

Valoració dels serveis de la BIBLIOTECA PÚBLICA DE TARRAGONA ENQUESTA 2017





SUMARI

1. Presentació. Pàg. 2
2. Anàlisi de les dades. Pàg. 3-39
3. Conclusions . Pàg. 40-41
4. Annex: enquesta sobre els serveis de la Biblioteca Pública de Tarragona. Pàg. 42-44

1. PRESENTACIÓ

L'enquesta anual un any més s'interessa per copsar l'opinió dels usuaris sobre els serveis de la Biblioteca, i per novè any consecutiu durant la segona quinzena de desembre ha interpel·lat als seus visitants.

El passat 2017 des de la Biblioteca hem continuat treballant per consolidar les línies d'actuació que ens vàrem marcar en l'anterior Pla estratègic centrades en l'orientació als usuaris, la millora dels serveis, l'aprofundiment en la lectura, la formació i la divulgació de la literatura i dels patrimonis. Al mateix temps, hem buscat mantenir, i incrementar, la col·laboració amb el teixit cultural de la ciutat i avançar les accions conjuntes amb els centres educatius.

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, especialment en un moment on hem d'articular el proper Pla estratègic. Som conscients que hem d'interpel·lar als ciutadans per apropar-nos a nous reptes i noves necessitats que des de la Biblioteca volem d'identificar i abordar des d'una reflexió compartida amb tot l'equip de treball.

Respecte a la metodologia, el nombre d'usuaris enquestats ha estat similar als anys anteriors (261 enquestes). La selecció dels usuaris també s'ha fet atenent a diferents tipologies i franges d'edat, als diferents àmbits i espais de la Biblioteca. 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 12.

2. ANÀLISI DE LES DADES

1- Com va conèixer la Biblioteca Pública de Tarragona?

És interessant saber com els nostres usuaris han conegut la Biblioteca. Com ja és habitual en les darreres enquestes, la majoria dels enquestats, el 59,187%, ens coneixen des de sempre (el 2016 aquest percentatge era del 65,07%).

La segona opció amb un 19,48%, són els usuaris que ens han conegut per un familiar o amic, el 2016 un 17,28%.

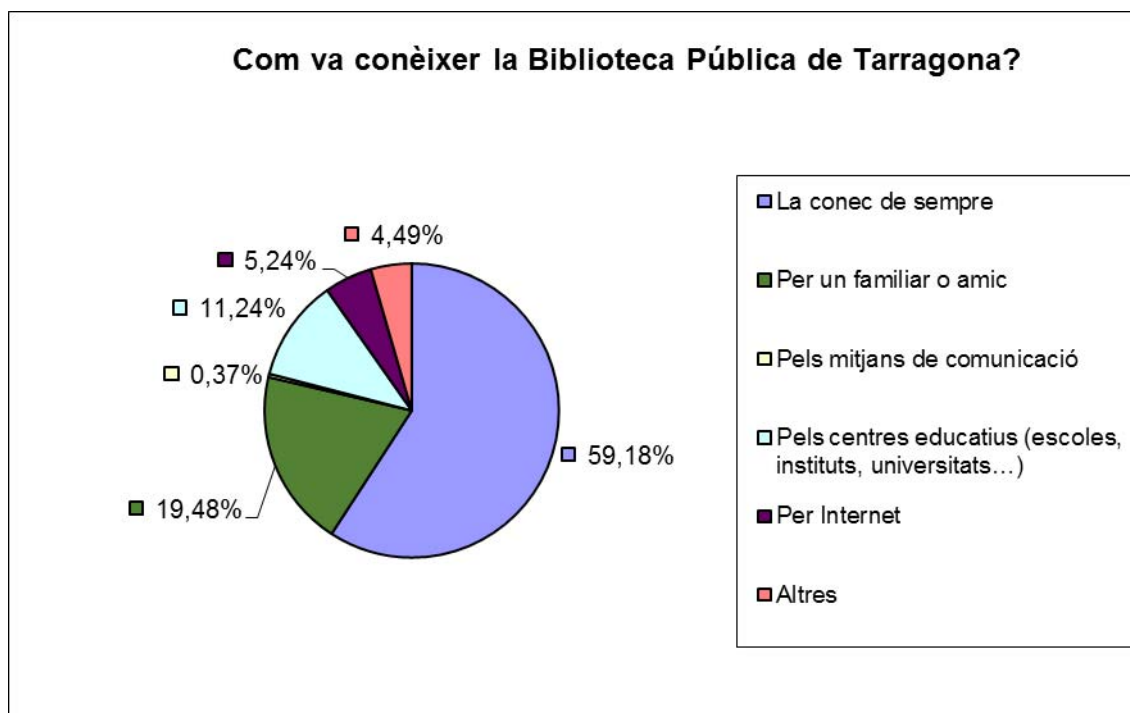
Un altre any, ha augmentat lleugerament el percentatge d'enquestats que ens coneixen a través de les visites adreçades al col·lectiu escolar, passant del 8,09% del 2016 a l'11,24% actual. Aquest fet coincideix que s'ha prioritzat el treball amb la comunitat educativa, especialment compartint recursos (lots de llibres), actuacions i estratègies. S'han ampliat les visites escolars, s'han programat rutes, i també tallers adreçats a mestres.

Augmenta també el percentatge d'usuaris que ens coneixen a través d'Internet, passant del 4,41% del 2016, al 5,24%.

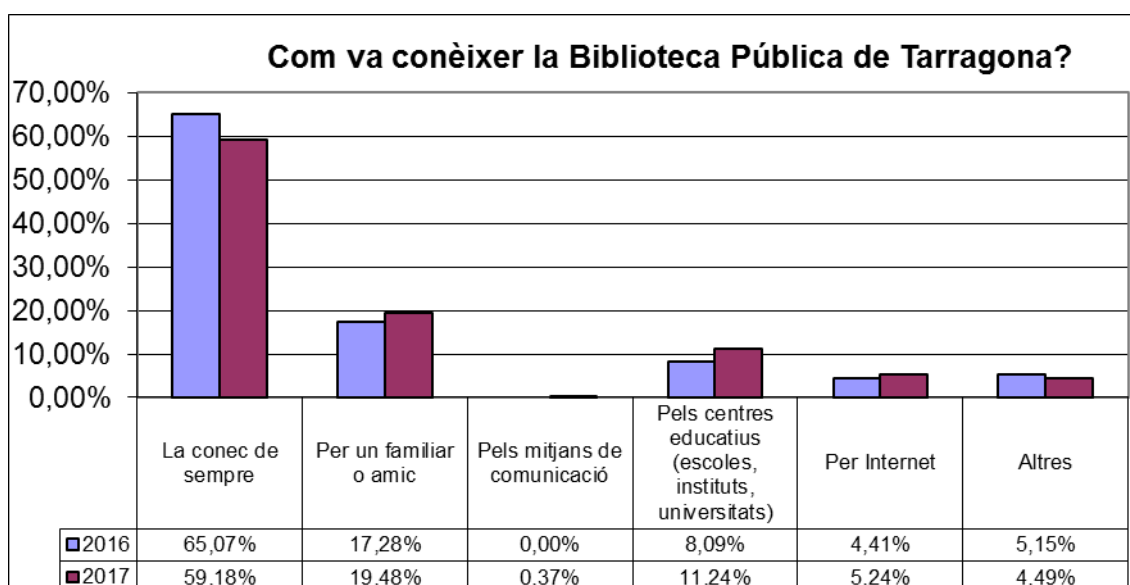
Només el 0,37% d'usuaris ens han conegut a través dels mitjans de comunicació, tot i seguir tenint presència al programa de Tarragona Ràdio i a la premsa local. Ja és habitual que aquest percentatge sigui molt baix; inclús l'any anterior no hi va haver cap usuari que hagués escollit aquesta opció.

Per últim, el 4,49% dels enquestats tenen coneixença de la Biblioteca Pública de Tarragona (BPT) per altres formes alternatives a les proposades (al 2016 el 5,15%). Les més destacades són: passejant pel carrer i la vaig buscar expressament.

Gràfic respostes 2017:



Gràfic comparatiu respostes 2016 i 2017:



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

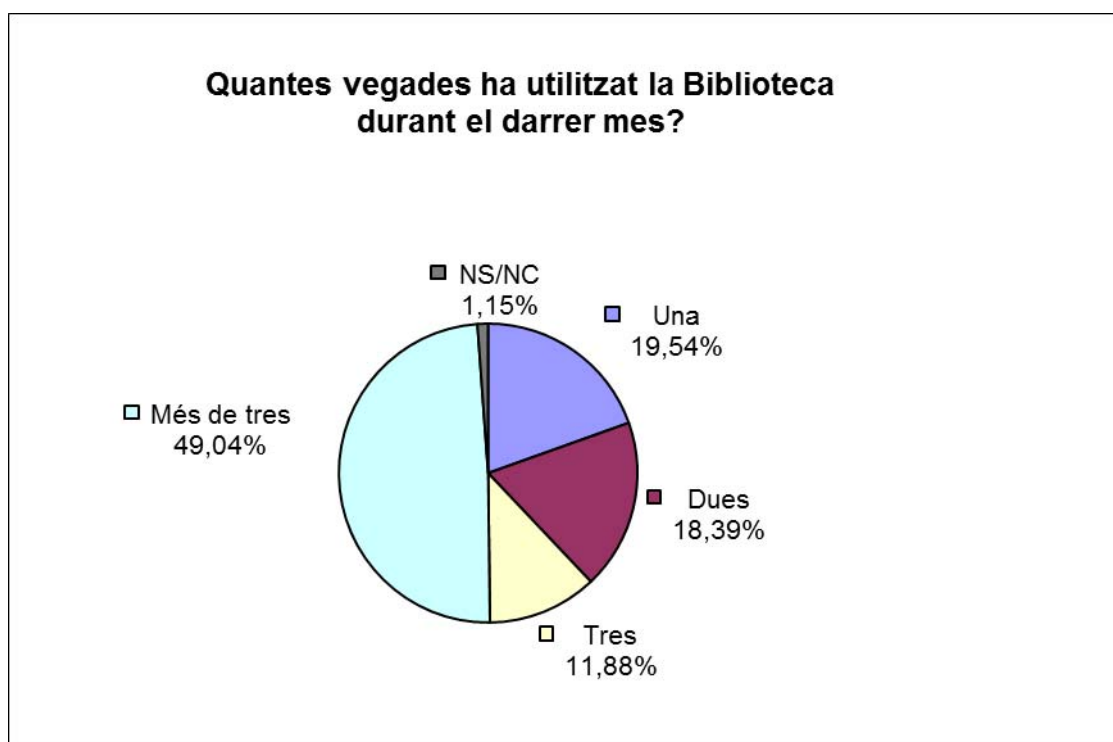
La freqüència d'utilització de la Biblioteca ens permet conèixer el grau de fidelitat dels nostres usuaris. Un any més, el percentatge més elevat segueix sent el dels usuaris que vénen més de tres vegades al mes, amb un 49,04% (valor una mica inferior al del 2016, que era d'un 51,55%). Tot i que la Biblioteca segueix sent un espai quotidià per pràcticament la meitat dels usuaris tot i que ens els darrers anys s'observa un progressiu espaiament de les visites: comparant la primera enquesta de l'any 2009 ens trobem que el percentatge era llavors del 61,14%, i per tant, ha davallat més de deu punts.

En segona posició, amb un 18,39%, trobem els usuaris que utilitzen els serveis de la Biblioteca dues vegades al mes; percentatge quasi igual al del 2016 (18,99%).

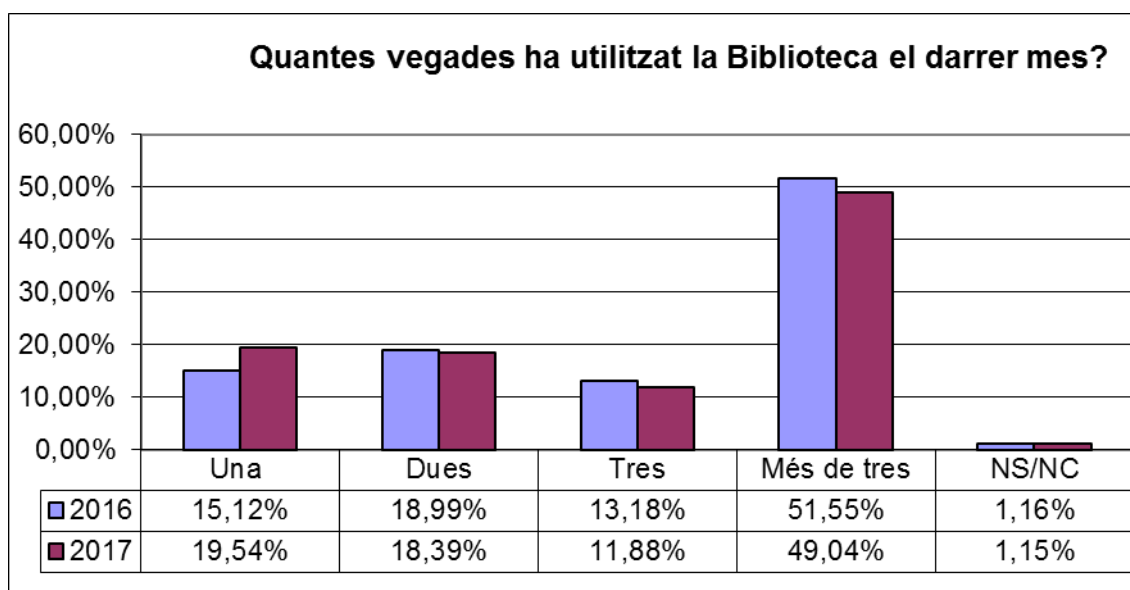
En tercer lloc trobem els usuaris que vénen a la Biblioteca només una vegada al mes, un 19,54%, augmentant un 4,42% respecte l'any anterior. Valor que justifiquem que augmenti degut a què la data de retorn del material és de 30 dies.

En darrer lloc, l'11,88% de les persones enquestades utilitzen la Biblioteca tres vegades al mes, resultant una mica inferior al del 2016 (13,18%).

Gràfic respostes 2017:



Gràfic comparatiu respostes 2016 i 2017:



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

Com ja és habitual, es confirma una vegada més que el servei de préstec de llibres continua sent el principal motiu de visita a la Biblioteca. Aquest any, però, disminueix lleugerament el percentatge respecte el 2016, passant del 26,36% al 23,81%. Per altra part es possible que aquesta disminució del Servei de préstec està relacionada també amb una lenta i progressiva davallada dels préstecs dels darrers anys.

El segon motiu per visitar-nos, amb un 16,88%, és per realitzar treballs d'estudi o d'investigació amb el fons de la Biblioteca, augmentant 7,23 punts respecte el 2016 (que era d'un 9,66%). Creiem que aquest increment podria ser degut a l'ampliació de taules i punts de lectura realitzat a finals del 2016.

En tercer lloc, i disminuint 2,55 punts respecte l'enquesta anterior, trobem als lectors que vénen a la Biblioteca per llegir llibres, revistes i diaris. Passant del 14,89% del 2016 al 12,34%.

Passen a quarta posició, amb un 9,52%, els usuaris que vénen per utilitzar els serveis TIC (Internet, Wi-fi...). El 2016 aquest percentatge era d'un 8,45%. Justifiquem aquest petit augment a la millora del servei Wi-fi.

Disminueix quasi 4 punts, el percentatge d'usuaris que vénen per retornar o emportar-se material audiovisual (DVD's, CD's...), passant del 13,48% al 9,52% actual. Aquest fet, també generalitzat a totes les biblioteques respon a la davallada de préstecs, especialment en els materials audiovisuals. Per altra banda, el 6,93% dels enquestats vénen a la Biblioteca a resoldre alguna qüestió o informació que necessiten (respecte el 7,44% del 2016).

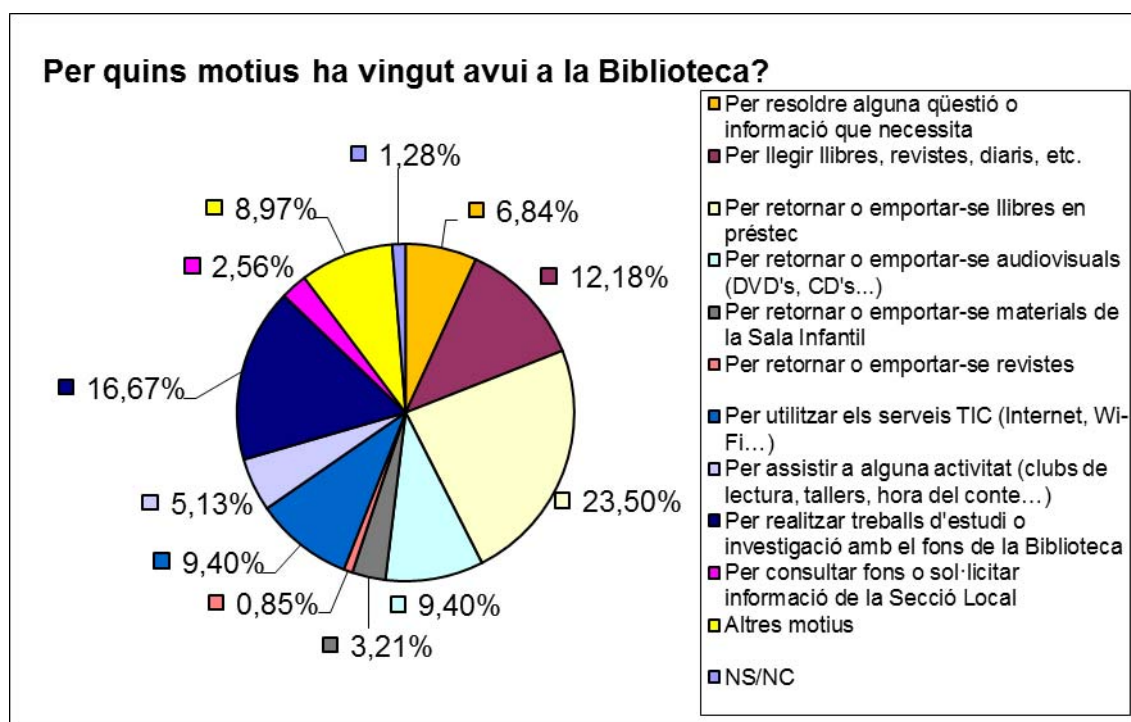
Li segueix, el percentatge d'assistència a les activitats que organitza la Biblioteca (clubs de lectura, tallers, hora del conte...) passant del 5,63% del 2016, al 5,19% del 2017.

Després, trobem els usuaris que han vingut a la sala infantil a retornar o a emportar-se material d'aquesta sala (passant del 3,42% al 3,25% actual).

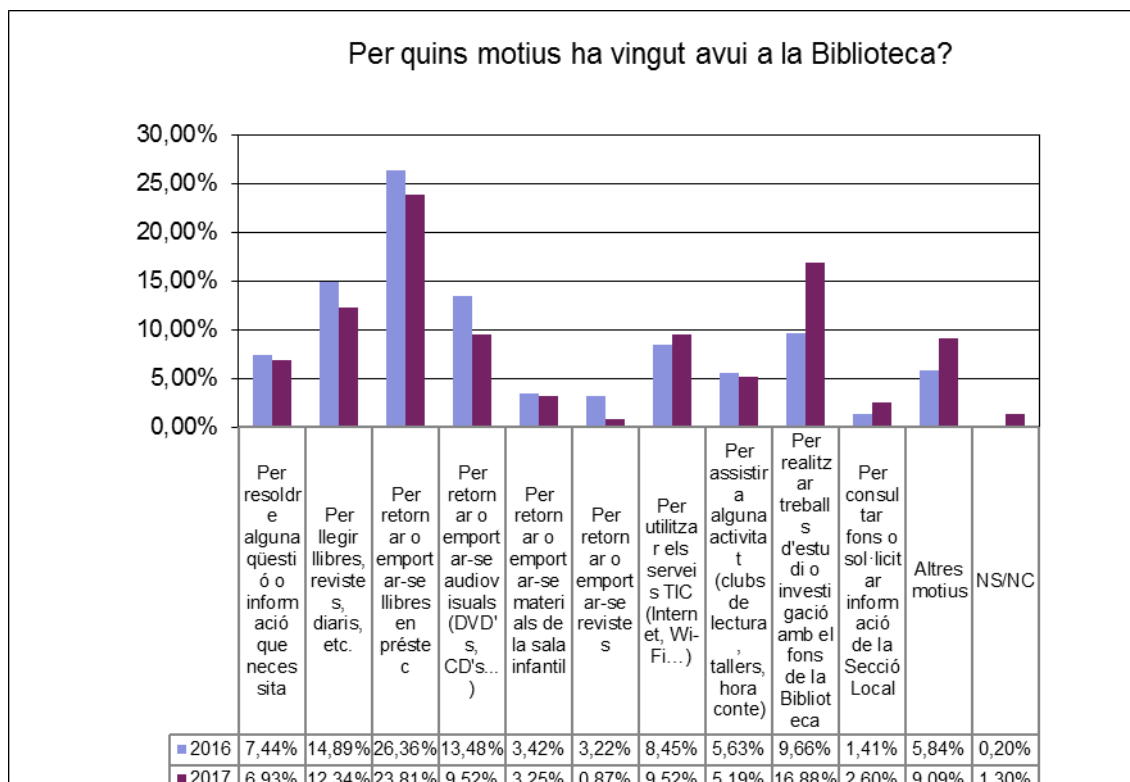
Tal i com va passar a l'enquesta anterior, un any més es consoliden els percentatges més baixos, que corresponen a la consulta a la Secció Local (2,60%) i al préstec de revistes (0,87%).

Per últim, el 9,09 % dels enquestats han vingut a la Biblioteca per altres motius, com poden ser: a estudiar i a fer deures.

Gràfic respostes 2017:



Gràfic comparatiu respostes 2016 i 2017:



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

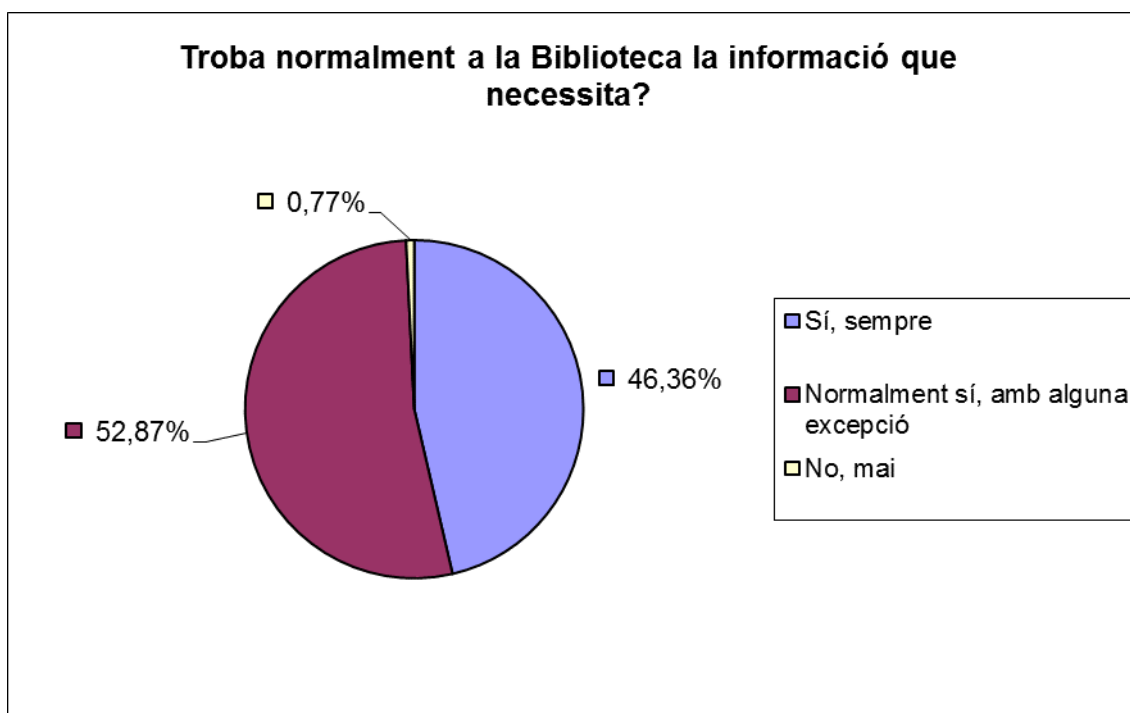
Ens interessa saber el grau de satisfacció dels usuaris en l'obtenció de la informació que necessita per tal de poder millorar el servei que oferim.

Un any més, els resultats obtinguts són molt satisfactoris ja que un 52,87% dels enquestats normalment troben la informació, amb alguna excepció, respecte el 57,36% del 2016 i augmenta quasi 4 punts els qui diuen trobar sempre la informació que busquen, passant del 42,64% del 2016 al 46,36% actual.

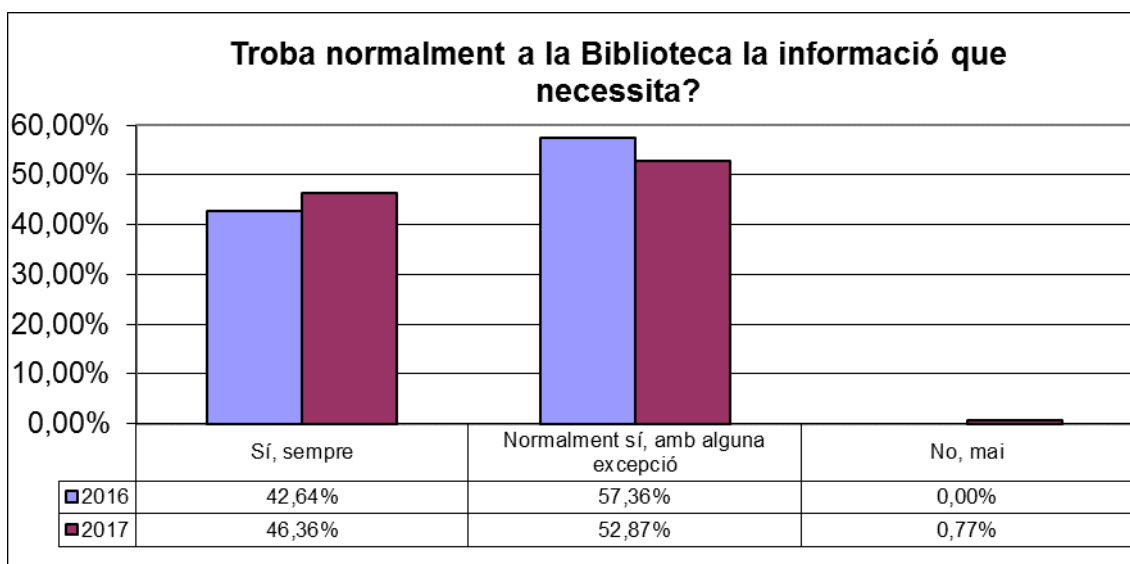
Si fem el sumatori d'aquests dos percentatges, obtenim que el 99,23% dels nostres usuaris troben sempre o quasi sempre la informació que necessiten.

Només 2 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.

Gràfic respostes 2017:



Gràfic comparatiu respostes 2016 i 2017:



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

És important que el personal de la Biblioteca trobi la millor manera de resoldre les demandes dels usuaris. El treball en xarxa a nivell de lectura pública a Catalunya, facilita molt aquesta tasca.

D'aquesta manera, el préstec interbibliotecari entre les Biblioteques Públiques de Catalunya continua consolidant-se, ja que la possibilitat de fer una reserva externa (portar el material d'una altra biblioteca), segueix sent la resposta més freqüent entre els enquestats amb un 40,15%, tot i haver disminuït lleugerament en relació al 2016 (44,57%).

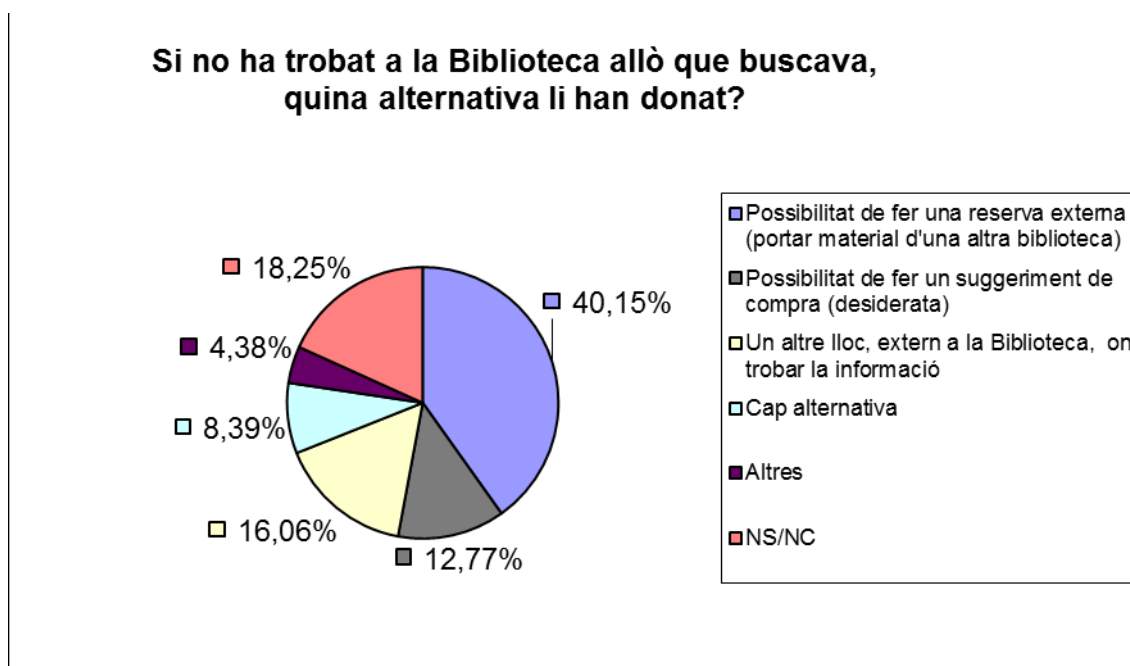
En segon lloc, amb un 16,06%, els enquestats responen que el personal de la BPT els han informat de buscar la informació en un altre lloc extern a la Biblioteca. Respecte l'any anterior, aquesta opció ha disminuït 4 punts (20,16%).

En tercera posició, continua l'opció d'oferir un suggeriment de compra (una desiderata), que suposa el 12,77% del total de respostes, resultat molt similar al 2016 (10,85%). La facilitat d'obtenir el material d'una altra biblioteca fa que aquest resultat es mantingui en una posició inferior.

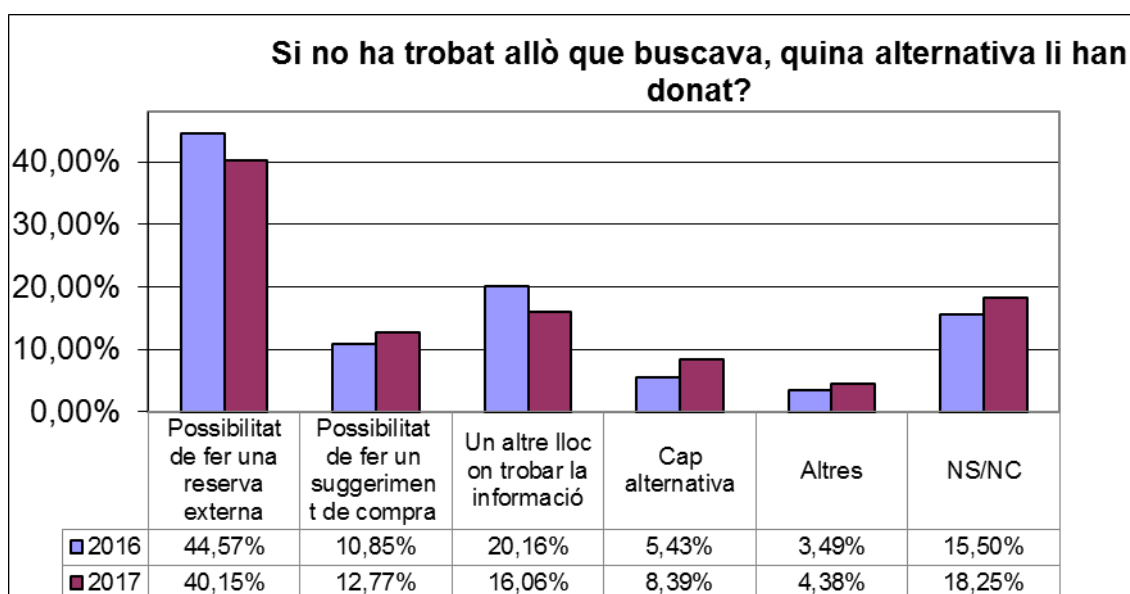
Troblem un augment negatiu en el percentatge d'usuaris que diuen que no se li ha donat cap alternativa quan no ha trobat la informació que necessitava. Passant del 5,43% del 2016 al 8,39% actual. Caldrà analitzar aquest augment i treballar en la millora de la informació i comunicació.

Per últim, el 4,38% de les persones enquestades afirmen que els hi hem donat altres alternatives diferents a les proposades, com poden ser: reservar el llibre i buscar llibres relacionats al catàleg. Molts dels usuaris, però, no ens diuen quina ha sigut l'alternativa que li hem donat.

Gràfic respostes 2017:



Gràfic comparatiu respostes 2016 i 2017:



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

És molt important detectar les mancances que troben els usuaris en els nostres serveis per tal de poder construir accions de millora.

En l'anàlisi dels resultats, 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 realment l'utilitzen.

Per tal d'oferir les dades 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.

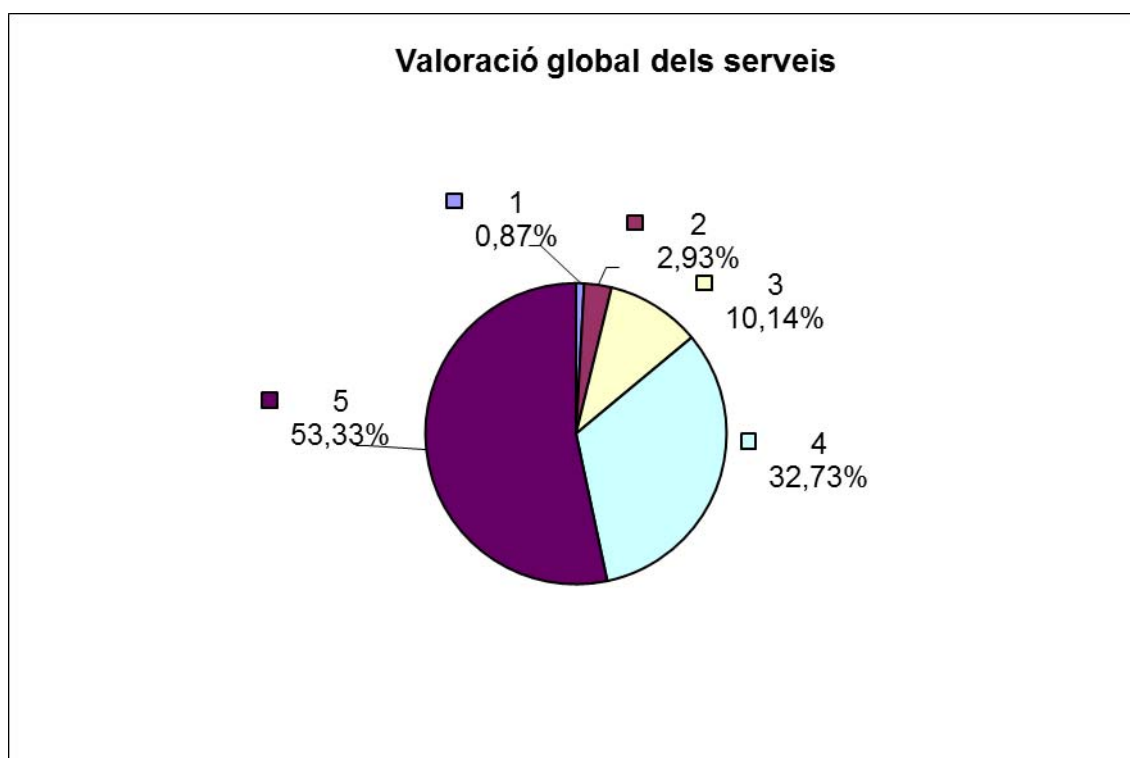
A. VALORACIÓ GLOBAL:

Un any més, ens és gratificant tornar a destacar que la valoració global de tots els serveis de la Biblioteca és molt positiva i que han augmentat respecte l'any anterior.

El 53,33% dels enquestats han valorat els serveis amb la puntuació màxima, un 5, el 32,73% amb un 4, el 10,14% amb un 3, el 2,93% amb un 2 i només el 0,87% amb la puntuació més baixa, un 1.

Si sumem els dos primers més ben valorats (4 i 5) obtenim que el 86,06% d'usuaris tenen una opinió molt positiva dels serveis de la Biblioteca (respecte el 77,94% del 2016).

Gràfic valoració global:



	Respostes	Percentatge
1	11	0,87%
2	37	2,93%
3	128	10,14%
4	413	32,73%
5	673	53,33%
TOTAL	1262	100,00%

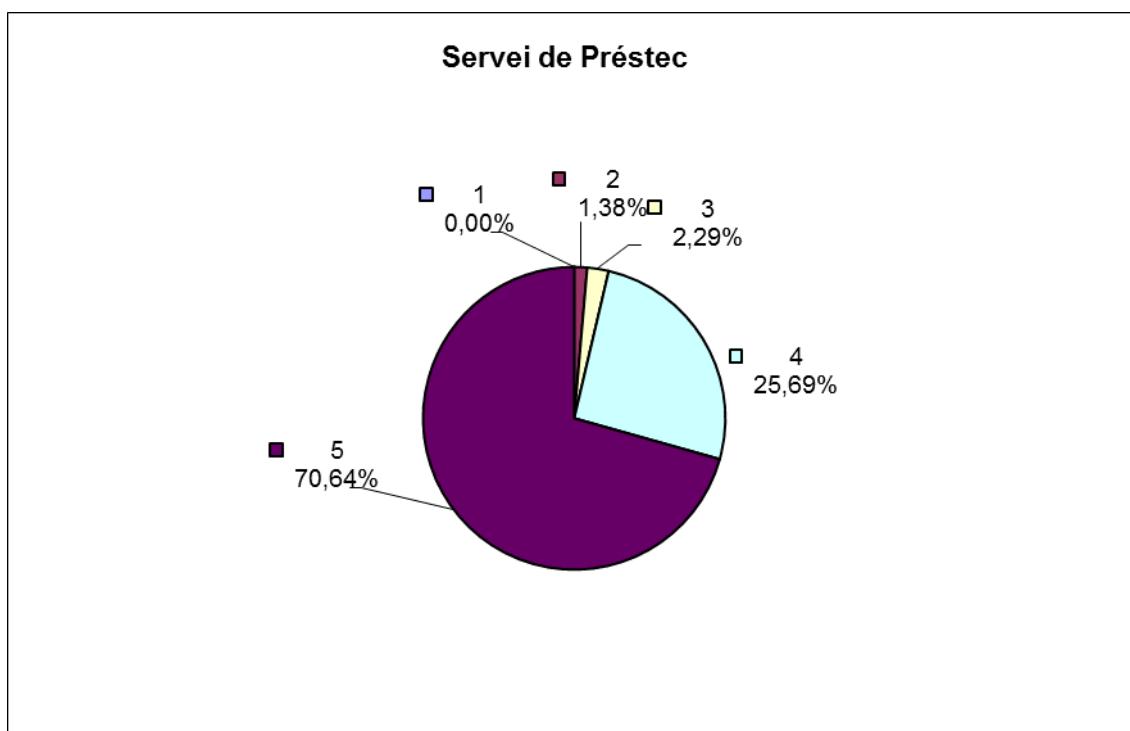
B. VALORACIÓ DELS SERVEIS:

- **Servei de Préstec:** com ja és habitual en totes les enquestes, el Servei de Préstec encapçala la llista dels serveis més ben valorats. El 70,64% dels enquestats el qualifiquen amb un 5, el 25,69% amb un 4, el 2,29% amb un 3 i l'1,138% amb un 2. Destaquem, també que un any més cap usuari el valora amb un 1, la puntuació més baixa.

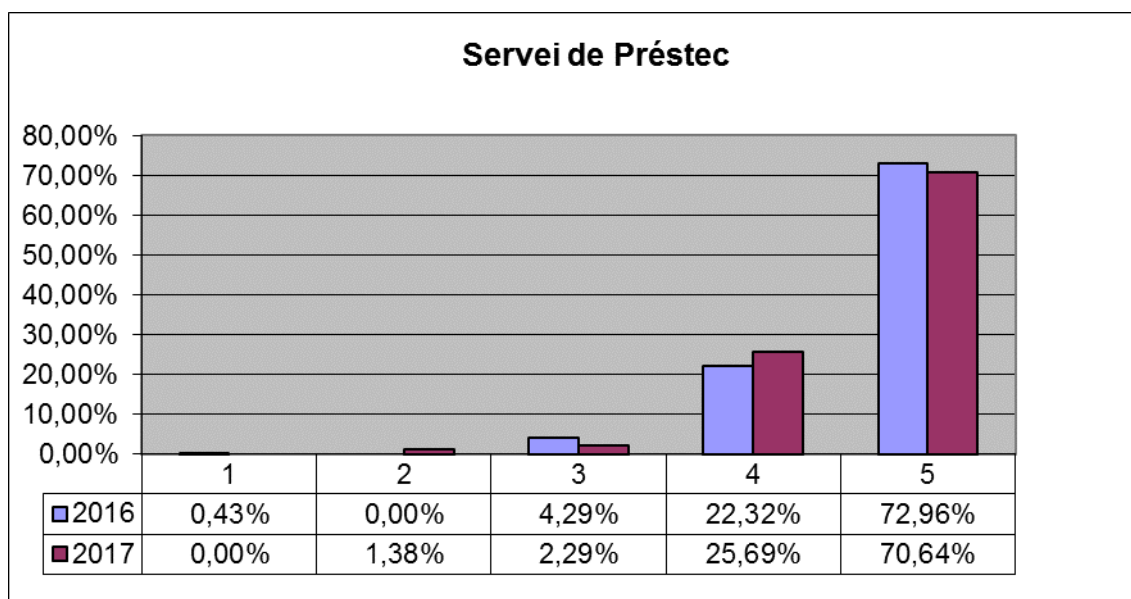
Si sumem les valoracions més altes (4 i 5) obtenim que el 96,33% dels nostres usuaris tenen una valoració molt positiva d'aquest servei. Des de l'any 2009, es manté aquesta valoració per damunt del 90%.

També és important remarcar que és el servei més utilitzat entre els usuaris. Un any més, constatem que la majoria dels usuaris consideren indissociable el Servei de Préstec del conjunt de la Biblioteca.

Gràfic respostes 2017:



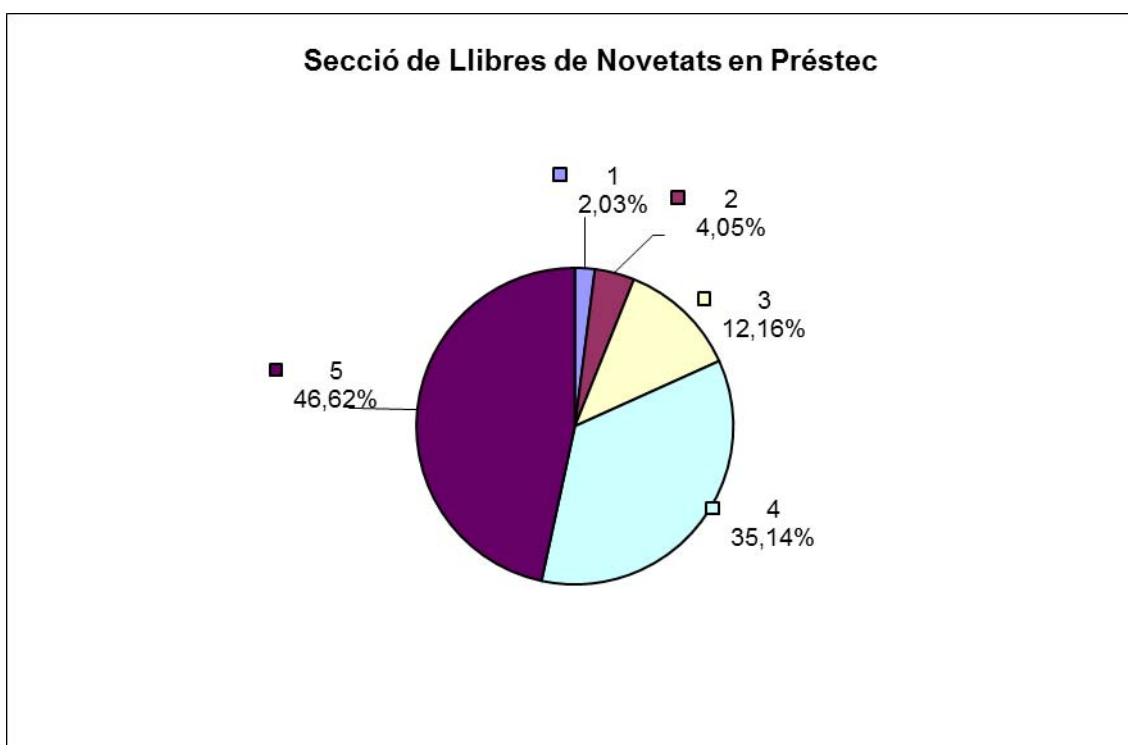
Gràfic comparatiu respostes 2016 i 2017:



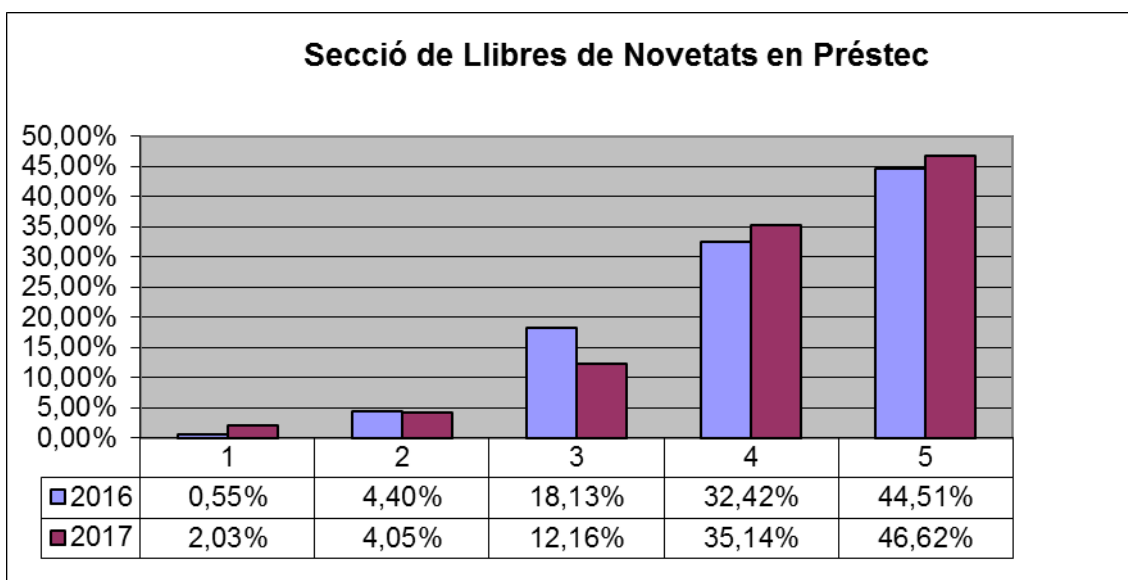
- **Secció de llibres de novetats en préstec:** el 46,62% dels enquestats valoren el servei que oferim d'aquesta secció amb un 5, el 35,14% amb un 4, el 12,16% amb un 3, el 4,05% amb un 2 i el 2,03% amb un 1.

Les novetats van vinculades directament als pressupostos i les seves fluctuacions, quedant les novetats aturades en determinats moments. Tot i així, creiem que els resultats són molt positius, ja que sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim un 81,76% de satisfacció. Per altra banda, el 37,93% dels enquestats declaren que no utilitzen aquesta secció.

Gràfic respostes 2017:

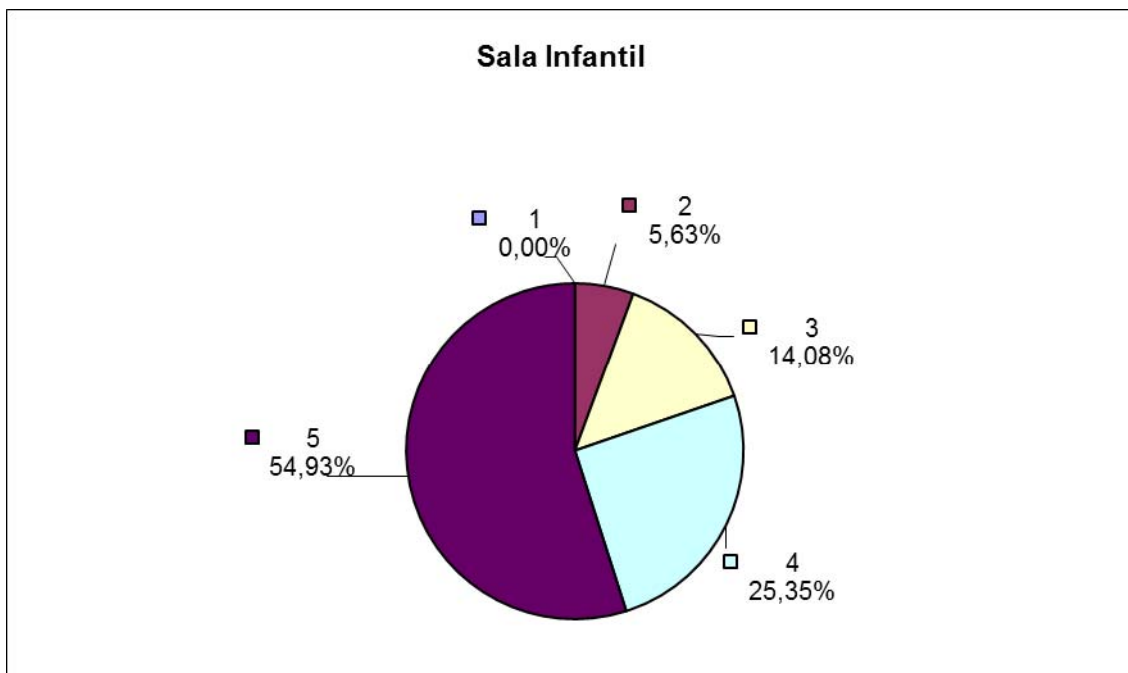


Gràfic comparatiu respostes 2016 i 2017:

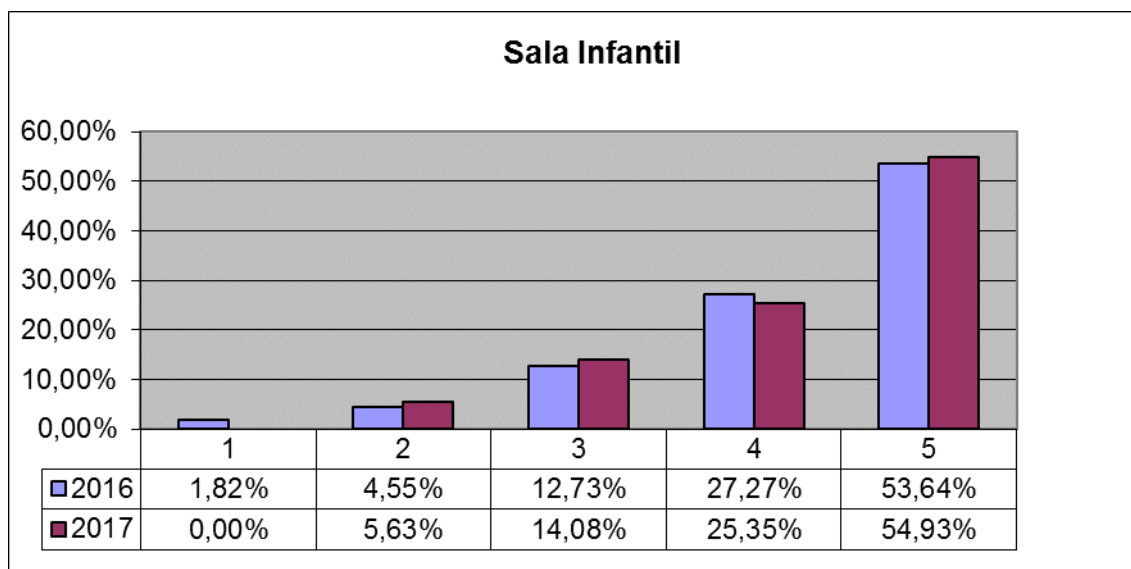


- **Sala Infantil:** el 54,93% dels enquestats la valora amb un 5, el 25,35% amb un 4, el 14,08% amb un 3, el 5,63% amb un 2 i cap usuari la puntuava amb el valor més baix. Sumant les valoracions més altes (4 i 5) trobem un 80,28% de satisfacció de la Sala Infantil. El 63,22% dels enquestats no utilitzen aquesta Sala, percentatge elevat al tractar-se d'una sala especialitzada.

Gràfic respostes 2017:



Gràfic comparatiu respostes 2016 i 2017:

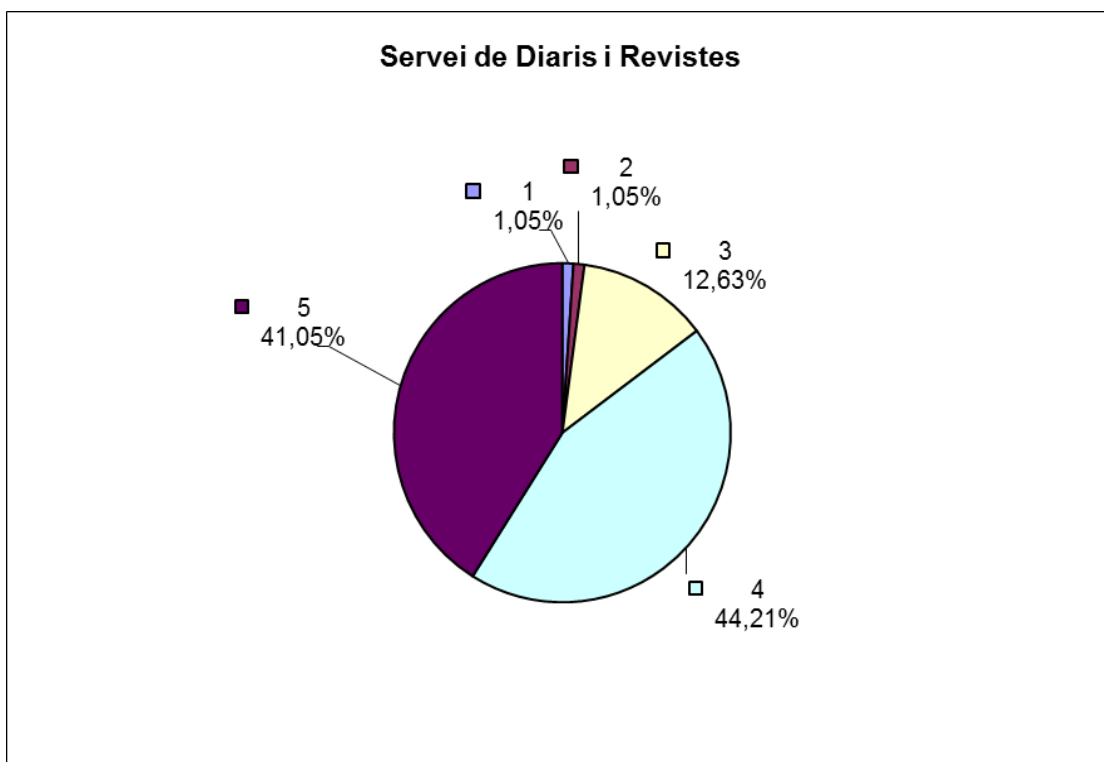


- **Servei de diaris i revistes:** el 41,05% dels usuaris l'han puntuat amb un 5, el 44,21% amb un 4, el 12,63% amb un 3 i l'1,05% amb les valoracions 2 i 1. Aquest any, observem un nivell de satisfacció més elevat que en les enquestes anteriors.

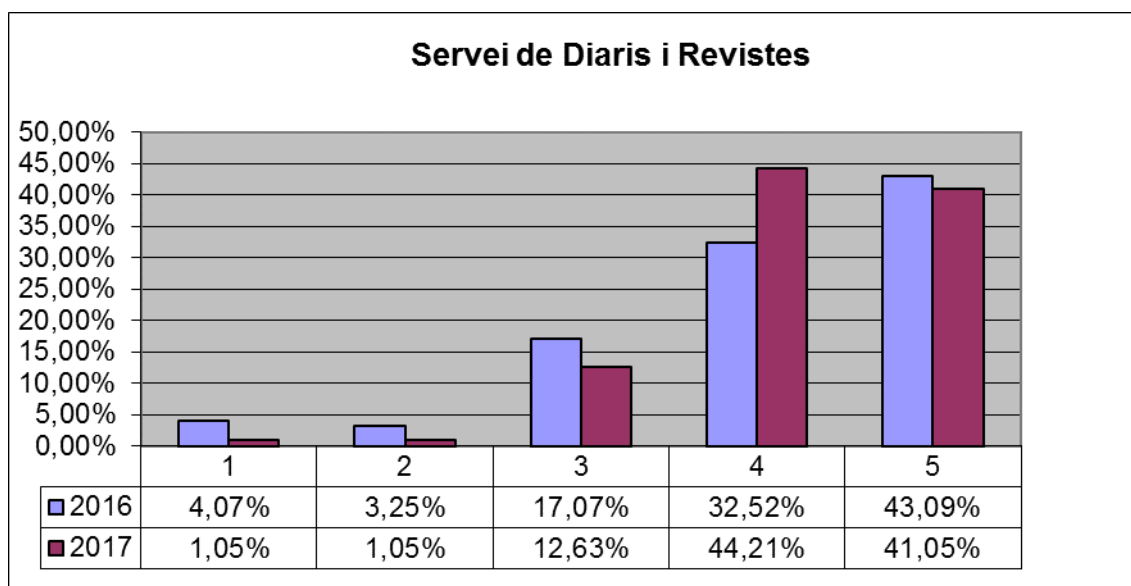
Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim que el 82,26% dels usuaris tenen una valoració positiva d'aquest Servei (respecte el 76,61% de l'any anterior).

Tot i així, el percentatge d'usuaris que manifesten no utilitzar aquest servei és d'un 57,09%, percentatge que considerem força elevat i que ens agradaria revertir en properes enquestes.

Gràfic respostes 2017:



Gràfic comparatiu respostes 2016 i 2017:

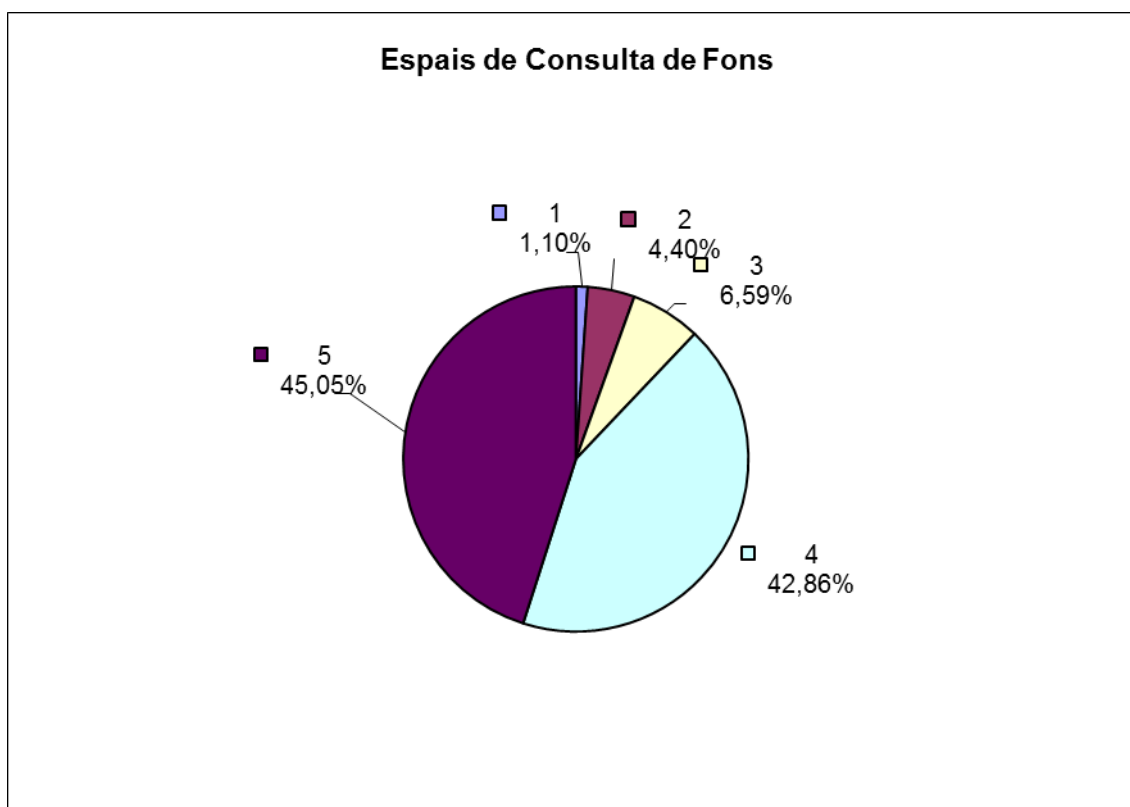


- **Espais de consulta de fons:** el 45,05% dels enquestats valoren els espais de consulta amb un 5, el 42,86% amb un 4, el 6,59% amb un 3, el 4,40% amb un 2 i l'1,10% amb un 1.

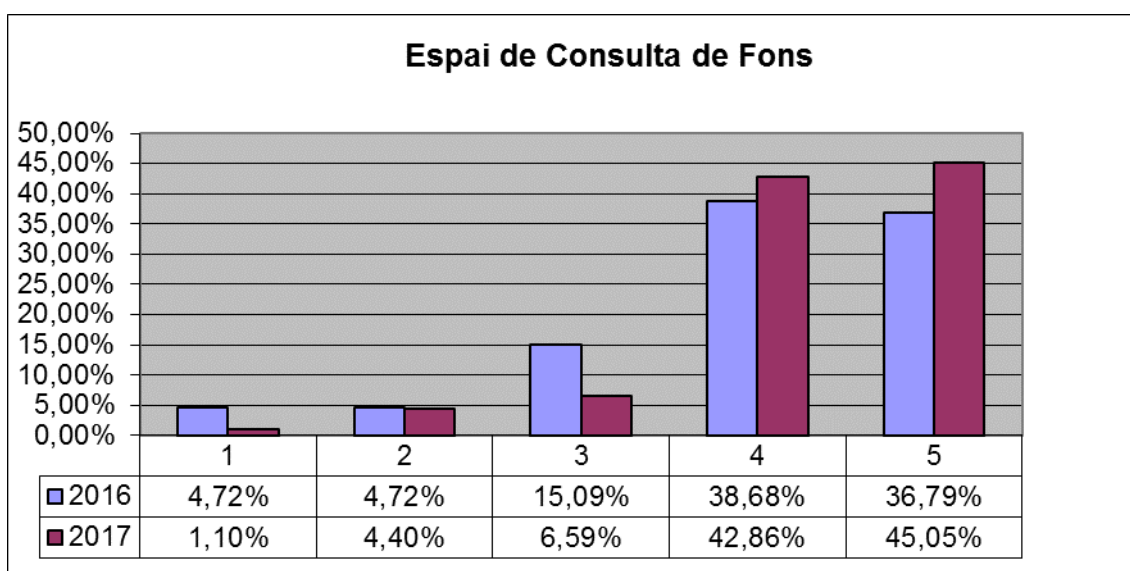
Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim que el 87,91% estan satisfets amb aquests espais, tot i les limitacions de l'edifici (respecte el 75,47% de l'any anterior). Aquest augment pot ser degut a que a finals del 2016 es va ampliar l'espai de consulta de planta primera amb la col·locació d'un taulell, que va suposar l'augment de 27 llocs de consulta formal. També es van incorporar nous espais de consulta informal (butaques i tamborets) a la planta primera i a la planta baixa.

Tot i així, el 55,17% dels usuaris manifesten que no utilitzen aquests espais de consulta, tot i que en determinades franges horàries, a les tardes de cinc a set, resulten clarament insuficients.

Gràfic respostes 2017:



Gràfic comparatiu respostes 2016 i 2017:

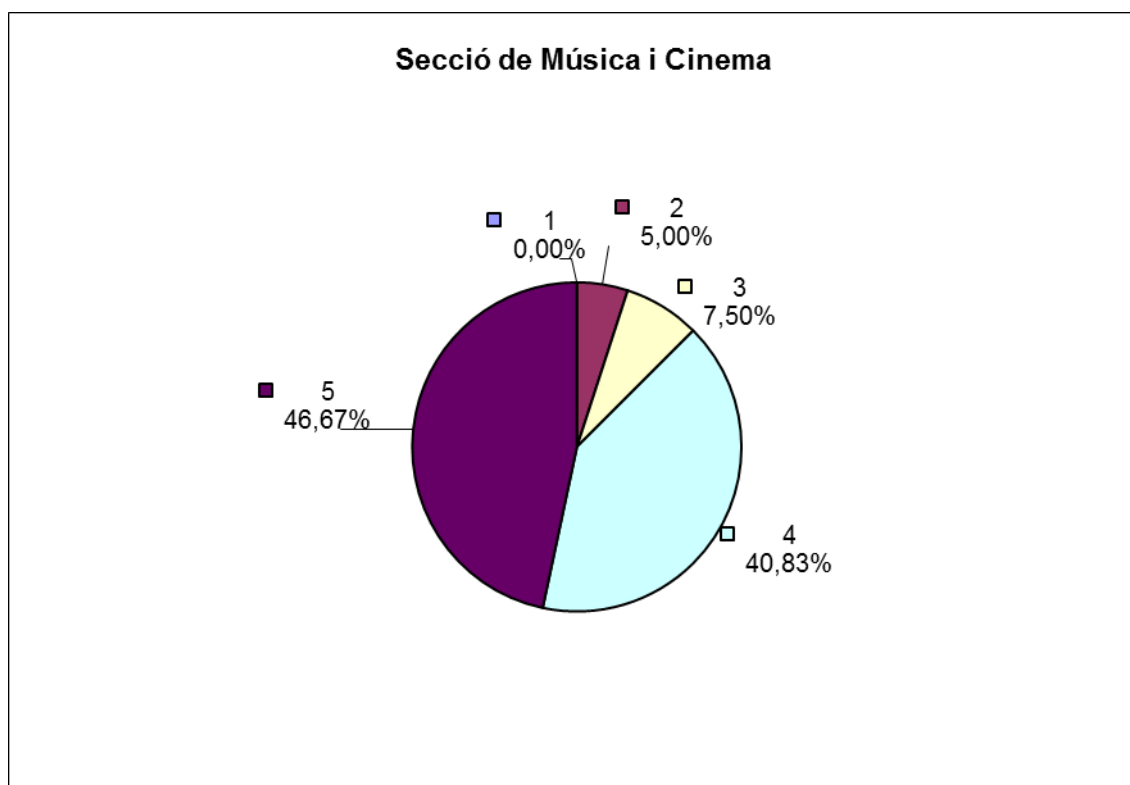


- **Secció de Cinema i Música:** el 46,67% dels enquestats puntuen aquesta secció amb un 5, el 40,83% amb un 4, el 7,50% amb un 3 i el 5,00% amb un 2. Cap usuari el valora amb un 1, la puntuació més baixa (el 2016, el 3,40%).

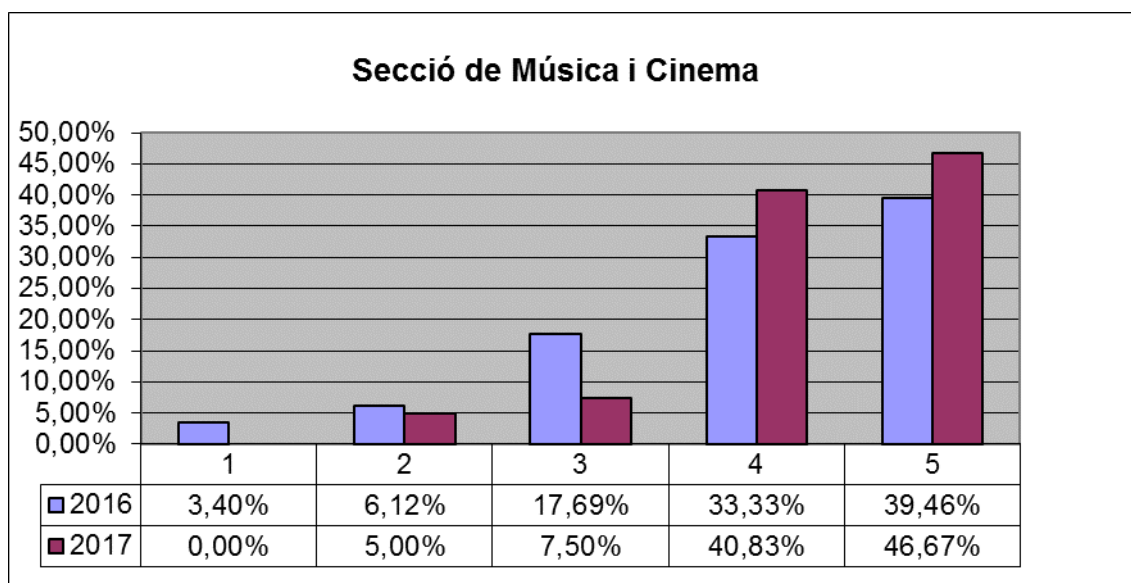
El sumatori de les valoracions més altes (4 i 5) resulta un 87,50%, resultat bastant més elevat que el 2016 (72,79%).

El 49,04% dels enquestats, manifesten no utilitzar aquesta Secció, percentatge que considerem que podria augmentar entre els usuaris d'altres serveis i seccions de la biblioteca.

Gràfic respostes 2017:

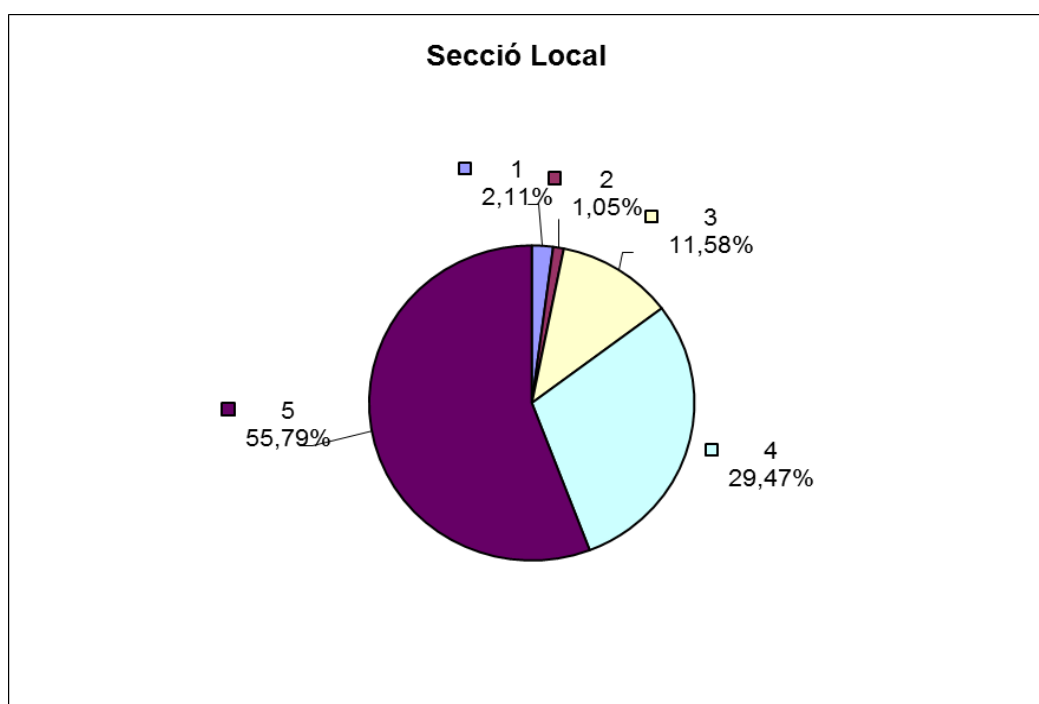


Gràfic comparatiu respostes 2016 i 2017:

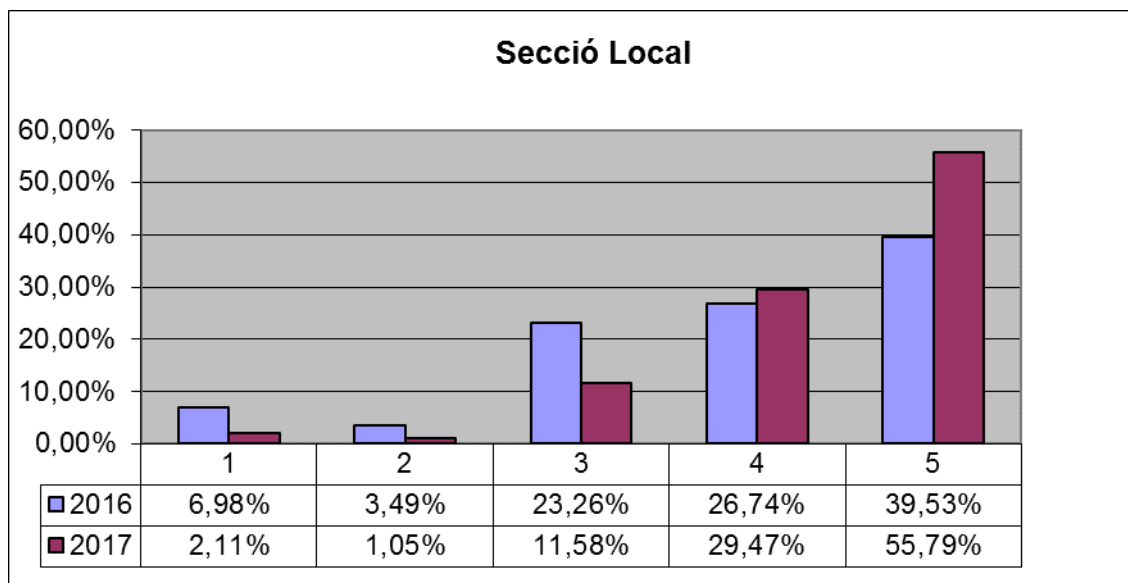


- **Secció Local:** el 55,79% dels enquestats la valoren amb un 5, el 29,47% amb un 4, l'11,58% amb un 3, l'1,05% amb un 2 i el 2,11% amb un 1. Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim que el 85,26% dels nostres usuaris tenen una valoració molt positiva d'aquesta Secció, percentatge bastant superior al de l'any anterior, que era del 66,27%. El 50,96% dels usuaris afirmen no utilitzar aquesta secció.

Gràfic respostes 2017:

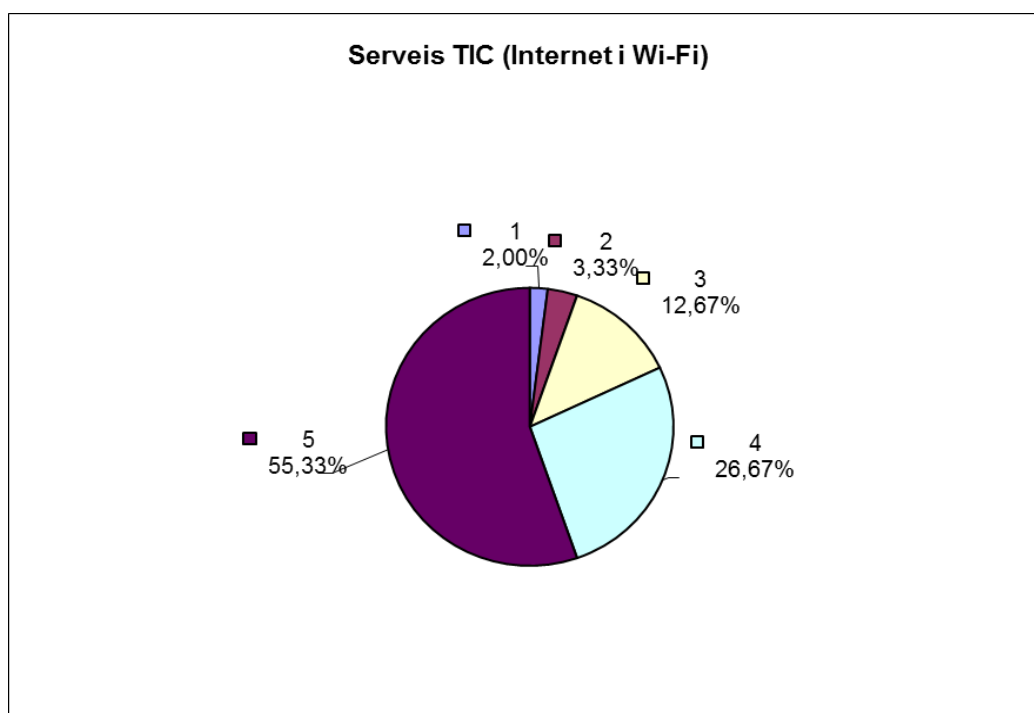


Gràfic comparatiu respostes 2016 i 2017:

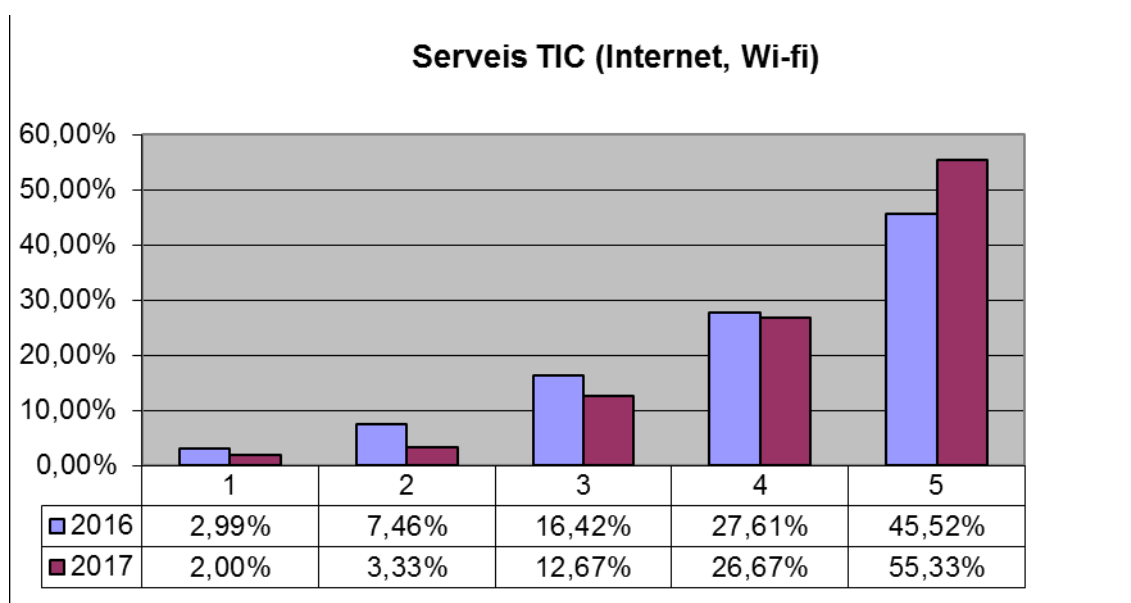


- **Serveis TIC (Internet i Wi-fi):** el 55,33% dels enquestats el valoren amb un 5, el 26,67% amb un 4, el 12,67% amb un 3, el 3,33% amb un 2 i el 2,00% amb un 1. Fent el sumatori de les puntuacions més altes (4 i 5) obtenim una valoració del 82,00% respecte el 73,13% del 2016. Aquest augment el podem associar a la millora del servei Wi-fi, que ha millorat la qualitat i al mateix temps, ha disminuït el nombre d'avaries, que havia estat molt freqüent en anys anteriors.

Gràfic respostes 2017:

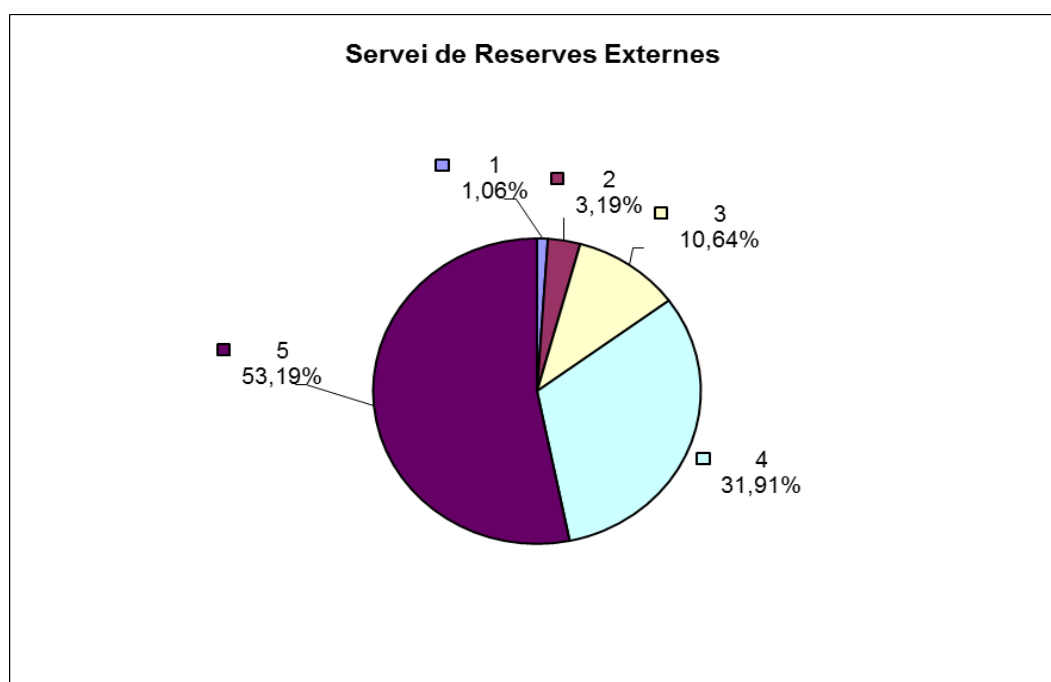


Gràfic comparatiu respostes 2016 i 2017:

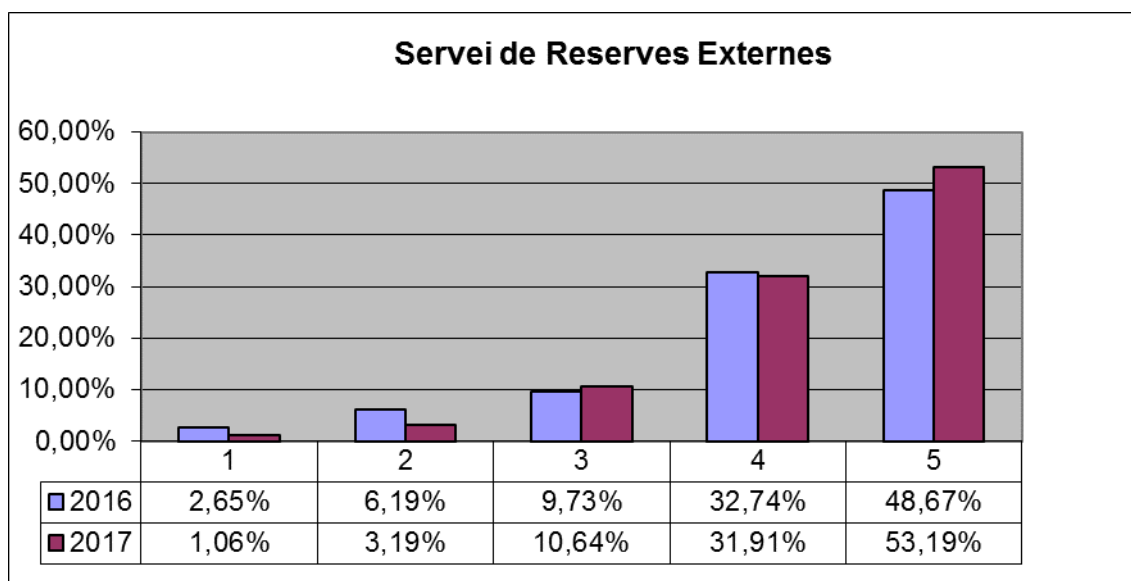


- **Servei de Reserves Externes:** el 53,19% dels enquestats el valoren amb un 5, el 31,91% amb un 4, el 10,64% amb un 3, el 3,19% amb un 2 i l'1,06% amb un 1. Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim el 85,10%. Creiem que és un servei consolidat que optimitza els recursos de les biblioteques millorant l'accés a les col·leccions.

Gràfic resultats 2017:



Gràfic comparatiu resultats 2016 i 2017:



C. Valoració de les activitats

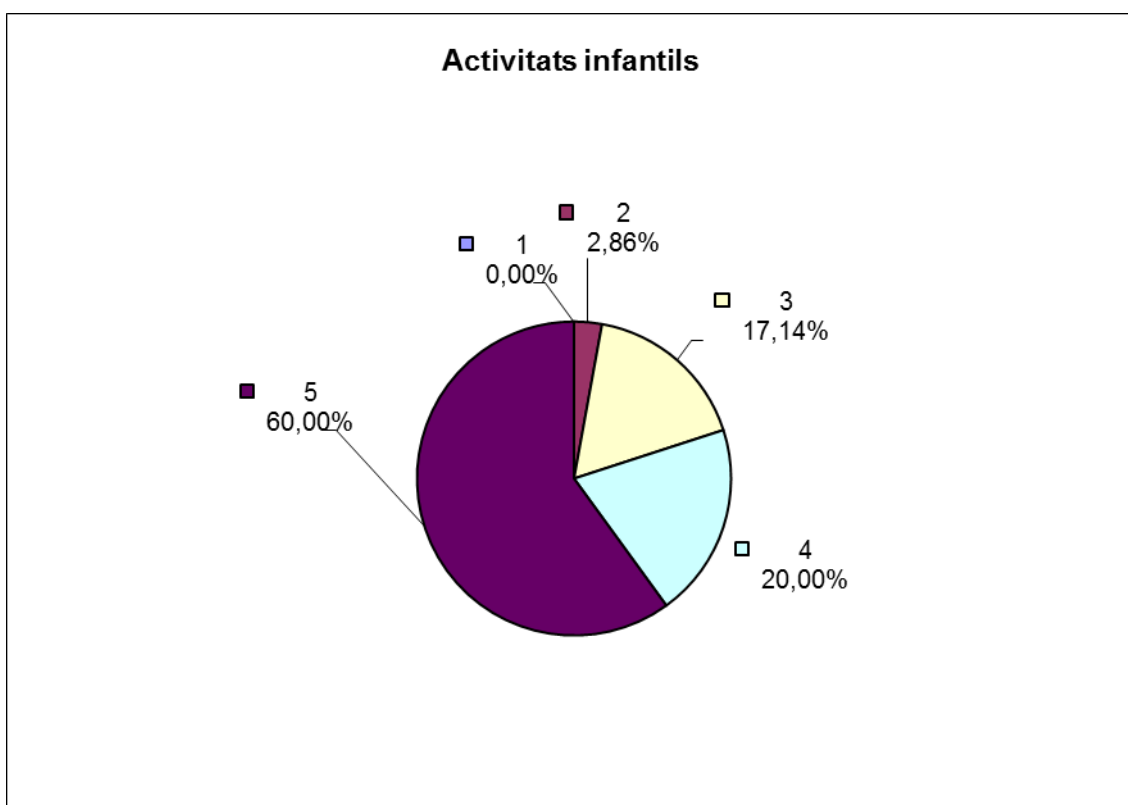
Aquest és l'últim apartat on es valoren les activitats que es fan a la Biblioteca. Des de fa uns anys, les biblioteques públiques hem consolidat una oferta d'activitats per a tots els públics relacionades amb la lectura i també amb altres àmbits, com la formació en les tecnologies, el cinema, la música, la història i les rutes literàries i/o històriques.

- **Activitats infantils:** el 75,10% dels enquestats no assisteixen a aquestes activitats, ja que majoritàriament estan adreçades a un públic infantil i familiar.

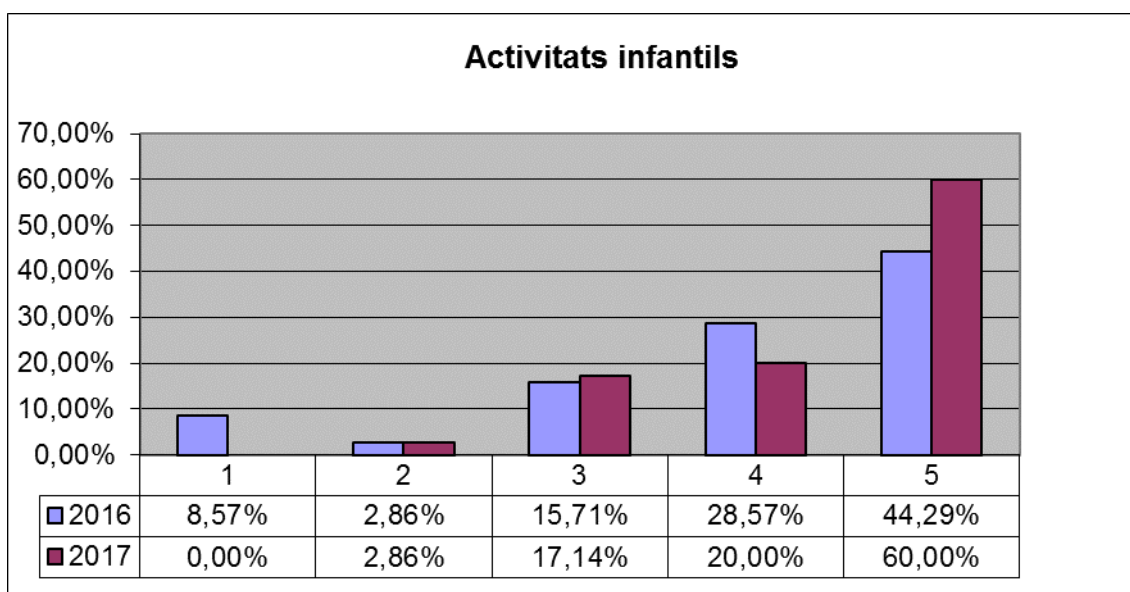
Dels usuaris que hi assisteixen, el 60,00% les valoren amb un 5, el 20,00% amb un 4, el 17,14% amb un 3 i el 2,86% amb un 2. Cap usuari les valora amb la puntuació més baixa.

Sumant les valoracions més elevades (4 i 5) obtenim que el 80,00% dels assistents a les activitats infantils estan satisfets.

Gràfic respostes 2017:



Gràfic comparatiu respostes 2016 i 2017:

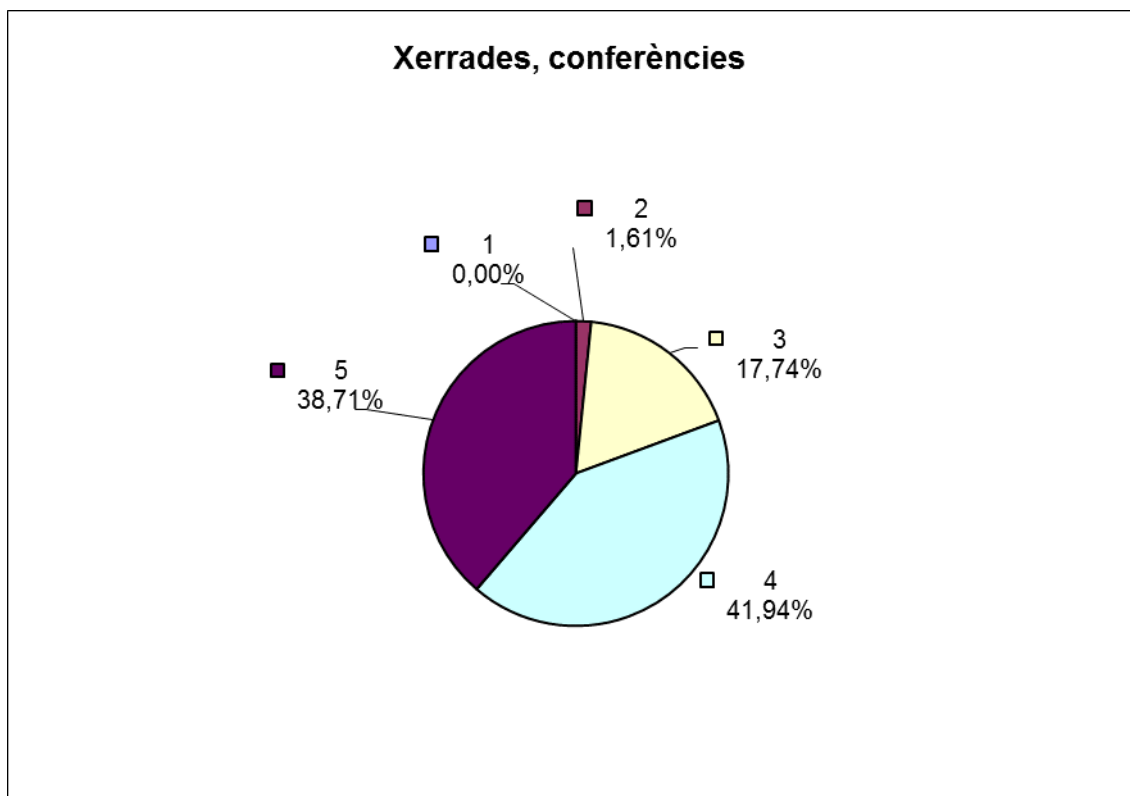


- **Xerrades, conferències:** el 38,71% dels usuaris que hi assisteixen, les valoren amb un 5, el 41,94% amb un 4, el 17,74% amb un 3 i l'1,61% amb un 2. La qualificació més baixa no té cap puntuació.

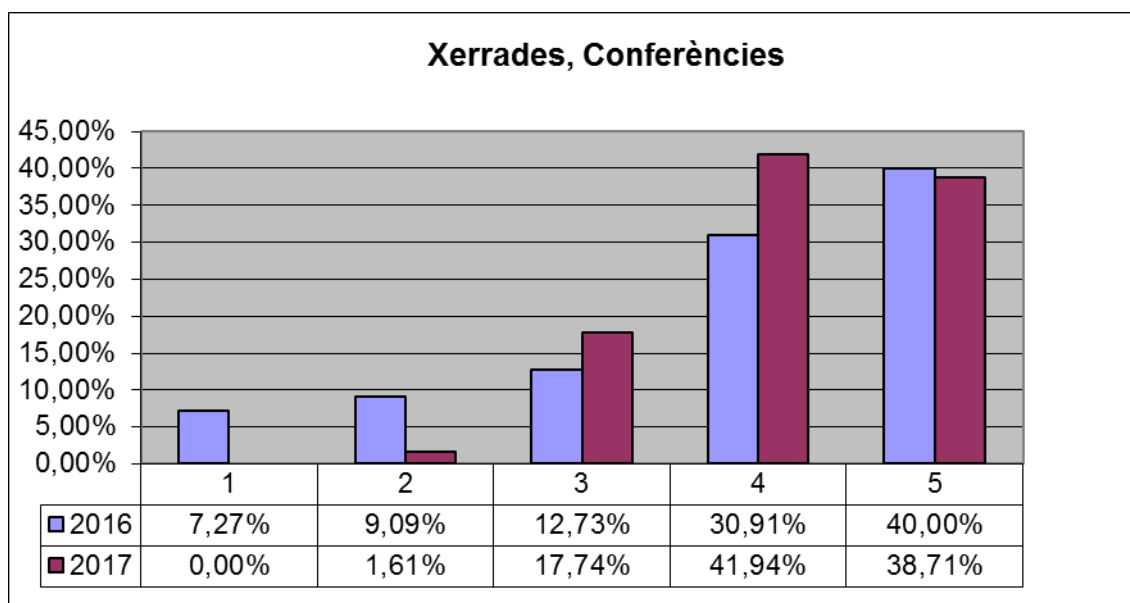
Sumant les valoracions més altes (4 i 5), obtenim que el 80,65% dels enquestats estan satisfets amb aquestes activitats, 10 punts més que el 2016 (el 70,91%).

Cal tenir en compte, que un percentatge molt elevat dels enquestats (el 69,35%) no assisteixen a aquestes xerrades i els que hi assisteixen, no utilitzen la resta de serveis que ofereix la Biblioteca, fet que també ens representa un repte, el de poder oferir la Biblioteca en totes les seves dimensions.

Gràfic respostes 2017:



Gràfic comparatiu respostes 2016 i 2017:

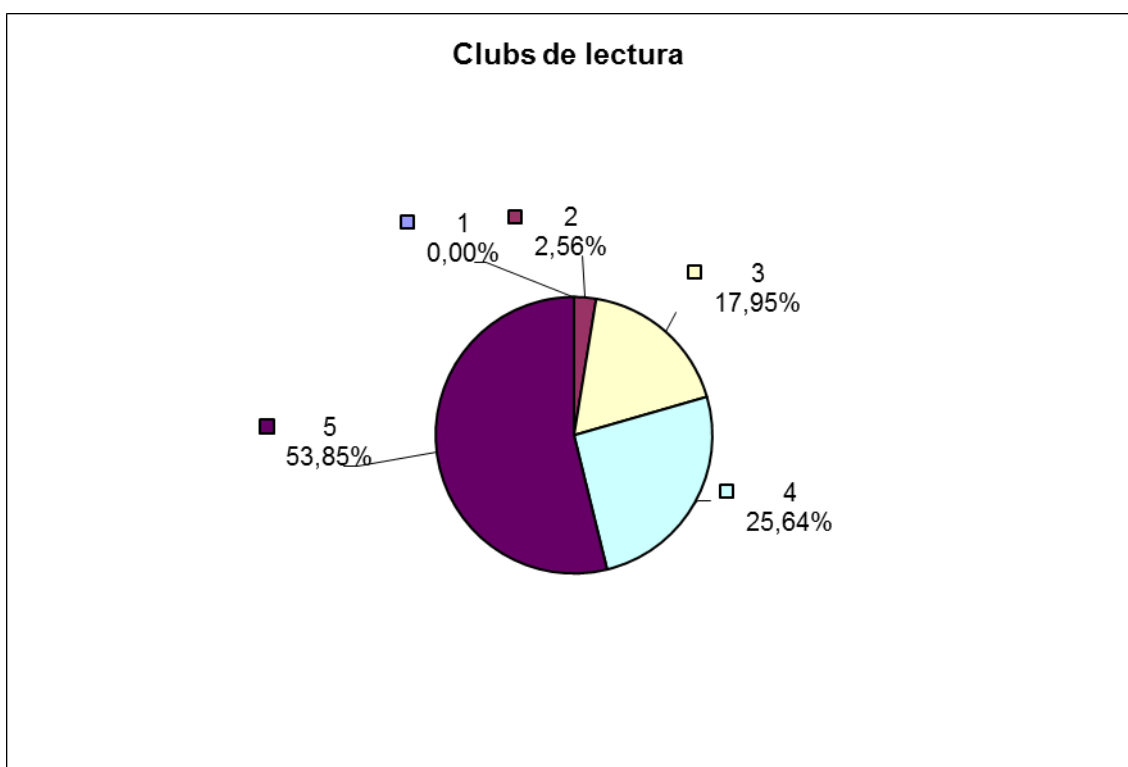


- **Clubs de Lectura:** el 78,54% dels enquestats declaren no formen part de cap Club de Lectura de la Biblioteca.

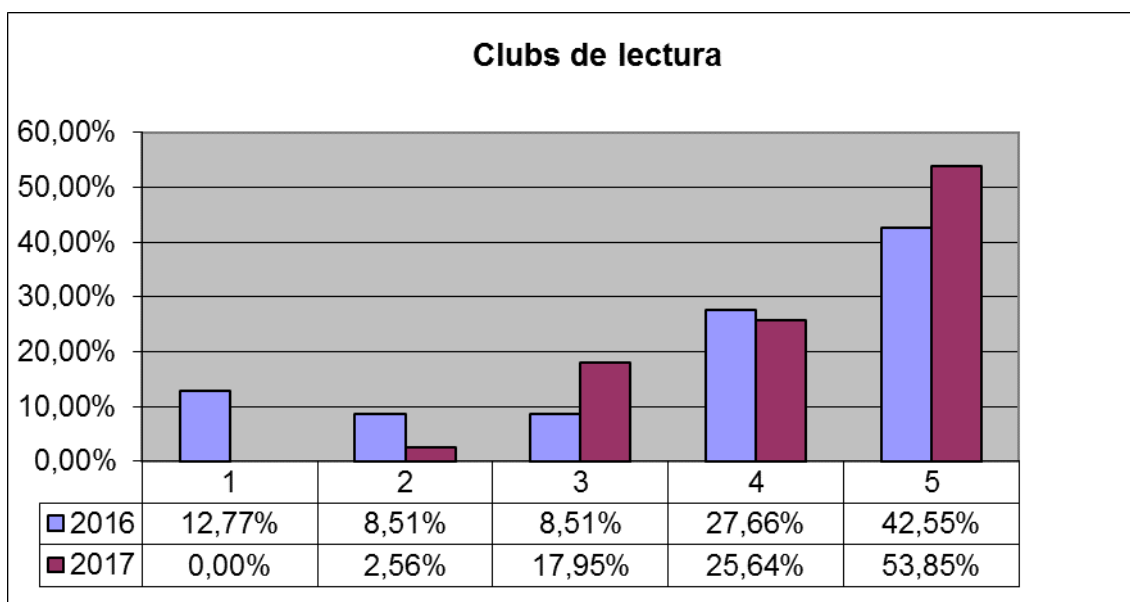
Dels usuaris que hi pertanyen, el 38,71% els valoren amb un 5, el 41,94% amb un 4, el 17,74% amb un 3, l'1,61% amb un 2 i no hi ha cap usuari que els valori amb un 1, la puntuació més baixa.

Sumant les qualificacions més altes (4 i 5) obtenim que el 80,65% dels usuaris tenen una valoració positiva dels Club de Lectura, augmentant més de 10 punts la valoració del 2016, que era del 70,21%.

Gràfic respostes 2017:



Gràfic comparatiu respostes 2016 i 2017:

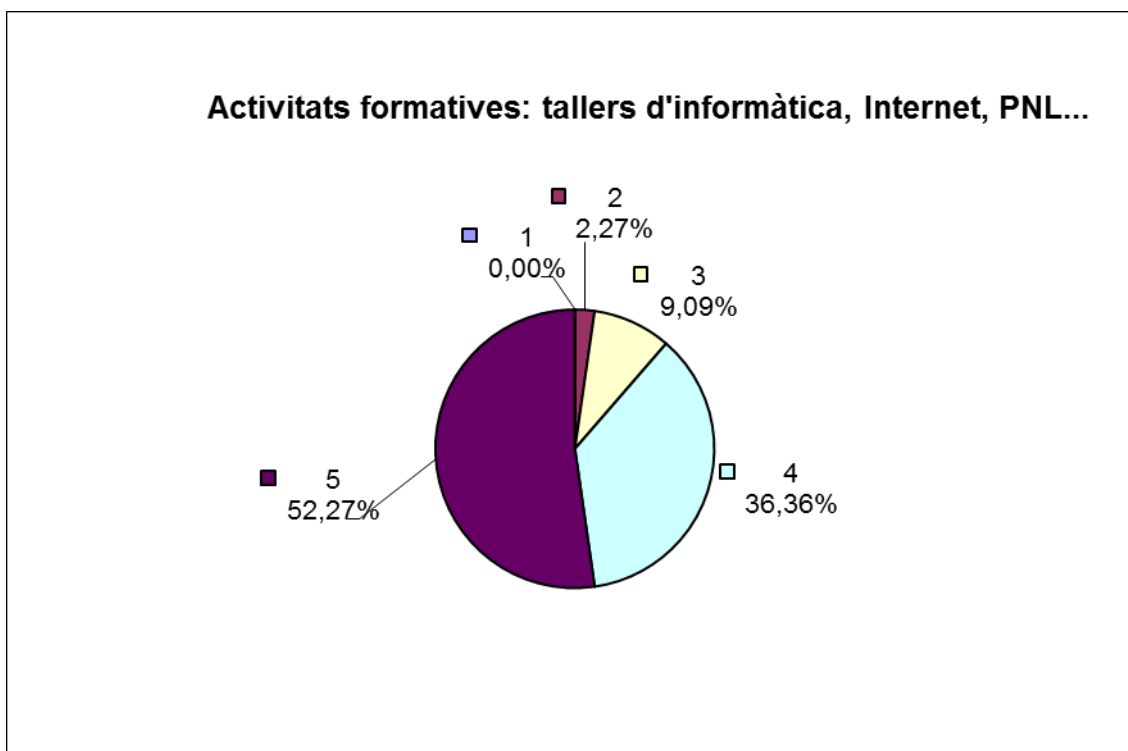


- **Activitats formatives, tallers d'informàtica i d'Internet:** el nombre d'enquestats que no assisteixen a aquestes activitats disminueix lleugerament; passant d'un 74,03% del 2016 al 73,95% actual.

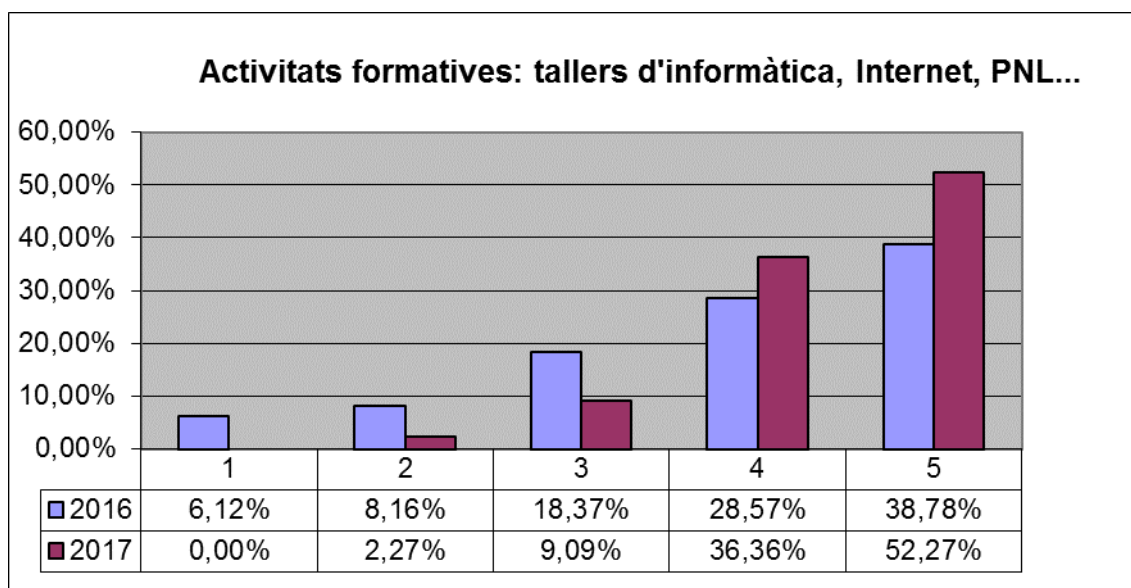
Dels usuaris que hi assisteixen, el 52,27% les valoren amb un 5, el 36,36% amb un 4, el 9,09% amb un 3 i el 2,27% amb un 2. Tampoc hi ha cap usuari que valori aquestes activitats amb un 1.

Sumant les qualificacions més altes (4 i 5) obtenim que el 88,63% dels usuaris tenen una valoració molt positiva d'aquests tallers, 21 punts més que l'enquesta del 2016 (que era del 67,55%).

Gràfic respostes 2017:



Gràfic comparatiu respostes 2016 i 2017:



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

Un requisit prou important pel bon funcionament de la Biblioteca, és que el nostre personal tracti als usuaris de forma correcta i educada.

La majoria dels enquestats, el 47,89%, pensen que el tracte rebut és excel·lent (el 2016 el percentatge era del 42,64%). Aquest augment de més de 5 punts, creiem que és un resultat molt positiu i que per altra part, com a treballadors del servei públic ens complau molt especialment.

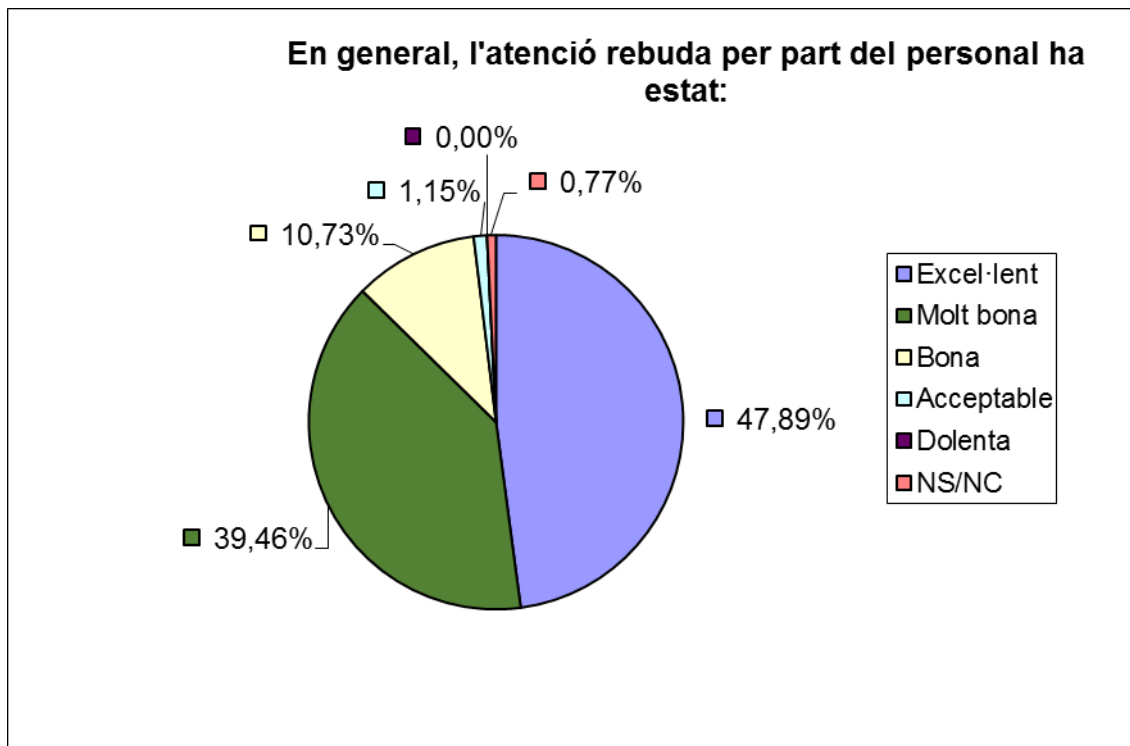
En segon lloc, amb un 39,46%, trobem els usuaris que declaren que l'atenció rebuda és molt bona, respecte el 43,41% de l'any anterior.

El tercer percentatge més alt, representant el 10,73%, és per aquells que consideren que l'atenció rebuda ha estat bona, resultat quasi igual al del 2016 (10,85%).

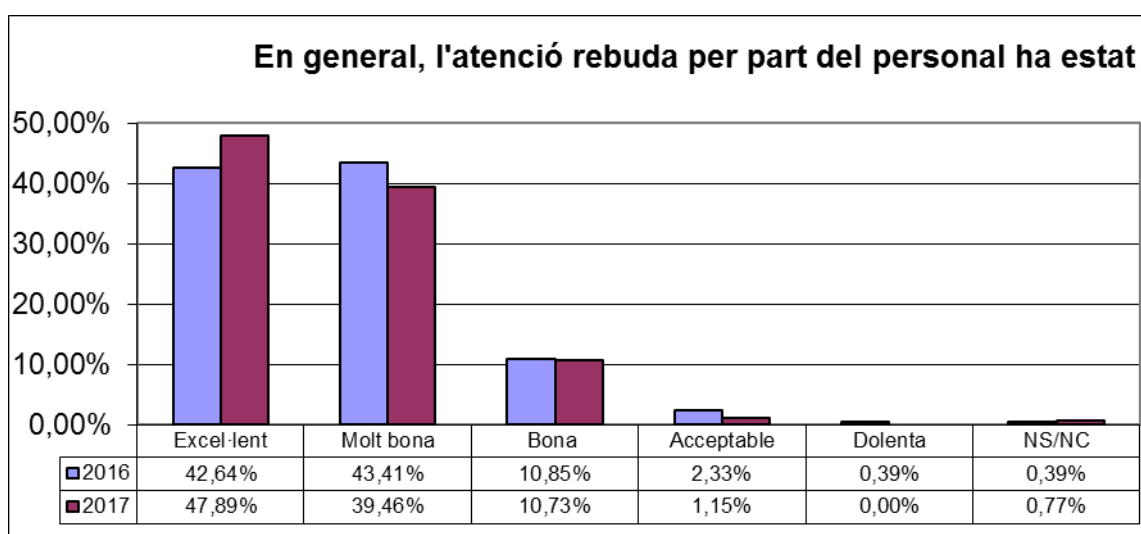
Els usuaris que creuen que el tracte rebut ha estat acceptable, representen un 1,15% (el 2016 un 2,33%). No hi ha cap usuari que cregui que l'atenció rebuda sigui dolenta.

Analizant els resultats, constatem que els usuaris continuen tenint una percepció positiva del personal i del tracte que els ofereix.

Gràfic respostes 2017:



Gràfic comparatiu respostes 2016 i 2017:



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

Des de la Biblioteca, un punt important és saber donar una àmplia difusió dels serveis que oferim i de totes les activitats que organitzem per tal de què els usuaris coneguin amb temps suficient la nostra programació i en el cas de les activitats hi puguin assistir còmodament. Volem conèixer els hàbits i les tendències en els nostres usuaris per tal de poder encertar en la comunicació.

Aquests hàbits en general són força similars als anys anteriors: es consolida en primera opció amb el 27,20%, els usuaris que reben la informació mitjançant l'agenda d'activitats i els fulletons que elaborem mensualment i que estan repartits pels taulells i cartelleres informatives de la Biblioteca (al 2016 era un resultat quasi igual, el 27,29%).

En segon lloc, amb un 17,38% trobem els usuaris que consulten la pàgina web de la Biblioteca, i amb un percentatge quasi similar, el 17,13% són els usuaris que reben la informació al seu correu electrònic.

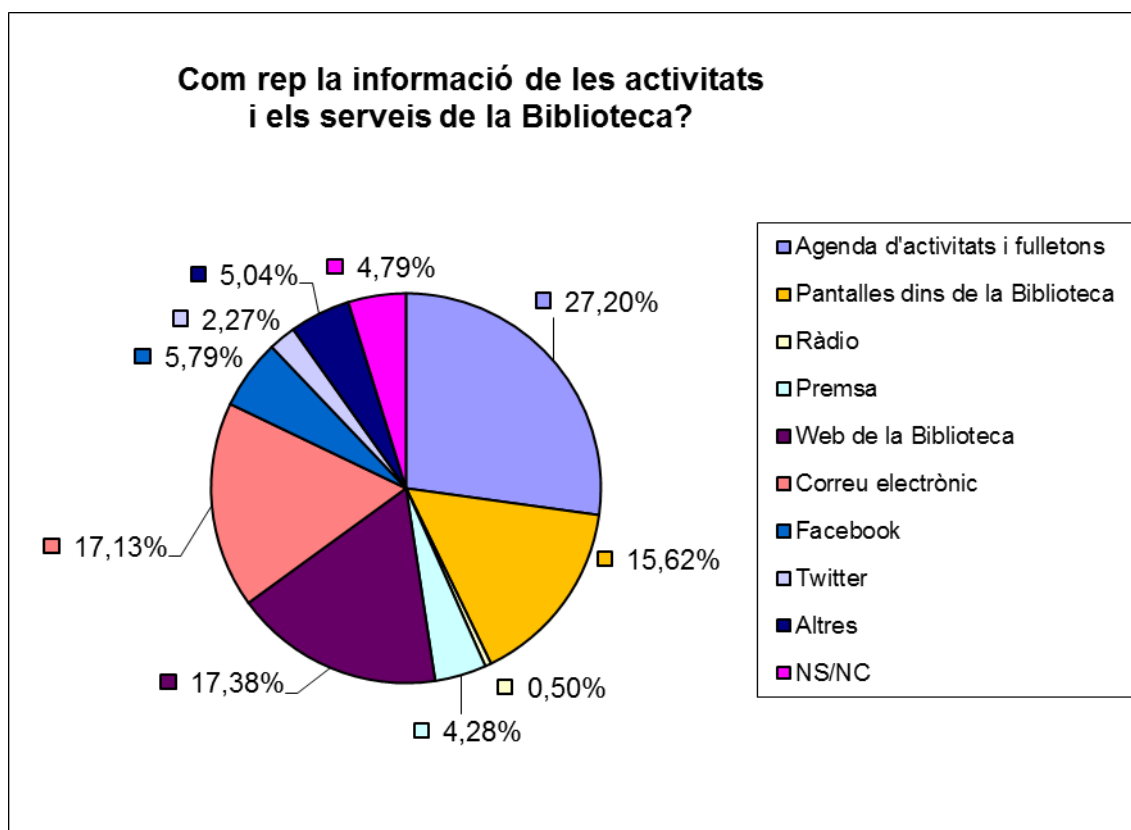
A continuació, amb un 15,62%, tenim els usuaris que coneixen les nostres activitats i serveis mirant les pantalles situades a l'entrada i al vestíbul de la Biblioteca, respecte el 17,15% del 2016.

Aquest any, també augmenta el tant per cent d'usuaris que ens segueixen i s'informen a través de les nostres xarxes socials, fet que valorem positivament. Pel què fa el Facebook obtenim un 5,79% en relació al 4,11% del 2016 i el Twitter, un 2,27% respecte l'1,69%.

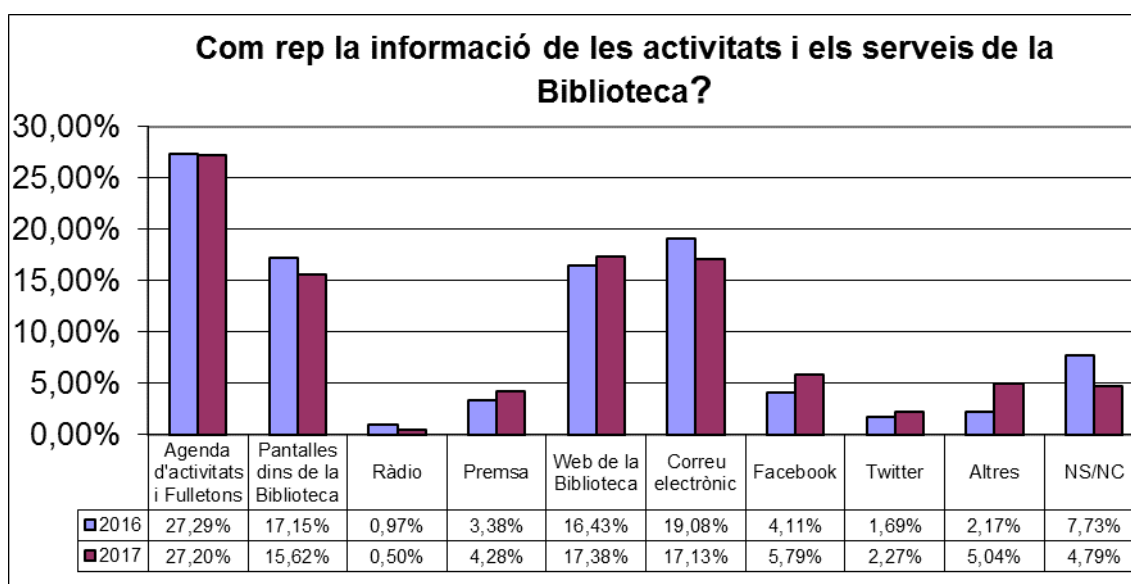
Com ja és habitual en totes les enquestes, en darrer lloc trobem la premsa i la ràdio com els canals menys utilitzats pels usuaris. Tan sols un 4,28% s'assabenta de les nostres activitats per la premsa i un 0,50% per la ràdio (al 2016, el 3,38% i el 0,97% respectivament).

Finalment, el 5,04% dels enquestats reben aquesta informació mitjançant altres sistemes, com poden ser: per la família, pels amics...

Gràfic respostes 2017:



Gràfic comparatiu respostes 2016 i 2017:



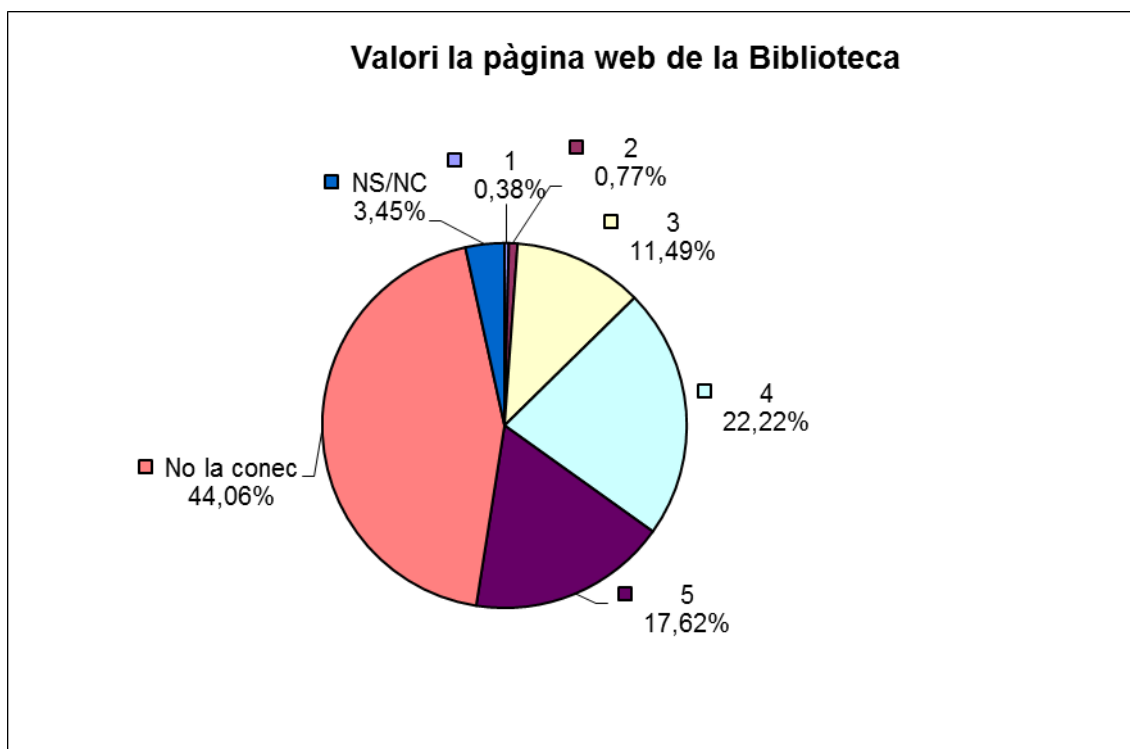
9- Valori la pàgina web de la Biblioteca (de l'1 al 5, considerant que l'1 és el mínim i 5 el màxim):

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

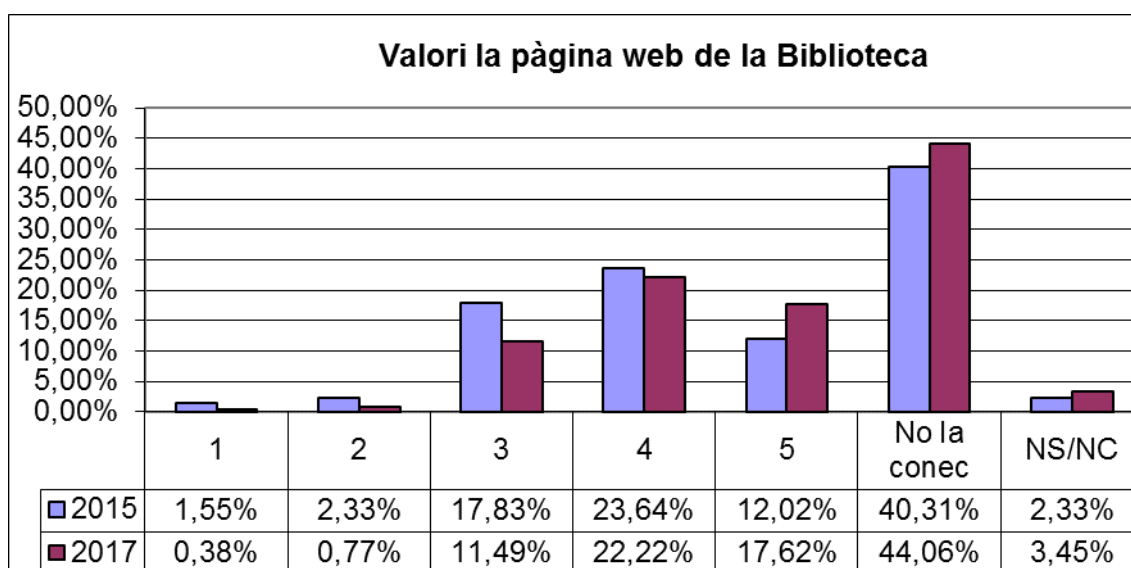
El 17,62% dels enquestats valoren aquesta pàgina amb un 5, la puntuació màxima, el 22,22% amb un 4, l'11,49% amb un 3, el 0,77% un 2 i el 0,38% amb un 1.

Sumant les dues qualificacions més elevades (4 i 5) obtenim que el 61,68% dels nostres usuaris valoren la pàgina web molt positivament, un resultat molt superior i quasi el doble al del 2016, que era del 35,66%. Pensem que això és degut al canvi i millora de la interfície de la pàgina web que va tenir lloc a mitjans del 2017 que la va fer més atractiva, tot i que som conscients que hem de seguir treballant per aconseguir que sigui més coneguda i valorada.

Gràfic respostes 2017:



Gràfic comparatiu respostes 2016 i 2017:



10- En quina franja horària utilitza preferentment la Biblioteca?

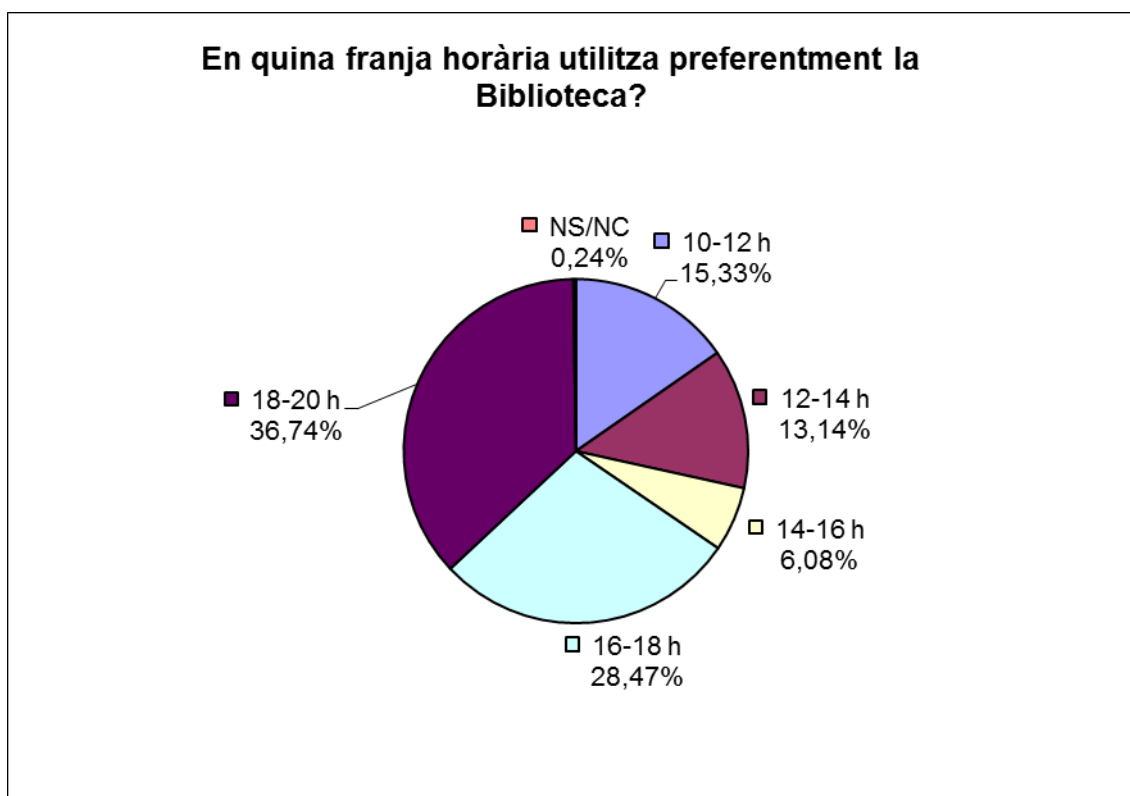
Com ja és habitual en els resultats de les enquestes anteriors, la franja horària del dia que hi ha més usuaris a la Biblioteca és l'última de la tarda. Un 36,74% dels enquestats l'utilitzen de 18 h a 20 h, disminuint lleugerament vers el 2016, que era d'un 41,39%.

La segona franja preferent d'utilització de la Biblioteca també és a la tarda, de les 16 h a les 18 h, amb un 28,47% d'usuaris, respecte el 24,42% del 2016.

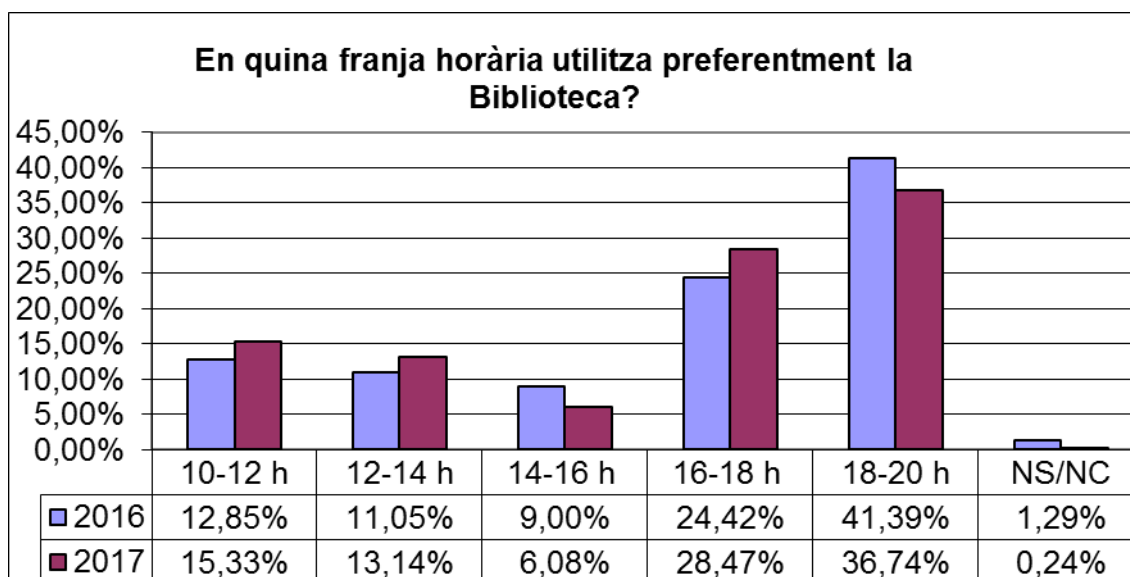
En tercer lloc, amb un 15,33% trobem els usuaris que vénen a la BPT entre les 10 h i les 12 h, el 2016 era un 12,85%.

Les franges horàries menys utilitzades pels nostres usuaris són les del migdia. El 13,14% dels enquestats vénen a la Biblioteca de 12 h a 14 h (el 2016 l'11,05%) i el 6,08% entre les 14 h i les 16 h (el 2016 el 9,00%).

Gràfic respostes 2017:



Gràfic comparatiu respostes 2016 i 2017:



11- Quins canvis proposa per millorar els serveis?

Aquesta pregunta és l'única de tota de l'enquesta que és oberta, i on els usuaris ens poden proposar suggeriments o canvis per tal de millorar els serveis que oferim.

Dels 261 enquestats, 92 han deixat aquesta pregunta sense contestar (el 35,25%) percentatge similar a l'enquesta anterior, que era el 39,92%.

Dels 169 usuaris que l'han respost (el 64,75%), 21 d'ells (el 12,43%) comenten que tot està correcte i que no proposen cap canvi de millora.

Per altra banda, 148 usuaris (el 87,57%) han proposat suggeriments de millora, i algun d'ells més d'un. La majoria, són les mateixes propostes que els anys anteriors:

- **Ampliar l'horari d'obertura al públic:** el 12,16% 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 novetats:** el 6,08% dels usuaris demanen que hi hagi més novetats.
- **Aula d'estudi:** el 5,41% d'enquestats els agradaria disposar d'una sala per poder estudiar.
- **Més endolls a les taules:** també el 5,41% d'usuaris demanen disposar de més endolls per poder endollar els portàtils.
- **Ampliar el fons d'una determinada matèria:** el mateix percentatge, un 5,41% dels enquestats, pensen que s'han d'ampliar el fons de diverses matèries.
- **Més ordinadors:** el 4,73% pensen que falten més ordinadors per poder treballar.
- **Tallers de literatura:** amb el mateix percentatge d'usuaris, el 4,58%, els agradaria que oferíssim més tallers de literatura.
- **Ampliar les instal·lacions:** un 4,05% dels enquestats creuen que és necessària una ampliació de les sales de la Biblioteca.
- **Augmentar el temps de connexió a Internet:** també el 4,05% demanen que es puguin connectar a Internet durant més de 90 minuts.

- **Ampliar i actualitzar la col·lecció de llibres tècnics:** un 3,38% dels d'usuaris pensen que hi ha poca varietat de llibres especialitzats i que s'haurien d'actualitzar.
- **Ampliar i actualitzar la secció juvenil:** amb el mateix percentatge, un 3,38% dels d'usuaris, creuen que s'hauria d'ampliar i renovar la secció de joves.
- **Ampliar i actualitzar la secció de cinema i música:** el 2,70% d'usuaris demanen CD's i DVD's més actuals i actualitzats.
- **Suggeriments proposats per 3 usuaris** (el 2,03%): possibilitat de copagament per poder fer alguna activitat, renovar els lavabos, ampliar la secció infantil.
- **Suggeriments proposats per 2 usuaris** (l'1,35%): facilitar rebre informació de les activitats de la Biblioteca, més conferències, fer més publicitat de les activitats, disposar d'una aula per fer treballs en grup, millorar els ordinadors, millorar la cerca física dels llibres, augmentar el temps de devolució del material, millorar el catàleg ARGUS, avisar dels dies de tancament de la Biblioteca amb més antelació, més silenci, autoservei per a emportar i retornar material.
- **Suggeriments proposats per 1 usuari** (el 0,68%): no canviar la ubicació de la Biblioteca, oferir més clubs de lectura, club de lectura en italià, acceptar donacions de més bon caire, reservar espais per poder estudiar els exàmens finals, poder fer fotocòpies sense haver de comprar la targeta, més revistes internacionals i educatives, més coordinació, disposar de desinfectant per les mans, treure els CD's i DVD's ratllats de les prestatgeries, més Blue-Ray, calefacció, millorar el servei d'impressió, posar lavabos al segon pis, poder utilitzar els ordinadors més d'una persona, un pàrquing de bicis, poder fer préstec sense carnet, reproductors de CD's, els avisos per correu electrònic no funcionen sempre i actualitzar la secció infantil.

3. CONCLUSIONS

Una primera conclusió dels resultats de l'enquesta és el bon resultat sobre dos aspectes, segurament els més importants des del nostre punt de vista: la valoració dels diferents serveis, i al seu costat, el tracte rebut.

Pel què fa als serveis, ens plau remarcar que aquestes valoracions es mantenen al llarg del temps malgrat la davallada de l'any 2016. La suma de les puntuacions màximes, 4 i 5, són de 80,42% l'any 2012, 84,46%, el 2013, 81,78% el 2014, 87,89% el 2015, 77,94% el 2016 i 86,06% el 2017.

Entrant en el detall de cadascun, ens plau constatar que 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 96,33% dels nostres usuaris tenen una valoració molt positiva d'aquest servei (95,28% el 2016, 96,55% el 2015 i 94,20% el 2014). Pel què fa als altres serveis, alguns d'ells augmenten la valoració respecte a l'any anterior, especialment en la Secció local i la Sala infantil que ho fan en uns 15 punts; també experimenten una important crescuda les activitats formatives (tallers) que incrementen en més de 10 punts. S'apropen també a aquests bons resultats les activitats infantils.

Tal com comentàvem, al costat de les opinions sobre els serveis trobem que és important la percepció que tenen els usuaris del tracte rebut, i ens trobem amb una tendència molt positiva consolidada. L'any 2017 s'ha incrementat el tracte excel·lent (puntuació màxima) en més de cinc punts, el 2016 era del 42,64% i el 2017 ha estat del 47,89%. Més, si tenim en compte que la valoració següent (atenció rebuda molt bona) es troba prop del 40%. Constatem que un més del 87% dels enquestats estan molt satisfets amb el tracte que se'ls dona des de la Biblioteca.

Al costat dels bons resultats tenim també importants aspectes a millorar, alguns d'ells explicats a 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. L'any 2016 es va fer un taulell a la planta primera per tal d'aplegar més llocs i més comoditat, i que ha comportat una bona millora però que es valora insuficient en relació a la demanda d'espais. La ciutat de Tarragona no té els espais bibliotecaris suficients, i és un punt que encara està pendent de resoldre.

Junt amb aquest tema trobem un altre relacionat que demana més ordinadors, endolls i altres temes similars. En aquests moments tenim una ampliació d'ordinadors portàtils que posarem a disposició del públic i hem augmentat el préstec de tauletes a la planta primera. Estem pendents de canvis també en els equipaments d'ordinadors d'ús públic que esperem que tinguin lloc entre l'estiu i la tardor.

En tercer lloc es parla de la col·lecció, insuficient en alguns temes, i que es queda curta per satisfer algunes demandes dels usuaris. Des de la biblioteca es treballa en un equip de col·lecció que busca el seu equilibri, conscient que s'adreça al públic no especialitzat però que al mateix temps vol estar al dia de les matèries tècniques, científiques, de l'actualitat de cinema, música o de les col·leccions adreçades als joves. Cal tenir en compte, però, que les limitacions dels pressupostos poden condicionar les col·leccions, especialment en camps tècnics o científics on els llibres tenen un cost força elevat. Nosaltres des de l'àmbit professional estem compromesos amb la millora continuada de les nostres col·leccions i fomentem les desiderates (peticions de compra), i per tant la participació dels usuaris en la tria del nostre fons.

Finalment, prenem nota d'altres demandes com són els tallers de literatura, i esperem poder programar-ne properament.

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).
- 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 (especifiquen 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?