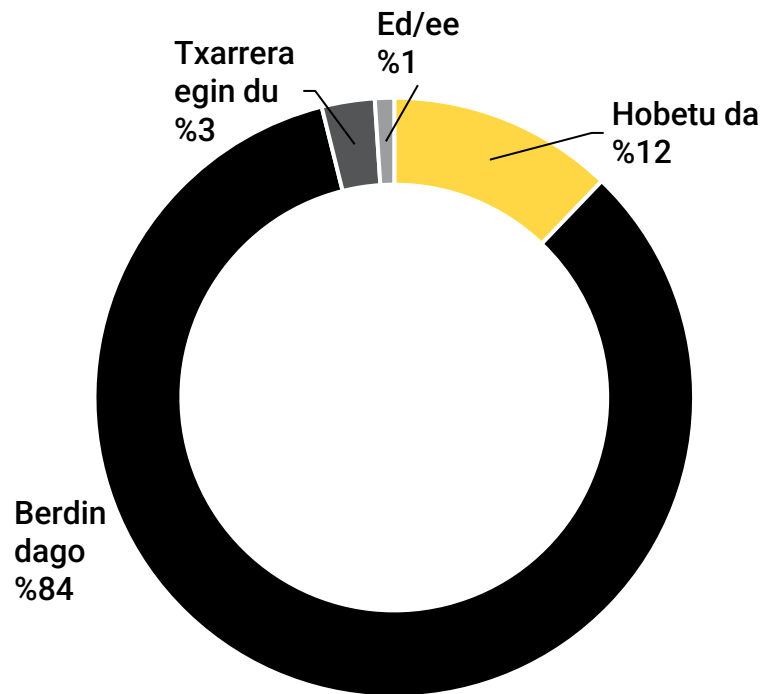
Gutxi + Batere ez pozik (0-4)

(G20) - Zenbateraino zaude pozik Bizkaiko Foru Liburutegiak emandako zerbitzuarekin?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Zerbitzuaren kalitatearen bilakaera

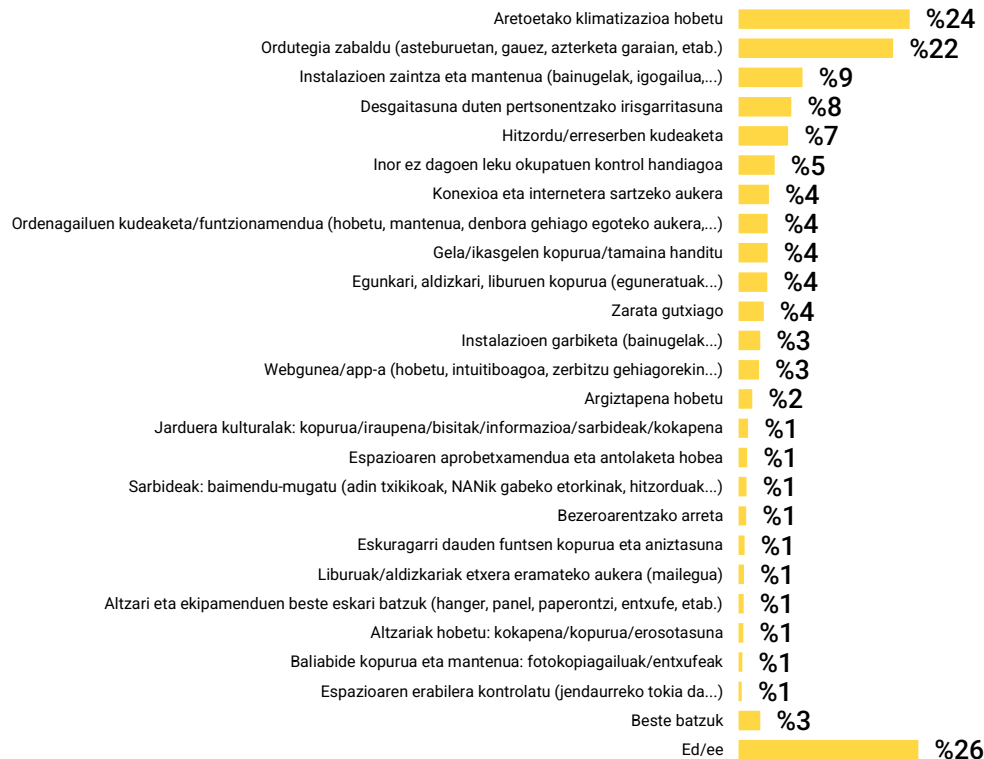
	Guztira	Erabilera mota			
		Azterketa	Kontsulta	Ikerketa	Beste erabilerak
Hobetu da	%12	%40	%14	%10	%6
Berdin dago	%84	%47	%81	%88	%92
Txarrera egin du	%3	%3	%5	%2	%2
Ed/ee	%1	%10		%1	



(G21) - Nola uste duzu bilakatu egin dela Foru Liburutegiko zerbitzuaren kalitatea azken urteotan?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Hobekuntzarako iradokizunak



(G22) - Eta azkenik, iradokizunen bat bururatzan zaizu Bizkaiko Foru Liburutegiak eskaintzen duen zerbitzua hobetzeko?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

* Galdera irekia eta erantzun anitzekoa, erantzunen batura %100 baino gehiago izan daiteke

C. Zerbitzu Karta

Zerbitzu Karta

GURE KONPROMISOAK



- › Hurrengo orrialdeetan Zerbitzu Kartan agertzen diren konpromisoen betepena aztertuko dogu: **Bizkaiko Foru Liburutegia 2024-2025**.
- › 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



INFORMAZIOA ETA ORIENTAZIOA

GURE KONPROMISOAK

Erabiltzailei arreta adeitsua, profesionala eta irekia eskaintzea, asebetetze-inkestetan, batez beste, 8tik gorako puntuazioa lortzen.

Erabiltzailei liburutegiaren funtzionamenduari buruzko aholkuak eta orientabideak ematea, asebetetze-inkestetan, batez beste, 8tik gorako puntuazioa lortzen.

Erabiltzailei informazioa eskaintzea liburutegian bertan eta liburutegiaren web orrian.

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

NOLA NEURTZEN DITUGU

Erabiltzaileen asebetetzea baloratzuz, liburutegiko langileen arretari dagokionez.

Erabiltzaileen asebetetzea baloratzuz, langileek emandako liburutegiaren funtzionamenduari buruzko aholkuak eta orientabideei dagokienez.

Erabiltzailei liburutegian eta web orrian eskaintzen zaien informazio kopurua.

Erabiltzaileek internet bidez egindako kontsultei erantzuteko behar den denbora.

DOKUMENTURAKO SARBIDEA

GURE KONPROMISOAK

Erabiltzailei liburu, egunkari eta aldizkari kopuru egokia ematea, asebetetze-inkestetan, batez beste, 8tik gorako puntuazioa lortzen.

NOLA NEURTZEN DITUGU

Erabiltzaileen asebetetzea baloratzuz, liburu, egunkari eta aldizkariaren kopuruari dagokionez.

Zerbitzu Karta



JARDUERA KULTURALAK

GURE KONPROMISOAK

- Urtean gutxienez bost konferentzia edo hitzaldi literario, bost tailer eta lehiaketa literario bat eskaintzea.

NOLA NEURTZEN DITUGU

- Eskaintako konferentzia /hitzaldi literarioen kopurua.
- Eskaintako tailerren kopurua.
- Eskaintako lehiaketa literarioen kopurua.

ERABILTZAIILEEN PRESTAKUNTZA

GURE KONPROMISOAK

- Arreta pertsonalizatua eskaintzea dokumentuen bilaketan eta atzipenean, asebetetze-inkestetan, batez beste, 8tik gorako puntuazioa lortzen.
- Urtean bi prestakuntzako ikastaro espezifiko eskaintzea, gutxienez.

NOLA NEURTZEN DITUGU

- Erabiltzaileen asebetetzea baloratu, dokumentuak bilatzeko eta atzitzeko arreta pertsonalizatuari dagokionez.
- Eskaintako prestakuntzako ikastaro espezifikoaren kopurua.

Zerbitzu Karta



KONPROMISO OROKORRAK

GURE KONPROMISOAK

Instalazio garbiak, zainduak eta erosoak eskaintzea; asebetetze-inkestetan, batez beste, 8tik gorako puntuazioa lortzen.

Erabiltzaileen % 100i areto irisgarriak eskaintzea, asebetetze-inkestetan, batez beste, 8tik gorako puntuazioa lortzen.

NOLA NEURTZEN DITUGU



Erabiltzaileen asebetetzea baloratzuz, instalazioen garbitasuna eta erosotasunari dagokienez.

Mugikortasun urriko pertsonentzako areto irisgarrien ehunekoa (%).

Erabiltzaileen asebetetzea baloratzuz, aretoen irisgarritasunari dagokienez.

Zerbitzu Karta



› Orain arte aztertutako adierazleen betetze-maila egiaztatzeko, jarraian taula adierazgarri bat aurkezten dugu:

KONPROMISOA	NOLA NEURTZEN DUGU	EMAITZA	
Erabiltzaileei modu atsegin, profesional eta komunikatiboan arreta ematea	Asebetetzearen batez besteko puntuazioa 8,0tik gorakoa asebetetze inkestan	8,8*	 BETETZEA
Erabiltzaileei liburutegiaren funtzionamenduari buruz aholkatu eta orientatu	Asebetetzearen batez besteko puntuazioa 8,0tik gorakoa asebetetze inkestan	7,6	 EZ DA BETETZEN

* Lortutako datua konpromisoari lotutako atributuen batez bestekoaren bidez kalkulatu da.

Zerbitzu Karta

› Orain arte aztertutako adierazleen betetze-maila egiaztatzeko, jarraian taula adierazgarri bat aurkezten dugu:

KONPROMISOA	NOLA NEURTZEN DUGU	EMAITZA	
Erabiltzaileei liburu, egunkari eta aldizkarien funts zabala eskaini	Asebetetzearen batez besteko puntuazioa 8,0tik gorakoa asebetetze inkestan	7,6	 EZ DA BETETZEN
Dokumentuak bilatu eta eskuratzeko arreta pertsonalizatua ematea	Asebetetzearen batez besteko puntuazioa 8,0tik gorakoa asebetetze inkestan	8,1	 BETETZEA

Zerbitzu Karta

› Orain arte aztertutako adierazleen betetze-maila egiaztatzeko, jarraian taula adierazgarri bat aurkezten dugu:

KONPROMISOA	NOLA NEURTZEN DUGU	EMAITZA	
Instalazio garbiak, zainduak eta erosoak eskaini	<p>Asebetetzearen batez besteko puntuazioa 8,0tik gorakoa asebetetze inkestan</p> <p>Garbiketa 9,2 Erosotasuna 9,1</p>	<p>9,1*</p>	<p> BETETZEA</p>
Erabiltzaileen %100 erabiltzaileentzat areto irisgarriak eskaini	<p>Asebetetzearen batez besteko puntuazioa 8,0tik gorakoa asebetetze inkestan</p>	<p>7,7</p>	<p> EZ DA BETETZEN</p>

* Lortutako datua konpromisoari lotutako atributuen batez bestekoaren bidez kalkulatu da.

Madrid

Ferraz, 10
(+34) 915 489 234
ikerfelmadrid@ikerfel.es

Bilbao

Campo Volantín, 21
(+34) 944 132 640
ikerfel@ikerfel.es