

# Valoració dels serveis de la BIBLIOTECA PÚBLICA DE TARRAGONA ENQUESTA 2018





# SUMARI

1. Presentació. Pàg. 2
2. Anàlisi de les dades. Pàg. 3 - 35
3. Conclusions . Pàg. 36 -37
4. Annex: enquesta sobre els serveis de la Biblioteca Pública de Tarragona. Pàg. 38-39



# 1. PRESENTACIÓ

L'enquesta anual un any més s'interessa per copsar l'opinió dels usuaris sobre els serveis de la Biblioteca, i aquest és el desè any consecutiu.

Aquest any 2018 hem treballat en el marc d'un nou Pla estratègic (2018-2022) que segueix marcat per la voluntat d'orientar-nos als usuaris, per atraure'n de nous, per consolidar la col·laboració amb els agents culturals i socials i educatius de la ciutat, impulsant la lectura i la divulgació de la literatura, de la història i del patrimoni.

Al costat de tot això continuem les accions i propostes per la millora continuada dels serveis, per fer-nos més presents entre la ciutadania, guanyant-nos la seva confiança i d'aquesta manera consolidar-nos com a un recurs cultural important, i de proximitat.

Una vegada més, volem avaluar els serveis amb l'objectiu de què l'enquesta continuï sent una **eina de millora** que ens ajudi al disseny d'actuacions concretes des del nostre equip de treball. Som conscients que hem d'interpel·lar als ciutadans per tal d'orientar les nostres accions i guanyar-nos la seva confiança.

Per altra banda hem entrevistat 268 persones, xifra similar als anys anterior, i la selecció de les persones s'ha continuat fent atenent a diferents perfils i franges d'edat, a tots els espais de la Biblioteca i també en les diverses franges horàries, amb la finalitat d'obtenir una representació important dels nostres públics.

## 2. ANÀLISI DE LES DADES

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

Saber per quina via els nostres usuaris coneixen la Biblioteca Pública de Tarragona (BPT) és important per tal de donar-ne una millor difusió. Com ja hem anat veient en els darrers anys, la majoria dels enquestats, el 64,91 %, ens coneixen des de sempre (el 2017 aquest percentatge era del 59,18 %).

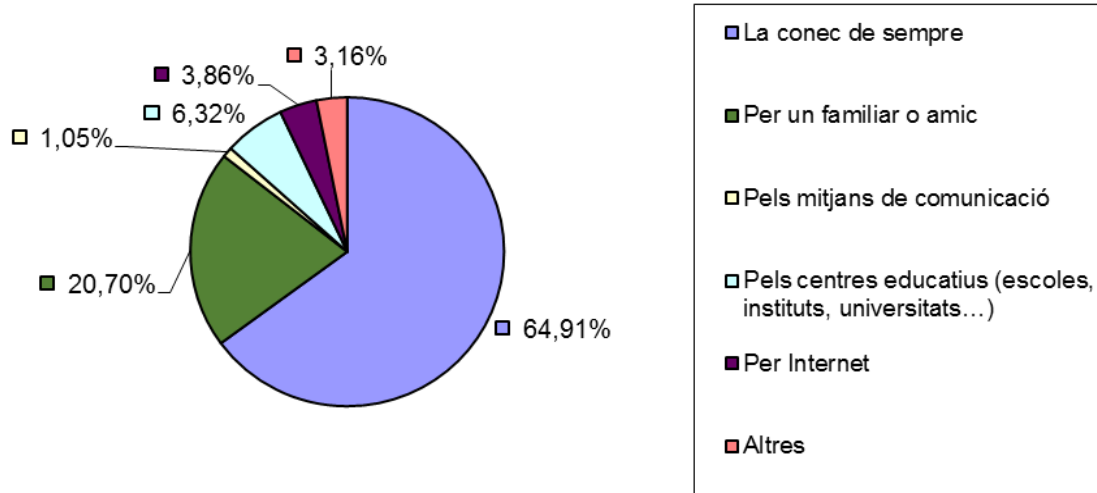
La segona opció amb un 20,70 % són els usuaris que ens han conegut per un familiar o amic, similar al 2017 que era un 19,48 %.

Observem un canvi de tendència en comparació a les últimes enquestes, veient la davallada del percentatge d'enquestats que ens coneixen a través de les visites adreçades al col·lectiu escolar, passant de l'11,24 % del 2017 al 6,32 % actual. Aquesta dada pot estar influenciada a que durant el 2018 el nombre de visites escolars ha estat inferior a l'any anterior. Disminueix també el percentatge d'usuaris que ens coneixen a través d'Internet, passant del 5,24 % al 3,86 % actual.

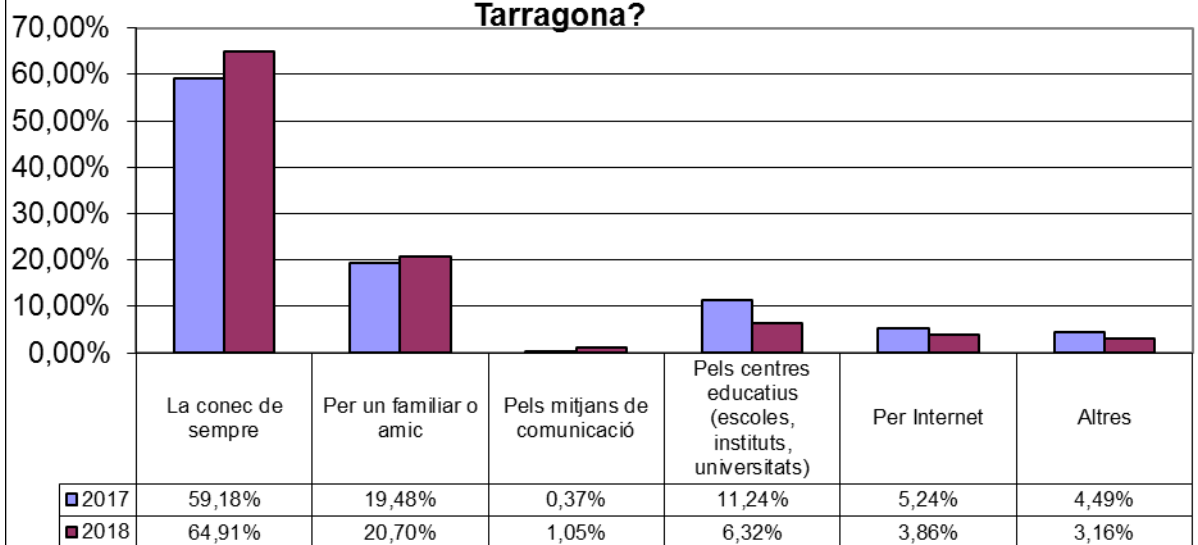
D'altra banda, augmenta lleugerament el nombre d'usuaris que ens han conegut a través dels mitjans de comunicació arribant a l'1,05 % tot i que una mica lluny del 2,68 % del 2010, la dada més elevada dels últims anys.

Per últim, el 3,16 % dels enquestats tenen coneixença de la Biblioteca per altres formes alternatives a les proposades (al 2017 el 4,49 %). Les més destacades són: passejant pel carrer, la vaig buscar, preguntant...

### 2018. Com va conèixer la Biblioteca Pública de Tarragona?



### 2017-2018. Com va conèixer la Biblioteca Pública de Tarragona?

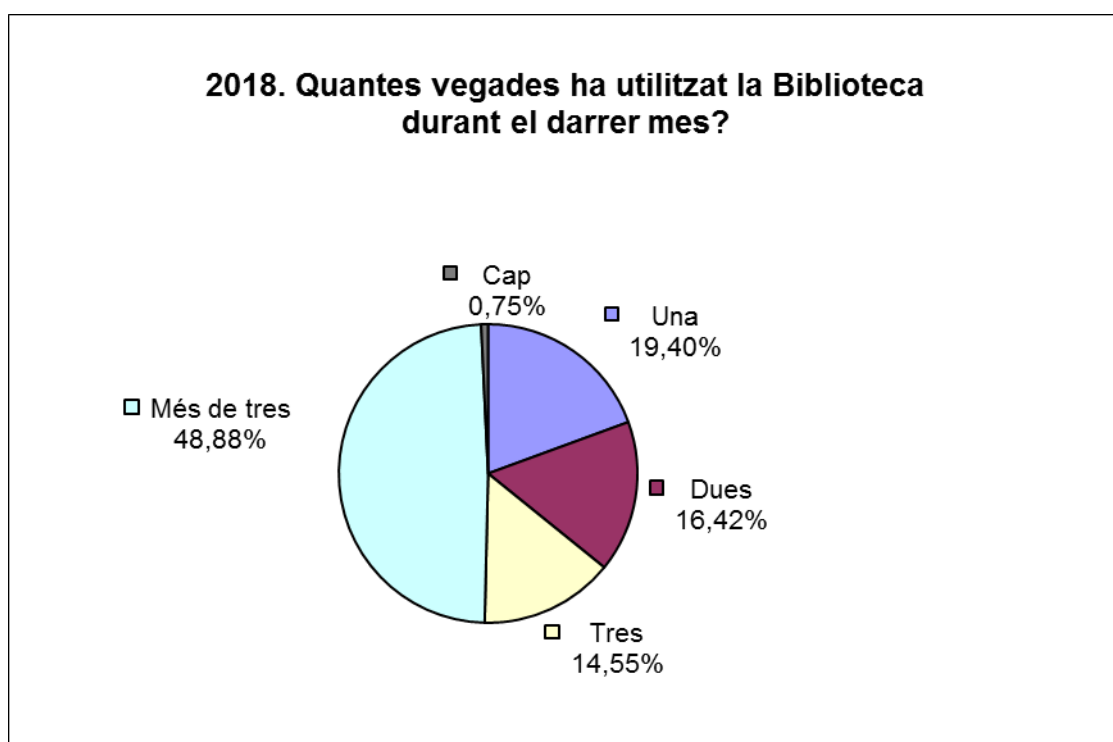


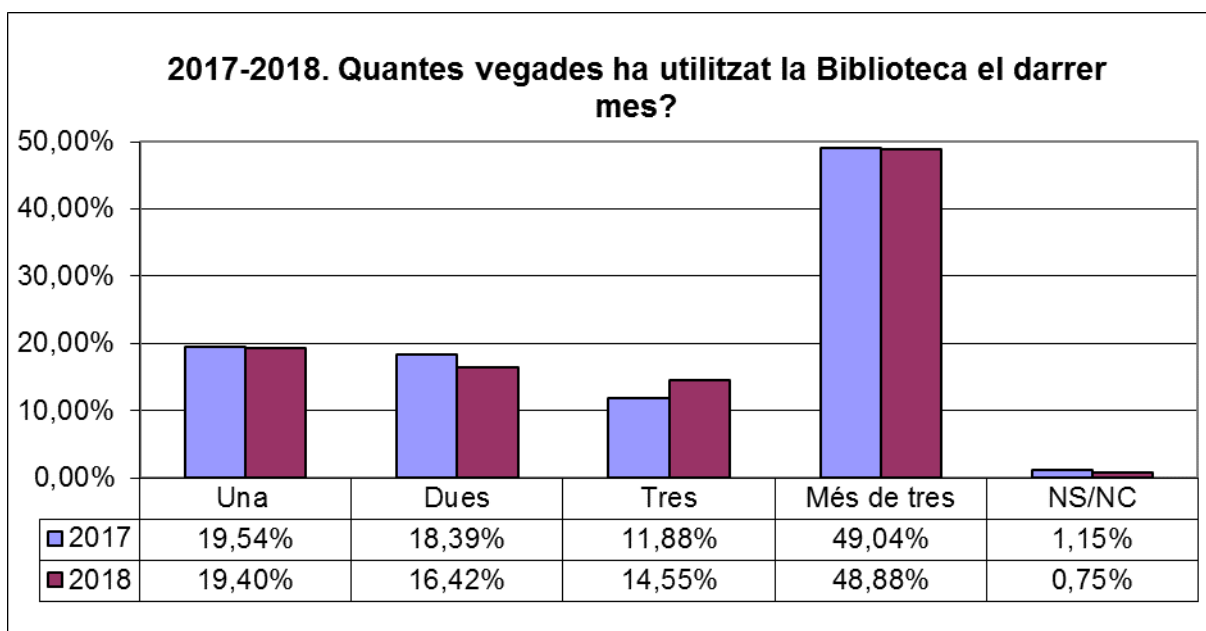
## 2- Quantes vegades ha utilitzat la Biblioteca durant el darrer mes?

Coneixem el grau de fidelitat dels nostres usuaris a partir de la freqüència d'utilització de la Biblioteca. Com ja és habitual, despunta el percentatge d'enquestats que vénen més de tres vegades al mes, amb un 48,88 % (similar al resultat del 2017, el 49,04 %).

En segona posició, amb un 19,40 % trobem els usuaris que només utilitzen els serveis de la Biblioteca una vegada al mes, valor quasi igual al del 2017 (19,54 %). Relacionem aquest resultat amb el temps de préstec del material, que és de 30 dies.

En tercer lloc, trobem els usuaris que vénen a la Biblioteca dues vegades al mes, un 16,42 %, disminuint quasi 2 punts el resultat de l'any anterior (el 18,39 %). D'altra banda, detectem un augment del percentatge d'enquestats que ens han visitat tres vegades al mes, passant de l'11,88 % del 2017 al 14,55 %.





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

Amb un percentatge del 24,37 % es confirma una vegada més que el servei de préstec de llibres continua sent el principal motiu de visita a la Biblioteca, respecte el 23,50 % del 2017.

Aquest any hem detectat un canvi en el segon motiu escollit pels nostres usuaris essent llegir llibres, revistes, diaris, etc. en un 13,35 % respecte el 12,18 % de l'any anterior. Pensem que pot ser degut a les millores del mobiliari de la sala així com a la difusió material d'hemeroteca amb l'elaboració d'una guia que s'ha difós tant a la Biblioteca com a les xarxes.

En tercer lloc, disminuint més de 3 punts respecte a l'any anterior, trobem els usuaris que vénen a realitzar treballs d'estudi o d'investigació amb el fons de la Biblioteca, passant del 16,67 % del 2017 al 13,15 % actual.

En quarta posició, amb un 10,06 % augmenta lleugerament el percentatge d'usuaris que fan ús del material audiovisual (DVD's, CD's...) respecte el 9,40 % del 2017. Li segueix amb un 9,28 % els usuaris que vénen per utilitzar els serveis TIC (Internet, Wi-fi...) respecte el 9,40 % de l'any anterior.

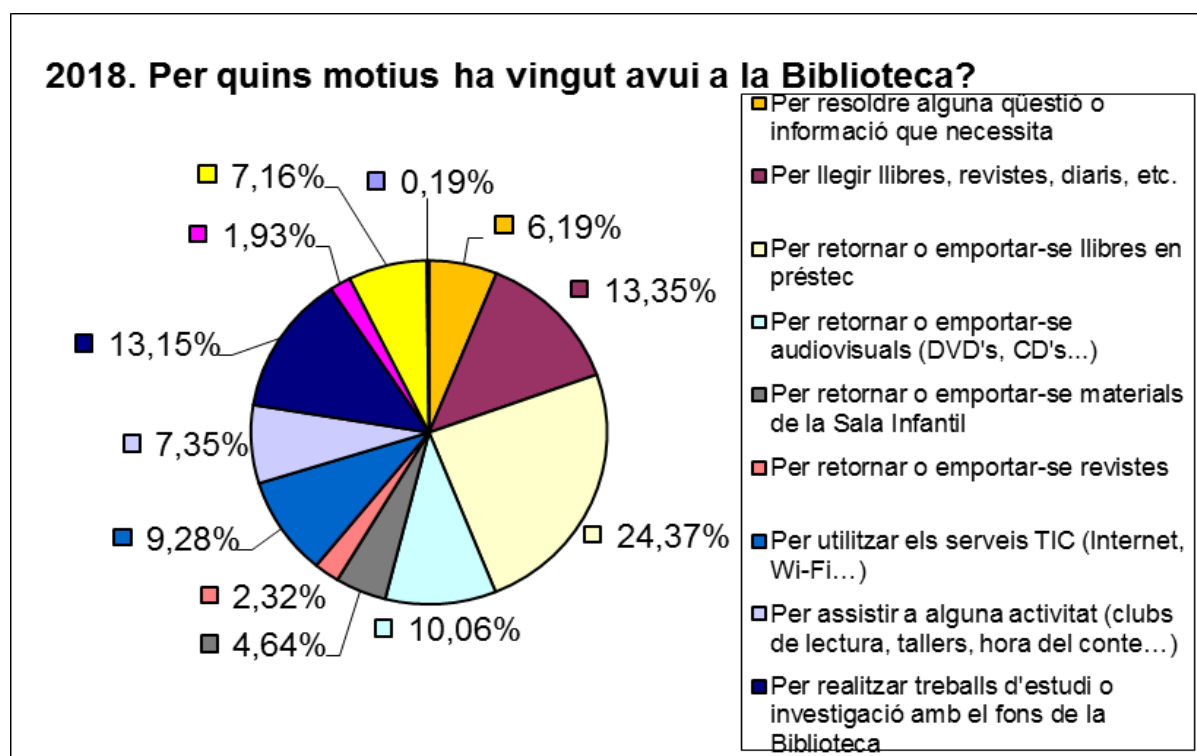
Li segueix, el percentatge d'assistència a les activitats que organitza la Biblioteca (clubs de lectura, tallers, hora del conte...) passant del 5,13 % del 2017 al 7,35 % actual.

Amb un 6,19 % trobem els usuaris que vénen a la Biblioteca per resoldre alguna qüestió o informació que necessita, similar al percentatge de l'any anterior (el 6,84 %).

A continuació, hi ha el 4,64 % d'usuaris que han vingut a la Sala Infantil a retornar o a emportar-se material d'aquesta sala (el 2017 un 3,21 %).

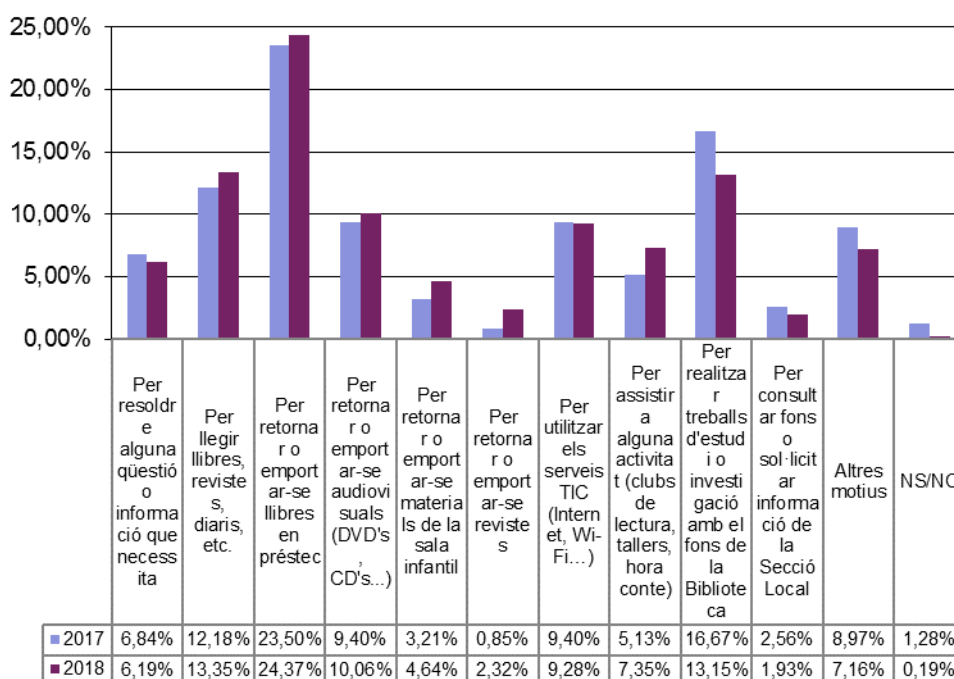
Un any més es verifica que els percentatges més baixos d'assistència a la Biblioteca corresponen al préstec de revistes (2,32 %) i a la consulta de la Secció Local (1,93 %).

Per últim, el 7,16 % dels enquestats han vingut a la Biblioteca per altres motius, com poden ser: a estudiar, a treballar i a fer deures.





### 2017-2018. Per quins motius ha vingut avui a la Biblioteca?



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

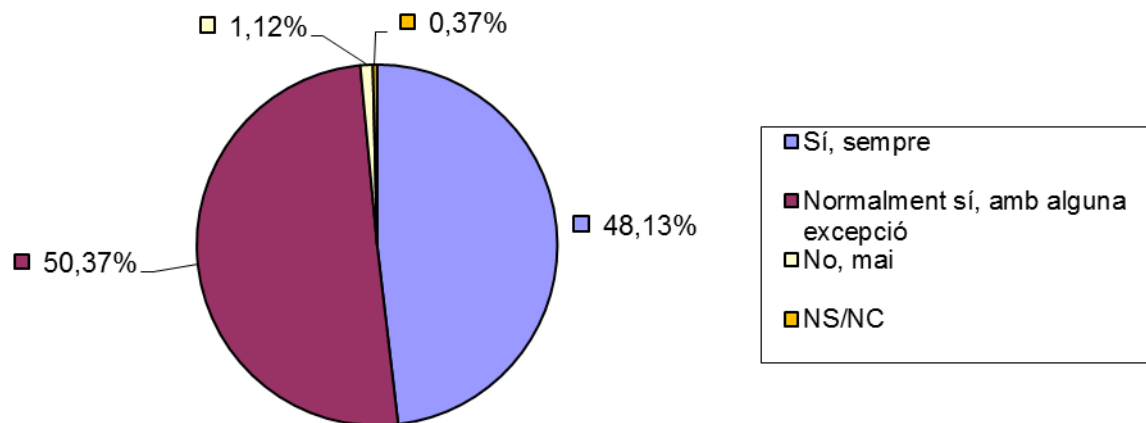
El resultat d'aquesta pregunta és molt significatiu perquè ens ajuda a conèixer el grau de satisfacció dels usuaris. El 48,31 % declaren haver trobat sempre la informació que estava buscant, augmentant quasi 2 punts respecte el 2017 (46,36 %). Aquesta dada ens apunta cap a una bona gestió de la col·lecció i dels recursos bibliotecaris.

El 50,56 % dels enquestats troben normalment troben la informació, amb alguna excepció, respecte el 52,87 % del 2017. Aquí és quan els bibliotecaris els aconsellen fer un préstec interbibliotecari, una reserva externa, una desiderata... o els indiquen el lloc on han d'anar a buscar el document segons el tipus d'informació que necessitin.

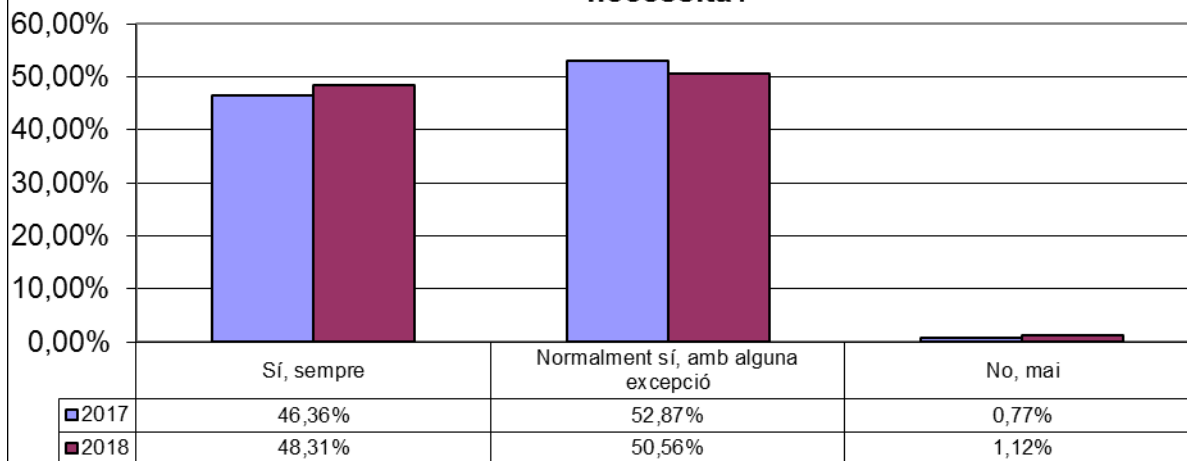
Si fem el sumatori d'aquests dos percentatges, obtenim que el 98,87 % dels nostres usuaris troben sempre o quasi sempre la informació que busquen.

Només 3 usuaris manifesten no trobar mai la informació que busquen. Treballarem en aquest aspecte per tal de poder oferir alguna alternativa en aquests casos ja que com a biblioteca pública hem de proporcionar la informació i els recursos que els usuaris necessiten.

### 2018. Troba normalment a la Biblioteca la informació que necessita?



### 2017-2018. 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 als usuaris de com aconseguir el material que necessiten. Curiosament, un any més, es manté l'ordre de les opcions escollides.

Més de la meitat dels enquestats, el 54,21 % declara que els han ofert la possibilitat de fer una reserva externa (respecte el 40,15 % del 2017). Aquest augment tan significatiu el podem associar 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 qualsevol tipus de material disponible en una biblioteca pública de Catalunya.

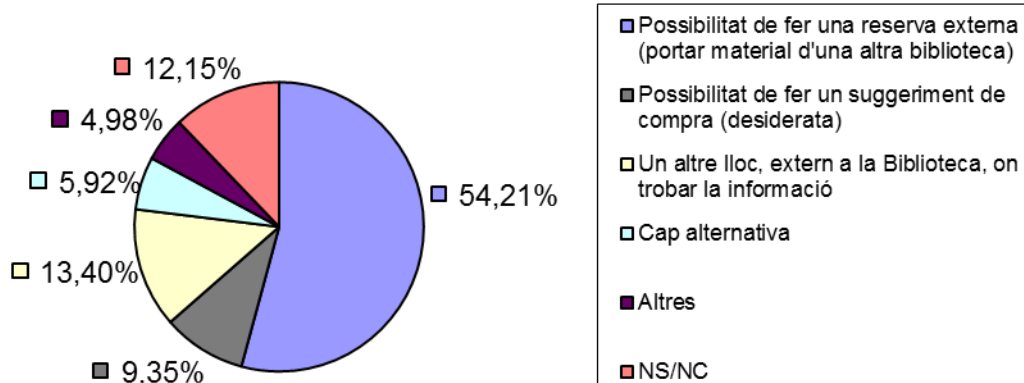
En segona opció, amb un 13,40 % trobem els usuaris que responen que els han informat del lloc, extern a la Biblioteca, on poden trobar la informació. Respecte l'any anterior, aquesta percentatge ha disminuït 3 punts (16,06 %).

Li segueix, amb un 9,35 %, els usuaris que se'ls hi ha ofert la possibilitat de fer un suggeriment de compra (una desiderata). 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. El 2017 aquest percentatge era del 12,77 %.

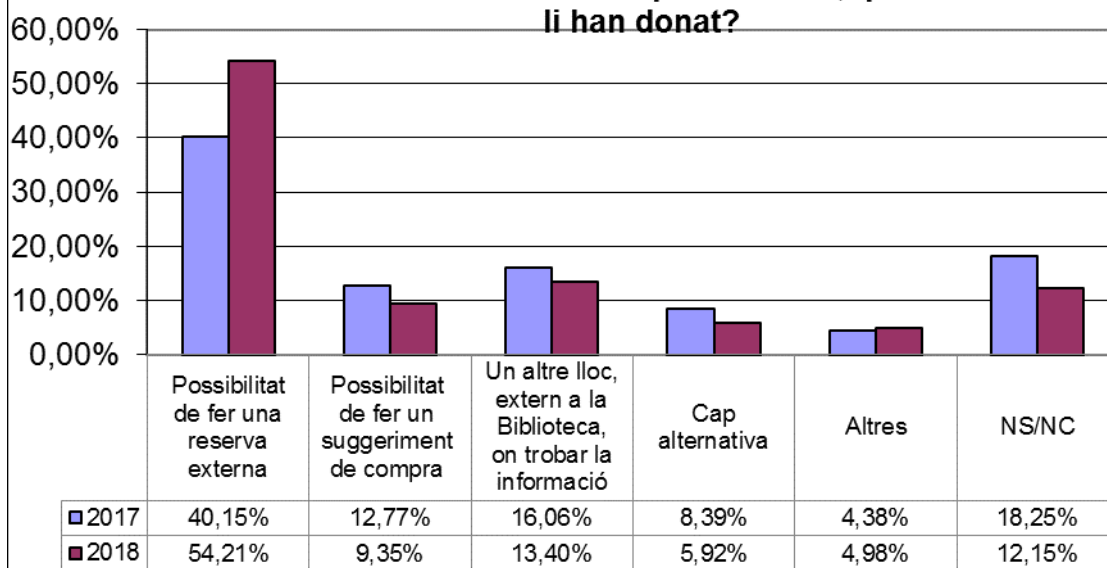
El resultat satisfactori és la disminució en quasi 3 punts dels usuaris que diuen que no se li ha donat cap alternativa quan no ha trobat la informació que necessitava. Passant del 8,39 % del 2017 al 5,92 % actual. De totes maneres, continuarem treballant per a la millora d'aquest percentatge.

Un 4,98 % de les persones enquestades afirmen que els hi hem donat altres alternatives diferents a les proposades, però no ens diuen quina ha sigut aquesta alternativa i d'altres ens diuen com han actuat sense esperar la resposta dels bibliotecaris: ho he buscat per Internet, compro el llibre, no pregunto res...

### 2018. Si no ha trobat a la Biblioteca allò que buscava, quina alternativa li han donat?



### 2017-2018. Si no ha trobat allò que buscava, quina alternativa li han donat?



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

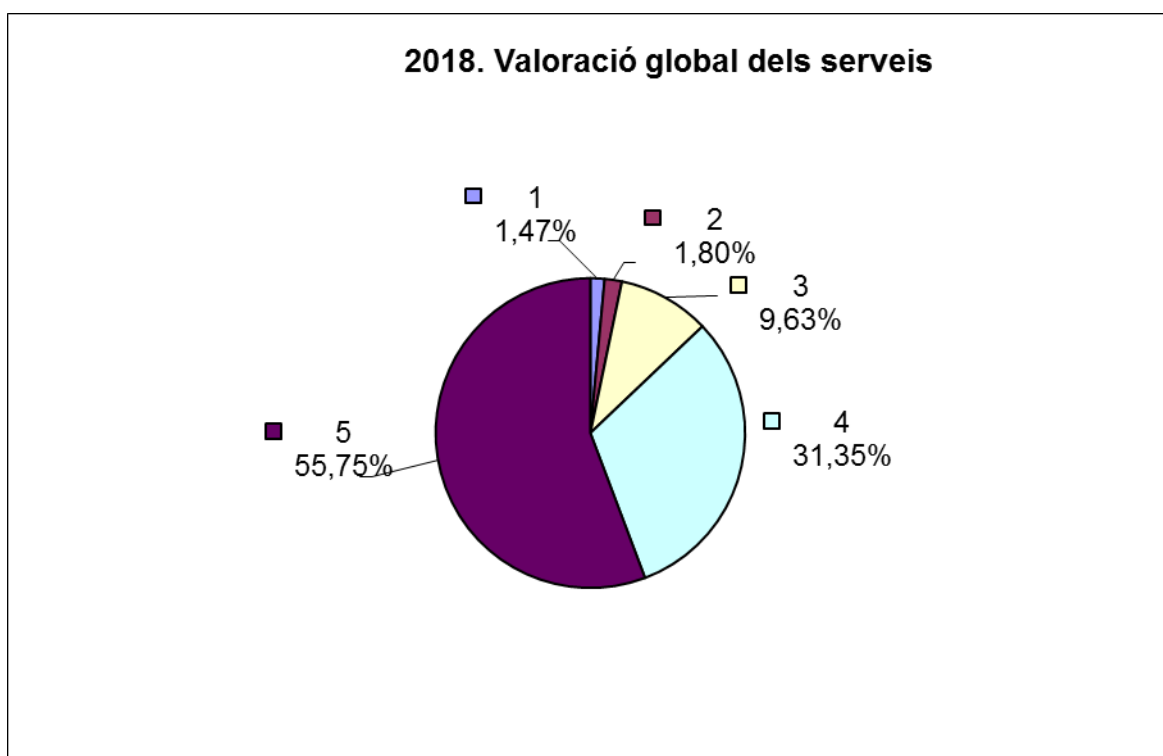
És essencial saber la valoració dels serveis que oferim per tal de poder-los millorar. Com ja hem anat fent en les darreres enquestes, per analitzar millor els resultats només hem tingut en compte les 5 puntuacions i hem obviat l'opció 'No l'utilitzo' i 'NS/NC', ja que d'aquesta manera analitzem la puntuació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

Per tal de veure les respostes d'una manera més cara, 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 i que any rere any augmenta respecte l'enquesta anterior.

Aquest any, el 55,75 % dels enquestats han valorat els serveis amb la puntuació màxima, un 5, el 31,35 % amb un 4, el 9,63 % amb un 3, l'1,80 % amb un 2 i només l'1,47 % amb la puntuació més baixa, un 1. Si sumem les dues puntuacions més altes (4 i 5) obtenim que el 87,10 % d'usuaris tenen una apreciació molt positiva dels serveis de la Biblioteca (respecte el 86,06 % del 2017).

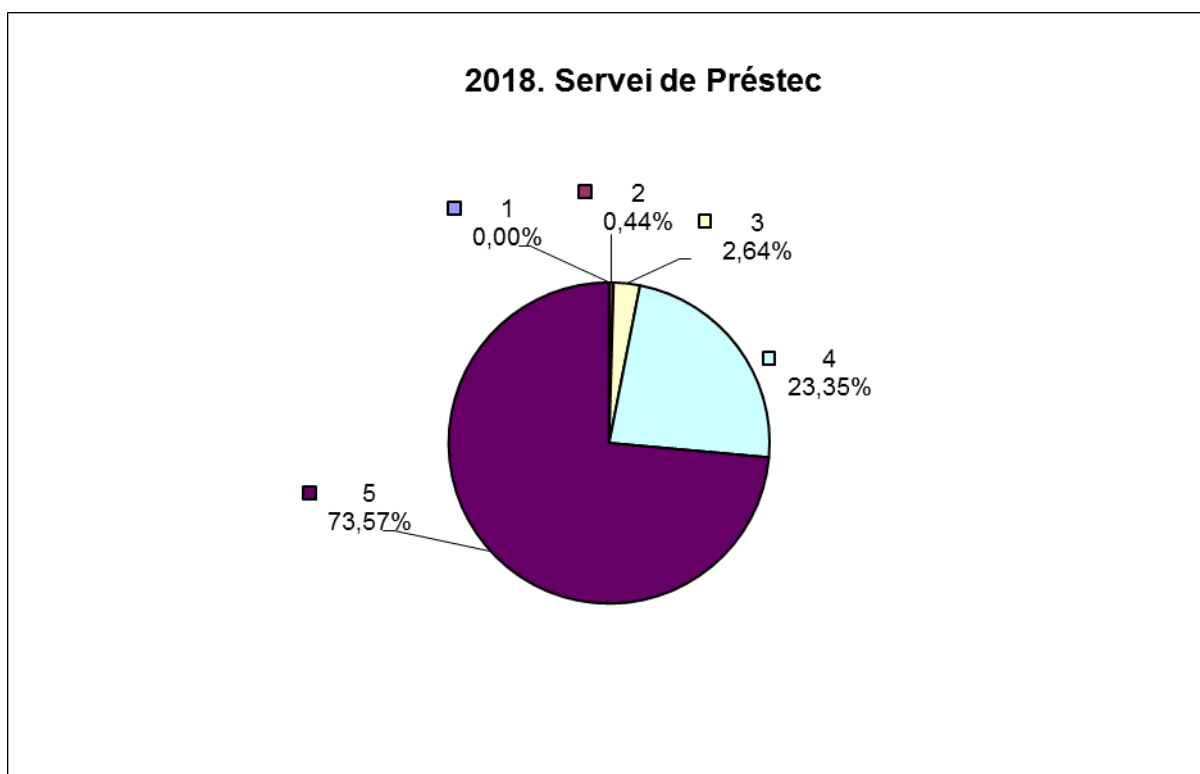


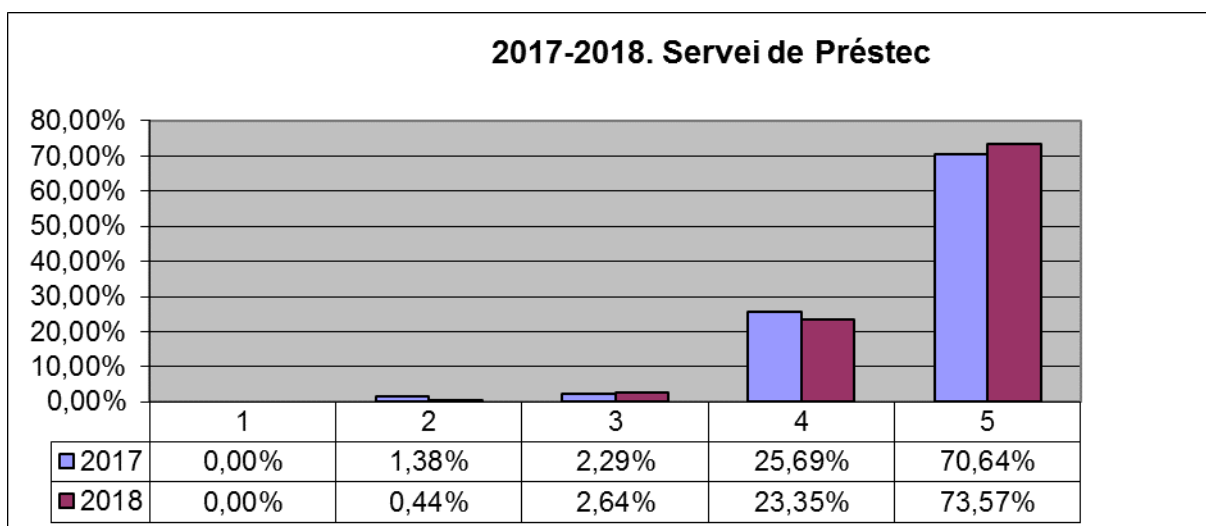
## B. VALORACIÓ DELS SERVEIS:

- **Servei de Préstec:** es reafirma que el Servei de Préstec encapçala la llista dels serveis més ben valorats. El 73,57 % dels enquestats el qualifiquen amb un 5, el 23,35 % amb un 4, el 2,64 % amb un 3 i el 0,44 % amb un 2. Destaquem, també que un any més cap usuari el valora amb un 1, la puntuació més baixa.

Si sumem les valoracions més altes (4 i 5) obtenim que el 96,92 % dels nostres usuaris tenen una valoració molt positiva d'aquest servei. Realcem que des de l'any 2009 es manté aquesta valoració per damunt del 90 %.

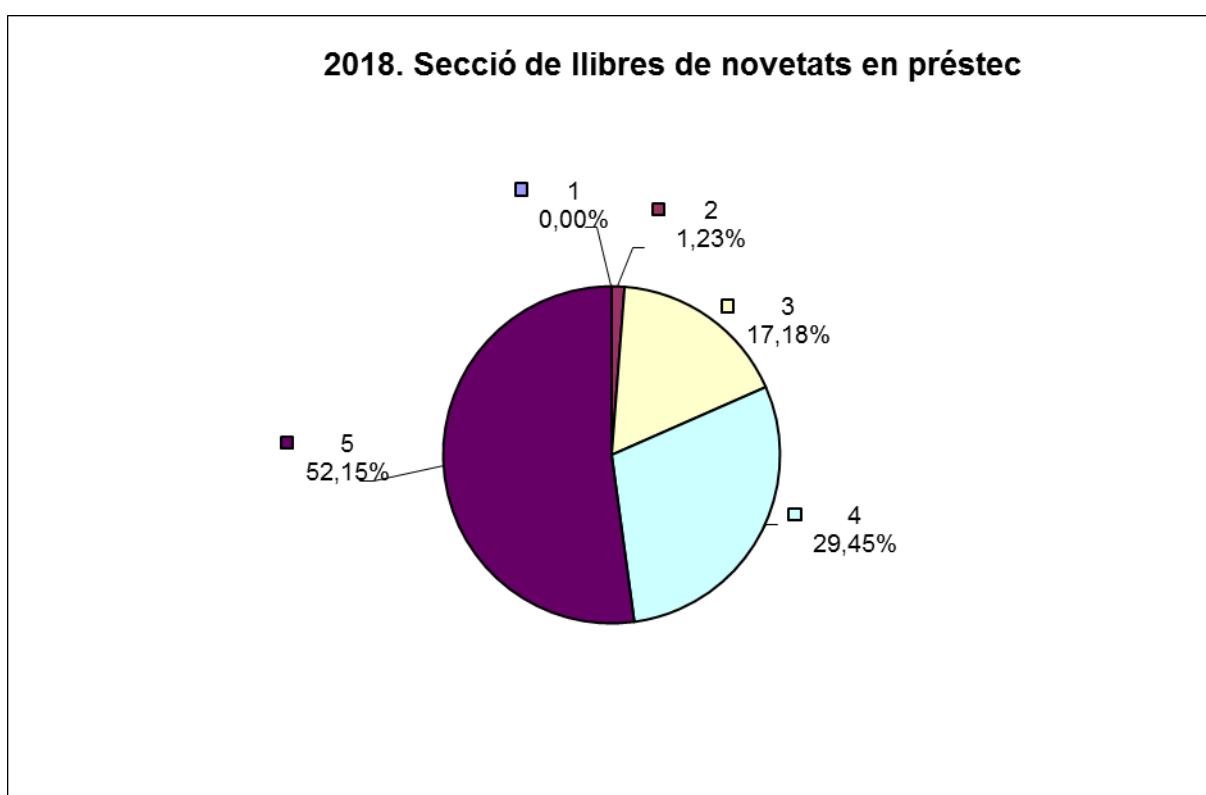
Un fet important a destacar és que és el servei més utilitzat entre els usuaris. Constatem que la majoria dels usuaris consideren indissociable el Servei de Préstec del conjunt de la Biblioteca.

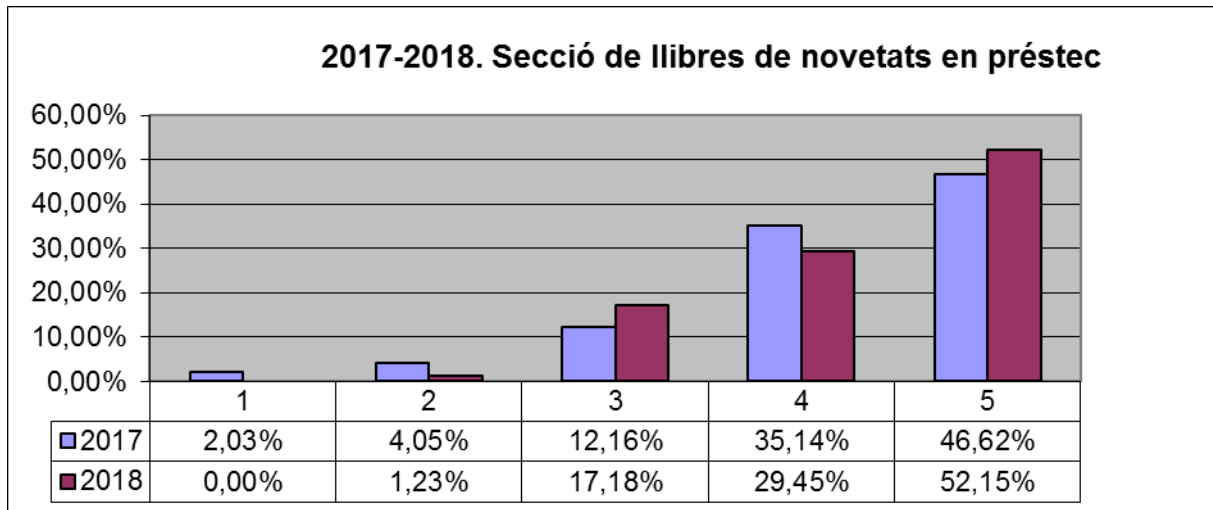




- **Secció de llibres de novetats en préstec:** aquest servei també ha augmentat considerablement la seva valoració respecte els altres anys. El 52,15 % dels enquestats avaluen aquesta secció amb un 5, el 29,45 % amb un 4, el 17,18 % amb un 3, l'1,23 % amb un 2 i cap usuari la valora amb un 1.

Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim un 81,60 % de satisfacció d'aquesta secció.

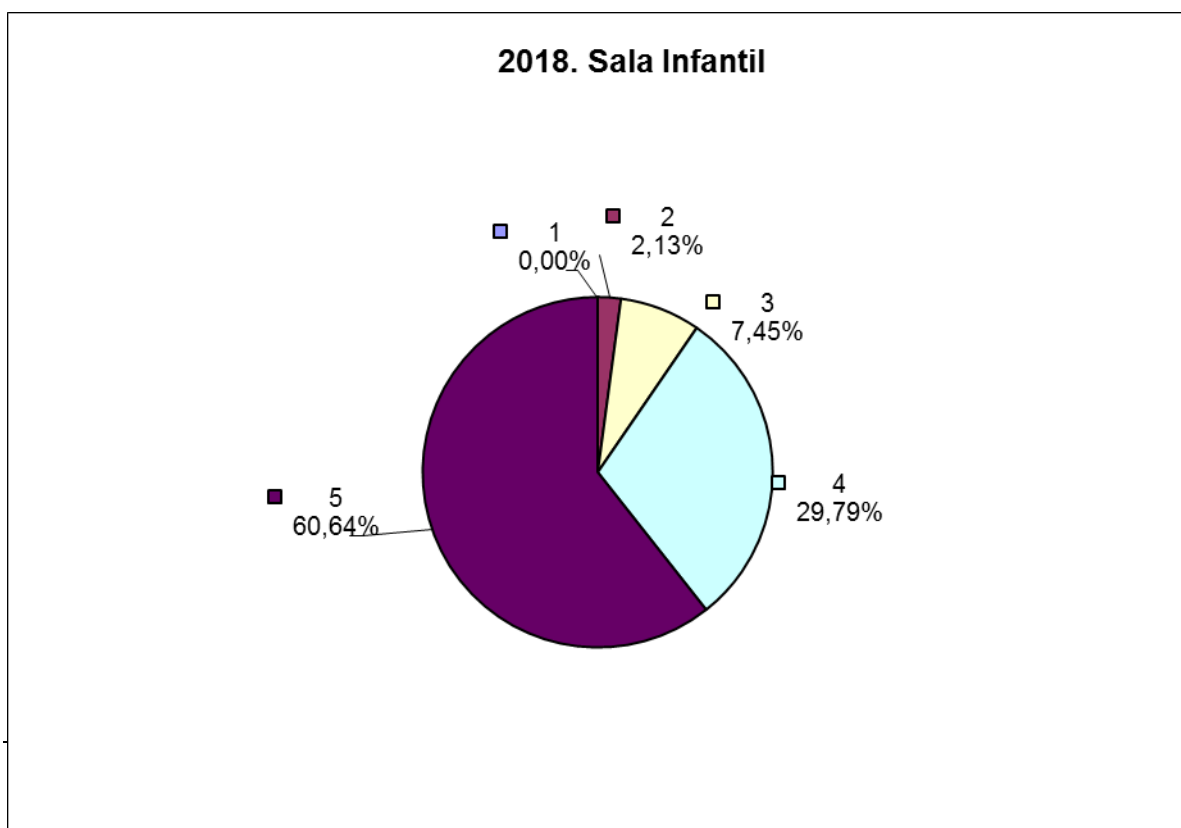




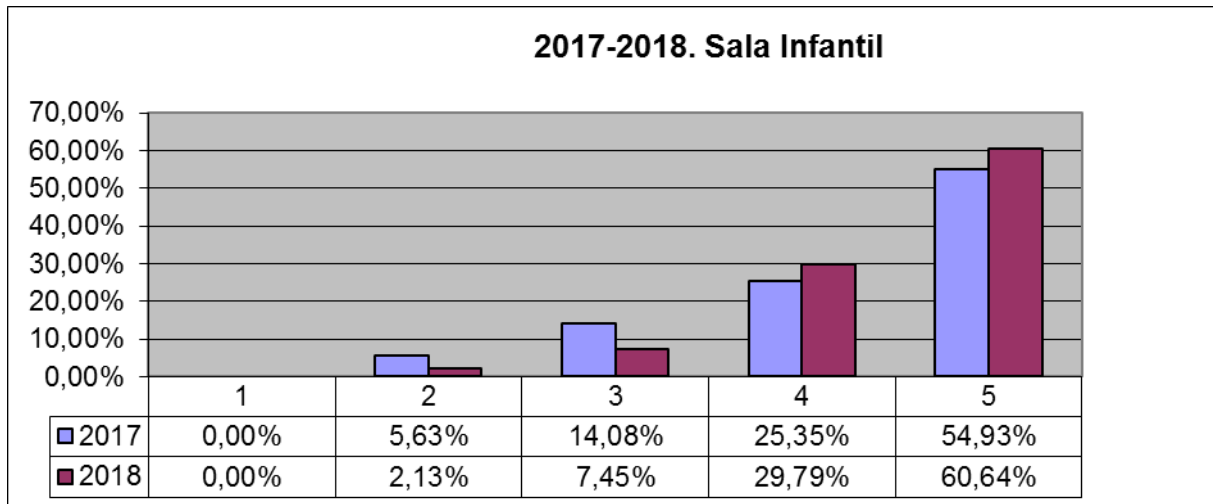
- **Sala Infantil:** el 60,64 % dels enquestats valora aquesta Sala amb un 5, el 29,79 % amb un 4, el 7,45 % amb un 3, el 2,31 % amb un 2 i cap usuari l'avalua amb la puntuació més baixa.

Sumant les valoracions més altes (4 i 5) trobem un 90,43 % de satisfacció de la Sala Infantil augmentant en 10 punts respecte l'any anterior (80,28 %).

Per altra banda, el 55,22 % dels enquestats no utilitzen aquesta Sala, percentatge elevat al tractar-se d'una sala especialitzada.





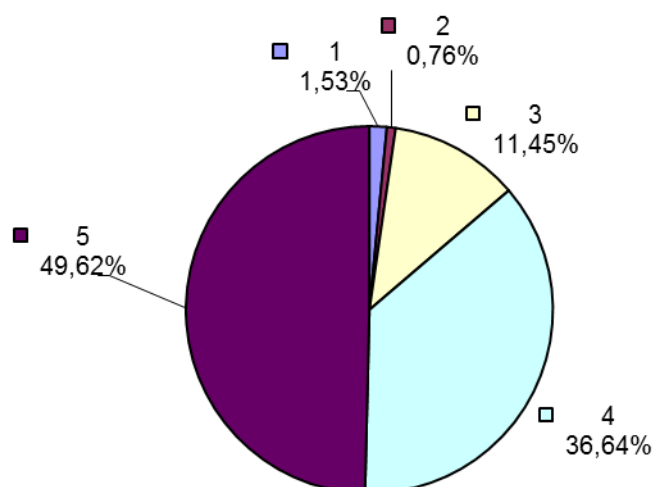


- **Servei de diaris i revistes:** el 49,62 % dels usuaris l'han puntuat amb un 5, el 36,64 % amb un 4, l'11,45 % amb un 3, el 0,76 % amb un 2 i l'1,53 % amb un 1.

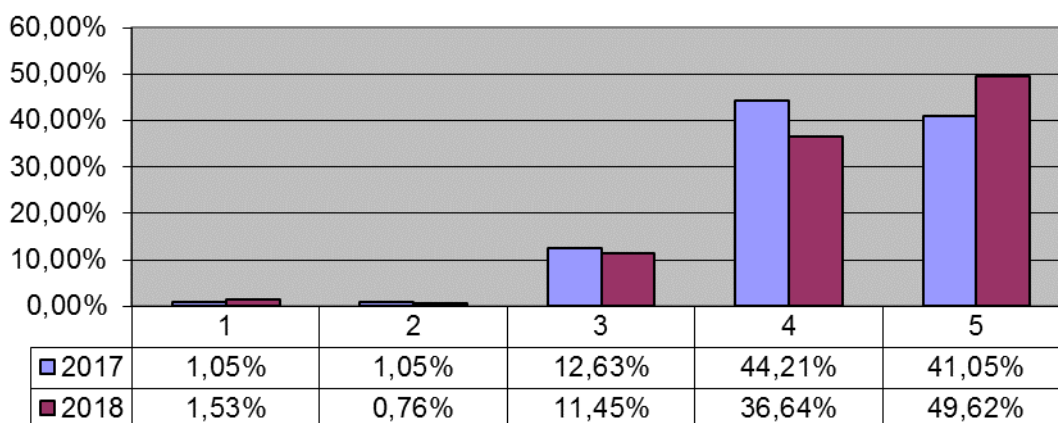
Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim que el 86,26 % dels usuaris tenen una valoració positiva d'aquest Servei (respecte el 82,26 % de l'any anterior). Un any més, augmenta el nivell de satisfacció.

El 43,66% dels enquestats declaren no utilitzar aquest Servei, percentatge que considerem força elevat i que ens agradaria revertir en properes enquestes.

### 2018. Servei de diaris i revistes



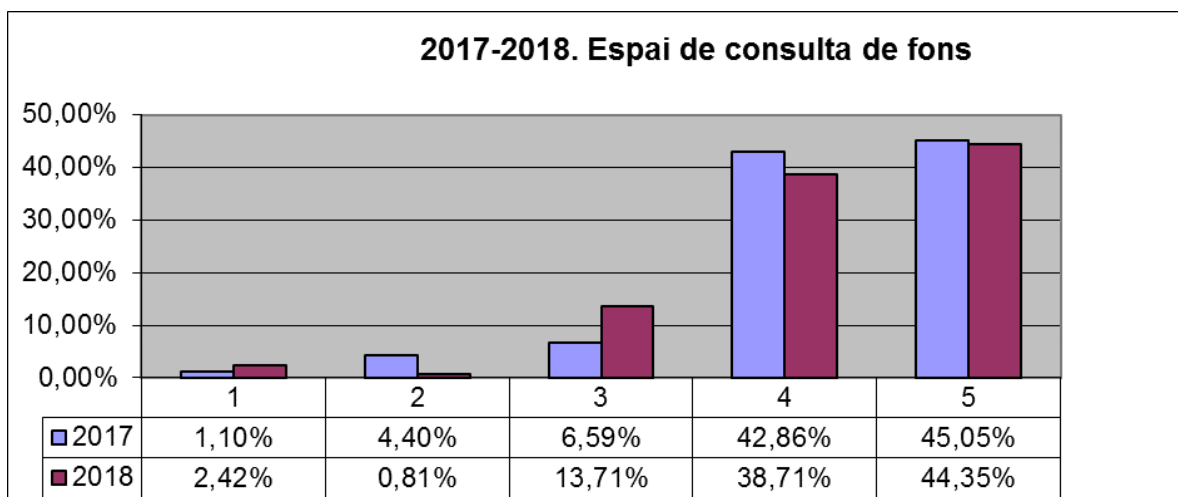
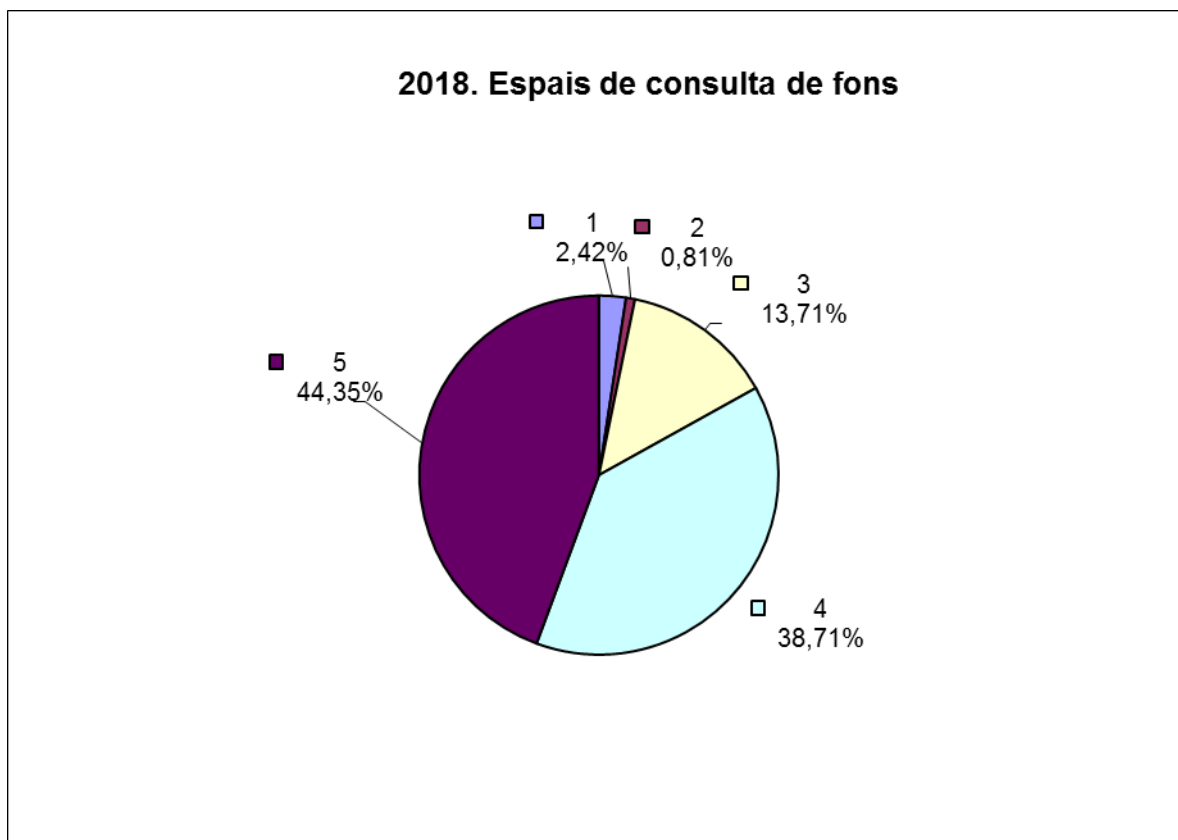
### 2017-2018. Servei de diaris i revistes



- **Espais de consulta de fons:** el 44,35 % dels enquestats valoren aquests espais amb un 5, el 38,71 % amb un 4, el 13,71 % amb un 3, el 0,81 % amb un 2 i el 2,42 % amb un 1.

Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim que el 83,06 % dels usuaris estan satisfets amb aquests espais tot i les limitacions de l'edifici (respecte el 87,91 % de l'any anterior).

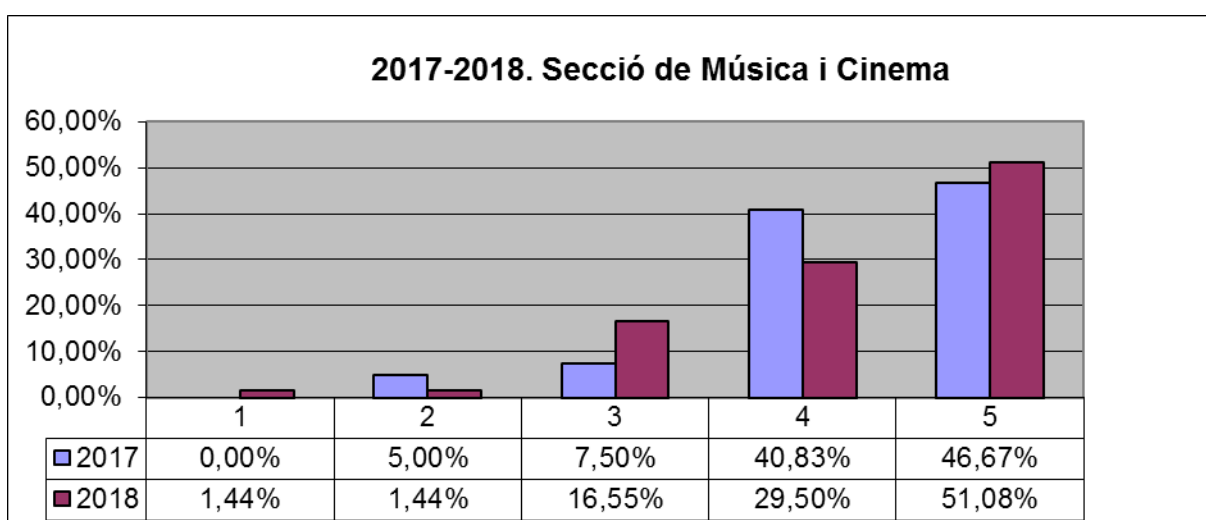
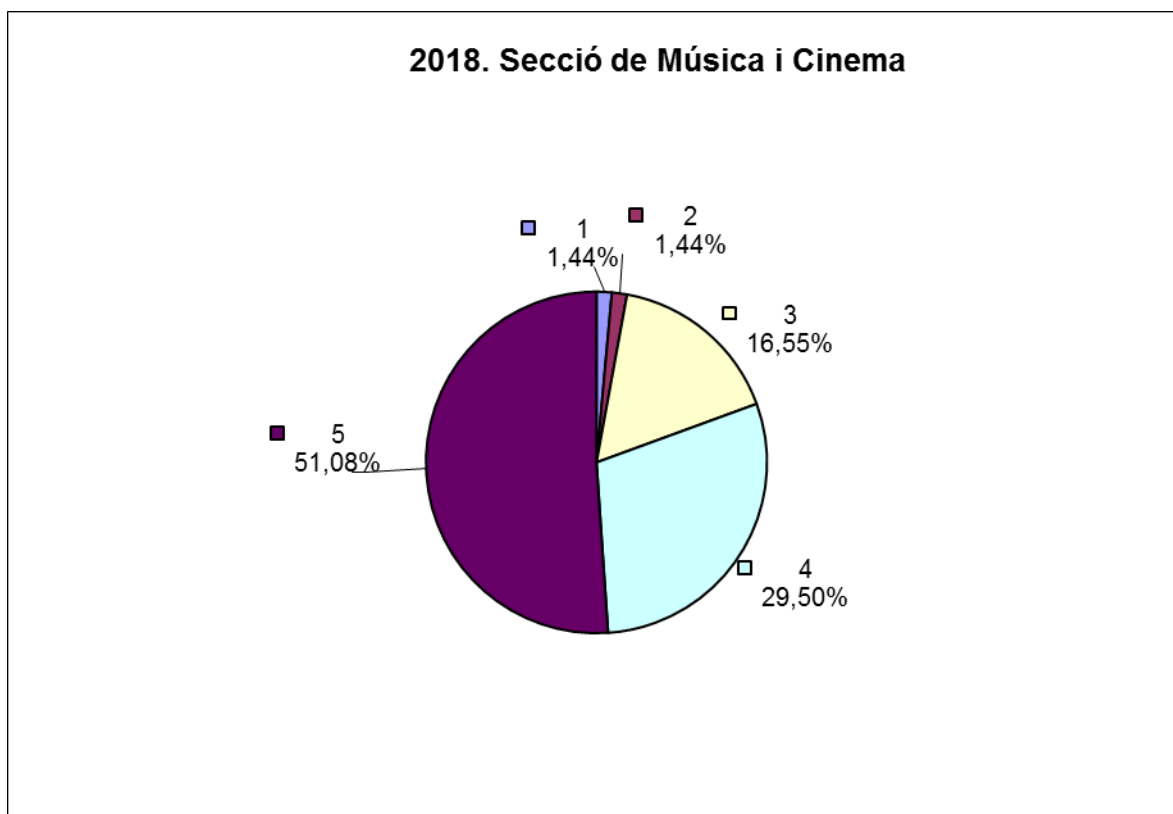
El 43,66 % dels usuaris manifesten que no utilitzen aquests espais de consulta, excepte en determinades franges horàries, de les cinc a les vuit de la tarda, que resulten clarament insuficients.



- **Secció de Cinema i Música:** el 51,08 % dels enquestats puntuen aquesta secció amb un 5, el 29,50 % amb un 4, el 16,55 % amb un 3 i l'1,44 % el valora amb la puntuació 2 i 1.

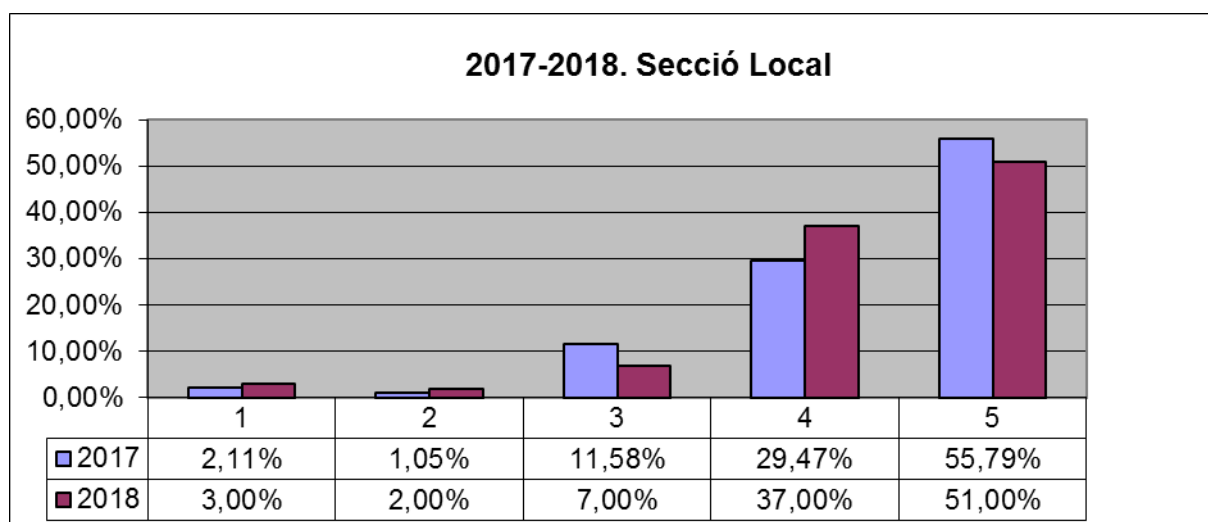
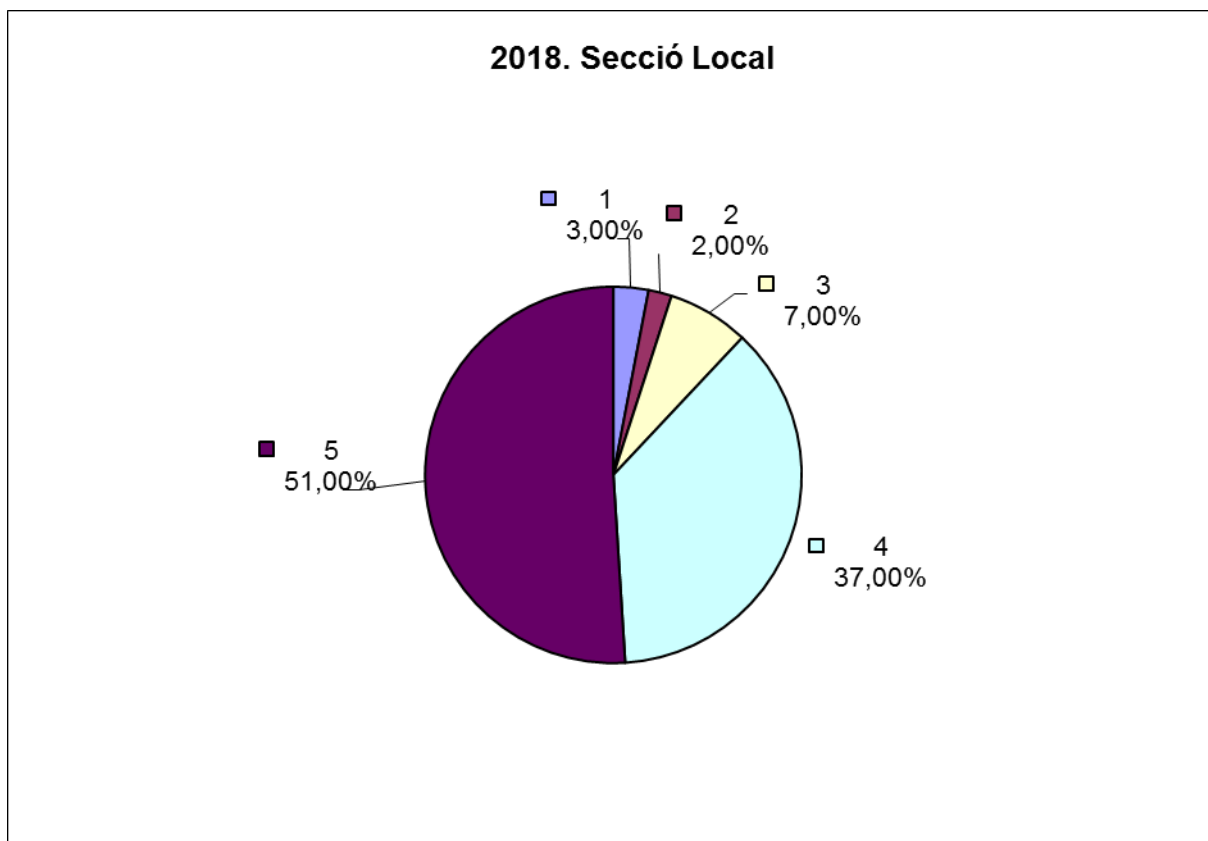
Del sumatori de les valoracions més altes (4 i 5) obtenim un 80,58 % de satisfacció, resultat una mica més baix que el 2017 (87,50 %).

Per altra banda, el 40,30 % d'usuaris ens diuen no utilitzar aquesta Secció.



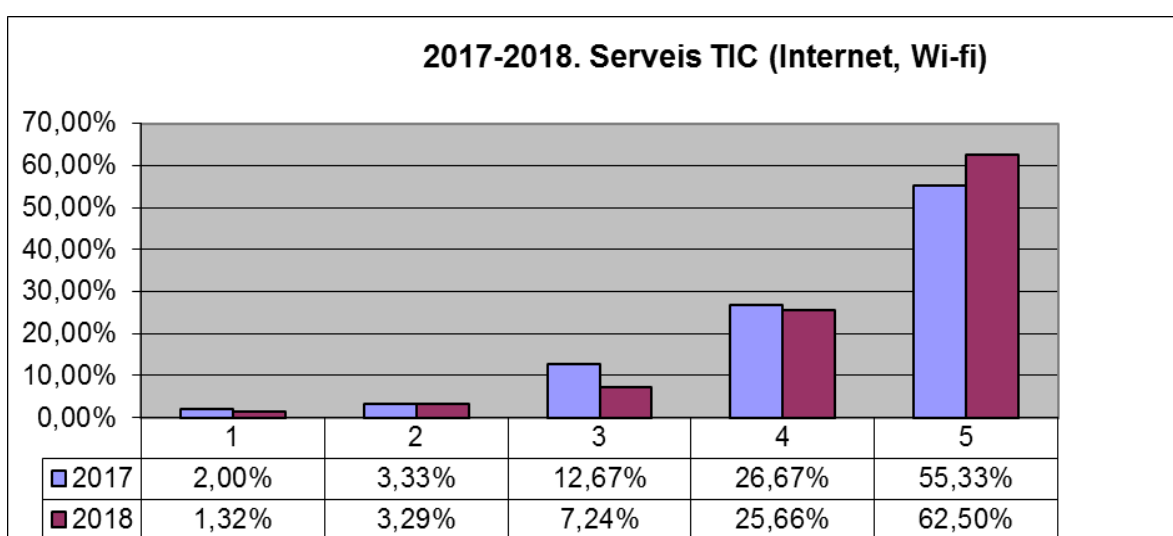
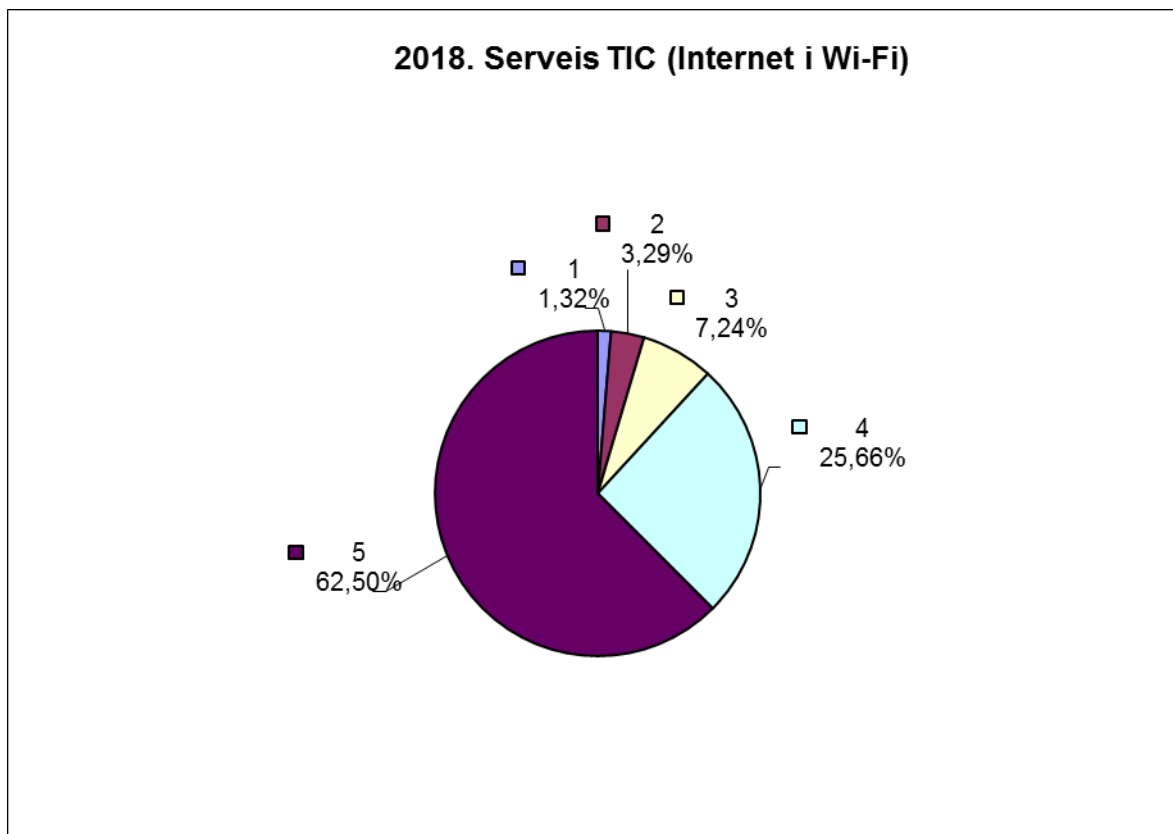
- **Secció Local:** el 51,00 % dels enquestats la valoren amb un 5, el 37,00 % amb un 4, el 7,00 % amb un 3, el 2,00 % amb un 2 i el 3,00 % amb un 1.

Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim que el 88,00 % dels nostres usuaris tenen una valoració molt positiva d'aquesta Secció, percentatge molt superior al de l'any anterior, que era del 66,27 %. El 45,90 % d'usuaris diuen no utilitzar aquest Servei.

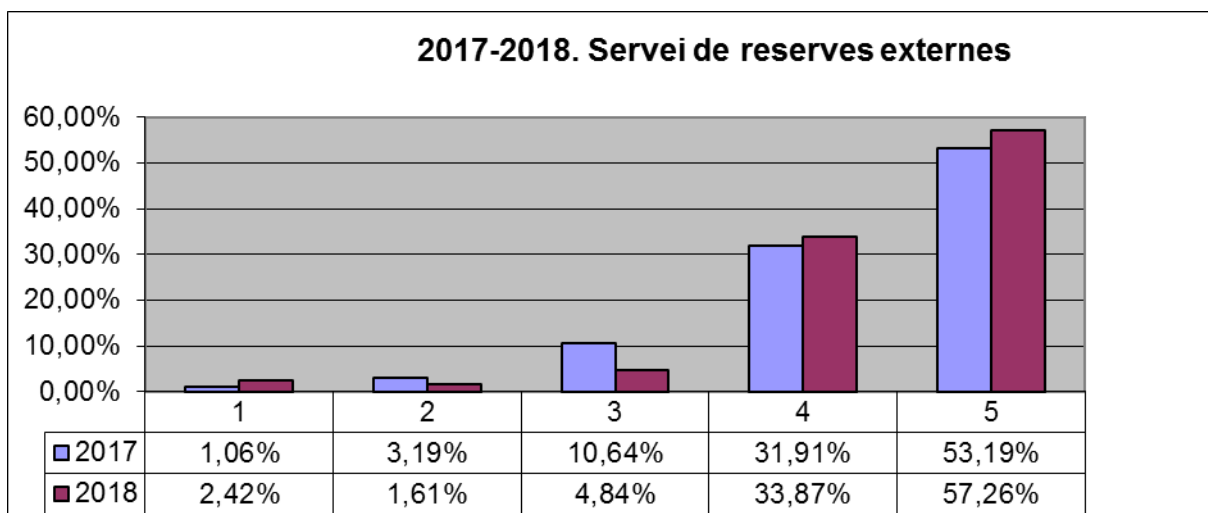
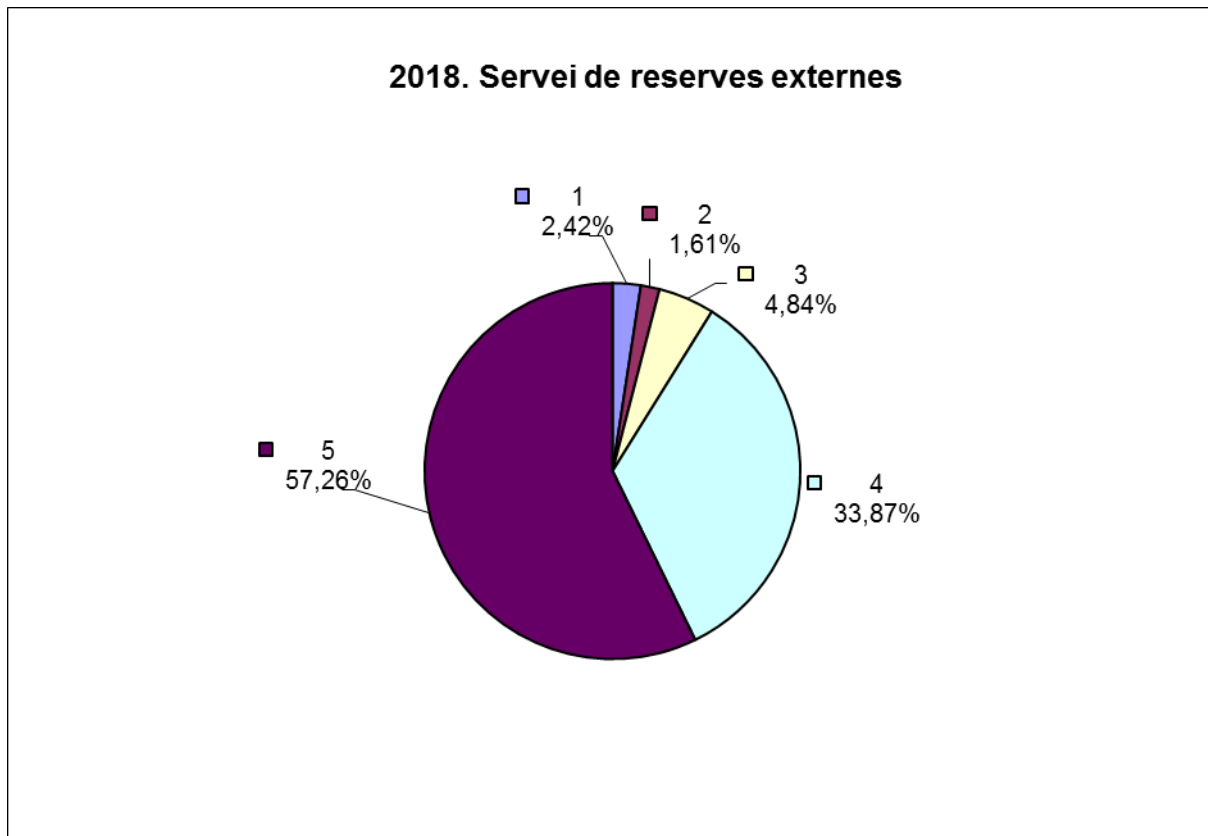


- **Serveis TIC (Internet i Wi-fi):** el 62,50 % dels enquestats el valoren amb un 5, el 25,66 % amb un 4, el 7,24 % amb un 3, el 3,29 % amb un 2 i l'1,32 % amb un 1.

Fent el sumatori de les puntuacions més altes (4 i 5) obtenim una valoració del 88,16 % respecte el 82,00 % del 2017. Aquest augment el podem associar al canvi i a la millora de tots els ordinadors i al préstec d'ordinadors portàtils i tauletes digitals.



- **Servei de reserves externes:** el 57,26 % dels enquestats el valoren amb un 5, el 33,87 % amb un 4, el 4,84 % amb un 3, l'1,61 % amb un 2 i el 2,42 % amb un 1. Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim el 91,13 % de satisfacció d'aquest servei, augmentant 6 punts respecte l'any anterior, que era d'un 85,10 %.



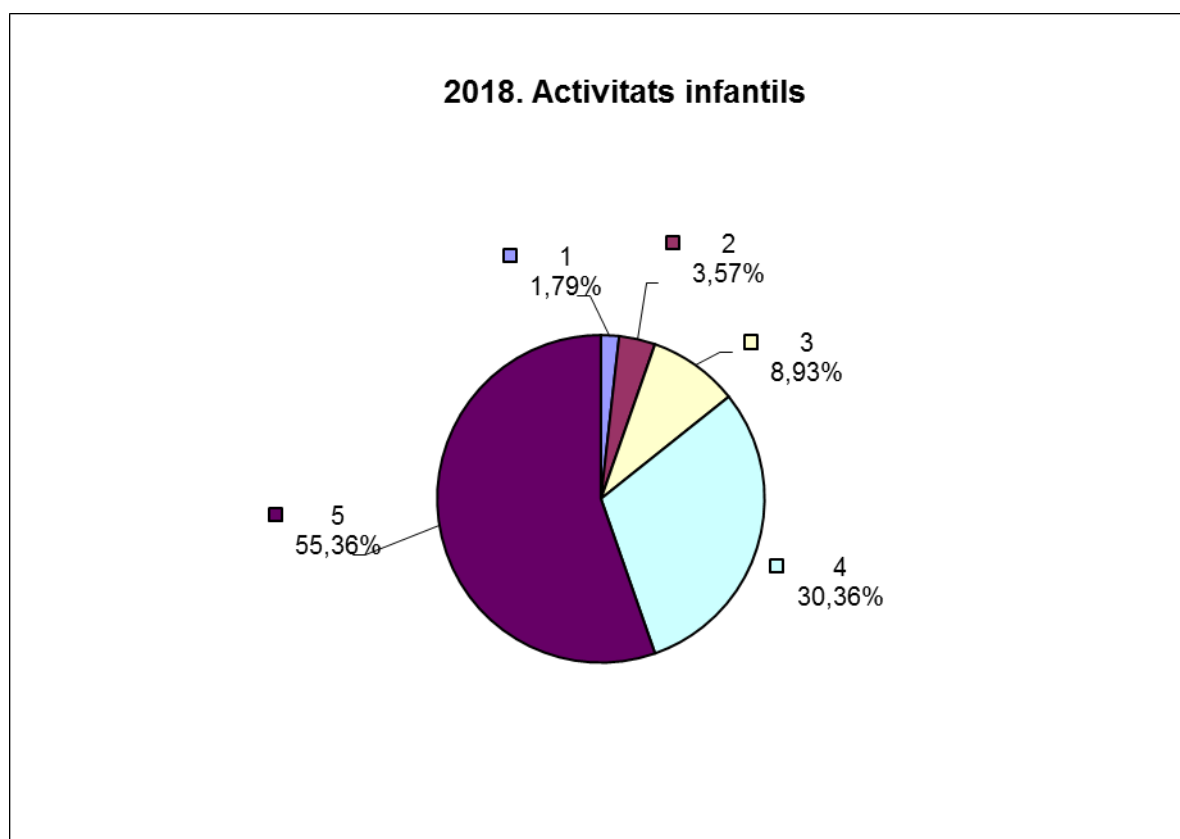
### C. Valoració de les activitats

En aquest últim apartat valorem les activitats que es fan a la Biblioteca. Aquest 2018, s'han realitzat 507 activitats infantils, de formació en les tecnologies, de cinema i música, d'història i rutes literàries i/o històriques, i hi han assistit 13.024 persones.

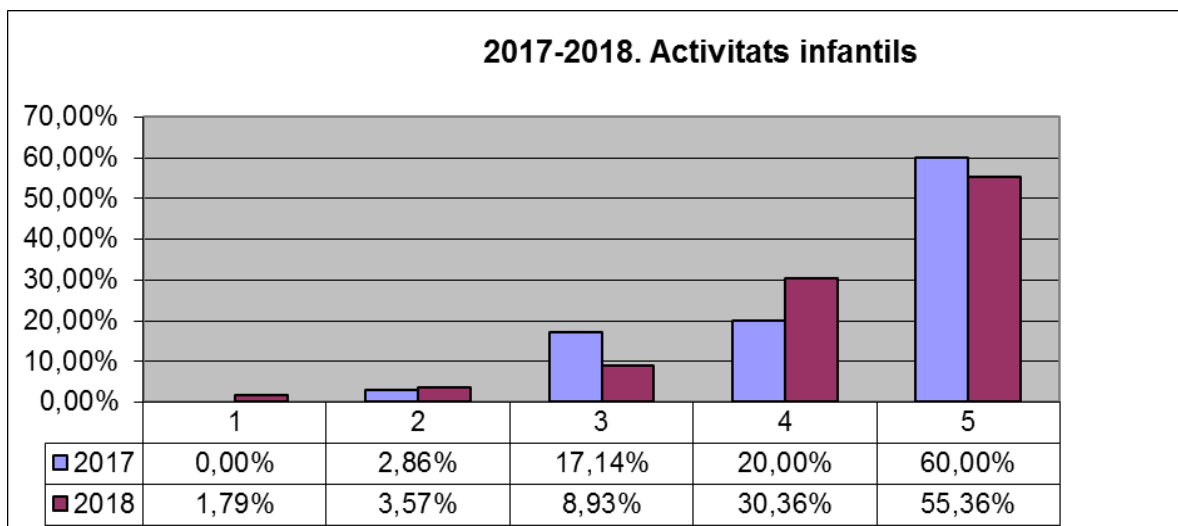
- **Activitats infantils:** el 66,04 % dels enquestats no assisteixen a aquestes activitats, ja que majoritàriament estan adreçades a un públic infantil i familiar.

Dels usuaris que hi assisteixen, el 55,36 % les valoren amb un 5, el 30,36 % amb un 4, el 8,93 % amb un 3, el 3,57 % amb un 2 i l'1,79 % amb un 1.

Sumant les valoracions més elevades (4 i 5) obtenim que el 85,72 % dels assistents a les activitats infantils estan contents, respecte el 80,00 % del 2017.



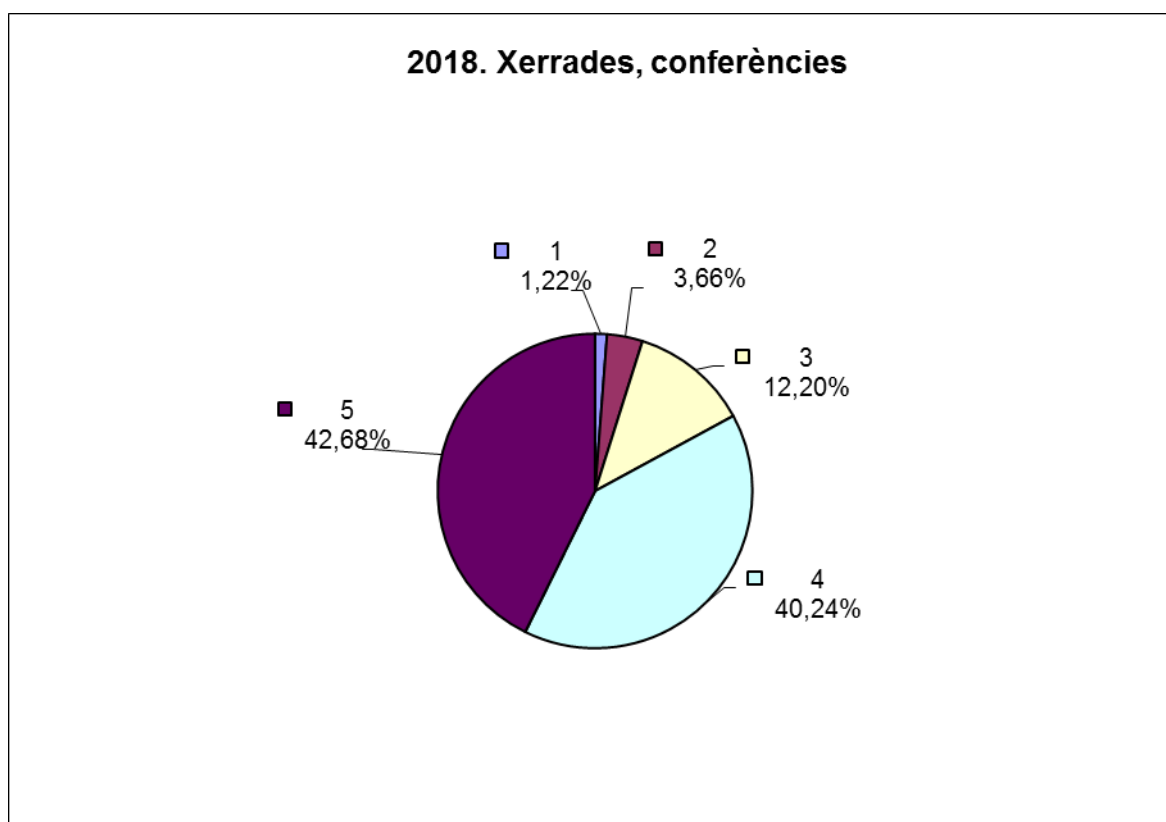


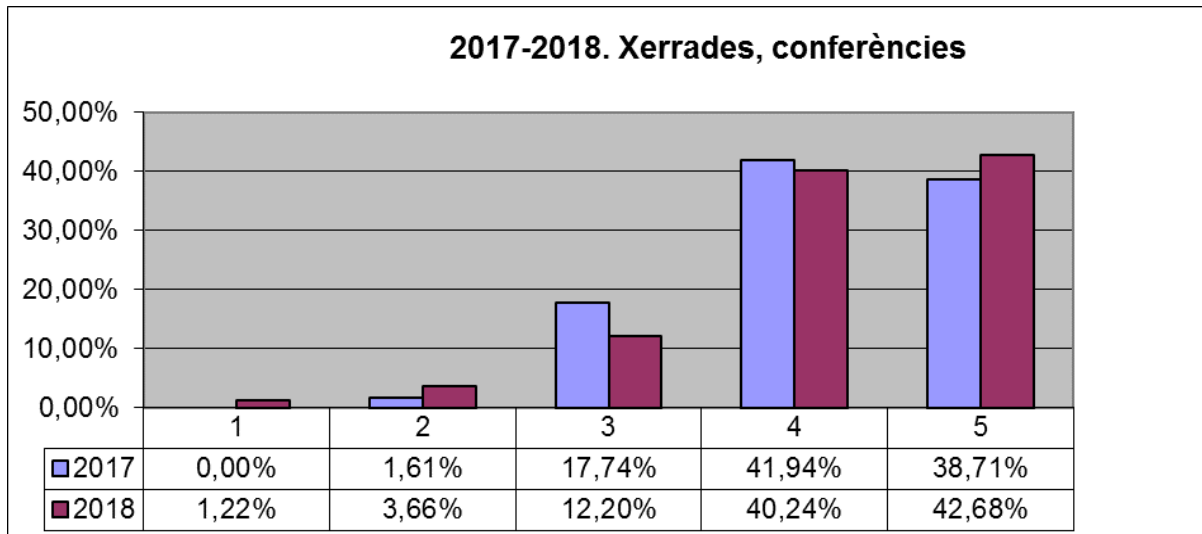


- **Xerrades, conferències:** el 42,68 % dels usuaris que hi assisteixen les valoren amb un 5, el 40,24 % amb un 4, el 12,20 % amb un 3, el 3,66 % amb un 2 i l'1,22 % amb un 1.

Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim que el 82,92 % dels enquestats estan complaguts amb aquestes activitats, percentatge molt similar al del 2017 (el 80,65 %).

Cal tenir en compte que un percentatge molt elevat d'enquestats (el 61,57 %) no assisteixen a aquestes xerrades.

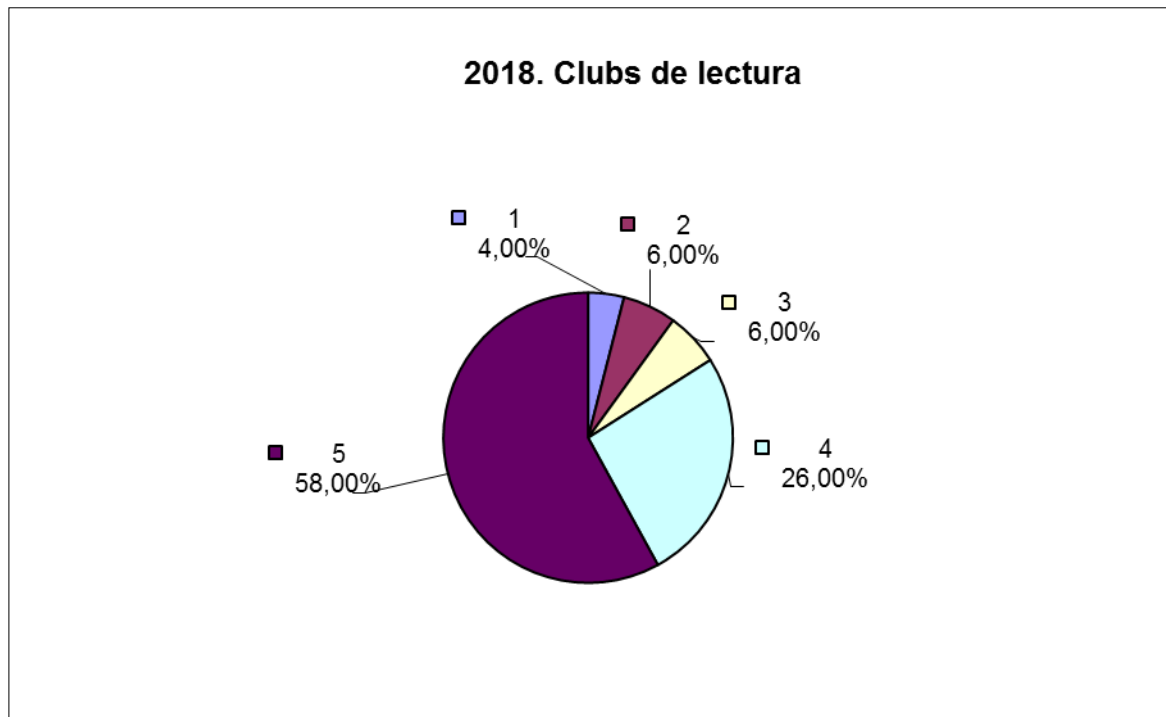


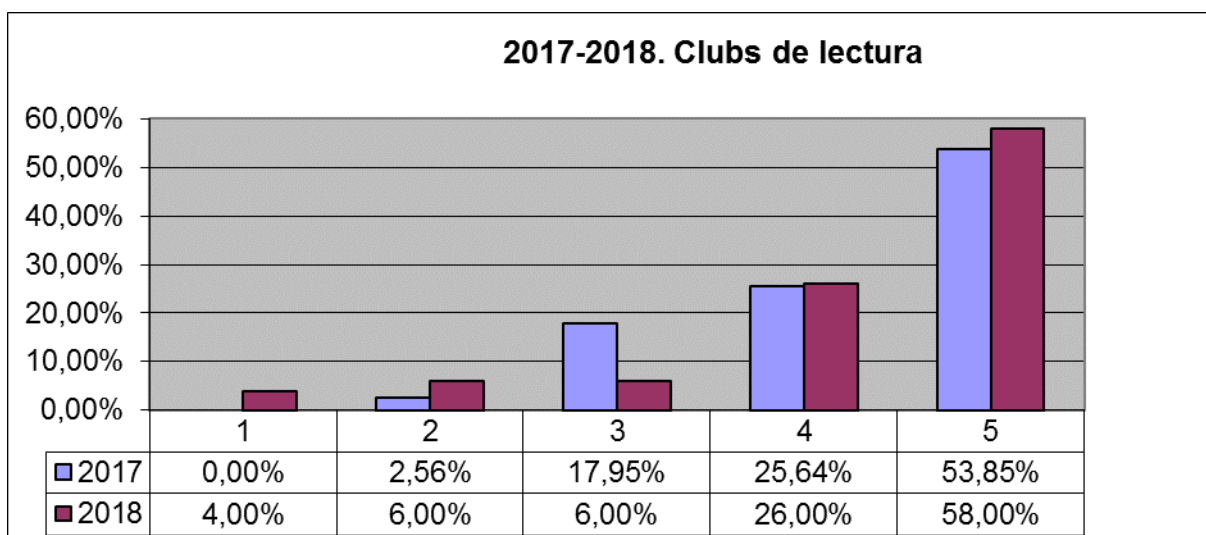


- **Clubs de Lectura:** de tots els enquestats, el 69,40 % declaren no formar part de cap Club de Lectura que s'organitza a la Biblioteca.

Dels usuaris que hi pertanyen, el 58,00 % els valoren amb un 5, el 26,00 % amb un 4, el 6,00 % amb un 3 i un 2, i el 4,00 % amb un 1.

Sumant les qualificacions més altes (4 i 5) obtenim que el 84,00 % dels usuaris tenen una valoració positiva dels Club de Lectura. Per segon any consecutiu aquest percentatge augmenta en més de 6 punts respecte el 2017.

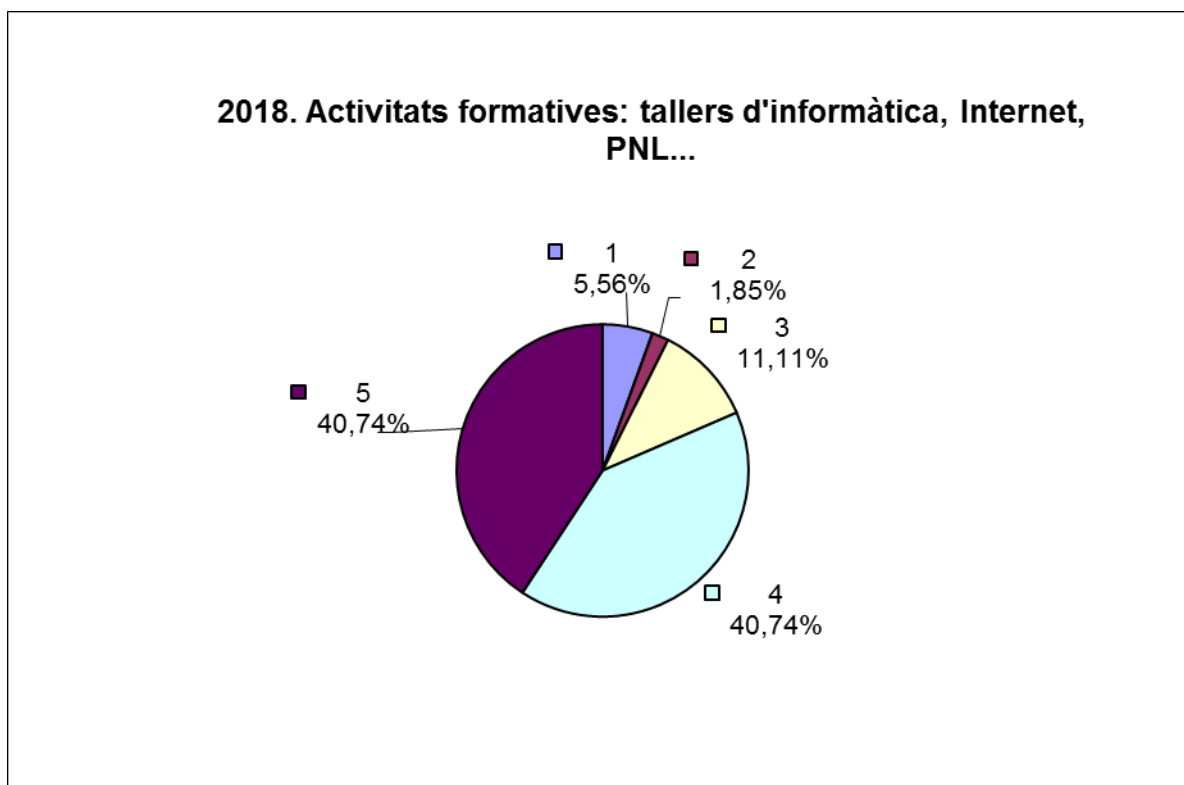


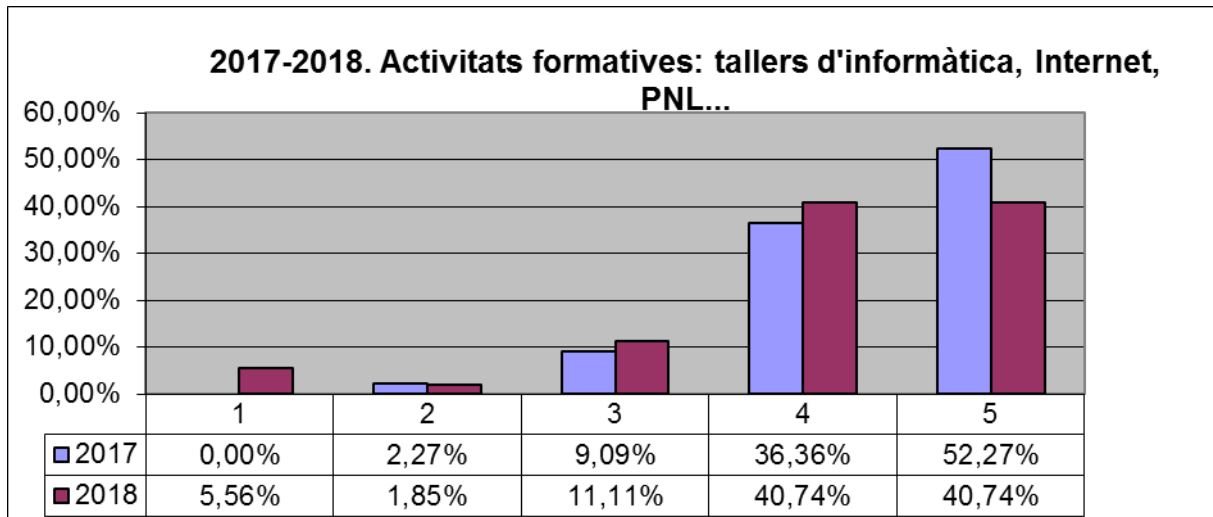


- **Activitats formatives, tallers d'informàtica i d'Internet:** aquest any també disminueix lleugerament el nombre d'usuaris que no assisteixen a les activitats formatives i tallers que organitza la Biblioteca, passant del 73,95 % del 2017 al 69,03 % actual.

Dels usuaris que hi assisteixen, el 40,74 % les valoren amb un 5 i un 4, l'11,11 % amb un 3, l'1,85 % amb un 2 i el 5,56 % amb un 1.

Sumant les qualificacions més altes (4 i 5) obtenim que el 81,48 % dels usuaris tenen una valoració molt favorable d'aquestes activitats, percentatge una mica més baix al de l'enquesta anterior, que era del 88,63 %.





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

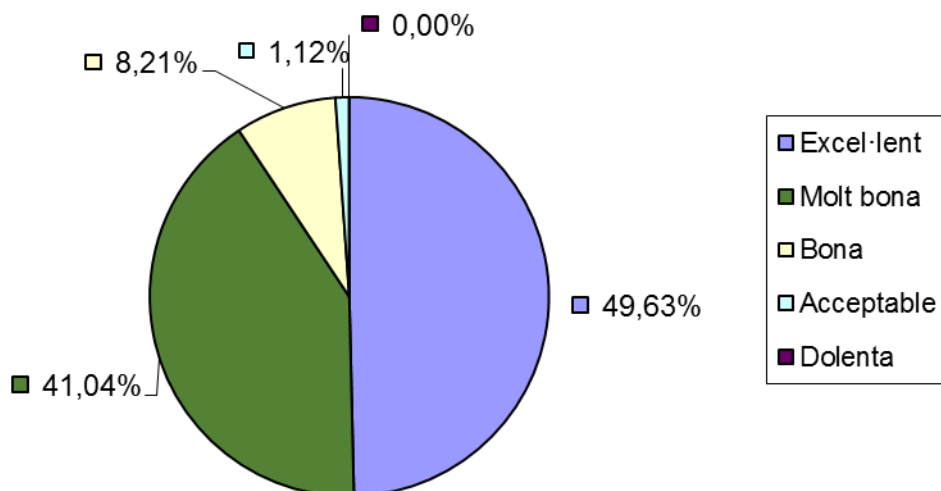
És important que el personal que treballa a la Biblioteca tracti als seus usuaris de manera correcta i afable.

Com a treballadors del servei públic ens complau, que quasi la meitat dels enquestats, el 49,63 %, creuen que el tracte rebut és excel·lent (similar al 2017 que era del 48,26 %). Li segueix amb un 41,04 % els usuaris que pensen que l'atenció rebuda és molt bona (respecte el 39,77 % de l'any anterior).

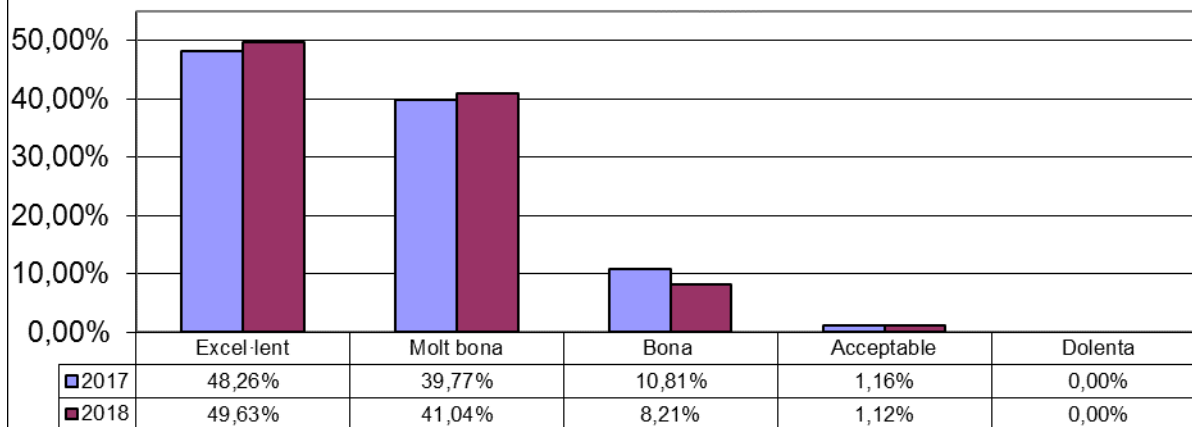
El tercer percentatge més alt amb un 8,21% trobem els que consideren que l'atenció rebuda ha estat bona, resultat similar al del 2017 (10,81 %).

Només l'1,12% dels enquestats valoren el tracte rebut com a acceptable (el 2017 l'1,16 %). Un any més, no hi ha cap usuari que valori l'atenció com a dolenta.

### 2018. En general, l'atenció rebuda per part del personal ha estat



### 2017-2018. 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 31,83 % els usuaris que reben la informació de la Biblioteca mitjançant l'agenda d'activitats i els fulletons que elaborem mensualment i que repartim pels taulells i cartelleres de la Biblioteca (al 2017, el 27,20 %).

En segon lloc, amb un 23,52 % trobem els usuaris que reben la informació al seu correu electrònic, augmentant en més de 6 punts el percentatge respecte l'any anterior que era del 17,13 %. El segueix els qui consulten les activitats i els serveis entrant la pàgina web de la Biblioteca, amb un 17,58 % (resultat quasi exacte al de l'any anterior, el 17,38 %).

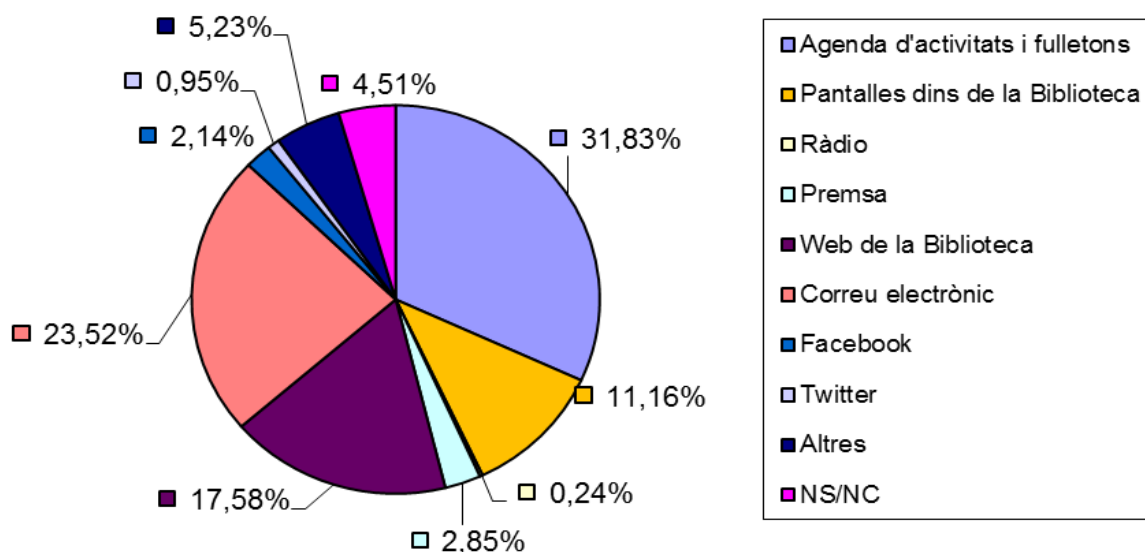
Amb un 11,16 % tenim els usuaris que coneixen les nostres activitats i serveis perquè miren les pantalles situades a l'entrada i al vestíbul de la Biblioteca, respecte el 15,62 % del 2017.

Curiosament, disminueix el percentatge d'usuaris que s'informen a través de les nostres xarxes socials, tot i que durant el 2018 ha augmentat significativament el número de seguidors tant de Facebook (204 seguidors més) com de Twitter (452 seguidors més). Pel què fa al Facebook obtenim un 2,14 % en relació al 5,79 % del 2017 i de Twitter un 0,95 % respecte el 2,27 % de l'any anterior.

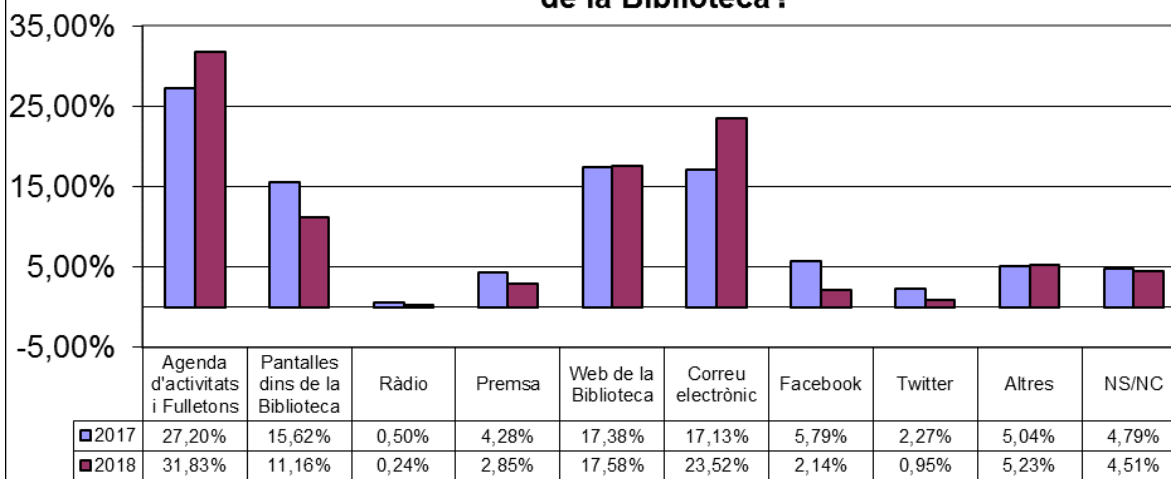
Consultades les darreres enquestes, ja és habitual el baix percentatge d'usuaris que s'assabenten de les nostres activitats mitjançant la ràdio (el 0,24 %) i la premsa (el 2,85 %); al 2017 el 0,50 % i el 4,28 % respectivament.

Finalment, el 5,23 % dels enquestats reben aquesta informació mitjançant altres sistemes, com poden ser: per familiars i amics, per la web de l'Ajuntament de Tarragona, pel personal de la Biblioteca, per l'escola... D'altres ens diuen que no reben informació de les activitats.

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



### 2017-2018. Com rep la informació de les activitats i els serveis de la Biblioteca?



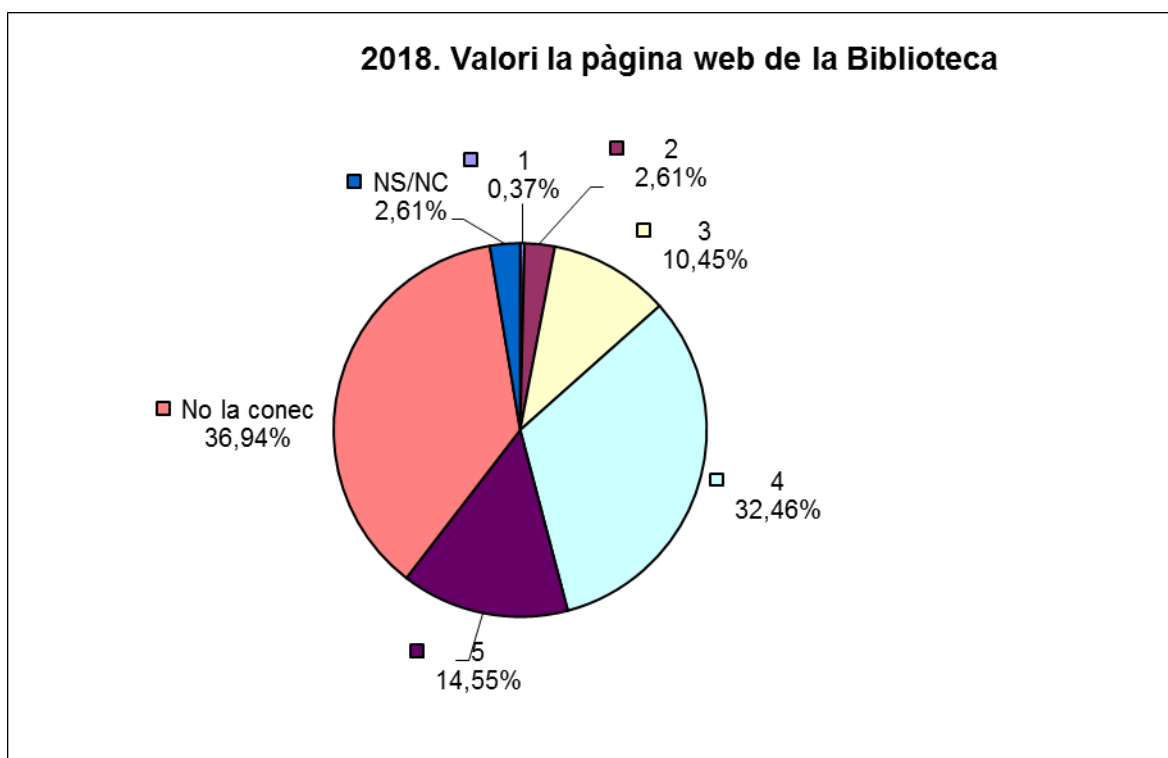
## 9- Valori la pàgina web de la Biblioteca (de l'1 al 5, considerant que l'1 és el mínim i 5 el màxim):

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.

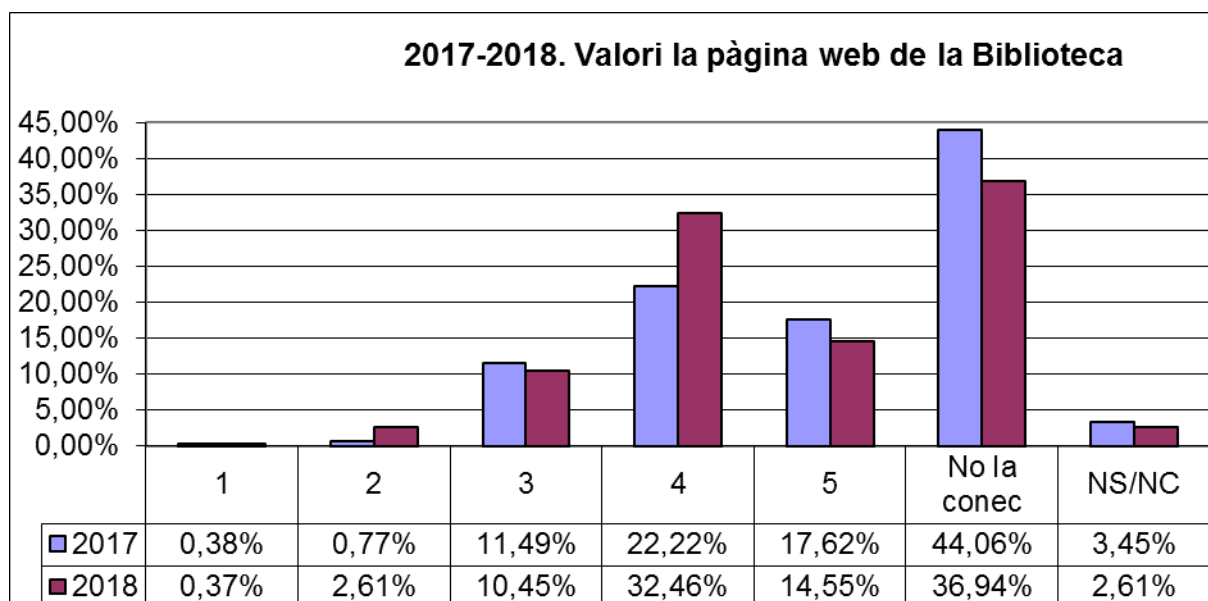
El 14,55 % dels usuaris valoren aquesta pàgina amb un 5, la puntuació màxima, el 32,46 % amb un 4, el 10,45 % amb un 3, el 2,61 % un 2 i el 0,37 % amb un 1.

Sumant les dues qualificacions més elevades (4 i 5) obtenim que el 47,01 % dels enquestats valoren la pàgina web molt positivament. Un any més, augmenta el percentatge satisfactori ja que al 2017 era del 39,84 %. Creiem que això va lligat al canvi i millora de la interfície de la pàgina web que la fa més atractiva.

El 36,94 % dels enquestats declaren no conèixer la nostra pàgina, respecte el 44,06 % del 2017. Tot i disminuir el número d'usuaris que la desconeixen, hem de seguir treballant perquè sigui una eina més útil i accessible.







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

Recopilant les enquestes anteriors, observem que es consolida una vegada més 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. Aquest any ha augmentat en quasi 3 punts el percentatge respecte l'any anterior, passant del 36,74 % del 2017 al 39,66 % actual.

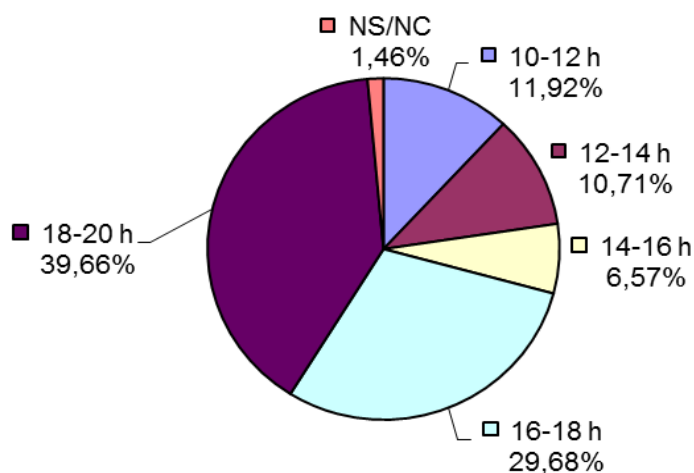
La segona franja horària on hi ha més aflluència d'usuaris també és a la tarda, de les 16 a les 18 hores, amb un 29,68 % d'usuaris respecte el 28,47 % del 2017.

Si sumem les dues franges horàries de la tarda detectem que més de la meitat dels usuaris (el 69,34 %) vénen a la Biblioteca a la tarda, de les 16 a les 20 hores.

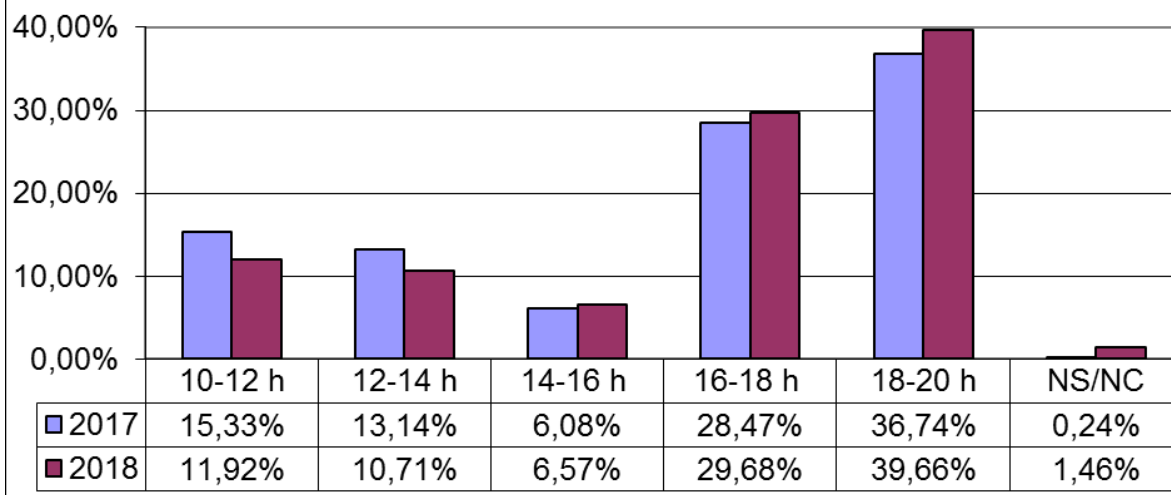
En tercer lloc i disminuint quasi 4 punts, trobem els usuaris que vénen a primera hora d'obertura, entre les 10 i les 12 hores, sent l'11,92 % respecte el 15,33 % del 2017.

Coincidint amb l'enquesta anterior, les franges horàries menys utilitzades pels nostres usuaris són les del migdia, de les 12 a les 16 hores. El 10,71 % dels enquestats utilitzen la Biblioteca de 12 a 14 hores (respecte el 13,14 % del 2017) i el 6,57 % entre les 14 i les 16 hores (el 2017 el 6,08 %).

### 2018. En quina franja horària utilitza preferentment la Biblioteca?



### 2017-2018. En quina franja horària utilitza preferentment la Biblioteca?



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

Arribem a la darrera pregunta, l'única de l'enquesta que és oberta i on els usuaris poden plantejar opinions, suggeriments o canvis de millora.

Dels 268 usuaris enquestats, 133 han deixat la pregunta en blanc (quasi la meitat dels usuaris, representant el 49,63 %) percentatge bastant més elevat al de l'enquesta anterior, que era del 35,25 %.

Dels 135 usuaris que l'han contestat (el 50,37 %), 31 d'ells (el 22,96 %) ens comenten que tot està correcte i que no proposen cap canvi de millora.

Per altra banda, 104 usuaris (el 77,04 %) han proposat suggeriments de millora i algun d'ells, més d'un:

- **Ampliar l'horari d'obertura al públic:** el 17,31 % 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.
- **Ampliar les instal·lacions:** un 9,62 % dels enquestats creuen que és necessària una ampliació de les sales de la Biblioteca.
- **Aula d'estudi:** el 7,69 % d'enquestats els agradaria disposar d'una sala per poder estudiar.
- **Ampliar la secció de llibres en llengua estrangera:** el 5,77 % dels d'usuaris creuen que hi hauria d'haver més llibres en altres llengües.
- **Més silenci:** 4,81 % d'enquestats demanen més silenci quan es realitzen activitats a la Biblioteca.
- **Més llocs de consulta informal:** amb el mateix percentatge, el 4,81 %, els usuaris curiosament ens demanen una hamaca a la Sala infantil, més butaques i un puf per poder llegir d'una manera més còmode.
- **Més novetats:** el 3,85 % dels usuaris demanen que hi hagi més novetats literàries.
- **Més tallers/xerrades/activitats:** també el 3,85 % d'usuaris demanen que organitzem més activitats.
- **Suggeriments proposats per 3 usuaris** (el 2,88 %): fer més difusió de les activitats que organitzem, canviar d'ubicació, millorar els ordinadors i obrir una altra biblioteca a la ciutat.
- **Suggeriments proposats per 2 usuaris** (l'1,92 %): millorar la neteja dels lavabos, més endolls, més audiollibres en llengües estrangeres, disposar de fulls en blanc,

una aula per realitzar treballs, millorar la web, poder fer reserves online, més llibres juvenils, més ordinadors i més taules.

- **Suggeriments proposats per 1 usuari** (el 0,96 %): augmentar el temps de préstec de portàtils, comprar més DVD clàssics, posar autopréstecs a la planta baixa, més llibres de novetats tècniques, més novetats audiovisuals, wifi més ràpid, ampliar i renovar una determinada secció, cinefòrum infantil, millorar la climatització, organitzar més activitats fora de l'horari laboral, obrir sempre les bústies de devolució, poder renovar el material per Internet, no canviar d'ubicació la Biblioteca, posar una rampa a la Sala infantil, posar cartells suggerint silenciar el mòbil, rebre l'horari i el calendari per correu electrònic, més tallers de risoteràpia, les novetats literàries tarden en arribar, més bestsellers, reparar el material audiovisual, servei de tauletes digitals, que la biblioteca sigui un lloc d'interès cultural, servei 3.0, facilitat la localització del llibres perquè és complicat trobar-los, que el documental del mes no es projecti en divendres, més revistes de labors, diaris en altres idiomes, menys persones indigents que no vénen a llegir, fer recomanacions de llibres, club de lectura infantil a l'exterior, activitats que relacionin la lectura amb el teatre, conferències atractives per als joves, poder-se fer el carnet sense haver d'ensenyar el DNI original, més DVD's, club de lectura de filosofia i de psicologia, millorar el programa ARGUS, tallers de conversa en altres idiomes, ampliar els dies de préstec del material, servei d'impressió, instal·lar els programes Goggle Chrome o Mozilla Firefox als ordinadors, més revistes d'art, millor protecció de dades dels ordinadors, disposar d'auriculars, col·locar els llibres segons monogràfics de temes i la Biblioteca hauria de ser més activa en els comentaris divulgatius de música, pintura, arquitectura.

### 3. CONCLUSIONS

La primera conclusió és constatar un any més, que la Biblioteca és ben valorada pels enquestats. La valoració global és molt bona, inclús superior als anys anteriors. Si sumem les puntuacions màximes (4 i 5) veiem que el 87,10 % tenen una valoració molt positiva, xifra que per altra part, és més alta que els anys anteriors (77,94% el 2016 i 86,06% el 2017).

Una segona dada que ens interessa destacar és la valoració del tracte personal: per primera vegada, i des de fa deu anys també la suma de les puntuacions màximes (4 i 5) puja per damunt del 90% (90,67%), fet que per nosaltres és molt important perquè un dels nostres objectius és guanyar-nos la confiança dels ciutadans.

Altres dades ens confirmen alguns dels hàbits dels nostres usuaris com és el que fan servir la biblioteca més de tres vegades al mes en un 48,88% dels casos i a la franja horària de 18 a 20h en un 39,66%, per treure o retornar materials en préstec en un 34,38%. Altres usos freqüents són la lectura de llibres i diaris (13,35%), o per fer treballs (13,15%).

La valoració dels serveis i de les propostes culturals de la Biblioteca són també positives mantenint-se per damunt del 80%; en destaquen però dues, el Servei de préstec i la Sala infantil, que es mostren per damunt del 90% sumant les valoracions més altes.

Al costat però 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 i com succeeix en els anys anteriors. El primer, sobre els horaris; es demana la seva ampliació, tancant més tard, obrint més hores els caps de setmana i els dilluns al matí. Des de la Biblioteca compartim aquesta necessitat i tan bon punt comptem amb més recursos ens agradaria iniciar una ampliació dels horaris d'obertura.

Un segon eix de millores, també destacat i reiterat al llarg del temps és la insuficiència de l'edifici; als ciutadans els agradaria que comptessin amb més espais, amb sales d'estudi i llocs per fer treballs en grup. Des de la biblioteca també el compartim i el reivindicuem com a molt necessari.

En tercer lloc es parla de la col·lecció, insuficient en alguns temes, i que es queda curta per satisfer algunes demandes dels usuaris, i en destaca la petició d'ampliar la secció de llibres en llengua estrangera, demandada en un 5,77% dels usuaris, i respecte a les novetats literàries, en un 3,85%. En aquest punt en prenem nota per tal de traslladar la millora a l'equip de col·lecció; no obstant, un factor important a considerar són les limitacions pressupostàries, especialment en un tema com les novetats literàries, molt prestades i demandades només mentre són novetats.

Finalment, prenem nota d'altres demandes com són l'augment de les activitats, peticionat pel 3,85% dels usuaris, i que també està supeditat a disposar de pressupost.

## 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 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?**