

BIZKAIKO FORU LIBURUTEGIKO ERABILTZAILEEN ASEBETETZE ETA ITXAROPENEN EGUNERATZE IKERKETA



A Planteamendu metodologikoa

A.1. Ikerketaren helburuak

A.2. Fitxa teknikoa

B Ikerketaren emaitzak

B.0. Bisita ohiturak eta arrazoiak

B.1. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Balorazio xehatua

B.2.1. Eskaintako informazioa

B.2.2. Eskaintako zerbitzuaren ezaugarriak

B.2.3. Erabiltzailearekiko arreta

B.2.4. Instalazioak eta ekipamenduak

B.2.5. Kontsultak, kexak eta iradokizunak

B.3. Hausnartutako asebetetze orokorra

C Zerbitzu Karta

A. Planteamendu metodologikoa

> Helburu Nagusia

Bizkaiko Foru Liburutegiko erabiltzaileen asebetetzea aztertzea eta haien itxaropenak eguneratzea.

> Helburu Zehatzak

- Bizkaiko Foru Liburutegiarekin erabiltzaileek duten harremana aztertzea.
- Bizkaiko Foru Liburutegiko erabiltzaileen asebetetze orokorra eta gomendioa aztertzea.
- Emandako zerbitzuaren alderdi ezberdinen balorazio sakona egitea:
 - Eskaintako informazioa.
 - Eskaintako zerbitzuaren ezaugarriak.
 - Erabiltzailearekiko arreta.
 - Instalazioak eta ekipamenduak.
- Zerbitzu Kartan planteatutako konpromisoen betetzea egiaztatzea.



Ikerketa mota



Kuantitatiboa

Erabilitako teknika



**Aurrez aurreko elkarrizketak (CAPI)
eta telefono bidezkoak (CATI)**
galdetegi erdi-egituratu ereduarekin.

Metodologia Planteamenduaren xehetasuna



Bizkaiko Foru Liburutegira joaten diren erabiltzaileen artean, aurrez aurreko eta telefono bidezko 357 elkarrizketa egin dira. Horrek $\pm 5,29$ ko lagin akatsa suposatzen du $\%95,5$ -ko konfiantza maila batzetzako.

Ondoren, Bizkaiko Foru Liburutegiaren erabilera ohituren arabera datuak haztatuak izan dira.

Analisi unibertsoa



Bizkaiko Foru Liburutegiaren
erabiltzaileak

Landa lanaren data



2026ko martxoa

B. Ikerketaren emaitzak

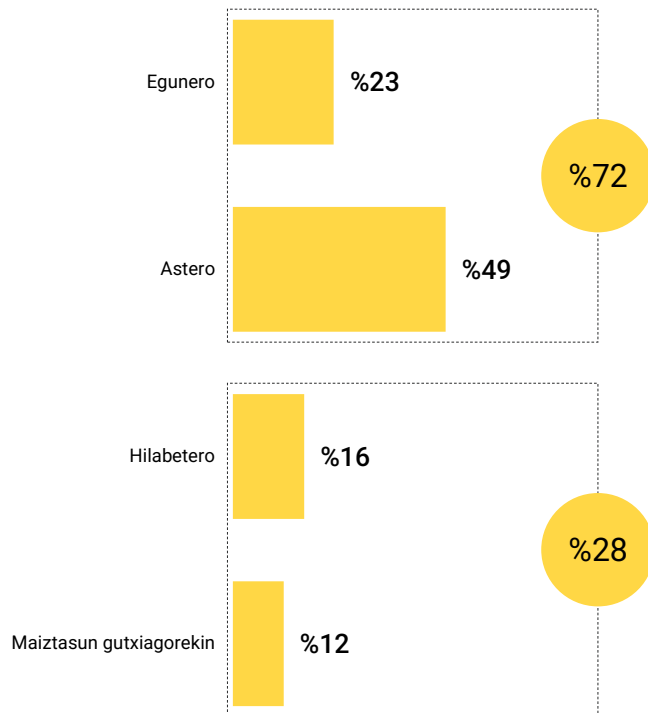
B.0. Bisita ohiturak eta arrazoiak

B.1. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Balorazio xehatua

B.3. Hausnartutako asebetetze orokorra

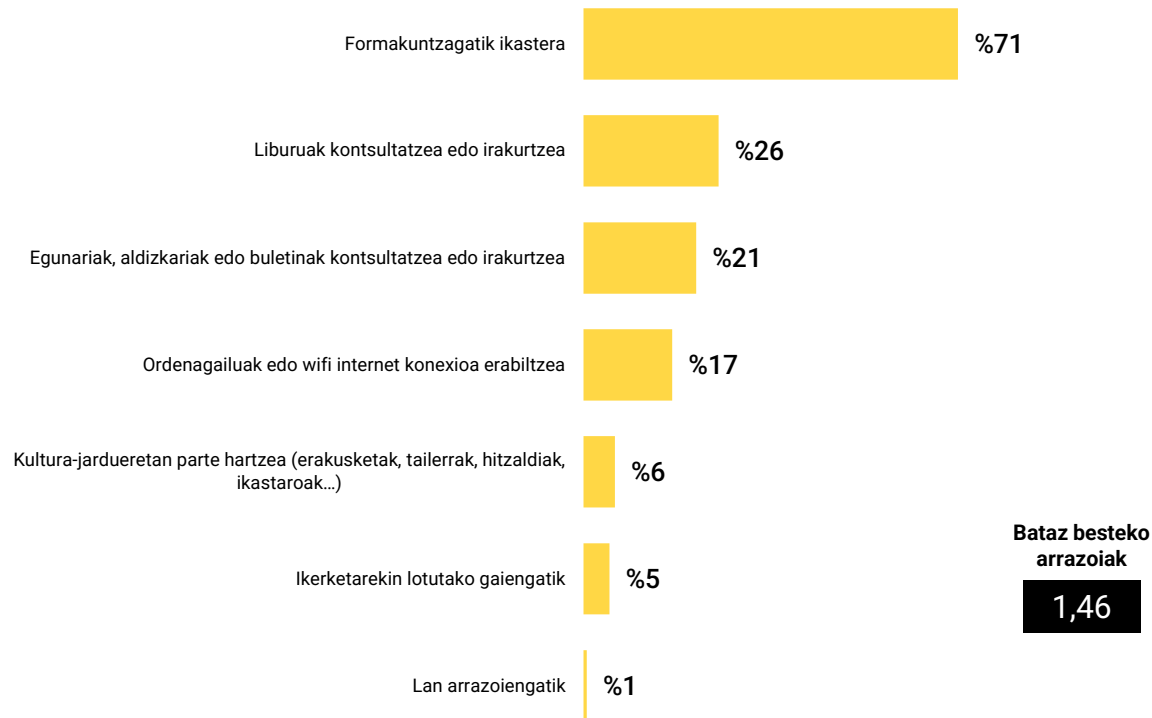
Liburutegira egindako bisiten maiztasuna



(P0A) - Zein maiztasunarekin etortzen zara liburutegi honetara?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Liburutegira bisitatzeko arrazoiak

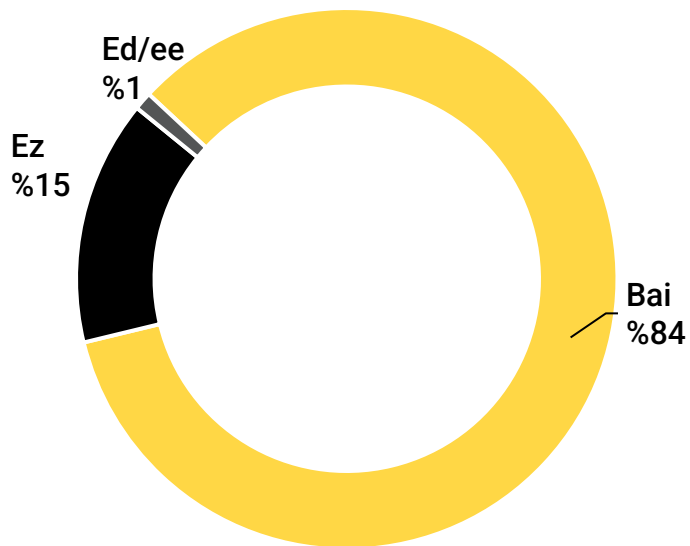


(P0B) - Zehazki, zertara etorri zara liburutegi honetara?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

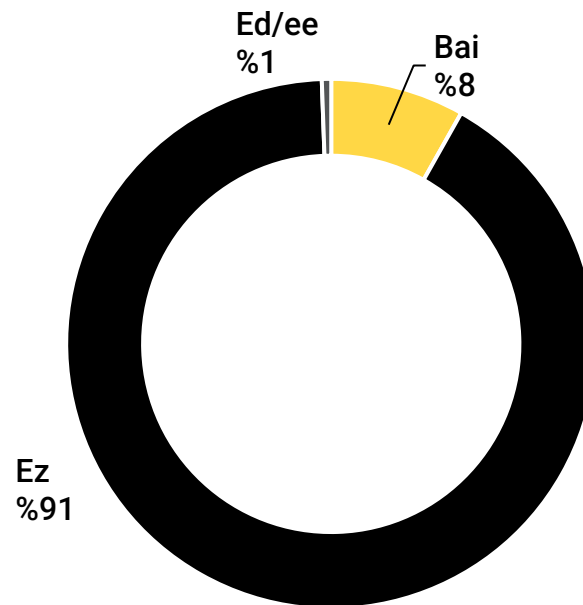
Galdera irekia eta erantzun anitzekoa, %100etik gorako emaitzak eman ditzake

Liburutegiko erabiltzaile eta ikerketa txartelak



(P0E) - Bizkaiko Foru Liburutegiko erabiltzaile txartela daukazu?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak



(P0F) - Ba al duzu Bizkaiko Foru Liburutegiko ikertzaile karneta?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

B. Ikerketaren emaitzak

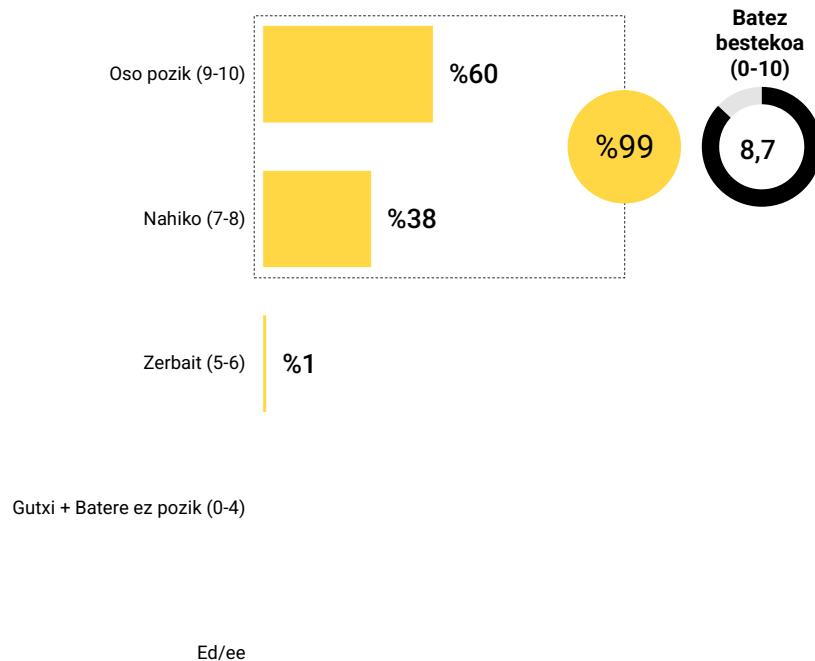
B.0. Bisita ohiturak eta arrazoiak

B.1. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Balorazio xehatua

B.3. Hausnartutako asebetetze orokorra

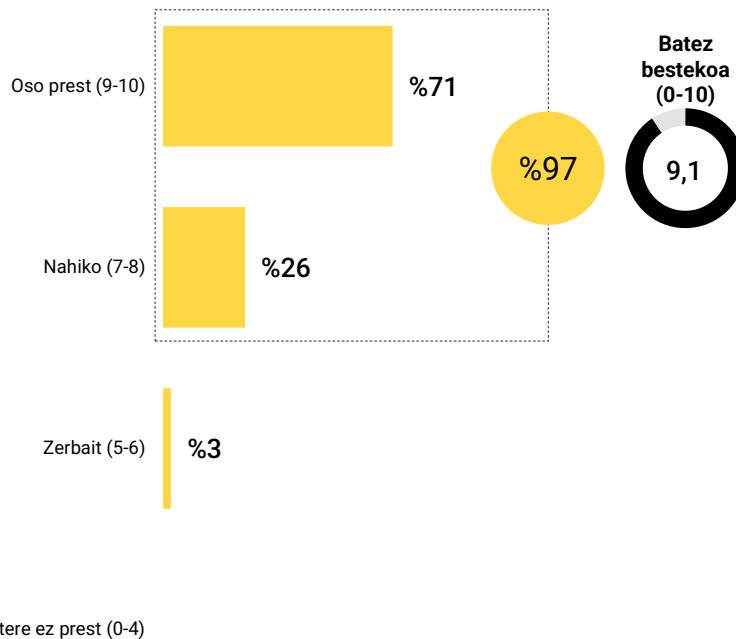
Bizkaiko Foru Liburutegiarekiko asebetetze orokorra



(P1) – Zein neurritan zaude asebeteta orokorrean Bizkaiko Foru Liburutegiarekin? . 0 “Batere ez pozik” 10-era “Oso pozik” doan eskala batean

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

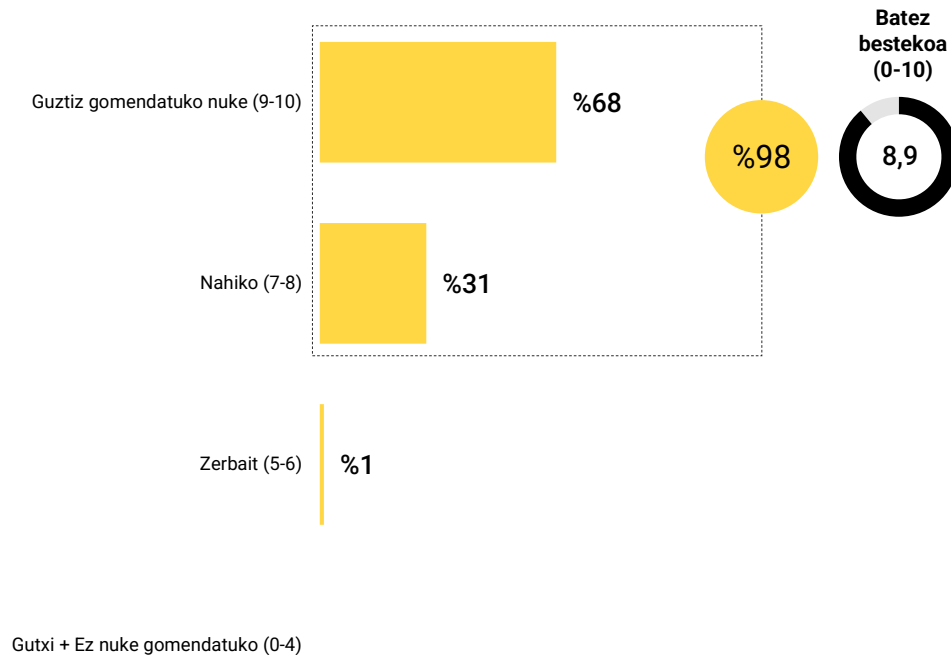
Liburutegia erabiltzen jarraitzeko prestasuna



(P2) - Zein da zerbitzu hau erabiltzen jarraitzeko duzun prestasun maila?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

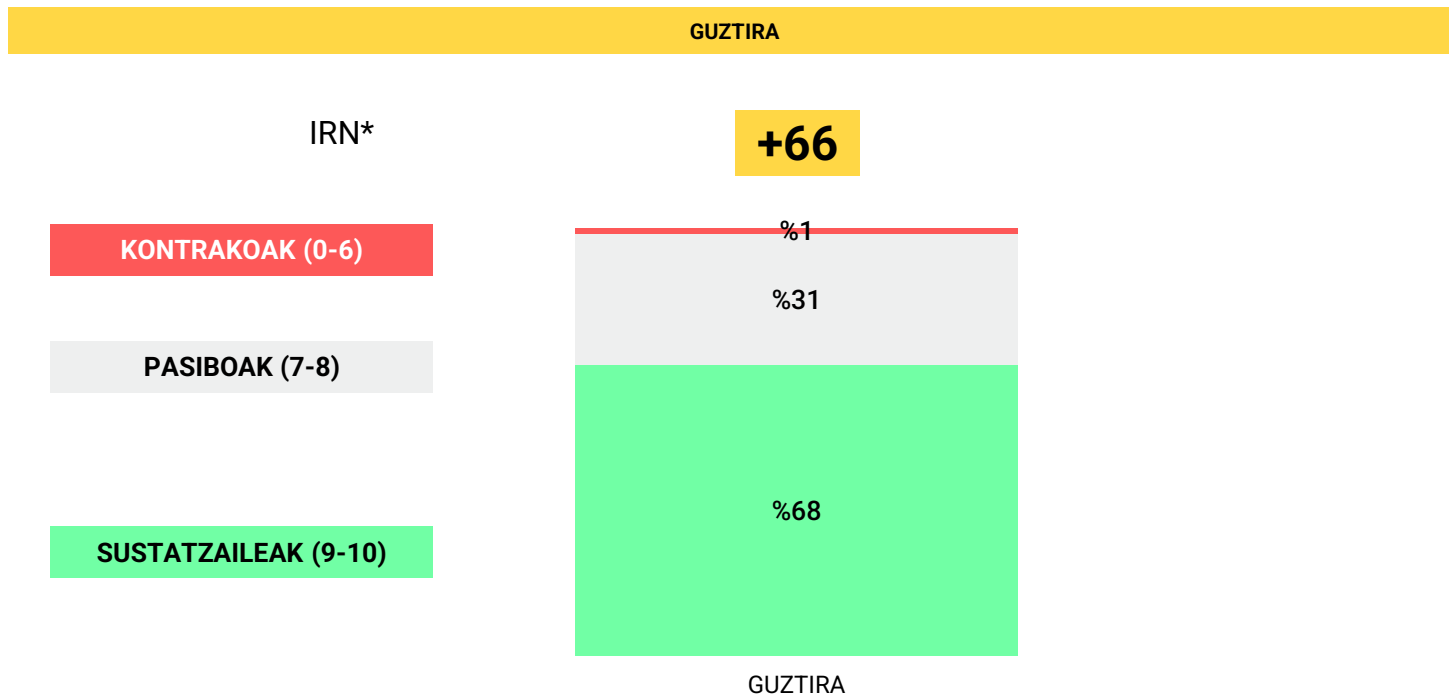
Liburutegiaren gomendio maila



(P3) - Zein neurritan gomendatuko zenuke liburutegi hau?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Liburutegiaren gomendio maila



* IRN: % Sustatzaileak - % Kontrakoak.

(P3) - Zein neurritan gomendatuko zenuke liburutegi hau?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

B. Ikerketaren emaitzak

B.2. Balorazio xehatua

B.2.1. Eskaintako informazioa

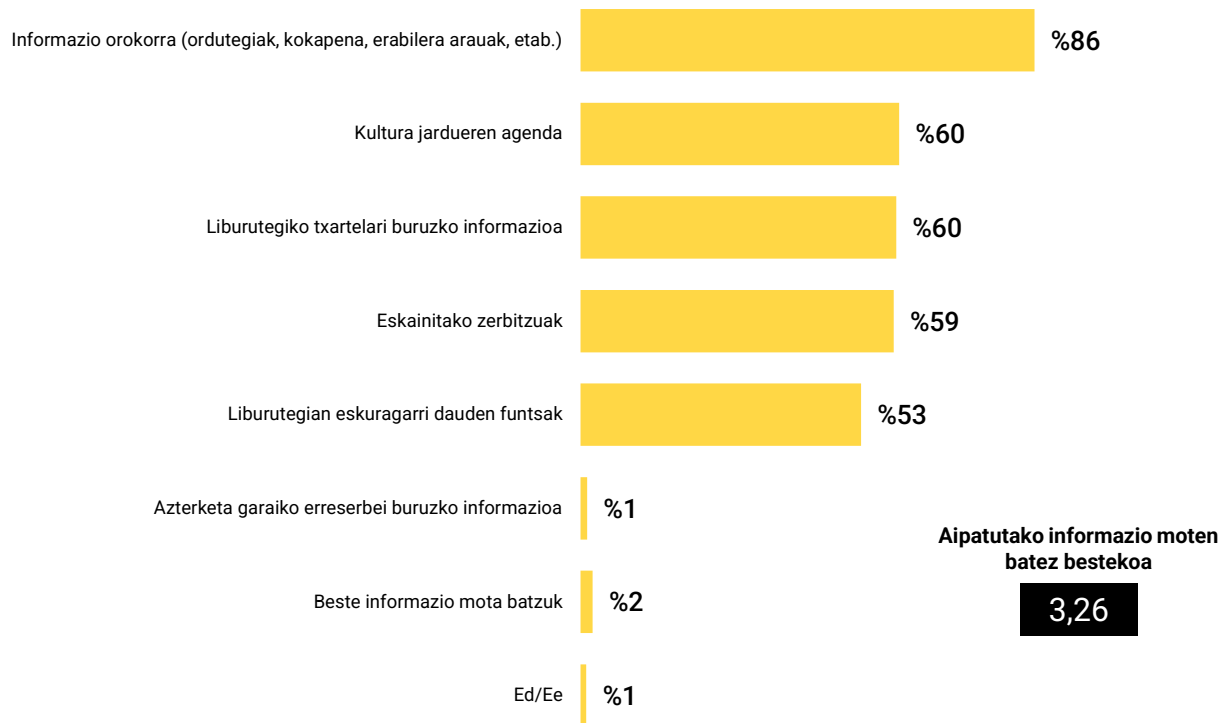
B.2.2. Eskaintako zerbitzuaren ezaugarriak

B.2.3. Erabiltzailearekiko arreta

B.2.4. Instalazioak eta ekipamenduak

B.2.5. Kontsultak, kexak eta iradokizunak

Liburutegiak eman beharko lukeen informazioa

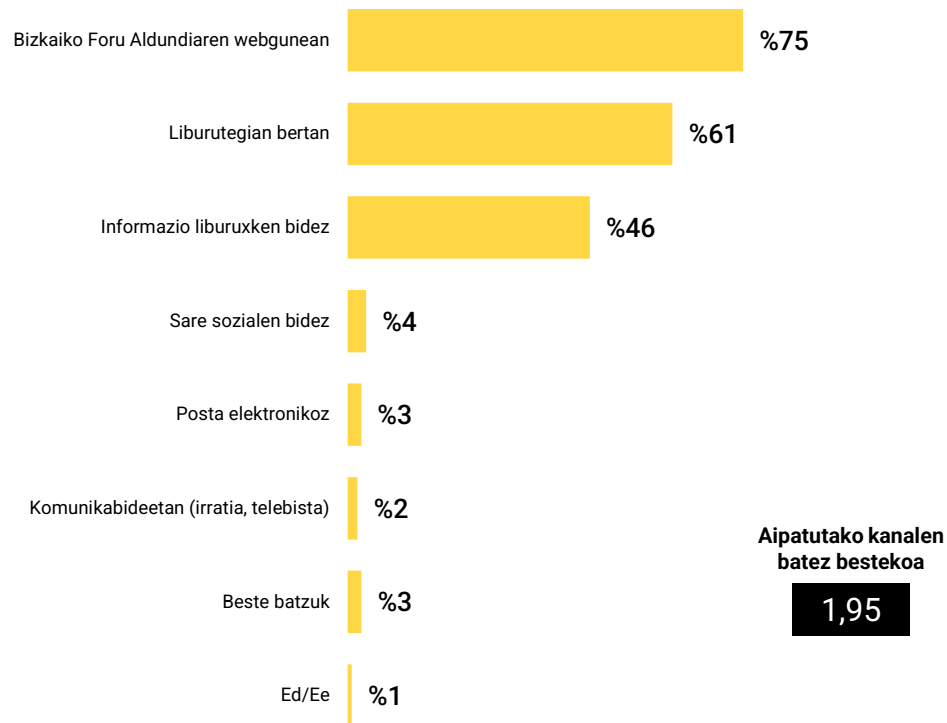


(P4) - Zure ustez, Liburutegi Foralak bere funtzionamenduari buruzko ze informazio eman beharko luke?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

* Iradokitako galdera eta erantzun anitzekoa; emaitzen batura %100etik gorakoa izan daiteke.

Liburutegiko informazioa zabaltzeko kanalak



(P4B) – Zein kanalen bidez uste duzu egokia dela Bizkaiko Liburutegi Foralak bere funtzionamenduari buruzko informazioa zabaltzea?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

* Iradokitako galdera eta erantzun anitzekoa; emaitzen batura %100etik gorakoa izan daiteke.

Zerbitzuak emandako informazioarekiko asebetetzea



(P4C) - Zerbitzuak eskaintako informazioari buruzko alderdi batzuk aipatuko dizkizut, eta gustatuko litzaidake esatea zenbateraino zauden pozik 0tik "batere ez pozik" 10era "gutziz pozik" doan eskala batean.

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

B. Ikerketaren emaitzak

B.2. Balorazio xehatua

B.2.1. Eskaintako informazioa

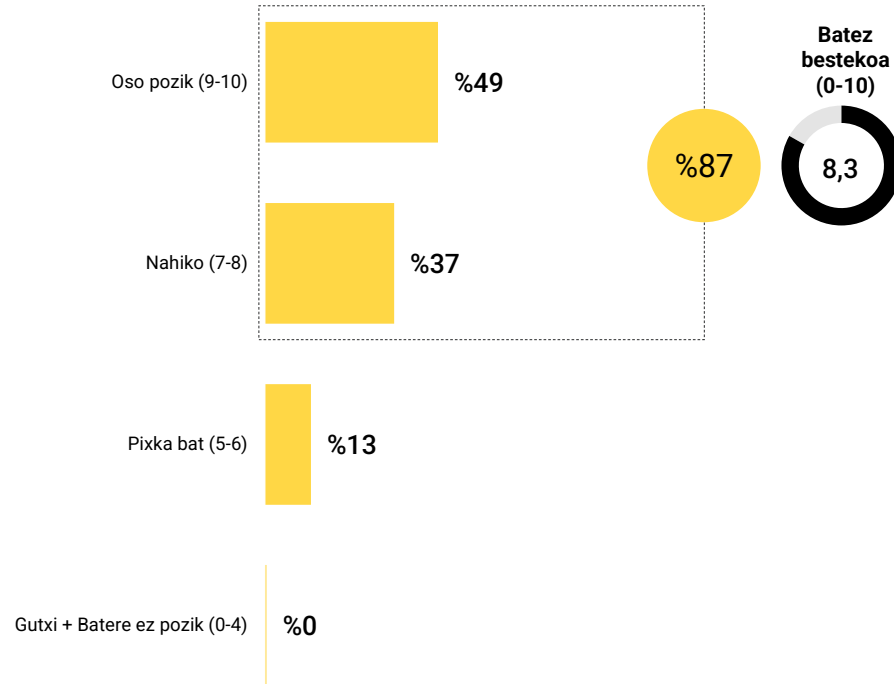
B.2.2. Eskaintako zerbitzuaren ezaugarriak

B.2.3. Erabiltzailearekiko arreta

B.2.4. Instalazioak eta ekipamenduak

B.2.5. Kotsultak, kexak eta iradokizunak

Liburutegian eskuragarri dagoen material kopuruarekiko asebetetzea

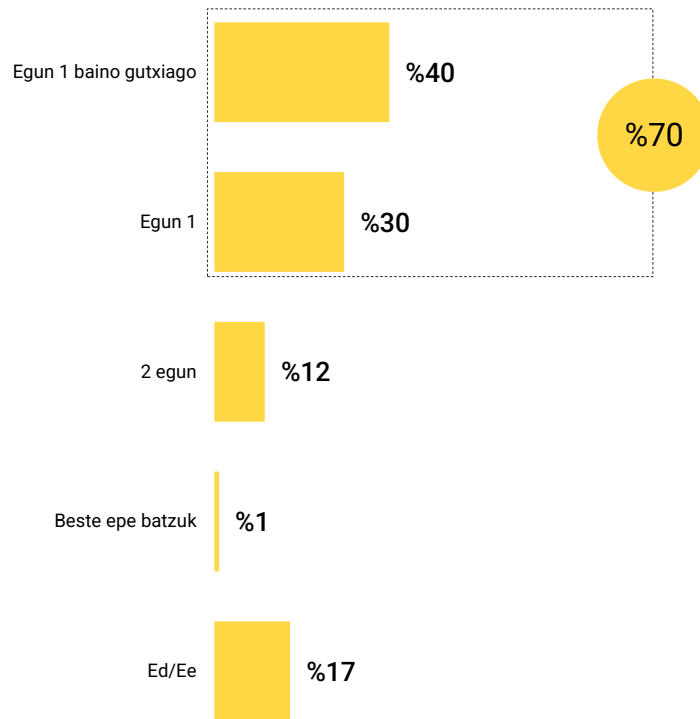


(P5) – Zein neurritan zaude pozik liburutegian dagoen liburu, egunkari eta aldizkari kopuruarekin? Eskala batean non 0 "batere ez pozik" eta 10 "oso pozik" den.

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

* Galdera honetan ed/ee erantzun duten pertsonen % kendu dugu.

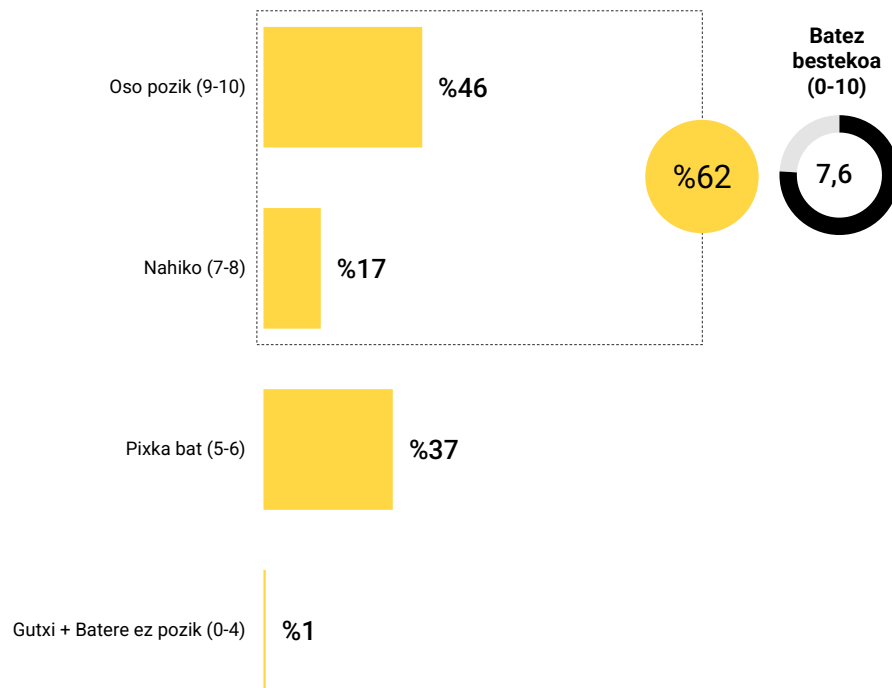
Online kontsulten erantzuna jasotzeko denbora egokia



(P6) – Online kontsulta bat egin behar baduzu, zenbat denbora itxarotea normala izango litzateke planteatutako online kontsulten erantzuna jasotzeko?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Dokumentuak bilatzeko eta eskuratzeko arreta pertsonalizatuarekiko asebetetzea

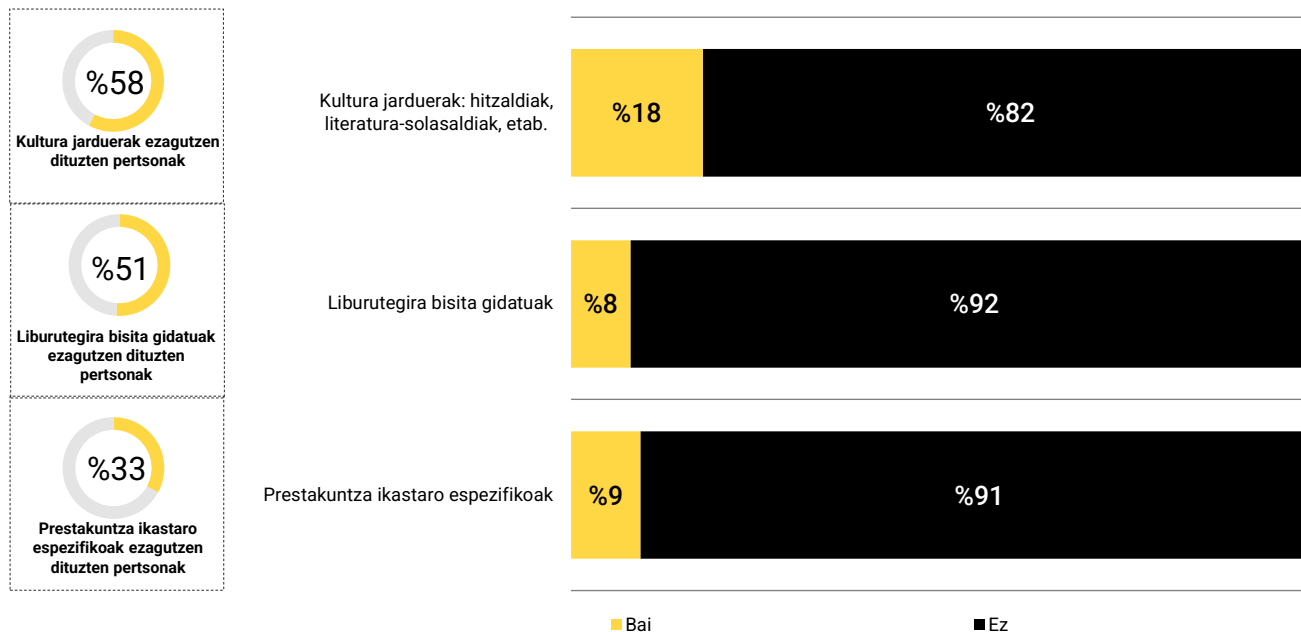


(P7) - Eta zein neurritan zaude pozik dokumentuak bilatzeko eta eskuratzeko eman dizuten arreta pertsonalizatuarekin?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

* Galdera honetan ed/ee erantzun duten pertsonen % kendu dugu.

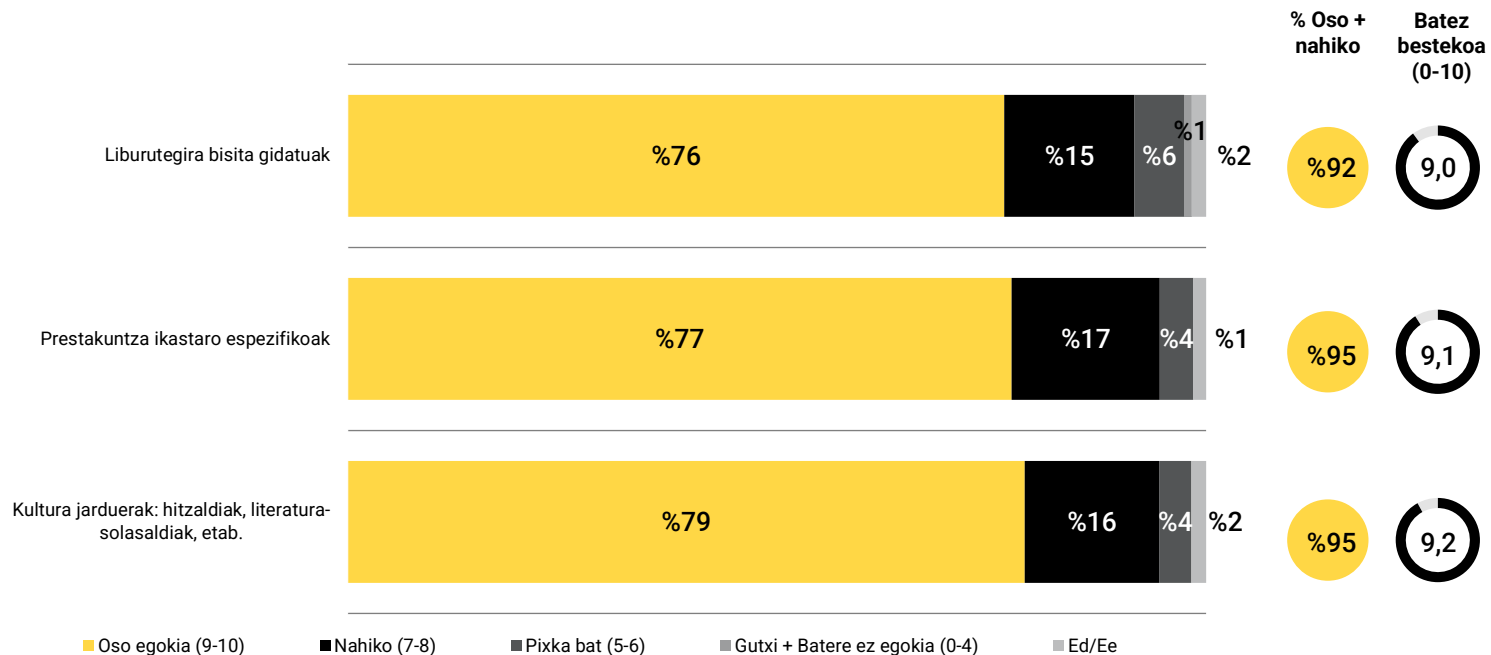
Liburutegiak antolatutako ekintza eta jardueretan parte-hartzea



(P9) - Eta Bizkaiko Foru Liburutegiak antolatutako jarduera hauetako batean parte hartu al duzu?

Oinarria: Bizkaiko Foru Liburutegiak antolatutako jardueraren bat ezagutzen duten pertsonak

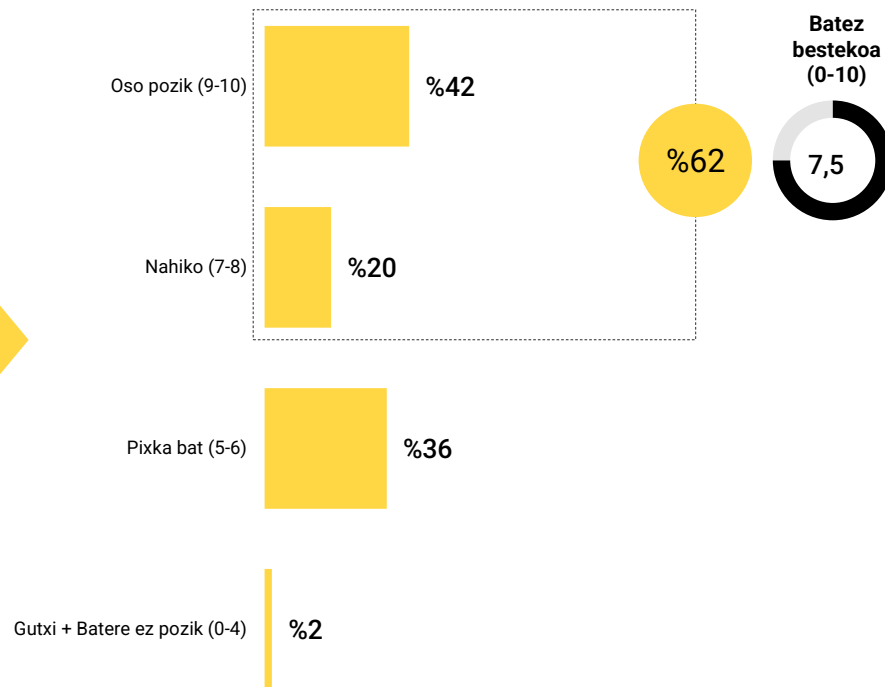
Liburutegiak antolatutako ekintza eta jardueren egokitasuna



(P10A) - Zein neurritan iruditzen zaizu egokia Bizkaiko Foru Liburutegiak honako ekintza hauek eskaintzea?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Interneterako sarbidea duen ordenagailu gelaren erabilera



(P11) - Gaur egun, liburutegiak , lehen solairuan Interneterako sarbidea duen ordenagailuak dituen gela bat du. Erabili al duzu inoiz?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

(P12) - Eta zein neurritan zaude pozik Interneterako sarbidea duten ordenagailuak dituen gelaren zerbitzuarekin?

Oinarria: Interneterako sarbidea duen gela erabili duten pertsonak

B. Ikerketaren emaitzak

B.2. Balorazio xehatua

B.2.1. Eskaintako informazioa

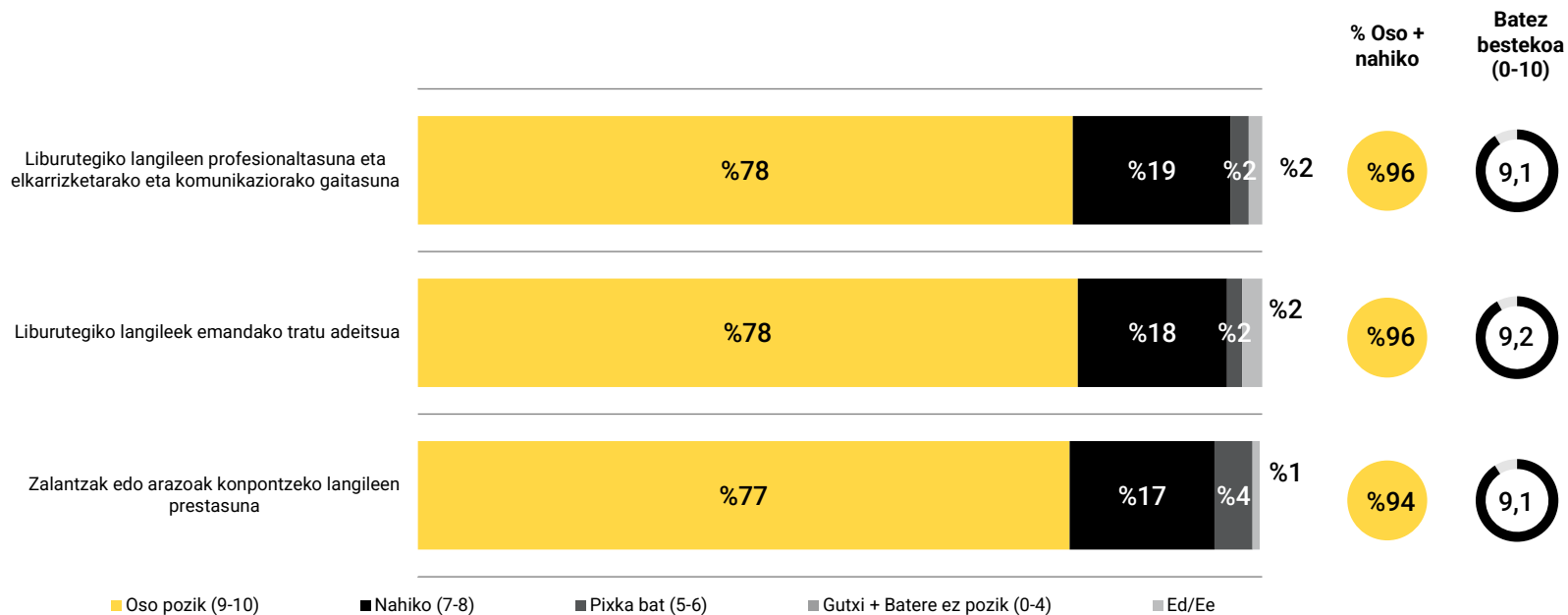
B.2.2. Eskaintako zerbitzuaren ezaugarriak

B.2.3. Erabiltzailearekiko arreta

B.2.4. Instalazioak eta ekipamenduak

B.2.5. Kontsultak, kexak eta iradokizunak

Zerbitzuko langileek emandako arretarekiko asebetetzea



(P13) – Zein neurritan zaude pozik hurrengo alderdiekin 0-tik “batere ez pozik” 10-era “oso pozik” doan eskalan?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

B. Ikerketaren emaitzak

B.2. Balorazio xehatua

B.2.1. Eskaintako informazioa

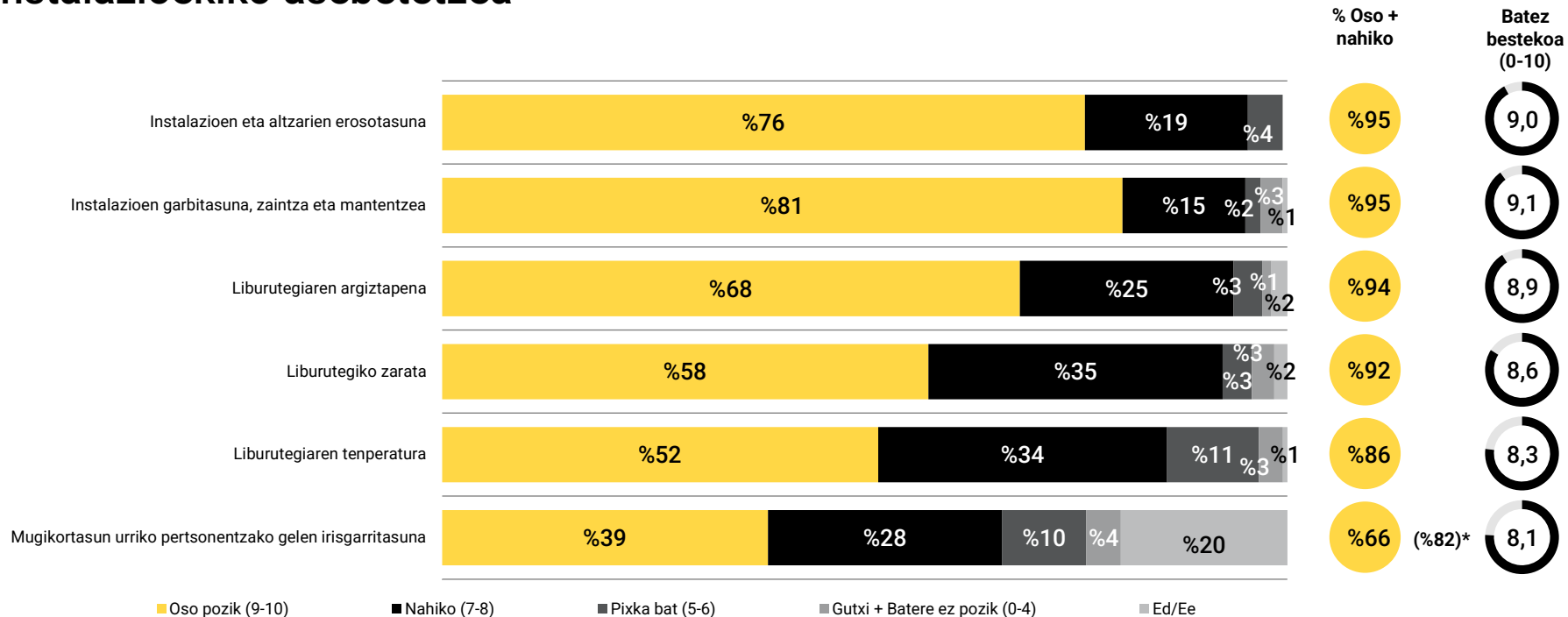
B.2.2. Eskaintako zerbitzuaren ezaugarriak

B.2.3. Erabiltzailearekiko arreta

B.2.4. Instalazioak eta ekipamenduak

B.2.5. Kontsultak, kexak eta iradokizunak

Instalazioekiko asebetetzea



(P14) - Zein neurritan zaude pozik instalazioekin erlazioatutako hurrengo alderdiekin? 0-tik "batere ez pozik" 10-era "oso pozik" doan eskala batean
 Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

* "Ed / Ee" erantzun aukera kenduta kalkulaturako ehunekoa.

B. Ikerketaren emaitzak

B.2. Balorazio xehatua

B.2.1. Eskaintako informazioa

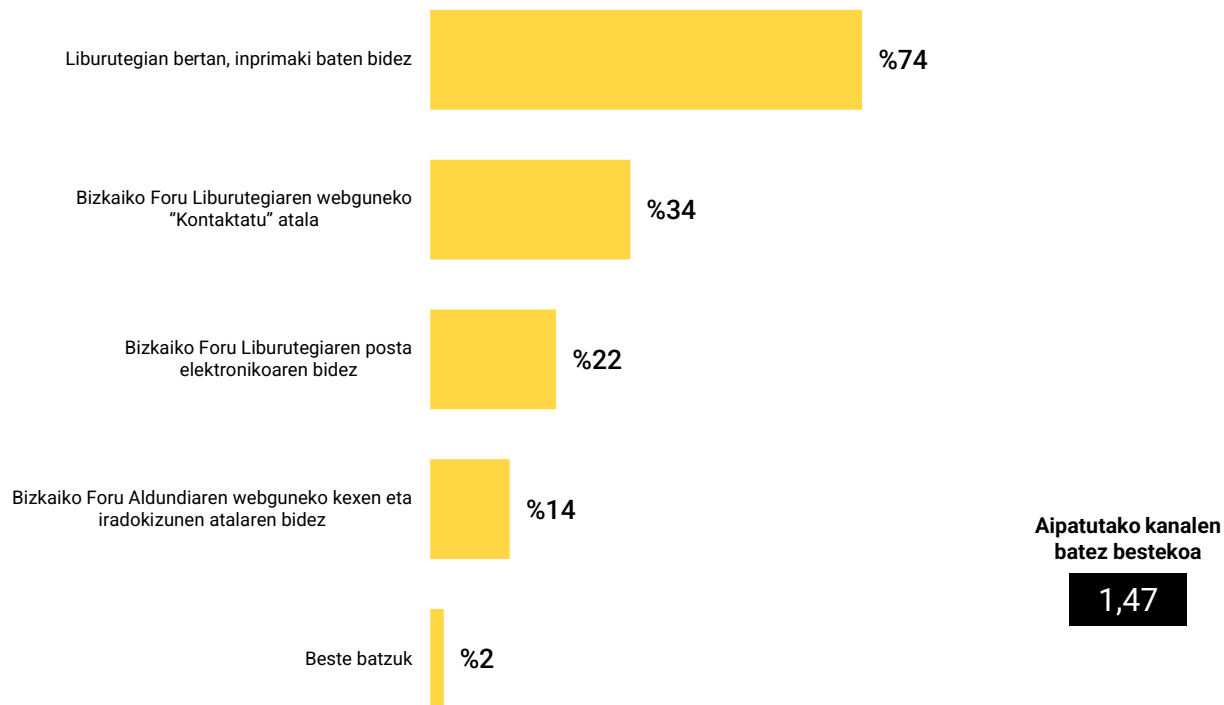
B.2.2. Eskaintako zerbitzuaren ezaugarriak

B.2.3. Erabiltzailearekiko arreta

B.2.4. Instalazioak eta ekipamenduak

B.2.5. Kontsultak, keaxak eta iradokizunak

Kexak, erreklamazioak edo iradokizunak aurkezteko komunikazio kanalak

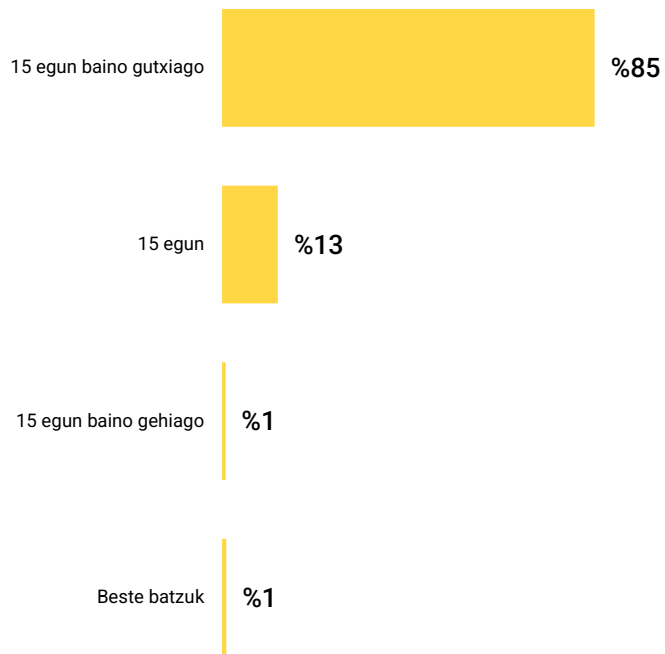


(P16) - Ondorengo kanaletatik, zeintzuk iruditzen zaizkizu egokiak erabiltzaileek izan dezaketenen edozein kontsulta, kexa, edo iradokizun aurkezteko?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

* Iradokitako galdera eta erantzun anitzekoa; emaitzen batura %100etik gorakoa izan daiteke.

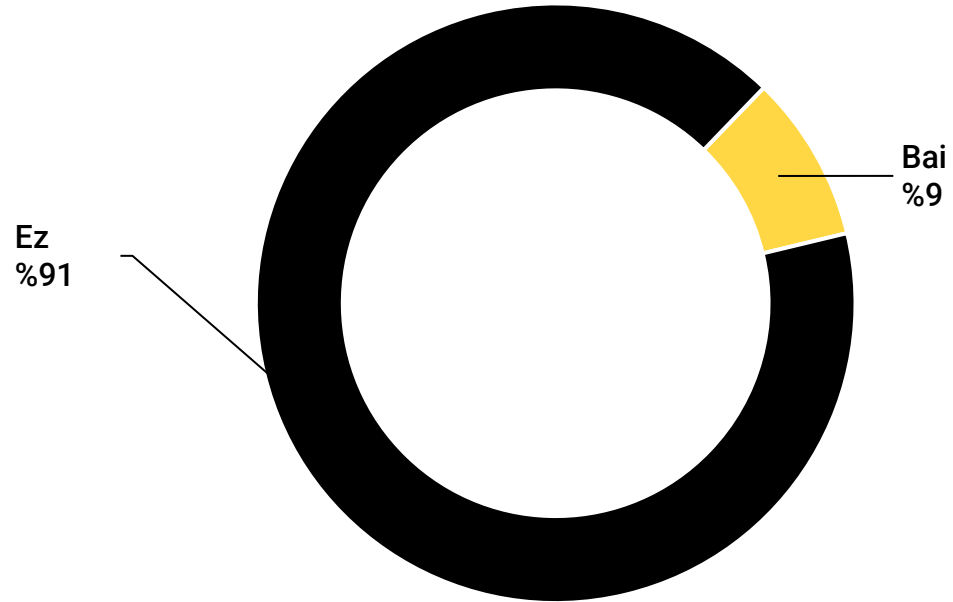
Kontsultei, kexei edo iradokizunei erantzuna jasotzeko itxaron denbora



(P18) - Zenbat denbora itxaron beharko litzateke planteatutako kontsulta, kexa edo iradokizunen erantzuna jasotzeko?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

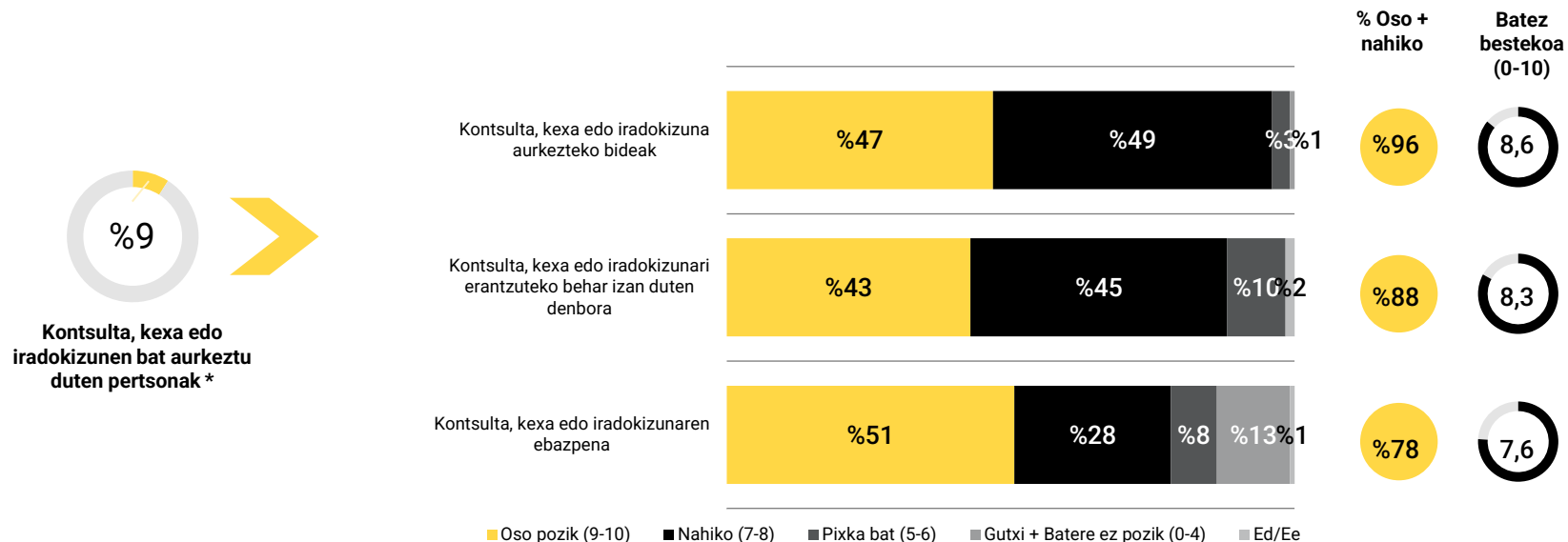
Kotsultak, kexak edo iradokizunak aurkeztea



(P15) - Kotsulta, kexa edo iradokizunei buruz hitz egingo dugu orain. Inoiz aurkeztu duzu kotsularik, kexarik edo iradokizunik Bizkaiko Foru Liburutegian?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Kontsultei, kexei edo iradokizunei lotutako alderdiekin asebetetzea



(P19) - Eta zein neurritan zaude pozik aurkeztu zenuen kontsulta, kexa edo iradokizunari buruzko alderdi hauekin?

Oinarria: Kontsulta, kexa edo iradokizunen bat aurkeztu duten pertsonak *

*Lagin-oinarri txikia; beraz, datuak kontu handiz aztertu behar dira.

B. Ikerketaren emaitzak

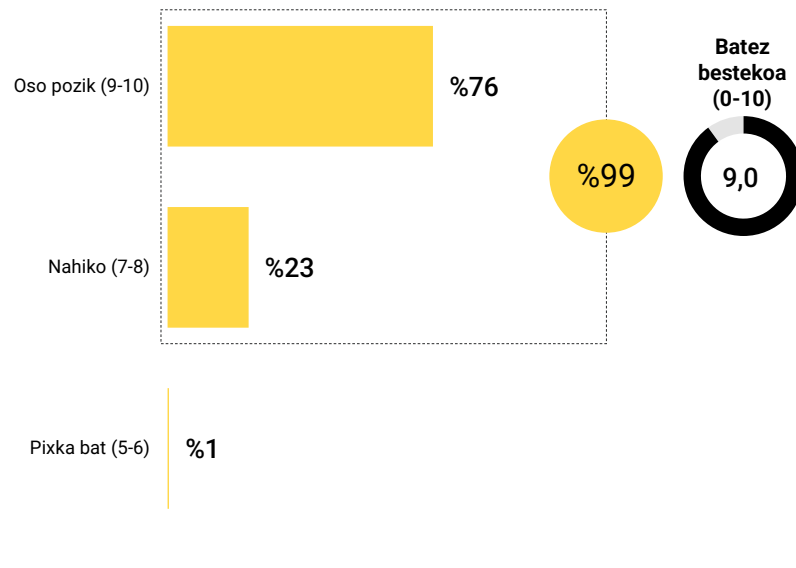
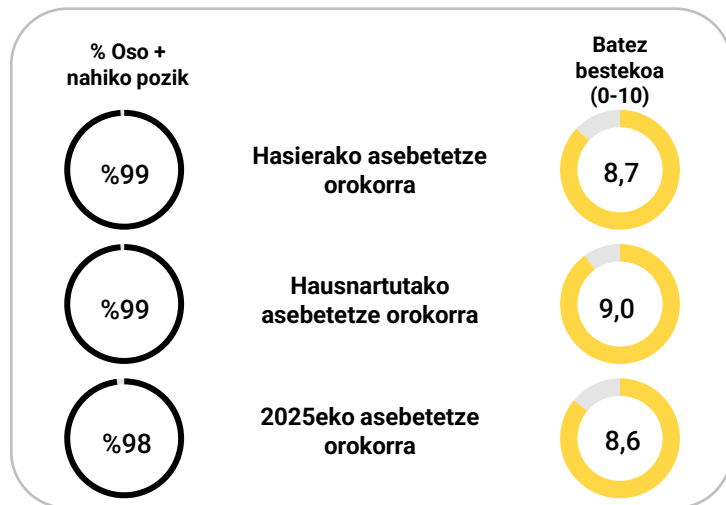
B.0. Bisita ohiturak eta arrazoiak

B.1. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Balorazio xehatua

B.3. Hausnartutako asebetetze orokorra

Foru Liburutegiak emandako zerbitzuarekiko asebetetze orokorra

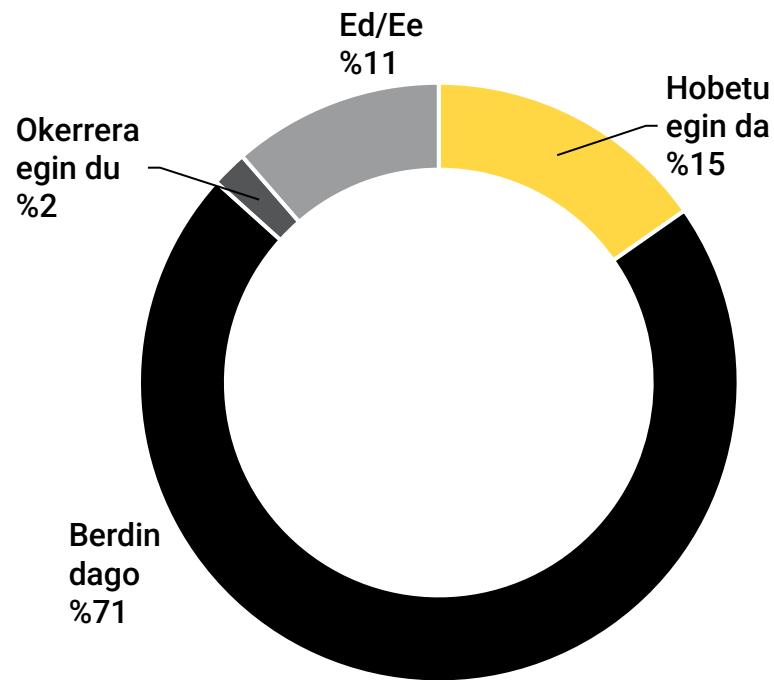


Gutxi + Batere ez pozik (0-4)

(P20) – Zein neurritan zaude pozik Bizkaiko Foru Liburutegiak emandako zerbitzuarekin?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

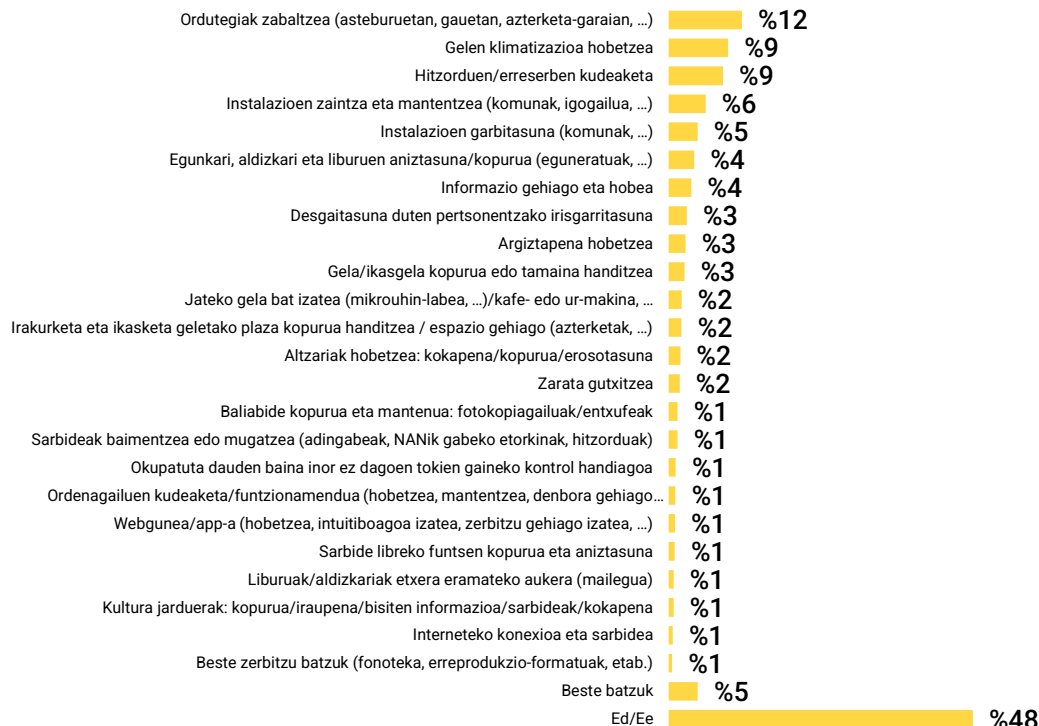
Zerbitzuaren kalitatearen bilakaera



(P21) - Nola uste duzu bilakatu dela Foru Liburutegiko zerbitzuaren kalitatea azken urteotan?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Hobetzeko iradokizunak



(P22) - Eta azkenik, iradokizunen bat bururatzan al zaizu Bizkaiko Foru Liburutegiak eskaintzen duen zerbitzua hobetzeko?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

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

C. Zerbitzu Karta

Zerbitzu Karta



GURE KONPROMISOAK



- › Hurrengo orrialdeetan Zerbitzu Kartan jasotako konpromisoen betetze mailan sakonduko dugu: Bizkaiko Foru Liburutegia 2024-2025
- › Horretarako, karta horretan argitaratutako konpromisoak gogoraraziko ditugu eta dagokien arloa edo dimentsioa zehaztuko dugu; ondoren, inkestaren emaitza eta konpromisoaren betetze-maila ezagutuko ditugu.

Zerbitzu Karta

› Jarraian, duela gutxi aztertutako adierazleen betetze-maila egiaztatzeko taula adierazgarri bat jasotzen da:

KONPROMISOA	NOLA NEURTZEN DUGUN	EMAITZA	
Erabiltzaileei arreta adeitsua, profesionala eta irekia eskaintzea	Asebetetze-inkestetan, batez beste, 8tik gorako puntuazioa lortzen.	9,1*	 BETETZEN DA
Erabiltzaileei liburutegiaren funtzionamenduari buruzko aholkuak eta orientabideak ematea	Asebetetze-inkestetan, batez beste, 8tik gorako puntuazioa lortzen.	8,2	 BETETZEN DA

Tratu atsegina 9,2
Zalantzak eta arazoak konpontzeko prestutasuna 9,1
Profesionaltasuna eta elkarrizketarako zein komunikaziorako gaitasuna 9,1

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

Zerbitzu Karta

KONPROMISOA

Erabiltzaileei liburu, egunkari eta aldizkari kopuru egokia ematea

Arreta pertsonalizatua eskaintzea dokumentuen bilaketan eta atzipenean

NOLA NEURTZEN DUGUN

Asebetetze-inkestetan, batez beste, 8tik gorako puntuazioa lortzen.

Asebetetze-inkestetan, batez beste, 8tik gorako puntuazioa lortzen.

EMAITZA

8,3



BETETZEN DA

7,6



EZ DA BETETZEN

Zerbitzu Karta

KONPROMISOA

Instalazio garbiak, zainduak eta erosoak eskaintzea

Erabiltzaile guztientzako %100 irigarriak diren gelak eskaintzea

NOLA NEURTZEN DUGUN

Asebetetze-inkestetan, batez beste, 8tik gorako puntuazioa lortzen.

Garbitasuna 9,1
Erosotasuna 9,0

9,1*



BETETZEN DA

Asebetetze-inkestetan, batez beste, 8tik gorako puntuazioa lortzen.

8,1



BETETZEN DA

EMAITZA

* 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