

Valoració dels serveis de la Biblioteca Pública de Tarragona

Enquesta 2023



Sumari

1. Presentació	2
2. Anàlisi de les dades	3 - 38
3. Conclusions	39 - 40
4. Annex: enquesta	41 - 43

1. Presentació

L'any 2023 vàrem decidir reprendre l'enquesta general de serveis de la Biblioteca que es va veure interrompuda durant la pandèmia; entre el mes de desembre de 2023 i el mes de gener de 2024 s'han realitzat un total de 260 enquestes, xifra similar a la dels anys anteriors.

La totalitat de les enquestes han estat presencials. Dels aspectes metodològics, tal com s'havia fet en enquestes anteriors, s'han continuat buscant usuaris representatius de diverses tipologies i franges d'edat, abastant la totalitat dels horaris d'obertura de la Biblioteca. Per altra part, s'ha buscat també que hi hagués persones que fessin ús dels diferents serveis.

Tot i que les primeres enquestes daten de 1989 és des del 2009 que la Biblioteca manté una enquesta anual de serveis amb l'objectiu que els usuaris expressin les seves opinions; aquestes percepcions dels usuaris dels serveis de la Biblioteca esdevenen per nosaltres una eina d'avaluació que ens ajuda a identificar tant les mancances com les possibles accions i línies de millora. Ara mateix, des del 2009 s'ha adquirit una perspectiva, s'ha vist l'evolució i es poden constatar tendències. En aquest sentit, la mirada a la ciutadania ens dona pistes per explorar els reptes del present i del futur més immediat.

L'any 2023 és el primer any en què s'ha assolit la plena normalitat en tots els aspectes, usuaris, préstecs, activitats i assistents. Les dades es van aproximant a les del 2019 i en algun indicador, com el dels carnets, veiem que augmenta inclús lleugerament (2.404 carnets anuals). Durant aquest any s'ha treballat per objectius, que s'han explicat a la Memòria anual, junt amb els indicadors de la Biblioteca.

Hi ha un aspecte important que caldria exposar i és que l'enquesta s'adreça als usuaris dels serveis presencials en base a les persones que estan presencialment a la Biblioteca; des del 2021 s'ofereixen també serveis virtuals, especialment important és la comunitat que s'ha consolidat des de la Biblioteca. En aquest sentit, hem incorporat l'ús de la biblioteca virtual (E-biblio) i dels clubs i tallers virtuals, conscients, però, que aquesta tipologia d'usuaris virtuals en bona part utilitzen menys la Biblioteca física.

2. Anàlisi de les dades

1- Com va conèixer la Biblioteca Pública de Tarragona?

Per donar una millor difusió dels serveis i activitat de la Biblioteca ens interessa saber per quina via ens han conegut els nostres usuaris. Com ja és habitual, el percentatge més elevat d'usuaris, el 58,24% són els que ens coneixen des de sempre; el 2019 aquest resultat era una mica més elevat, el 66,67%.

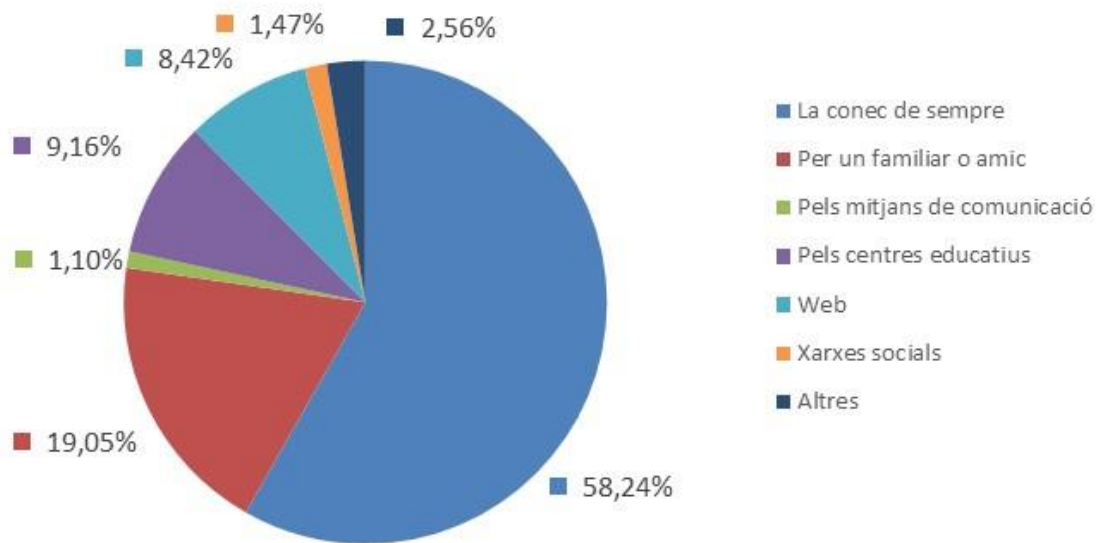
Seguint en la mateixa línia, en segona opció amb un 19,05% trobem els usuaris que ens han conegut per un familiar o amic, respecte el 16,03% de l'enquesta anterior.

En tercer lloc, trobem que el 9,16% dels enquestats ens coneixen pels centres educatius, el 2019 era el 10,58%. El treball adreçat a les escoles és un àmbit que es va ampliar des del 2015 a través de la col·laboració del Pla d'entorn de la ciutat, i de projectes de la millora en les visites escolars. Li segueix, amb un 8,42% els usuaris que ens han buscat a la Web i un 1,47% a les xarxes socials. El 2019 aquests dos percentatges anaven en un sol apartat, que era el 4,17% d'usuaris que ens havien buscat per Internet.

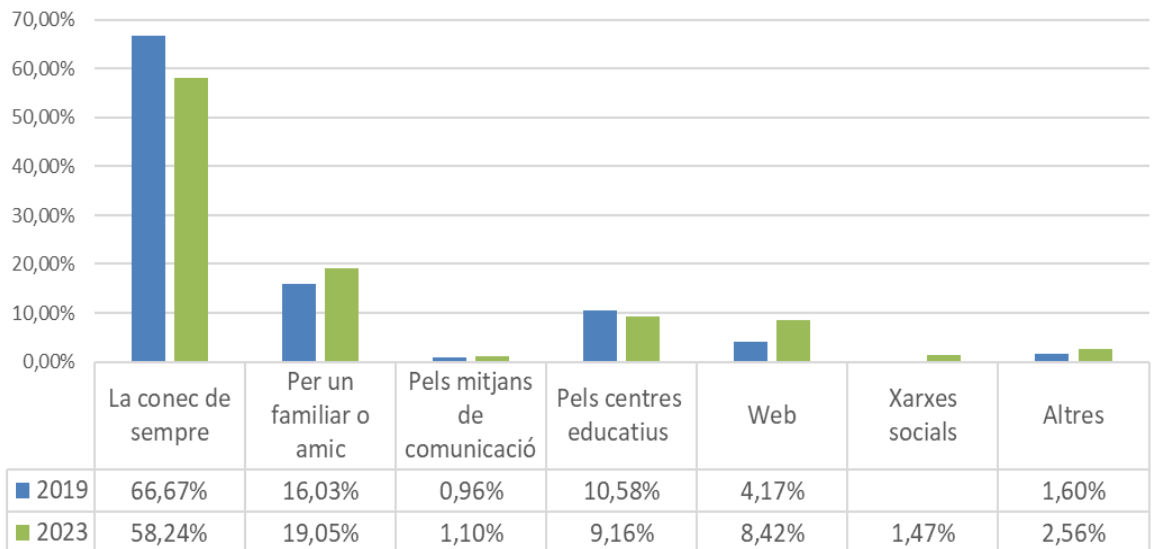
Un any més, es reitera el percentatge més baix d'aquesta pregunta. Només l'1,10% dels usuaris ens diuen haver-nos conegut a través dels mitjans de comunicació. La dada més elevada dels últims anys és la del 2010, un 2,68%.

Per últim, el 2,56% dels enquestats tenen coneixença de la Biblioteca per altres formes alternatives a les proposades (al 2019 l'1,60%). Les més destacades són: passejant pel carrer i la vaig buscar.

2023. Com va conèixer la Biblioteca Pública de Tarragona?



2019-2023. Com va conèixer la Biblioteca Pública de Tarragona?

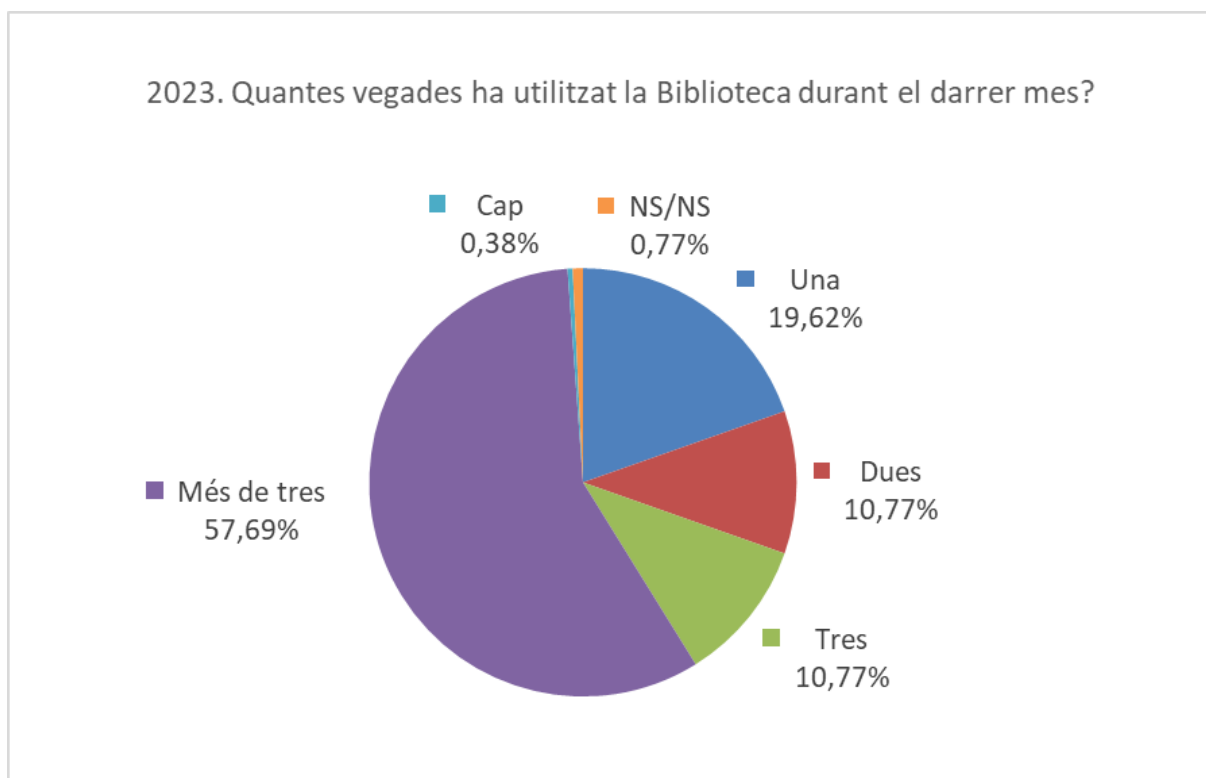


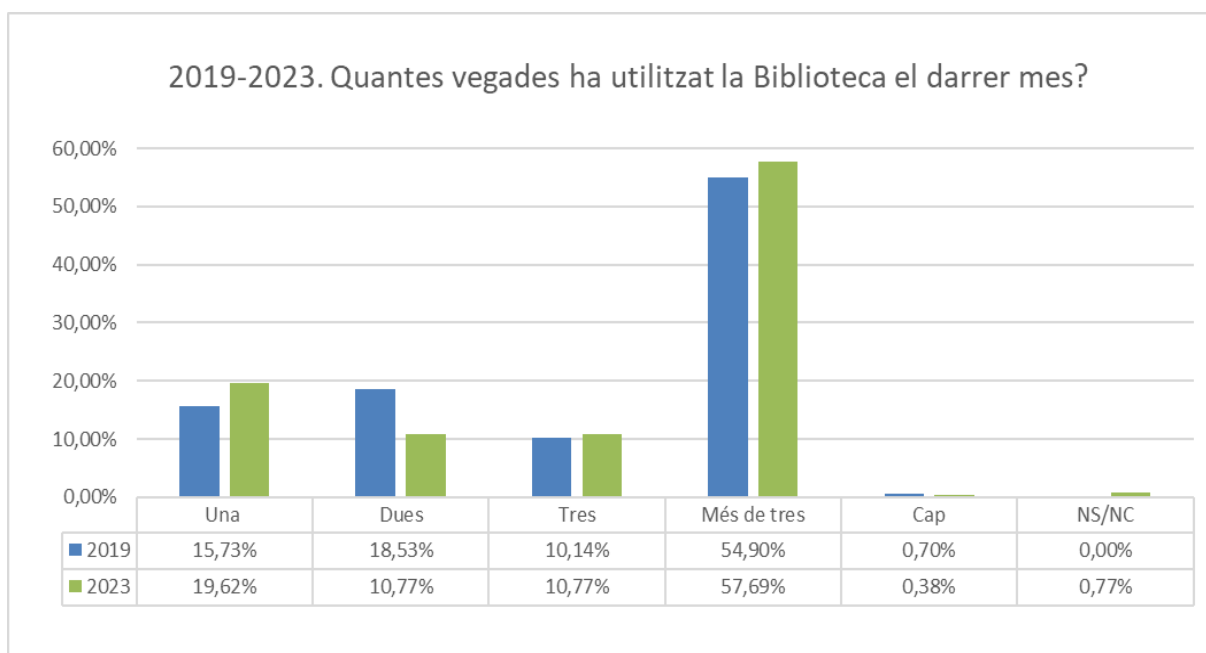
2- Quantes vegades ha utilitzat la Biblioteca durant el darrer mes?

La freqüència d'utilització de la Biblioteca ens dona informació del grau de fidelitat dels nostres usuaris. Any rere any es consolida com a primera opció la utilització de la Biblioteca més de tres vegades al mes. Analitzant els resultats, observem que aquest any inclús ha augmentat, passant del 54,90% al 57,69% actual, i que creiem que marca la consolidació de la Biblioteca com a equipament de proximitat.

Aquest any, en segon lloc trobem els usuaris que manifesten utilitzar els serveis de la Biblioteca només una vegada al mes, que representen el 19,62% respecte el 15,73% del 2019. Relacionem aquest resultat un tant elevat degut al temps de préstec del material, que és de 30 dies.

En tercera i quarta posició amb el mateix percentatge del 10,77% trobem els usuaris que venen a la Biblioteca dues o tres vegades al mes. Si ho comparem amb el 2019, eren el 18,53% dels usuaris que venien dues vegades i el 10,14% tres vegades.





3- Per quins motius ha vingut avui a la Biblioteca? (Si cal, indiqui més d'una resposta)

Es confirma, una vegada més, que el servei de préstec de llibres continua sent el principal motiu de visita a la Biblioteca, obtenint el 20,39% de respostes respecte el 26,78% del 2019.

El segon motiu escollit pels nostres usuaris és que venen a la Biblioteca a llegir llibres, revistes, diaris, etc. Amb un percentatge del 17,14% respecte el 14,94% del 2019. Tornem a reafirmar que els usuaris estan satisfets amb les millores de la sala realitzades de fa uns anys i la troben molt acollidora.

Amb el mateix percentatge, el 17,14% i augmentant 6 punts, trobem els usuaris que venen a realitzar treballs d'estudi o d'investigació amb el fons de la Biblioteca, respecte el 10,93% del 2019.

En quarta posició, amb un 10,85% augmenta en quasi 4 punts el percentatge d'usuaris que venen per utilitzar els serveis TIC (Internet, Wi-fi...). Percentatge podem potser relacionar amb el bon funcionament d'aquest servei.

Després trobem els usuaris que assisteixen a alguna activitat que realitzem a la Biblioteca (clubs de lectura, tallers, hora del conte...) passant del 9,65% al 5,42% actual.

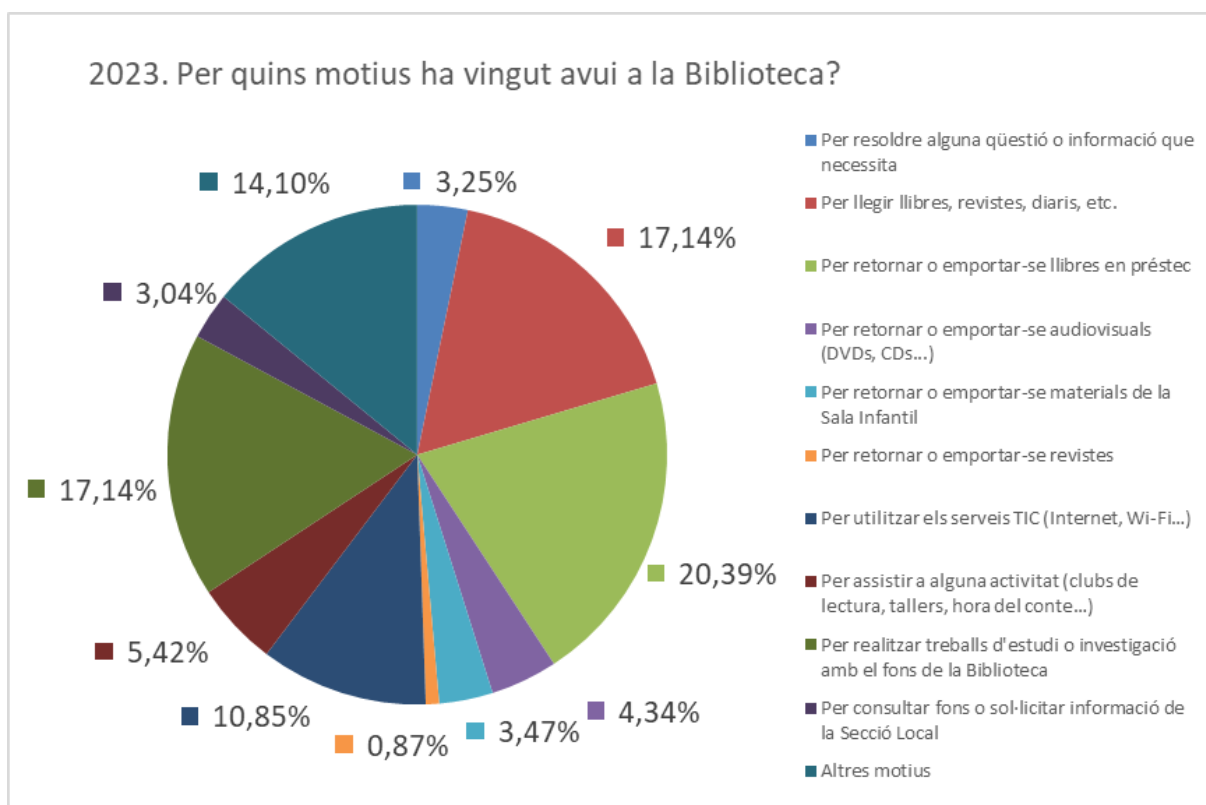
Li segueix, amb un 4,34%, els usuaris que venen a la Biblioteca a retornar o emportar-se material audiovisual (DVDs, CDs...). El 2019 aquest percentatge era més elevat, un 9,29%.

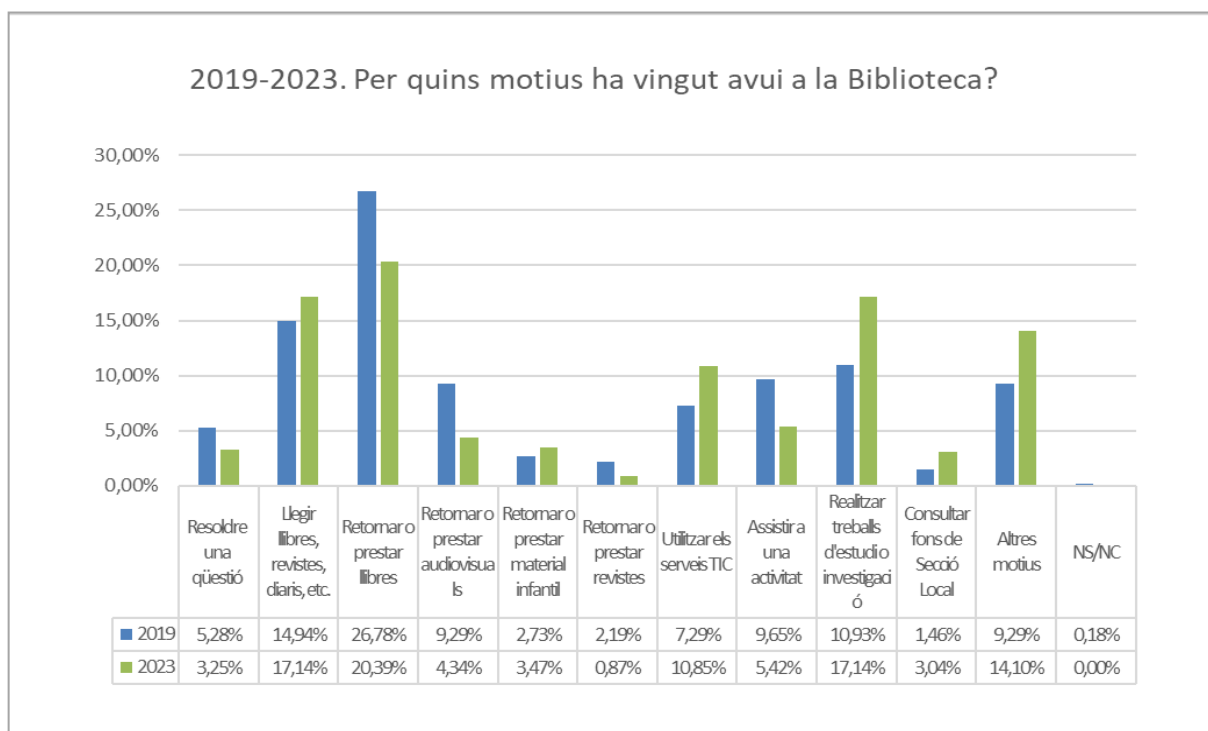
El 3,25% són els usuaris que venen a la Biblioteca per resoldre alguna qüestió o informació que necessita, similar al 5,28% del 2019.

A continuació, hi ha el 3,47% d'usuaris que han vingut a la Sala infantil a retornar o a emportar-se material d'aquesta sala, respecte el 2,73% del 2019.

Any rere any es constata que els percentatges més baixos d'assistència a la Biblioteca corresponen a la consulta de la Secció Local (3,04%) i al préstec de revistes (0,87%).

Per últim, el 14,10% dels enquestats han vingut a la Biblioteca per altres motius, els més comentats són: a estudiar i a buscar tranquil·litat.





4- Troba normalment a la Biblioteca la informació que necessita?

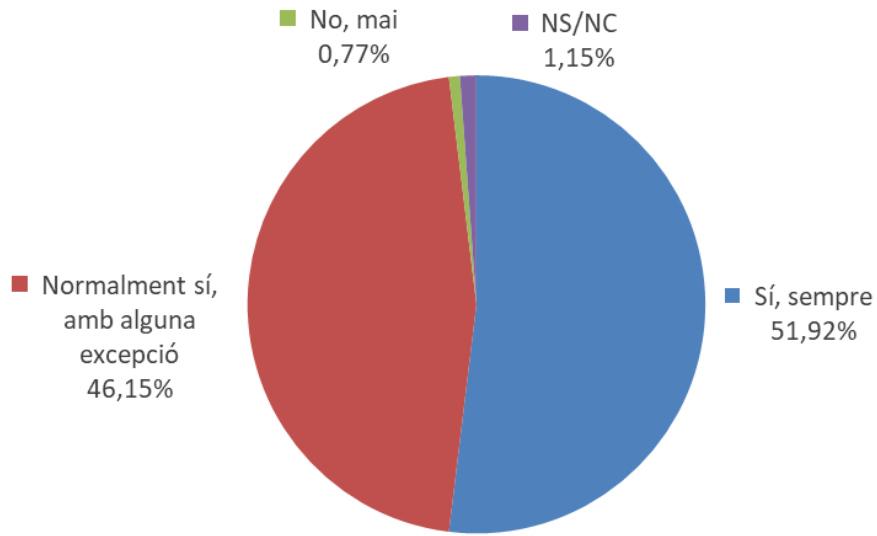
Aquesta pregunta ens ajuda a conèixer el grau de satisfacció dels usuaris quan venen a la Biblioteca per buscar informació i material. Més de la meitat dels enquestats, el 51,92% declaren haver trobat sempre la informació que estava buscant, percentatge molt similar al 2019, que era el 53,85%. Aquesta dada ens apunta cap a una bona gestió de la col·lecció i dels recursos bibliotecaris.

En segon lloc, el 46,15% dels usuaris ens diuen que normalment troben la informació, amb alguna excepció, respecte el 44,767% del 2019. Aquí és quan els bibliotecaris els aconsellen fer un préstec interbibliotecari, una reserva externa, una desiderata... o els indiquen altres recursos.

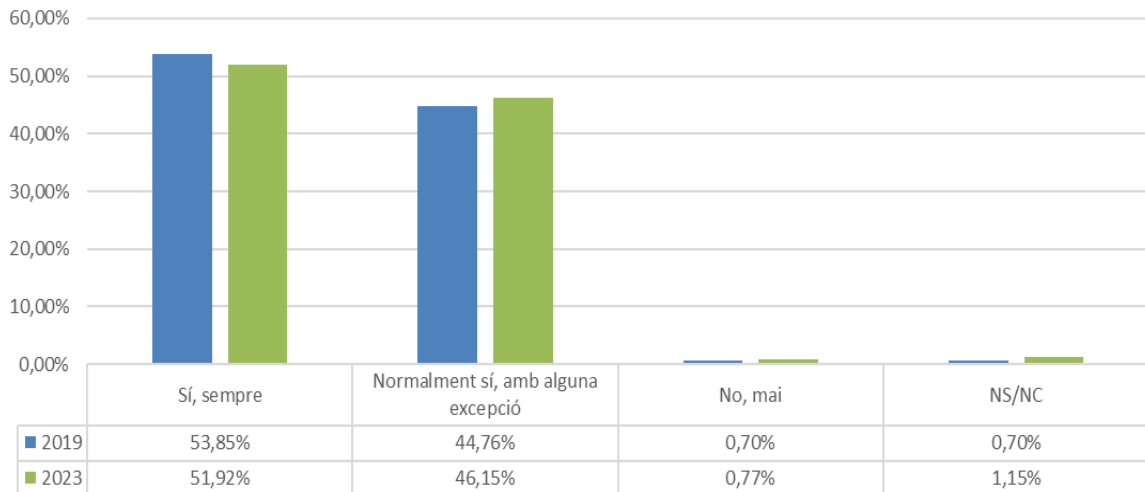
Si fem el sumatori d'aquests dos percentatges, obtenim que el 98,07% dels nostres usuaris troben sempre o quasi sempre la informació que busquen.

Només 2 usuaris manifesten no trobar mai la informació que necessiten. Com a biblioteca pública, treballarem en aquest aspecte perquè aquesta resposta no la marqui cap usuari.

2023. Troba normalment a la Biblioteca la informació que necessita?



2029-2023. Troba normalment a la Biblioteca la informació que necessita?



5- Si no ha trobat a la Biblioteca allò que buscava, quina alternativa li han donat?

Una de les funcions prioritàries del personal de la Biblioteca és saber informar i orientar als usuaris de com aconseguir el material que necessiten.

Com ja és habitual quasi la meitat dels enquestats, el 49,66% ens diuen que el personal de la Biblioteca els ha ofert la possibilitat de fer una reserva externa (respecte el 50,30% del 2019). Observem que any rere any aquesta opció és la més marcada, degut al treball en xarxa del Sistema de Lectura Pública de Catalunya i al bon funcionament del sistema de valisa entre biblioteques, ja que aquest servei facilita a l'usuari l'obtenció de material disponible en una biblioteca pública de Catalunya en pocs dies.

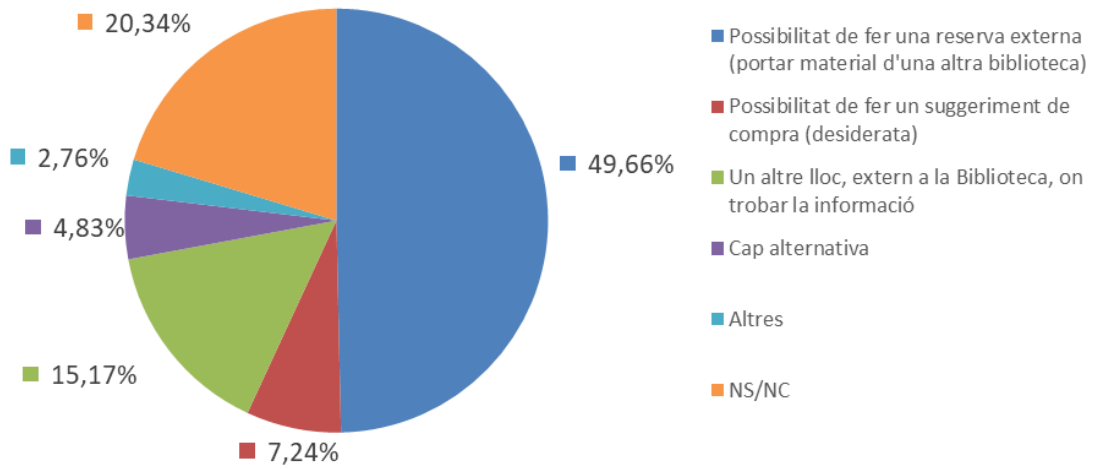
En segon lloc, amb un 15,17% trobem els usuaris que comenten que els han informat del lloc, extern a la Biblioteca, on trobar la informació, respecte el 10,91% del 2019.

Li segueixen el 7,24% que ens responen que els bibliotecaris els han ofert la possibilitat de fer un suggeriment de compra (una desiderata), al 2019 un 11,52%. Aquesta opció es proposa en el cas de que el material que necessitin no es disposi a cap biblioteca de la xarxa i el bibliotecari cregui convenient que ens pugui interessar per formar part de la nostra col·lecció.

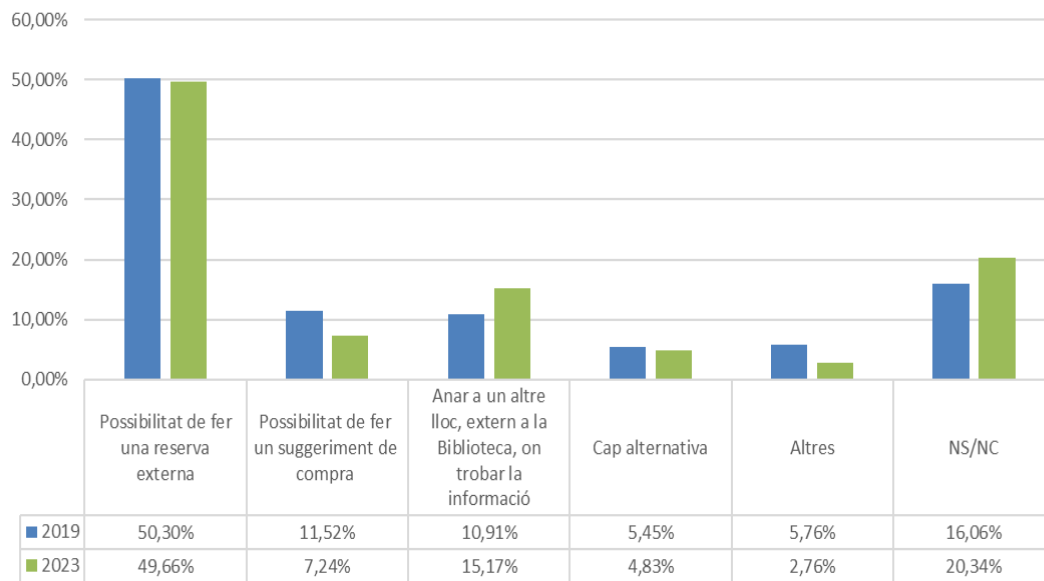
Només el 4,83% d'usuaris diuen que no se li ha donat cap alternativa quan no ha trobat la informació que necessitava, similar al 2019 que era del 5,45%. Encara que el percentatge sigui baix, continuarem treballant per a la millora d'aquest resultat.

El 2,76% de les persones enquestades afirmen que els hi hem donat altres alternatives diferents a les proposades, tot i que no ens especifiquen quines.

2023. Si no ha trobat a la Biblioteca allò que buscava, quina alternativa li han donat?



2019-2023. Si no ha trobat allò que buscava, quina alternativa li han donat?



6- Quina qualificació li mereixen els següents serveis de la Biblioteca?

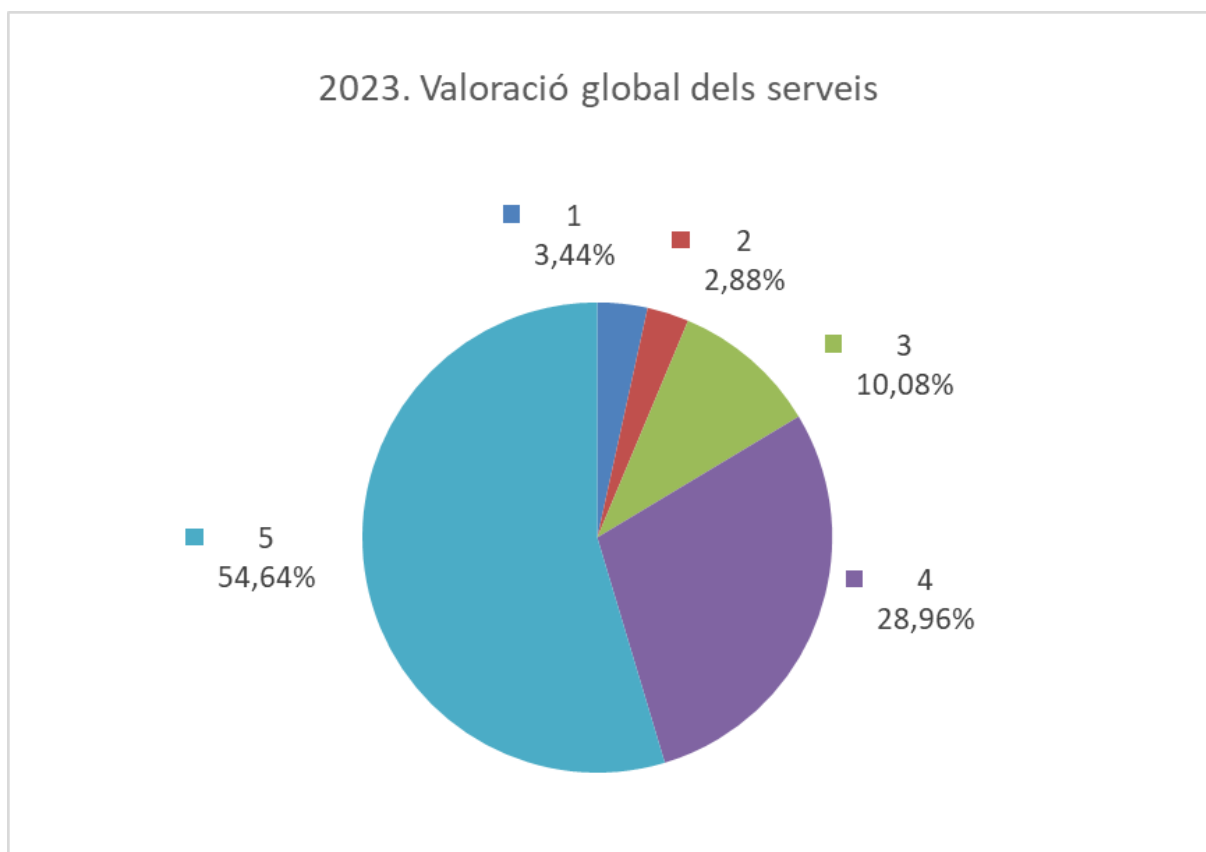
És molt important saber la valoració dels usuaris sobre els serveis i les activitats que oferim per tal de poder-los millorar. Com ja hem anat fent en les darreres enquestes, per analitzar millor els resultats només tindrem en compte les 5 puntuacions i obviarem l'opció 'No l'utilitzo' i 'NS/NC', perquè d'aquesta manera analitzem la puntuació de cada servei només tenint en compte els usuaris que realment l'utilitzen.

Per tal de veure les respostes d'una manera més clara, hem dividit els resultats i els anàlisis en 3 grups: A. Valoració global, B. Valoració dels serveis i C. Valoració de les activitats.

A. VALORACIÓ GLOBAL:

És molt satisfactori tornar a destacar que un any més la valoració global de tots els serveis que ofereix la Biblioteca és molt positiva.

El 54,64% dels enquestats han valorat els serveis amb la puntuació màxima, un 5, el 28,96% amb un 4, el 10,08% amb un 3, el 2,88% amb un 2 i el 3,44% amb un 1, la puntuació més baixa. Si sumem les dues puntuacions més altes (4 i 5) obtenim que el 83,607% d'usuaris tenen una percepció molt positiva dels serveis de la Biblioteca (molt similar al percentatge del 2019, el 84,57%).

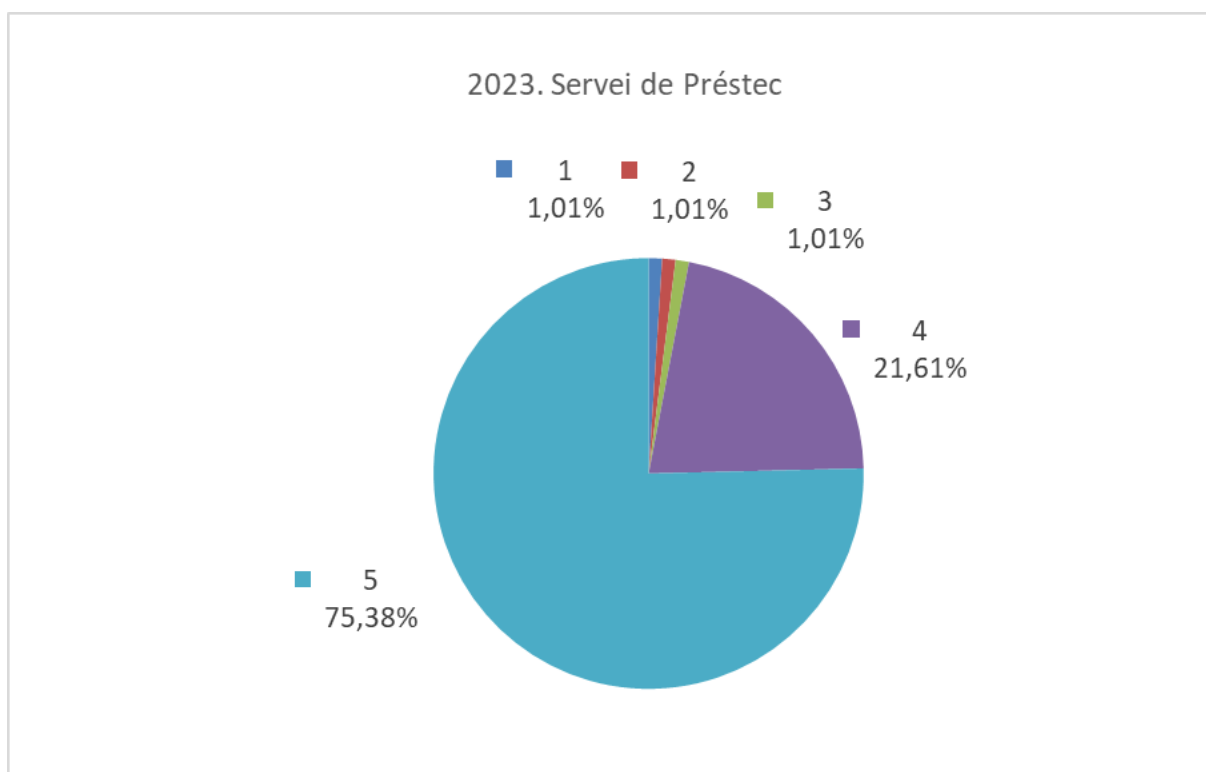


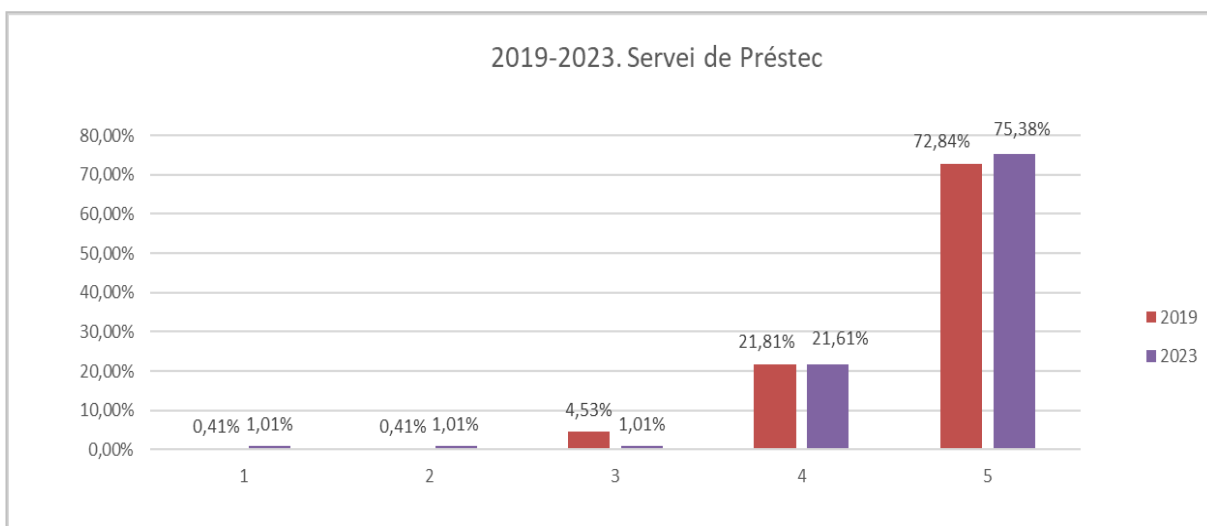
B. VALORACIÓ DELS SERVEIS:

- **Servei de Préstec:** altra cop el Servei de Préstec encapçala la llista dels serveis més ben valorats. El 75,38% dels enquestats el qualifiquen amb un 5, el 21,61% amb un 4, i l'1,01% amb un 3, un 2 i un 1.

Si sumem les valoracions més altes (4 i 5) obtenim que el 96,99% dels nostres usuaris tenen una valoració molt positiva d'aquest servei. Reafirmem que des de l'any 2009 es manté aquesta valoració per damunt del 90%.

Un altre fet important a destacar és que el Servei de Préstec és el servei més utilitzat entre els usuaris. Corroborem que la majoria dels usuaris consideren indissociable el Servei de Préstec del conjunt de la Biblioteca.

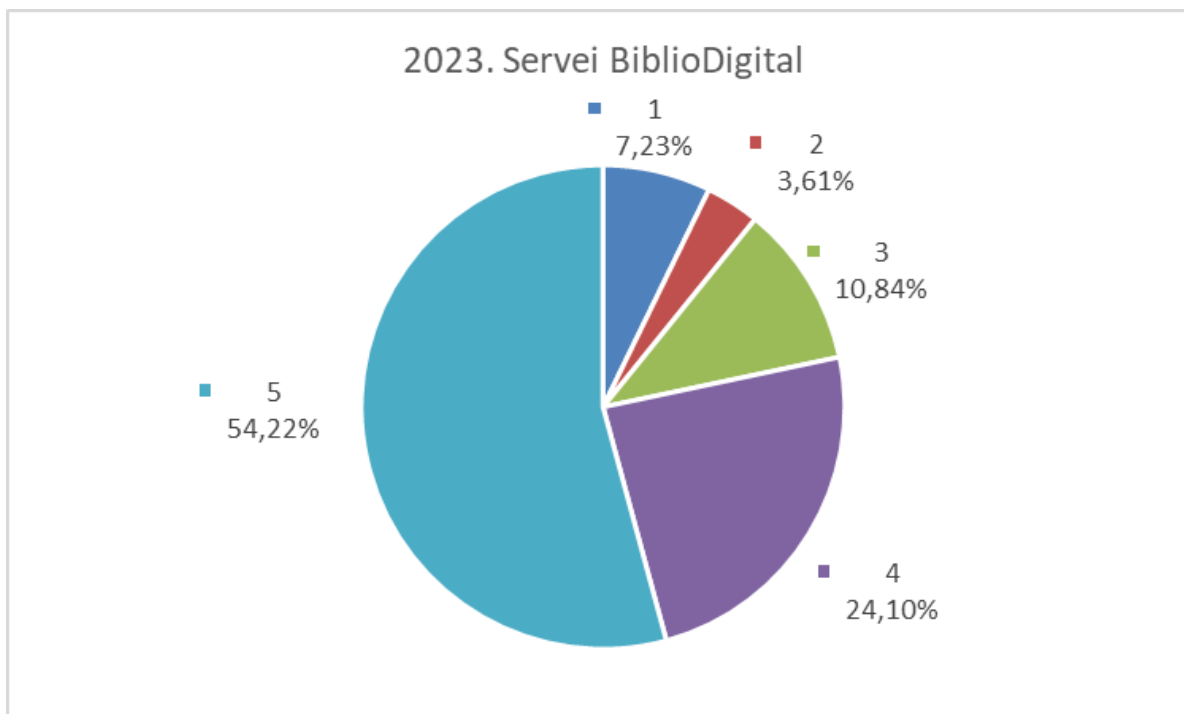


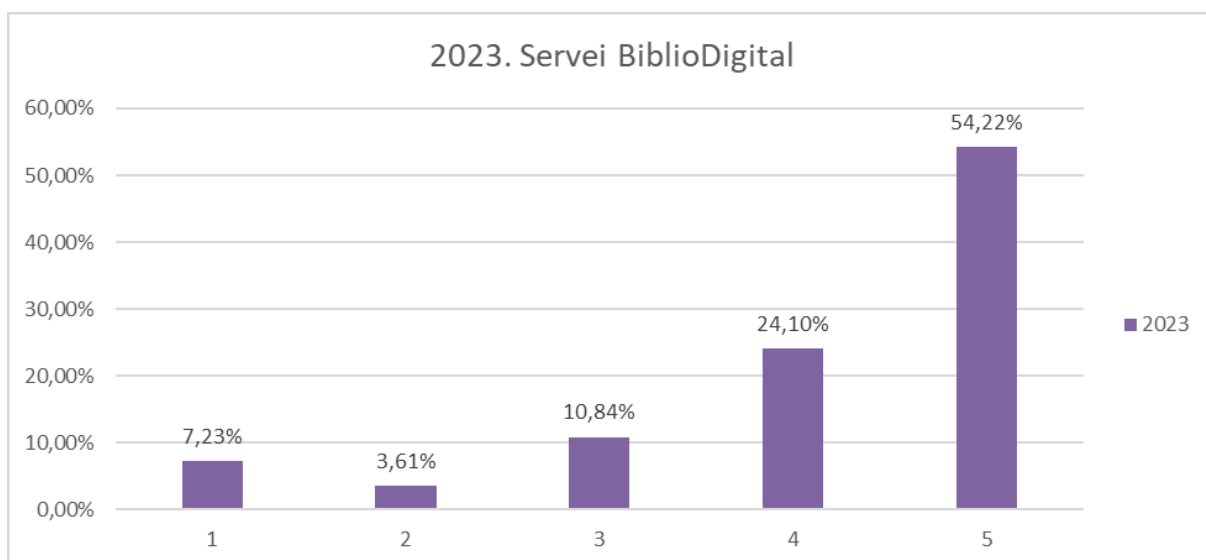


- **Servei BiblioDigital:** aquest any hem afegit aquest servei a l'enquesta perquè ens interessa saber com el valoren els nostres usuaris. Al ser una opció nova, no el podem comparar amb l'enquesta anterior.

El 54,22% dels enquestats avaluen aquest servei amb un 5, el 24,10% amb un 4, el 10,84% amb un 3, el 3,61% amb un 2 i el 7,23% amb un 1.

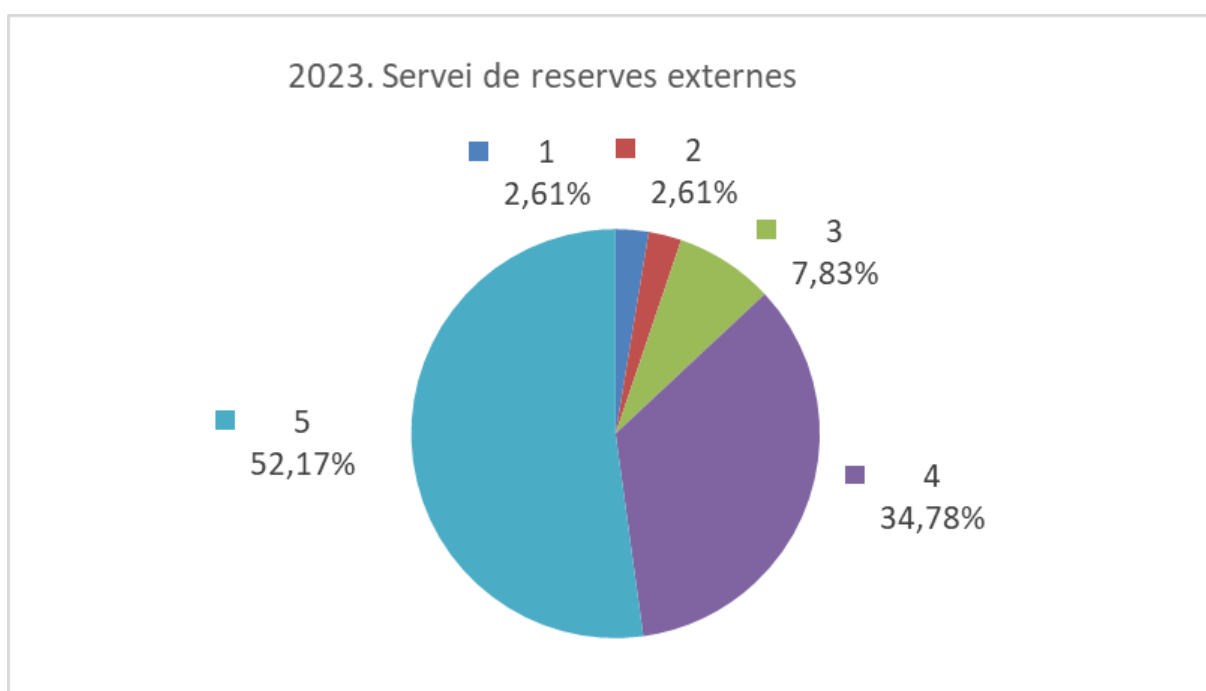
Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim un 78,32% de satisfacció del servei.

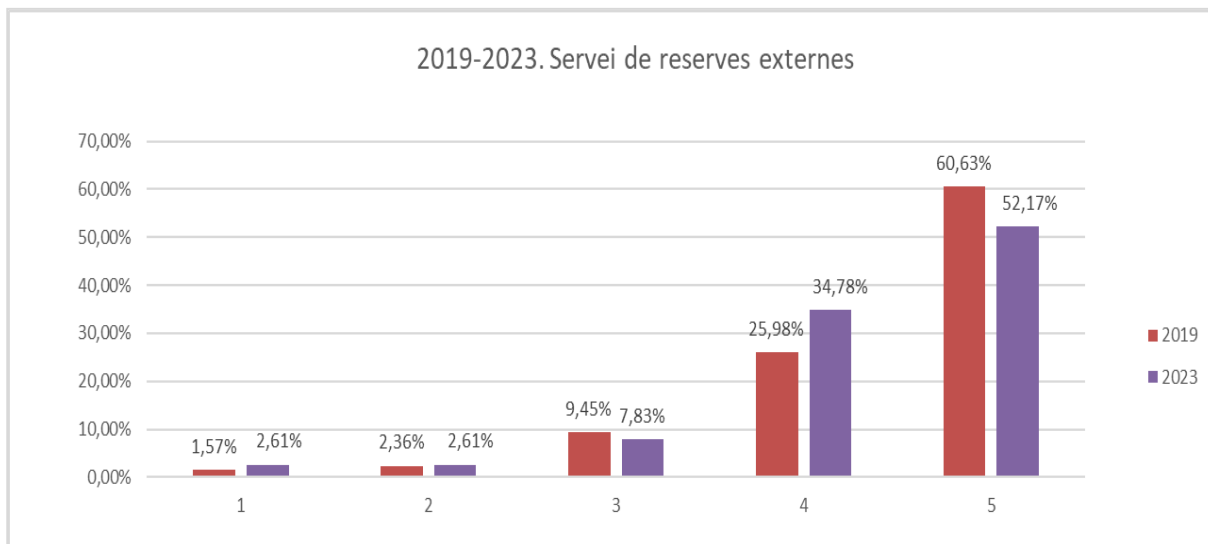




- **Servei de reserves externes:** el 52,17% dels enquestats el valoren amb un 5, el 34,78% amb un 4, el 7,83% amb un 3 i el 2,61% amb un 2 i un 1.

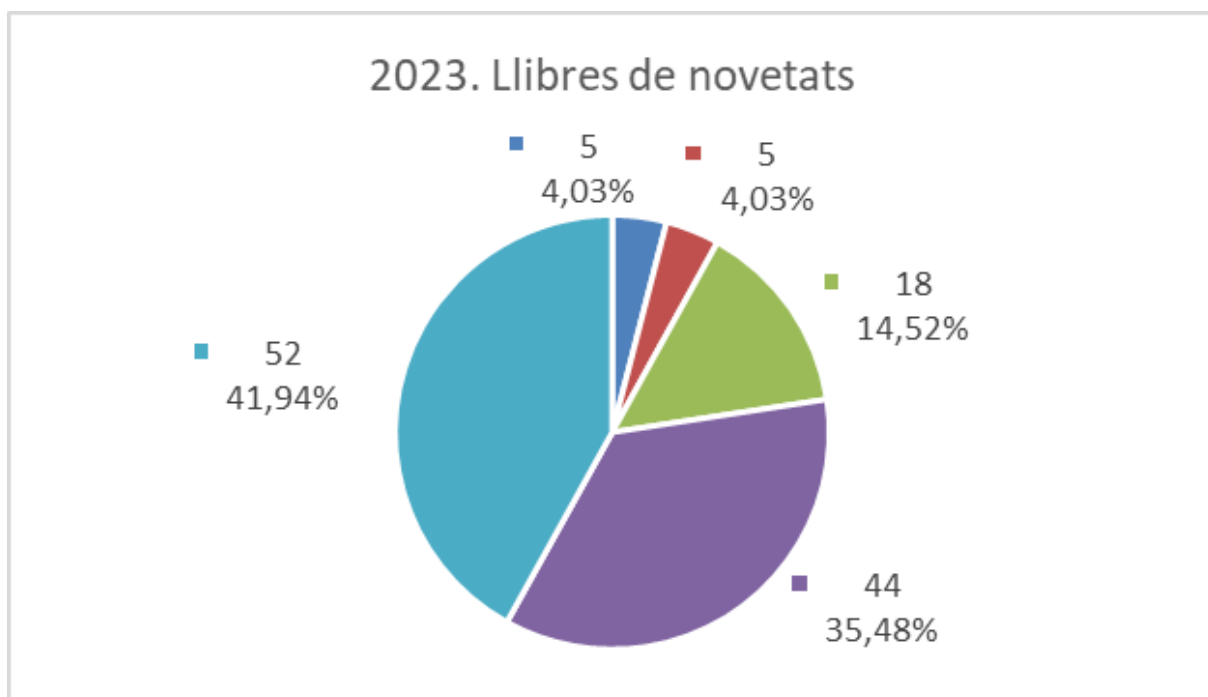
Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim el 86,95% de satisfacció d'aquest servei, percentatge quasi igual del 2019, que era del 86,61%.

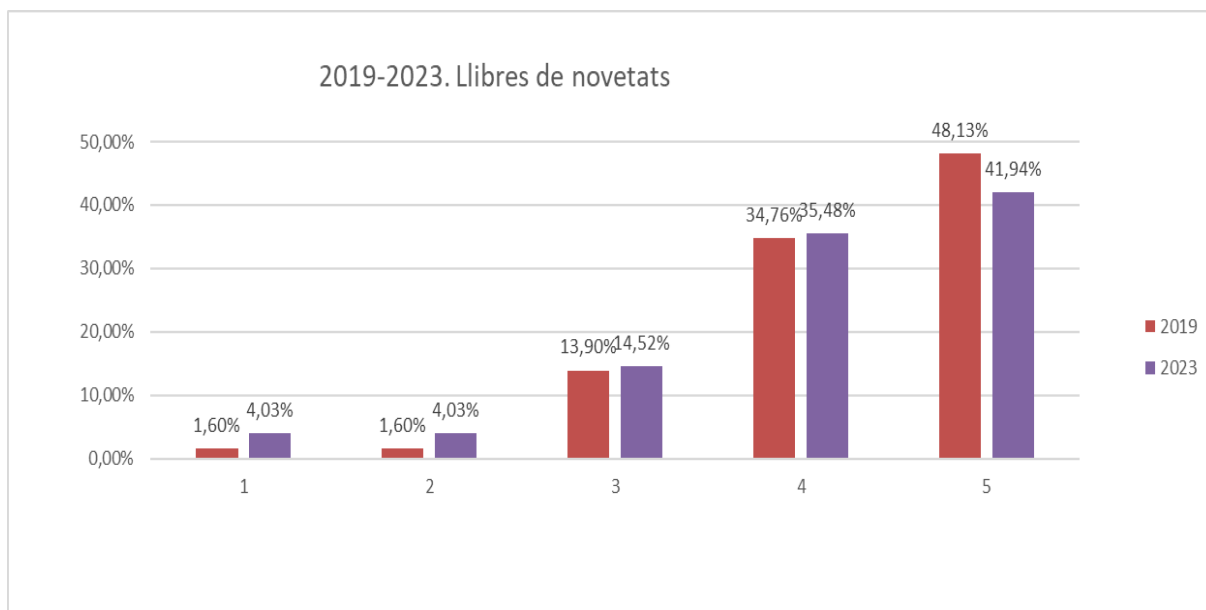




- **Llibres de novetats:** el 41,94% dels enquestats avaluen aquesta secció amb un 5, el 35,48% amb un 4, el 14,52% amb un 3 i el 4,03% amb un 2 i un 1.

Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim un 77,42% de satisfacció dels llibres de novetats.

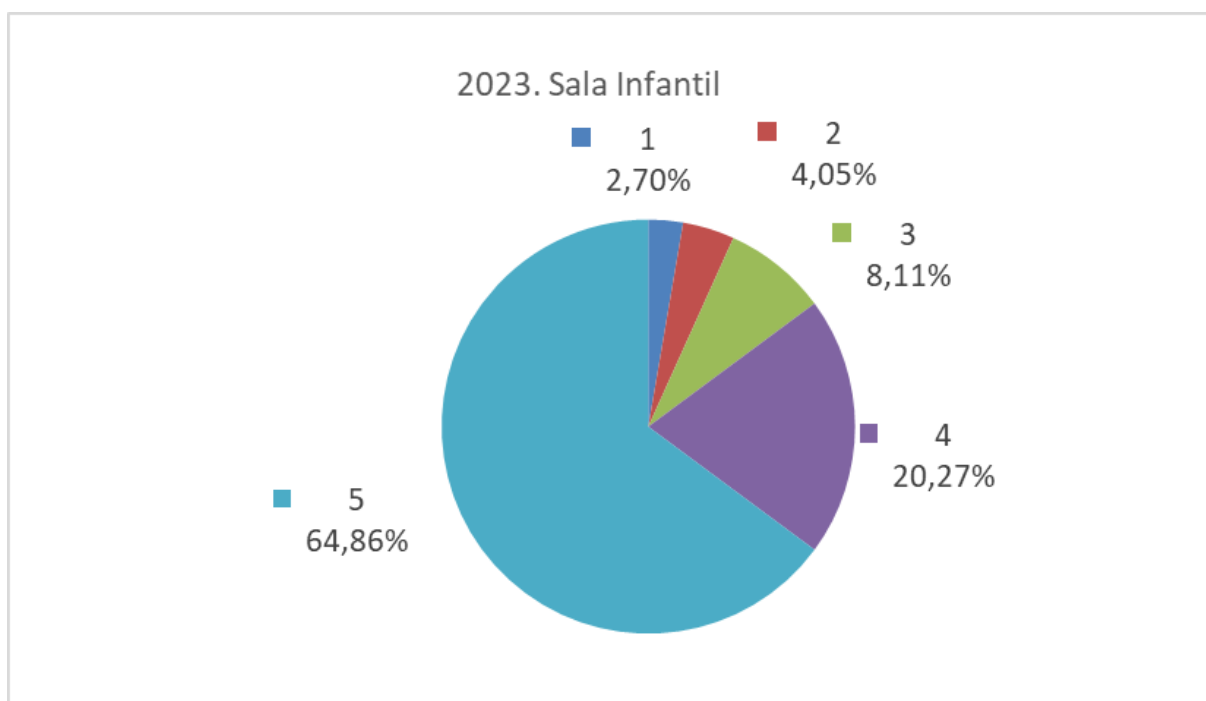


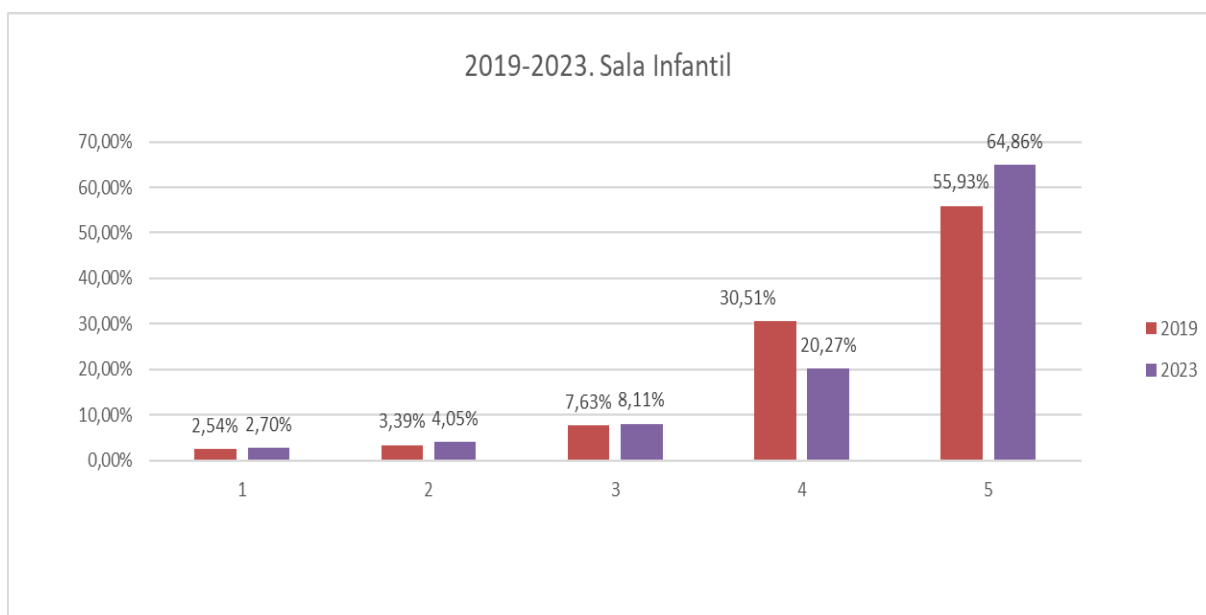


- **Sala Infantil:** el 64,86% dels enquestats valora aquesta sala amb un 5, el 20,271% amb un 4, el 8,11% amb un 3, el 4,05% amb un 2 i el 2,70% amb un 1.

Sumant les valoracions més altes (4 i 5) trobem un 85,13% de satisfacció de la Sala Infantil.

Per altra banda, el 65,38% dels enquestats declaren no utilitzar aquesta sala, percentatge elevat al tractar-se d'una sala especialitzada.

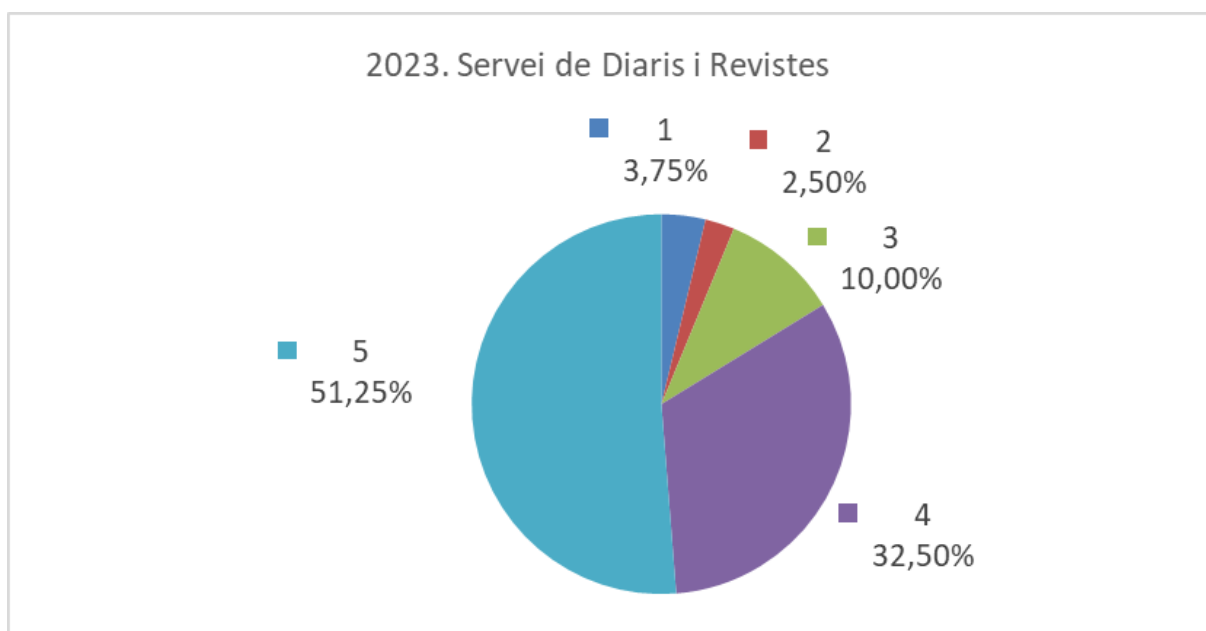


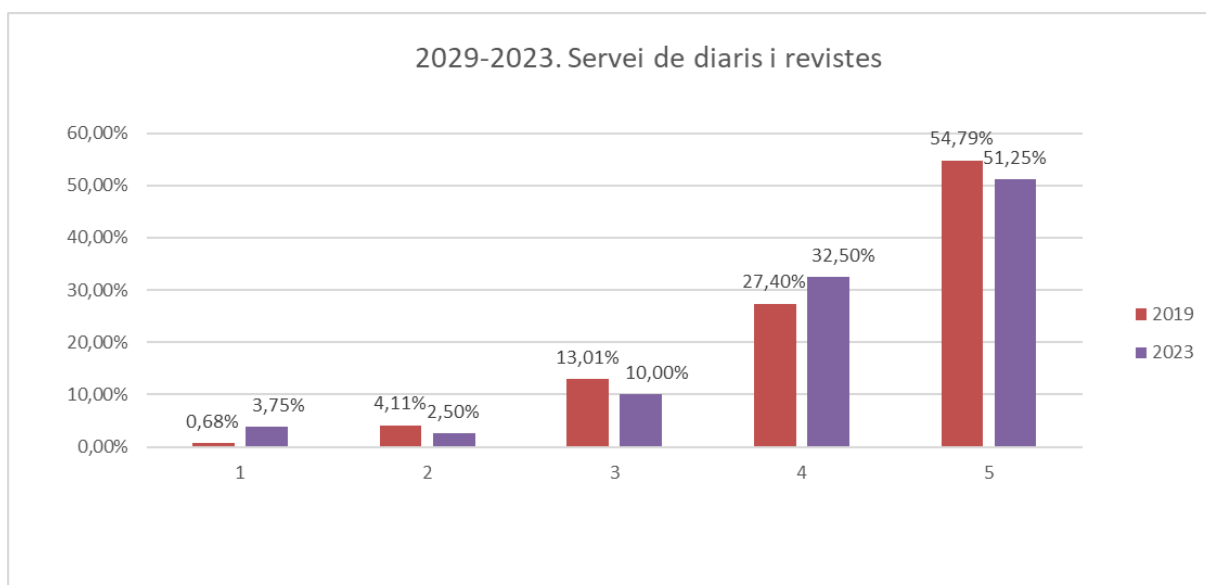


- **Servei de diaris i revistes:** el 51,25% dels usuaris l'han puntuat amb un 5, el 32,50% amb un 4, el 10,00% amb un 3, el 2,50% amb un 2 i el 3,75% amb un 1.

Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim que el 83,75% dels usuaris tenen una valoració positiva d'aquest Servei.

El 65,38% dels enquestats diuen no utilitzar aquest Servei, percentatge que considerem força elevat i que ens agradaria revertir en properes enquestes.

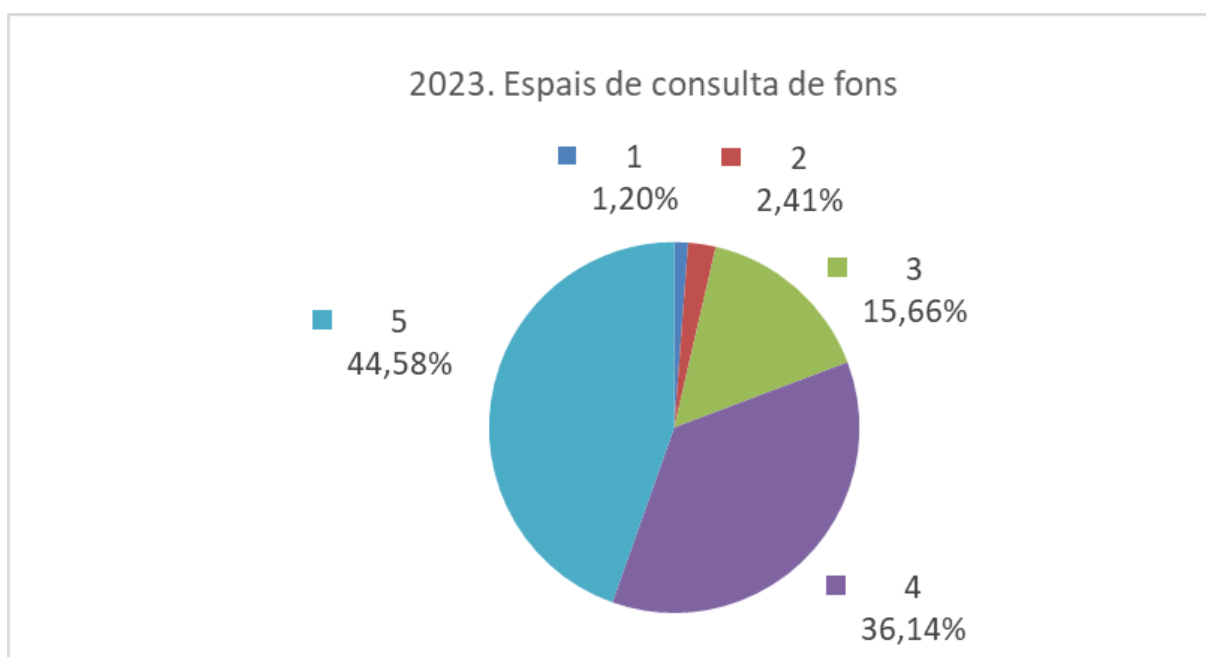


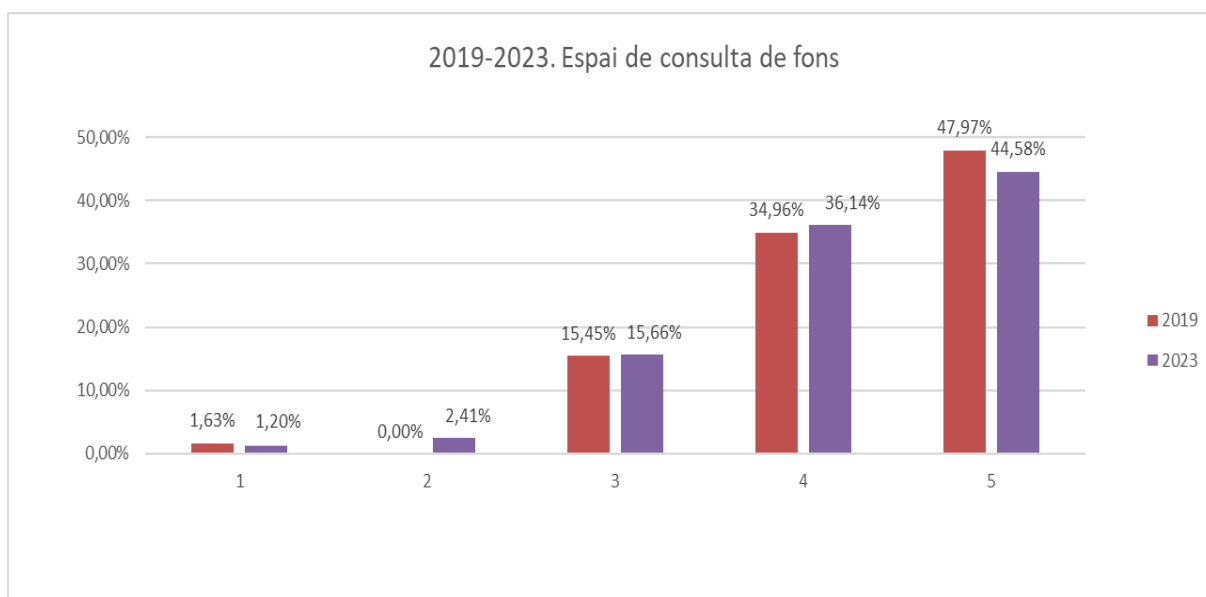


- **Espais de consulta de fons:** el 44,58% dels enquestats valoren aquests espais amb un 5, el 36,14% amb un 4, el 15,66% amb un 3, el 2,41% amb un 2 i l'1,20% amb un 1.

Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim que el 80,72% dels usuaris estan satisfets amb aquests espais tot i les limitacions de l'edifici.

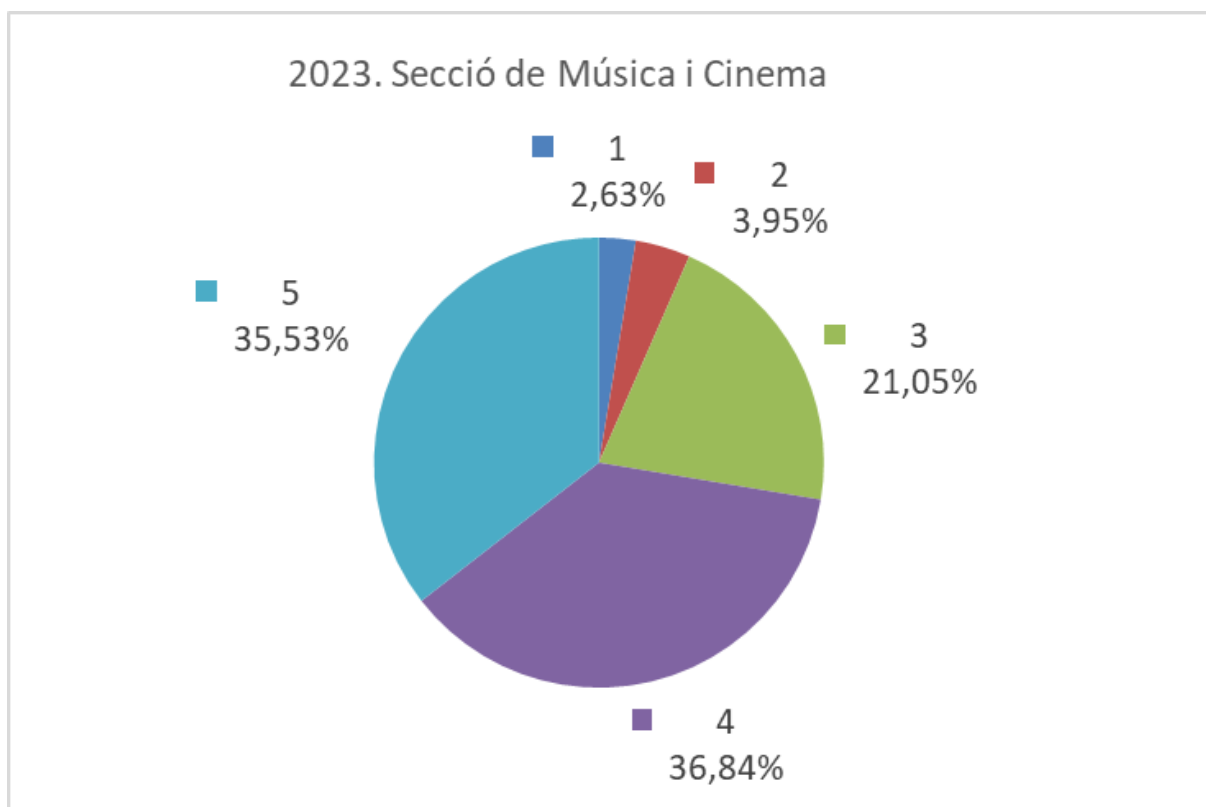
El 60,77% dels usuaris diuen no utilitzar aquests espais de consulta, tot i que a les tardes, de les cinc a les vuit, els espais resulten clarament insuficients.

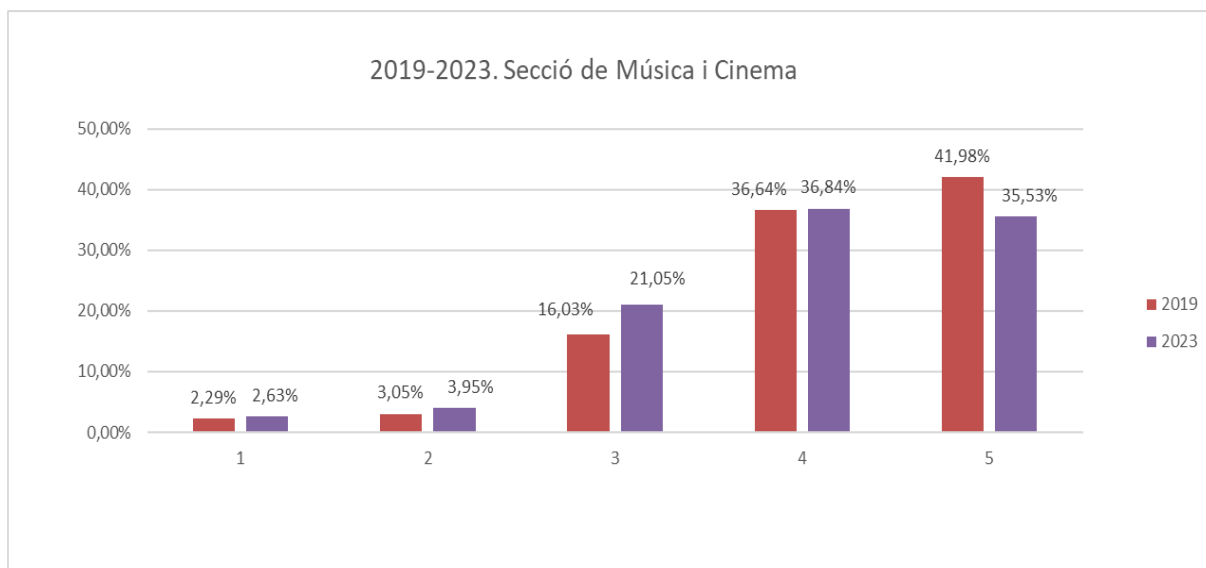




- **Secció de Cinema i Música:** el 35,53% dels enquestats puntuen aquesta secció amb un 5, el 36,84% amb un 4, el 21,05% amb un 3, el 3,95% amb un 2 i el 2,63% amb un 1.

Del sumatori de les valoracions més altes (4 i 5) obtenim un 72,37% de satisfacció. Per altra banda, el 65,00% d'usuaris ens diuen no utilitzar aquesta Secció.

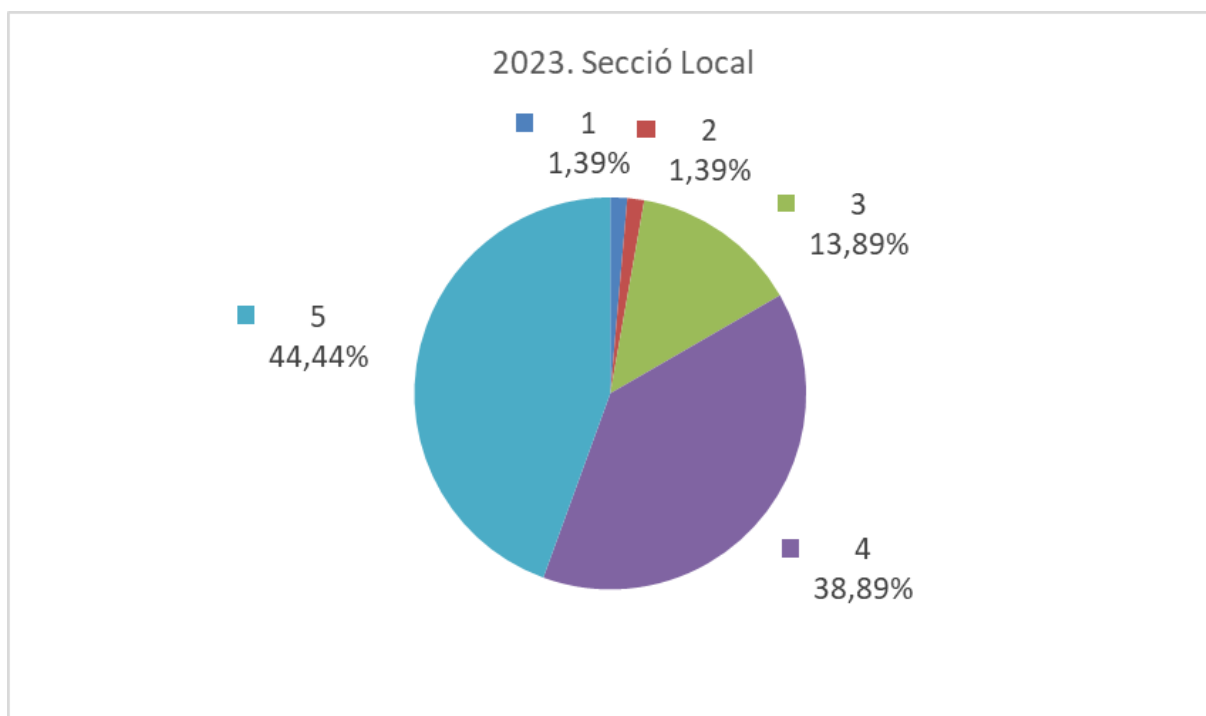


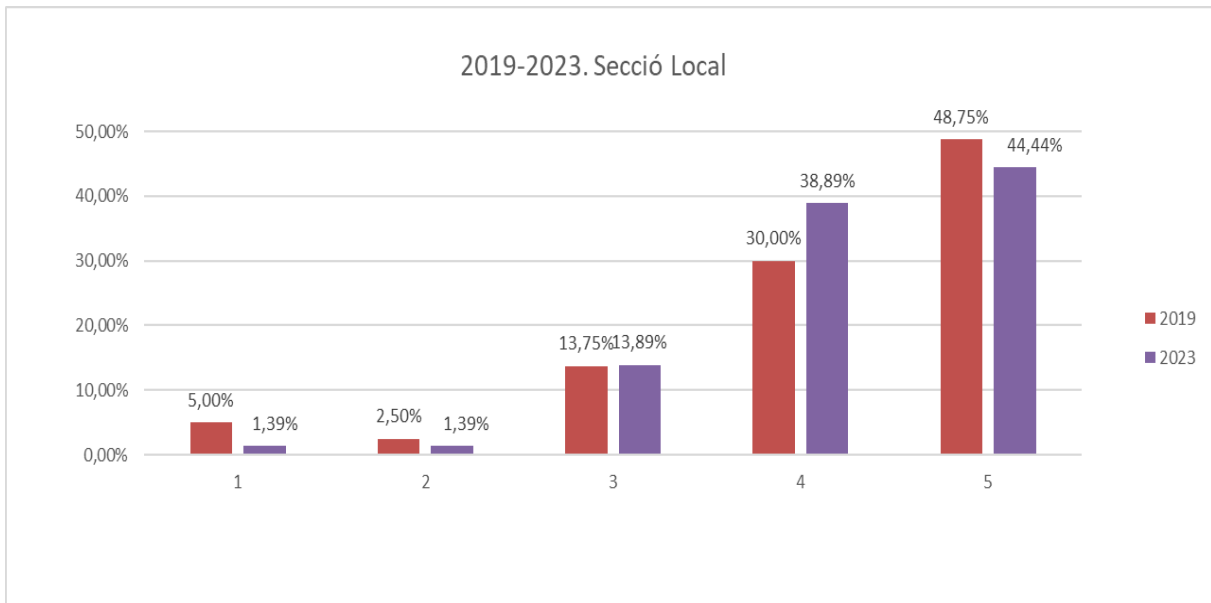


- **Secció Local:** el 44,44% dels enquestats la valoren amb un 5, el 38,89% amb un 4, el 13,89% amb un 3 i l'1,39% amb un 2 i un 1.

Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim que el 83,33% dels usuaris tenen una valoració molt positiva d'aquesta Secció, percentatge una mica superior comparat amb el del 2019, que era del 78,75%.

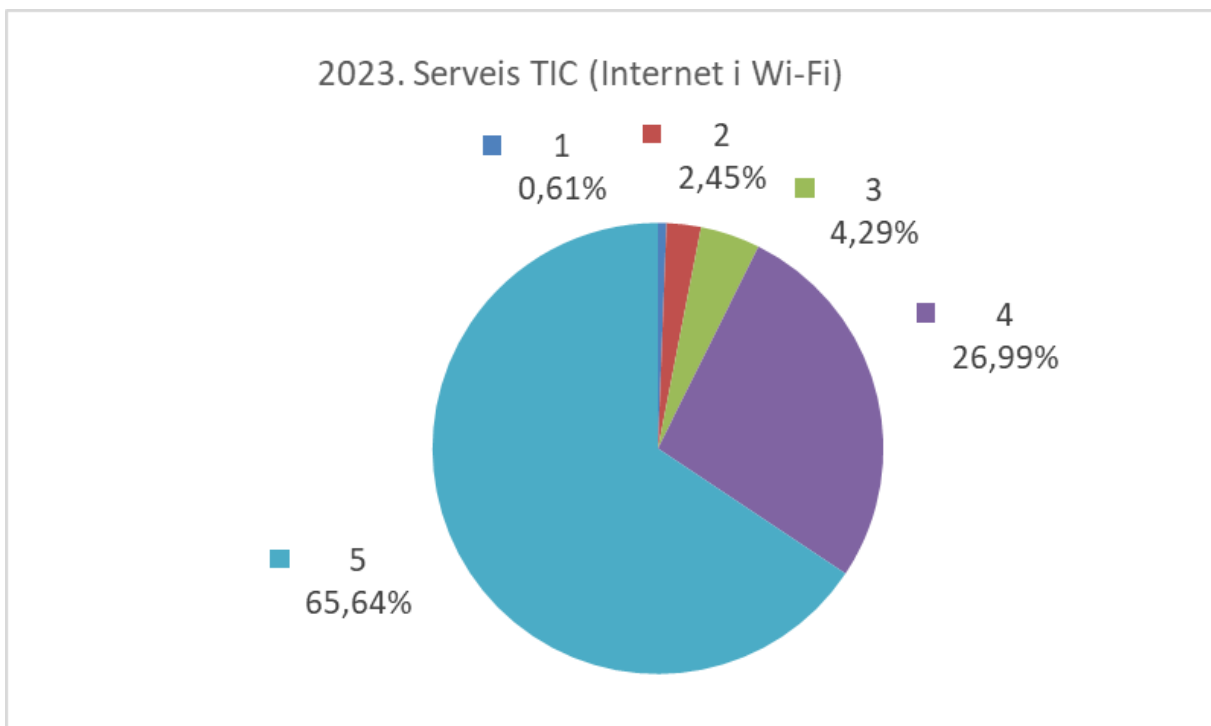
El 65,00% d'usuaris diuen no utilitzar aquest Servei.

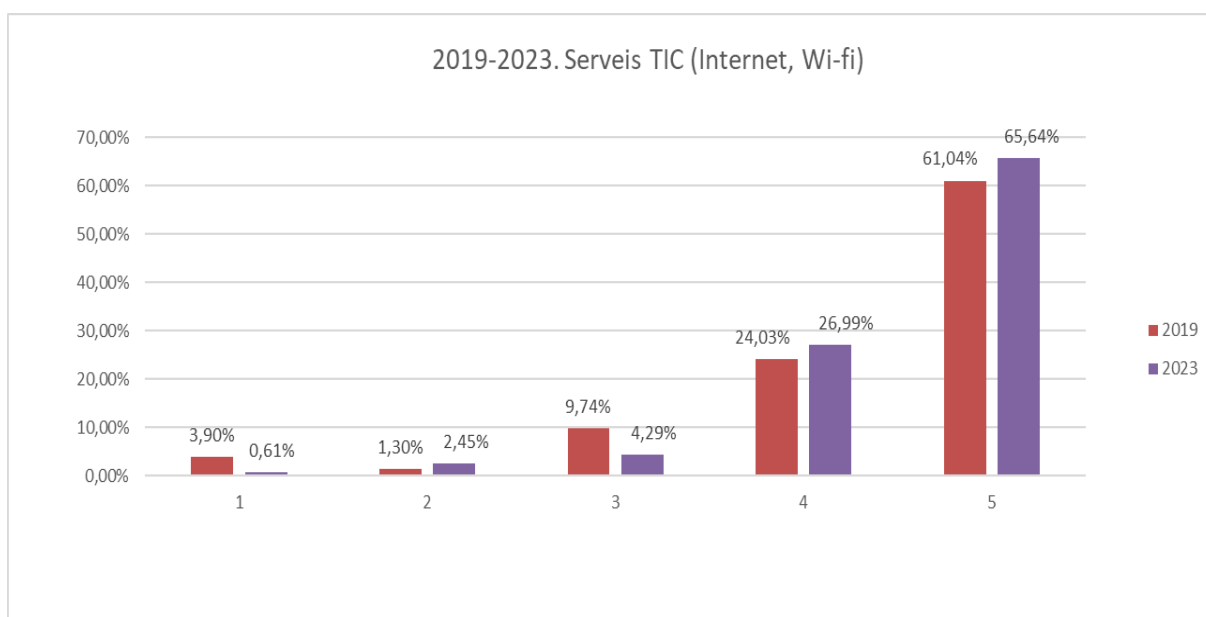




- **Serveis TIC (Internet i Wi-fi):** el 65,64% dels enquestats el valoren amb un 5, el 26,99% amb un 4, el 4,29% amb un 2, 4,29% amb un 2, 2,45% amb un 2 i el 0,61% amb un 1.

Fent el sumatori de les puntuacions més altes (4 i 5) obtenim una valoració del 92,63% respecte el 85,07% del 2019.



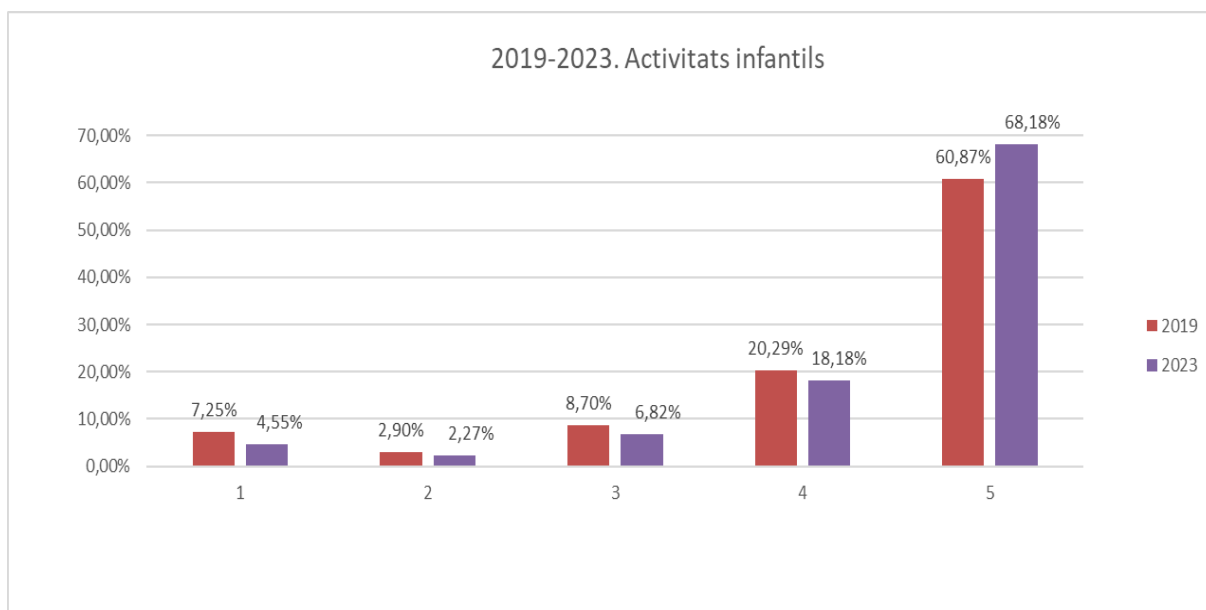
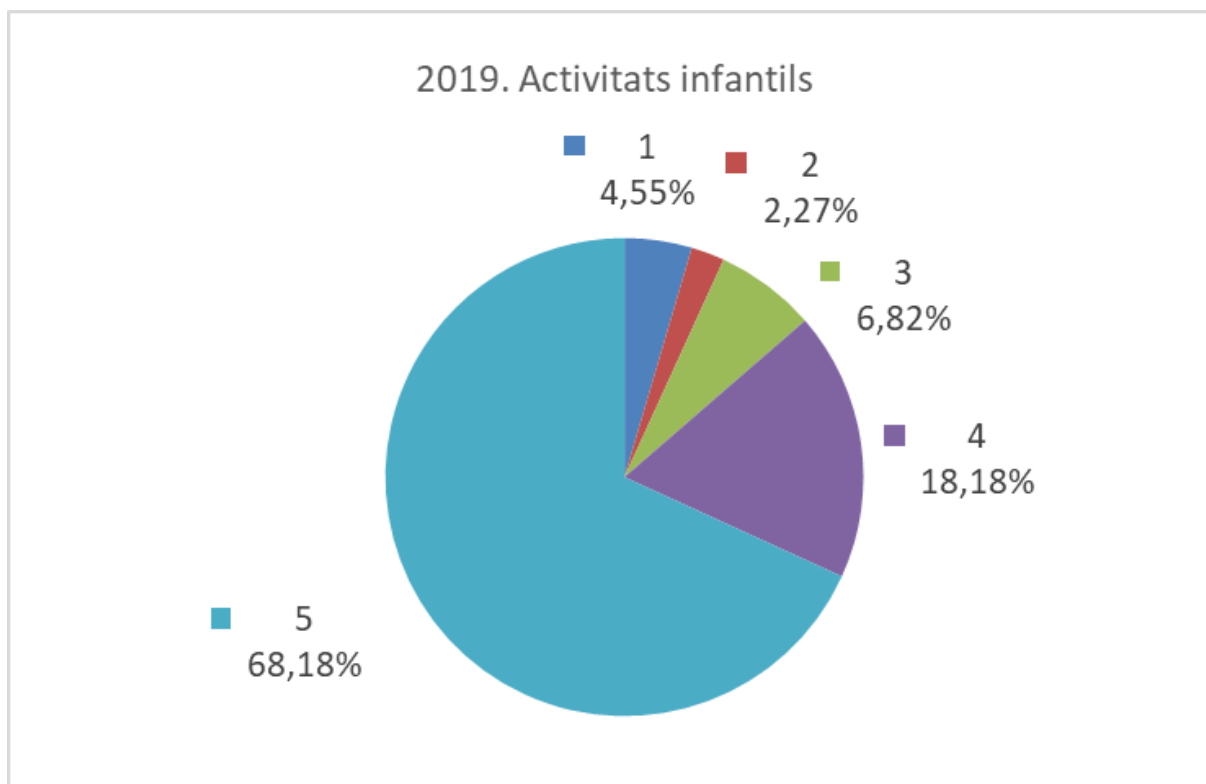


C. VALORACIÓ DE LES ACTIVITATS

En aquest últim apartat valorem les activitats que es fan a la Biblioteca. El 2023 s'han realitzat 453 activitats presencials i virtuals: infantils, de formació en les tecnologies, de cinema i música, d'història i rutes literàries i/o històriques, clubs de lectura i tallers, i hi han assistit 11.440 persones.

- **Activitats infantils:** el 75,77% dels enquestats no assisteixen a aquestes activitats, ja que majoritàriament estan adreçades a un públic infantil i familiar.

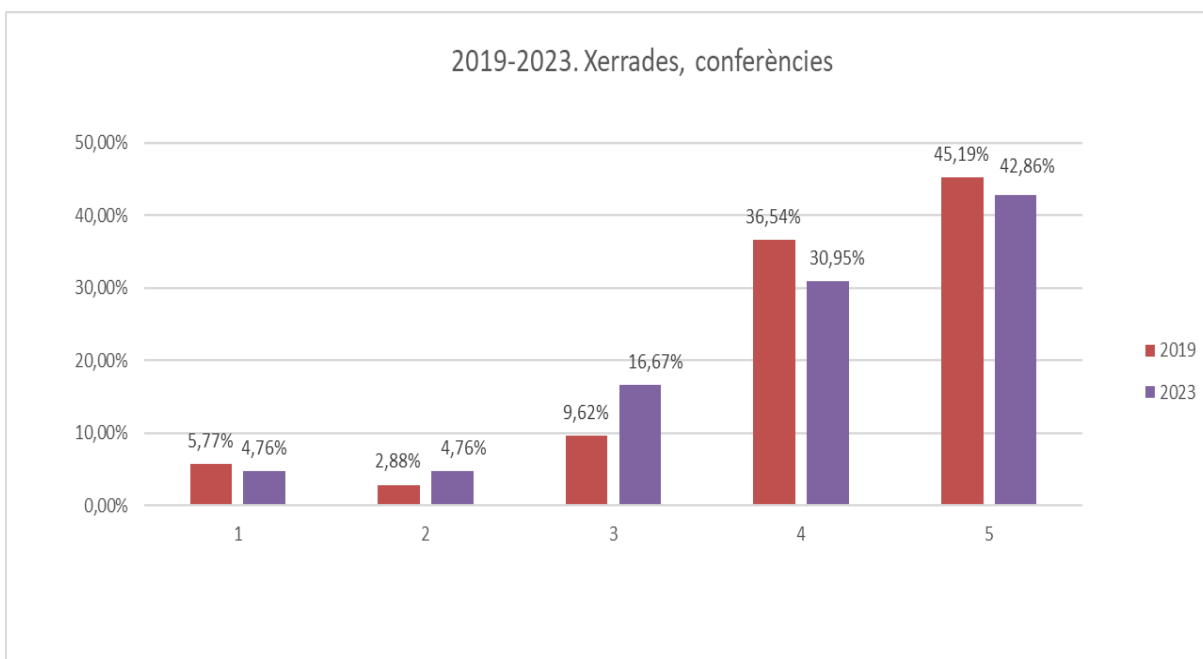
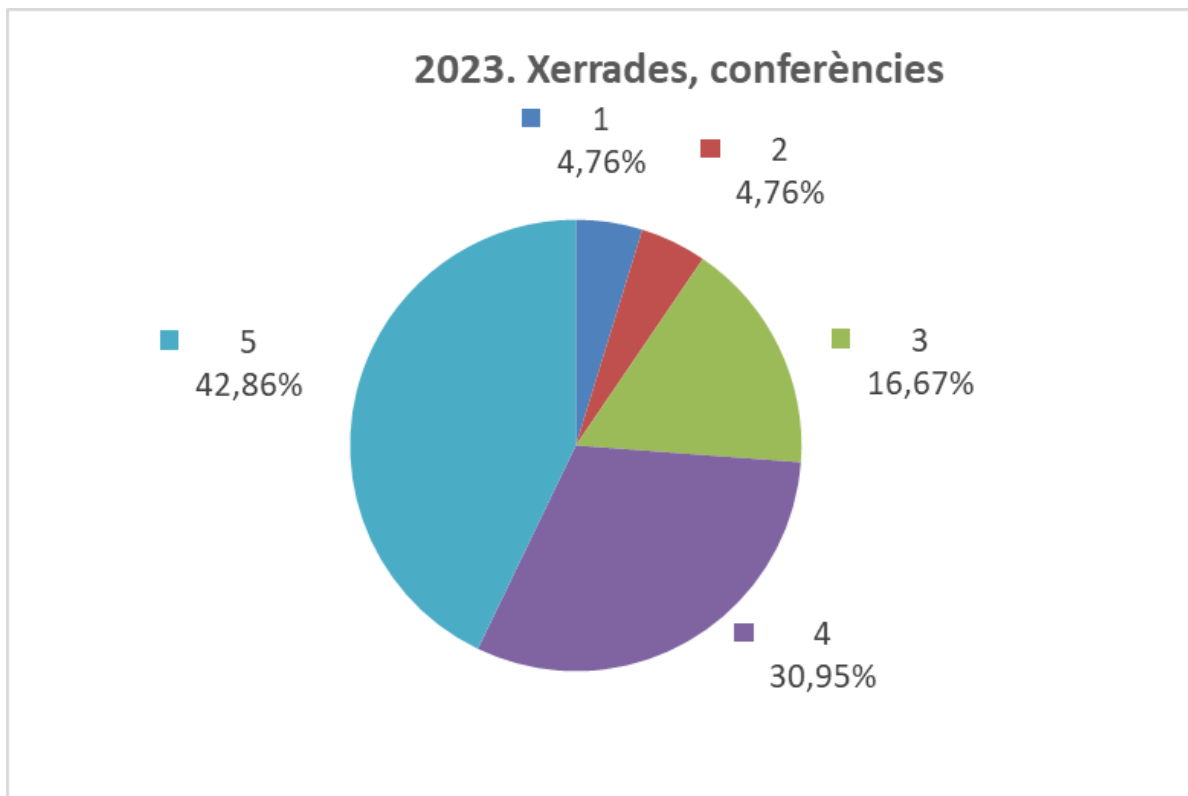
Dels usuaris que hi assisteixen, el 68,18% les valoren amb un 5, el 18,18% amb un 4, el 6,82% amb un 3, el 2,27% amb un 2 i el 4,55% amb un 1. Sumant les valoracions més elevades (4 i 5) obtenim que el 86,36% dels assistents a les activitats infantils estan contents, respecte el 81,16% del 2019.



- **Xerrades, conferències:** el 42,86% dels usuaris que hi assisteixen les valoren amb un 5, el 30,95% amb un 4, el 16,67% amb un 3 i el 4,76% amb un 2 i un 1.

Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim que el 73,81% dels enquestats estan complaguts amb aquestes activitats, percentatge una mica inferior al del 2019 (el 81,76%).

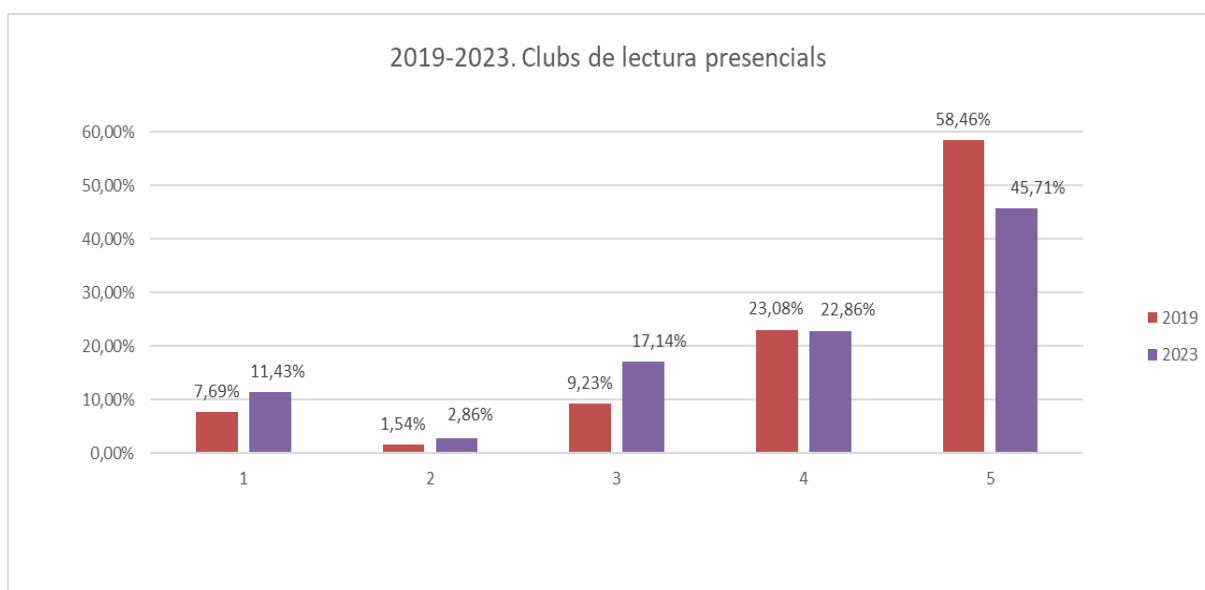
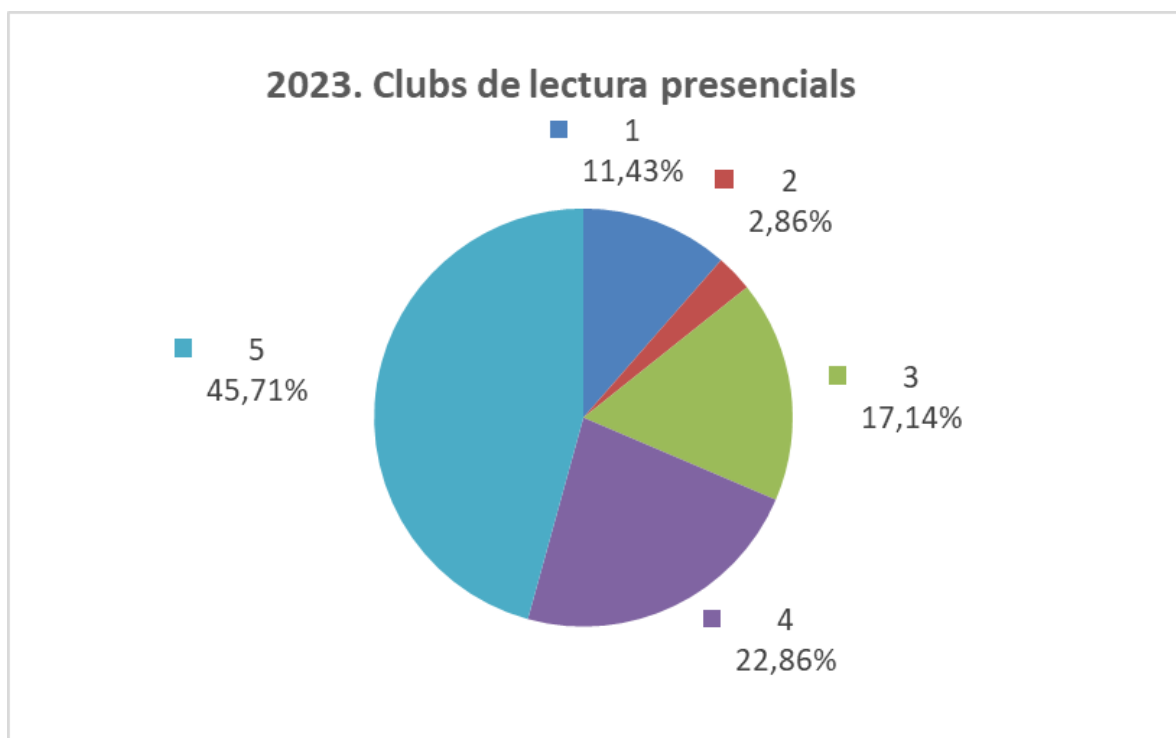
Cal tenir en compte que un percentatge molt elevat d'enquestats (el 76,54%) no assisteixen a aquestes xerrades.



- **Clubs de Lectura presencials:** de tots els enquestats, el 80,00% declaren no formar part de cap Club de Lectura presencial que s'organitza a la Biblioteca.

Dels usuaris que hi pertanyen, el 45,71% els valoren amb un 5, el 22,86% amb un 4, el 17,14% amb un 3, el 2,86% amb un 2 i l'11,43% amb un 1.

Sumant les qualificacions més altes (4 i 5) obtenim que el 68,57% dels usuaris tenen una valoració positiva dels Clubs de Lectura, el 2019, el 81,54%.

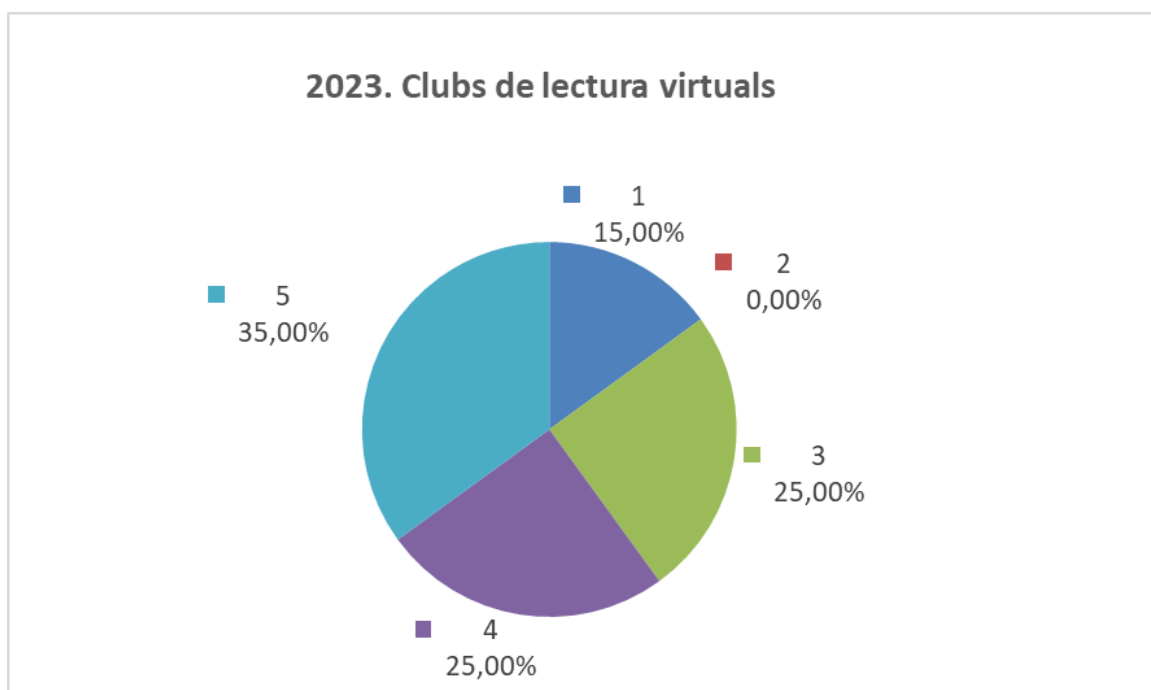


- **Clubs de Lectura virtuals:** aquest any hem afegit aquest apartat, ja que considerem que també ens agrada conèixer la valoració que tenen els usuaris dels clubs de lectura virtuals. Al ser un apartat nou, no tindrem la comparativa amb el 2019.

De tots els enquestats, el 85,77% declaren no formar part de cap Club de Lectura virtual que fem a través de l'aplicació Telfy.

Dels usuaris que hi participen, el 35,00% els valoren amb un 5, el 25,00% amb un 4 i un 3, i el 15,00% amb un 1. Cap usuari el valora amb un 2.

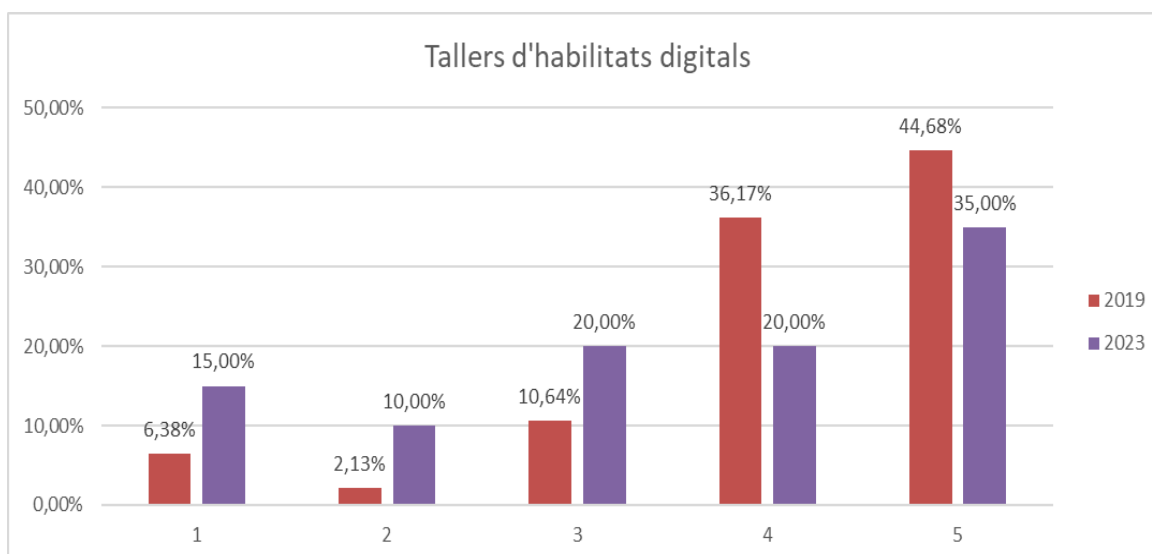
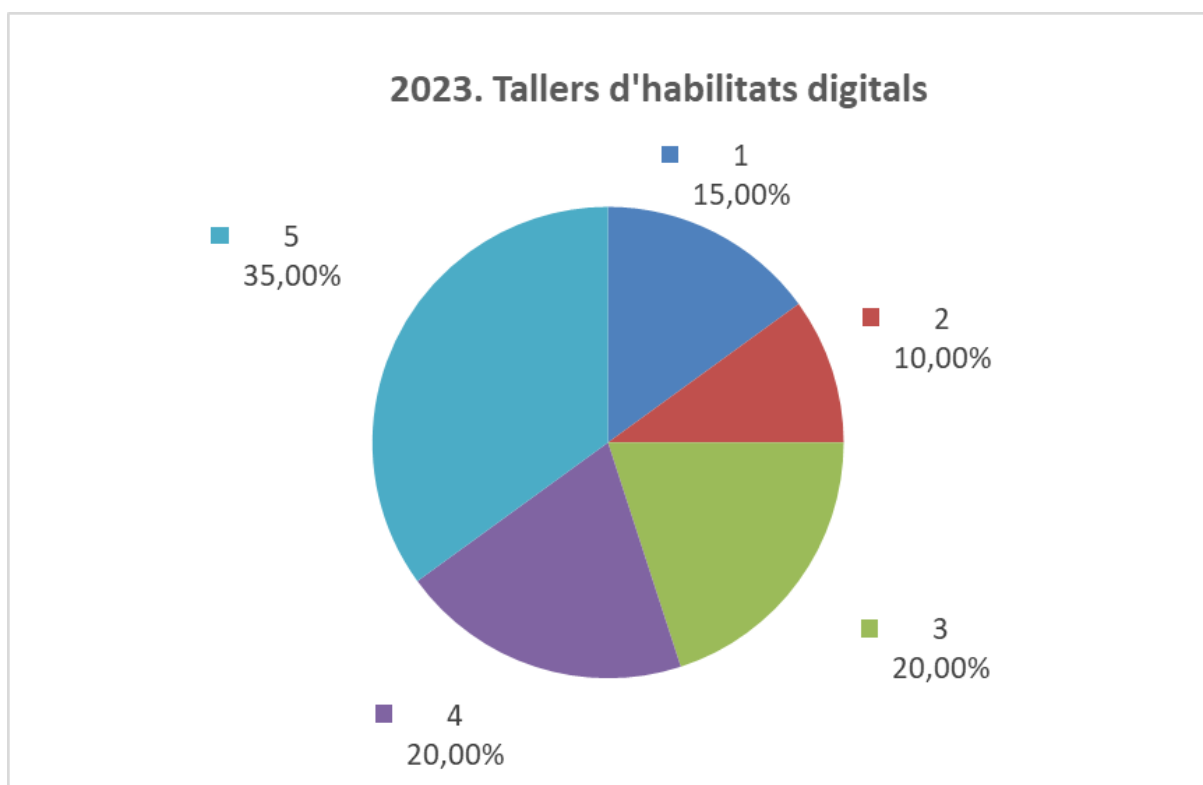
Sumant les qualificacions més altes (4 i 5) obtenim que el 60,00% dels usuaris tenen una valoració positiva d'aquests Clubs de Lectura.



- **Tallers d'habilitats digitals:** el 85,00% dels usuaris comenten que no assisteixen a aquests tallers presencials. És un percentatge elevat ja que la majoria són tallers adreçats a persones majors de 55 anys.

Dels usuaris que hi assisteixen, el 35,00% els valoren amb un 5, el 20,00% amb un 4 i un 3, el 10,00% amb un 2 i el 15,00% amb un 1.

Sumant les qualificacions més altes (4 i 5) obtenim que el 55,00% dels usuaris tenen una valoració molt favorable dels tallers.

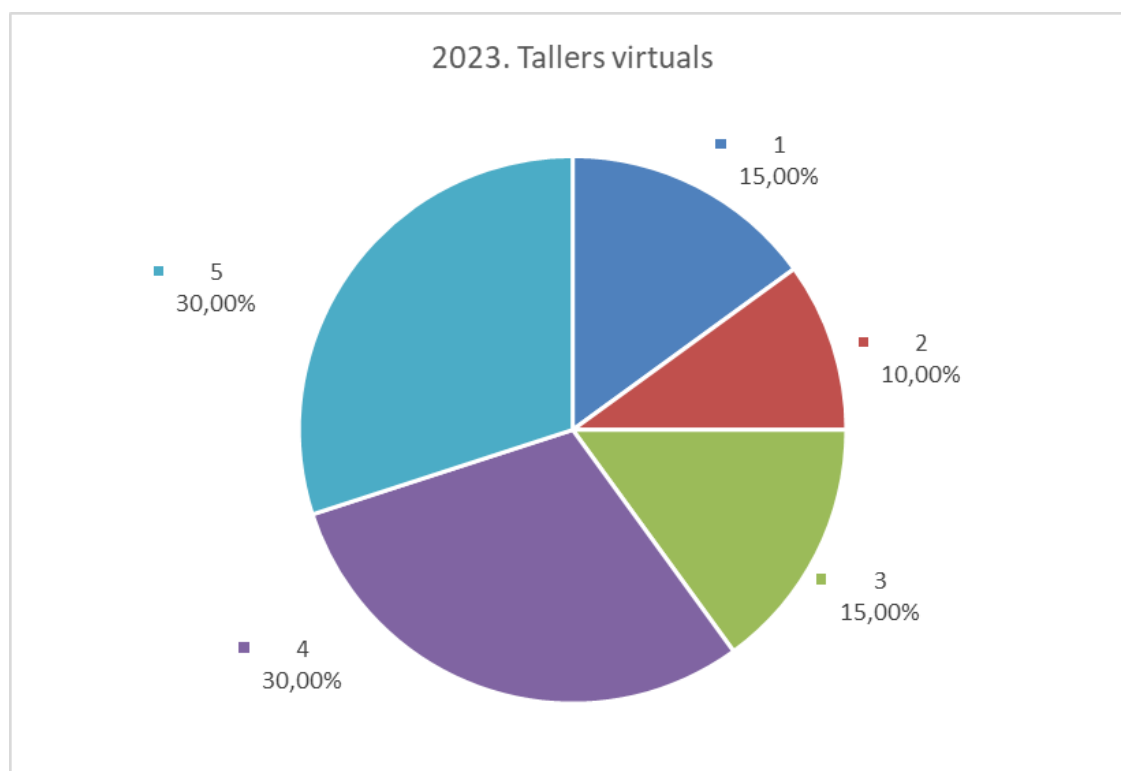


- **Tallers virtuals:** aquests tipus de tallers també els hem afegit aquest any, ja que des del 2020 que organitzem tallers virtuals a través de la plataforma Tellyfy. Al ser un apartat nou, no tindrem la comparativa amb el 2019.

El 85,00% dels usuaris comenten que no assisteixen a aquests tallers virtuals.

Dels usuaris que hi assisteixen, el 30,00% els valoren amb un 5 i un 4, el 15,00% amb un 3, el 10,00% amb un 2 i el 15,00% amb un 1.

Sumant les qualificacions més altes (4 i 5) obtenim que el 60,00% dels usuaris tenen una valoració molt favorable d'aquests tallers virtuals.

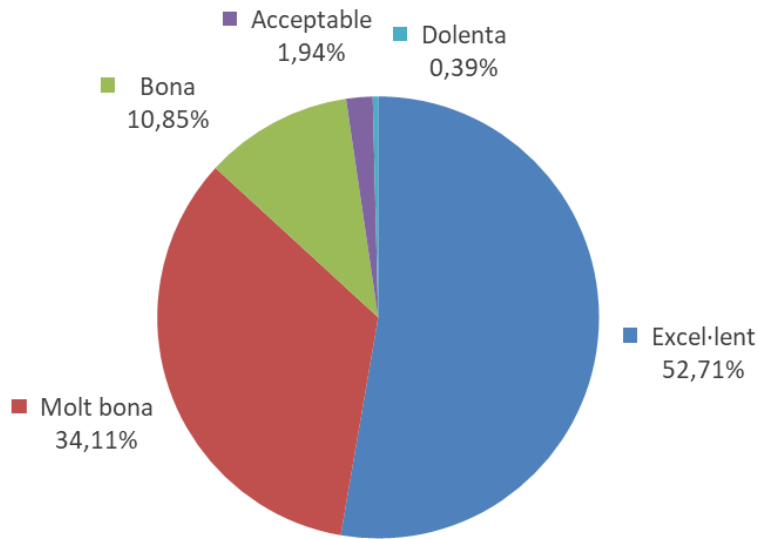


7- En general, l'atenció rebuda per part del personal ha estat:

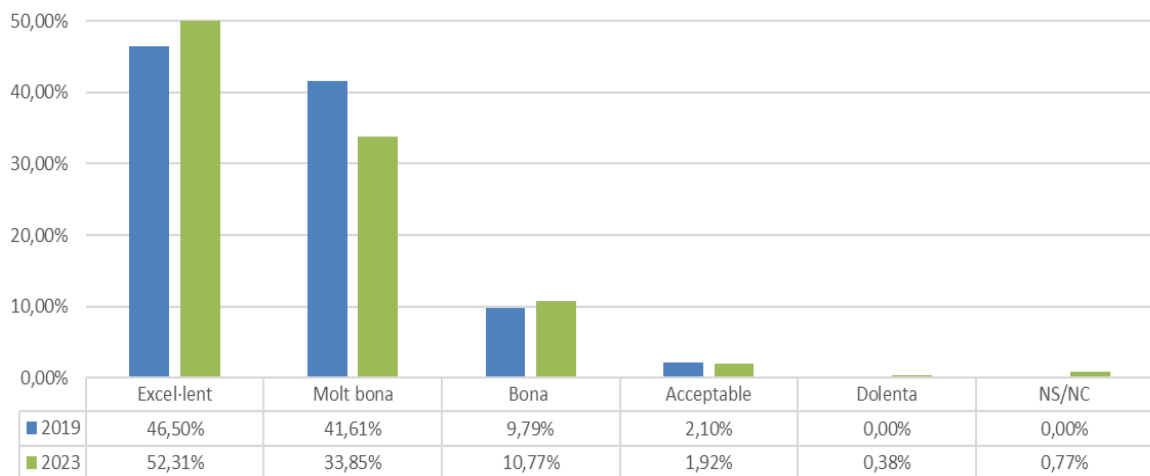
És fonamental que el personal que treballa a la Biblioteca tingui un bon tracte amb els usuaris i que aquests es trobin acollits. Des de la Biblioteca i com a servidors públics, ens complau veure que més de la meitat dels enquestats, el 52,31%, declaren que el tracte rebut és excel·lent (augmentant quasi 6 punts respecte al 2019, que era del 46,50%). Li segueix amb un 33,85% els usuaris que pensen que l'atenció rebuda és molt bona (al 2019, un 41,61%). Veiem que és un percentatge inferior i per nosaltres és important seguir treballant perquè els usuaris de la Biblioteca se sentin satisfets, i una part d'aquesta satisfacció és el tracte rebut. Justament d'aquest punt deriva la fidelitat i la continuïtat en l'ús del servei.

El tercer percentatge més alt amb un 10,77% són els que consideren que l'atenció rebuda ha estat bona, resultat semblant al del 2019 (9,79%). Només l'1,92% dels enquestats valoren el tracte rebut com a acceptable (el 2019 el 2,10%). Només hi ha 1 usuari que valora l'atenció rebuda com a dolenta, sense especificar el motiu.

2023. En general, l'atenció rebuda per part del personal ha estat:



2019-2023. En general, l'atenció rebuda per part del personal ha estat:



8- Com rep la informació de les activitats i els serveis de la Biblioteca?

Una tasca prioritària de la Biblioteca és difondre a través de diferents canals els serveis que oferim i la programació de les activitats que organitzem per tal d'arribar als usuaris.

Un any més, es consolida en primera opció amb un percentatge del 20,78% els usuaris que reben la informació de la Biblioteca mitjançant l'agenda d'activitats i els fulletons que

elaborem mensualment i repartim pels nostres taulells i cartelleres (percentatge bastant inferior al del 2019 que era d'un 32,35%).

En segon lloc, amb un 16,21% els usuaris coneixen les nostres activitats i serveis perquè miren les 4 pantalles que tenim a la Biblioteca, situades a l'entrada, al vestíbul i dues a la planta primera, respecte el 14,38% del 2019.

El segueix els usuaris que consulten les activitats i els serveis que oferim entrant a la pàgina web de la Biblioteca, amb un 15,07%, respecte el 17,12% del 2019.

En quart lloc trobem l'11,19% dels usuaris que els hi enviem la informació al seu correu electrònic, disminuint en quasi 9 punts el percentatge respecte el 2019 que era del 19,87%.

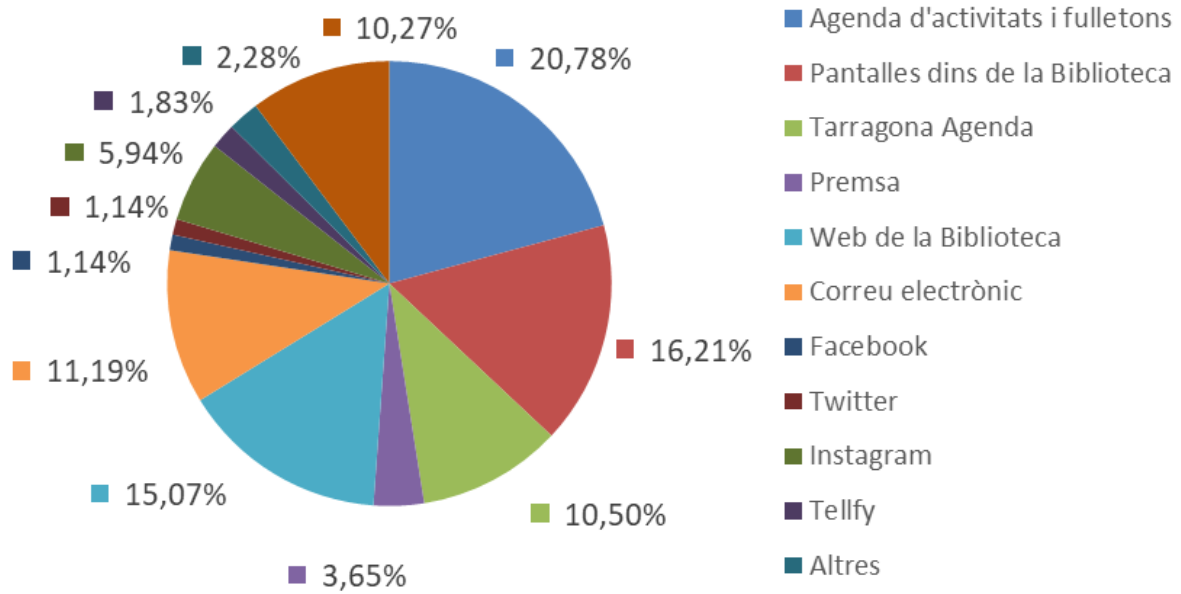
Aquest any, hem canviat l'opció 'ràdio' per la pàgina web de l'Agenda Tarragona, ja que el 2023 no hem anat al programa de Tarragona ràdio, tal com fèiem els altres anys. El resultat, és satisfactori; el 10,50% dels usuaris comenten que visiten aquesta pàgina web de la ciutat per conèixer les activitats que organitzem a la Biblioteca.

En les darreres posicions, hi ha el percentatge d'usuaris que s'informen a través de les nostres xarxes socials. Instagram el 5,94%, Telly l'1,83%, i Facebook i Twitter l'1,14%. Mencionem també, l'augment del número de seguidors d'aquest 2023: Facebook 65 seguidors més, Twitter 118, Instagram 464 i Telly 212.

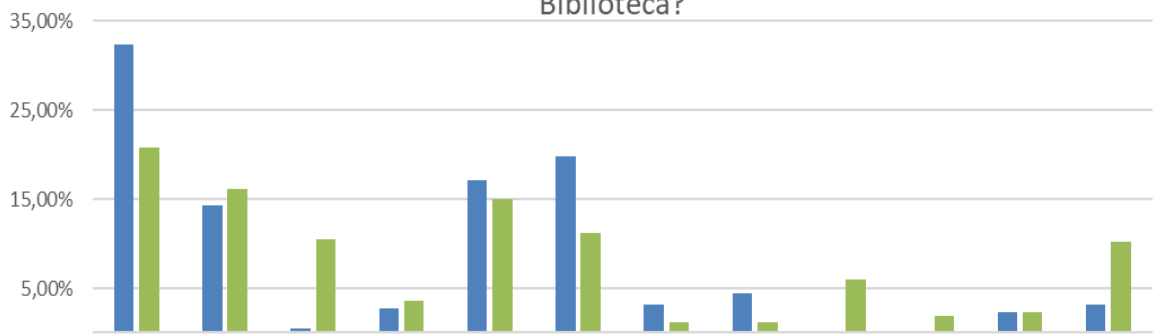
Com ja és habitual, un dels percentatges més baixos són els usuaris que ens coneixen per la premsa. Aquest any, només el 3,65% dels enquestats miren la premsa per saber les activitats que organitzem, el 2019 era un 2,75%.

Finalment, el 2,28% dels enquestats ens diuen que reben aquesta informació mitjançant altres sistemes, com poden ser: per amics, per l'escola, pels plafons situats a la Rambla Nova, pel personal de la Biblioteca... D'altres ens diuen que no reben informació de les activitats.

2023. Com rep la informació de les activitats i els serveis de la Biblioteca?



2019-2023. Com rep la informació de les activitats i els serveis de la Biblioteca?



	Agenda i fulletons	Pantalles de la Biblioteca	Tarragona Agenda	Premsa	Web de la Biblioteca	Correu electrònic	Facebook	Twitter	Instagram	Tellyfy	Altres	NS/NC
■ 2019	32,35%	14,38%	0,42%	2,75%	17,12%	19,87%	3,17%	4,44%	0,00%	0,00%	2,33%	3,17%
■ 2023	20,78%	16,21%	10,50%	3,65%	15,07%	11,19%	1,14%	1,14%	5,94%	1,83%	2,28%	10,27%

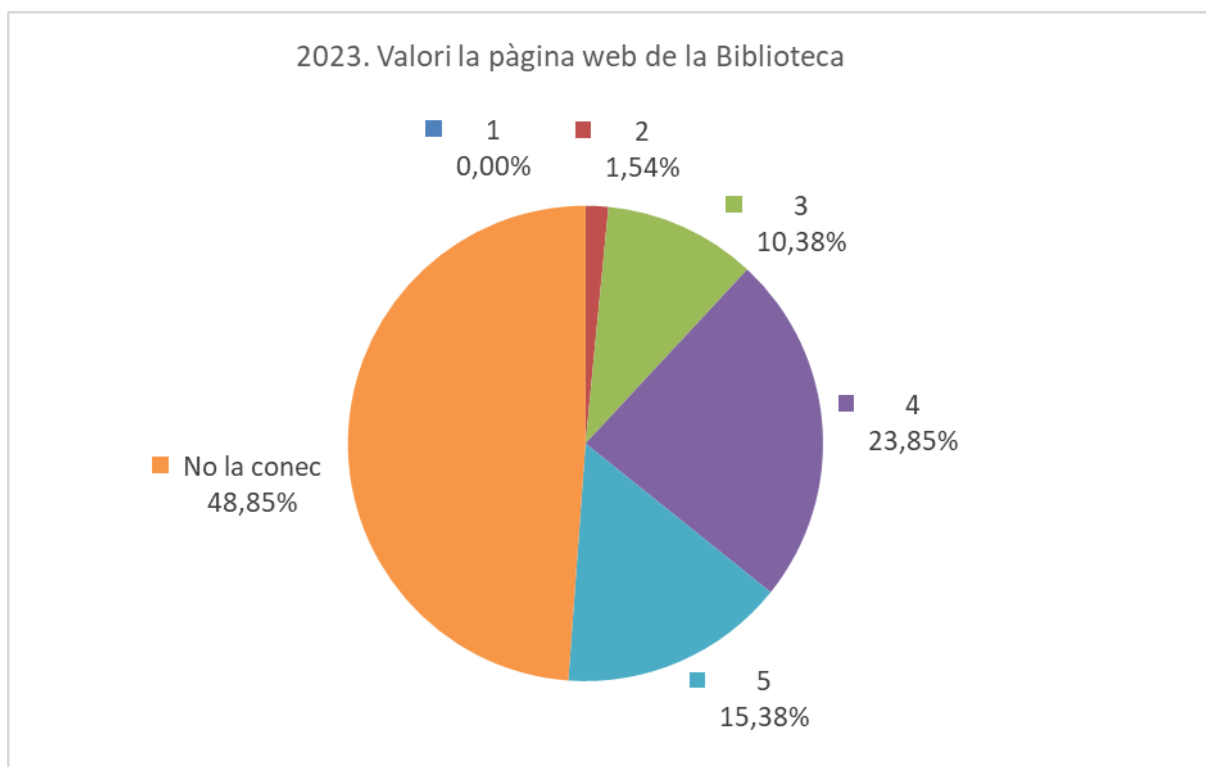
9- Valori la pàgina web de la Biblioteca (de l'1 al 5, considerant que l'1 és el mínim i 5 el màxim):

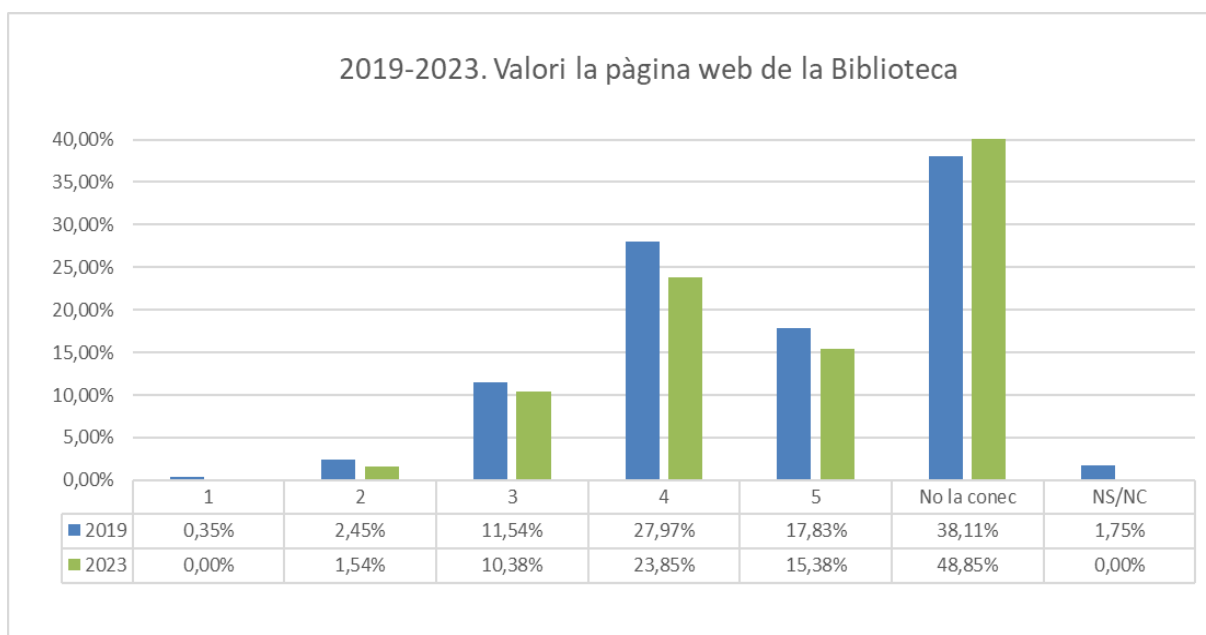
La pàgina web de la Biblioteca és la font d'informació més important de què disposem, tant per donar a conèixer els serveis que proposem i les activitats que organitzem, com pels serveis virtuals que oferim als usuaris.

El 15,38% dels usuaris valoren aquesta pàgina amb un 5, la puntuació màxima, el 23,85% amb un 4, el 10,38% amb un 3, l'1,54% amb un 2 i cap usuari la punta amb un 1.

Sumant les dues qualificacions més altes (4 i 5) obtenim que el 39,23% dels enquestats valoren la pàgina web molt positivament, valor significativament més baix del 2019, que era un 45,80%.

Per altra banda, el 48,85% d'usuaris diuen no conèixer la nostra pàgina, respecte el 38,11% del 2019. Un any més, hem de seguir treballant perquè sigui una eina més útil i accessible per a tothom.





10- En quina franja horària utilitza preferentment la Biblioteca?

Com a novetat, aquest any la franja horària del dia on hi ha més usuaris que utilitzin la Biblioteca és de 16 a 18 hores, amb un 31,18% respecte el 30,21% del 2019.

La segona franja horària on hi ha més afluència d'usuaris també és a la tarda, de les 18 a les 20 hores. El 28,60% dels usuaris venen a la Biblioteca en aquesta franja horària, disminuint gairebé 12 punts respecte el percentatge del 2019, que era del 40,52%.

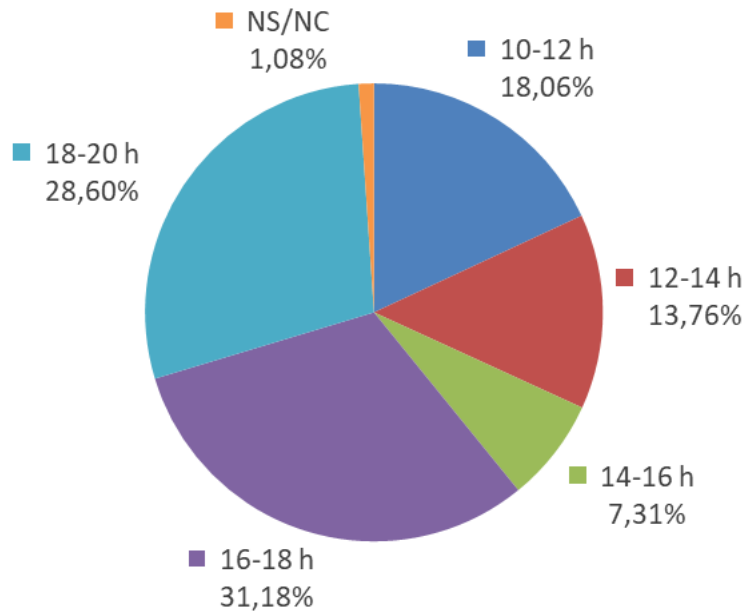
Si sumem les dues franges horàries de la tarda detectem que més de la meitat dels usuaris (el 59,78%) venen a la Biblioteca de les 16 a les 20 hores.

En tercer lloc, amb un 18,06%, trobem els usuaris que venen a primera hora d'obertura, entre les 10 i les 12 hores, respecte el 10,77% del 2019.

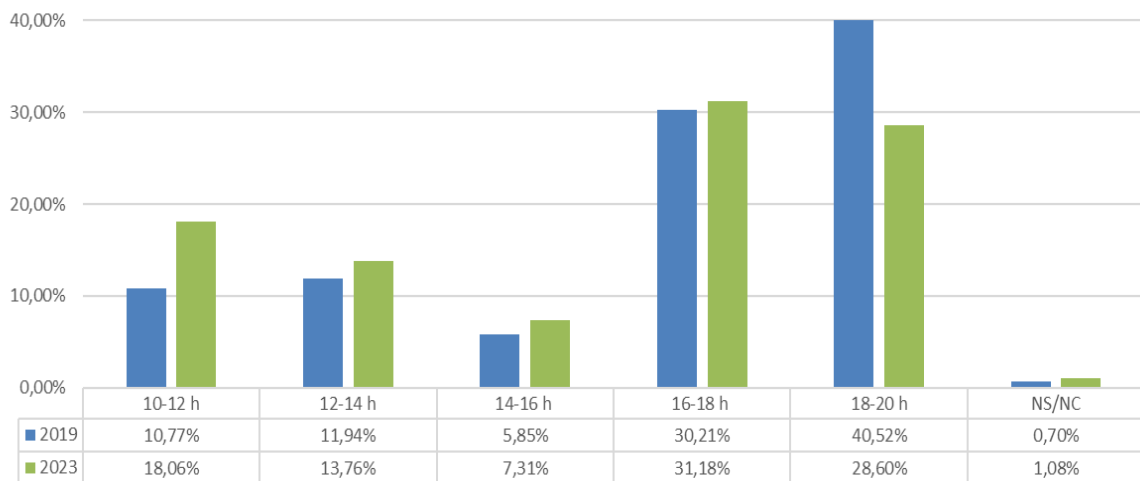
Li segueix el 13,76% dels usuaris que ens visiten al migdia, de les 12 a les 14 hores. Aquest percentatge era lleugerament més baix el 2019, un 11,94%.

Com ja és habitual, la franja horària menys utilitzada pels nostres usuaris és de les 14 a les 16 hores. Només el 7,31% utilitzen la Biblioteca en aquest horari, respecte el 5,85% del 2019.

2023. En quina franja horària utilitza preferentment la Biblioteca?



2019-2023. En quina franja horària utilitza preferentment la Biblioteca?



11- Quins canvis proposa per millorar els serveis?

Aquesta pregunta és l'única que és oberta de tota l'enquesta i és on els usuaris ens poden plantejar opinions, suggeriments o canvis de millora.

Ens complau veure que aquest any el número d'usuaris que han contestat aquesta pregunta ha augmentat significativament respecte l'any passat. Dels 260 usuaris enquestats, només 84 han deixat aquesta pregunta en blanc, representant el 32,31%. El 2019 aquest percentatge va ser similar, del 34,97%.

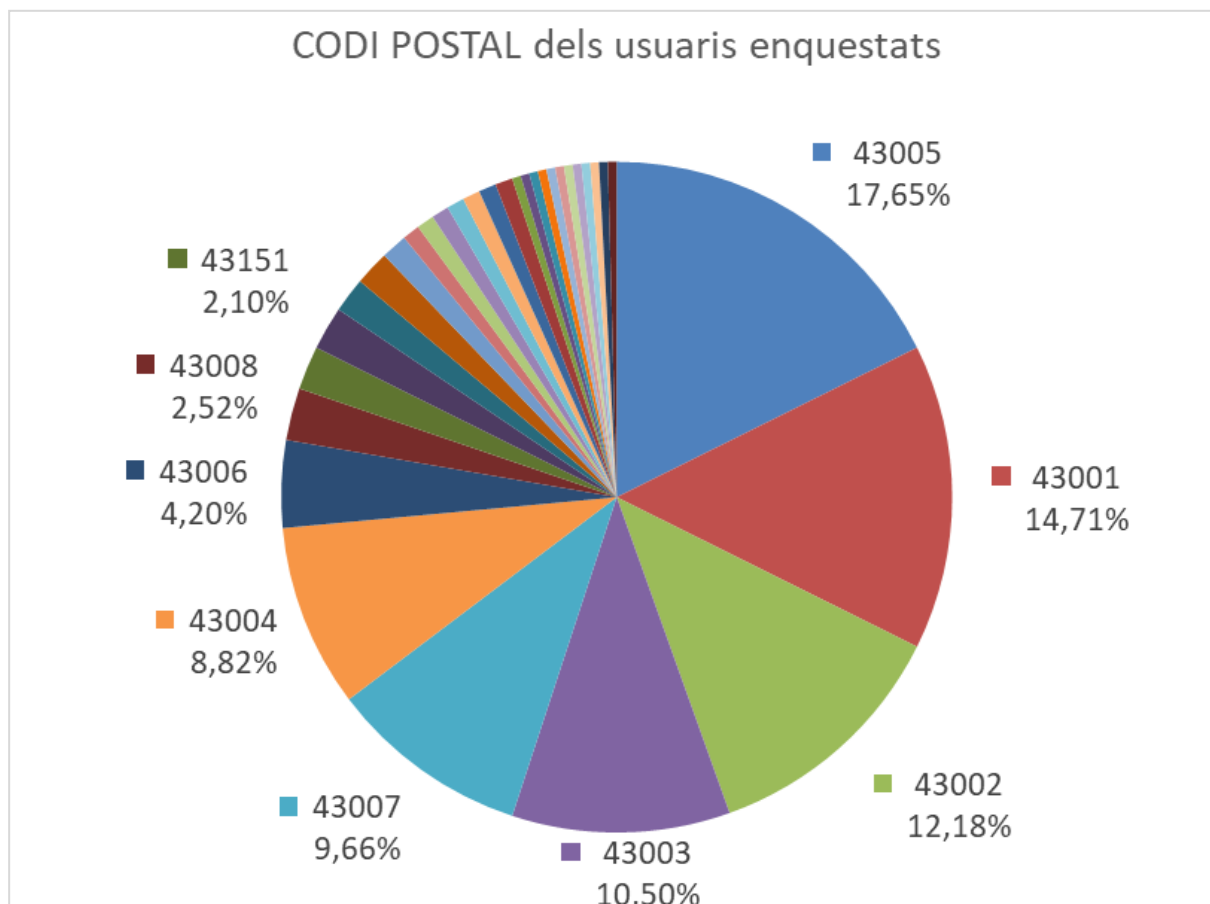
Dels 176 usuaris que l'han contestat (el 67,69%), 33 d'ells (el 18,75%) ens comenten que tot està correcte i que no proposen cap canvi de millora.

Els 143 usuaris restants (el 81,25%) han proposat suggeriments de millora i algun d'ells, més d'un:

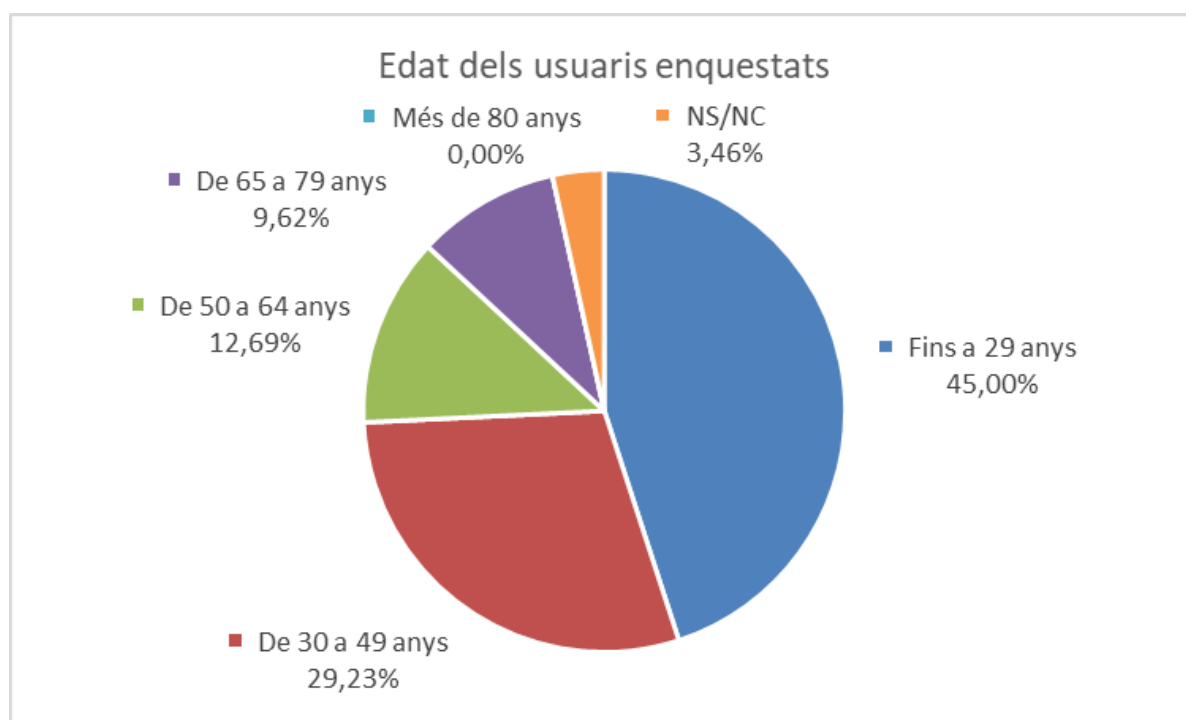
- **Ampliar l'horari d'obertura al públic:** el 25,17% d'usuaris els agradaria que la Biblioteca tingués un horari més ampli, tancant més tard i obrint més hores el cap de setmana.
- **Ampliar les instal·lacions:** un 19,58% dels enquestats creuen que és necessària una ampliació de la Biblioteca.
- **Més endolls:** el 6,29% d'enquestats demanen més endolls a les taules.
- **Màquina de cafè:** al 5,59% dels usuaris els agradaria que hi hagués una màquina de cafè.
- **Servei d'impressió:** un 4,90% dels enquestats voldria que es reactivés el servei d'impressió que ja oferíem fa uns anys.
- **Més silenci:** al 4,20% d'usuaris els agradaria que hi hagués més silenci.
- **Sala per realitzar treballs en grup:** amb el mateix percentatge d'usuaris, el 4,20%, voldrien disposar d'una sala on poder parlar i realitzar treballs.
- **Més novetats:** el 3,50% dels usuaris demanen que hi hagi més novetats.
- **Sala d'estudi:** amb el mateix percentatge, el 3,36% d'usuaris els agradaria que hi hagués una sala per poder estudiar.
- **Suggeriments proposats per 4 usuaris** (el 2,80%): una nova biblioteca i més taules.
- **Suggeriments proposats per 3 usuaris** (el 2,10%): més exemplars de les novetats, una sala per menjar i una sala amb silenci absolut.

- **Suggeriments proposats per 2 usuaris (l'1,40%):** una altra biblioteca a la ciutat, ampliar la col·lecció juvenil, més activitats d'escriptura, ampliar la col·lecció de llibres en anglès, més temps per connectar-se als ordinadors, una màquina d'aigua, lavabos a la planta primera, taules individuals, més xerrades d'autors locals, ampliar la col·lecció de literatura i poesia, més activitats infantils, ampliar la col·lecció de còmics, més difusió de les activitats a les xarxes i regular la climatització.
- **Suggeriments proposats per 1 usuari (el 0,70%):** augmentar el temps de préstec, taquilles, ampliar la col·lecció de llibres audiovisuals, poder veure l'historial de préstecs, cuidar als treballadors, activitats infantils sense reserva prèvia, sala per fer videoconferències, taules més altes, xerrades al personal sobre el racisme, ampliar la col·lecció de dret, millorar el servei de préstec interbibliotecari, canviar d'ubicació perquè al carrer hi ha molt soroll, màquina de begudes i de menjar, actualitzar els llibres de literatura infantil, promocionar les novetats al web, servei de préstec de carregadors, uns lavabos nous, els DVDs no es poden veure, realitzar una carta de drets i deures de l'usuari, renovar les activitats infantils, realitzar activitats al carrer, ampliar el fons de llibres digitals, més activitats per la gent gran, no tancar mai les bústies de devolució, més desiderates, més bilingüisme, actualitzar les edicions dels llibres, posar penjadors als lavabos, servei de llibres electrònics, més llibres a secció local, ordenar la secció de còmics, que l'ARGUS guardi la sessió, una sala sensorial, millorar l'accés a les persones amb mobilitat reduïda, menys prestatgeries, hi ha molta presència d'indigents, millorar la configuració dels ordinadors i posar més paper als lavabos.

CODI POSTAL dels usuaris enquestats:



EDAT dels usuaris enquestats:



3. Conclusions

Quan parlem de les conclusions, una primera dada que ressenyem és la valoració global de la Biblioteca: aquesta continua sent bona però amb una tendència a baixar lleugerament: el 83,6% sumant les puntuacions màximes (4 i 5) respecte al 84,7% del 2019, 86,06% del 2017 i el 87,10% del 2018. Tot i no ser una baixada significativa són quatre punts menys que l'any 2018, fet que ens posa en alerta sobre una percepció no tan bona.

Una segona dada que ens interessa destacar és la valoració del tracte personal que es manté molt alt, com els anys anteriors, però que presenta una lleugera davallada: la suma de les puntuacions màximes (4 i 5) és de 86,16%, el 2019 era el 88,11% i el 2018 un 90,67%. En aquest punt ens cal treballar per mantenir la valoració i, per tant, la confiança dels usuaris.

Pel que fa als hàbits d'usos, es manté, en primer lloc, l'ús de la Biblioteca més de tres vegades al mes, i és el 57,69%, augmentant respecte als anys anteriors: el 2019 era el 54,90% similar al 48,88% del 2018 i al 49,04% del 2017; aquestes dades ens continuen mostrant la fidelitat dels usuaris envers la Biblioteca. Els hàbits horaris varien lleugerament essent la franja més utilitzada de les 16 a les 18 h, amb el 31,8%; la segona, a no gaire distància, és la de les 18 a les 20 h amb un 28,60%, i si sumem ambdues sumen un 60,40%; en general, però, les dades no varien gaire respecte als anys anteriors, essent la menys freqüentada la de les 14 a les 16 h (el 7,31% respecte al 5,85% del 2019).

Respecte als serveis i usos de la Biblioteca, el motiu que es manté invariable al llarg del temps, i destaca entre els altres, és emportar-se o retornar llibres en préstec, i és del 20,39%, aquest cop, però, inferior als altres anys (2019 el 26,78%, 2018 el 24,37%), seguit de la lectura de diaris i revistes que ha pujat lleugerament respecte anys anteriors: 17,14% (14,94% el 2019, 13,35% el 2018). Augmenta l'ús de la Biblioteca com un lloc d'estudi (el 17,14% respecte al 10,93% del 2019).

La valoració dels serveis i de les propostes culturals de la Biblioteca es mantenen positives, encapçalades pel Servei de préstec, que obté un 96,99% sumant les valoracions més altes (4 i 5), fet que trobem des del 2009, any d'inici de les enquestes anuals de serveis. Aquest any s'ha afegit el préstec digital que ha aconseguit una satisfacció alta, del 54,22% amb una valoració de 5. També és molt ben valorat el servei de reserves externes, que suma un

86,95% entre 4 i 5. Els serveis que estan per damunt del 80% sumant les valoracions més altes (4 i 5) són els d'informàtica i Internet amb un 92,6%, la Sala infantil (85,13%) i les activitats infantils (86,36%), el servei de diaris i revistes (83,75%) i la Secció local (83,33%).

Finalment, aquest 2023, 176 usuaris (el 67,69%) han respost a quines propostes farien per millorar els serveis, tot i que una part, el 18,75% comenten que està tot bé, i no proposen cap canvi ni millora. Dels que fan propostes també els desitjos de millora es repeteixen i s'orienten cap a les instal·lacions i l'edifici (29%), d'on es demana reiteradament una ampliació, també sales de treball en grup i sala d'estudis; en segon lloc, l'ampliació de l'horari d'obertura, sobretot tancant més tard i obrint més hores el cap de setmana.

En el sentit de l'ampliació, cerca d'un nou edifici s'ha avançat aquest darrer any amb la constitució d'una comissió interadministrativa, Estat, Generalitat i Ajuntament per fer possible un nou edifici per la Biblioteca.

Respecte a l'horari, aquest està sempre relacionat amb els recursos pel que fa al personal que, ara per ara són limitats i no permeten una ampliació, especialment el cap de setmana.

Prenem nota d'altres demandes que si bé més puntuals no deixen de ser importants, com seria disposar de més novetats, i més exemplars de les novetats. Aquesta demanda que també es repeteix en el temps està supeditada als pressupostos, i a la gestió que fem de la col·lecció perquè comprar molts exemplars d'una mateixa novetat va en detriment d'adquirir altres títols.

Altres com una màquina de cafè, una sala per menjar o una sala de silenci absolut, estan també relacionades amb les limitacions de l'edifici i del poc espai disponible. Algunes de més puntuals com uns lavabos nous, esperem que siguin realitat en uns mesos.

Les propostes com ampliar la col·lecció juvenil, més activitats d'autors locals, i ampliar les infantils o les generals, en prendrem bona nota, en pròximes compres o properes programacions.

4. Annex

Enquesta de serveis de la Biblioteca Pública de Tarragona

L'opinió dels ciutadans sobre els serveis de la Biblioteca ens ajuden a millorar.
Agraïm la seva col·laboració i ens comprometem a fer públics els resultats.

Indiqui'ns el seu Codi Postal:

Edat:

Fins a 29 anys de 30 a 49 anys de 50 a 64 anys de 65 a 79 anys +80 anys

1- Com va conèixer la Biblioteca Pública de Tarragona?

- La conec de sempre.
- Familiar o amic.
- Mitjans de comunicació. Especifiqui: Ràdio Premsa
- Centres educatius (escoles, instituts, universitats...).
- Web.
- Xarxes socials.
- Altres. Especifiqui:

2- Quantes vegades ha utilitzat la Biblioteca durant el darrer mes?

1 2 3 Més de 3

3- Per quins motius ha vingut avui a la Biblioteca? (Si cal, indiqui més d'una resposta):

- Resoldre alguna qüestió o informació que necessita.
- Llegir llibres, revistes, diaris, etc.
- Retornar o emportar-se llibres en préstec.
- Retornar o emportar-se audiovisuals (DVDs, CDs...).
- Retornar o emportar-se materials de la Sala Infantil.
- Retornar o emportar-se revistes.
- Utilitzar els serveis TIC (Internet, Wi-fi...).
- Assistir a alguna activitat (clubs de lectura, tallers, hora del conte...).
- Realitzar treballs d'estudi o investigació amb el fons de la Biblioteca.
- Consultar fons o sol·licitar informació a la Secció Local.
- Altres motius. Especifiqui:

4- Troba normalment a la Biblioteca la informació que necessita?

- Sí, sempre.
- Normalment sí, amb alguna excepció.
- No, mai.

5- Si no ha trobat allò que buscava, quina alternativa li han donat?

- Possibilitat de fer una reserva externa (portar material d'una altra biblioteca).
- Possibilitat de fer un suggeriment de compra (desiderata).
- Anar a un altre lloc, extern a la Biblioteca, on trobar la informació.
- Cap alternativa.
- Altres. Especifiqui:

6- Quina qualificació li mereixen els següents serveis i activitats? (considerant que l'1 és el mínim i 5 el màxim).

Servei de Préstec	No l'utilitzo	1	2	3	4	5
Servei BiblioDigital	No l'utilitzo	1	2	3	4	5
Servei de reserves externes	No l'utilitzo	1	2	3	4	5
Llibres de novetats	No l'utilitzo	1	2	3	4	5
Sala infantil	No l'utilitzo	1	2	3	4	5
Servei de diaris i revistes	No l'utilitzo	1	2	3	4	5
Espais de consulta de fons	No l'utilitzo	1	2	3	4	5
Secció de Cinema i Música	No l'utilitzo	1	2	3	4	5
Secció Local	No l'utilitzo	1	2	3	4	5
Serveis TIC (Internet, Wi-fi)	No l'utilitzo	1	2	3	4	5
Activitats infantils	No l'utilitzo	1	2	3	4	5
Xerrades, conferències	No l'utilitzo	1	2	3	4	5
Clubs de lectura presencials	No l'utilitzo	1	2	3	4	5
Clubs de lectura virtuals	No l'utilitzo	1	2	3	4	5
Tallers d'habilitats digitals	No l'utilitzo	1	2	3	4	5
Tallers virtuals	No l'utilitzo	1	2	3	4	5

7- En general, l'atenció rebuda per part del personal ha estat:

Excel·lent Molt bona Bona Acceptable Dolenta

En cas de ser dolenta, si us plau expliqui el perquè:

8- Com rep la informació de les activitats i els serveis de la Biblioteca? (Si cal, indiqui més d'una resposta):

Agenda d'activitats i fulletons	
Pantalles dins de la Biblioteca	
Tarragona Agenda	
Premsa	
Web de la Biblioteca	
Correu electrònic	
Facebook	
X (Twitter)	
Instagram	
Tellyfy	
Altres (especifiqueu quins)	

9- Valori la pàgina web de la Biblioteca (de l'1 al 5, considerant que l'1 és el mínim i 5 el màxim).

1	2	3	4	5	No la conec

10- En quina franja horària utilitza preferentment la Biblioteca?

10 – 12 h	12 – 14 h	14 – 16 h	16 – 18 h	18 – 20 h

11- Quins canvis proposa per millorar els serveis?