

# ENQUESTA 2015 SOBRE ELS SERVEIS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA DE TARRAGONA





# SUMARI

- 1.** Presentació. Pàg. 2
- 2.** Anàlisi de les dades. Pàg. 3-36
- 3.** Conclusions finals. Pàg. 37-38
- 4.** Annex: enquesta sobre els serveis de la Biblioteca Pública de Tarragona. Pàg. 39-40

# 1. PRESENTACIÓ

Des de l'any 2009, durant el mes de desembre, es distribueix l'enquesta anual de satisfacció als usuaris de la Biblioteca amb la voluntat d'avaluar els nostres serveis.

Aquest any 2015 correspon al segon any del IV Pla Estratègic que s'ha orientat vers un gran objectiu 'Biblioteca per a tothom', on es reflexa la voluntat d'ampliar i de millorar l'accés a la cultura als ciutadans. L'elaboració anual d'enquestes amb l'opinió dels usuaris, s'han consolidat com a eines importants, que ens ajuden a trobar possibles accions de millora.

Respecte a la metodologia, el nombre d'usuaris enquestats ha estat similar als anys anteriors (262 enquestes). La selecció dels usuaris s'ha fet atenent a diferents tipologies i franges d'edat. Un altre element que es té en consideració és abastar totes les franges horàries. Es reben i processen enquestes a través del correu electrònic, aquest any n'hem processat 19.

El nostre compromís amb l'enquesta va més enllà de la seva simple publicació i difusió. Des de l'equip de treball interpretem les dades i busquem una reflexió compartida, dibuixem accions de millora que volem que contribueixin a fer una biblioteca més accessible als ciutadans, una 'biblioteca per a tothom', finalitat del nostre actual pla estratègic.

## 2. ANÀLISI DE LES DADES

### 1- Com va conèixer la Biblioteca Pública de Tarragona?

Des del punt de vista estadístic, és interessant saber per quina via els usuaris han conegut la Biblioteca Pública de Tarragona (BPT). Un any més, es confirma que la majoria dels enquestats, el 60.66%, coneixen la BPT des de sempre (el 2014 aquest percentatge era el 62.65%). La segona opció, amb un 22.43%, són els usuaris que ens han conegut per un familiar o amic, el 2014 un 21.79%.

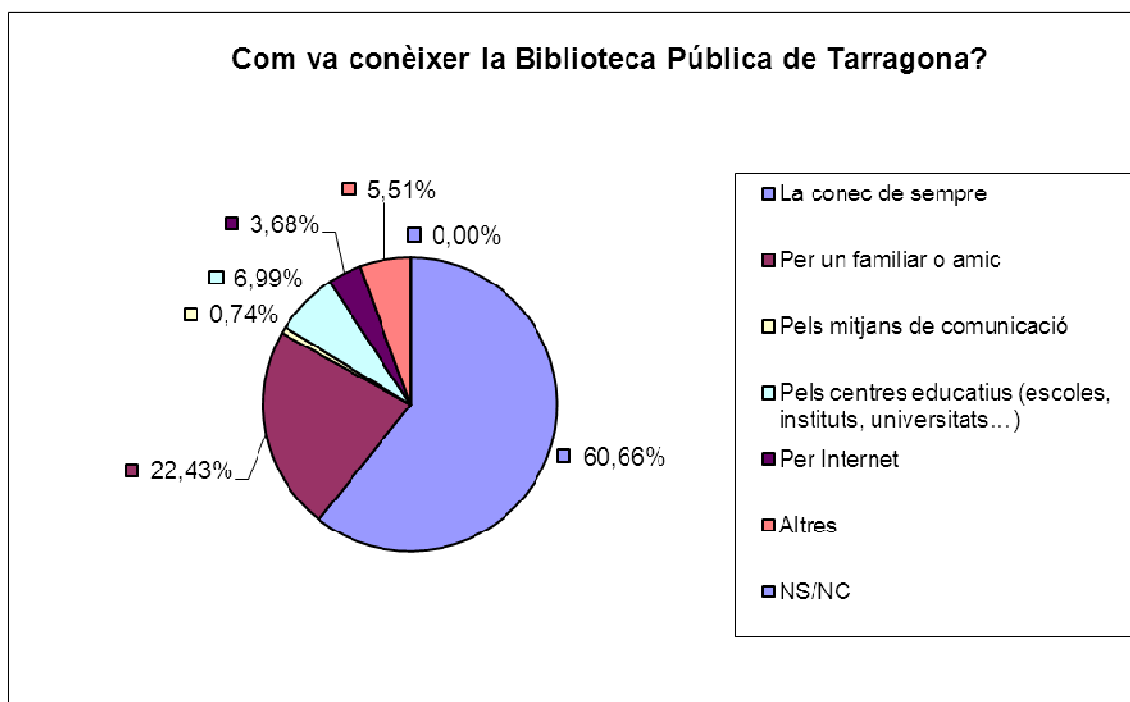
Des de l'any 1989 la Biblioteca Pública de Tarragona organitza visites guiades als centres escolars. Aquest any, ha disminuït molt lleugerament 0.41% el percentatge d'aquells que ens coneixen a través de les visites adreçades a aquest col·lectiu, passant del 7.39% del 2014 al 6.99% actual. A l'actualitat, estem treballant de manera prioritària un Pla de millora de la formació escolar que busca aprofundir en l'impuls a la lectura tot compartint recursos i estratègies.

Com ja és habitual, un percentatge força baix (el 3.68%) són els usuaris que han conegut la Biblioteca a través d'Internet, resultat molt similar al de l'any anterior (el 2.72%).

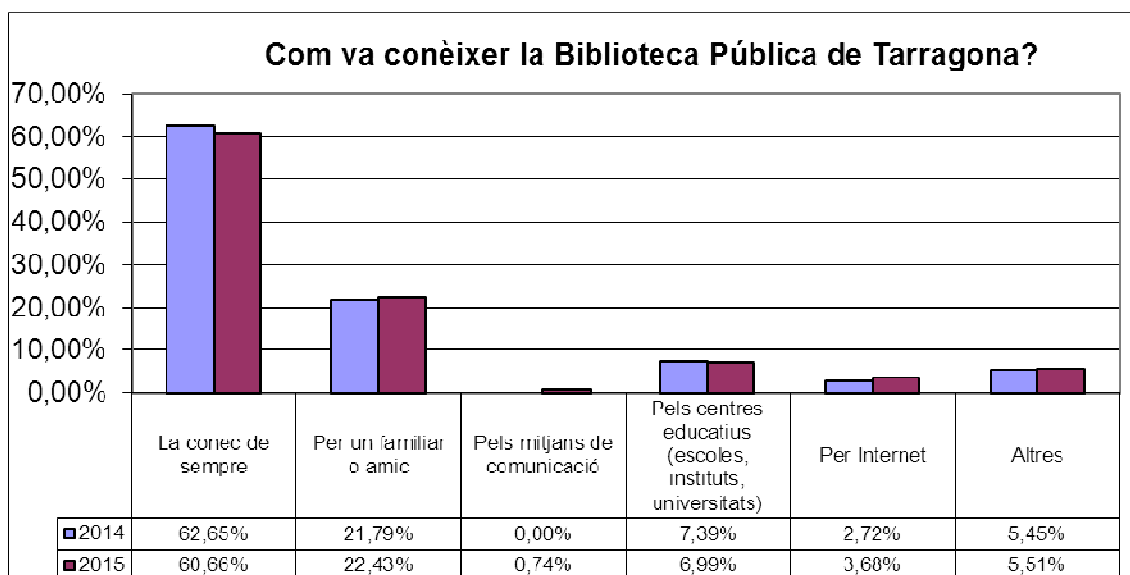
Tot i tenir un programa setmanal en un dels principals mitjans de comunicació de la ciutat com és Tarragona Ràdio, només dos usuaris ens han conegut a través dels mitjans (representant el 0.74% dels enquestats). L'any anterior, cap usuari va marcar aquesta opció. Ens hem de remuntar al 2010 per trobar un 2.68%.

Finalment, el 5.51% dels enquestats diuen que ens han conegut per altres formes alternatives a les proposades (el 2014 el 5.45%). Les més destacades són: passejant pel carrer i la vaig buscar expressament.

Gràfic respostes 2015:



Gràfic comparatiu respostes 2014 i 2015:



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

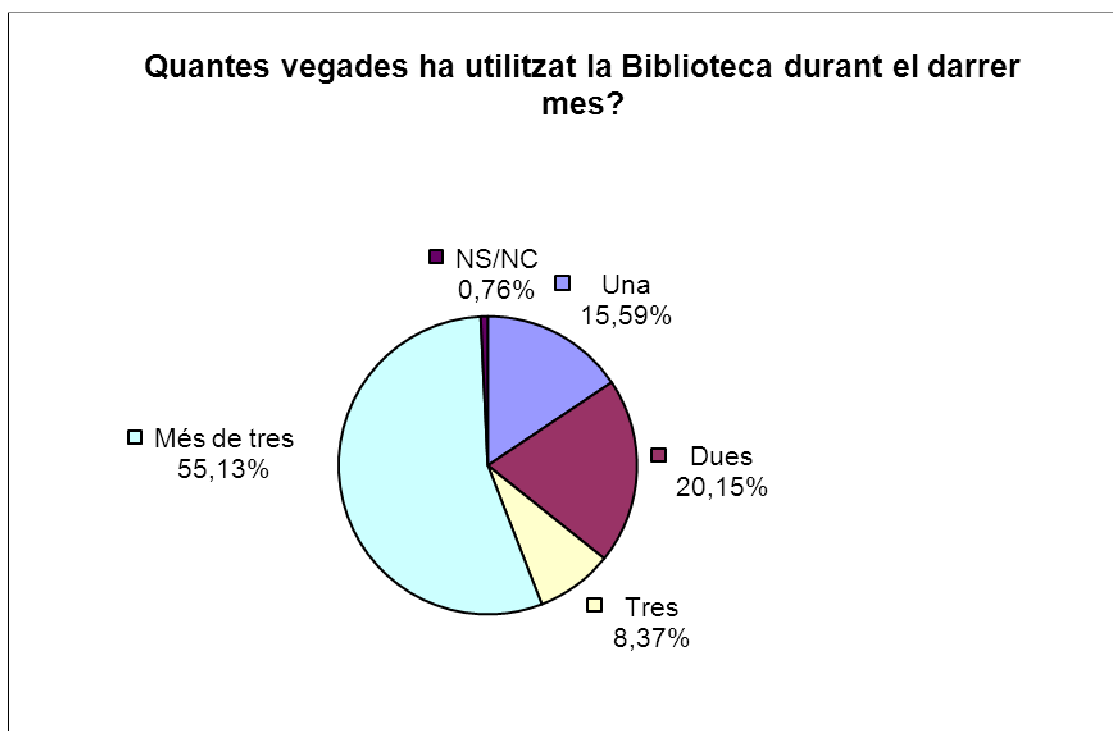
Aquesta pregunta reflexa la freqüència d'utilització de la Biblioteca. Un any més, el percentatge més elevat són els usuaris que vénen més de tres vegades al mes, que representa el 55.13% dels enquestats (valor una mica superior al del 2014, que era d'un 53.20%). Aquests resultats confirmen que es manté un important ús de l'equipament entre els ciutadans de Tarragona.

El segon percentatge més elevat, el 20.15%, són els usuaris que utilitzen els serveis de la Biblioteca dues vegades al mes, augmentant lleugerament el resultat del 2014 (19.20%).

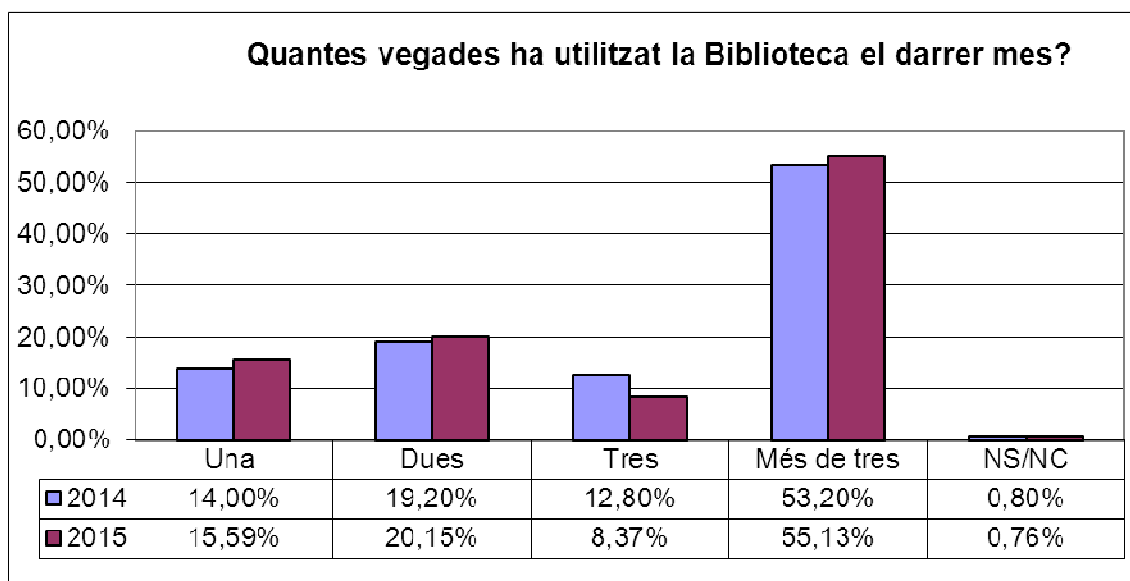
Per altra banda, el 15.59% dels enquestats diuen que utilitzen la Biblioteca només una vegada al mes, valor més elevat al de l'enquesta anterior que era d'un 14.00%. Segurament es pot relacionar aquest percentatge amb el préstec de 30 dies i per tant, son persones que venen a la Biblioteca a fer préstec, i esgoten el termini de devolució de materials.

El percentatge més baix i que ha disminuït un 4.43% són els usuaris que vénen a la Biblioteca tres vegades al mes, el 8.37%, respecte el 12.80% del 2014.

Gràfic respostes 2015:



Gràfic comparatiu respostes 2014 i 2015:



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

Com ja és habitual, la majoria d'usuaris (el 23.52%) vénen a la Biblioteca per a utilitzar el servei de préstec de llibres, percentatge quasi igual al de l'enquesta anterior, que era del 23.01% i que s'ha mantingut estable des de l'any 2009.

Un any més també, el segon percentatge més elevat, el 13.58%, són els usuaris que vénen a la Biblioteca a retornar o emportar-se audiovisuals (DVD's, CD's...) respecte el 14.66% del 2014.

Aquest any, hem de remarcar un augment considerable del percentatge d'usuaris que vénen a la Biblioteca per utilitzar els serveis TIC, passant del 8.15% de l'any anterior al 12.81% actual. Aquest increment pot ser degut al bon funcionament del servei Wi-fi.

Amb el mateix percentatge, un 11.47%, trobem els usuaris que han vingut a llegir llibres, revistes, diaris, etc. (respecte el 14.66% del 2014) i els que utilitzen les sales de la BPT per a realitzar treballs d'estudi o d'investigació amb el fons de la Biblioteca, valor quasi igual al de l'any anterior, que era l'11.41%.

Per altra banda, el 8.60% dels usuaris vénen a la Biblioteca a resoldre alguna qüestió o informació que necessiten (respecte el 8.76% del 2014).

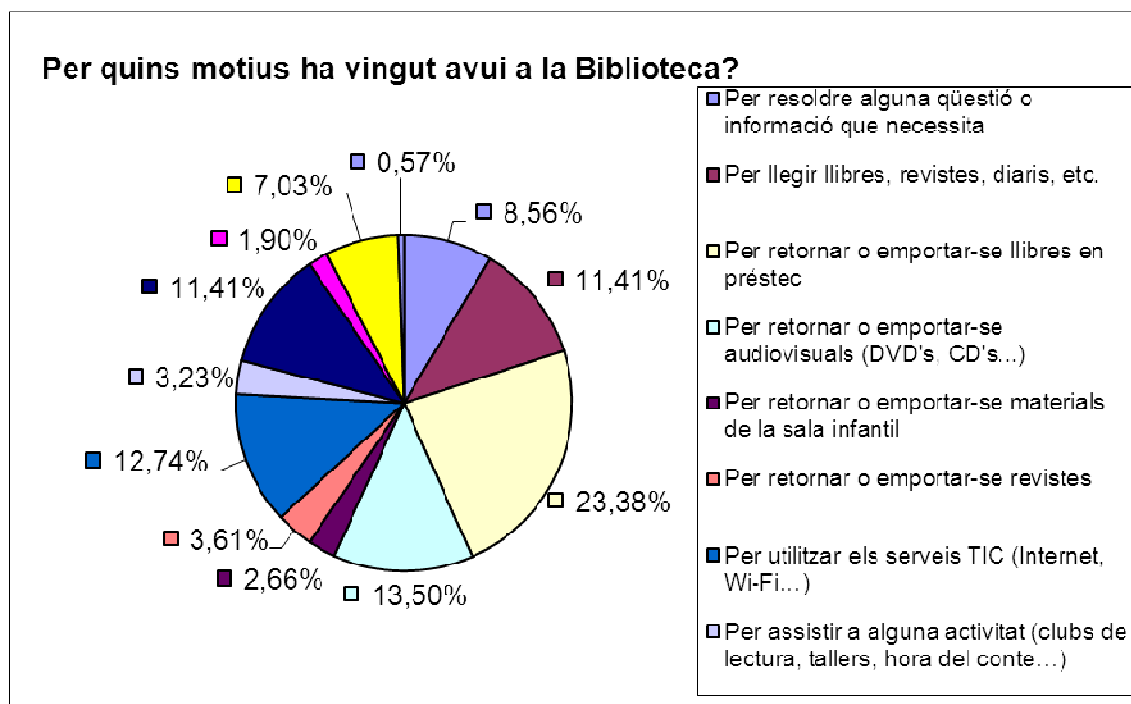
Amb percentatges similars trobem els usuaris que han vingut a retornar o a emportar-se revistes (el 3.63%, respecte el 3.26% del 2014) i els que han vingut a assistir a les activitats que organitza la Biblioteca (clubs de lectura, tallers, hora del conte...), el 3,25%, respecte el 2.44% del 2014; creiem que puja lleugerament relacionat a un augment de les activitats formatives.

Amb una disminució d'un 1.19%, trobem als usuaris que han vingut a la sala infantil a retornar o a emportar-se material d'aquesta sala (passant del 3.87% al 2.68% actual).

El percentatge més baix, l'1.91% d'usuaris, són els que utilitzen els serveis de la Biblioteca per sol·licitar informació de la Secció Local, el 2014 el 2.44%, percentatges que es mantenen baixos al tractar-se d'un servei especialitzat.

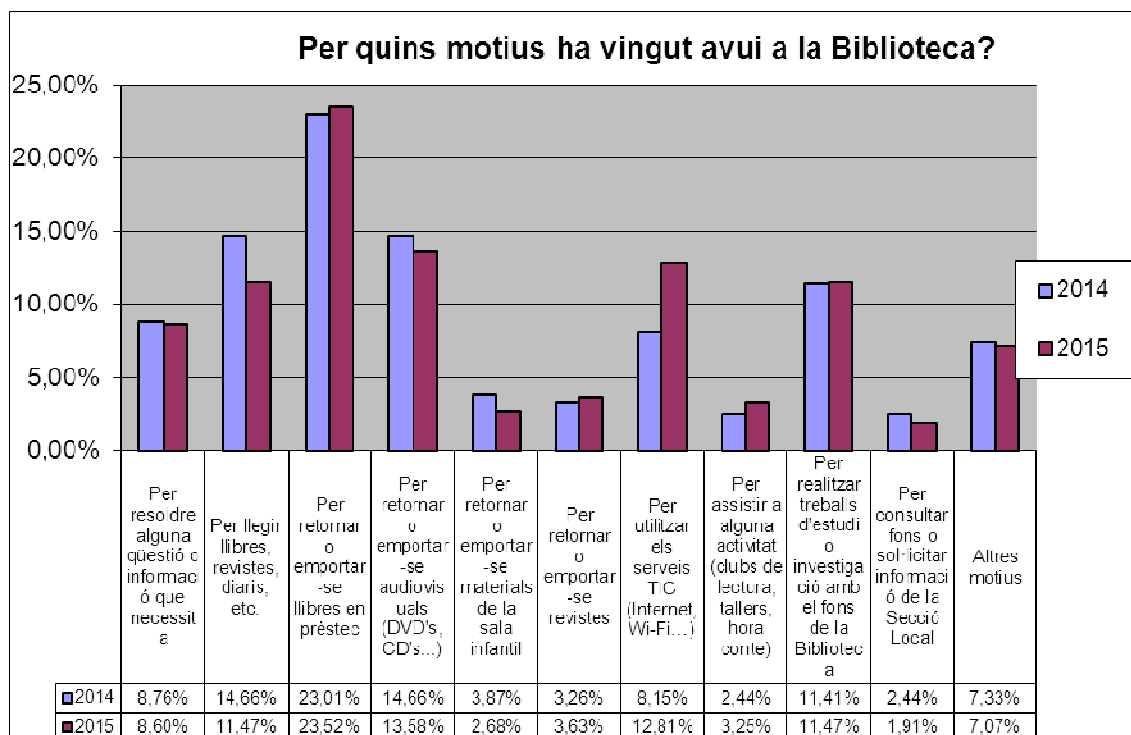
Per últim, el 7,07% dels enquestats han vingut a la Biblioteca per altres motius, com poden ser: a estudiar, a fer deures, a fer-se soci, a estar tranquil, entre d'altres.

Gràfic respostes 2015:





Gràfic comparatiu respostes 2014 i 2015:

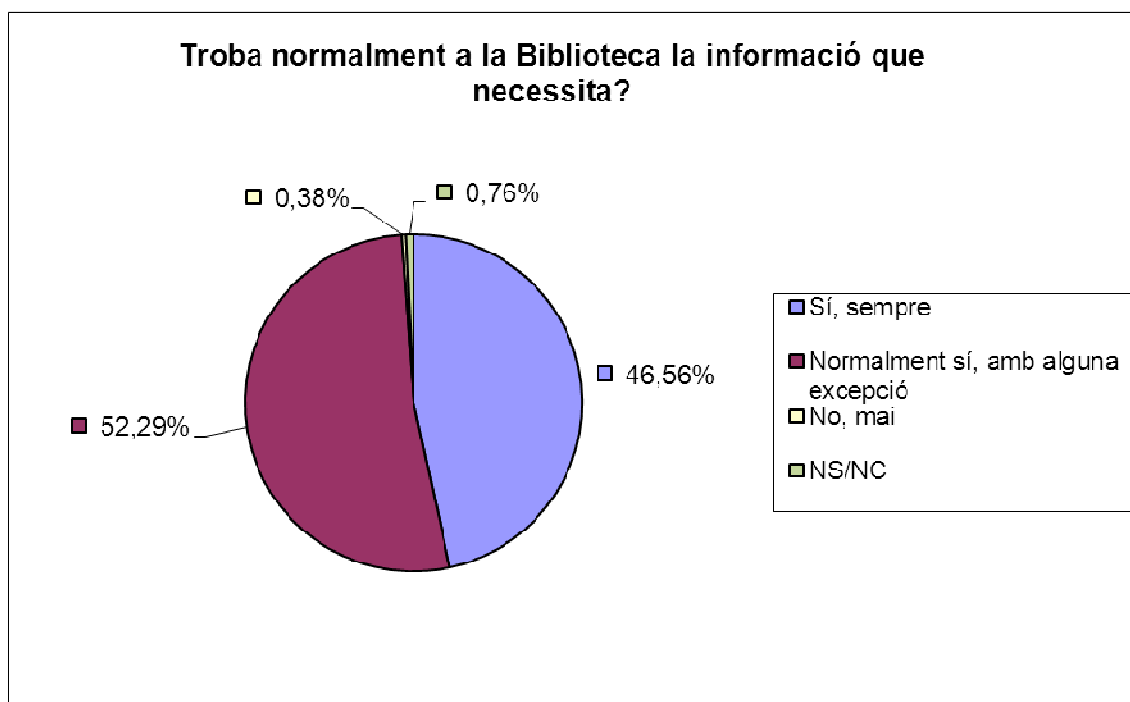


#### 4- Troba normalment a la Biblioteca la informació que necessita?

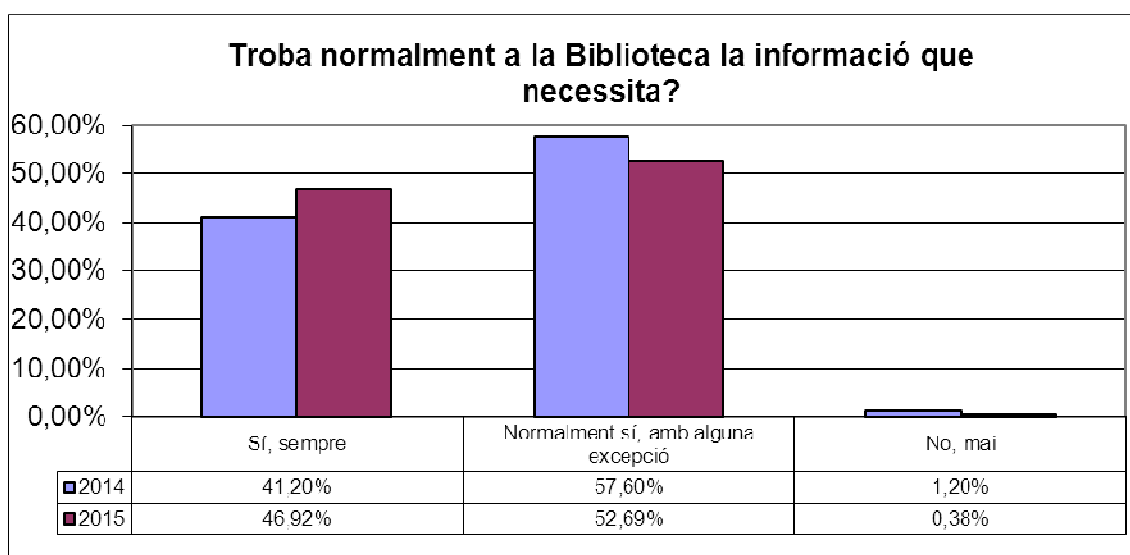
Podem afirmar, que any rere any els resultats obtinguts són molt satisfactoris i que els percentatges han millorat respecte el 2014. La majoria dels enquestats, el 52.69%, normalment amb alguna excepció troben la informació que necessiten (respecte el 57.60% de l'any anterior). Amb un augment del 5.72%, trobem els enquestats que declaren trobar sempre la informació que busquen (el 46.92% d'aquest any respecte el 41.20% del 2014). Si sumem els dos percentatges obtenim que el 99.91% dels nostres usuaris troben sempre o quasi sempre la informació que necessiten.

Només un usuari, que representa el 0.38% dels enquestats, diu que mai ha trobat la informació que necessitava (el 2014 l'1.20%).

Gràfic respostes 2015:



Gràfic comparatiu respostes 2014 i 2015:



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

Un dels principals objectius de les biblioteques públiques és saber proporcionar la informació i els recursos, i saber trobar la millor manera de satisfer les necessitats dels nostres usuaris adequant-nos als seus perfils i nivells.

Un any més la majoria dels enquestats, el 47.23%, afirmen que la resposta més freqüent que li ha donat el personal de la Biblioteca quan no ha trobat allò que buscava és la possibilitat de fer una reserva externa (portar el material d'una altra biblioteca), percentatge més baix al de l'any anterior (que era el 51.26%). Aquest percentatge es manté degut a la consolidació i el bon funcionament del sistema de préstec interbibliotecari entre les Biblioteques Públiques de Catalunya.

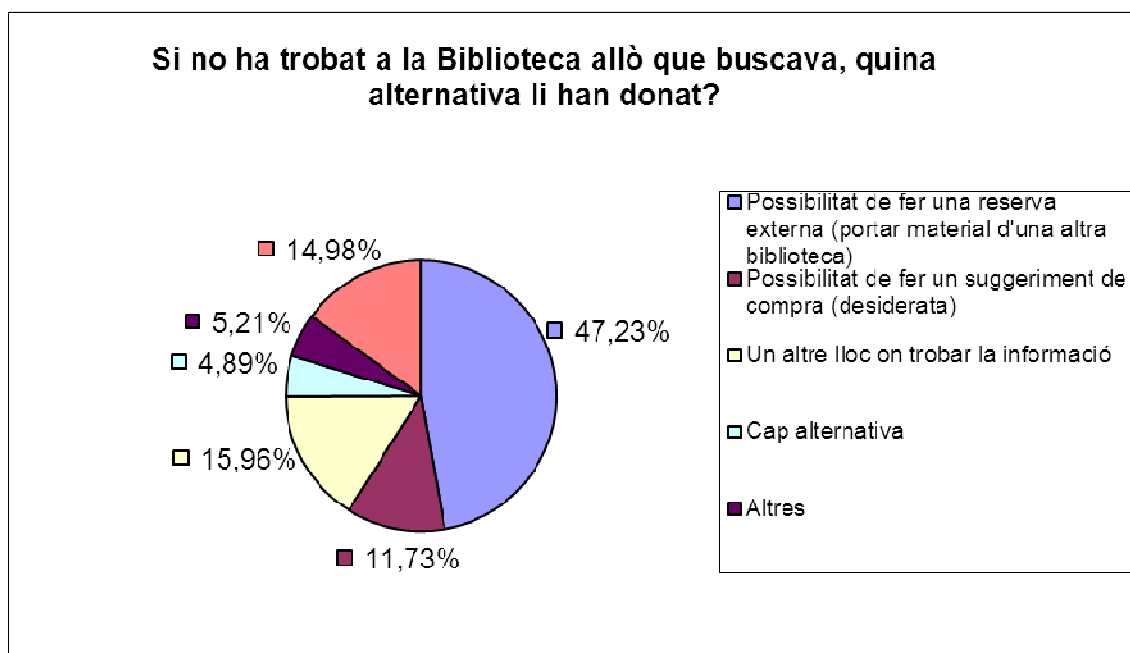
La segona alternativa, amb un 15.96%, és que els han informat de buscar la informació en un altre lloc (respecte l'11.91% del 2014).

En tercer lloc, amb un 11.73%, ha estat oferir la possibilitat de fer un suggeriment de compra (una desiderata). Resultat que ha augmentat un 2.70% respecte el 2014, que era d'un 9.03%. Aquesta opció està directament relacionada amb la disponibilitat pressupostària.

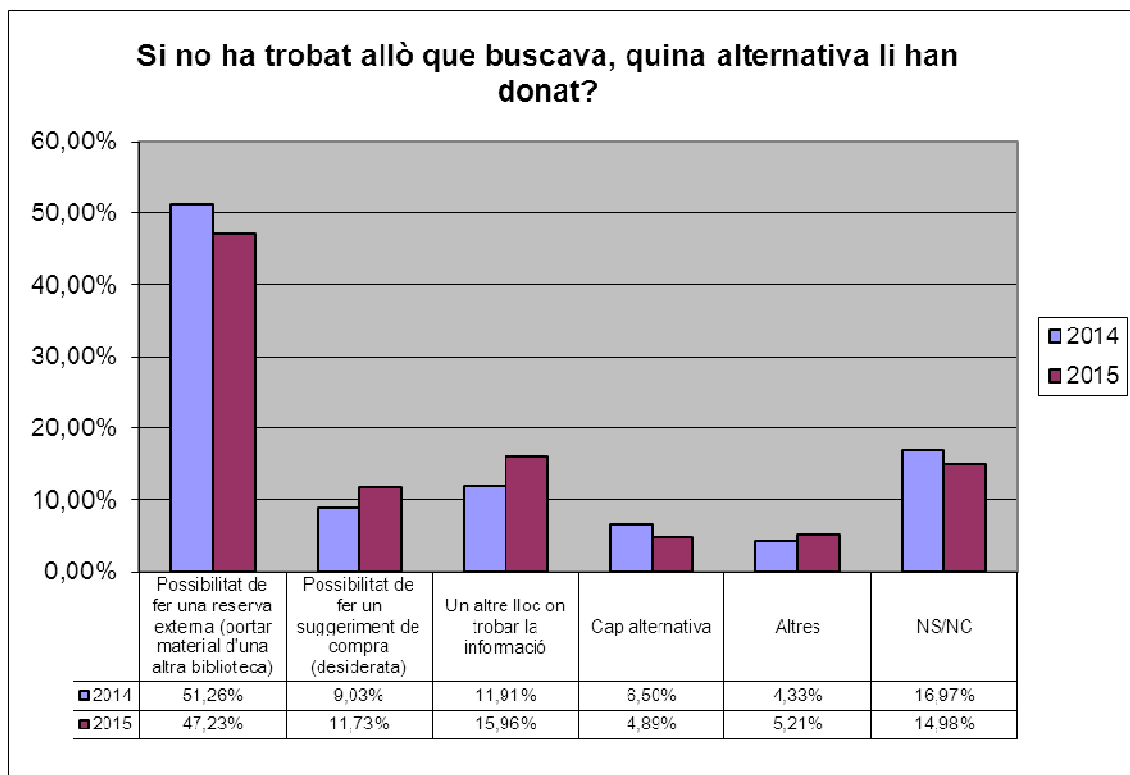
Aquest any ha baixat un 1.61% el percentatge d'usuaris que diuen que no se li ha donat cap alternativa quan no ha trobat la informació que necessitava. Passant del 6.50% al 4.89% actual. Encara que aquest percentatge sigui baix, cal reflexionar el perquè la percepció dels usuaris és la de que no s'ha trobat cap alternativa.

Finalment, el 5.21% dels enquestats diuen que els hi hem donat altres alternatives diferents a les proposades, com poden ser: reservar el llibre a la mateixa biblioteca, buscar llibres relacionats al catàleg o altres orientacions.

Gràfic respostes 2015:



Gràfic comparatiu respostes 2014 i 2015:



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

És interessant saber el grau de satisfacció que tenen els nostres usuaris de tots els serveis i activitats que ofereix la Biblioteca Pública de Tarragona per tal de localitzar mancances i millorar-ne el funcionament.

En la realització dels gràfics, només hem tingut en compte les 5 puntuacions i hem obviat l'opció 'No l'utilitzo' i el 'NS/NC', ja que d'aquesta manera analitzem la puntuació de cada servei tenint en compte només els usuaris que són reals.

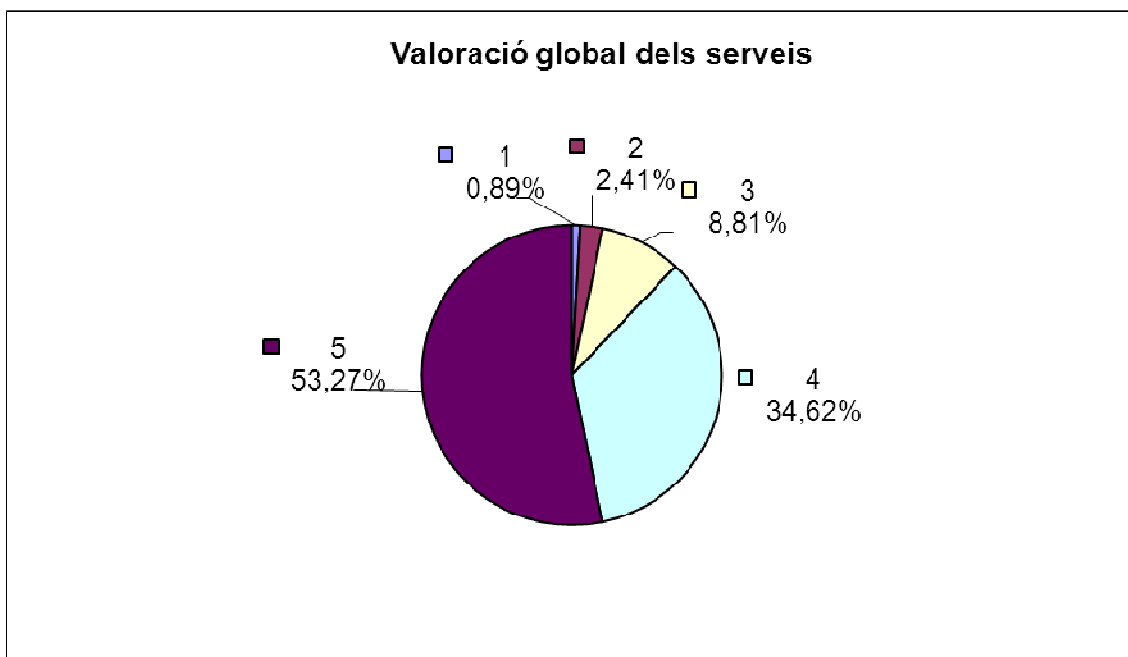
Degut a l'amplitud de les dades treballades a l'enquesta, hem dividit els resultats i els anàlisis en 3 grups: A. Valoració global, B. Valoració dels serveis i C. Valoració de les activitats.

### A. VALORACIÓ GLOBAL:

Com ja és habitual, la valoració global de tots els serveis de la Biblioteca és molt positiva i ha augmentat respecte l'any anterior. El 53.27% dels enquestats han valorat els serveis amb la puntuació màxima, un 5, el 34.62% amb un 4, el 8.81% amb un 3, el 2.41% amb un 2 i el 0.89% amb la puntuació més baixa, un 1.

**Si sumem els dos primers més ben valorats (4 i 5) obtenim que el 87.89% d'usuaris tenen una opinió molt positiva dels serveis de la Biblioteca** (respecte el 81.78% del 2014). Estar quasi al 90% creiem que és un molt bon resultat.

Gràfic valoració global:

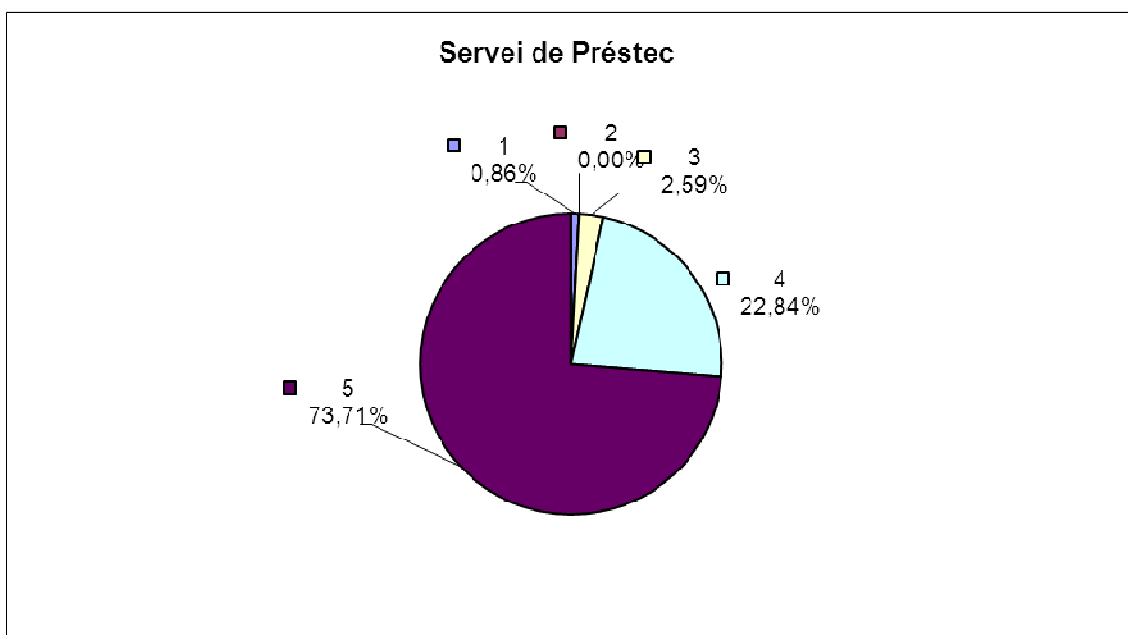


	Respostes	Percentatge
1	13	0,89%
2	35	2,41%
3	128	8,81%
4	503	34,62%
5	774	53,27%
TOTAL	1453	100,00%

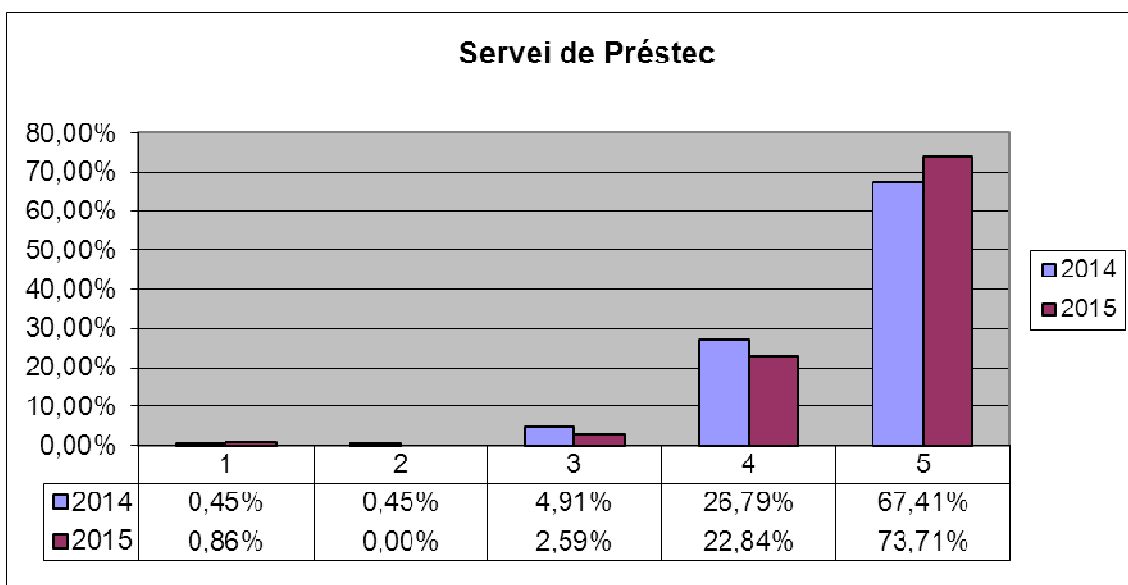
## B. VALORACIÓ DELS SERVEIS:

- **Servei de Préstec:** és satisfactori veure com un any més aquest servei és el més ben valorat de l'enquesta. El 73.71% dels enquestats el qualifiquen amb un 5, el 22.84% amb un 4, el 2.59% amb un 3 i el 0.86% amb un 1. No hi ha cap usuari que el valori amb un 2. A més, el Servei de Préstec té el percentatge més baix d'usuaris que no l'utilitza (el 10.69% del total). Volem remarcar que molts usuaris inclús associen aquest servei amb la Biblioteca. Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim que el 96.55% dels nostres usuaris tenen una valoració molt positiva del Servei de Préstec (respecte el 94.20% del 2014). Tenint en compte que ha estat un any en que s'ha vist limitada la compra de fons durant uns mesos entenem que el resultat és excel·lent. Val a dir també que des de l'any 2009, la satisfacció envers aquest servei es manté molt alta, per damunt del 90%.

Gràfic respostes 2015:



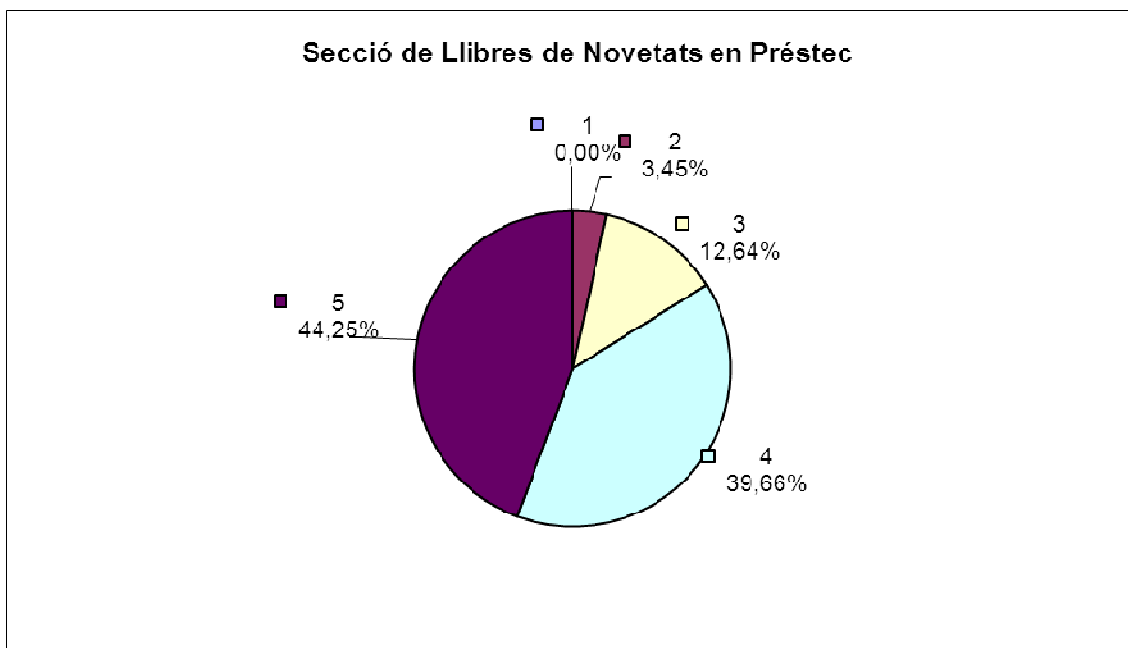
Gràfic comparatiu respostes 2014 i 2015:



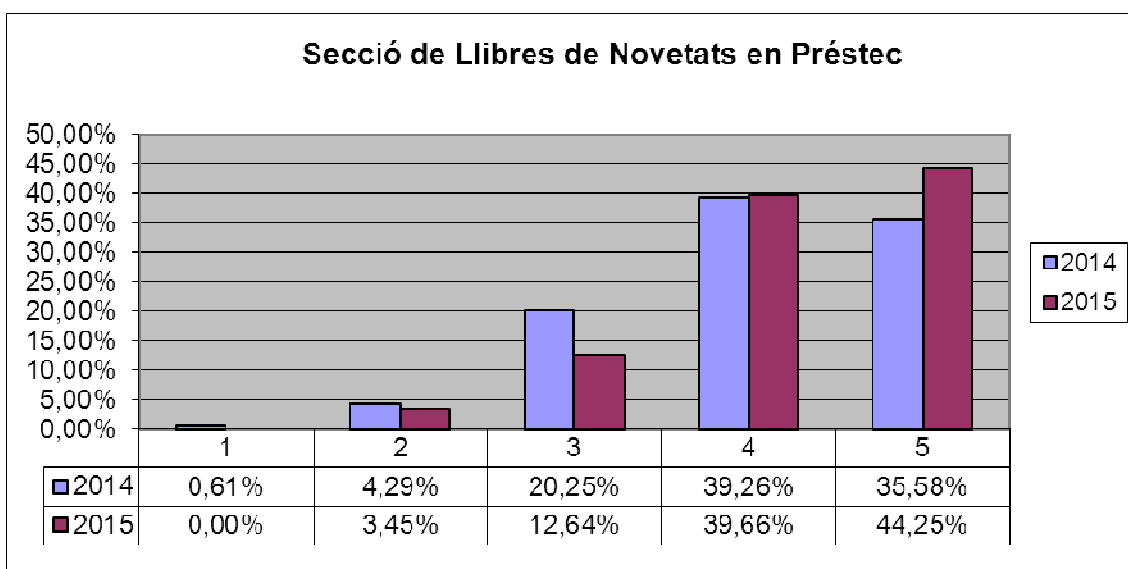
- **Secció de llibres de novetats en préstec:** el 44.25% dels enquestats valoren aquest servei amb un 5, el 39.66% amb un 4, el 12.64% amb un 3 i el 3.45% amb un 2. No hi ha cap usuari que la valori amb la puntuació més baixa, un 1. Tenint en compte que des del 2011 els pressupostos han anat disminuint de manera

significativa, creiem que són resultats positius. El 29.01% dels usuaris no l'utilitzen. Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim el 83.91%, respecte el 74.84% del 2014.

Gràfic respostes 2015:



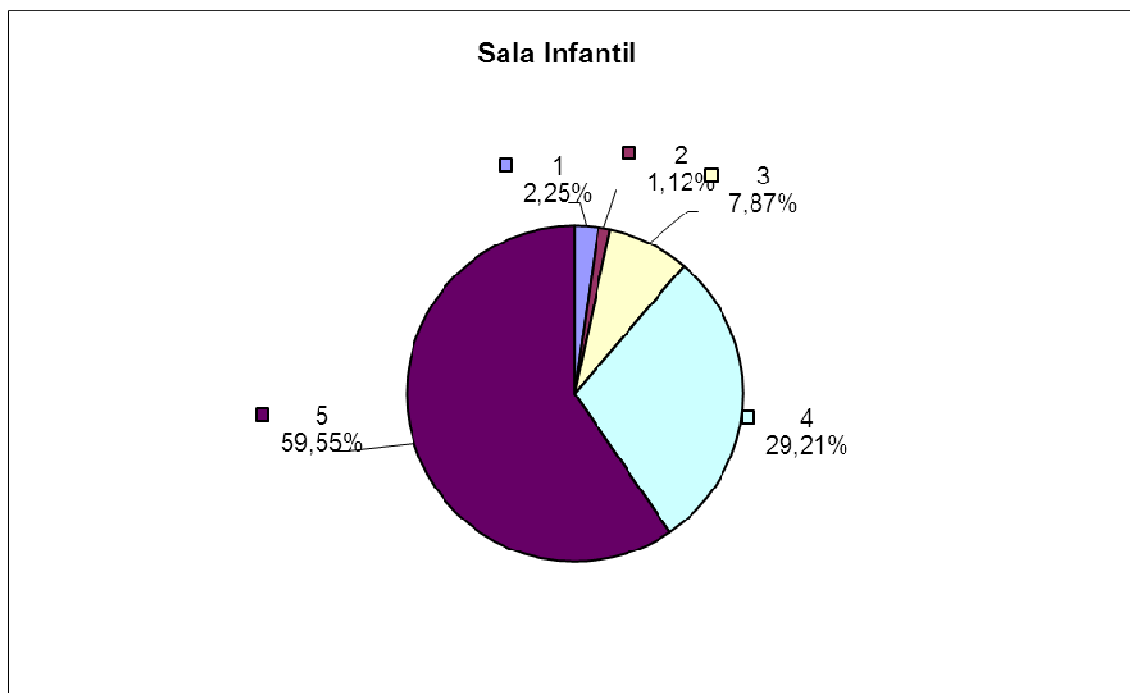
Gràfic comparatiu respostes 2014 i 2015:



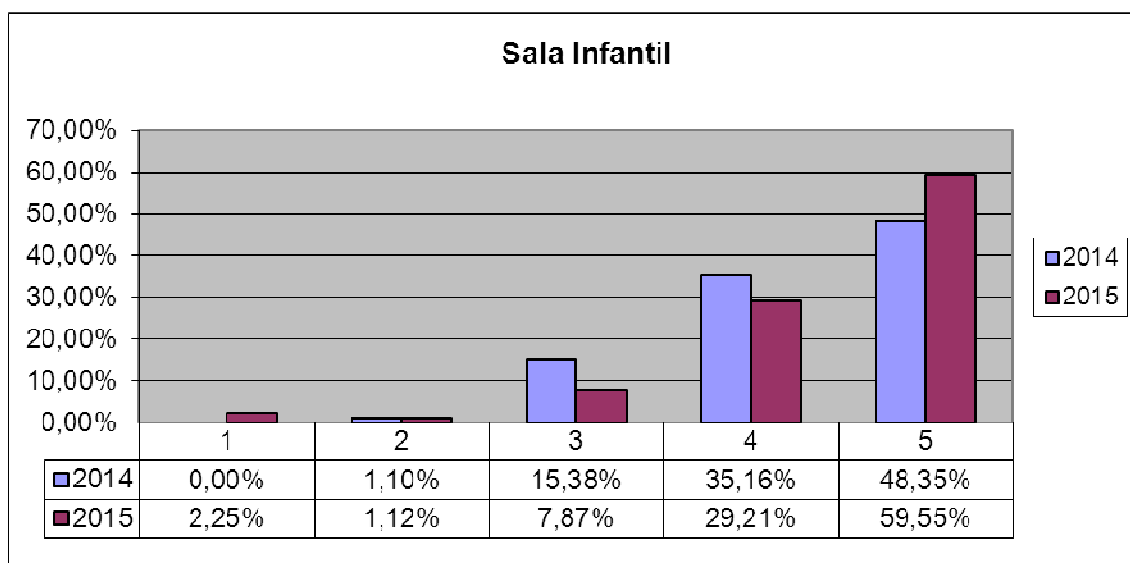


- **Sala Infantil:** el 59.55% dels enquestats la valora amb un 5, el 29.21% amb un 4, el 7.87% amb un 3, l'1.12% amb un 2 i el 2.25% amb un 1. El 61.07% dels enquestats no utilitzen aquesta Sala, percentatge elevat degut a que l'enquesta està adreçada al públic en general i no s'ha repartit als nens. Pel que fa a les valoracions més altes (4 i 5) obtenim el 88.76%, respecte el 83.51% del 2014.

Gràfic respostes 2015:

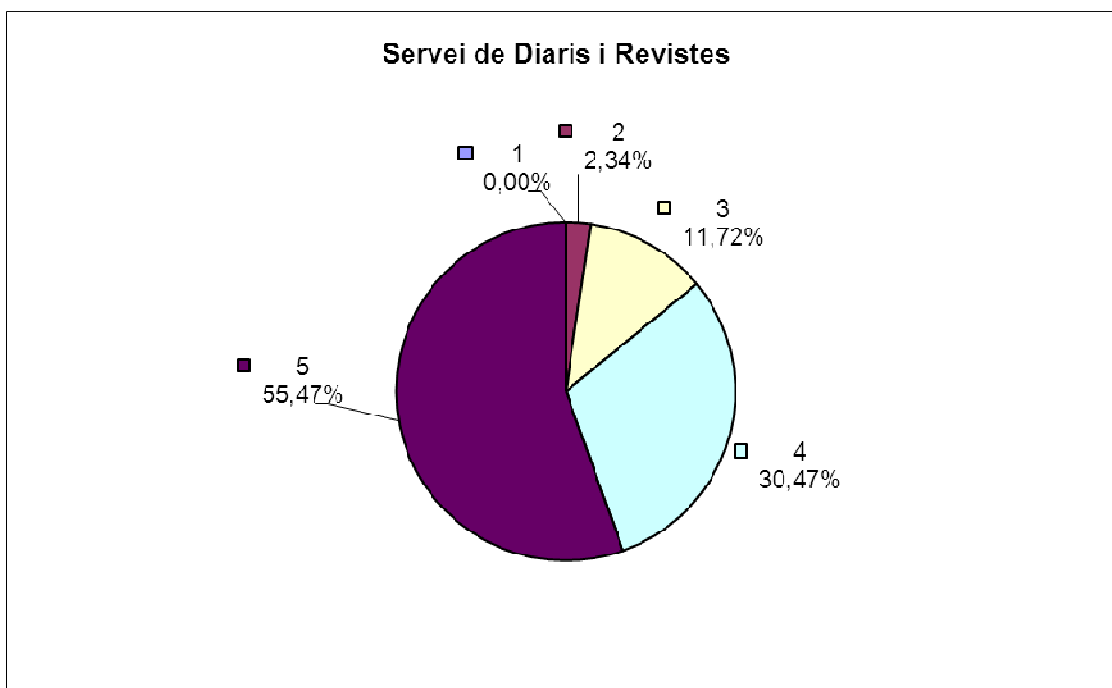


Gràfic comparatiu respostes 2014 i 2015:

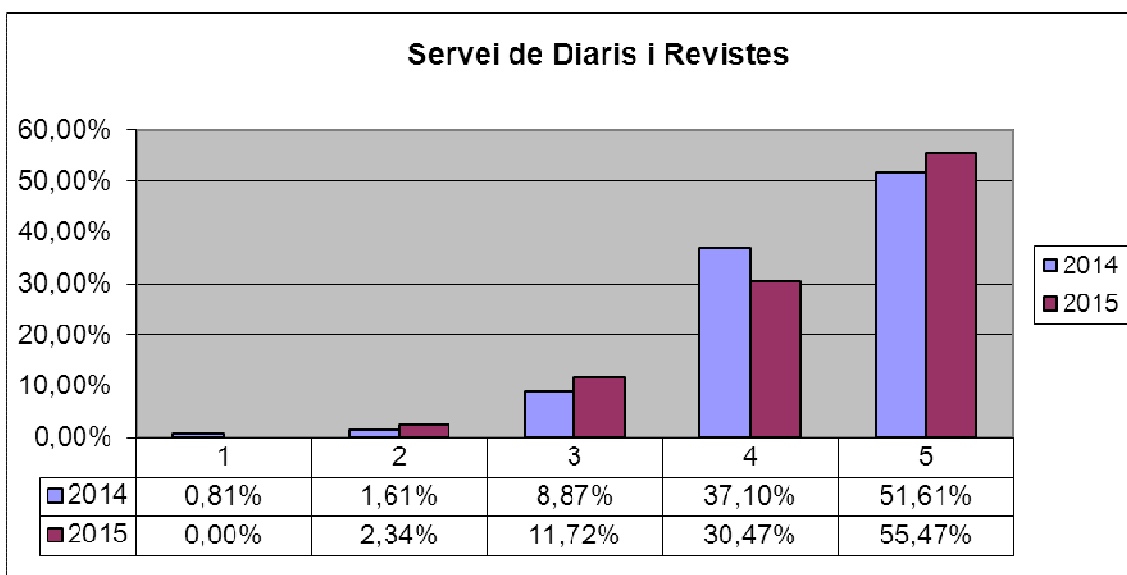


- **Servei de diaris i revistes:** el 55.47% dels usuaris l'han valorat amb un 5, el 30.47% amb un 4, l'11.72% amb un 3 i el 2.34% amb un 2. Cap enquestat l'ha valorat amb la puntuació més baixa. Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim que el 85.94% dels usuaris tenen una valoració molt positiva d'aquest Servei, respecte el 88.71% del 2014. Un percentatge bastant elevat, el 48.09% dels usuaris manifesta que no utilitza aquest servei.

Gràfic respostes 2015:

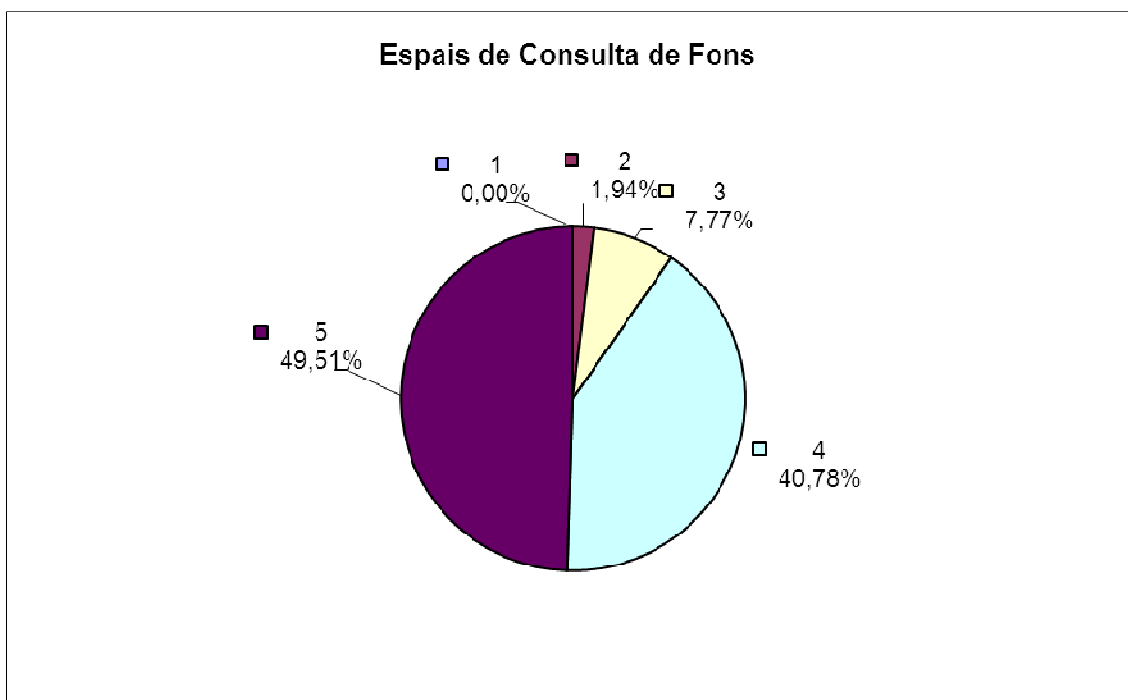


Gràfic comparatiu respostes 2014 i 2015:

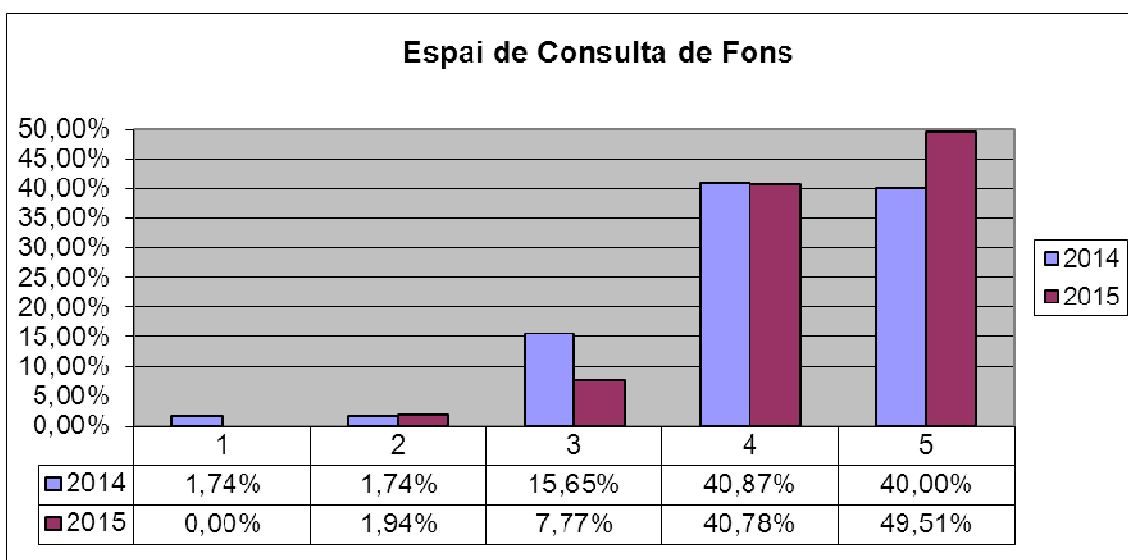


- **Espais de consulta de fons:** el 49.51% dels enquestats valoren els espais de consulta amb un 5, el 40.78% amb un 4, el 7.77% amb un 3 i l'1.94% amb un 2. Cap usuari els qualifica amb un 1, la puntuació més baixa. El 54.96% dels usuaris manifesten que no els utilitzen. Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim el 90.29%, respecte el 80.87% del 2014.

Gràfic respostes 2015:



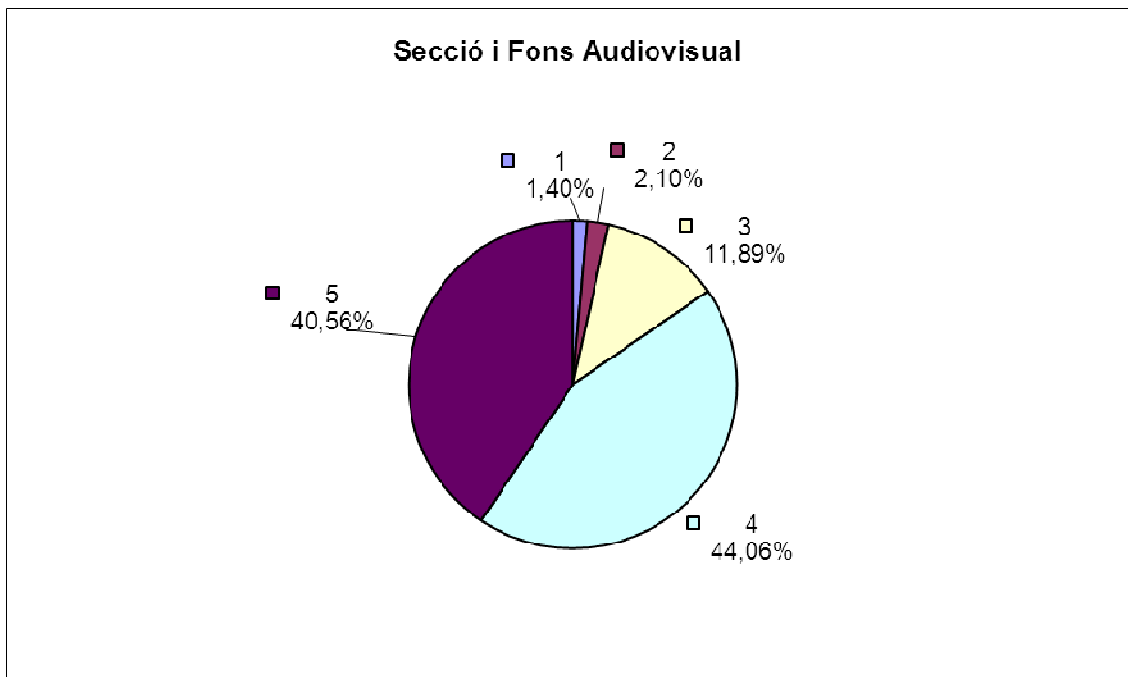
Gràfic comparatiu respostes 2014 i 2015:



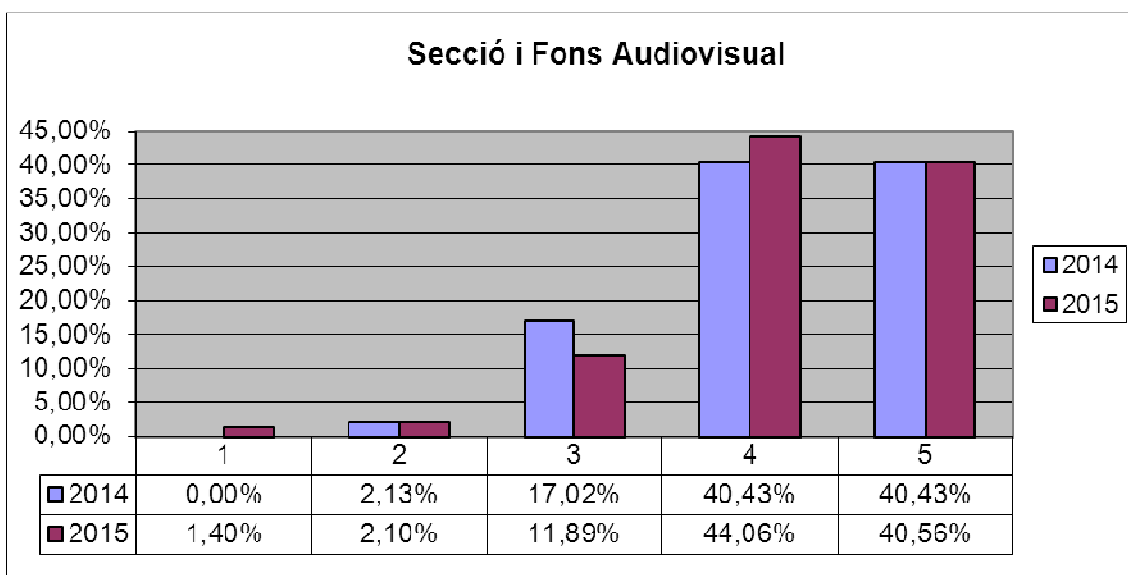
- **Secció i fons audiovisual:** el 40.56% d'enquestats valoren aquesta secció amb un 5, el 44.06% amb un 4, l'11.89% amb un 3, el 2,10% amb un 2 i l'1.40% amb un 1. Un any més, augmenta el percentatge del sumatori de les valoracions més altes (4 i 5) passant del 80.86% del 2014 al 84.62% actual.

El 41.98% dels enquestats ens diuen que no l'utilitzen, percentatge baix, i que ens fa pensar en la necessitat de buscar estratègies per tal d'arribar a més usuaris.

Gràfic respostes 2015:



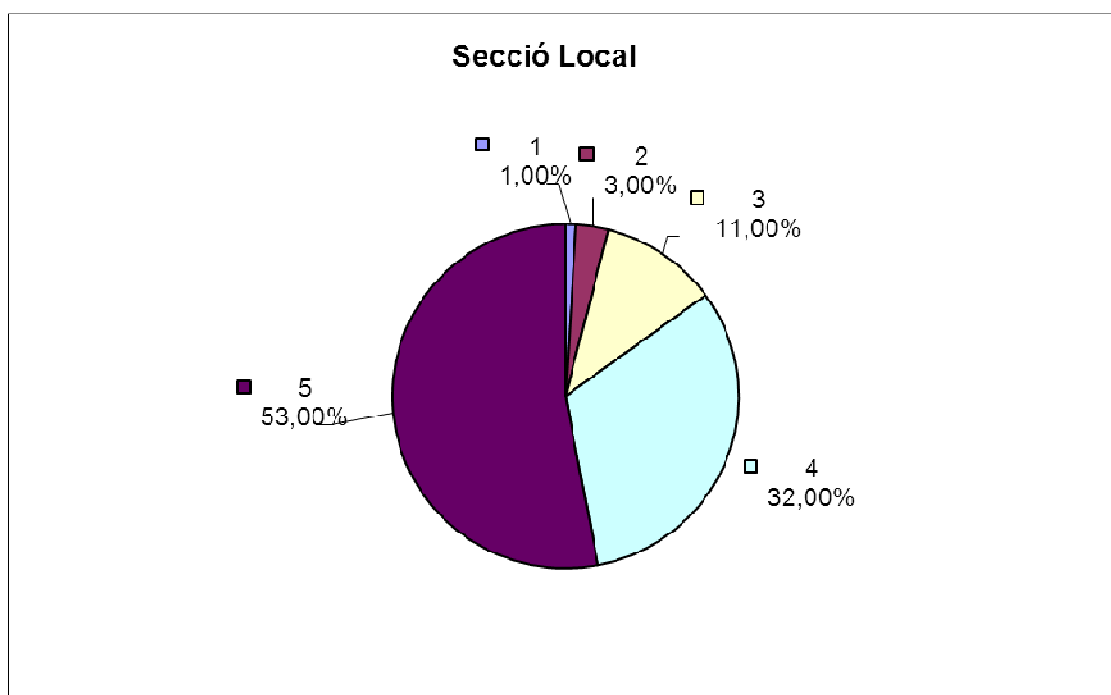
Gràfic comparatiu respostes 2014 i 2015:



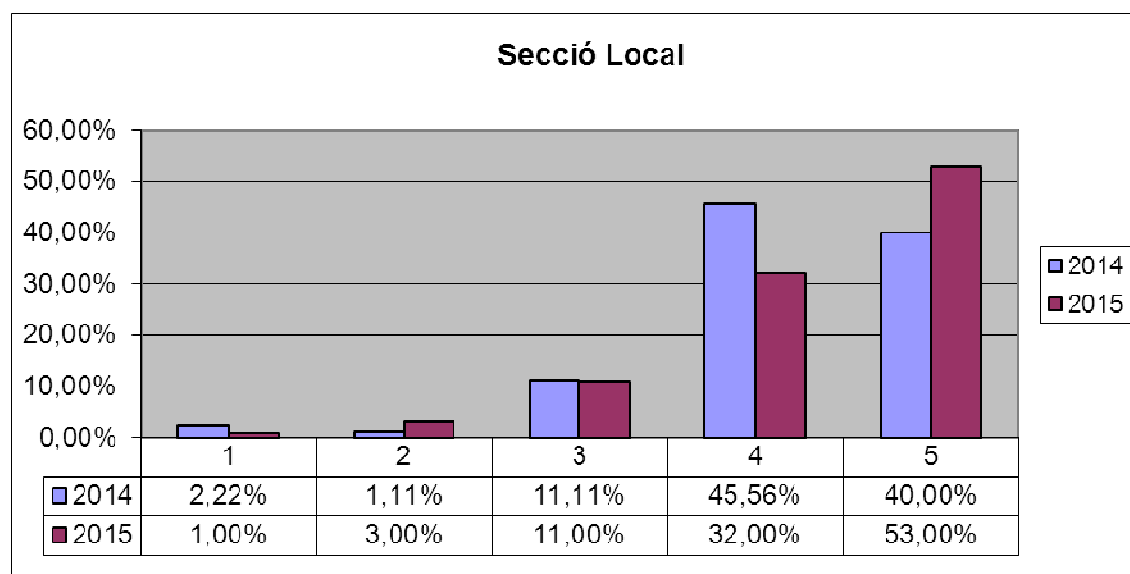
- **Secció Local:** el 53.00% dels enquestats la valoren amb un 5, el 32.00% amb un 4, l'11.00% amb un 3, el 3.00% amb un 2 i l'1.00% amb un 1. Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim que el 85.00% dels nostres usuaris tenen una valoració molt positiva d'aquesta Secció, molt similar al percentatge de l'any anterior, que era el 85.56%.

El 51.91% dels enquestats afirmen no utilitzar aquesta secció, fet que creiem que és normal en una secció de caire especialitzat.

Gràfic respostes 2015:

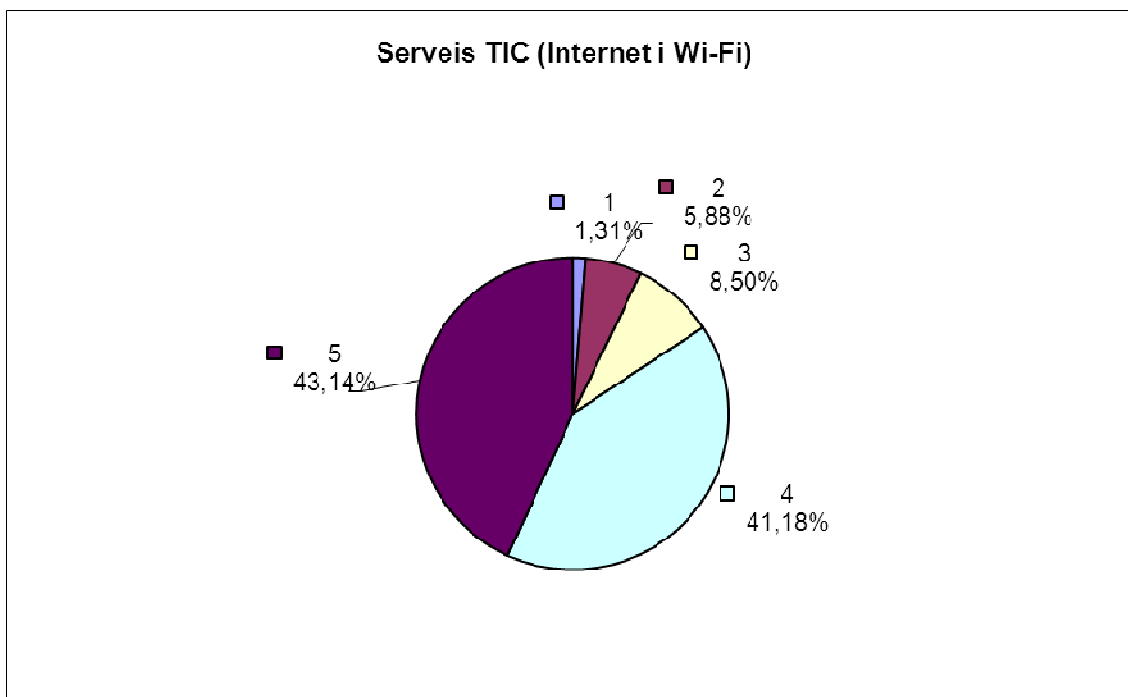


Gràfic comparatiu respostes 2014 i 2015:

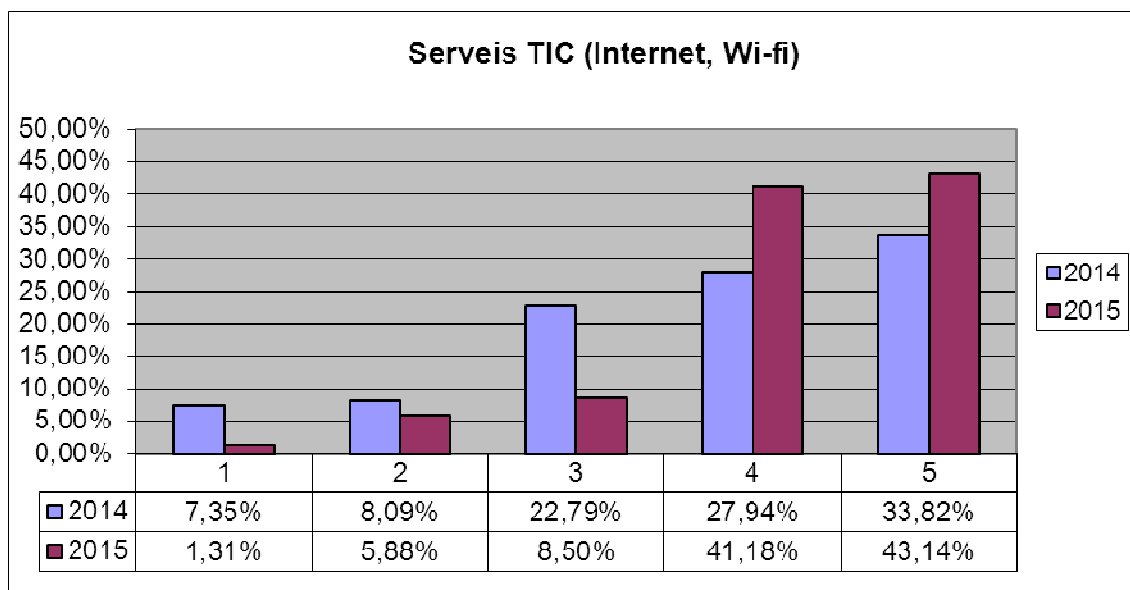


- **Serveis TIC (Internet i Wi-fi):** el 43.14% dels enquestats el valoren amb un 5, el 41.18% amb un 4, el 8.50% amb un 3, el 5.88% amb un 2 i l'1.31% amb un 1. Fent el sumatori de les puntuacions més altes (4 i 5) obtenim una valoració del 84.32%, un 23.56% més respecte el 2014, que era el 60.76%. El 36.26% dels enquestats ens diuen que no utilitzen aquests serveis.

Gràfic respostes 2015:

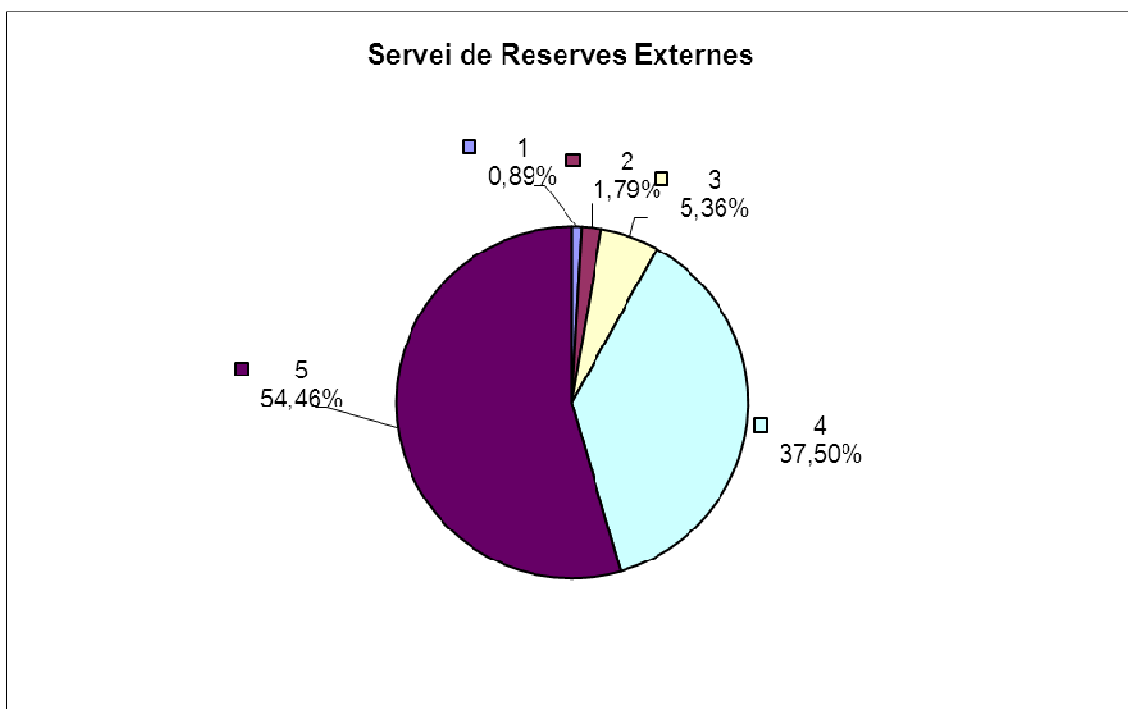


Gràfic comparatiu respostes 2014 i 2015:

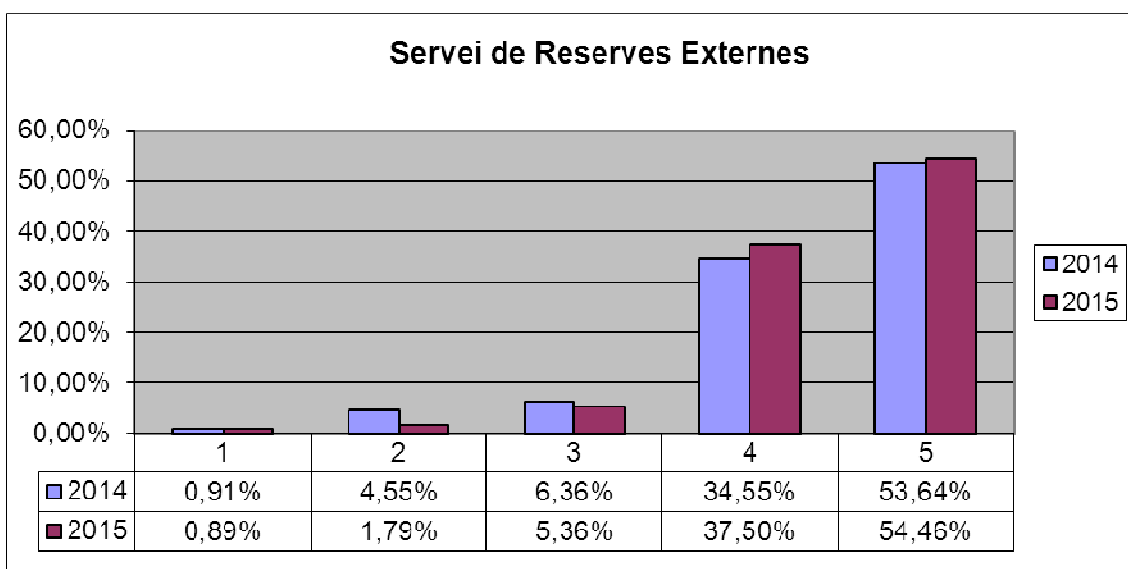


- **Servei de Reserves Externes:** el 54.46% dels enquestats el valoren amb un 5, el 37.50% amb un 4, el 5.36% amb un 3, l'1.79% amb un 2 i el 0.89% amb un 1. Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim el 91.96%, quasi 8 punts més respecte el 2014, que era el 88.19%. El 52.67% dels usuaris no l'utilitzen.

Gràfic resultats 2015:



Gràfic comparatiu resultats 2014-2015:

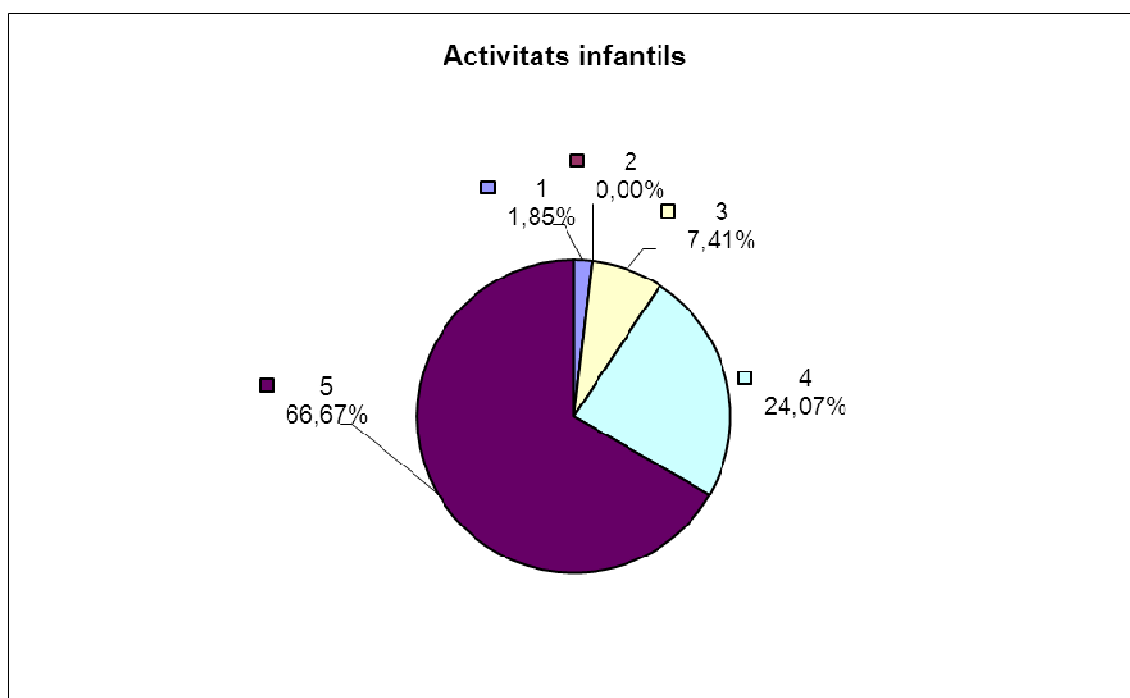


### C. Valoració de les activitats

En aquest apartat es valoren les activitats que es fan a la Biblioteca. Amb els anys, les biblioteques públiques hem anat afegint activitats per a tots els públics, moltes d'elles relacionades amb la lectura. També han agafat força les activitats formatives, s'han consolidat les rutes històriques i/o literàries.

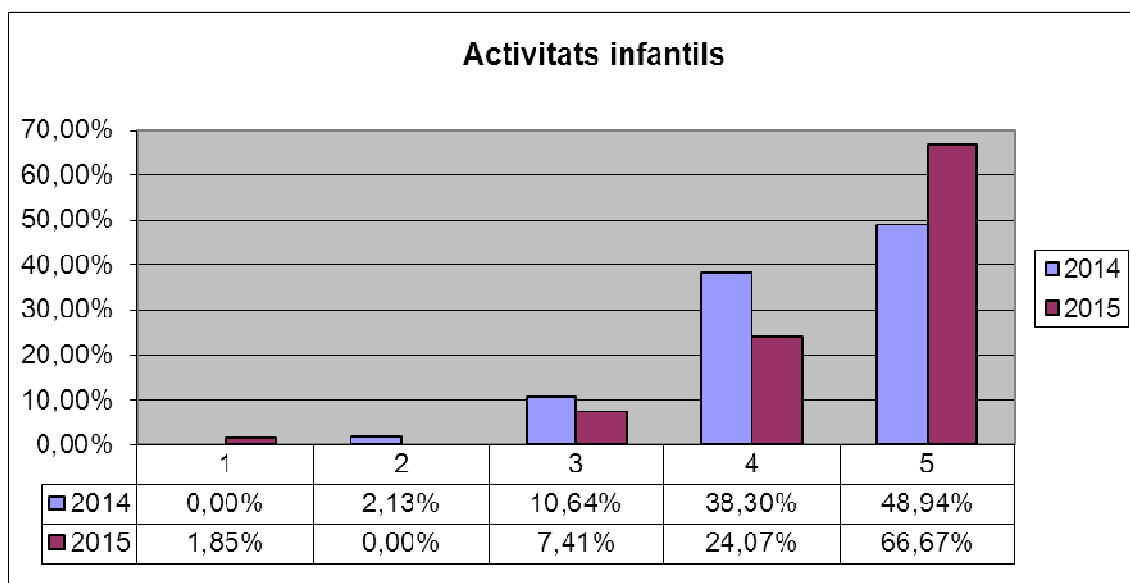
- **Activitats infantils:** el 72.14% dels enquestats no assisteixen a aquestes activitats, adreçades a un públic infantil i familiar. Dels usuaris que hi assisteixen, el 66.67% les valoren amb un 5, el 24.07% amb un 4, el 7.41% amb un 3 i un 1.85% amb un 1. No hi ha cap usuari que les valori amb un 2. Sumant les valoracions més altes (4 i 5), obtenim que el 90.74% dels enquestats estan satisfets amb aquestes activitats, el 2014 un 87.24%.

Gràfic respostes 2015:



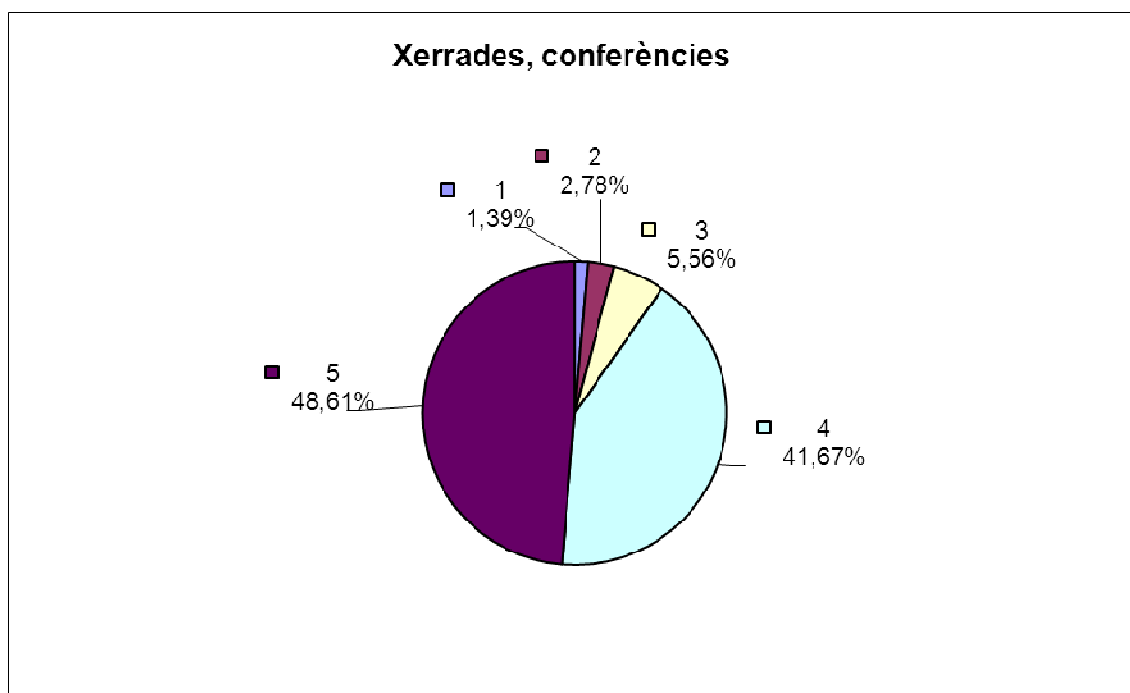


Gràfic comparatiu respostes 2014 i 2015:

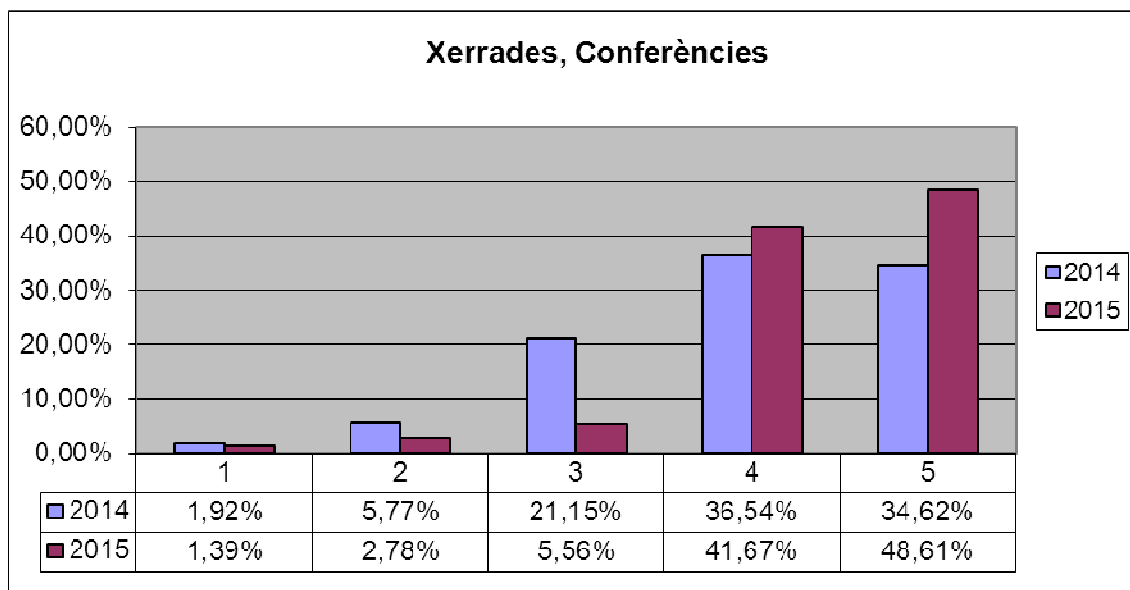


- **Xerrades, conferències:** el 68.70% dels enquestats no assisteixen a aquestes xerrades. Dels usuaris que hi assisteixen, el 48.61% les valoren amb un 5, el 41.67% amb un 4, el 5.56% amb un 3, el 2.78% amb un 2 i l'1.39% amb un 1. Sumant les valoracions més altes (4 i 5), obtenim que el 90.28% dels enquestats estan satisfets amb aquestes activitats, quasi 20 punts més que el 2014 (el 71.16%).

Gràfic respostes 2015:

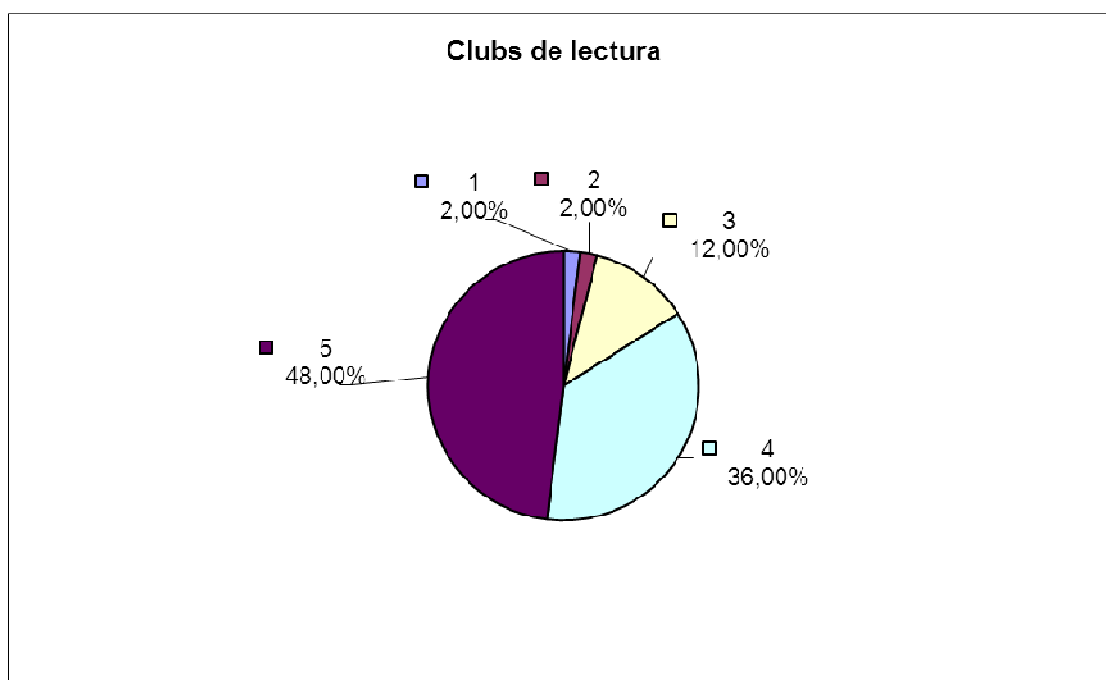


Gràfic comparatiu respostes 2014 i 2015:

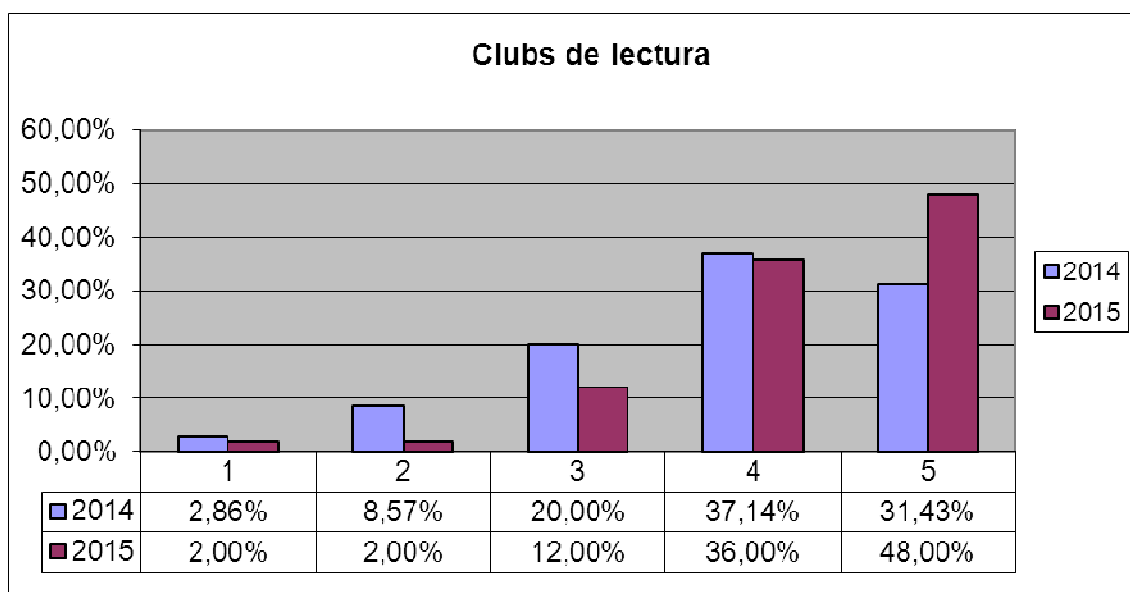


- **Clubs de Lectura:** el 75.57% dels enquestats no formen part de cap Club de Lectura de la Biblioteca. Dels usuaris que hi pertanyen, el 48.00% els valoren amb un 5, el 36.00% amb un 4, el 12.00% amb un 3, el 2.00% amb un 2 i també un 2.00% amb un 1. Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim que el 84.00% dels usuaris tenen una valoració molt positiva dels Club de Lectura, un 15.43% més respecte el 2014, que era el 68.57%.

Gràfic respostes 2015:

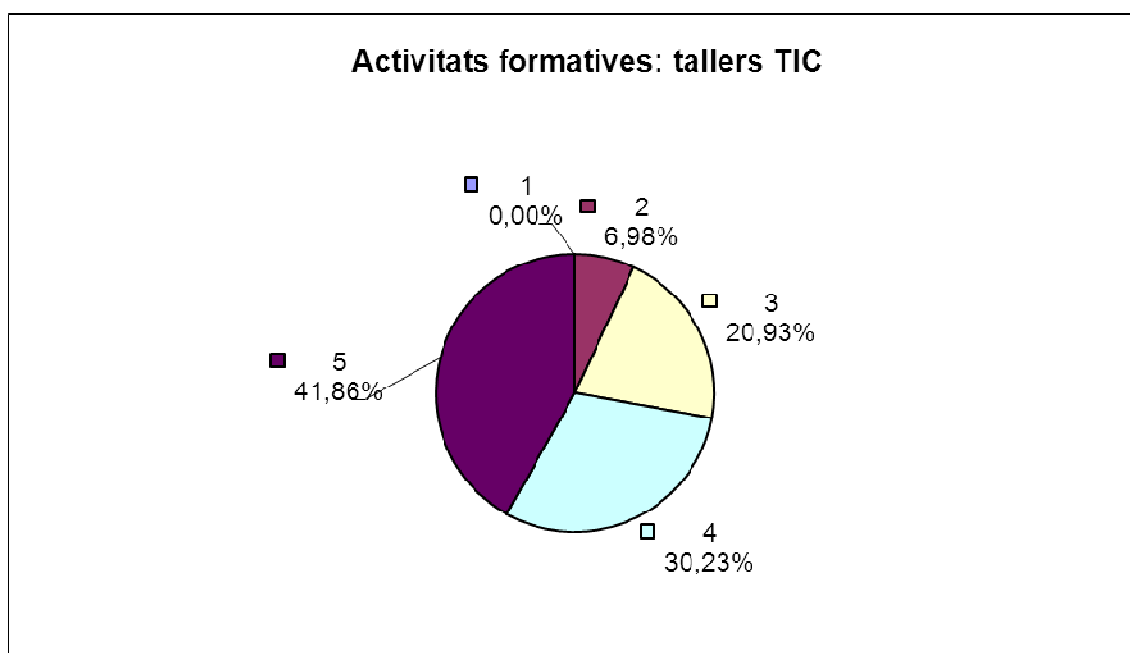


Gràfic comparatiu respostes 2014 i 2015:

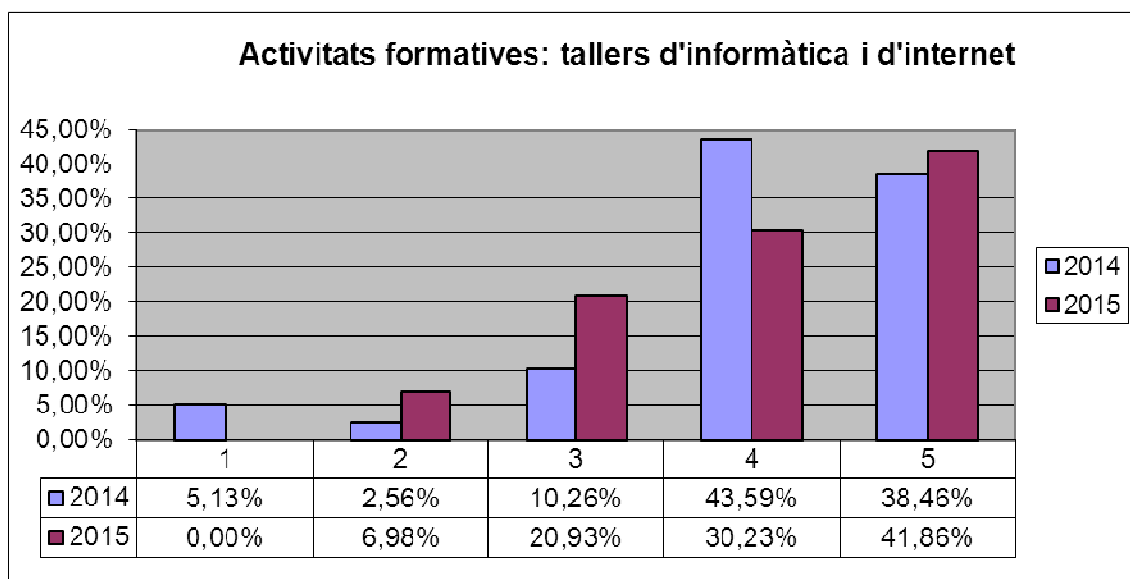


- **Activitats formatives, tallers d'informàtica i d'Internet:** el 78.24% dels enquestats no assisteixen a aquestes activitats. Dels usuaris que hi assisteixen, el 41.86% les valoren amb un 5, el 30.23% amb un 4, el 20.93% amb un 3, el 6.98% amb un 2 i cap usuari les valora amb un 1. Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim que el 72.09% dels usuaris tenen una valoració molt positiva d'aquests tallers, disminuint en 10 punts percentatge del 2014 que era el 82.05%.

Gràfic respostes 2015:



Gràfic comparatiu respostes 2014 i 2015:



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

El tracte i l'atenció que reben els usuaris per part del personal que treballa a la Biblioteca és un dels principals factors per la satisfacció del servei i, conscients d'aquesta importància, treballem aquest punt entre les persones que atenen el públic.

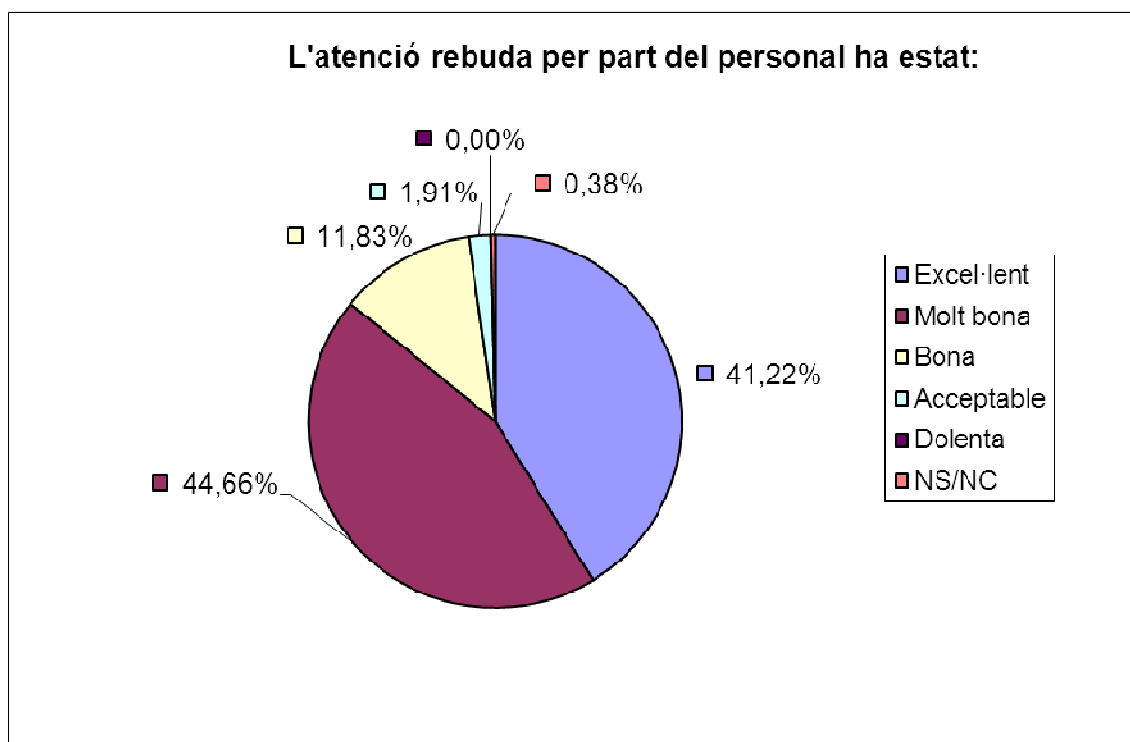
La majoria d'usuaris, el 44.66% declaren que l'atenció rebuda per part del personal és molt bona (el 2014 el 50.00%).

El segon percentatge més alt, representant el 41.22% dels enquestats, trobem els que creuen que el tracte del personal de la Biblioteca és excel·lent, 7 punts més que el 2014 que era el 34.40%. Aquest augment és molt favorable i significatiu.

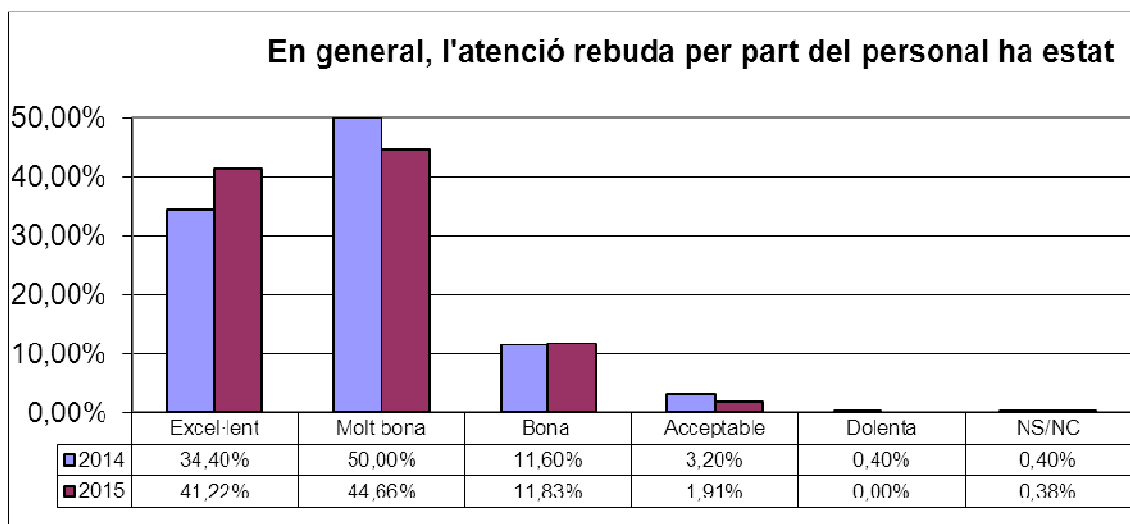
Per altra banda, l'11.83% dels usuaris manifesten que l'atenció rebuda és bona (el 2014 l'11.60%). Només l'1.91% dels usuaris pensen que el tracte rebut ha estat acceptable (el 2014 el 3.20%). Aquest any, no hi ha cap usuari que manifesti que l'atenció rebuda és dolenta, (l'any anterior només n'hi va haver un).

Analitzant les respostes obtingudes podem afirmar que els usuaris mostren una percepció positiva del personal i del tracte rebut, factors que entenem que són fonamentals per oferir qualitat en el servei de biblioteca pública.

Gràfic respostes 2015:



Gràfic comparatiu respostes 2014 i 2015:



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

Des de la Biblioteca tenim el deure de difondre a través de diferents mitjans, la programació de les activitats mensuals per tal de que els usuaris coneguin les activitats, tallers, conferències, clubs de lectura, tallers... que organitzem.

Com ja és habitual, la primera opció amb el percentatge més elevat (el 34.15%) són els usuaris que reben la informació mitjançant l'agenda d'activitats i els fulletons que elaborem mensualment i que estan repartits pels taulells de la Biblioteca, el 2014 el 29.79%, quasi 5 punts menys.

En segon lloc, amb un 20.00%, trobem els usuaris que miren la pàgina web de la Biblioteca, respecte el 18.62% de l'any anterior. Amb un percentatge molt similar, el 19.02%, són els usuaris que reben l'agenda mensual de les activitats de la Biblioteca al seu correu electrònic, el 2014 el 19.15%.

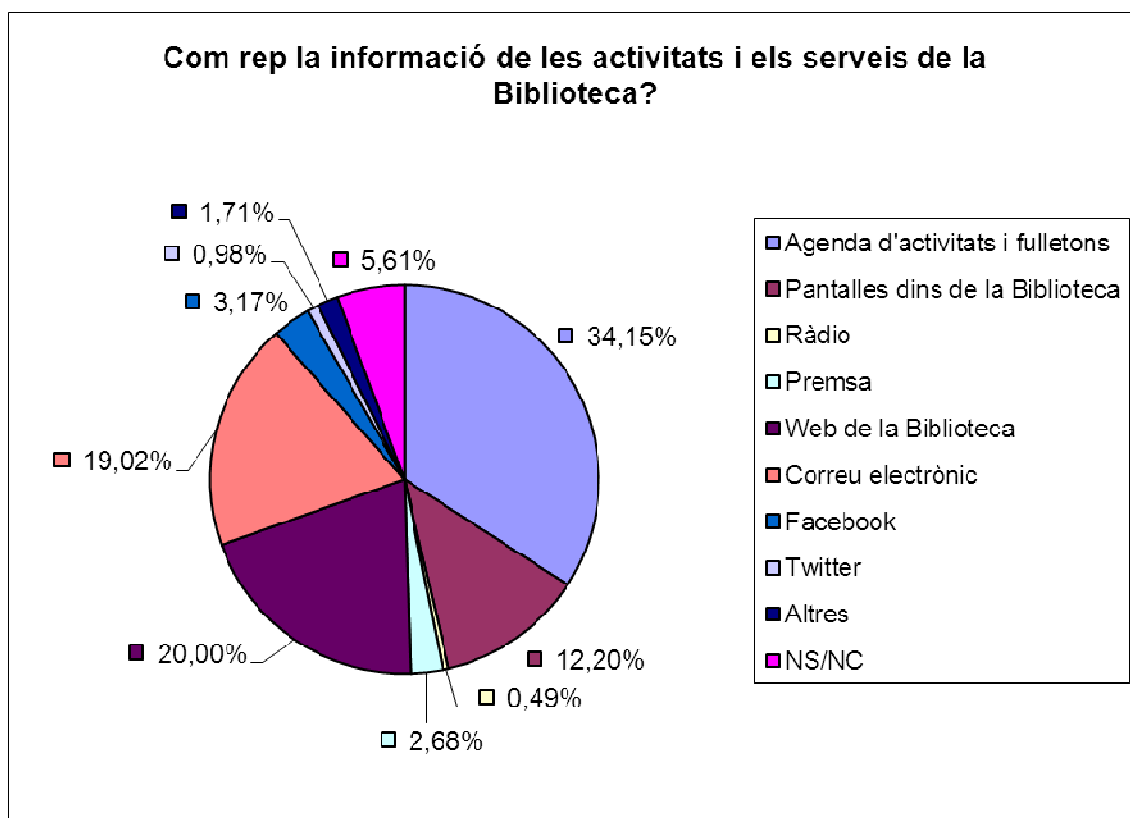
Aquest any ha baixat quasi 5 punts el percentatge d'enquestats que ens diuen que saben les activitats que s'organitzen perquè miren les dues pantalles que hi ha a la planta baixa de la Biblioteca, passant del 16.76% del 2014 al 12.20% actual.

Per altra banda, trobem el 3.17% d'usuaris que coneixen les activitats i els serveis de la Biblioteca mitjançant el Facebook, l'any anterior el 3.46% i el 0.98% mitjançant el Twitter, augmentant lleugerament el resultat del 2014, que era del 0.27%.

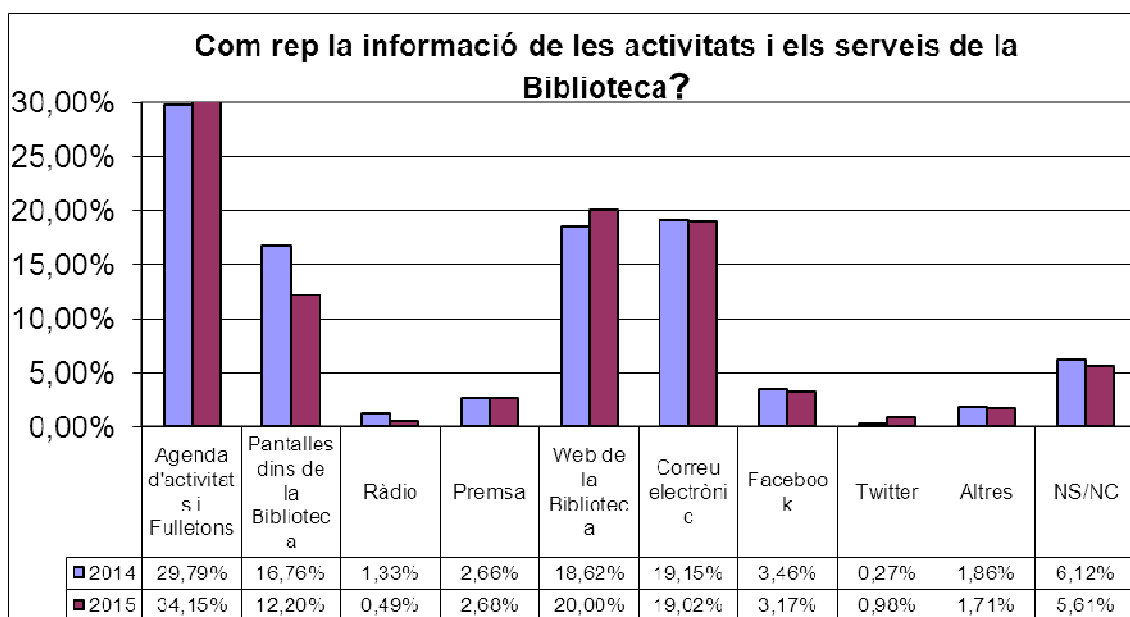
Com ja és habitual, els percentatges més baixos són els usuaris que se n'assabenten de les activitats mitjançant la premsa (el 2.68%) i la ràdio (el 0.49%) (el 2014 el 2.66% i l'1.33% respectivament). Val a dir que la premsa i la ràdio difonen les activitats més destacades però no totes, fet que els usuaris que busquen informació sobre activitats trobin en mitjans propis com l'agenda d'activitats, al font d'informació més fiable.

Finalment, l'1.71% dels enquestats reben aquesta informació mitjançant altres sistemes, com pot ser, per boca orella.

Gràfic respostes 2015:



Gràfic comparatiu respostes 2014 i 2015:



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

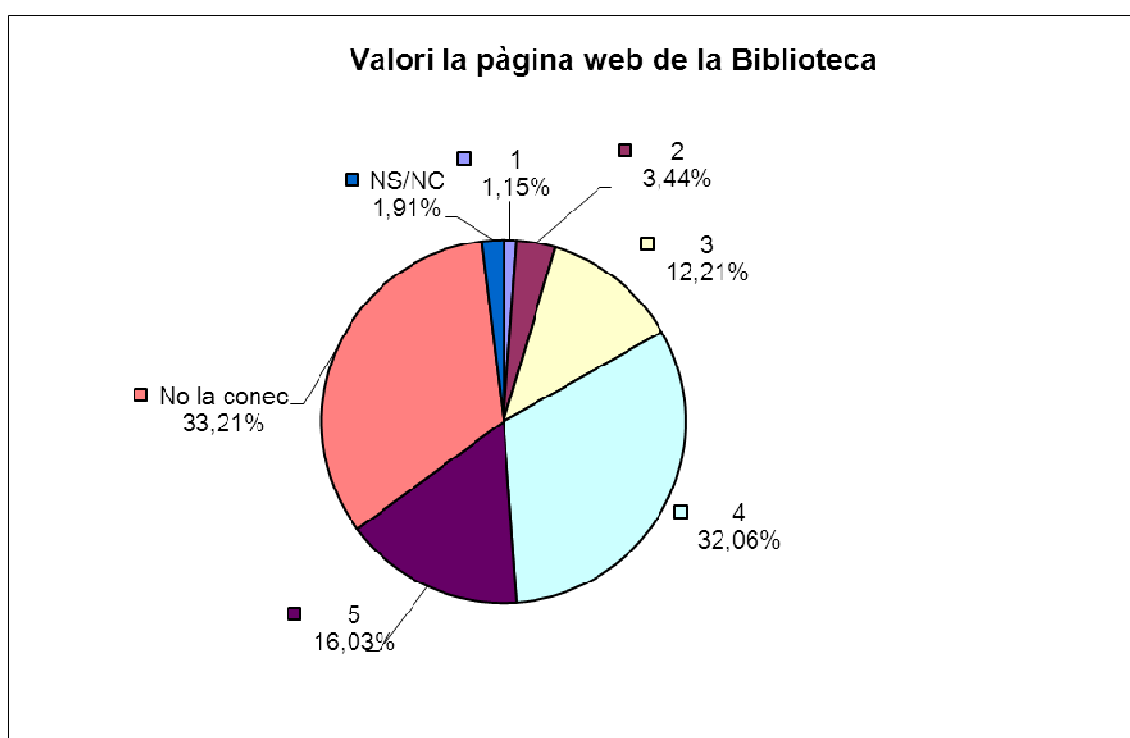
La pàgina web de la Biblioteca és un element important tant per donar a conèixer els serveis i les activitats com pels serveis virtuals que s'ofereixen.

El 16.03% dels enquestats valoren aquesta pàgina amb un 5, la puntuació màxima (el 2014 el 13.20%) i el 32.06% amb un 4 (similar al 2014, el 32.40%). Sumant les dues puntuacions més elevades (4 i 5) obtenim que el 48.09% dels usuaris valoren la pàgina web molt positivament, el 2014 el 45.60%.

El 12.21% puntuen la pàgina web amb un 3 (el 2014 el 16.80%) i el 3.44% un 2 (el 2014 el 2.40%). Només l'1.15% dels enquestats creuen que la pàgina web es mereix un 1, la puntuació més baixa (respecte el 0.40% del 2014).

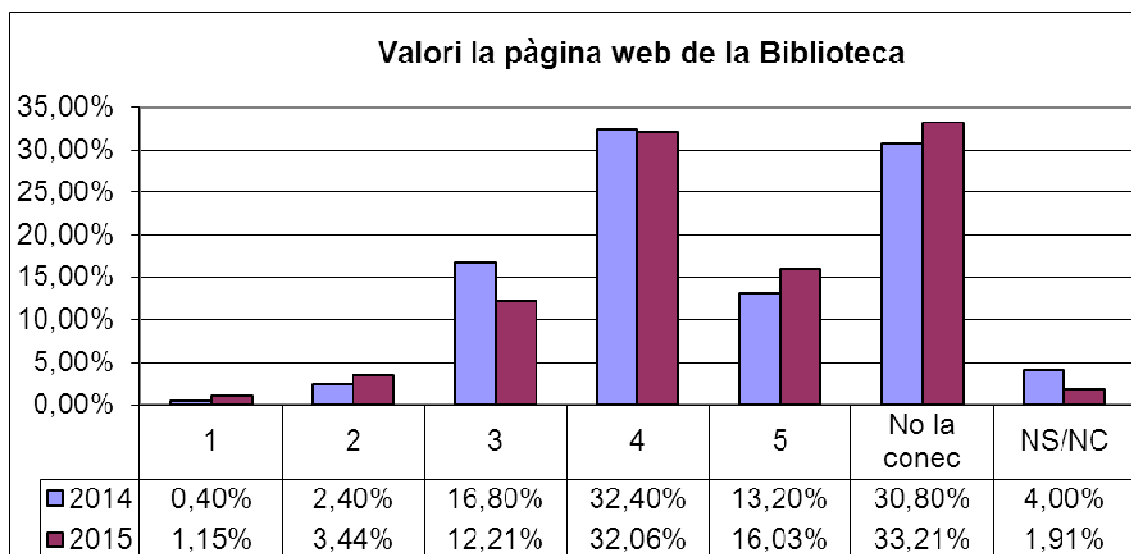
Un any més, ha tornat a augmentar el percentatge d'usuaris que declaren no conèixer la pàgina web de la Biblioteca, passant del 30.80% del 2014 al 33.21% actual. Es fa evident que ens cal una major difusió d'aquesta pàgina per tal de disminuir el nombre d'usuaris que no la utilitza.

Gràfic respostes 2015:





Gràfic comparatiu respostes 2014 i 2015:



#### 10- En quina franja horària utilitza preferentment la Biblioteca?

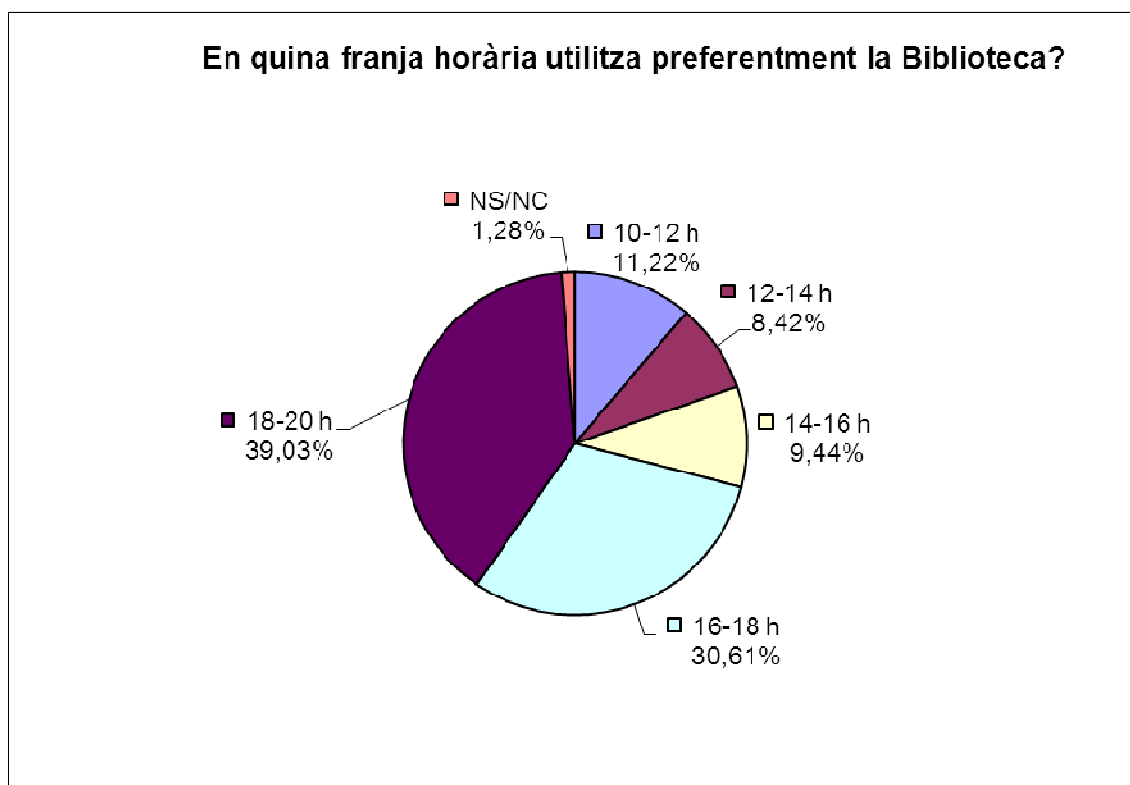
Amb aquesta pregunta volem saber quina és la franja horària del dia que hi ha més usuaris que utilitzen la Biblioteca. Analitzant les dades, trobem que un any més, la franja horària en què hi ha més aflluència d'usuaris és l'última de la tarda, de 18h a 20h. Així doncs, el 39.03% dels enquestats vénen a la Biblioteca entre les 18h i les 20h, tot i que ha disminuït un 4.85% respecte el 2014, que era del 43.88%.

Com ja és habitual, la segona franja preferent d'utilització de la Biblioteca també és a la tarda, de 16h a 18h, amb el 30.61% d'usuaris, respecte el 26.33% del 2014.

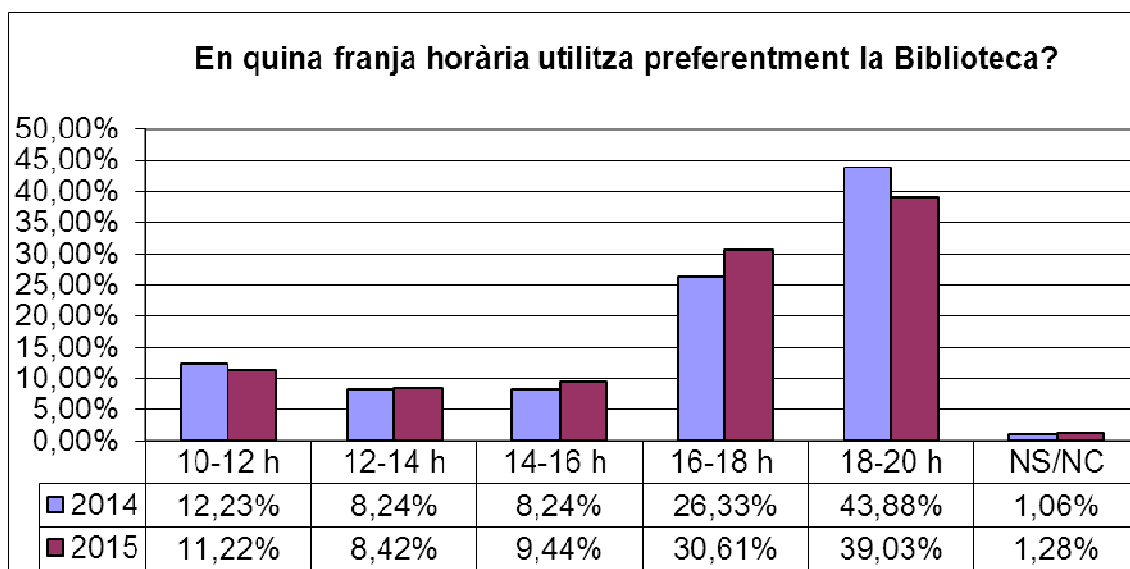
En tercer lloc, amb un 11.22% es manté el percentatge d'usuaris que vénen a la BPT entre les 10h i les 12h, el 2014 era el 12.23%.

Aquest any, les franges horàries menys utilitzades pels nostres usuaris són les del migdia, mantenint el percentatge de l'enquesta anterior. El 8.42% dels enquestats utilitzen la Biblioteca de 12h a 14h (el 2014 el 8.24%) i el 9.44% vénen entre les 14h i les 16h (el 2014 el 8.24%).

Gràfic respostes 2015:



Gràfic comparatiu respostes 2014 i 2015:



## 11- Quins canvis proposa per millorar els serveis?

Aquesta pregunta és l'única que és oberta i on els usuaris ens poden proposar canvis o suggeriments per tal de millorar els serveis que ofereix la Biblioteca.

Dels 262 enquestats, 99 no l'han contestat (el 37.79%) percentatge similar a l'enquesta anterior, que era el 39.20%. Dels 163 usuaris que han respost aquesta pregunta (el 62.21%), 20 (el 12.27%) diuen que tot està correcte i que no proposen cap canvi de millora i 21 usuaris (el 12.88%) creuen que oferim un servei molt bo. Sumant aquest dos percentatges, obtenim que el 25.15% d'usuaris no proposen cap canvi perquè estan satisfets amb els serveis actuals (el 2014, el 19.74%)

Per altra banda, 122 usuaris (el 74.85%) han proposat suggeriments de millora, i algun d'ells més d'un. Gran part d'aquestes propostes són les mateixes que els anys anteriors:

- **Ampliar l'horari d'obertura al públic:** l'11.48% d'usuaris els agradaria que la Biblioteca tanqui més tard i que obri més hores el cap de setmana i el dilluns al matí.
- **Ampliar i actualitzar la col·lecció d'una matèria determinada:** un 10.66% pensen que hi ha poca varietat de llibres especialitzats i que s'haurien d'actualitzar.
- **Ampliar les instal·lacions:** un 9.84% dels enquestats pensen que la Biblioteca es queda petita i que és necessària una ampliació de les sales.
- **Més endolls:** el 8.20% declaren que falten endolls a les taules per poder endollar els seus ordinadors.
- **Habilitar una sala d'estudi:** el 6.56% d'usuaris demanen que s'habiliti un espai per poder estudiar.
- **Més silenci:** el mateix percentatge d'enquestats, el 6.56%, creuen a la Biblioteca hi hauria d'haver més silenci.
- **Ampliar la Secció d'Audiovisuals:** el 5.74% dels usuaris demanen que es renovi aquesta secció.
- **Millorar la pàgina web:** també el 5.74% d'usuaris pensen que la pàgina web és poc atractiva i que s'ha de millorar.

- **Més taules:** el 4.92% dels usuaris demanen més taules per poder treballar i estudiar.
- **Suggeriments proposats per 5 usuaris** (el 4.10%): més novetats literàries i una sala per realitzar treballs.
- **Suggeriments proposats per 4 usuaris** (el 3.28%): millorar el servei Wi-fi i millorar el catàleg Argus.
- **Suggeriments proposats per 3 usuaris** (el 2.46%): confeccionar una guia de novetats literàries i audiovisuals, més temps de connexió a Internet i augmentar la velocitat de navegació.
- **Suggeriments proposats per 2 usuaris** (l'1.64%): actualitzar els DVD's i les sèries, més manteniment dels CD's i DVD's, allargar la data de retorn del material, més activitats infantils, poder fer reserves per Internet, millorar la senyalització de l'ascensor, que els menors de 12 anys es puguin fer el carnet sols, servei Wi-fi sense contrasenya, que l'administració augmenti el pressupost per la BPT i millorar la il·luminació de les sales.
- **Suggeriments proposats per 1 usuari** (el 0.82%): ampliar la col·lecció de llibres d'adults, millorar la climatització de la biblioteca, més tallers TIC, més varietat de llibres infantils, ampliar el fons de la Biblioteca, actualitzar els ordinadors, més ordinadors, més novel·les, posar una rampa per discapacitats a l'entrada de la Biblioteca, que a l'Argus es pogués veure la imatge de la portada del llibre, que els llibres juvenils estiguin en un sol espai, més llibres juvenils, ordenar la novel·la només per autors, més diversitat en la decoració, agenda d'activitats en castellà, acostar-se més a les escoles, fer les activitats en horari més accessible, més llibres eròtics, més activitats d'àmbit internacional, intercanvi de llibres: '*book crossing*', realitzar viatges temàtics, més activitats guiades per Tarragona, tallers de llengües amb menys assistents, poder fer l'enquesta en una aplicació, promoure l'accés al voluntariat, la disponibilitat dels articles és escassa, més tallers d'anglès, flexibilitzar l'ús del mòbil a la Biblioteca, ensenyar als infants programes educatius motivadors, buscar més llibres a la BPT per no demanar-ne tants a les altres biblioteques, una sala de lectura, facilitar l'accés als lavabos, acabar les col·leccions, disminuir el temps de préstec d'audiovisuals, actualitzar les màquines d'autopréstec, millorar els club de lectura, prestar jocs, fer préstec de llibres digitals, separar millor els llibres de cuina dels de manualitats, poder entrar a l'ordinador sense codi d'usuari, fer un full informatiu de com estan

ordenats els llibres, més varietat de revistes, no sancionar en 3 mesos sense connexió per mirar pàgines vetades, posar un cartell avisant de posar els mòbils en silenci i no tancar les bústies de devolució pels ponts.

### 3. CONCLUSIONS

Una primera conclusió és afirmar que les persones enquestades segueixen fent valoracions molt positives al voltant dels serveis i del tracte que reben de la Biblioteca.

Pel que fa als serveis ens plau remarcar que aquestes valoracions es mantenen al llarg del temps, i fins i tot incrementen: la suma de les puntuacions màximes, 4 i 5, són de 80.42% l'any 2012, 84.46%, el 2013, 81.78% el 2014 i 87.89% el 2015.

La valoració del tracte personal creiem que és fonamental i contribueix en gran manera a valorar bé els serveis; en aquest sentit les dades són molt encoratjadores perquè el 41.22% considera que ha rebut un tracte excel·lent, amb un destacable increment respecte l'any anterior que era d'un 34.40%. Ens valoren el tracte com a molt bo també el 44.66%, que sumat a l'anterior fa que la percepció de bon tracte sigui la majoritària.

Pel que fa als serveis, des de l'any 2009, es manté la tendència, de que el servei de préstec és el més ben valorat i també el més utilitzat. Obté la millor qualificació: sumant les valoracions més altes (4 i 5) trobem que el 96.55% dels nostres usuaris tenen una valoració molt positiva d'aquest servei (respecte el 94.20% del 2014).

La valoració també augmenta en tots els altres serveis, en alguns lleugerament, com es el cas de la Secció audiovisual o de Diaris i revistes, i en altres de forma més destacada com és la Sala infantil (del 48.35% de valoració molt alta el 2014 al 59.55% el 2015); al seu costat la Secció local, que registra el major increment, del 40% de valoració més alta el 2014 al 53%, l'any 2015.

Hi ha hagut un increment de la satisfacció amb els serveis TIC on s'han registrat menys avaries que l'any 2014, moment en que hi va haver una aturada del servei Wi-fi durant setmanes. El maquinari però segueix sent obsolet i segurament una certa millora en les infraestructures ha estat suficient per valorar millor el servei.

Un altre capítol són les activitats que s'han dividit en activitats infantils, formatives, xerrades i clubs de lectura. Aquí les valoracions positives han augmentat també molt:

les infantils, del 48.94% el 2014 al 66.67% de nota màxima el 2015. Igual amb les xerrades i els clubs de lectura que puguen també més de 10 punts en la nota màxima. Els tallers registren un increment menor, en un 3%.

És important assenyalar que durant el 2015 s'han fet millores en les activitats, especialment en l'assessorament i en la difusió, fets que segurament repercuteixin en les millors valoracions.

Un altre aspecte a millorar és la pàgina web de la Biblioteca i el coneixement que en tenen els usuaris que és encara molt poc: un 33.21 % manifesten que no la coneixen, i és similar als anys anteriors: Així mateix la satisfacció pels continguts, si bé no ha disminuït, només ha crescut en un 3%, fet que segueix evidenciant una necessitat de millora.

Les enquestes contenen preguntes obertes, i si revisem les dels anys anteriors, i des del 2004, veurem que es repeteixen els mateixos temes, en gran part, encara no resolts. Val a dir que aquest any 2015 ha respost el 74.85% a les esmentades preguntes, fet superior als darrers anys. En aquest sentit, a nosaltres ens dóna més pistes per veure les oportunitats de millora.

Per ordre, el primer tema segueix sent, com en anys anteriors, la petició d'ampliar l'horari demanant més hores a la tarda, que s'obri el matí de dilluns i els caps de setmana. I es constata, una vegada més, que els horaris són del tot insuficients.

Un segon tema és la col·lecció, es constata la falta de fons i una manca d'especialització a criteri dels usuaris. Val a dir que ha estat un any on les adquisicions han tingut menys pressupost durant una bona part de l'any.

Un altre bloc, que es repeteix al llarg dels anys, va al voltant dels espais: es demanda habilitar una sala d'estudi, ampliar les instal·lacions, sales per a fer treballs, etc. Aquest és segurament un dels principals reptes, i no assolible per la nostra part, i que també es repeteix des de les primeres enquestes de satisfacció, ja de finals dels anys vuitanta.

De forma explícita l'espai de la Biblioteca, en relació a les necessitats i al mapa de lectura pública de la ciutat de Tarragona, s'ha demostrat manifestament insuficient, ja des de les primeres enquestes, i des dels estàndards per a biblioteques públiques.

## 4. ANNEX

# ENQUESTA SOBRE ELS SERVEIS PÚBLICS DE LA BIBLIOTECA

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.

### 1- Com va conèixer la Biblioteca Pública de Tarragona?

- La conec de sempre.
- Per un familiar o amic.
- Pels mitjans de comunicació. Especifiqui:  Ràdio  Premsa
- Pels centres educatius (escoles, instituts, universitats...)
- Per Internet.
- Altres. Especifiqui:

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

- Una
- Dues
- Tres
- Més de tres

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

- Per resoldre alguna qüestió o informació que necessita.
- Per llegir llibres, revistes, diaris, etc.
- Per retornar o emportar-se llibres en préstec.
- Per retornar o emportar-se audiovisuals (DVD's, CD's,...).
- Per retornar o emportar-se materials de la sala infantil.
- Per retornar o emportar-se revistes.
- Per utilitzar els serveis TIC (Internet, Wi-Fi,...).
- Per assistir a alguna activitat (clubs de lectura, tallers, hora conte...).
- Per realitzar treballs d'estudi o investigació amb el fons de la Biblioteca.
- Per 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).
- El lloc on trobar la informació.
- Cap alternativa.



Altres. Especifiqui:

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

Servei de Préstec	1	2	3	4	5	No l'utilitzo
Secció de Llibres de Novetats en Préstec	1	2	3	4	5	No l'utilitzo
Sala Infantil	1	2	3	4	5	No l'utilitzo
Servei de Diaris i Revistes	1	2	3	4	5	No l'utilitzo
Espais de Consulta de Fons	1	2	3	4	5	No l'utilitzo
Secció i Fons Audiovisual	1	2	3	4	5	No l'utilitzo
Secció Local	1	2	3	4	5	No l'utilitzo
Serveis TIC (Internet, Wifi)	1	2	3	4	5	No l'utilitzo
Activitats infantils	1	2	3	4	5	No l'utilitzo
Xerrades, conferències	1	2	3	4	5	No l'utilitzo
Clubs de lectura	1	2	3	4	5	No l'utilitzo
Activitats formatives: tallers d'informàtica i Internet	1	2	3	4	5	No l'utilitzo
Servei de Reserves Externes	1	2	3	4	5	No l'utilitzo

**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	
Ràdio	
Premsa	
Web de la Biblioteca	
Correu electrònic	
Facebook	
Twitter	
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?**

10-12h	12-14h	14-16h	16-18h	18-20h

**11- Quins canvis proposa per millorar els serveis?**