Anàlisi d'hàbits del soci i usos de l'Ateneu Barcelonès

RESULTATS I CONCLUSIONS

Bingo!

Setembre 2015

Canuda, 6 08002 Barcelona Tel. 93 343 61 21 info@ateneubcn.org www.ateneubcn.org

Dades de control

a/. Informació i dades de contacte

Xavier Bach i Maria de Vallibana Serrano

Maria de Vallibana Serrano
M. (+34) 626 10 91 50
maria@bingolab.net

Bingo!
c. Enric Granados 111, s.àtic 2a
Barcelona 08008
www.bingolab.net

b/.Títol
Anàlisi d'hàbits del soci i usos de l'Ateneu Barcelonès - Resultats i conclusions.

c/. Característiques:
Proposta d'estudi dels hàbits dels socis de l'Ateneu Barcelonès (AB) i de l'ús que aquests fan dels espais i serveis de l'Ateneu. Aquest estudi és la segona fase de l'estudi d'anàlisi dels socis de l'AB que els autors van realitzar el 2013.

d/. Versió i data: versió definitiva set. 2015

SUMARI

1. PRESENTACIÓ

2. OBJECTIUS

3. METODOLOGIA
   3.1. Accions
   3.2. Àmbits d'anàlisi
   3.3. Fonts utilitzades
   3.4. Casuístiques i limitacions de les fonts utilitzades.
   3.5. Ús i protecció de les dades

4. RESULTATS
   4.1. Dades i indicadors generals
   4.2. Soci: qui és
   4.3. Quan va a l'Ateneu
   4.4. Amb quina freqüència
   4.5. Què hi fa
   4.6. Com hi va
   4.7. N'està satisfet

5. CONCLUSIONS I CONSIDERACIONS FINALS

1. PRESENTACIÓ

En una primera fase (tardor de 2013) es va realitzar l'estudi dels socis de l'Ateneu Barcelonès per conèixer els diferents perfils i disposar d'informació per a l'elaboració de futures estratègies de comunicació i de gestió de públics (fidelització, creació de nous socis, etc.). En aquesta segona fase es proposa elaborar una aproximació als usos de l'Ateneu i hàbits dels socis mitjançant la informació obtinguda a través de diferents fonts d'informació facilitades per l'Ateneu Barcelonès.

Aquest estudi ens ha de permetre conèixer **els socis de l'Ateneu Barcelonès, els seus interessos i opinions i els usos que fan dels serveis i dels espais i**, d'aquesta manera ajudar a l'Ateneu a millorar la gestió tant de socis com de la pròpia entitat.

2. OBJECTIUS

1) Obtenir informació d'utilitat per millorar la gestió dels socis de l'Ateneu.

2) Millorar la recollida de dades de públic de l'Ateneu.

3) Posar de manifest el flux d'usos de l'Ateneu.

4) Anàlisi de la circulació i els usos dels espais i el comportament dels socis de l'Ateneu.

3. METODOLOGIA

3.1. Accions

Per fer aquesta anàlisi s'han realitzat les accions següents:

- Estudi de les fonts d'informació susceptibles de ser utilitzades per a l'anàlisi i de les dades que se'n poden extreure.

- Determinar els àmbits d'anàlisi, les dades i els indicadors que es volen obtenir en funció de la informació disponible i dels objectius de l'estudi.

- Buidatge de les fonts i tractament estadístic de les dades per a la seva anàlisi.

- Enquesta als socis: elaboració, distribució, recollida de dades i anàlisi dels resultats de l'enquesta.

- Anàlisi de la informació i document de síntesi.

- "Taller d'idees": sessió de treball amb gerència i responsables d'àrea de l'Ateneu per discutir, aportar i construir conclusions envers les dades resultants de l'anàlisi de la informació. Aquesta sessió ha permès obtenir molta informació útil que no es troba en cap altra font escrita i que ha ajudat a analitzar moltes de les casuístiques detectades i a treure'n conclusions.

- Redacció de l'informe final amb resultats i conclusions.

3.2. Àmbits d'anàlisi

Amb aquest estudi es volia respondre una sèrie de preguntes respecte el soci de l'Ateneu Barcelonès:

- **Qui es?**
- **Quan va a l'Ateneu?**
- **Amb quina freqüència?**
- **Què hi fa?**
- **Com ho fa?**
- **N'està content?**

3.3. Fonts utilitzades

Per fer l'anàlisi s'han utilitzat, principalment, les fonts d'informació següents:

- **Base dades d'accés dels socis (empremta).**
- **Enquesta de l'ús i valoració dels serveis de l'Ateneu Barcelonès** (juliol 2015).

Així mateix, també s'han consultat les fonts següents:

- **Sistema de gestió d'espais**
- **Memòries de l'Ateneu Barcelonès**
- **Resultats de l'estudi del perfil de socis de l'Ateneu Barcelonès: 2009-2013**

3.4. Casuístiques i limitacions de les fonts utilitzades

Característiques de la base de dades del registre d'entrades i el seu tractament

La base de dades de registre d'entrades de socis (empremta) s'ha tractat amb fulls de càlcul. Els registres (més de 250.000) s'han validat i tabulat per convertir la base de dades en una font fiable i de consulta sistemàtica. Hem utilitzat per fer l'anàlisi, els registres d'entrades dels anys 2013 i 2014 perquè contenen dades d'anys complets, malgrat que tenen llacunes.

Els registres d'entrades disponibles són:

- 2013: gener-setembre
- 2014: març-desembre

Enquesta de l'ús i valoració dels serveis de l'Ateneu Barcelonès

L'enquesta ha consistit en 22 preguntes, algunes d'elles obertes. Les respostes obertes ens han permès conèixer amb més precisió i detall aspectes relacionats amb els usos i satisfacció dels socis.

Es va distribuir per correu electrònic a tots els socis de l'Ateneu i es va respondre telemàticament.

577 socis varen completar l'enquesta. Hem obtingut un índex de resposta del 15% (l'índex de resposta habitual en enquestes semblants volta el 10%). El 52% de les respostes són d'homes i el 48% de dones. Hem de tenir en compte que el 28% dels socis que han respost són alumnes de l'Escola d'Escriptura, una proporció molt més alta en relació a la totalitat de socis de l'Ateneu (que representa un 5%). També podem deduir que els socis que han respost són usuaris habituals de l'Ateneu i/o se senten implicats amb el funcionament del la institució.

3.5. Ús i protecció de les dades

Per a la realització d'aquest estudi s'han utilitzat les dades disponibles a la base de dades de socis de l'Ateneu i les recopilades pels dispositius de recompte d'entrades. L'equip del projecte s'ha compromès a utilitzar la informació facilitada per l'Ateneu Barcelonès exclusivament per a l'elaboració d'aquest estudi i a preservar en tot moment les dades personals dels associats.

4. RESULTATS

4.1. Dades i indicadors generals

Nombre de socis Font: Memòries AB	
2013	**4.012** socis
2014	**3.978** socis

	Entrada de socis registrada a la base de dades de l'empremta	**Entrada de socis registrada als arcs comptadors de la Biblioteca de l'AB**
2013	**10.476,4** entrades AB/mes (mitjana)	**9.429** entrades bib./mes (mitjana)
2014	**8.957,6** entrades AB/mes (mitjana)	**9.658** entrades bib./mes (mitjana)

En els darrers anys, malgrat que **el volum de socis s'ha mantingut estable**, el nombre de **visites de socis a l'Ateneu s'ha reduït lleugerament**.

L'entrada registrada de socis a l'Ateneu ha disminuït en 1.500 entrades mensuals de mitjana entre 2013 i 2014, mentre que **les entrades a la Biblioteca s'han mantingut**.

No ens ha de sorprendre que el nombre d'entrades a la Biblioteca el 2014 sigui superior al total d'entrades registrades a l'Ateneu, perquè hi ha socis que entren a l'Ateneu sense registrar-se, ja sigui perquè accedeixen a l'Ateneu quan hi ha activitats (i la porta està oberta), assisteixen amb altres socis (i només un es registra), o el conserge els coneix i els obre directament la porta.

4.2. Soci: Qui és?

Gènere

Malgrat que la distribució de socis per gènere és força equilibrat, **el soci de l'Ateneu és, majoritàriament, masculí**.

GÈNERE	Homes	Dones
2009	58 %	42%
2013	57 %	43 %
2015	**59 %**	**41 %**

L'estudi de socis de 2013 apuntava que hi havia una tendència a augmentar el nombre de socis del gènere femení, però en les dades de 2015 veiem que aquesta tendència no es confirma si no que, pel contrari, la proporció de socis de gènere masculí és superior respecte als anys anteriors.

Edat

El perfil d'edat del soci és **adult major de 50 anys** (correspon al 73% del total de socis).

Socis AB	2013	2015
Fins a 25 anys	8 %	7 %
De 26 a 35 anys	5 %	5 %
De 36 a 50 anys	18 %	16 %
De 51 a 65 anys	34 %	32 %
Més de 65 anys	35 %	41 %

Si comparem el percentatge de socis per edat entre el 2013 i el 2015, veiem que **la proporció de majors de 65 anys ha augmentat**.

Edat i gènere

Al 2015, **una quarta part dels socis de l'Ateneu són homes de més de 65 anys**.

2015	Home	Dona
Fins a 25 anys	3,2 %	3,3 %
De 26 a 35 anys	2,4 %	2,3 %
De 36 a 50 anys	9,5 %	6,1 %
De 51 a 65 anys	19 %	13,5 %
Més de 65 anys	**25,1 %**	15,5 %

Soci per antiguitat

El 2013, la meitat dels socis de l'Ateneu s'havien donat **d'alta en els últims 5 anys**.

Soci per tipologia

Segons l'estudi realitzat el 2013, **el 90% dels socis són ordinaris. El 5% prové de l'Escola d'Escriptura i el 4% és honorífic**. L'1% correspon a socis col·lectius, usuaris menors de 25 anys, protectors i mecenes. Gairebé un de cada tres (31,6%) socis de l'Ateneu està vinculat a les activitats **professionals lliberals, científiques i tècniques**. Dins d'aquest subgrup cal diferenciar que el grup més nombrós és el dels advocats, seguit dels economistes i els professionals vinculats a enginyeries i arquitectura. La secció amb més interès pels socis és la de **Llengua i Literatura, seguida de la d'Història i Estudis Polítics, Jurídics i Socials.**

El perfil del soci que ha respost l'enquesta de satisfacció

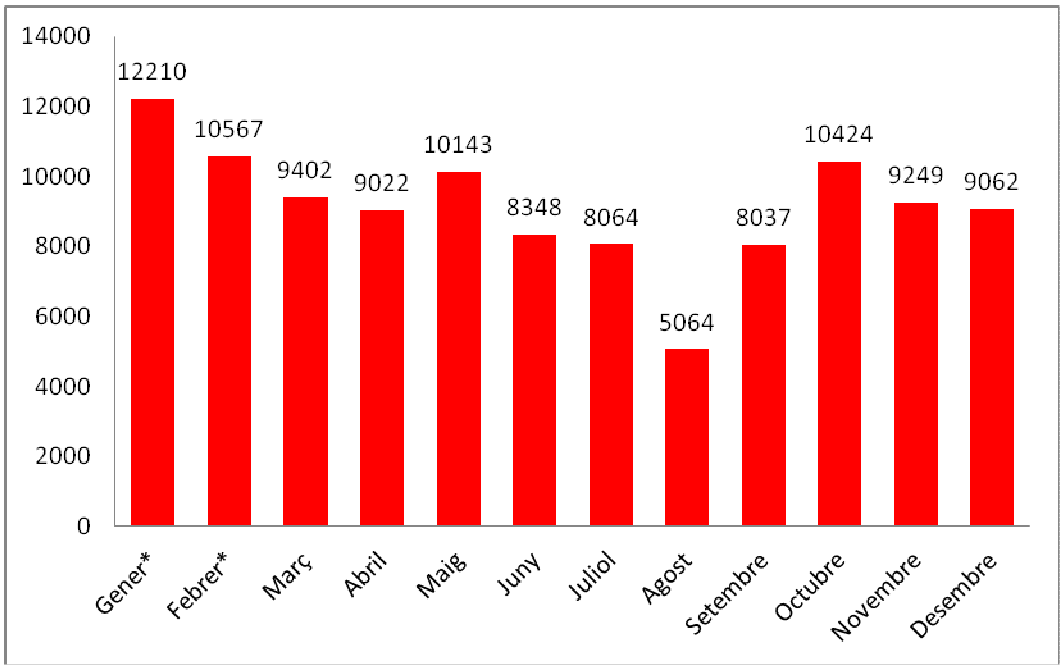
El **perfil dels socis que han respost l'enquesta de satisfacció és una mica diferent** del perfil general del soci: en proporció, el percentatge de dones que han respost l'enquesta és lleugerament superior (48% dels socis que han respost l'enquesta són dones davant el 41% en la distribució general dels socis). El tram d'edat majoritària és de 51 a 65 anys. El 40% fa menys de 5 anys que és soci de l'Ateneu i el 31% entre 5 i 10 anys. **El 28% dels socis que han respost l'enquesta de satisfacció són o han estat alumnes de l'Escola d'Escriptura**. D'aquests el 64% són dones. El 41% tenen entre 51 i 65 anys i el 24% entre 36 i 50. El 32,5% fa més de 2 anys que són socis i el 27,5% més de 4 anys.

4.3. Quan va a l'Ateneu?

Els mesos amb més entrades són **gener, maig i octubre.** El mes de desembre, malgrat que l'Ateneu programa menys activitats, el nombre de visites es manté. Passa el mateix durant els mesos d'estiu que, a excepció del mes l'agost, el nombre de visites es manté.

Entrades de socis durant el 2014 per mesos

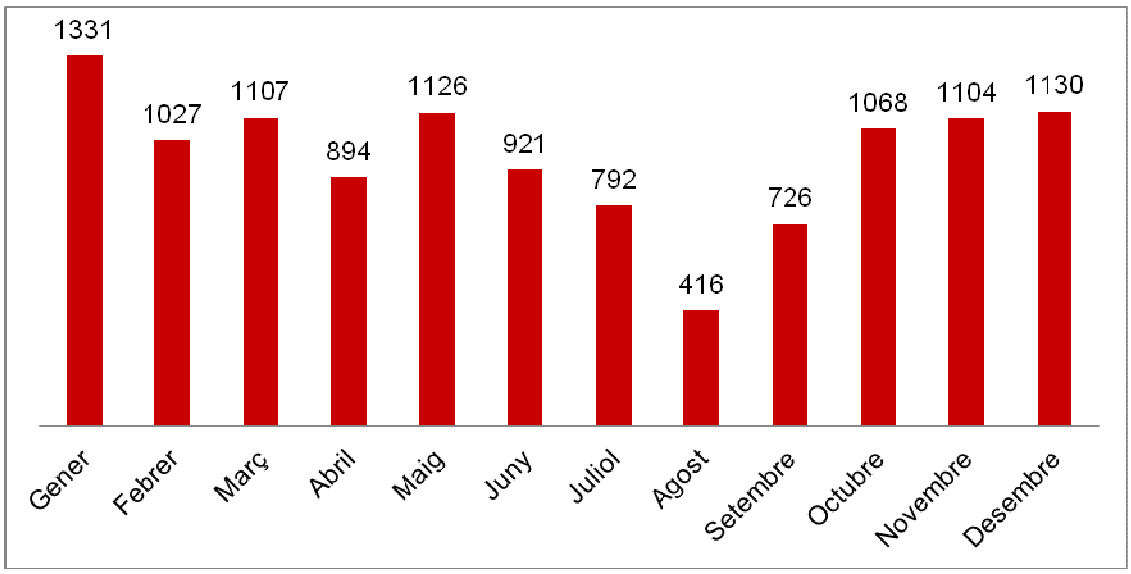
Gener i octubre coincideix, també, segons l'estudi del perfil de Socis 2009-2013, amb els mesos de més altes (i més baixes) de socis de l'Ateneu, principalment de socis que provenen de l'Escola d'Escriptura.

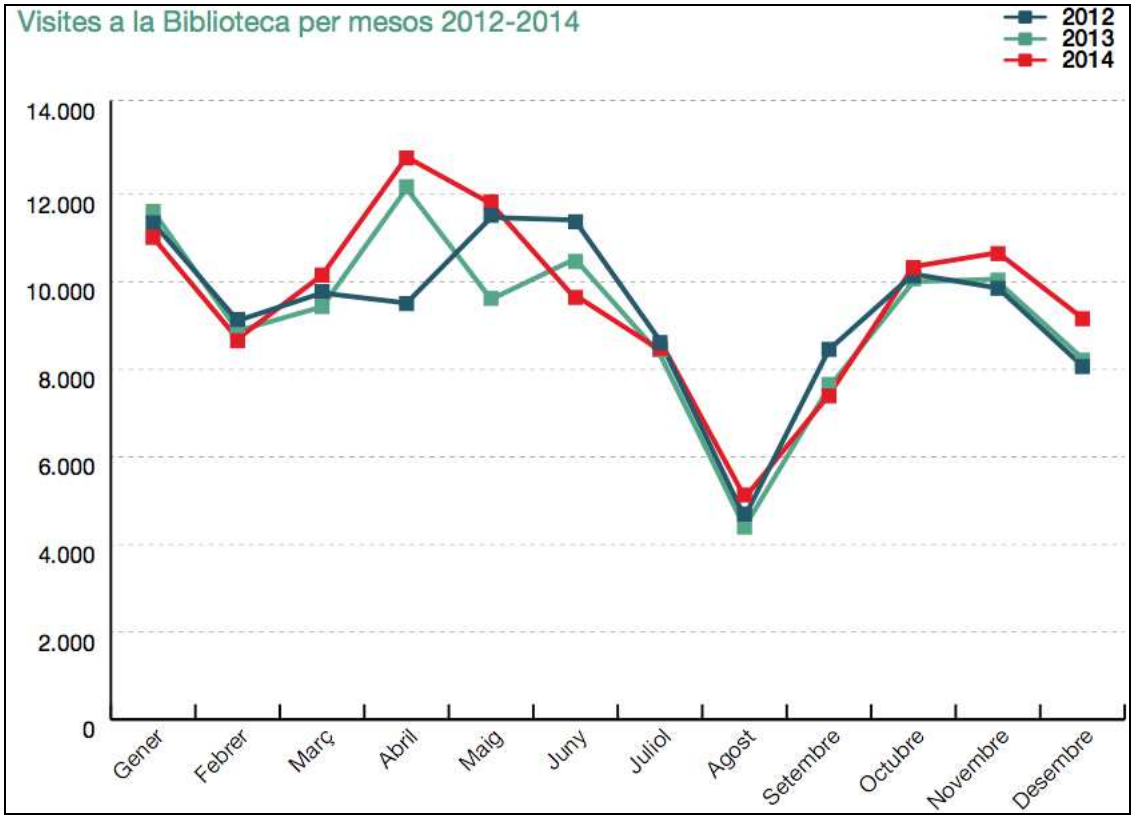


*Les dades dels mesos de gener i febrer corresponen a dades de 2013.

Entrades de socis per la porta de la Biblioteca, 2014 per mesos

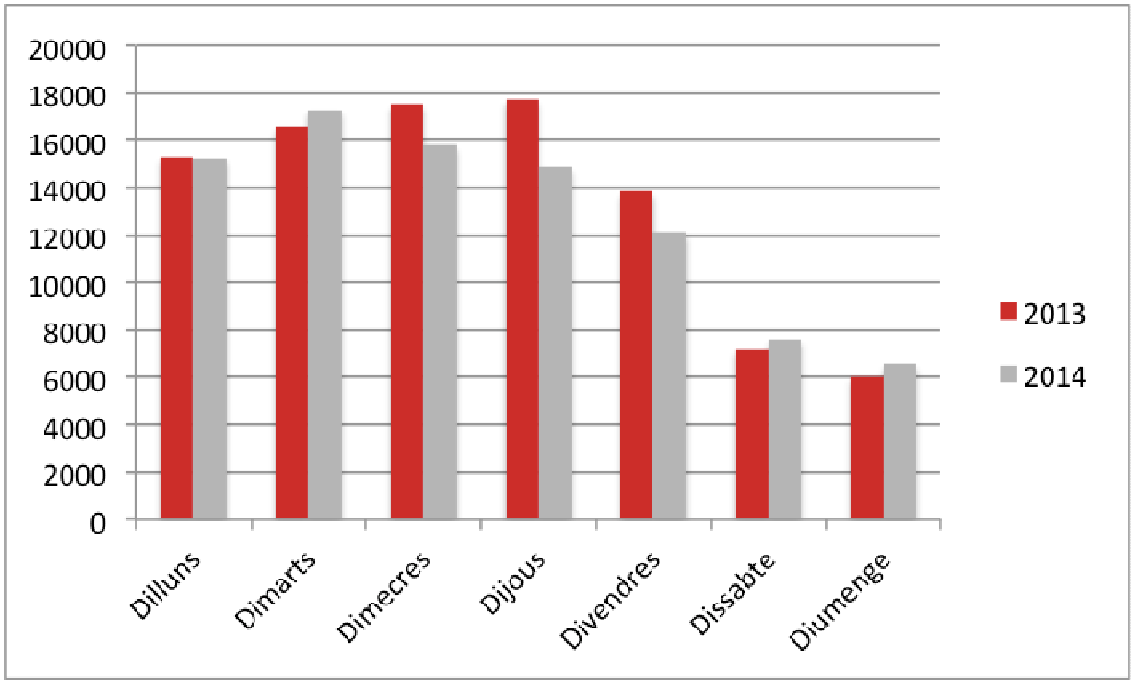
Si comparem les entrades mes a mes per la porta de la Biblioteca amb les visites a la Biblioteca (obtingut dels arcs comptadors) veurem que aproximadament **només una desena part dels usuaris de la Biblioteca utilitzen la porta d'accés de la Biblioteca com a via habitual per entrar a l'Ateneu**, tot i que més del 80% dels socis de l'Ateneu afirmen freqüentar-la.





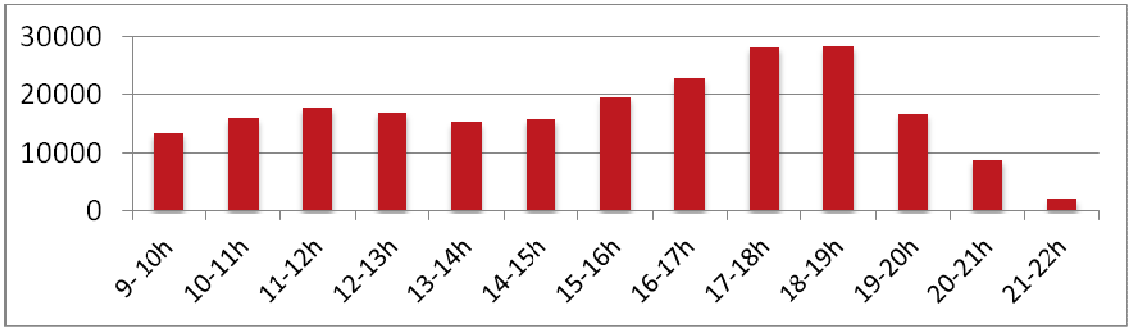
Entrades de socis per dies (2013 i 2014)

La distribució d'entrades és bastant uniforme de **dilluns a dijous amb una lleu disminució els divendres.** El cap de setmana les entrades de socis disminueixen a la meitat.

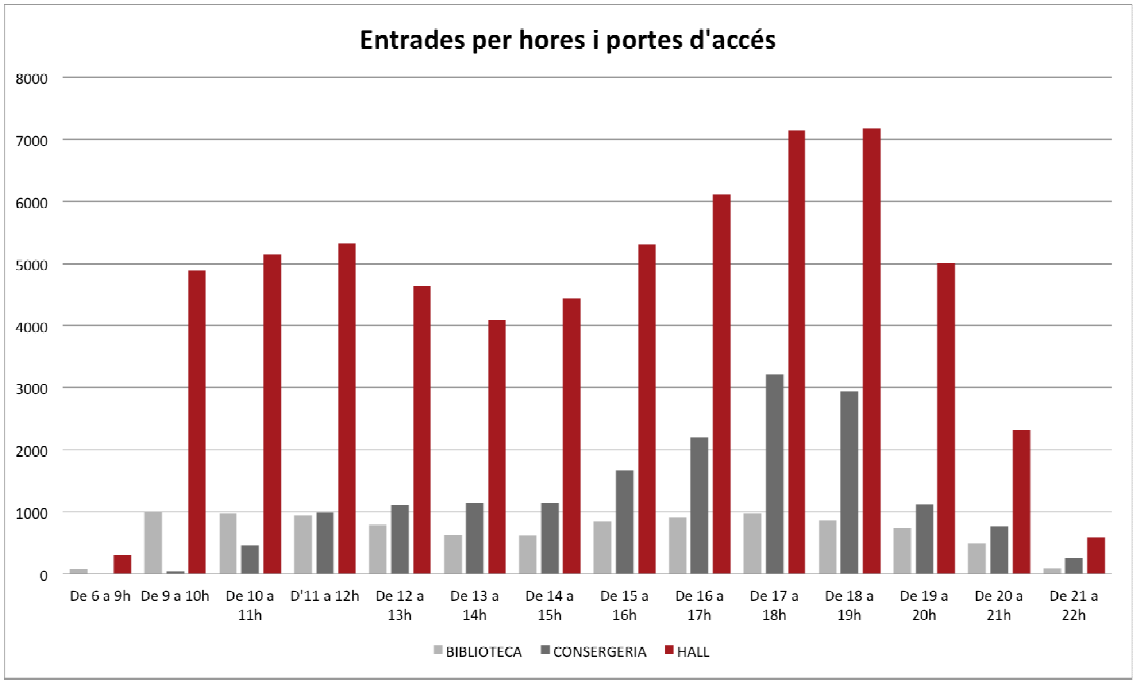


Entrades de socis per hores (2013-2014)

Les entrades de **16 a 19 hores representen més d'un terç de les entrades de l'Ateneu**. Hem de tenir en compte, a més, que gairebé cada dia entre les 19 i les 20 hores la porta de la consergeria és oberta al públic general perquè hi ha activitats, i els socis poden entrar sense registrar-se, el què ens fa suposar que el nombre d'entrades a partir de les 19 hores és molt superior a les registrades.



Les entrades per la porta de la Biblioteca són les més uniformes al llarg de les hores. Per contra, les entrades per la porta principal pujant l'escala noble (que anomenem *hall*) i la de consergeria presenten moltes diferències tot i que les dues segueixen un patró similar, incrementant el nombre d'entrades entre les 16 i les 19h.



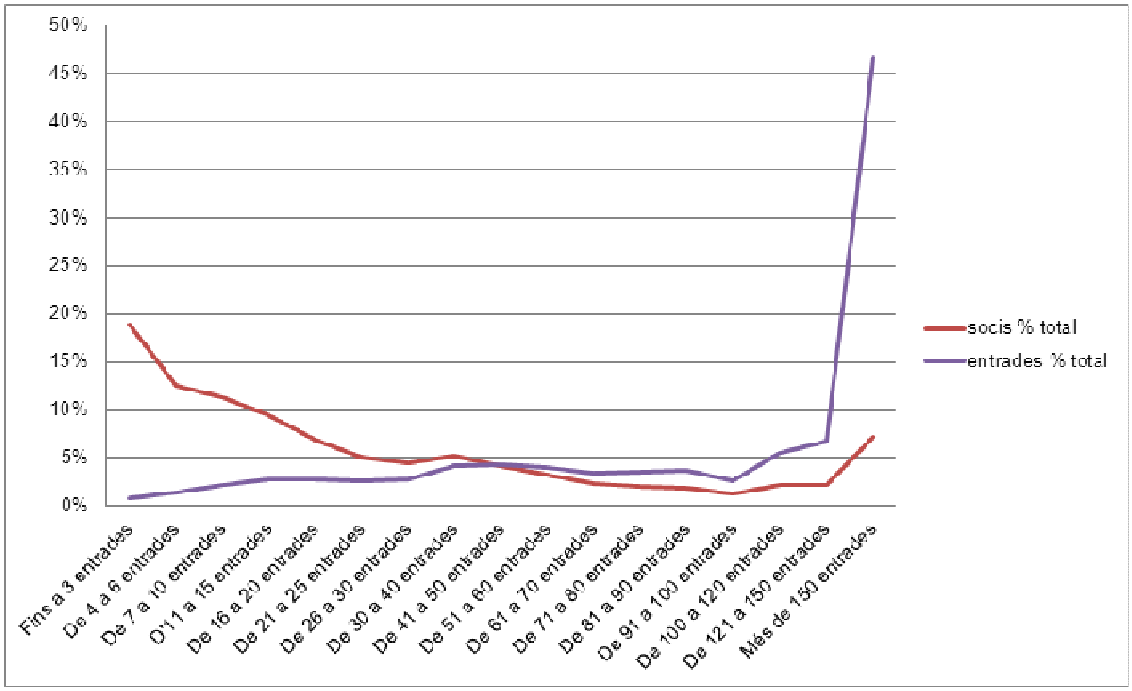
Hem de tenir en compte que la porta de consergeria és oberta cada dia entre les 19 i les 20 hores i creiem que és per aquesta raó que el nombre de visites registrades baixa en aquesta franja (a les 19 hores) respecte a les franges anteriors.

L'enquesta de satisfacció ens indica que **el soci està satisfet amb els horaris de l'Ateneu**. Tot i que els suggeriments de millora responen a la necessitat d'ampliar els horaris de l'Ateneu (especialment els de la Biblioteca).

4.4. Amb quina freqüència va a l'Ateneu?

Una petita part dels socis acumula la major part de les entrades. El 19% dels socis ha entrat entre 0 i 3 vegades a l'Ateneu durant el 2014 (que representa l'1% de les entrades totals); i un 7% dels socis han entrat més de 150 vegades que representa el 47% de les entrades registrades.

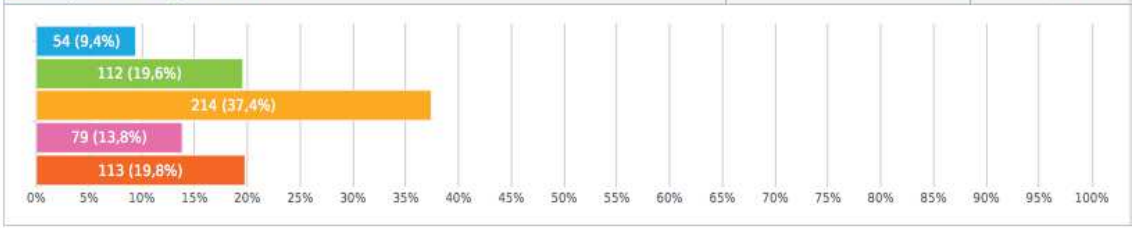
% d'entrades i % de socis 2014



Més de la meitat dels socis de l'Ateneu hi van menys d'una vegada al mes, una tercera part l'utilitza entre una i tres vegades al mes i una quarta part la utilitza cada setmana diverses vegades.

El 66% dels socis que han respost l'enquesta vénen cada setmana i, gairebé el **10% l'utilitza a diari** mentre que hi ha un 20% dels socis que ho fan esporàdicament (menys de dos cops al mes).

Respuesta	Respuestas	Ratio
Quasi cada dia	54	9,4 %
Dues o tres vegades per setmana	112	19,6 %
Una vegada a la setmana	214	37,4 %
Dues vegades al mes	79	13,8 %
Menys de dues vegades al mes	113	19,8 %

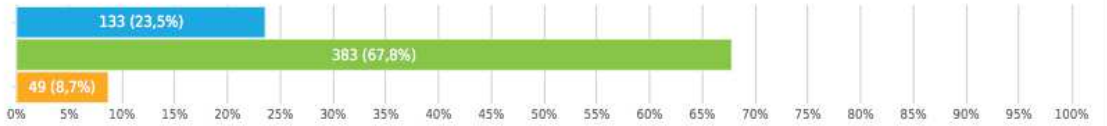


4.5. Soci: què hi fa?

Quan véns a l'Ateneu, quanta estona t'hi estàs?

La major part dels socis, quan ve a l'Ateneu, **s'hi està entre dues i quatre hores**.

Respuesta	Respuestas	Ratio
Menys de dues hores	133	23,5 %
Entre dues i quatre hores	383	67,8 %
Més de quatre hores	49	8,7 %

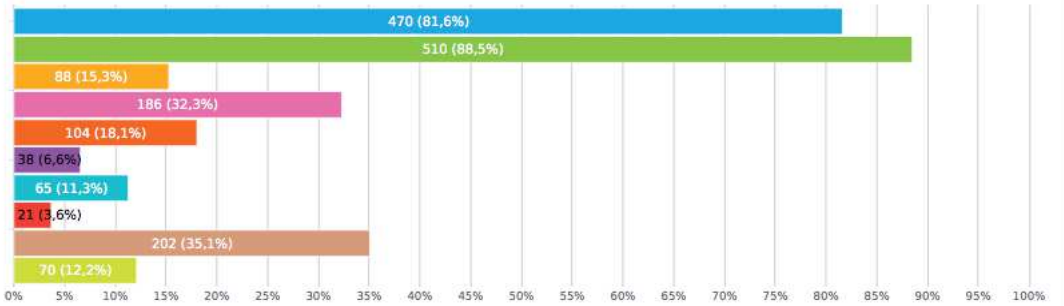


Quins espais freqüentes?

Els espais més freqüentats són la **Biblioteca i el jardí.**

El soci que utilitza la Biblioteca com a porta d'entrada és qui fa un **ús més regular de l'Ateneu**, al llarg de l'any, amb una freqüència molt uniforme. Segons els sistema de gestió d'espais, les sales més utilitzades durant el 2014 són les aules 401, 402.

Respuesta	Respuestas	Ratio
Biblioteca	470	81,6 %
Jardí	510	88,5 %
Sala de converses/Sala Borralleras	88	15,3 %
Sala d'actes Oriol Bohigas	186	32,3 %
Sala Verdaguer	104	18,1 %
Sala Sagarra	38	6,6 %
Sala Pompeu Fabra	65	11,3 %
Sala de Juntes	21	3,6 %
Aules	202	35,1 %
Altres	70	12,2 %



Les activitats principals pel què fa a ús d'espais són: Escola d'Escriptura (2.827 usos d'espai el 2014), reserva de socis (1.122 usos), activitats Ateneu (528 usos), tertúlies (477 usos).

Què hi fas habitualment?

A banda de l'ús dels serveis de la Biblioteca i de la cafeteria del jardí, destaca l'ús **de l'Ateneu com espai de socialització** (la meitat dels socis afirmen utilitzar l'Ateneu com espai de trobada). Les activitats són seguides pel 40% dels socis, especialment les conferències i els debats.

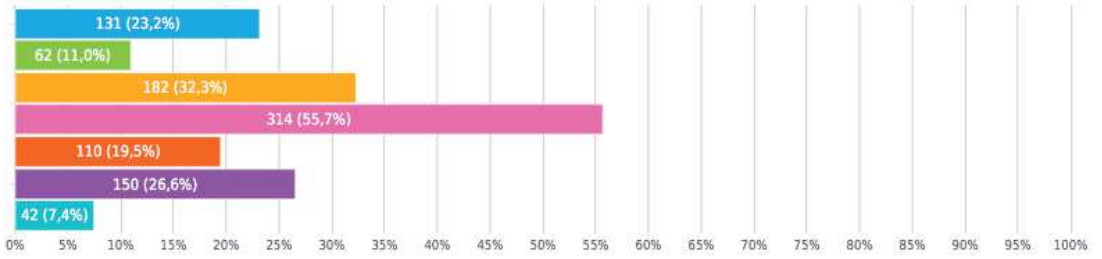
Respuesta	Respuestas	Ratio
Fer ús dels serveis de la Biblioteca	431	74,8 %
Cursos de l'Escola d'Escriptura	161	28,0 %
Altres cursos	41	7,1 %
Assistir a activitats	227	39,4 %
Participar a Tertúlies	97	16,8 %
Ús de la cafeteria del jardí	476	82,6 %
Anar al restaurant (planta baixa)	130	22,6 %
Ús de les aules d'estudi	52	9,0 %
Trobada amb amics/companys	298	51,7 %
Altres reunions	80	13,9 %

Els socis que són (o han estat) alumnes l'Escola d'Escriptura participen menys dels serveis i activitats de l'Ateneu (especialment de les activitats i tertúlies, però també de la Biblioteca), excepte per l'oportunitat que els espais els ofereixen per trobar-se amb amics (provablement companys de l'Escola).

A quins actes assisteixes habitualment?

Pel què fa a les activitats, **una quarta part dels socis no hi assisteixen**, mentre que el 56% assisteix habitualment a conferències i debats. Pel que fa a "Altres actes", les activitats més citades són les relacionades amb el cinema.

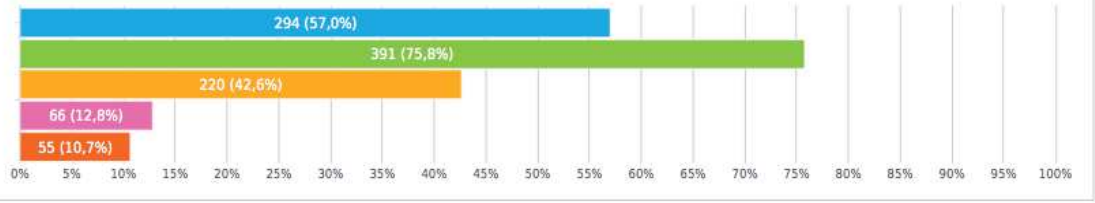
Respuesta	Respuestas	Ratio
Concerts	131	23,2 %
Taules rodones	62	11,0 %
Presentacions de llibres	182	32,3 %
Conferències i debats	314	55,7 %
Tertúlies	110	19,5 %
No hi assisteixo	150	26,6 %
Altres actes (especifica la resposta)	42	7,4 %



Quins serveis utilitzes de la Biblioteca?

Pel que fa a l'ús de la Biblioteca, la **lectura en sala** és el servei més utilitzat, seguit del préstec (segons la memòria 2014 de l'Ateneu el **31% dels socis són usuaris de préstec**).

Respuesta	Respuestas	Ratio
Préstec	294	57,0 %
Lectura a la sala	391	75,8 %
Estudi	220	42,6 %
Consultes d'arxiu	66	12,8 %
Altres (especifica la resposta)	55	10,7 %



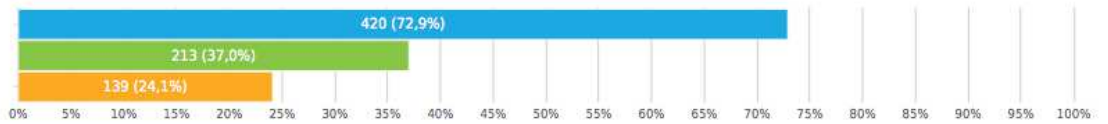
Respecte a 'Altres' gairebé la meitat d'altres usos de la Biblioteca responen a la necessitat de fer ús dels ordinadors, ja sigui per a treballs personals, per escriure o per connectar-se a la xarxa. D'altra banda, una de cada quatre respostes (sempre dins de la categoria d'altres) manifesten que van a l'Ateneu per tenir accés a diaris, revistes i premsa en general. Tretze socis (que suposen un 2% de les respostes) afirmen no utilitzar la Biblioteca.

4.6. Com hi va?

Quan véns ho fas...?

La gran majoria del socis **acostuma a anar a l'Ateneu sol**, tot i que un 40% afirma que hi va sol però ha quedat amb amics (el 50% dels socis utilitzen l'Ateneu com a espai de trobada) i quasi un 25% ho fa acompanyat d'un no soci.

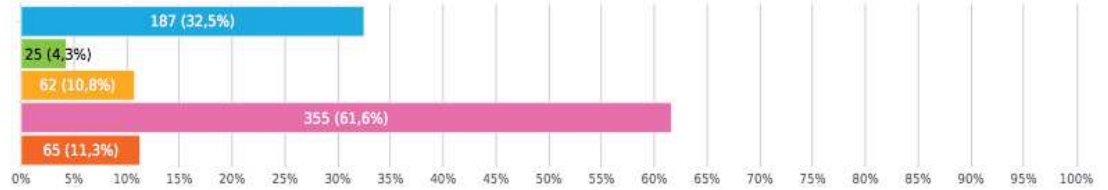
Respuesta	Respuestas	Ratio
Sol	420	72,9 %
Sol però he quedat amb socis	213	37,0 %
Amb un no soci	139	24,1 %



Com acostumes a venir?

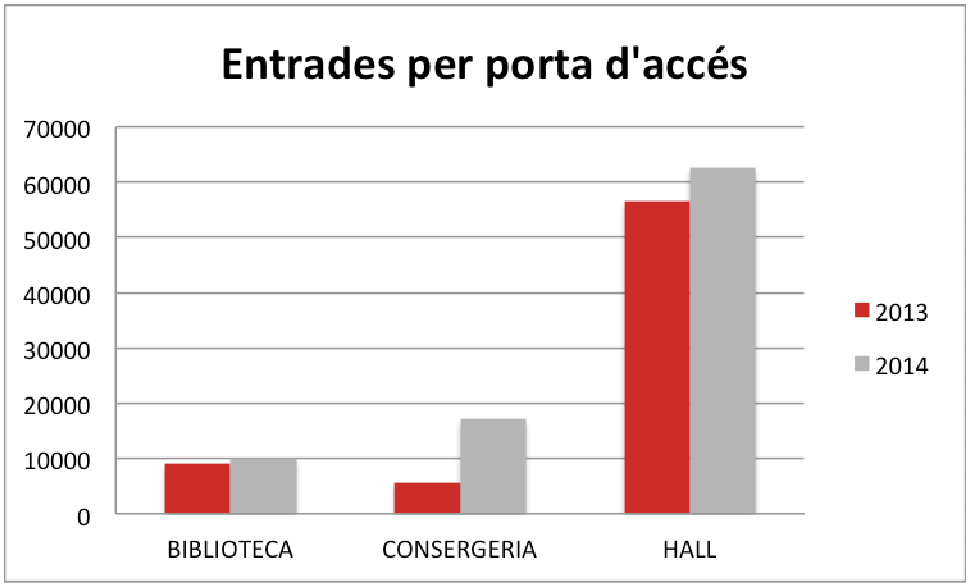
Més de la meitat dels socis **utilitzen el metro o un altre transport urbà** per desplaçar-se fins a l'Ateneu. Hem de tenir en compte que el 82% dels socis són de Barcelona i que d'aquests, més de la meitat dels socis viuen al districte de l'Eixample o de Sarrià-Sant Gervasi (dades agost 2013).

Respuesta	Respuestas	Ratio
Caminant	187	32,5 %
En bicicleta	25	4,3 %
En cotxe propi o moto	62	10,8 %
En metro o un altre transport urbà	355	61,6 %
En un transport col·lectiu interurbà	65	11,3 %



Per on accedeix

Accedeix, principalment per **l'accés principal** (pujant l'escala del *hall* o entrada de carruatges). L'accés per consergeria s'ha incrementat molt (més del doble) el 2014 respecte l'any anterior.



Cal tenir en compte que les entrades per consergeria poden ser superiors a les registrades ja que aquesta porta s'obre cada dia a partir de les 19 hores i, a més, el conserge sovint deixa entrar a aquells socis que coneix sense que els calgui registrar-se.

Segons l'enquesta el 40% dels estudiants de l'Escola d'Escriptura utilitza l'entrada de consergeria per anar a les aules que es troben als pisos superiors de l'edifici.

Entre els socis majors de 65 anys, l'ús de l'entrada de consergeria s'incrementa un 38% perquè és on hi ha l'ascensor i l'entrada és més accessible.

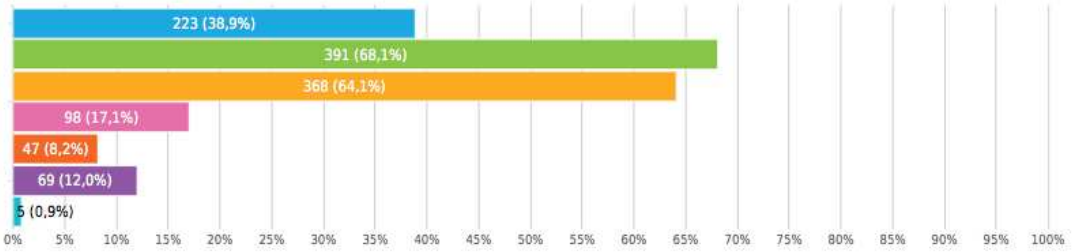
Com s'informen de l'activitat de l'Ateneu

A nivell de comunicació, els socis s'informen de les activitats de l'Ateneu tant a través del **butlletí electrònic com pel programa en paper**. També a través del web però en menor mesura. Només el 8% ho fa a través de les xarxes socials.

Per quins canals t'assabentes habitualment de les activitats de l'Ateneu? (pots triar més d'una opció)

Elección múltiple, respuestas 574x, no respondida 3x

Respuesta	Respuestas	Ratio
Web de l'Ateneu	223	38,9 %
Programa d'activitats imprès	391	68,1 %
Butlletí electrònic	368	64,1 %
Cartelleria en el propi Ateneu	98	17,1 %
Xarxes socials (Twitter, Facebook, etc.)	47	8,2 %
"Boca-orella" (per tertúlies, altres socis, etc.)	69	12,0 %
Altres (especifica la resposta)	5	0,9 %



4.7. N'està satisfet?

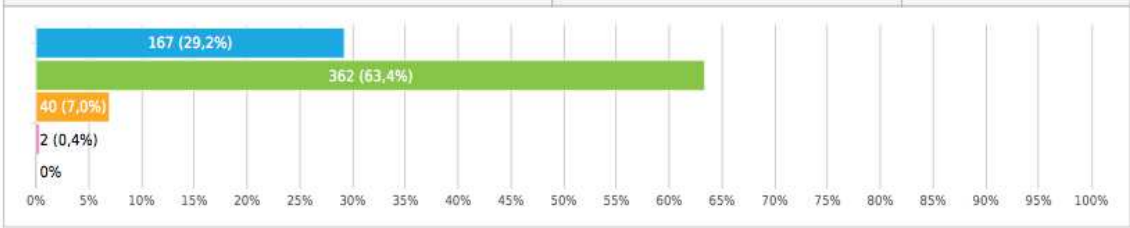
Valoració general de l'Ateneu

La valoració general de l'Ateneu per part dels socis és bona o mot bona (una tercera part dels socis que han respost l'enquesta el valoren molt positivament).

Valoració general de l'Ateneu

Elección simple, respuestas 571x, no respondida 6x

Respuesta	Respuestas	Ratio
Molt bé	167	29,2 %
Bé	362	63,4 %
Regular	40	7,0 %
Malament	2	0,4 %
Molt malament	0	0 %



Entre els aspectes a millorar destaca, sobretot, la necessitat de **millorar el servei de cafeteria**. És interessant observar que molts socis han coincidit també que caldria **afavorir que els socis puguin conèixer-se i establir relació**. Hem de tenir en compte que l'Ateneu és vist com un espai social (a més a més d'intel·lectual), però que la major part del soci hi va sol i, probablement, té interès a relacionar-se amb altres socis.

En general es percep que **el soci està satisfet pel que fa als horaris de l'Ateneu**. Pràcticament totes els suggeriments responen a la necessitat d'ampliar els horaris de l'Ateneu (especialment de la Biblioteca) al vespre i obrir més dies festius.

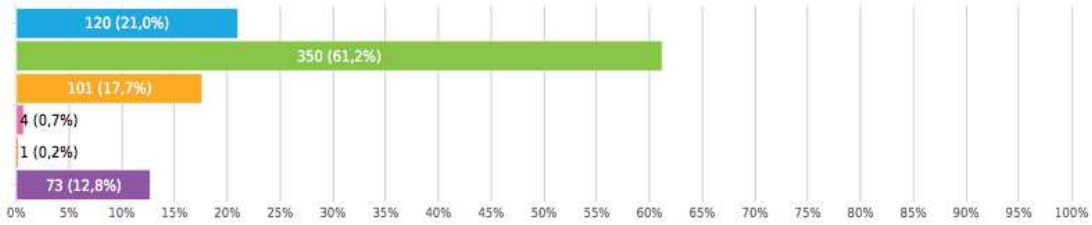
Com valores l'estat de les instal·lacions?

Pel que fa a l'estat de les instal·lacions en primer lloc cal destacar que **els socis són bastants conscients que es tracta d'un edifici antic** i de les problemàtiques que això comporta.

Com valores l'estat de les instal·lacions?

Elección múltiple, respuestas 572x, no respondida 5x

Respuesta	Respuestas	Ratio
Molt bé	120	21,0 %
Bé	350	61,2 %
Regular	101	17,7 %
Malament	4	0,7 %
Molt malament	1	0,2 %
Què en milloraries? (especifica la resposta)	73	12,8 %



Les dues principals demandes fan referència als lavabos (els socis manifesten que són insuficients i que necessiten més neteja) i a l'estat d'alguna part del mobiliari, especial èmfasi en les cadires, butaques i taules. En un altre nivell inferior hi trobem algunes queixes puntuals dels d'ascensors i de l'estat d'algunes aules.

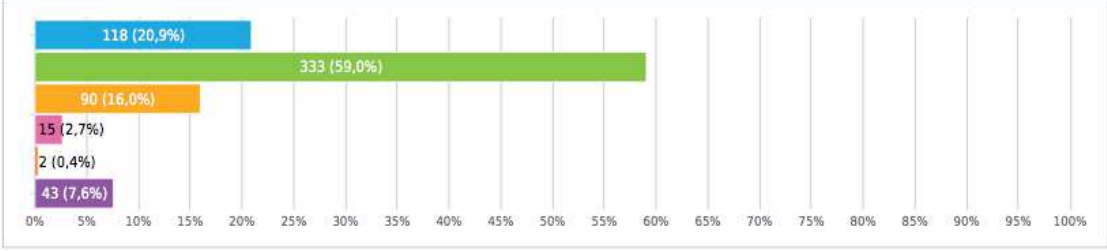
Com valores l'administració i el servei d'atenció al soci?

El **80% dels socis valoren positivament l'atenció** rebuda a l'Ateneu. Respecte a les millores del servei, el soci demana una **atenció més acurada en general (tracte personal i amable, receptivitat, etc.)** i en un horari més ampli.

Com valores l'administració i el servei d'atenció al soci?

Elección múltiple, respuestas 564x, no respondida 13x

Respuesta	Respuestas	Ratio
Molt bé	118	20,9 %
Bé	333	59,0 %
Regular	90	16,0 %
Malament	15	2,7 %
Molt malament	2	0,4 %
Què en milloraries? (especifica la resposta)	43	7,6 %



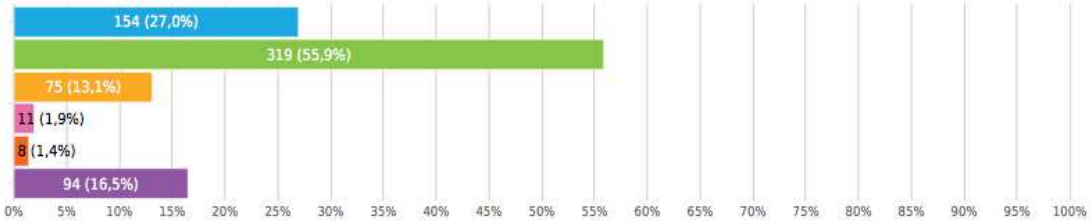
Com valores l'oferta d'activitats de l'Ateneu?

En general les **activitats són ben valorades** (tot i que una quarta part dels enquestats no hi participi). Com a aspectes de millora, alguns comentaris apunten que els **temes de les activitats siguin més amplis i universals**, no tant enfocat a la cultura i la política catalanes. Així mateix diverses propostes demanen fer activitats de més actualitat, orientades a un públic més jove, ampliar i millorar la programació musical i millorar el nivell dels conferenciants.

Com valores l'oferta d'activitats de l'Ateneu?

Elección múltiple, respuestas 571x, no respondida 6x

Respuesta	Respuestas	Ratio
Molt bé	154	27,0 %
Bé	319	55,9 %
Regular	75	13,1 %
Malament	11	1,9 %
Molt malament	8	1,4 %
Què en milloraries? (especifica la resposta)	94	16,5 %



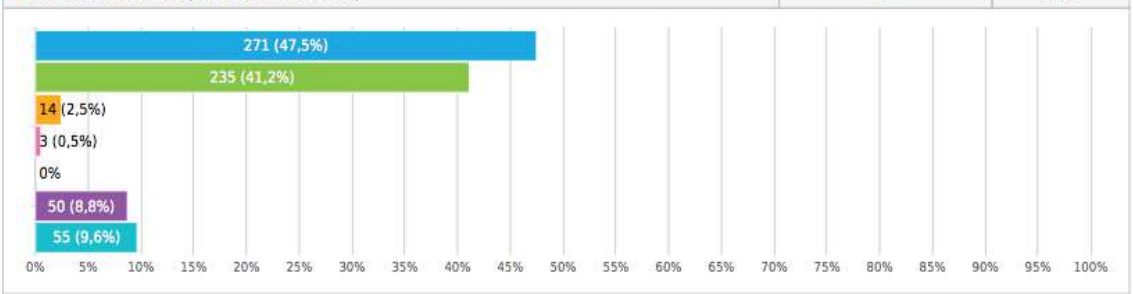
Com valores el servei de Biblioteca de l'Ateneu?

La Biblioteca és el servei més ben valorat de l'Ateneu. Les propostes de millora són molt variades. Alguns socis coincideixen en la millora del confort (del mobiliari i de la climatització) de la selecció bibliogràfica o algunes queixes del soroll que fan alguns usuaris. Es demana, també, un horari més ampli i més festius oberts.

Com valores el servei de la Biblioteca de l'Ateneu?

Elección múltiple, respuestas 571x, no respondida 6x

Respuesta	Respuestas	Ratio
Molt bé	271	47,5 %
Bé	235	41,2 %
Regular	14	2,5 %
Malament	3	0,5 %
Molt malament	0	0 %
No hi vaig	50	8,8 %
Què en milloraries? (especifica la resposta)	55	9,6 %



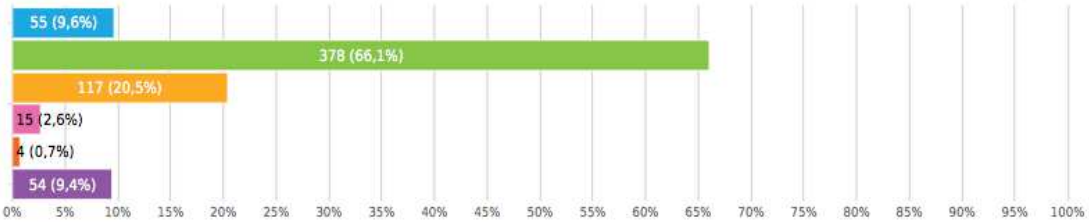
Des de la perspectiva de les noves tecnologies, com valores l'Ateneu?

Pel que fa a les respostes per part dels socis sobre què milloraria des de la perspectiva de les noves tecnologies, pràcticament dues de cada tres aportacions fan referència a la xarxa **Wi-Fi de l'Ateneu que consideren que és molt millorable**, especialment en segons quines zones de l'edifici. D'altra banda, es perceben també necessitats d'endolls per connectar dispositius així com una major disponibilitat d'ordinadors a la Biblioteca per a ús dels socis.

Des de la perspectiva de les noves tecnologies, com valores l'Ateneu?

Elección múltiple, respuestas 572x, no respondida 5x

Respuesta	Respuestas	Ratio
Molt bé	55	9,6 %
Bé	378	66,1 %
Regular	117	20,5 %
Malament	15	2,6 %
Molt malament	4	0,7 %
Què en milloraries? (especifica la resposta)	54	9,4 %



5. CONCLUSIONS I CONSIDERACIONS FINALS

Els socis 'històrics', els 'utilitaris', els 'nous' i els 'absents'

Es poden identificar quatre tipus de socis: els 'històrics', els 'utilitaris', els 'nous' i els 'absents'. Els socis 'històrics', que fa molts anys que són socis, i senten l'Ateneu molt seu. Hi van freqüentment, volen participar de les decisions de l'Ateneu, són exigents amb l'ordre i la tranquil·litat i són crítics amb la presència de no socis (i sovint també dels socis més joves).

Els socis 'utilitaris' són professionals en actiu, sovint de fora de la ciutat, que utilitzen l'Ateneu com a espai per treballar i per fer reunions amb clients. Estan satisfets amb l'Ateneu i són poc crítics.

Els 'nous' socis són aquells que són alumnes de l'Escola d'Escriptura però també utilitzen altres serveis de l'Ateneu, el freqüenten i se senten part d'ell. Són joves, tenen suggeriments i propostes de millora , i creuen que l'Ateneu podria adaptar-se més a ells. En finalitzar els cursos de l'Escola d'Escriptura, la major part dels 'nous' es perden com a socis.

Els 'absents' són aquells socis que, ja sigui per costum o per prestigi, són socis de l'Ateneu però no participen de la vida de l'entitat.

Un espai social

L'Ateneu és vist i utilitzat pel soci com un espai de trobada, de coneixença i conversa amb persones amb interessos culturals i intel·lectuals. El soci valora l'espai patrimonial, amb història i tranquil i alhora demana més oportunitats per conèixer a d'altres socis, establir converses i fer coneixences. El jardí i la cafeteria és l'espai que tots els socis freqüenten i utilitzen per aquests moments d'oci i socials, sent el servei més utilitzat, la cafeteria és el tema que genera més crítiques, ja sigui pel tracte, el preu o el propi servei.

Humanisme i universalisme

El soci veu l'Ateneu com un centre intel·lectual, que ha d'afavorir l'humanisme i l'universalisme més enllà de posicionaments polítics o lingüístics. A l'enquesta de valoració dels socis es percep la necessitat d'ampliar temàtiques de reflexió pel que fa a les tertúlies, activitats, etc.

Sentiment de pertinença

Formar part de l'Ateneu té un significat de prestigi pel soci. Entrar a l'Ateneu per l'entrada principal (l'entrada noble, pujant l'escala d'estora vermella) és com entrar a un espai reservat, un club privat, o un oasi amagat. El soci estima l'Ateneu i li agrada formar-ne part. A vegades, però, algun soci entén aquest sentiment de pertinença com que l'Ateneu li pertany pel fet de ser soci. Per altres socis, l'Ateneu és una institució singular, amb història, un espai agradable al centre de la ciutat, tranquil (lluny del transit i dels turistes), còmode i amb prestacions, ja sigui per mantenir desperta la inquietud intel·lectual o per treballar.

Uns pocs, estables i fidels

Es podria afirmar que pocs socis generen bona part de l'ocupació de l'Ateneu de forma diària. És a dir, hi ha un perfil de soci que pràcticament ve cada dia a l'Ateneu i en fa un ús més social. Un de cada deu socis de l'Ateneu l'utilitza pràcticament a diari. Per contra, dos de cada deu socis en fan un ús molt esporàdic (un cop cada dos mesos o menys).

La Biblioteca, un servei estrella pel soci

La Biblioteca és el servei més ben valorat dels socis de l'Ateneu. La major part dels socis visiten regularment la Biblioteca i tres quartes parts utilitzen habitualment els seus serveis. Se'n valora tant l'espai, com la col·lecció i el servei. Quan els socis han demanat canvis en els horaris de l'Ateneu ha estat, principalment, per ampliar els horaris de la Biblioteca. Es percep un perfil de soci que bàsicament va a la Biblioteca, amb un comportament molt regular, estable i sistemàtic. Es manifesta, com a pràcticament única crítica envers la Biblioteca, la necessitat d'alguns socis de disposar de més ordinadors i de millorar el servei de Wi-Fi.

No estacionalitat

Una de les fortaleses de l'Ateneu és que manté una ocupació bastant regular al llarg de l'any. El mes de desembre, malgrat que l'Ateneu programa menys activitat, el nombre de visites es manté. Passa el mateix durant els mesos d'estiu que, a excepció de l'agost, el nombre de visites és sostingut.

Els horaris

Malgrat alguns suggeriments detectats a l'enquesta d'ampliar els horaris de l'Ateneu pel que fa sobretot a l'hora del tancament i ampliar l'obertura en els dies festius, els socis manifesten –en general- satisfacció envers els horaris de l'Ateneu.

Comunicació

A banda dels nous canals de comunicació electrònics es percep la necessitat de no menysprear els canals més clàssics, com el suport paper i el "boca-orella".

Valoració general de l'Ateneu

En primer lloc caldria destacar la gran acceptació que ha tingut l'enquesta en els socis de l'Ateneu. Han contestat gairebé 600 socis, per tant, disposem d'una mostra molt representativa de la percepció que tenen els socis dels serveis de l'Ateneu (representa el 15% del total de socis. L'habitual en aquest tipus d'enquesta és un índex de resposta del 10%). La valoració general de l'Ateneu és entre bona i molt bona de forma quasi unànime.

L'oferta d'activitats i la Biblioteca es presenten com els dos actius més sòlids de l'Ateneu amb una valoració molt alta, també de forma quasi unànime. Les crítiques i propostes de millores sempre són aspectes molt "accessoris" i no estructurals.
Les propostes de millora que, de forma més sistemàtica, es detecten a l'enquesta són la necessitat de millorar el servei de la cafeteria, millorar la xarxa Wi-Fi i algunes millores en el mobiliari i en l'edifici, malgrat que el soci és conscient de les dificultats que això representa en un edifici patrimonial com és el de l'Ateneu.

Respecte aquest estudi

Seria molt enriquidor per l'estudi poder **creuar les dades d'entrades amb les dades de soci** i, d'aquesta manera, poder estudiar de forma més definida el comportament del socis tenint en compte les segmentacions que a l'Ateneu li interessin.

Seria recomanable regularitzar i sistematitzar les **enquestes de satisfacció als socis** per disposar d'una eina regular que ofereixi a l'Ateneu el *feed back* del soci. Permetria a l'Ateneu conèixer les necessitats i satisfacció del soci, ajudaria a mantenir el nivell de satisfacció del soci envers la institució que, actualment, ja és molt alt i ajudaria a fidelitzar nous socis.