

Valoració dels serveis de la BIBLIOTECA PÚBLICA DE TARRAGONA ENQUESTA 2019





SUMARI

1. Presentació. Pàg. 2
2. Anàlisi de les dades. Pàg. 3 - 33
3. Conclusions . Pàg. 34 - 35
4. Annex: enquesta sobre els serveis de la Biblioteca Pública de Tarragona. Pàg. 36-38

1. PRESENTACIÓ

Les enquestes, un total de 286, han estat realitzades el mes de desembre del 2019, i en la seva major part han sigut presencials, només quatre han estat rebudes per correu electrònic. De la metodologia, hem de destacar que se segueix buscant els usuaris que incloguin les diverses tipologies, franges d'edat, i que cobreixin totes les franges d'obertura de la Biblioteca. S'ha tingut també cura que fessin ús dels diferents serveis.

Des de l'any 2009 la biblioteca manté una enquesta anual de serveis amb l'objectiu que els usuaris en facin una valoració que ens ha de servir com a eina d'avaluació i que ens ajudi a identificar les mancances i les possibles accions i línies de millora. Volem destacar que amb més de deu anys podem fer un seguiment al llarg del temps que ens doni una perspectiva per copsar l'evolució i els canvis en les percepcions dels ciutadans. Aquestes mirades des de la ciutadania ens poden donar també pistes per explorar nous reptes en un futur proper.

Ens situem un el context del Pla estratègic 2018-2022 que recull com a principals valors el **compromís** amb les persones i l'orientació als usuaris. La **proximitat**, el fet de consolidar i explorar vincles, creant noves connexions amb la comunitat. I la **cooperació**, treballar junts, com a element clau de la Biblioteca. Dins d'aquestes premisses el fet d'interpel·lar els ciutadans esdevé important i necessari per a fer una reflexió compartida amb tot l'equip de treball que ens ha d'ajudar a marcar objectius i accions des de les diverses àrees i serveis de la Biblioteca.

2. ANÀLISI DE LES DADES

1- Com va conèixer la Biblioteca Pública de Tarragona?

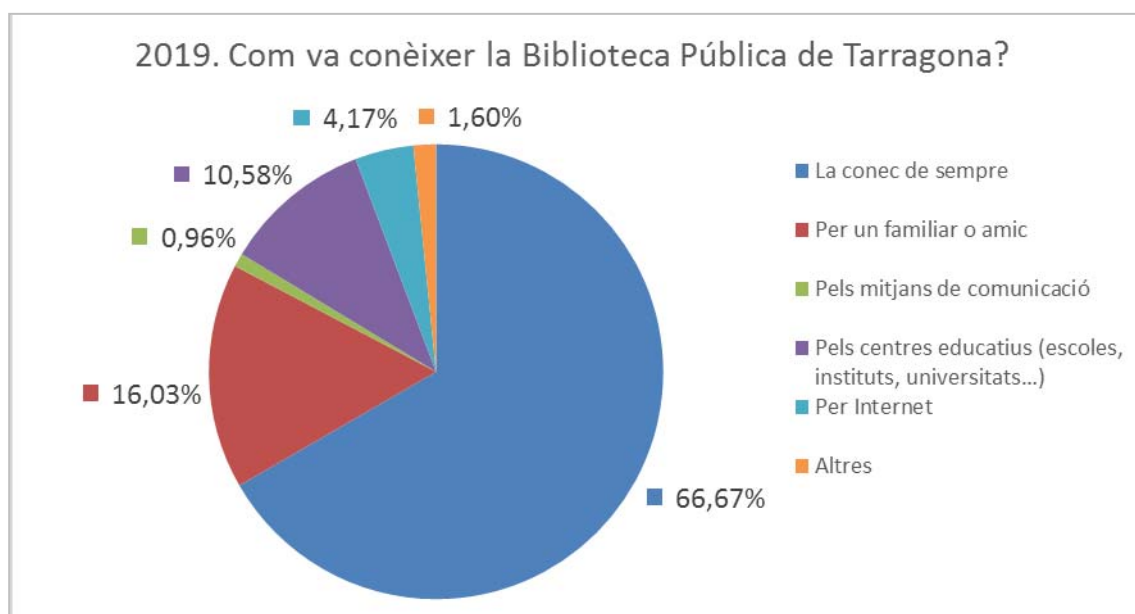
Per donar una millor difusió dels serveis i activitat de la Biblioteca ens interessa saber per quina via ens han conegut els nostres usuaris. Com ja és habitual, el percentatge més elevat d'usuaris, el 66,67 % són els que ens coneixen des de sempre; el 2018 aquest resultat era molt similar, el 64,91%.

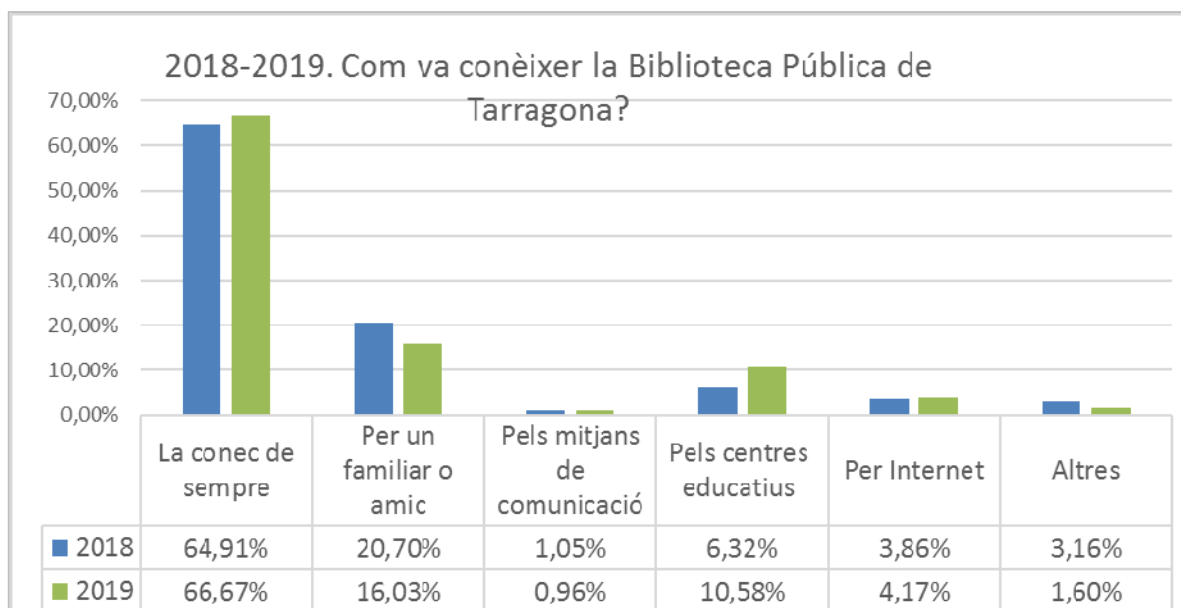
Seguint en la mateixa línia, en segona opció amb un 16,03% trobem els usuaris que ens han conegut per un familiar o amic, respecte el 20,70% de l'any anterior.

En tercer lloc, augmentant en 4 punts respecte el 2018, trobem que el 10,58% dels enquestats ens coneixen pels centres educatius. El treball adreçat a les escoles és un àmbit que s'ha ampliat 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 4,17% els usuaris que ens han buscat per Internet, percentatge molt similar al 2018 (el 3,86%).

Un any més, es reitera el percentatge més baix d'aquesta pregunta. Només el 0,96% 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, l'1,60% dels enquestats tenen coneixença de la Biblioteca per altres formes alternatives a les proposades (al 2018 el 3,16%). Les més destacades són: visc al costat, la vaig buscar...





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

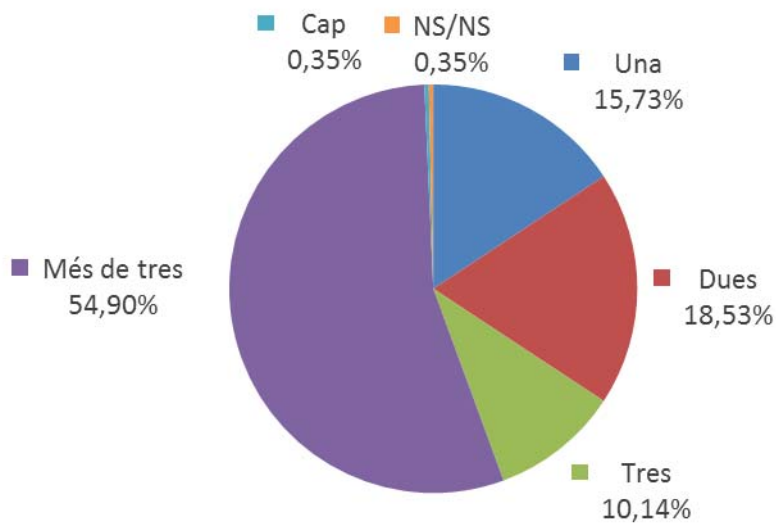
La freqüència d'utilització de la Biblioteca ens dona informació del grau de fidelitat dels nostres usuaris. Any rere any es consolida com a primera opció la utilització de la Biblioteca més de tres vegades al mes. Analitzant els resultats observem que aquest any inclús ha augmentat en 6 punts el resultat respecte l'any anterior, passant del 48,88% al 54,90% actual, i que creiem que marca la consolidació de la Biblioteca com a equipament de proximitat.

En segon lloc, amb el 18,53% trobem els usuaris que manifesten utilitzar els serveis de la Biblioteca dues vegades al mes, valor quasi igual al del 2018 (el 16,42%).

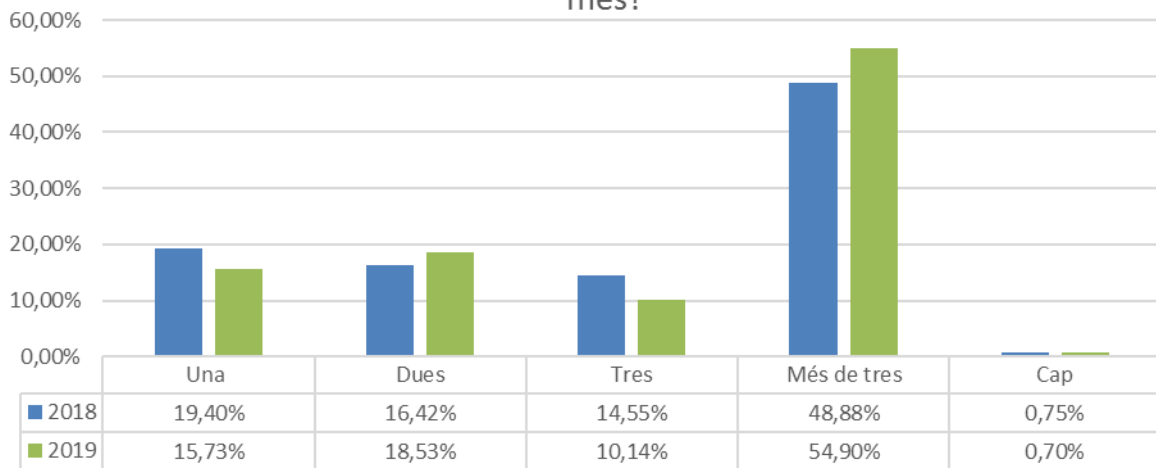
En tercera posició trobem els usuaris que venen a la Biblioteca una vegada al mes, amb un 15,73%, disminuint quasi 4 punts el resultat de l'any anterior (el 19,40%). Relacionem aquest resultat un tant elevat respecte el temps de préstec del material, que és de 30 dies.

Per últim, el 10,14% dels usuaris diuen que ens han visitat tres vegades al mes, respecte el 14,55% del 2018.

2019. Quantes vegades ha utilitzat la Biblioteca durant el darrer mes?



2018-2019. Quantes vegades ha utilitzat la Biblioteca el darrer mes?



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 26,78% de respostes respecte el 24,37% del 2018.

El segon motiu escollit pels nostres usuaris és que venen a la Biblioteca a llegir llibres, revistes, diaris, etc. Amb un percentatge del 14,94% respecte el 13,35% de l'any anterior. Tornem a reafirmar que els usuaris estan satisfets amb les millores del mobiliari de la sala realitzada l'any passat i és una sala molt acollidora.

En tercer lloc, i disminuint quasi 3 punts, trobem els usuaris que venen a realitzar treballs d'estudi o d'investigació amb el fons de la Biblioteca, passant del 13,15% del 2018 al 10,93% actual.

En quarta posició, amb un 9,65% augmenta lleugerament el percentatge d'usuaris que assisteixen a alguna activitat que realitzem a la Biblioteca (clubs de lectura, tallers, hora del conte...) respecte el 7,35% del 2018. Li segueix, amb un 9,29%, els usuaris que venen a la Biblioteca a retornar o emportar-se material audiovisual (DVDs, CDs...), el 2018 aquest percentatge era gairebé el mateix, un 10,06%.

Després trobem el 7,29% dels usuaris que venen per utilitzar els serveis TIC (Internet, Wi-fi...) respecte el 9,28% de l'any anterior.

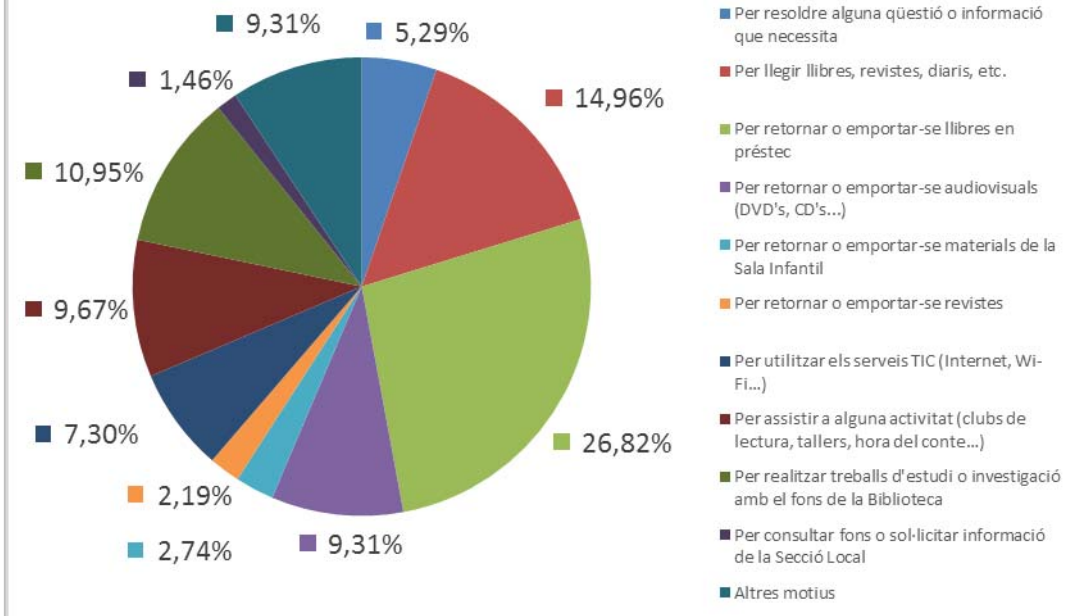
El 5,28% són els usuaris que venen a la Biblioteca per resoldre alguna qüestió o informació que necessita, similar al 6,19% del 2018.

A continuació, hi ha el 2,73% d'usuaris que han vingut a la Sala infantil a retornar o a emportar-se material d'aquesta sala, respecte el 4,64% del 2018.

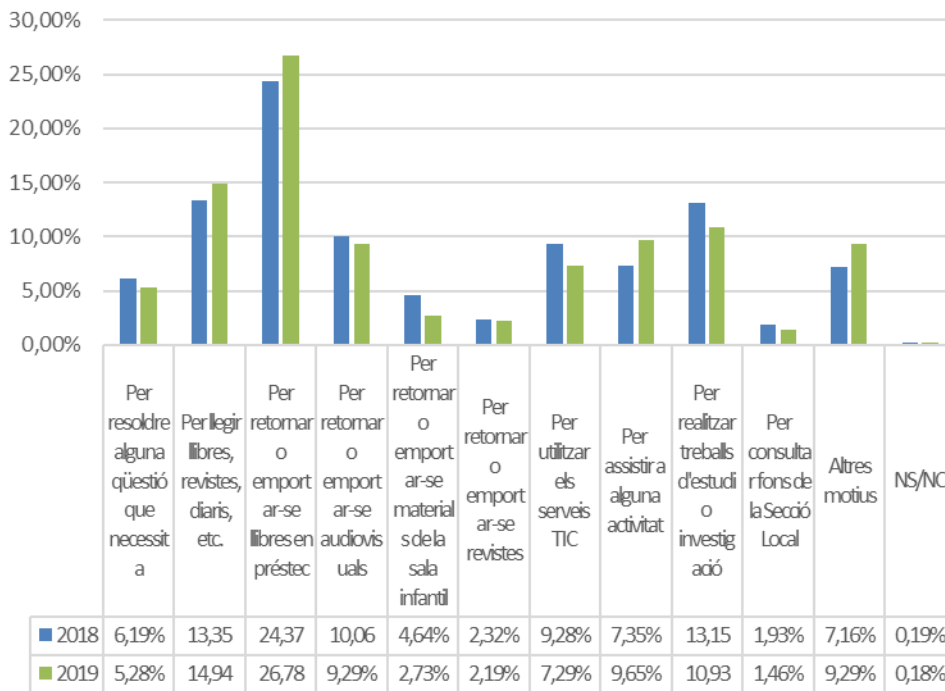
Any rere any es constata que els percentatges més baixos d'assistència a la Biblioteca corresponen al préstec de revistes (2,19%) i a la consulta de la Secció Local (1,46%).

Per últim, el 9,29% dels enquestats han vingut a la Biblioteca per altres motius que no s'especifiquen però que acostumen a ser: a estudiar i a fer deures.

2019. Per quins motius ha vingut avui a la Biblioteca?



2018-2019. Per quins motius ha vingut avui a la Biblioteca?



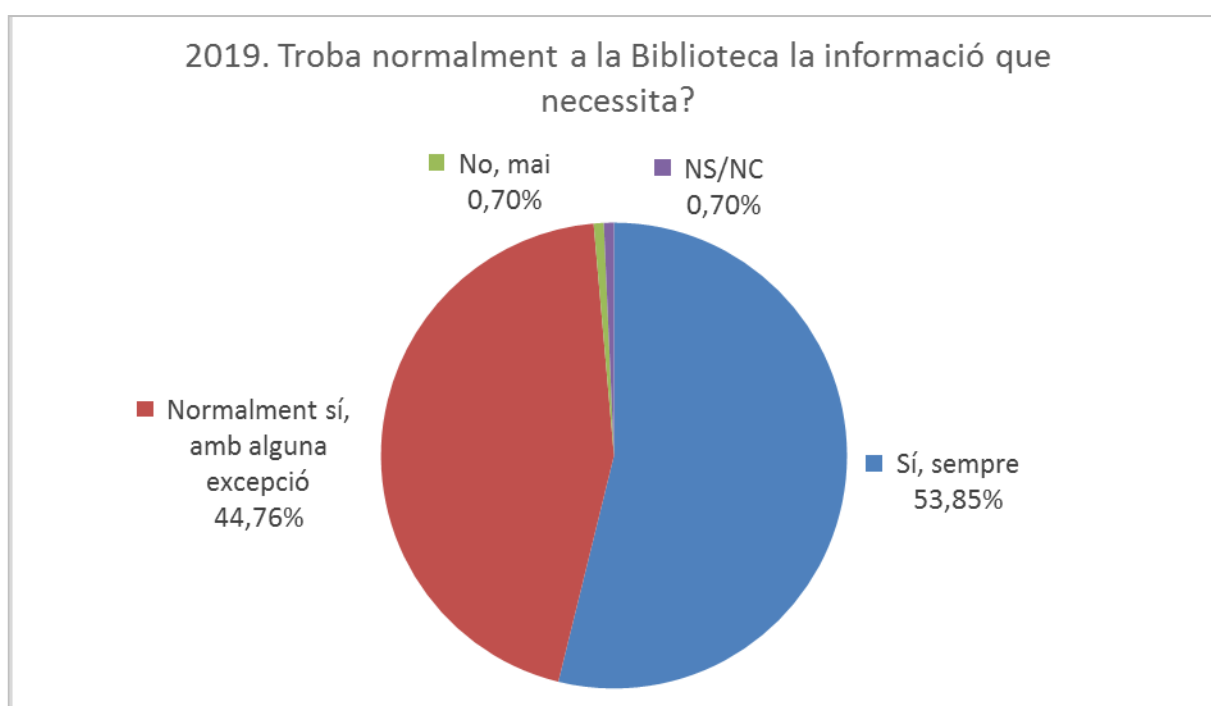
4- Troba normalment a la Biblioteca la informació que necessita?

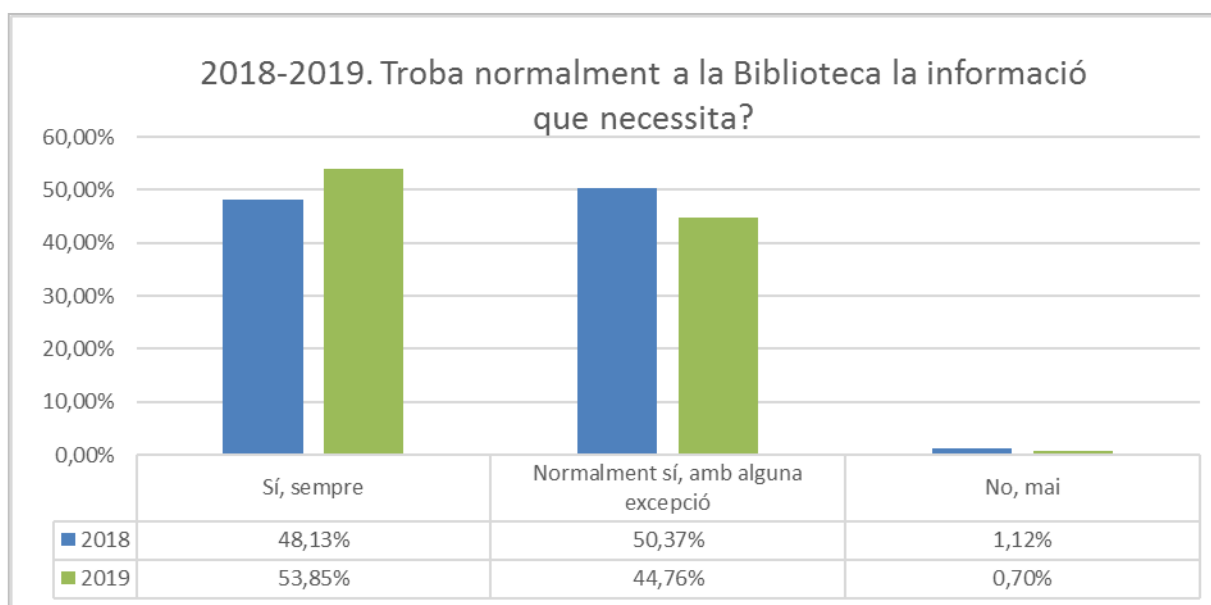
Aquesta pregunta ens ajuda a conèixer el grau de satisfacció dels usuaris quan venen a la Biblioteca per buscar informació i material. Més de la meitat dels enquestats, el 53,85% declaren haver trobat sempre la informació que estava buscant, augmentant quasi 6 punts respecte el 2018 (48,13%). Aquesta dada ens apunta cap a una bona gestió de la col·lecció i dels recursos bibliotecaris.

En segon lloc, el 44,76% dels usuaris ens diuen que normalment troben la informació, amb alguna excepció, respecte el 50,37% del 2018. Aquí és quan els bibliotecaris els aconsellen fer un préstec interbibliotecari, una reserva externa, una desiderata... o els indiquen altres recursos. El lloc on han d'anar a buscar el document segons el tipus d'informació que necessitin.

Si fem el sumatori d'aquests dos percentatges, obtenim que el 98,61% 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.





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.

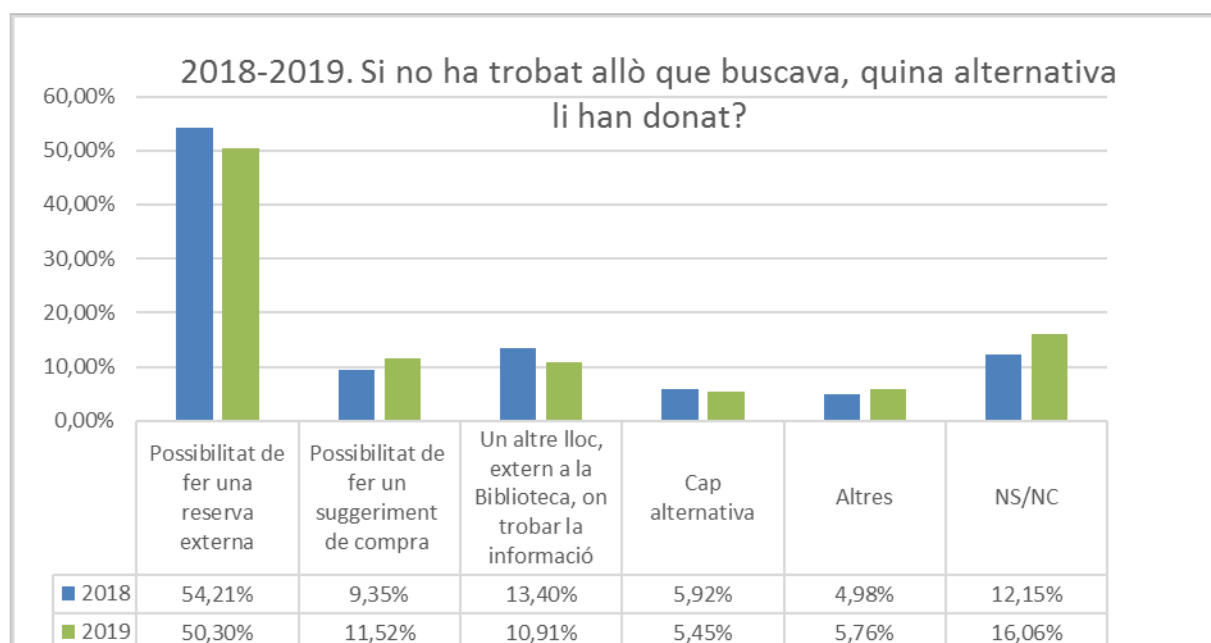
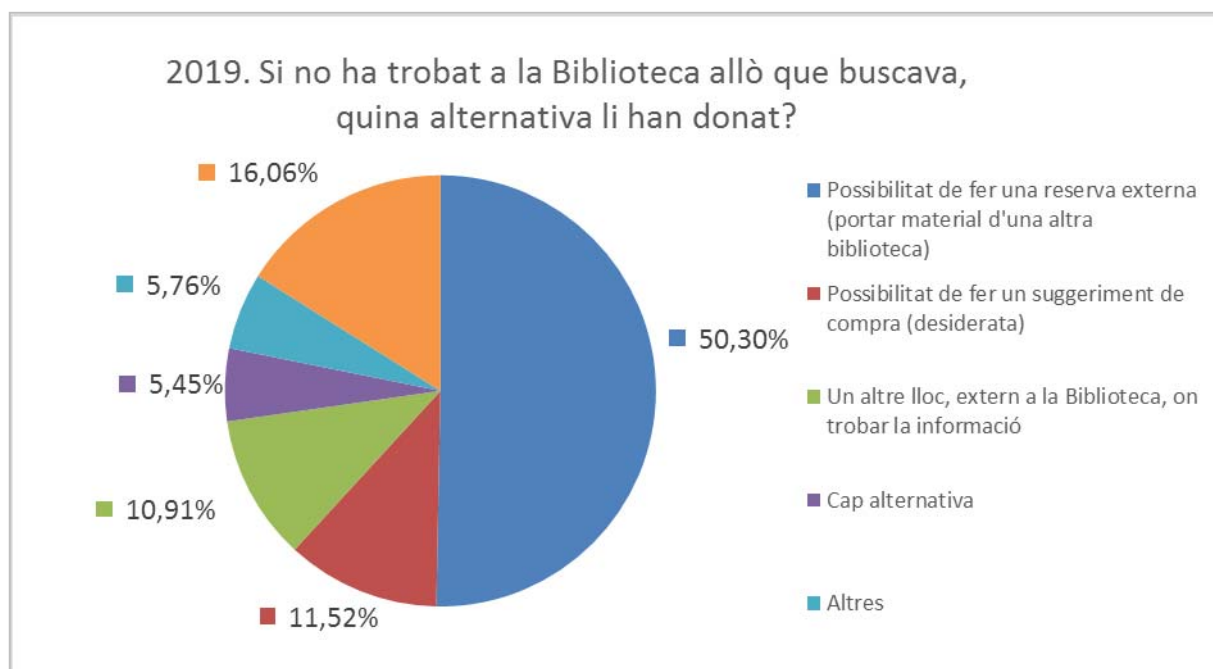
Com ja és habitual més de la meitat dels enquestats, el 50,30% ens diuen que el personal de la Biblioteca els ha ofert la possibilitat de fer una reserva externa (respecte el 54,21% del 2018). Observem que any rere any aquesta opció és la més marcada, degut al treball en xarxa del Sistema de Lectura 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 11,52% trobem els usuaris que ens responen que els bibliotecaris els han ofert la possibilitat de fer un suggeriment de compra (una desiderata), al 2018 un 9,35%. 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.

Li segueixen el 10,91% d'enquestats que comenten que els han informat del lloc, extern a la Biblioteca, on trobar la informació, respecte el 13,40% del 2018.

Només el 5,45% d'usuaris diuen que no se li ha donat cap alternativa quan no ha trobat la informació que necessitava, similar al 2018 que era del 5,92%. Encara que el percentatge sigui baix, continuarem treballant per a la millora d'aquest resultat.

El 5,76% de les persones enquestades afirmen que els hi hem donat altres alternatives diferents a les proposades, tot i que en la seva major part no especifiquen quines.



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

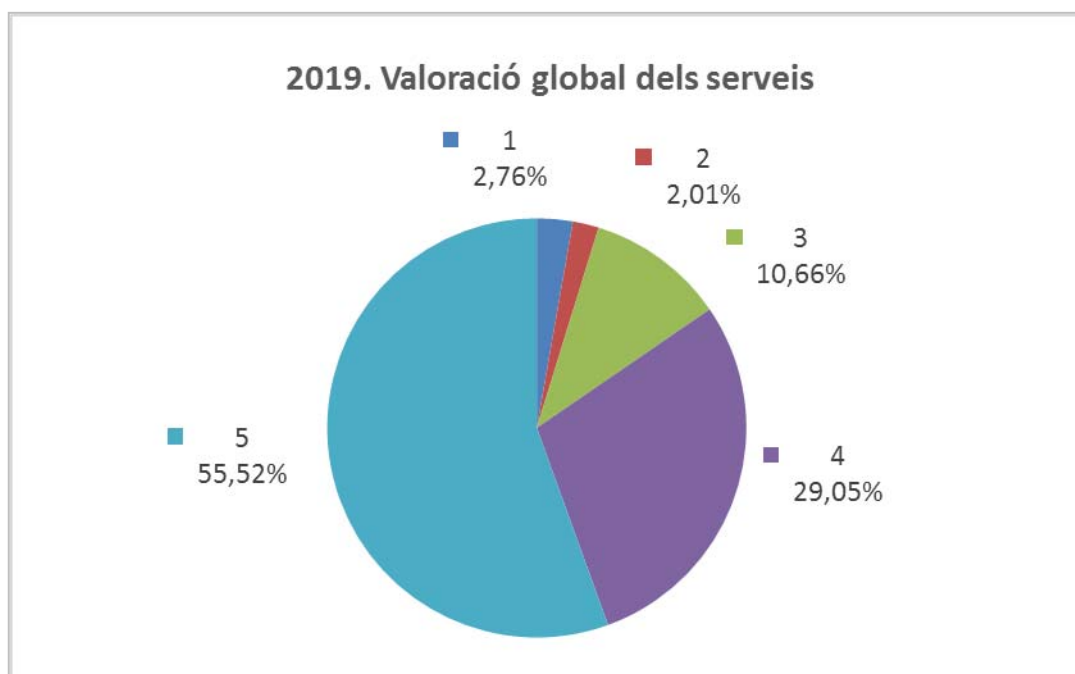
És molt important saber la valoració dels usuaris sobre els serveis i les activitats que oferim per tal de poder-los millorar. Com ja hem anat fent en les darreres enquestes, per analitzar millor els resultats només tindrem en compte les 5 puntuacions i obviarem l'opció 'No l'utilitzo' i 'NS/NC', perquè 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 55,52% dels enquestats han valorat els serveis amb la puntuació màxima, un 5, el 29,05% amb un 4, el 10,66% amb un 3, el 2,01% amb un 2 i el 2,76 % amb un 1, la puntuació més baixa. Si sumem les dues puntuacions més altes (4 i 5) obtenim que el 84,57% d'usuaris tenen una percepció molt positiva dels serveis de la Biblioteca (respecte el 87,10% del 2018). Cal assenyalar, però, una davallada de poc més de dos punts.

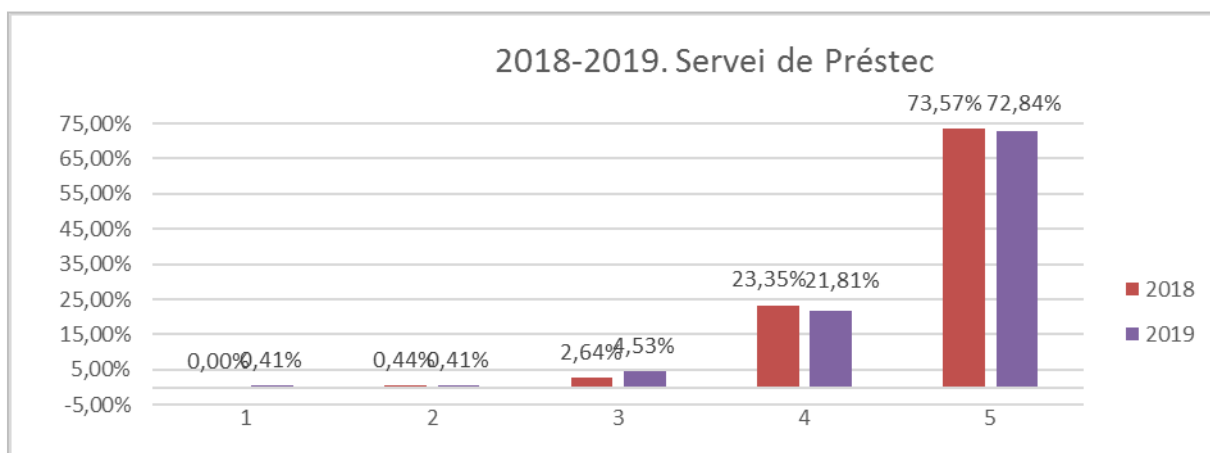
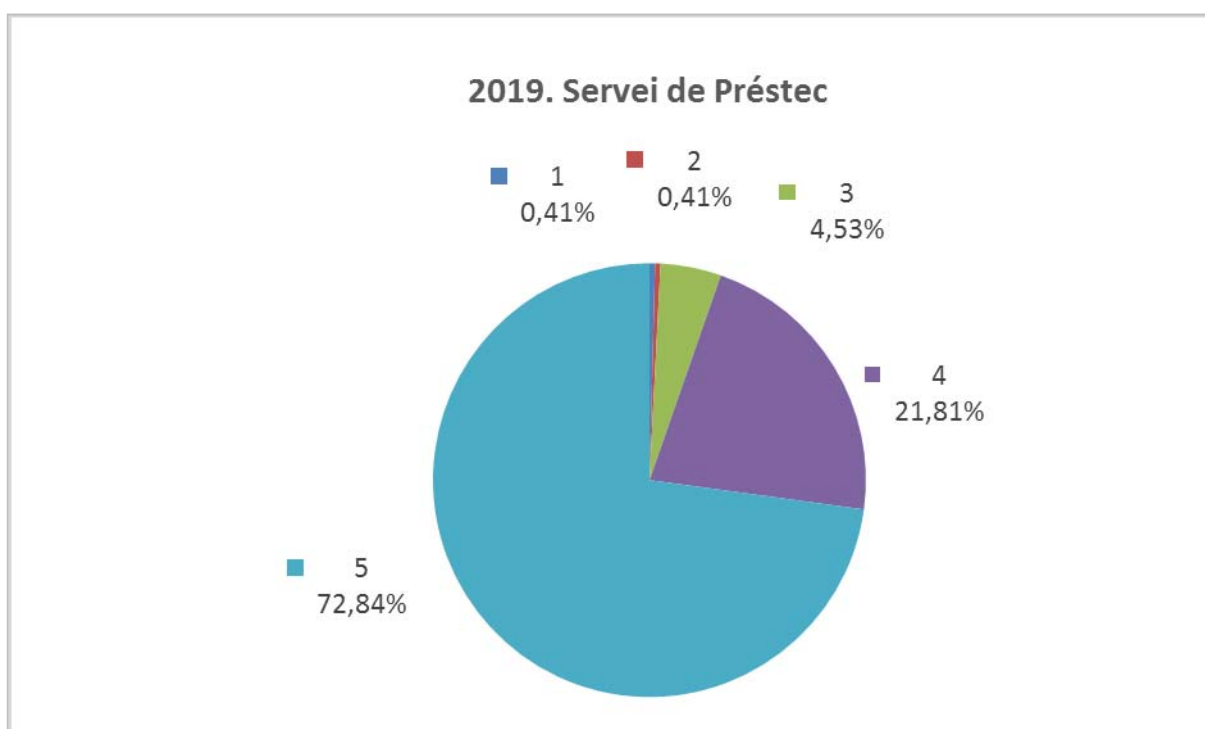


B. VALORACIÓ DELS SERVEIS:

- **Servei de Préstec:** es reafirma que el Servei de Préstec encapçala la llista dels serveis més ben valorats. El 72,84% dels enquestats el qualifiquen amb un 5, el 21,81% amb un 4, el 4,53% amb un 3 i el 0,41% amb un 2 i un 1.

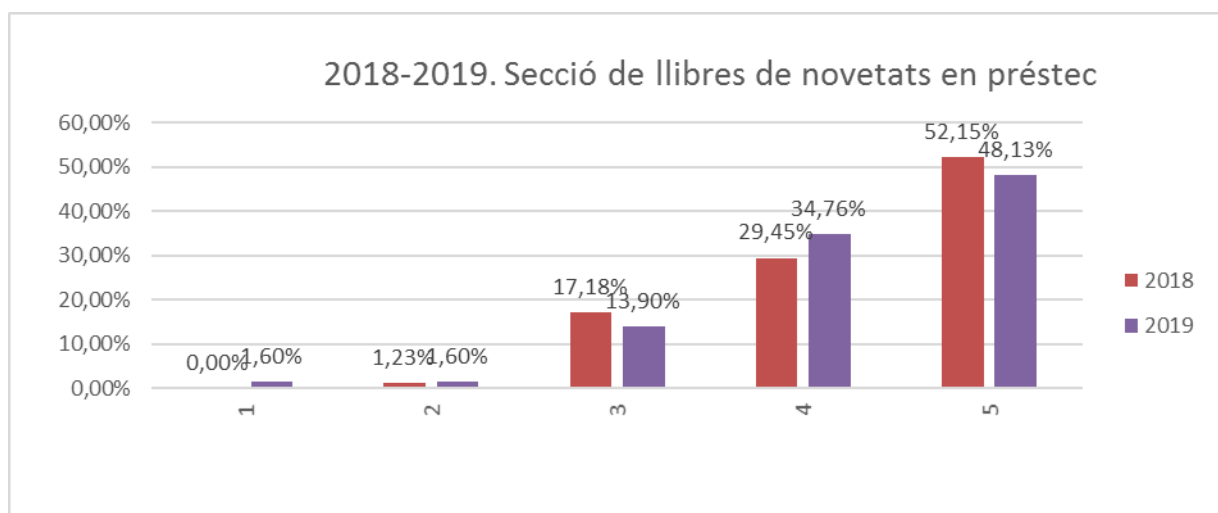
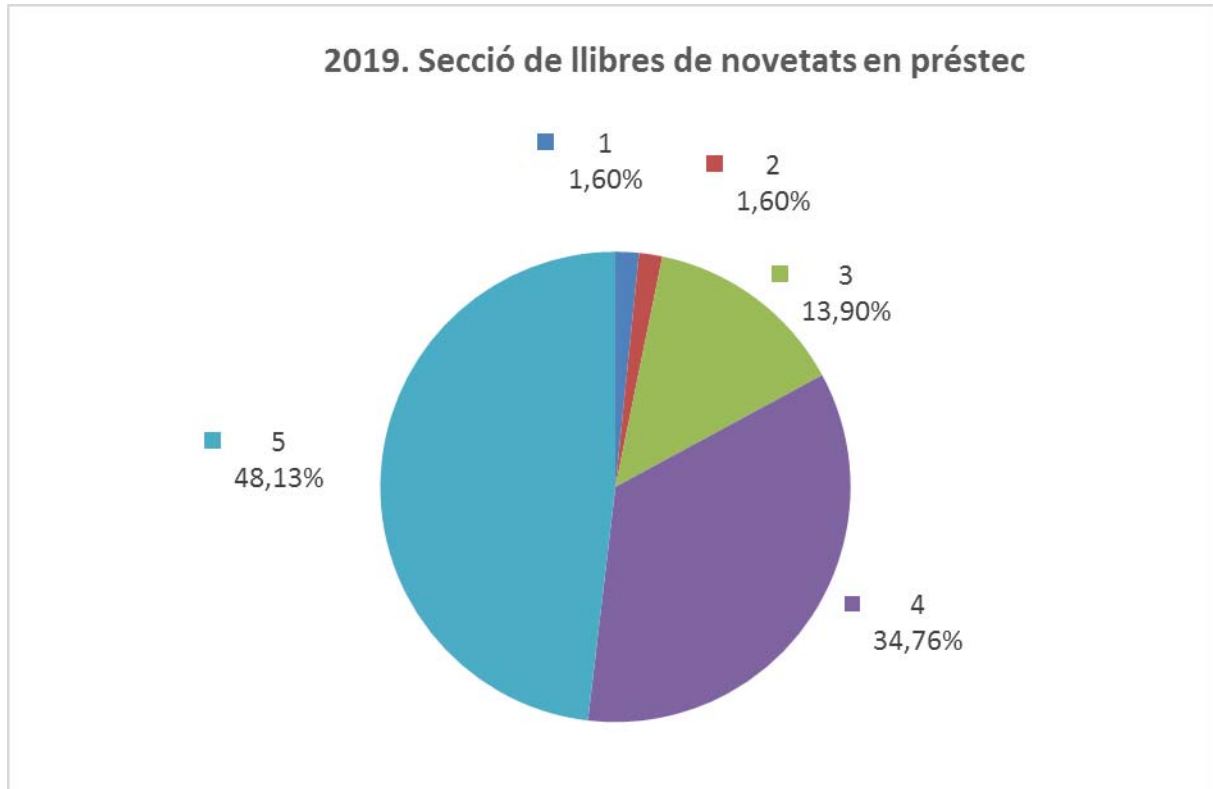
Si sumem les valoracions més altes (4 i 5) obtenim que el 94,65% dels nostres usuaris tenen una valoració molt positiva d'aquest servei. Reafirmem que des de l'any 2009 es manté aquesta valoració per damunt del 90%.

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.



- **Secció de llibres de novetats en préstec:** el 48,13% dels enquestats avaluen aquesta secció amb un 5, el 34,76% amb un 4, el 13,90% amb un 3 i l'1,60% amb un 2 i un 1.

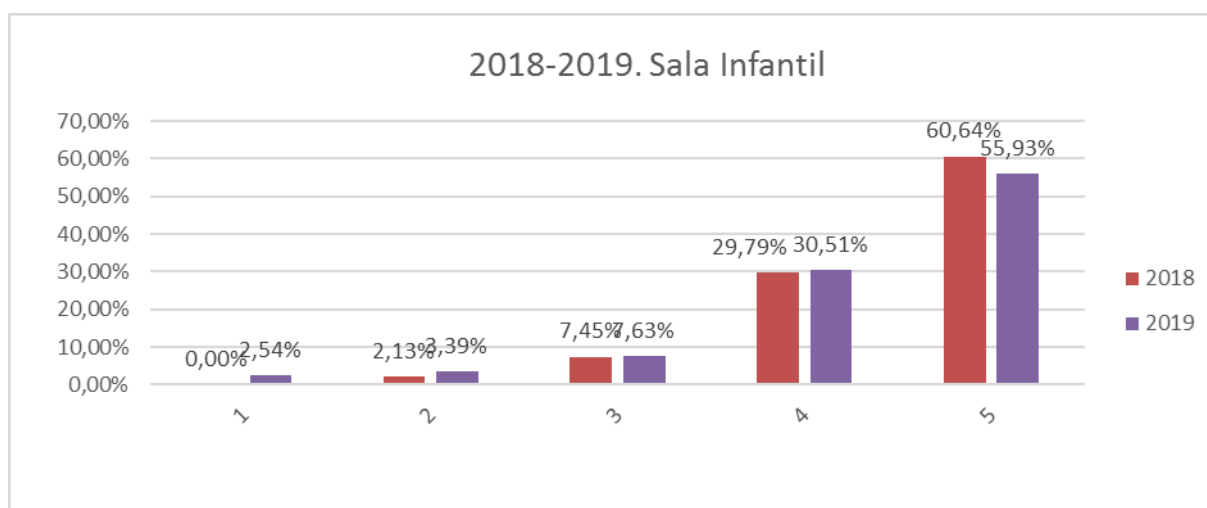
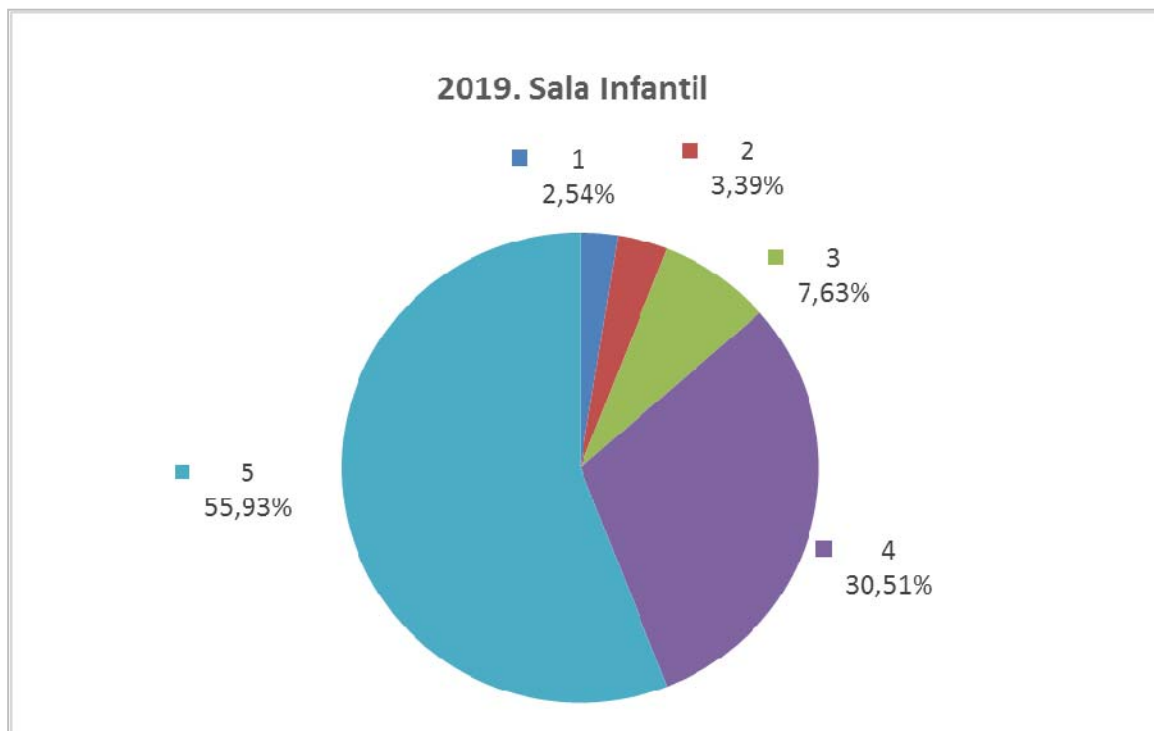
Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim un 82,89% de satisfacció d'aquesta secció.



- **Sala Infantil:** el 55,93% dels enquestats valora aquesta Sala amb un 5, el 30,51% amb un 4, el 7,63% amb un 3, el 3,39% amb un 2 i el 2,54% amb un 1.

Sumant les valoracions més altes (4 i 5) trobem un 86,44% de satisfacció de la Sala Infantil.

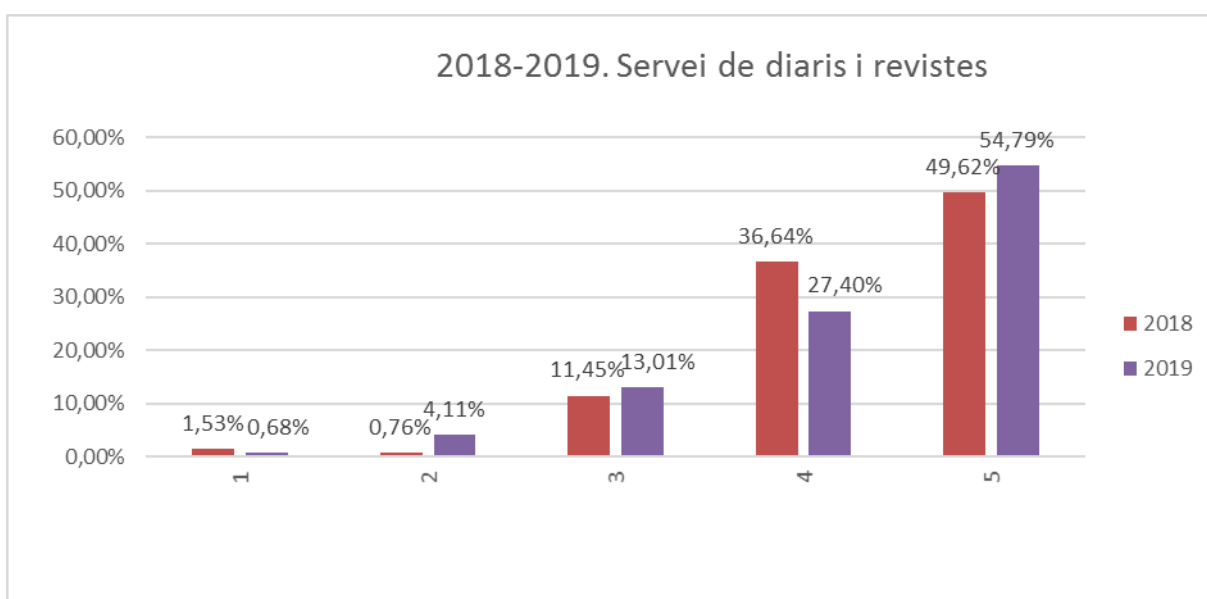
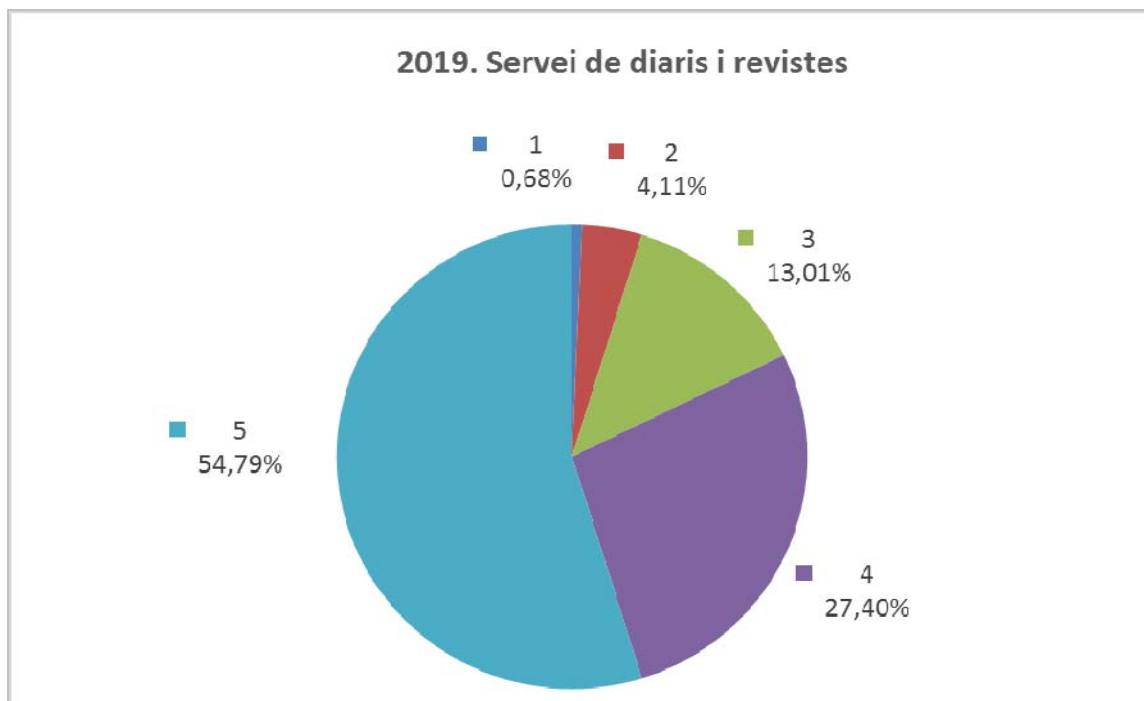
Per altra banda, el 67,48% dels enquestats declaren no utilitzar aquesta Sala, percentatge elevat al tractar-se d'una sala especialitzada.



- **Servei de diaris i revistes:** el 54,79% dels usuaris l'han puntuat amb un 5, el 27,40% amb un 4, el 13,01% amb un 3, el 4,11% amb un 2 i el 0,68% amb un 1.

Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim que el 82,19% dels usuaris tenen una valoració positiva d'aquest Servei.

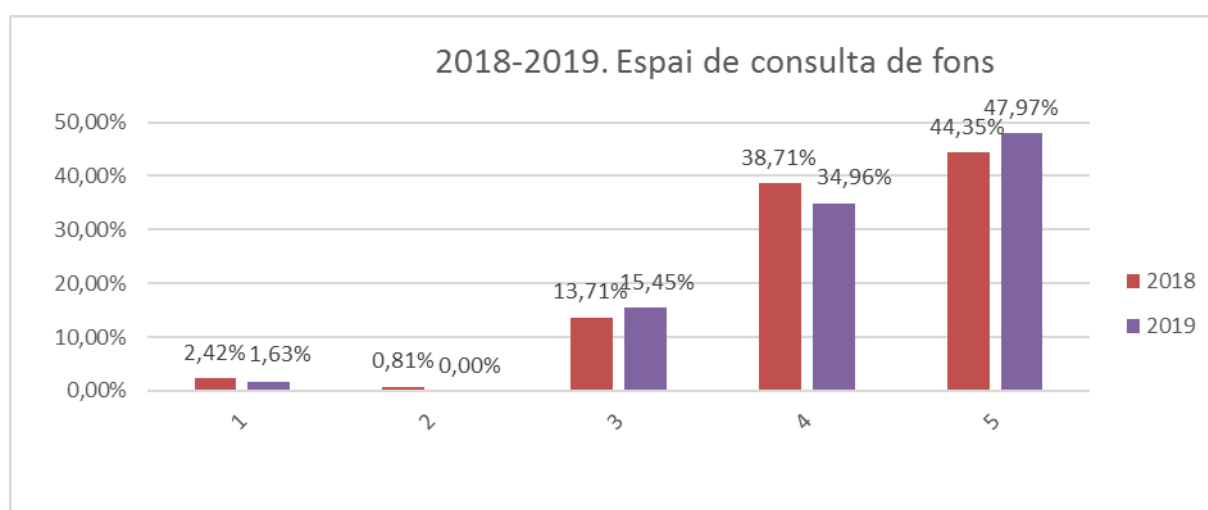
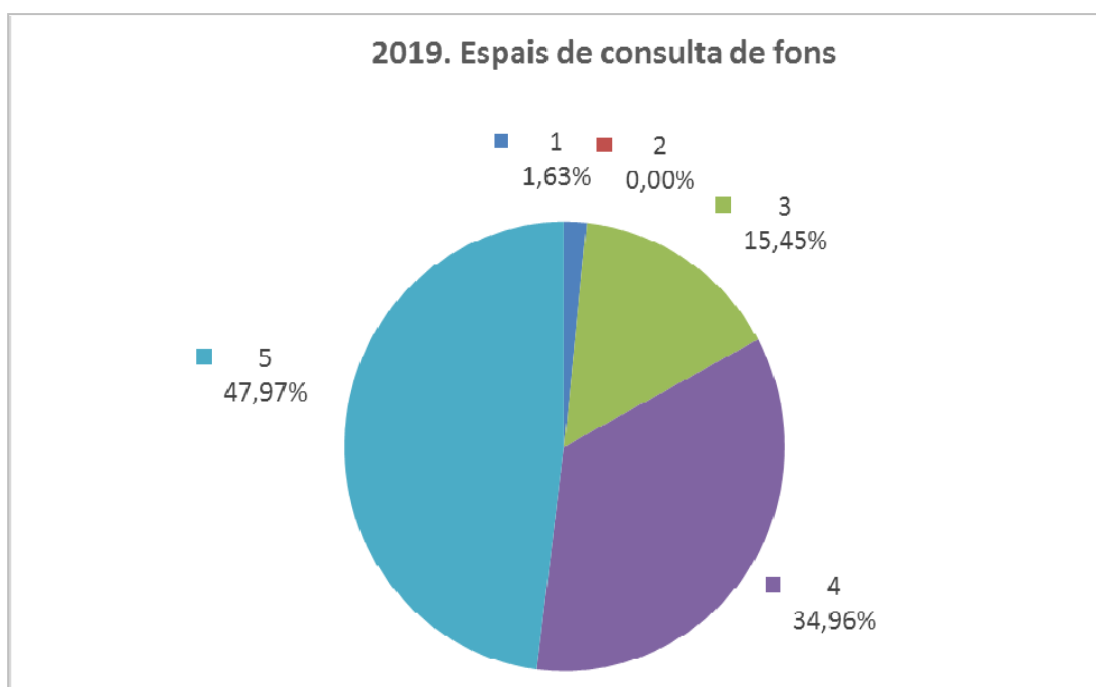
El 43,71% dels enquestats diuen no utilitzar aquest Servei, percentatge que considerem força elevat i que ens agradaria revertir en properes enquestes.



- **Espais de consulta de fons:** el 47,97% dels enquestats valoren aquests espais amb un 5, el 34,96% amb un 4, el 15,45% amb un 3 i l'1,63% amb un 1. No hi ha cap usuari que el puntuï amb un 2.

Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim que el 82,93% dels usuaris estan satisfets amb aquests espais tot i les limitacions de l'edifici.

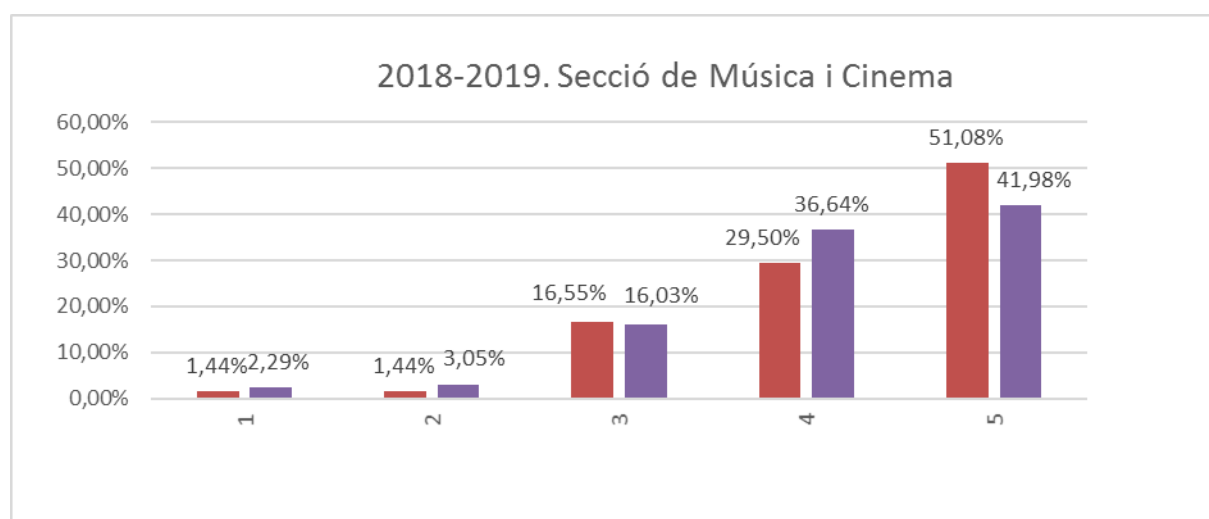
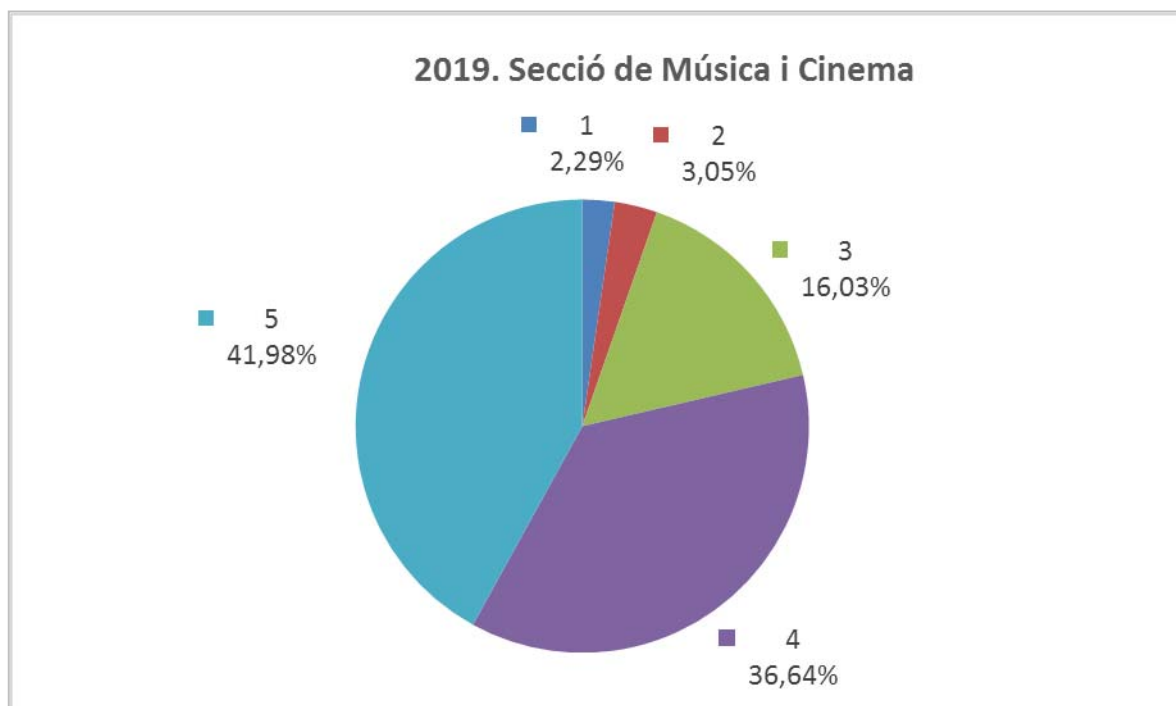
El 48,25% dels usuaris diuen no utilitzar aquests espais de consulta, tot i que a les tardes, de les cinc a les vuit, els espais resulten clarament insuficients.



- **Secció de Cinema i Música:** el 41,98% dels enquestats puntuen aquesta secció amb un 5, el 36,64% amb un 4, el 16,03% amb un 3, el 3,05% amb un 2 i el 2,29% amb un 1.

Del sumatori de les valoracions més altes (4 i 5) obtenim un 78,62 % de satisfacció, resultat una mica més baix respecte el 80,58% del 2018.

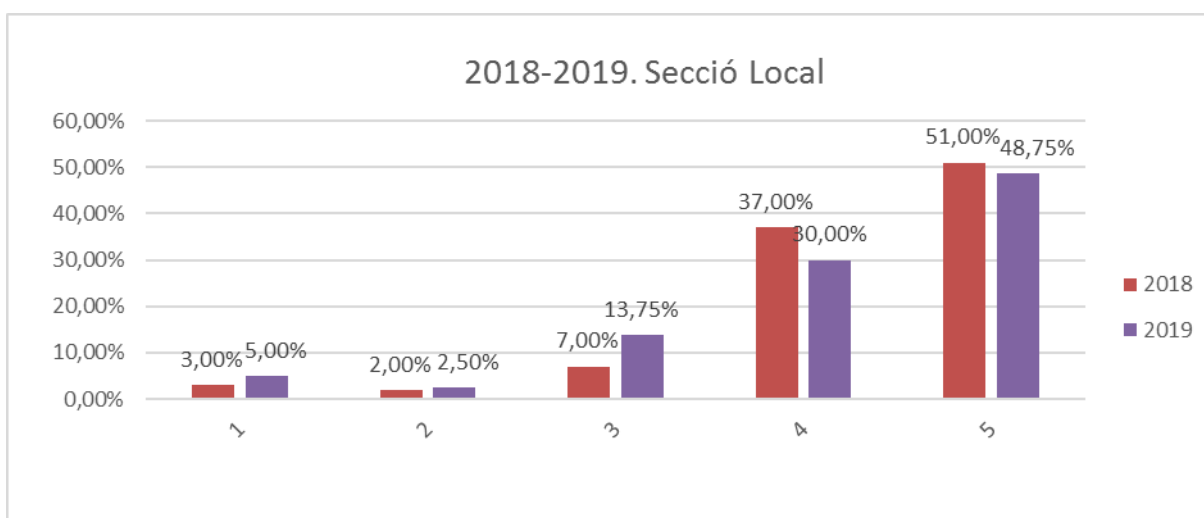
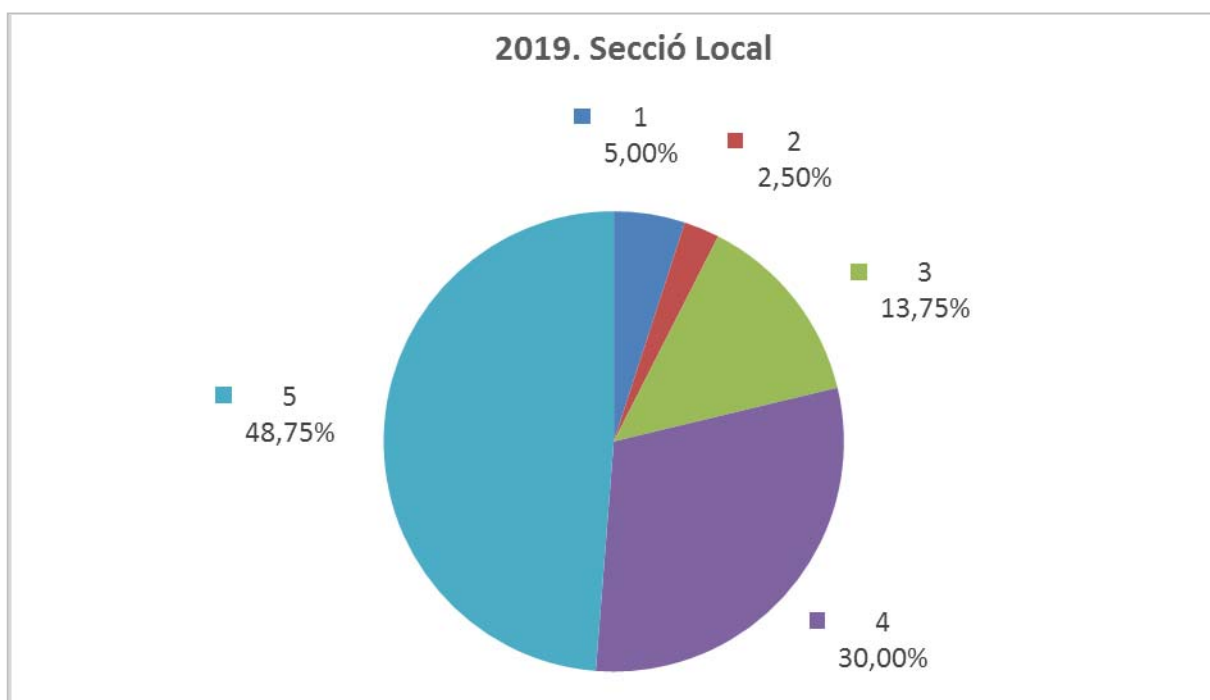
Per altra banda, el 47,55% d'usuaris ens diuen no utilitzar aquesta Secció.



- **Secció Local:** el 48,75% dels enquestats la valoren amb un 5, el 30,00% amb un 4, el 13,75% amb un 3, el 2,50% amb un 2 i el 5,00% amb un 1.

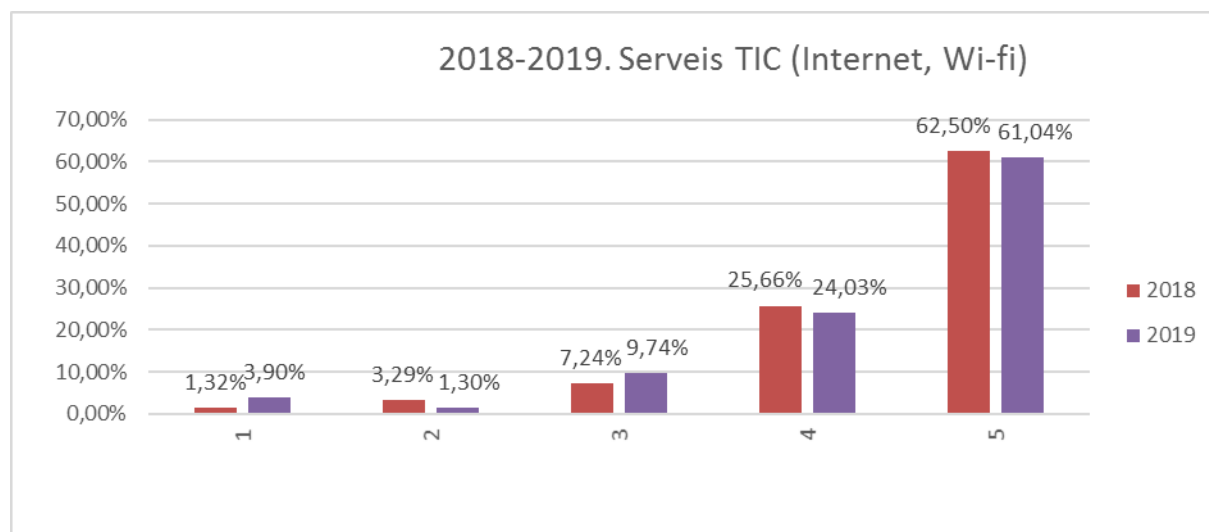
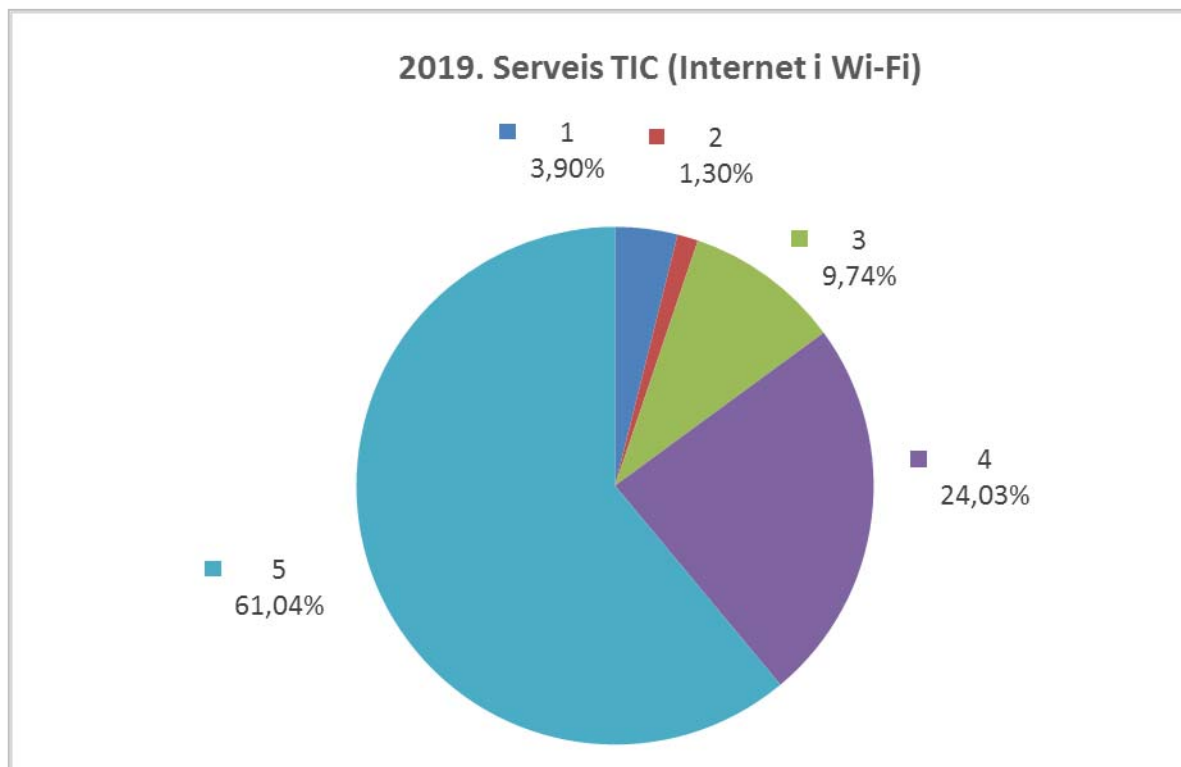
Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim que el 78,75% dels usuaris tenen una valoració molt positiva d'aquesta Secció, percentatge inferior comparat amb el de l'any anterior, que era del 88,00%.

El 60,84% d'usuaris diuen no utilitzar aquest Servei.



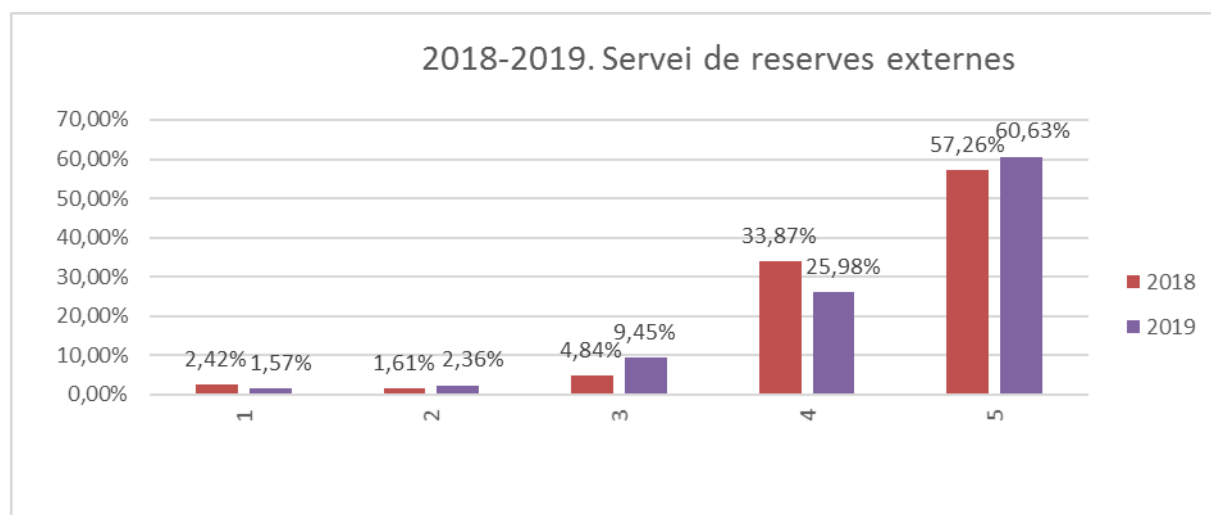
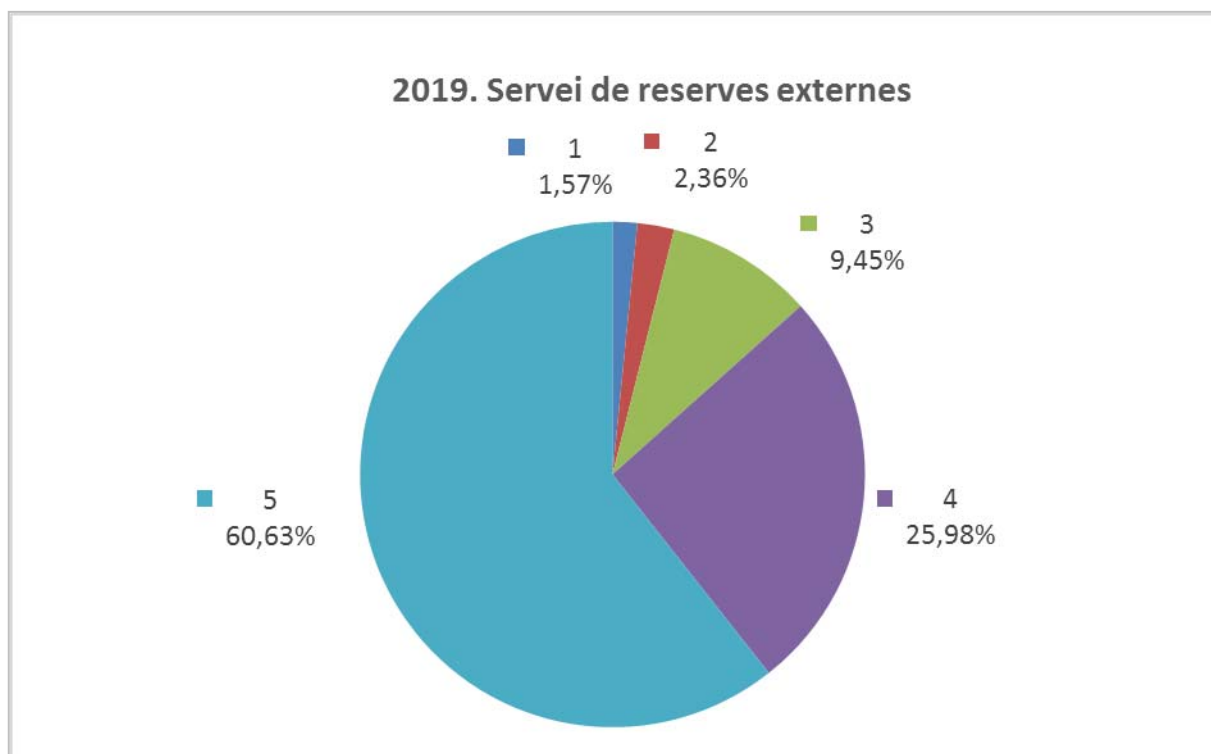
- **Serveis TIC (Internet i Wi-fi):** el 61,04% dels enquestats el valoren amb un 5, el 24,03% amb un 4, el 9,74% amb un 3, l'1,30% amb un 2 i el 3,90% amb un 1.

Fent el sumatori de les puntuacions més altes (4 i 5) obtenim una valoració del 85,07% respecte el 88,16% del 2018.



- **Servei de reserves externes:** el 60,63% dels enquestats el valoren amb un 5, el 25,98% amb un 4, el 9,45% amb un 3, el 2,36% amb un 2 i l'1,57% amb un 1.

Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim el 86,61% de satisfacció d'aquest servei, respecte el 91,13% de l'any anterior.

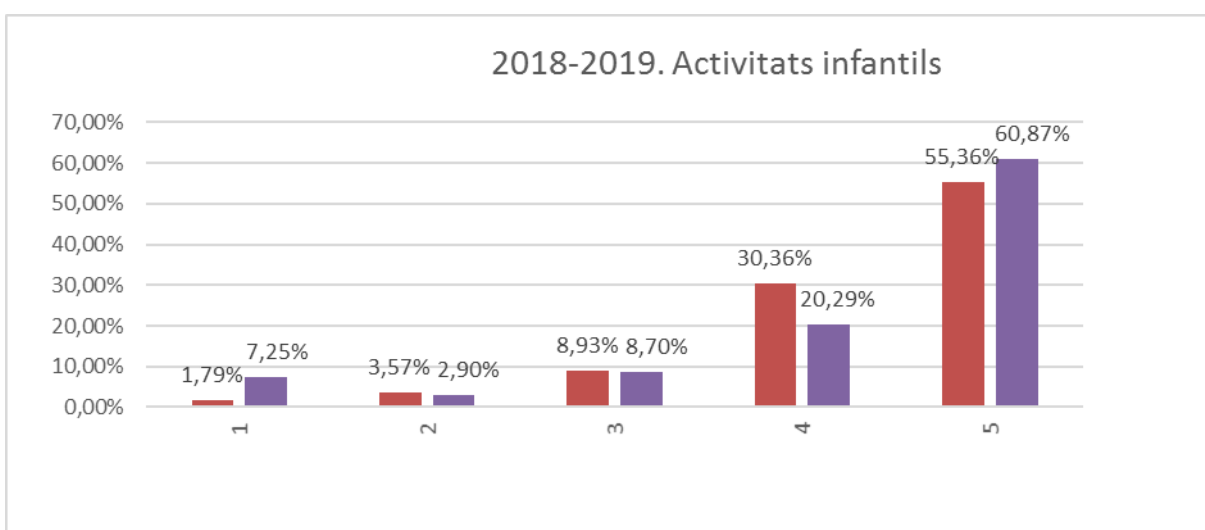
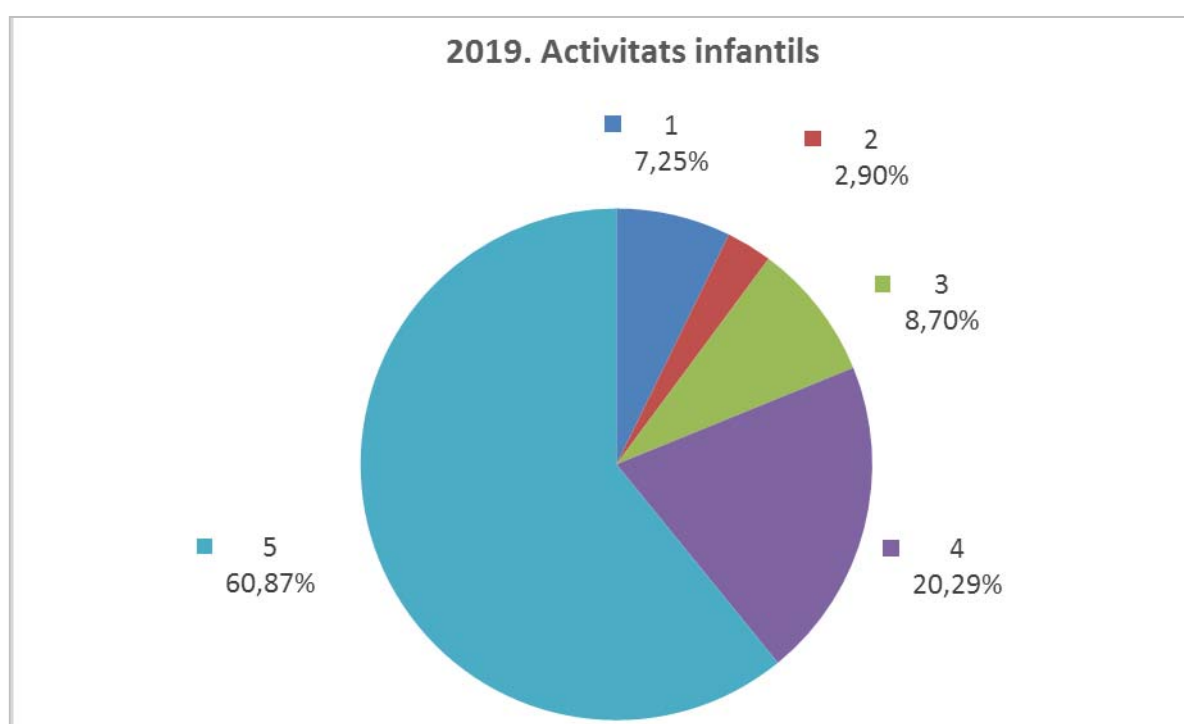


C. Valoració de les activitats

En aquest últim apartat valorem les activitats que es fan a la Biblioteca. El 2019 s'han realitzat 499 activitats: infantils, de formació en les tecnologies, de cinema i música, d'història i rutes literàries i/o històriques, i hi han assistit 12.804 persones.

- **Activitats infantils:** el 67,48% dels enquestats no assisteixen a aquestes activitats, ja que majoritàriament estan adreçades a un públic infantil i familiar.

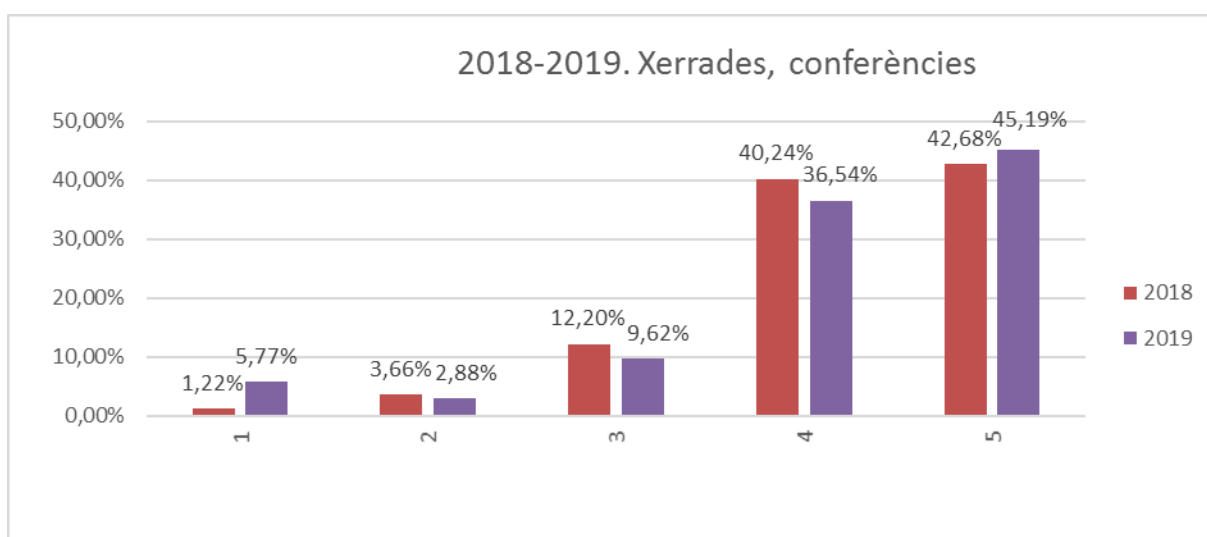
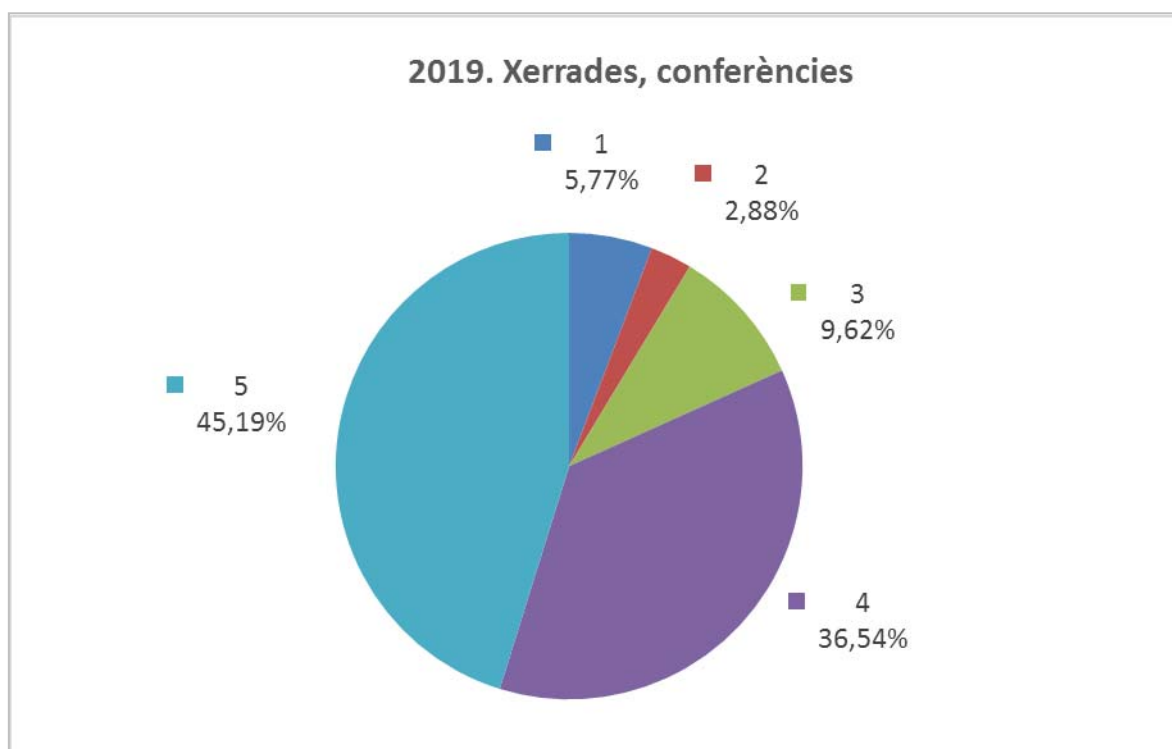
Dels usuaris que hi assisteixen, el 60,87% les valoren amb un 5, el 20,29% amb un 4, el 8,70% amb un 3, el 2,90% amb un 2 i el 7,25% amb un 1. Sumant les valoracions més elevades (4 i 5) obtenim que el 81,16% dels assistents a les activitats infantils estan contents, respecte el 85,72% del 2018.



- **Xerrades, conferències:** el 45,19% dels usuaris que hi assisteixen les valoren amb un 5, el 36,54% amb un 4, el 9,62% amb un 3, el 2,88% amb un 2 i el 5,77% amb un 1.

Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim que el 81,73% dels enquestats estan complaguts amb aquestes activitats, percentatge molt similar al del 2018 (el 82,92%).

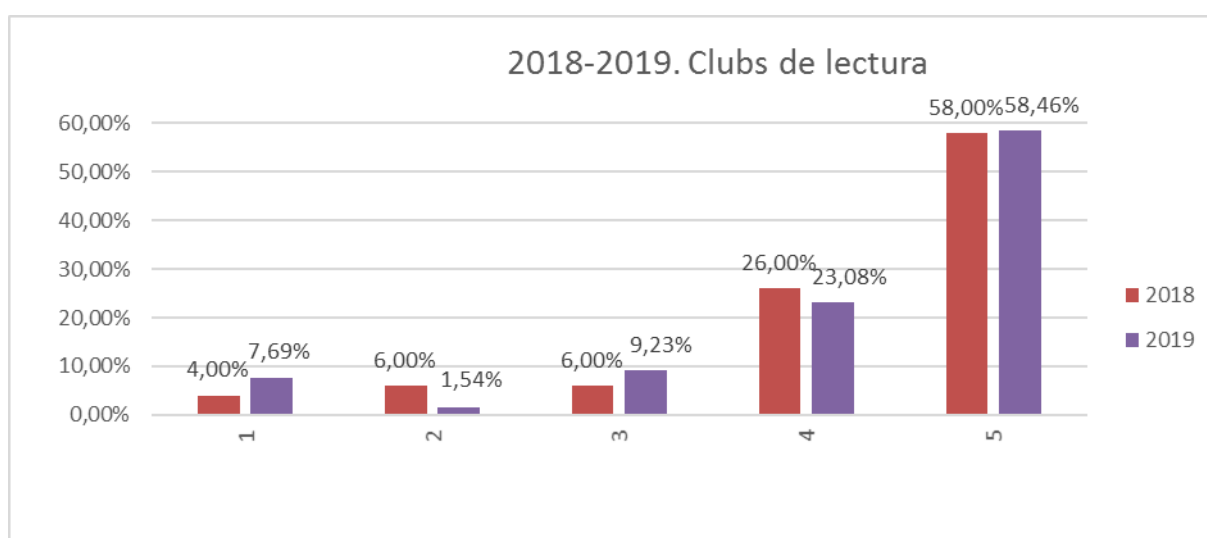
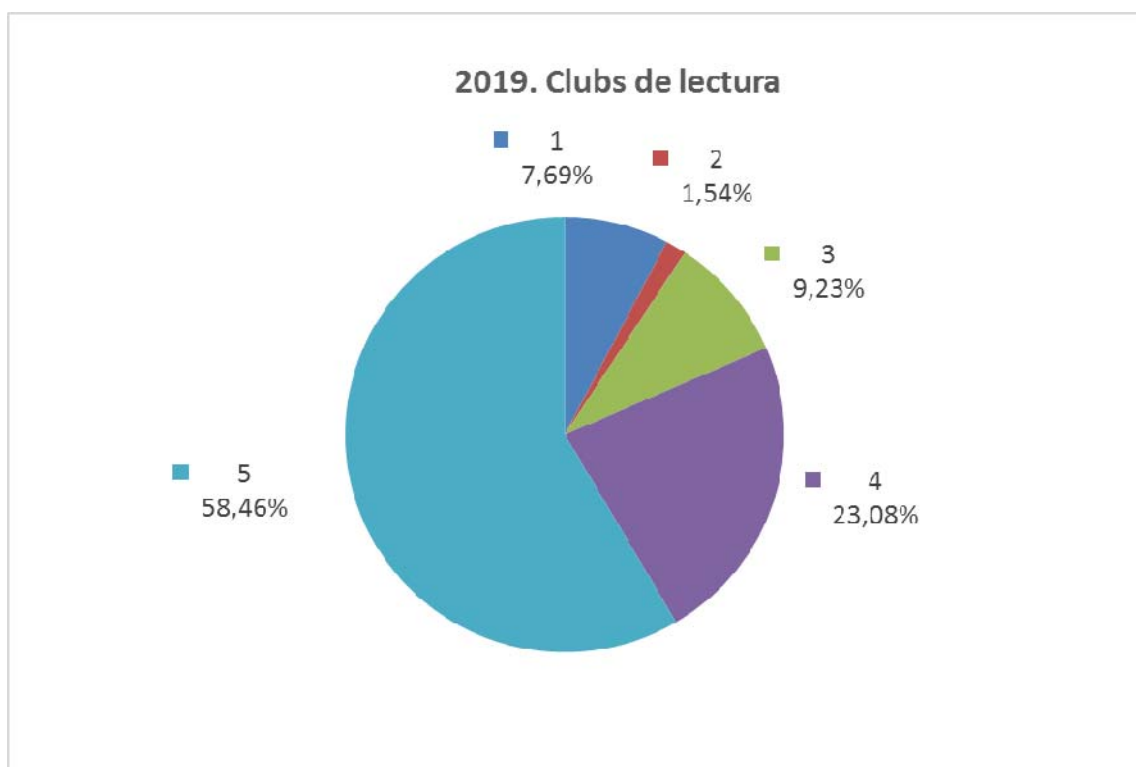
Cal tenir en compte que un percentatge molt elevat d'enquestats (el 57,69%) no assisteixen a aquestes xerrades.



- **Clubs de Lectura:** de tots els enquestats, el 71,33% declaren no formar part de cap Club de Lectura que s'organitza a la Biblioteca.

Dels usuaris que hi pertanyen, el 58,46% els valoren amb un 5, el 23,08% amb un 4, el 9,23% amb un 3, l'1,54% amb un 2 i el 7,69% amb un 1.

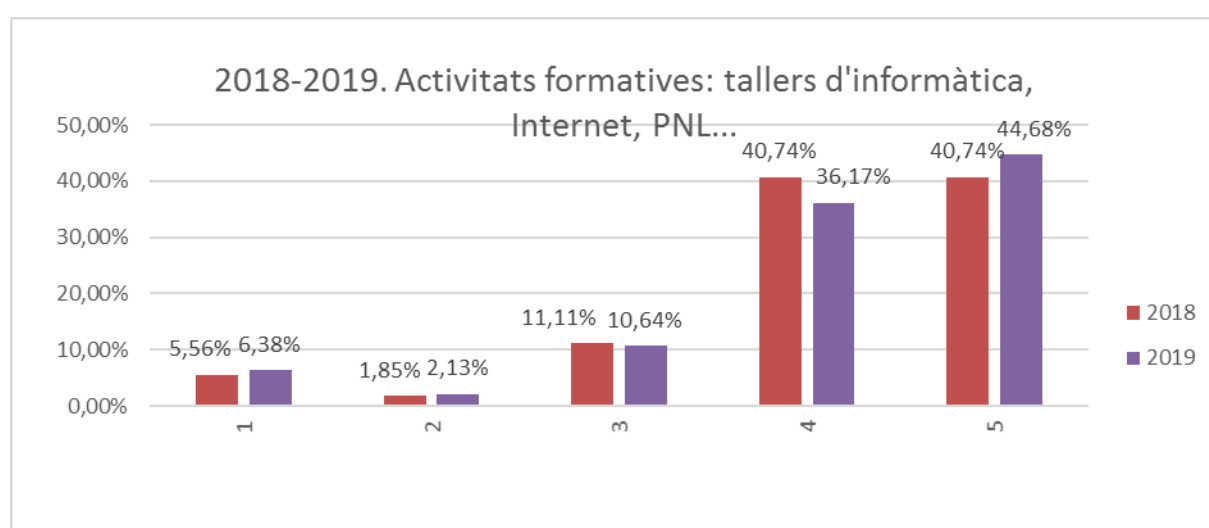
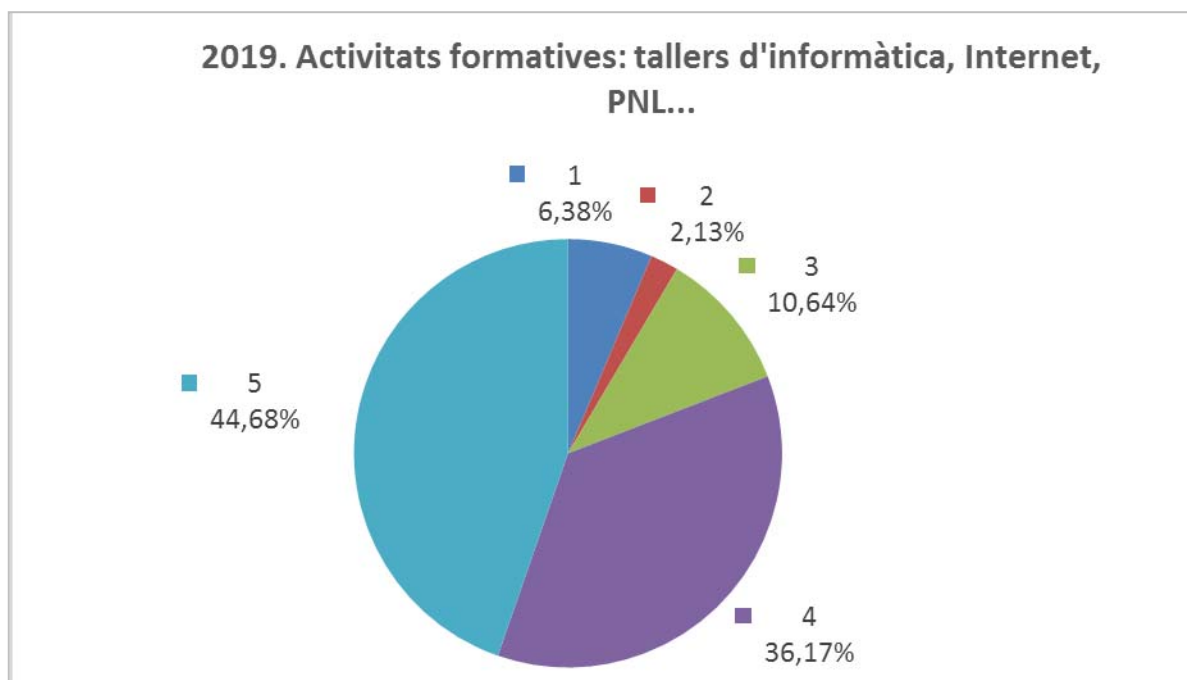
Sumant les qualificacions més altes (4 i 5) obtenim que el 81,54% dels usuaris tenen una valoració positiva dels Clubs de Lectura, quasi el mateix percentatge del 2018, el 84,00%.



- **Activitats formatives, tallers d'informàtica i d'Internet:** aquest any també disminueix lleugerament el nombre d'usuaris que no assisteixen a les activitats formatives i tallers que organitza la Biblioteca, passant del 69,03% del 2018 al 75,52% actual.

Dels usuaris que hi assisteixen, el 44,68% les valoren amb un 5, el 36,17% amb un 4, el 10,64% amb un 3, el 2,13% amb un 2 i el 6,38% amb un 1.

Sumant les qualificacions més altes (4 i 5) obtenim que el 80,85% dels usuaris tenen una valoració molt favorable d'aquestes activitats; el 2018 un 81,48%.

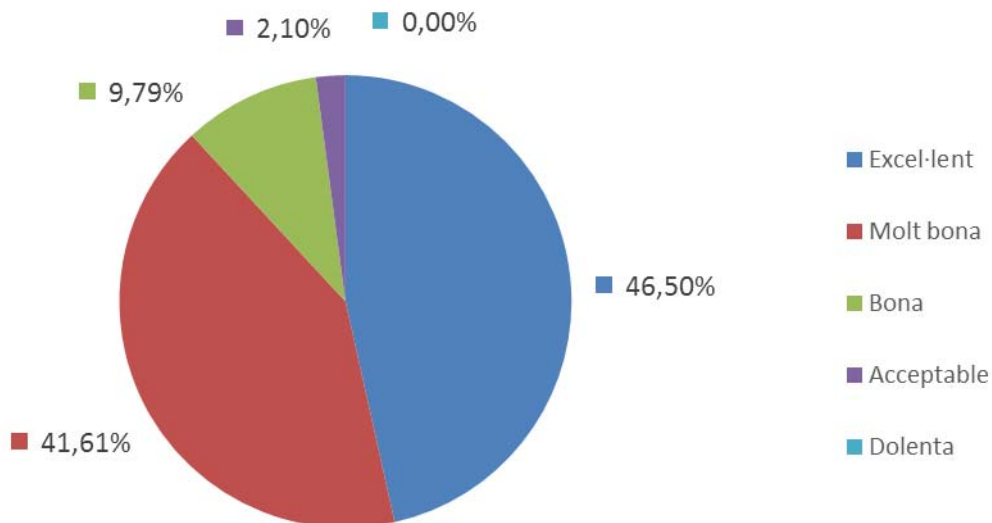


7- En general, l'atenció rebuda per part del personal ha estat:

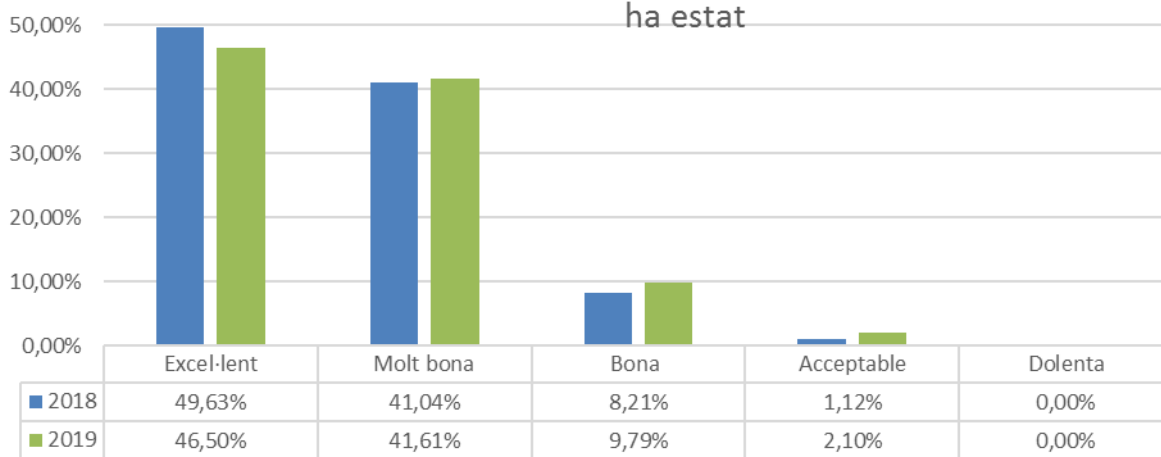
És fonamental que el personal que treballa a la Biblioteca tracti bé als usuaris i aquests es trobin acollits. Des de la biblioteca i com a servidors públics, ens complau veure que quasi la meitat dels enquestats, el 46,50%, declaren que el tracte rebut és excel·lent (similar al 2018 que era del 49,63%). Li segueix amb un 41,61% els usuaris que pensen que l'atenció rebuda és molt bona (respecte el 41,04% de l'any anterior). Veiem que és lleugerament 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 9,79% són els que consideren que l'atenció rebuda ha estat bona, resultat semblant al del 2018 (8,21%). Només el 2,10% dels enquestats valoren el tracte rebut com a acceptable (el 2018 l'1,12%). Ens satisfà que un any més, no hi hagi cap usuari que valori l'atenció rebuda com a dolenta.

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



2018-2019. 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 32,35% els usuaris que reben la informació de la Biblioteca mitjançant l'agenda d'activitats i els fulletons que elaborem mensualment i repartim pels taulells i cartelleres de la Biblioteca (percentatge quasi igual al del 2018: el 31,83%).

En segon lloc, amb un 19,87% trobem els usuaris que els hi enviem la informació al seu correu electrònic, disminuint en quasi 4 punts el percentatge respecte l'any anterior que era del 23,52%.

El segueix amb un 14,38% els usuaris que coneixen les nostres activitats i serveis perquè miren les pantalles situades a l'entrada i al vestíbul de la Biblioteca, respecte l'11,16% del 2018. Com a novetat, s'ha de mencionar que aquest any s'ha canviat el disseny de les imatges i la difusió de les pantalles, cosa que ha agradat força als usuaris.

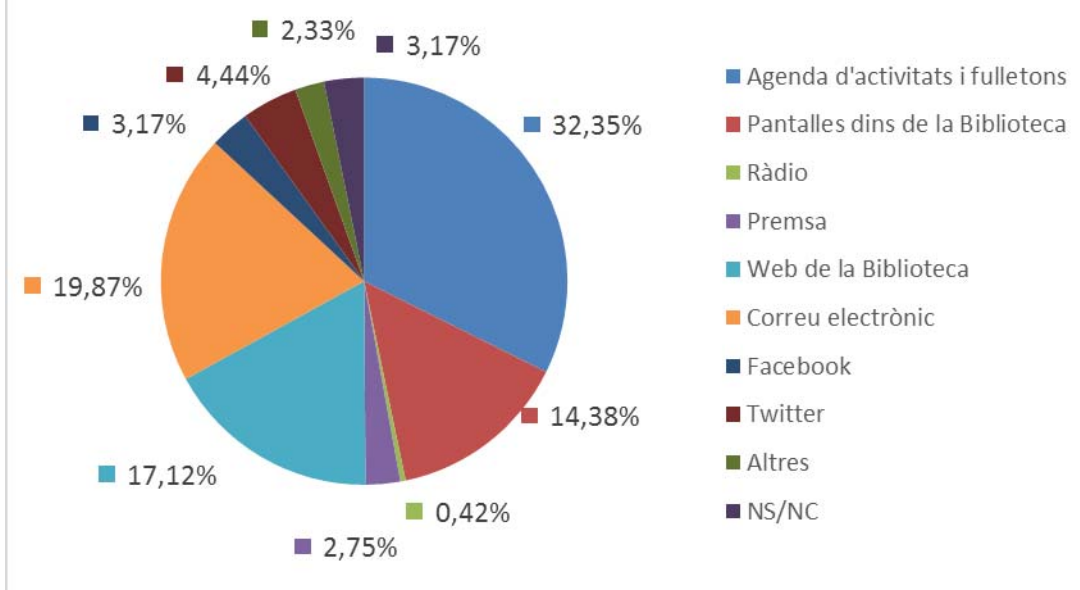
En quart lloc trobem els usuaris que consulten les activitats i els serveis que oferim, entrant a la pàgina web de la Biblioteca, amb un 17,12%, quasi el mateix percentatge de l'any anterior, el 17,58%.

Aquest any, augmenten lleugerament els usuaris que s'informen a través de les nostres xarxes socials. Pel què fa al Facebook obtenim un 3,17% en relació al 2,14% del 2018 i de Twitter un 4,44% respecte el 0,95% de l'any anterior. Mencionem també, l'augment del número de seguidors d'aquest 2019, tant de Facebook (amb 447 seguidors més) com de Twitter (391 seguidors més).

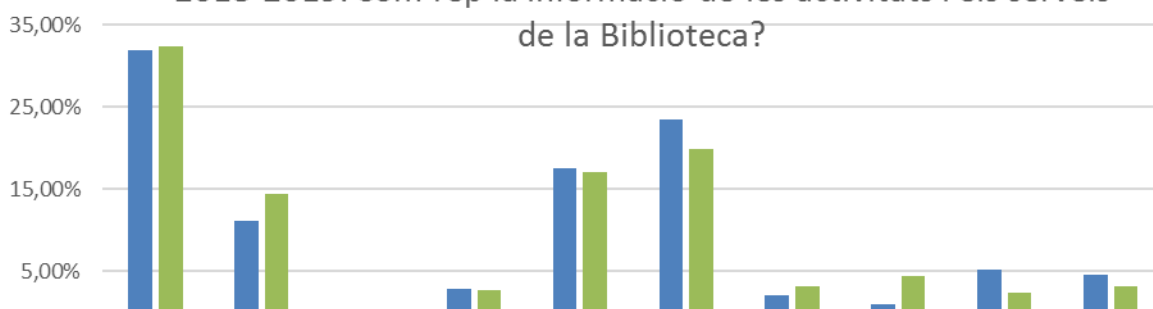
Es manté el baix nombre d'usuaris que s'assabenten de les nostres activitats mitjançant la ràdio (el 0,42%) i la premsa (el 2,75%); al 2018 el 0,24% i el 2,85% respectivament.

Finalment, el 2,33% dels enquestats ens diuen que reben aquesta informació mitjançant altres sistemes, com poden ser: per amics i coneguts, per la revista digital de la Casa de les Lletres, pel personal de la Biblioteca... D'altres ens diuen que no reben informació de les activitats.

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



2018-2019. Com rep la informació de les activitats i els serveis de la Biblioteca?



	Agenda d'activitats i Fulletons	Pantalles dins de la Biblioteca	Ràdio	Prensa	Web de la Biblioteca	Correu electrònic	Facebook	Twitter	Altres	NS/NC
■ 2018	31,83%	11,16%	0,24%	2,85%	17,58%	23,52%	2,14%	0,95%	5,23%	4,51%
■ 2019	32,35%	14,38%	0,42%	2,75%	17,12%	19,87%	3,17%	4,44%	2,33%	3,17%

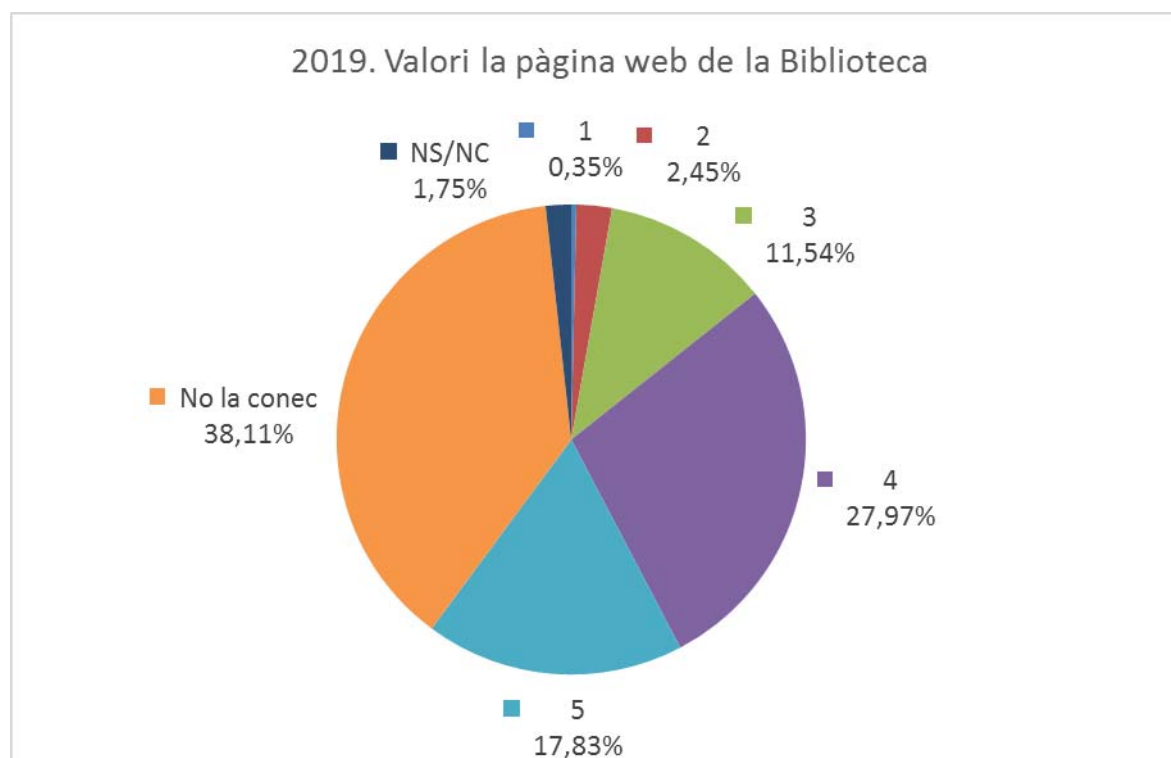
9- Valori la pàgina web de la Biblioteca (de l'1 al 5, considerant que l'1 és el mínim i 5 el màxim):

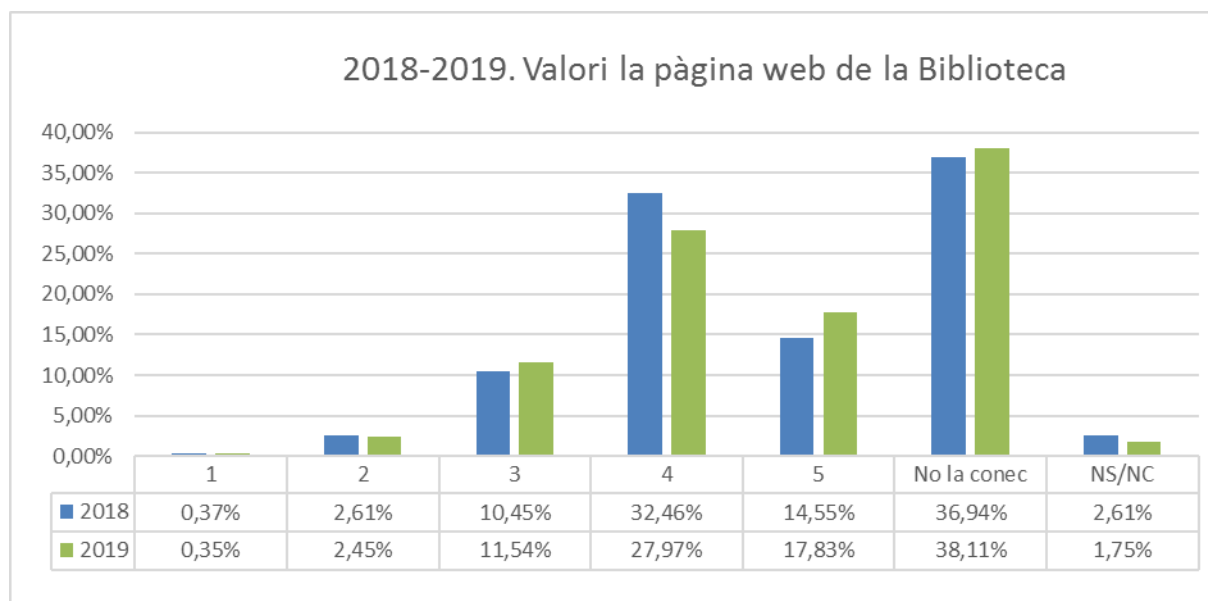
La pàgina web de la Biblioteca és la font d'informació més important de què disposem, tant per donar a conèixer els serveis que proposem i les activitats que organitzem, com pels serveis virtuals que oferim als usuaris.

El 17,83% dels usuaris valoren aquesta pàgina amb un 5, la puntuació màxima, el 27,97% amb un 4, l'11,54% amb un 3, el 2,45% amb un 2 i el 0,35% amb un 1.

Sumant les dues qualificacions més altes (4 i 5) obtenim que el 45,80% dels enquestats valoren la pàgina web molt positivament.

Per altra banda, el 38,11% d'usuaris diuen no conèixer la nostra pàgina, respecte el 36,94% del 2018. 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?

Un any més es reafirma que la franja horària del dia on hi ha més usuaris que utilitzin la Biblioteca és l'última de la tarda, de les 18 a les 20 hores. El 40,52% dels usuaris venen a la Biblioteca en aquesta franja horària, gairebé igual que el 2018, el 39,66%.

La segona franja horària on hi ha més afluència d'usuaris també és a la tarda, de les 16 a les 18 hores, amb un 30,21% d'usuaris respecte el 29,68% del 2018.

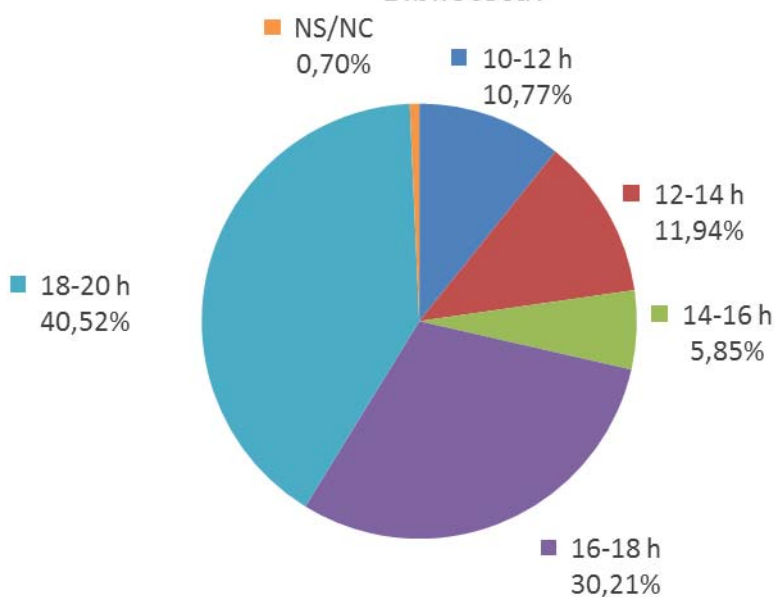
Si sumem les dues franges horàries de la tarda detectem que quasi la tercera part dels usuaris (el 70,73%) venen a la Biblioteca de les 16 a les 20 hores.

En tercer lloc, amb un 11,94%, trobem els usuaris que venen al migdia, de les 12 a les 14 hores. Aquest percentatge era lleugerament més baix el 2018, un 10,71%

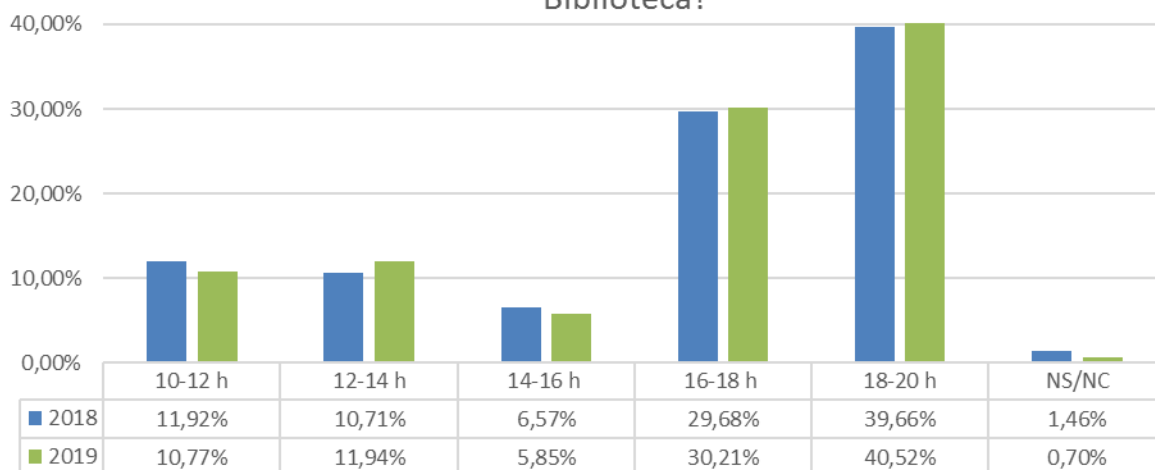
Li segueix, amb un 10,77%, els usuaris que venen a primera hora d'obertura, entre les 10 i les 12 hores, respecte l'11,92% del 2018.

Coincidint amb l'enquesta anterior, la franja horària menys utilitzada pels nostres usuaris és de les 14 a les 16 hores. Només el 5,85% d'usuaris utilitzen la Biblioteca en aquest horari, respecte el 6,57% del 2018.

2019. En quina franja horària utilitza preferentment la Biblioteca?



2018-2019. 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 286 usuaris enquestats, només 100 han deixat aquesta pregunta en blanc, representant el 34,97%. El 2018 aquest percentatge va ser del 49,63%.

Dels 186 usuaris que l'han contestat (el 65,03%), 37 d'ells (el 19,89%) ens comenten que tot està correcte i que no proposen cap canvi de millora.

Els 149 usuaris restants (el 80,11%) han proposat suggeriments de millora i algun d'ells, més d'un:

- **Ampliar les instal·lacions:** un 14,77% dels enquestats creuen que és necessària una ampliació de la Biblioteca.
- **Ampliar l'horari d'obertura al públic:** el 14,09% d'usuaris els agradaria que la Biblioteca tingués un horari més ampli, tancant més tard i obrint més hores el cap de setmana i dilluns al matí.
- **Més taules:** el 8,72% d'enquestats demanen més taules per a poder treballar.
- **Més silenci:** el 5,37% d'usuaris els agradaria que hi hagués més silenci.
- **Una sala per realitzar treballs en grup:** amb el mateix percentatge d'usuaris, el 5,37%, voldrien disposar d'una sala on puguin parlar i realitzar treballs.
- **Més novetats:** el 3,36% dels usuaris demanen que hi hagi més novetats.
- **Una 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 2,68%): més biblioteques a la ciutat, més novel·les en anglès i francès, més ordinadors i realitzar més activitats pels joves.
- **Suggeriments proposats per 3 usuaris** (el 2,01%): augmentar el temps de connexió a Internet, els CDs i DVDs estan ratllats, més endolls, disposar de més exemplars de les novetats, més novetats de DVDs, més personal, més revistes, que es puguin prestar els ordinadors portàtils als menors d'edat, separar la sala dels ordinadors i una sala exclusiva per realitzar les activitats.

- **Suggeriments proposats per 2 usuaris** (l'1,34%): actualitzar els llibres de temàtiques, fer enquestes dels llibres llegits, realitzar més xerrades de música clàssica, més diaris, més difusió dels serveis i activitats de la Biblioteca, més temps per utilitzar els portàtils, millorar la neteja dels lavabos, no posar els llibres als prestatges que toquen a terra, obrir més la Secció Local, poder fer reserves online, poder parlar i menjar a la Biblioteca, poder utilitzar el carnet de la Biblioteca digital, que el personal sigui més amable i realitzar tallers d'anglès de nivell mitjà.
- **Suggeriments proposats per 1 usuari** (el 0,67%): ampliar el software dels ordinadors, costa veure els títols dels DVDs, escoltar les propostes de millora, fer conferències de temes actuals, formació de com fer ús de la Biblioteca, informar dels canvis d' horaris per les xarxes socials, més butaques, més còmics, més llibres en lletra gran, més novetats de joves, més novetats en castellà, més pressupost, més xerrades amb les entitats de la ciutat, millorar el programa ARGUS, millorar la localització dels llibres, millorar la pàgina Web, no canviar d'ubicació, ordenar els còmics per temes i no per autor, ordenar els DVDs de Speak Up, poder descarregar documents als ordinadors, poder renovar el material més de dues vegades, posar la novel·la a la sala on estava abans, que els flyers siguin en castellà, que els usuaris no puguin acumular els diaris, oferir el servei d'impressió, traslladar la Biblioteca al Banc d'Espanya, una sala d'audiovisual, més llibres, millorar la climatització, més llibres d'economia, renovar el fons, comprar el llibre que es demana més ràpid, millorar l'atenció a l'usuari i disminuir els dies de préstec de les novetats.

3. CONCLUSIONS

La primera conclusió és constatar un any més, que la Biblioteca és ben valorada pels enquestats. La valoració global és molt bona, però lleugerament inferior als dos anteriors: 84,57% sumant les puntuacions màximes (4 i 5) respecte el 86,06% del 2017 i el 87,10% del 2018. Encara que puguem pensar que no és una davallada considerable ens ha de posar en alerta per tal de poder mantenir aquests índex alts de satisfacció amb els serveis que oferim.

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 88,11% quan l'any 2018 era del 90,67%. En aquest punt també ens cal treballar per mantenir la valoració i per tant, la confiança dels ciutadans.

Pel que fa als hàbits d'usos, es manté en primer lloc l'ús de la Biblioteca més de tres vegades al mes: el 54,90% similar al 48,88% del 2018 i al 49,04% del 2017; dades que ens mostren la fidelitat dels usuaris envers la Biblioteca. Es mantenen els mateixos hàbits en les franges horàries que no canvien gaire dels anys anteriors, essent entre les 18 i les 20 h el moment de màxima afluència de públic a la Biblioteca amb el 40,52% (el 2018 era similar, el 39,66%), seguida de la de 16 a 18 h que es manté també al voltant del 30%. Per contra, quan hi ha menys ús, és la franja de migdia (de 14 a 16 h), per sota del 7%.

El motiu que atrau més persones a fer ús de la Biblioteca es manté invariable al llarg del temps, i destaca entre els altres: emportar-se o retornar llibres en préstec (26,78%, similar al 24,37% del 2018), seguit de la lectura de diaris i revistes (14,94%, similar també el 2018 amb 13,35%). A poca distància es manté també la Biblioteca com un lloc d'estudi (el 10,93% respecte el 13,15% del 2018).

La valoració dels serveis i de les propostes culturals de la Biblioteca són també positives mantenint-se per damunt del 80%; en destaquen dues: el Servei de préstec, que es manté des del 2009 per damunt del 90% i la consolidació de les activitats tant d'adults com infantils, que junt amb els clubs de lectura es mantenen per damunt del 80%.

Al costat dels bons resultats tenim també importants aspectes a millorar, explicats sobretot dins de l'apartat de les preguntes obertes: dels suggeriments i de les peticions rebudes

destaquen tres eixos, tal com succeeix en els anys anteriors. El primer, sobre l'edifici i la necessitat d'ampliació; aquesta segurament és la millora més reiterada al llarg del temps. Al seu costat hi ha altres elements que es relacionen amb els espais com ara més taules per poder treballar, una sala per fer treballs de grup o sales d'estudi.

Un altre element reclamat també des de fa temps és l'ampliació dels horaris d'obertura, obrint els dilluns matí, més hores el cap de setmana i tancant més tard.

Des de la Biblioteca, sabedors de la seva gran importància, els compartim i estem treballant per tal de conscienciar sobre la necessitat de l'ampliació de l'edifici i també per fer possible una ampliació dels horaris d'obertura.

Altres demandes són ja molt més puntuals, fet que no vol dir que es puguin considerar necessàries i valorar, com més novel·les en anglès i francès, més ordinadors, més activitats pels joves, etc. de les que en prenem nota.

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.

Indiqui'ns el seu Codi Postal:

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 (DVDs, CDs...).
- 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 del 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).
- 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? (de l'1 al 5, considerant que l'1 és el mínim i 5 el màxim).

Servei de Préstec	No l'utilitzo	1	2	3	4	5
Secció de Llibres de Novetats en Préstec	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	No l'utilitzo	1	2	3	4	5
Activitats formatives: tallers d'informàtica, Internet, PNL...	No l'utilitzo	1	2	3	4	5
Servei de Reserves Externes	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	
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?