

ENQUESTA SOBRE ELS SERVEIS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA DE TARRAGONA 2013





SUMARI

- 1.** Presentació. Pàg.2
- 2.** Anàlisi de les dades. Pàg. 3 - 37
- 3.** Conclusions finals. Pàg. 38-40
- 4.** Annex: enquesta sobre els serveis de la Biblioteca Pública de Tarragona. Pàg. 41-42

1. PRESENTACIÓ

Per cinquè any consecutiu realitzem una enquesta anual de satisfacció als usuaris concebuda com a eina primordial en l'avaluació dels serveis de la Biblioteca, de la que es deriva una reflexió i l'establiment de mesures que han de contribuir a una millora continuada en els serveis de biblioteca pública.

Per altra part, aquest any l'enquesta coincideix també amb la finalització del III Pla estratègic (2011-2013), que s'ha decidit de prorrogar dos anys més ja que els objectius que ens varem marcar el passat any 2011 es consideren del tot vàlids i escalables. Per aquest motiu ens és especialment rellevant fer una anàlisi dels resultats, de les tendències que s'han manifestat al llarg d'aquests tres anys i veure si han donat resposta positiva als indicadors que ens varem plantejar al Pla estratègic. I al mateix temps ens agradaria poder demostrar que hem estat rigorosos en la planificació i en el compliment dels objectius que ens hem marcat.

Darrera dels objectius i dels indicadors volem avaluar la nostra proximitat als ciutadans, i més en una situació com l'actual, difícil, en plena crisi econòmica, on entenem que és important que siguem vistos com un servei no només de préstec de llibres, sinó també un lloc on informar-se, on formar-se i on es pugui gaudir de bones activitats al voltant de la lectura, la història i el patrimoni.

Pel que fa a la metodologia i el nombre d'enquestes recollides és similar des de l'any 2009 per tal de poder comparar resultats i entreveure tendències: es reparteixen a tot tipus d'usuaris de forma aleatòria, en diferents espais i franges horàries. El nombre aquest 2013 ha estat de 288 similar als anys anteriors, i la realització s'ha fet també en el transcurs de les darreres setmanes de desembre de 2013. Aquest any, l'hem passat també per correu electrònic i per les xarxes socials per tal d'arribar i donar opció a més franges de públic, tot i que la resposta encara ha estat minoritària.

2. ANÀLISI DE LES DADES

1- Com va conèixer la Biblioteca Pública de Tarragona?

Des del punt de vista estadístic, és interessant saber per quina via els usuaris han conegut la Biblioteca Pública de Tarragona (BPT). Un any més, es confirma que la majoria dels enquestats, el 67,11%, coneixen la BPT des de sempre (el 2012 aquest percentatge era el 60,48%). La segona opció, amb un 19,93%, són els usuaris que ens han conegut per un familiar o amic, el 2012 un 23,71%.

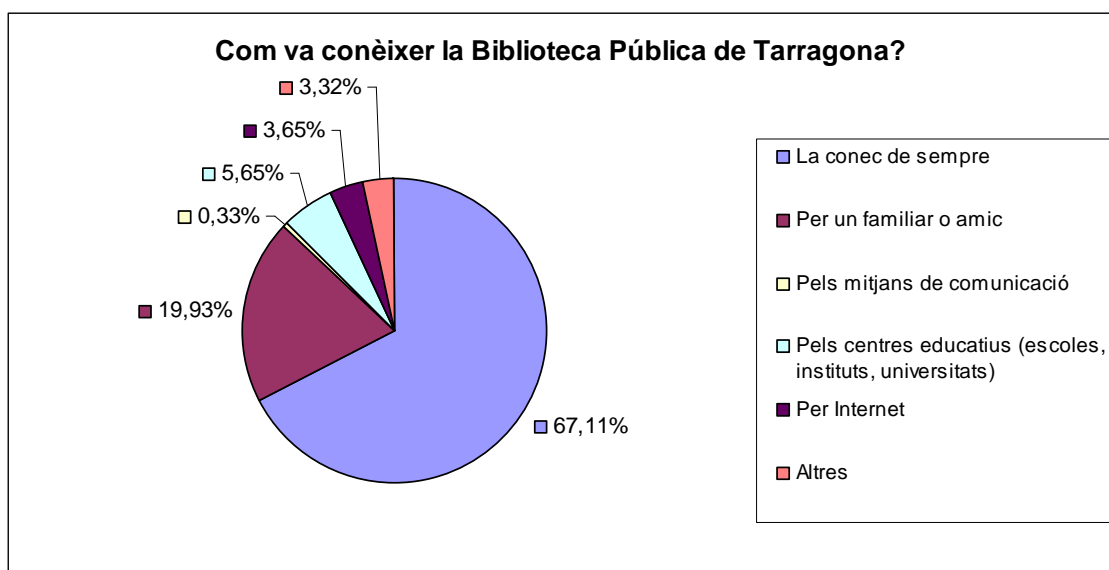
Aquest any, ha disminuït considerablement el percentatge d'usuaris que ens coneixen a través de les visites guiades que ofereix la Biblioteca als centres escolars, passant del 9,97% del 2012 al 5,65% del 2013. Actualment estem treballant un Pla de millora de la formació escolar que busca una millor adequació a les seves necessitats. Des de la Biblioteca els hi volem oferir diverses actuacions, com transformar les visites en itineraris de recerca adaptats, orientacions lectores, disposar d'un centre d'interès de reforç escolar, préstec de lots de llibres a les escoles, entre d'altres.

Un dels percentatges més baix (el 3,65%) són els usuaris que han conegut la Biblioteca a través d'Internet, resultat molt similar al de l'any anterior (el 3,44%).

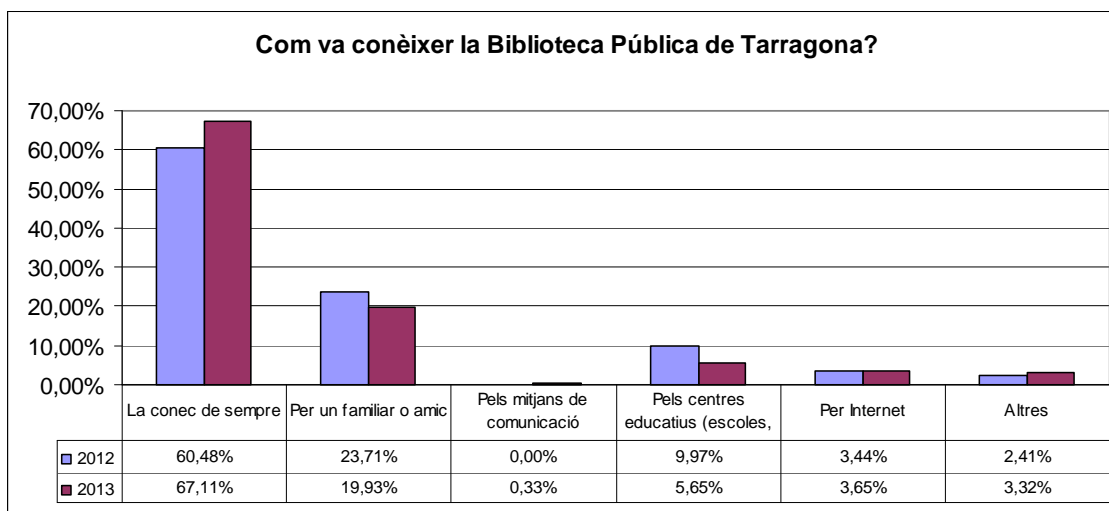
Tot i tenir un programa setmanal en un dels principals mitjans de comunicació de la ciutat com és Tarragona Ràdio, només un usuari ens ha conegut a través dels mitjans (representant el 0,33% dels enquestats). L'any anterior, cap usuari va marcar aquesta opció. Ens hem de remuntar al 2010 per trobar un 2,68%.

Finalment, el 3,32% des enquestats diuen que ens han conegut per altres formes alternatives a les proposades (el 2012 el 2,41%). Les més destacades són: passejant pel carrer i la vaig buscar expressament.

Gràfic respostes 2013:



Gràfic comparatiu respostes 2012 i 2013:



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

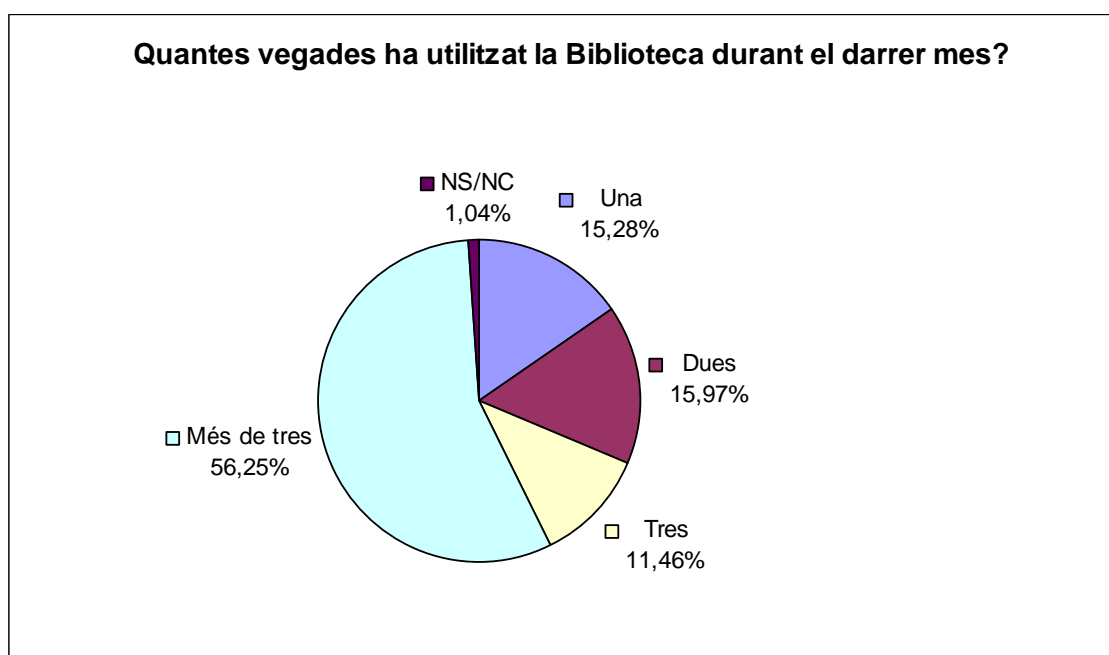
Aquesta pregunta reflexa la freqüència d'utilització de la Biblioteca. Un any més, el percentatge més elevat són els usuaris que vénen més de tres vegades al mes, representant el 56,25% dels enquestats (valor lleugerament més elevat al del 2012, que era d'un 52,54%). Ens satisfà que aquest percentatge es mantingui per damunt del cinquanta per cent, tenint en compte que el període de préstec de tot el material és de 30 dies des de l'any 2010. Amb aquests resultats veiem un cop més la fidelitat dels nostres lectors.

Per altra banda, el 15,97% dels enquestats diuen que utilitzen la Biblioteca dues vegades al mes, percentatge més elevat al de l'enquesta anterior, que era el 13,04%.

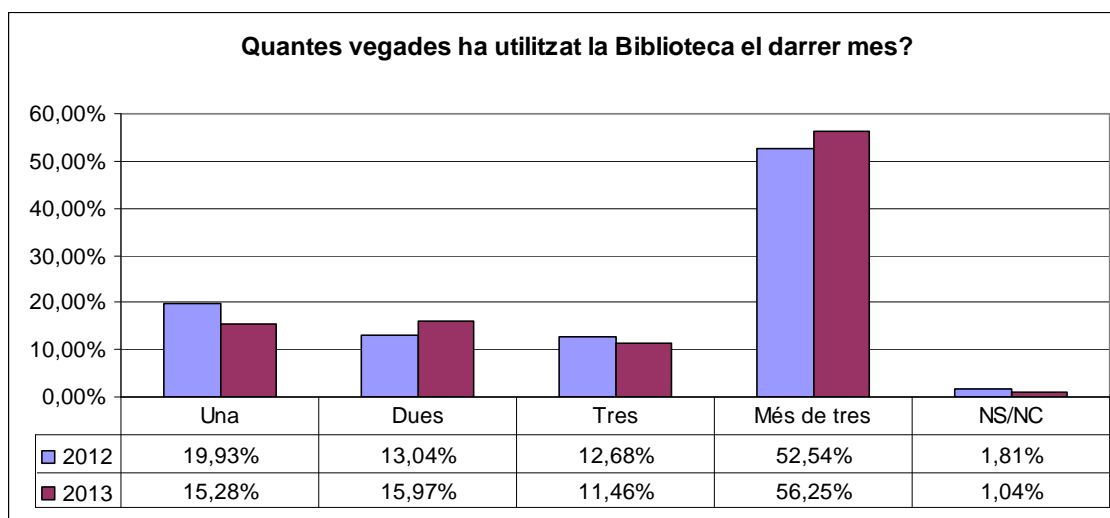
Aquest any, només el 15,28% dels enquestats són lectors que utilitzen la Biblioteca una vegada al mes, esgotant així el termini de devolució que són de 30 dies (l'any anterior era quasi el 20%).

El percentatge més baix d'aquesta pregunta i amb un resultat similar al de l'any anterior, són els usuaris que vénen a la Biblioteca tres vegades al mes, l'11,46%, respecte el 12,68% del 2012.

Gràfic respostes 2013:



Gràfic comparatiu respostes 2012 i 2013:



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

Com ja és habitual, la majoria dels usuaris (el 23,15%) vénen a la Biblioteca per a utilitzar el servei de préstec de llibres, percentatge molt similar a l'enquesta del 2012 que era del 22,02% i que s'ha mantingut estable des de l'any 2009.

En segon lloc, el 14,17% dels enquestats diuen que vénen a la Biblioteca a retornar o emportar-se audiovisuals (DVD's, CD's...), resultat similar al 2012 (el 15,34%).

Hem de destacar un augment important en el percentatge d'usuaris que vénen a la Biblioteca per utilitzar els serveis TIC (Internet, Wi-Fi), passant del 7,04% del 2012 al 13,54% actual. Amb un percentatge molt similar, el 13,07%, trobem els usuaris que utilitzen la BPT com a centre de lectura per llegir llibres, revistes i diaris (el 2012 el 15,70%).

El 10,55% ens diuen que utilitzen les sales de la BPT per a realitzar treballs d'estudi o d'investigació amb el fons de la Biblioteca, disminuint 1 punt el resultat de l'any anterior, que era el 9,21%.

Per altra banda, el 7,09% dels usuaris vénen a la Biblioteca a resoldre alguna qüestió o informació que necessiten (respecte el 9,75% del 2012).

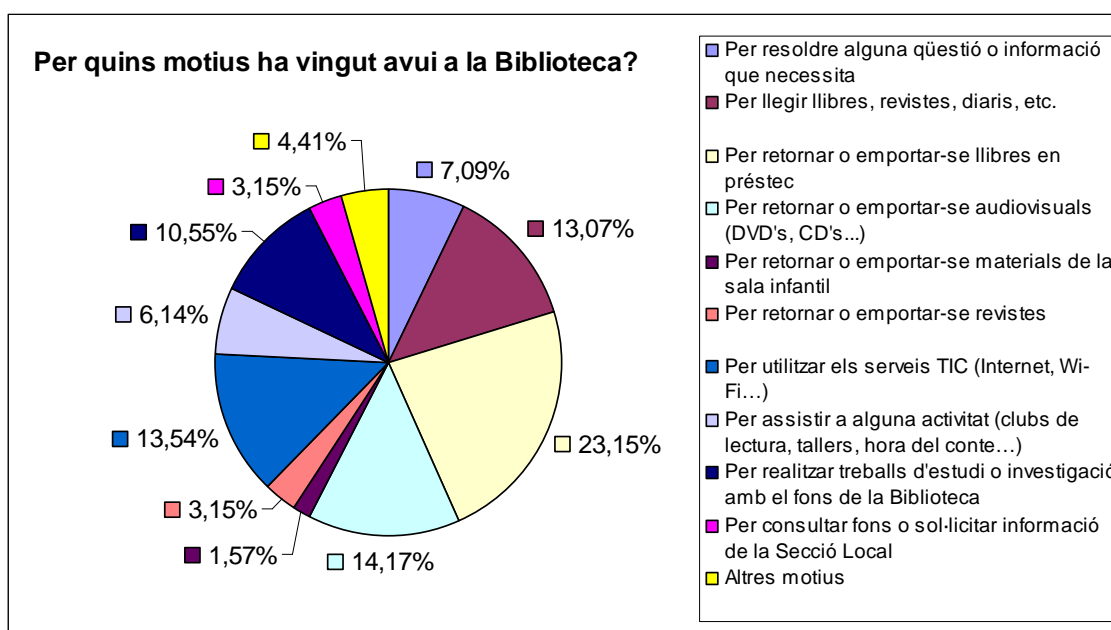
Hi ha un augment considerable en l'assistència a les activitats que organitza la Biblioteca (clubs de lectura, tallers, hora del conte...) passant del 3,61% del 2012 al 6,14% actual.

Un resultat força baix, el 3,15% d'usuaris, són els que utilitzen els serveis de la Biblioteca per a consultar el fons o sol·licitar informació de la Secció Local, el 2012 el 3,07%. Aquest percentatge es manté al 3%, que creiem del tot lògic al tractar-se d'un servei especialitzat. Obtenim el mateix resultat amb els usuaris que vénen a la BPT a retornar o a emportar-se revistes. Passem del 3,79% del 2012 al 3,15% actual.

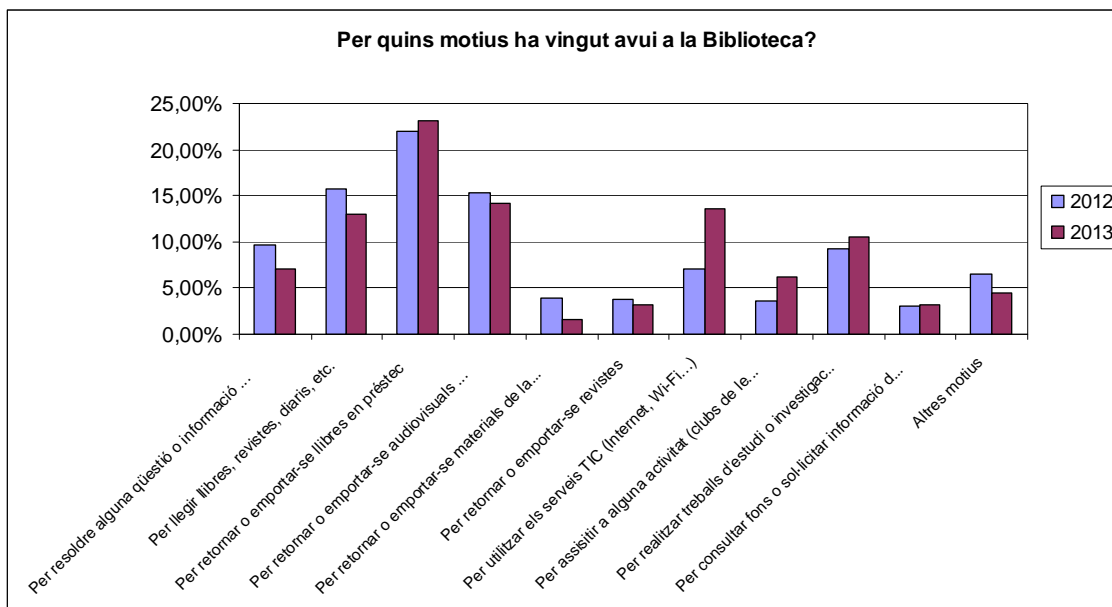
Curiosament, el resultat més baix d'aquesta pregunta, amb un 1,57%, són els usuaris que vénen a la Biblioteca a retornar o emportar-se material de la Sala Infantil (un 3,97% el 2012 i un 3,79% el 2011), fet que es relaciona amb un ús exclusiu d'un tipus de públic molt determinat, els nens i les famílies. També hem de destacar que no s'ha repartit l'enquesta als nens.

Per últim, el 4,41% dels enquestats, han vingut a la Biblioteca per altres motius, com poden ser: a estudiar, a fer deures, a desconnectar, a mirar contes, entre d'altres.

Gràfic respostes 2013:



Gràfic comparatiu respostes 2012 i 2013:



	Respostes 2012	2012	Respostes 2013	2013
Per resoldre alguna qüestió o informació que necessita	54	9,75%	45	7,09%
Per llegir llibres, revistes, diaris, etc.	87	15,70%	83	13,07%
Per retornar o emportar-se llibres en préstec	122	22,02%	147	23,15%
Per retornar o emportar-se audiovisuals (DVD's, CD's...)	85	15,34%	90	14,17%
Per retornar o emportar-se materials de la sala infantil	22	3,97%	10	1,57%
Per retornar o emportar-se revistes	21	3,79%	20	3,15%
Per utilitzar els serveis TIC (Internet, Wi-Fi...)	39	7,04%	86	13,54%
Per assistir a alguna activitat (clubs de lectura, tallers, hora conte)	20	3,61%	39	6,14%
Per realitzar treballs d'estudi o investigació amb el fons de la Biblioteca	51	9,21%	67	10,55%
Per consultar fons o sol·licitar informació de la Secció Local	17	3,07%	20	3,15%
Altres motius	36	6,50%	28	4,41%
TOTAL	554	100,00%	635	100,00%

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

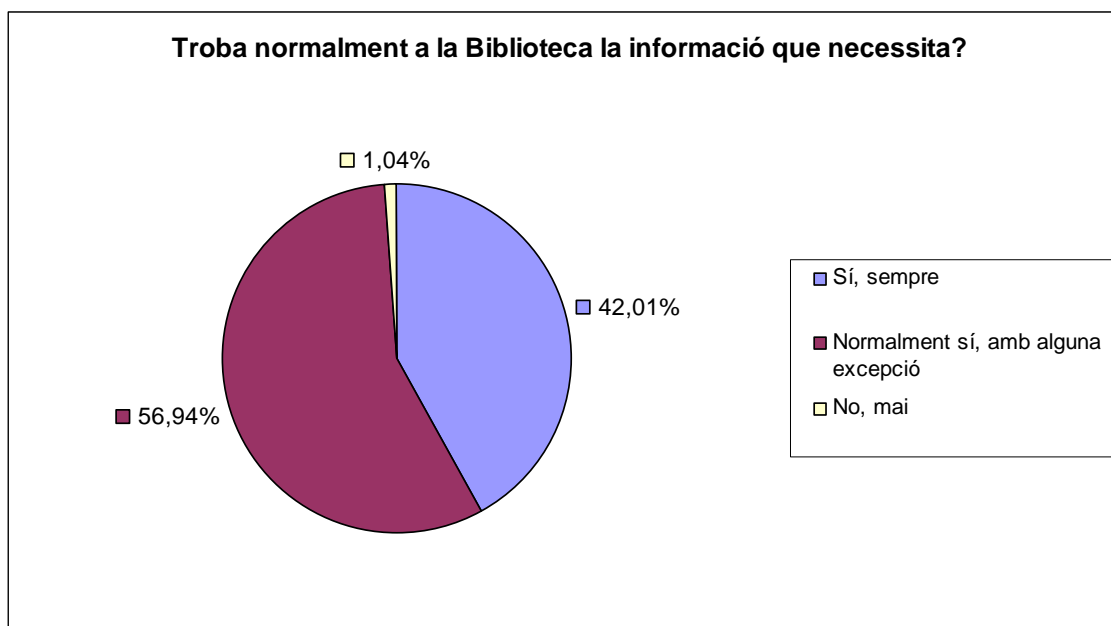
La informació és una de les necessitats prioritàries que hem d'assolir correctament per tal d'assegurar el grau de satisfacció dels usuaris.

Un any més, els resultats obtinguts són molt satisfactoris. La majoria dels enquestats, el 56,94%, quasi sempre troben la informació que necessiten (el 2012 el 59,42%). Per altra banda, han augmentat quasi 3 punts els usuaris que sempre troben la informació que busquen, passant del 39,13% al 42,01% actual. Si sumem aquests percentatges

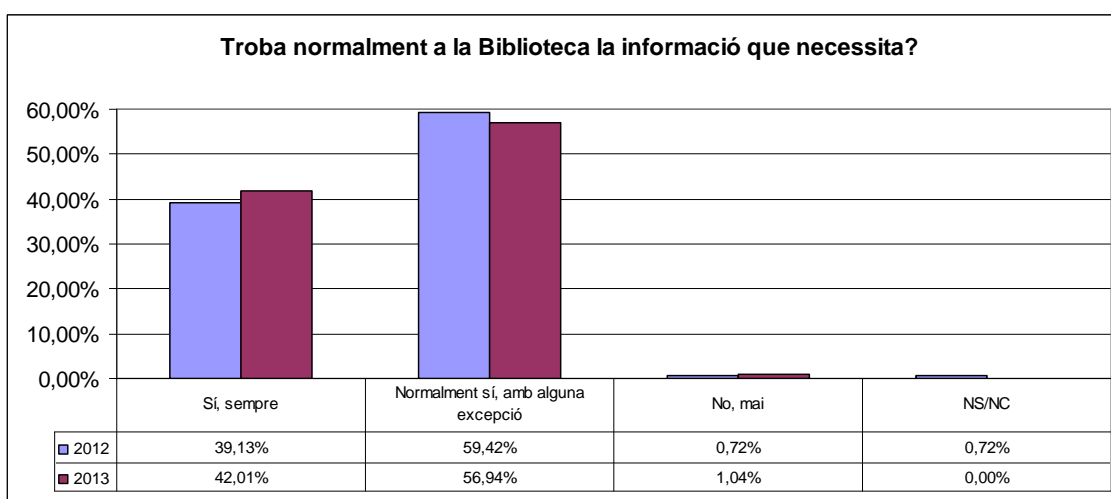
obtenim que el 98,95% dels nostres usuaris declaren trobar sempre o quasi sempre la informació que estaven buscant.

Només un 1,04% d'usuaris mai han trobat la informació que necessitaven (el 2012 un 0,72%).

Gràfic respostes 2013:



Gràfic comparatiu respostes 2012 i 2013:



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

Les biblioteques públiques hem de proporcionar la informació i els recursos que els usuaris demanen, i si no la podem donar directament, hem de buscar la forma i les alternatives per arribar-hi. Així doncs, és important que els nostres professionals trobin la millor manera de resoldre totes les necessitats informatives i bibliogràfiques.

La majoria dels enquestats, el 47,85%, afirmen que la resposta més freqüent que li ha donat el personal de la Biblioteca és la possibilitat de fer una reserva externa (portar el material d'una altra biblioteca), percentatge similar al de l'enquesta anterior (que era el 49,67%). Aquest percentatge tan elevat és degut a la consolidació i el bon funcionament del sistema de préstec interbibliotecari entre les Biblioteques Públiques de Catalunya.

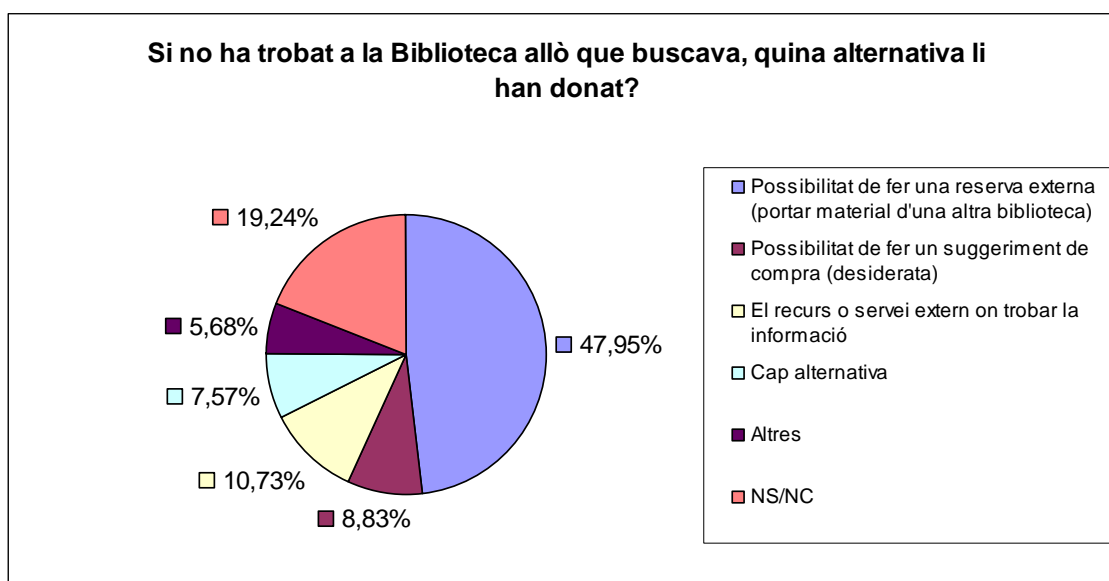
La segona alternativa, amb un 10,73%, és que els han informat del recurs o servei extern on trobar la informació (respecte el 15,69% del 2012).

Quasi amb el mateix percentatge que a l'enquesta anterior, el 8,83%, són els usuaris que han utilitzat la possibilitat de fer un suggeriment de compra (una desiderata). El 2012 el percentatge era lleugerament més elevat, el 9,48%. Cal tenir en compte que aquest any no hi ha hagut gaire pressupost per poder adquirir nous materials.

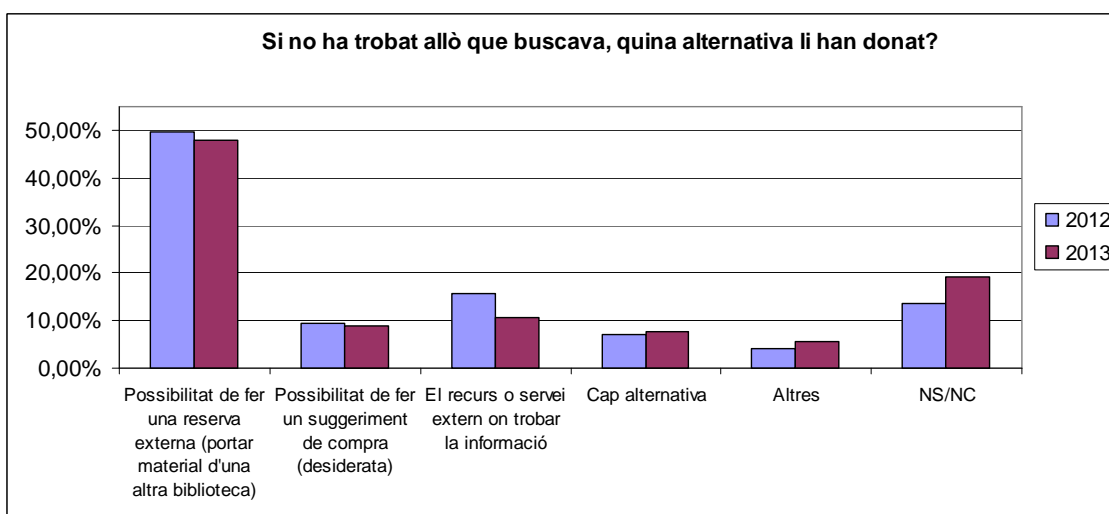
Només el 7,57% dels usuaris declaren que no se li ha donat cap alternativa, respecte el 7,19% del 2012, percentatge que tot i ser baix ens obre una reflexió sobre el perquè no hem sabut donar alternatives.

Finalment, el 5,68% dels enquestats diuen que els hi hem donat altres alternatives diferents a les proposades, com poden ser: reservar el llibre a la mateixa biblioteca, buscar el llibre a la biblioteca de la universitat, buscar llibres relacionats...

Gràfic respostes 2013:



Gràfic comparatiu respostes 2012 i 2013:



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

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

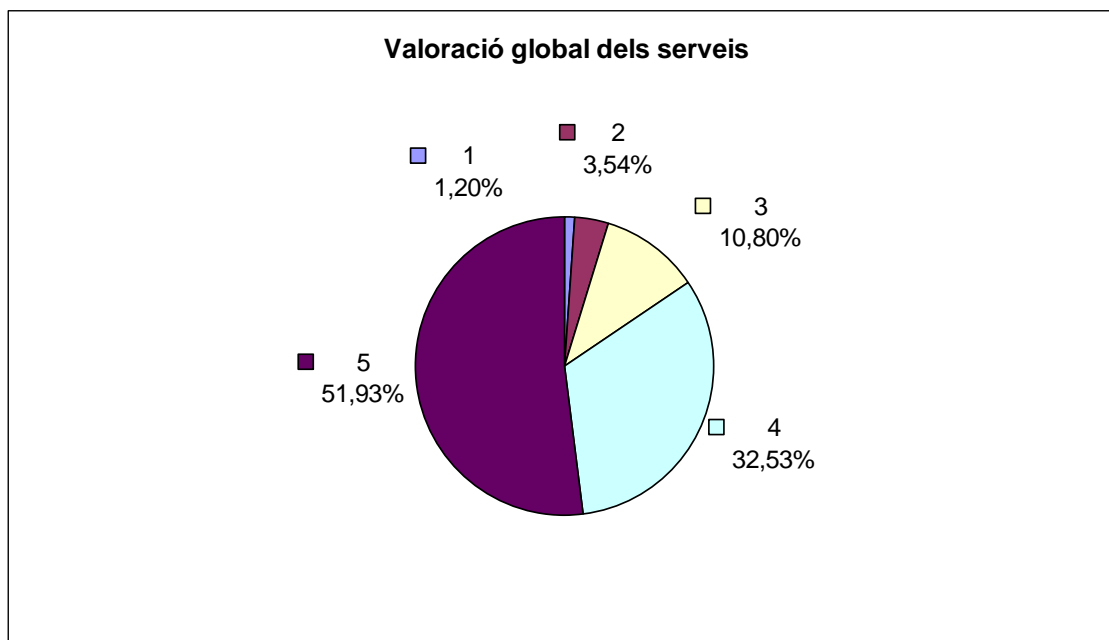
En la realització dels gràfics, només hem tingut en compte les 5 puntuacions i hem obviat l'opció 'No l'utilitzo', ja que d'aquesta manera analitzem la puntuació de cada servei tenint en compte només els usuaris que són reals.

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

A. VALORACIÓ GLOBAL:

Un any més, la valoració global de tots els serveis ha estat molt positiva. El 41,93% dels enquestats han valorat els serveis amb un 5, la puntuació màxima. El 32,53% amb un 4, el 10,80% amb un 3, el 3,54% amb un 2 i per últim l'1,20% amb la puntuació més baixa, un 1. **Si sumem els dos primers més ben valorats (4 i 5) ens trobem amb el 84,46% d'usuaris que tenen una opinió molt positiva dels serveis de la Biblioteca** (respecte el 80,42% del 2012). Ens complau especialment veure que des de l'any 2010 aquesta valoració global creix de forma positiva.

Gràfic valoració global:

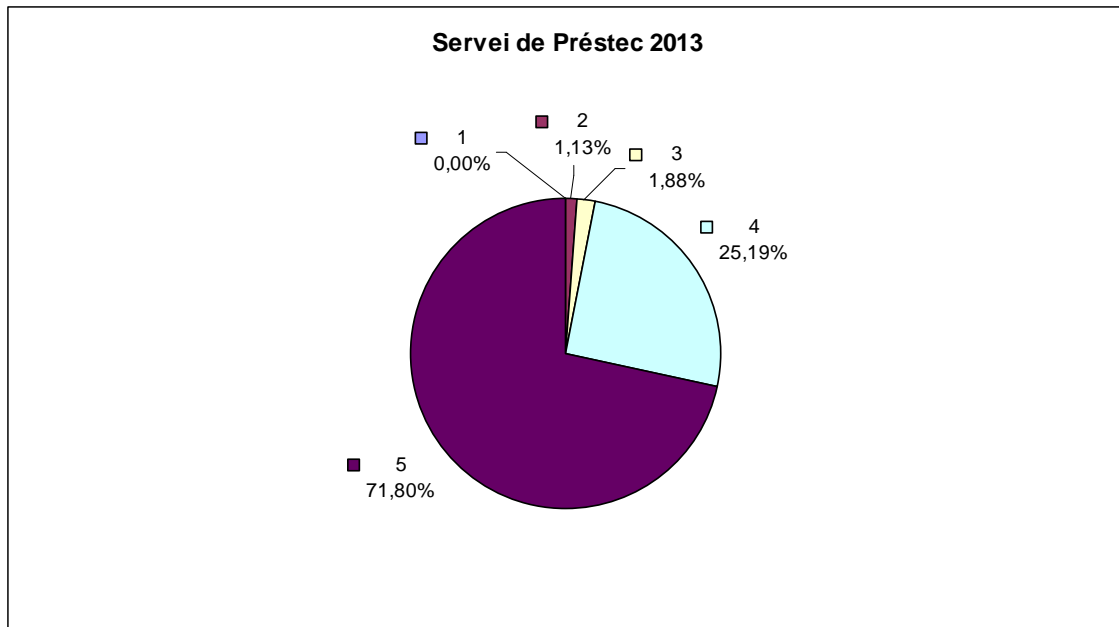


VALORACIÓ GLOBAL	1	2	3	4	5
Servei de Préstec	0	3	5	67	191
Secció de Llibres de Novetats en Préstec	1	4	30	77	78
Sala Infantil	3	1	11	24	44
Servei de Diaris i Revistes	2	4	16	59	82
Espais de Consulta de Fons	2	6	16	44	58
Secció i Fons Audiovisual	2	8	25	59	60
Secció Local	2	10	10	31	58
Serveis TIC (Internet i Wi-fi)	5	8	23	51	63
Activitats infantils	1	2	5	17	19
Xerrades, conferències,	1	1	5	22	37
Clubs de lectura	0	1	4	16	32
Activitats formatives: tallers TIC	0	2	5	15	27
Servei de Reserves Externes	0	6	16	33	73
TOTAL	19	56	171	515	822
Percentatge TOTAL	1,20%	3,54%	10,80%	32,53%	51,93%

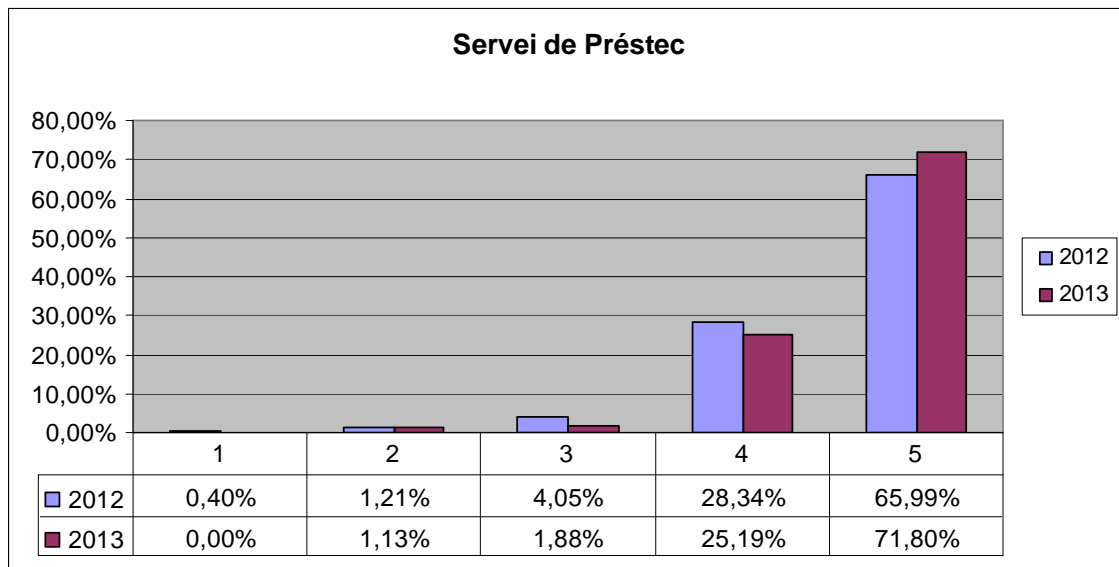
B. VALORACIÓ DELS SERVEIS:

- **Servei de Préstec:** es consolida una vegada més com el servei més ben valorat de la Biblioteca. El 71,80% dels enquestats el qualifiquen amb un 5, el 25,19% amb un 4, el 1,88% amb un 3, l'1,13% amb un 2 i cap usuari el valora amb un 1. Préstec té el percentatge més baix d'usuaris que no l'utilitza (el 6,25%), fet que ens indica clarament que es tracta del servei més utilitzat, fins el punt de què molts ciutadans l'identifiquen amb la mateixa Biblioteca. Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim que el 96,99% dels nostres usuaris tenen una valoració molt positiva del Servei de Préstec (respecte el 94,33% del 2012). Comparativament i des de l'any 2009, la satisfacció envers el servei es manté molt alta, per damunt del 90%.

Gràfic respostes 2013:

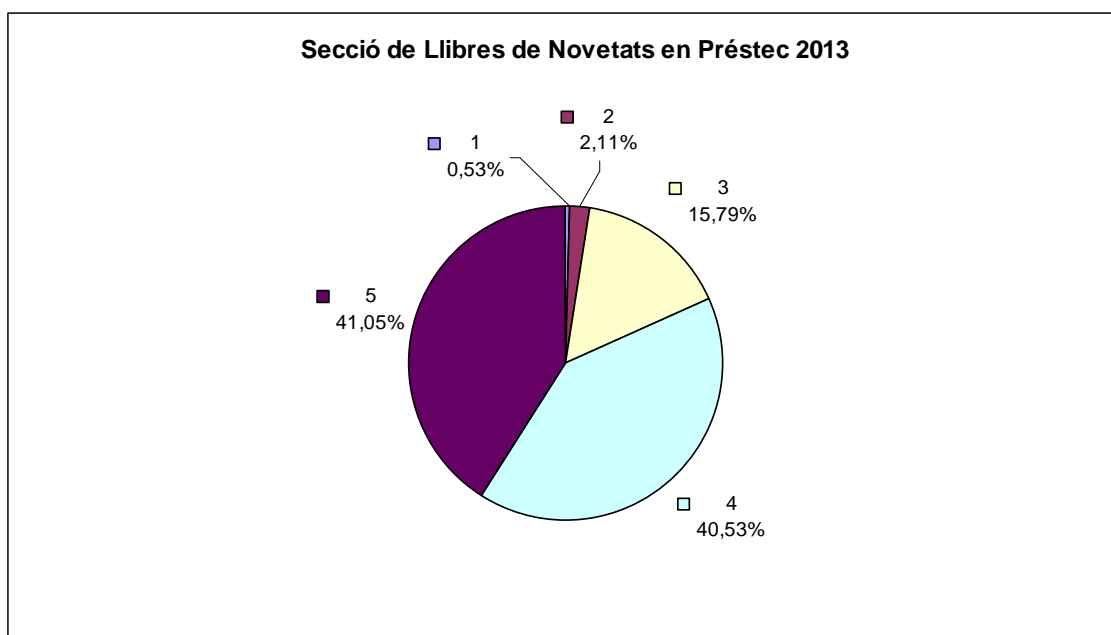


Gràfic comparatiu respostes 2012 i 2013:

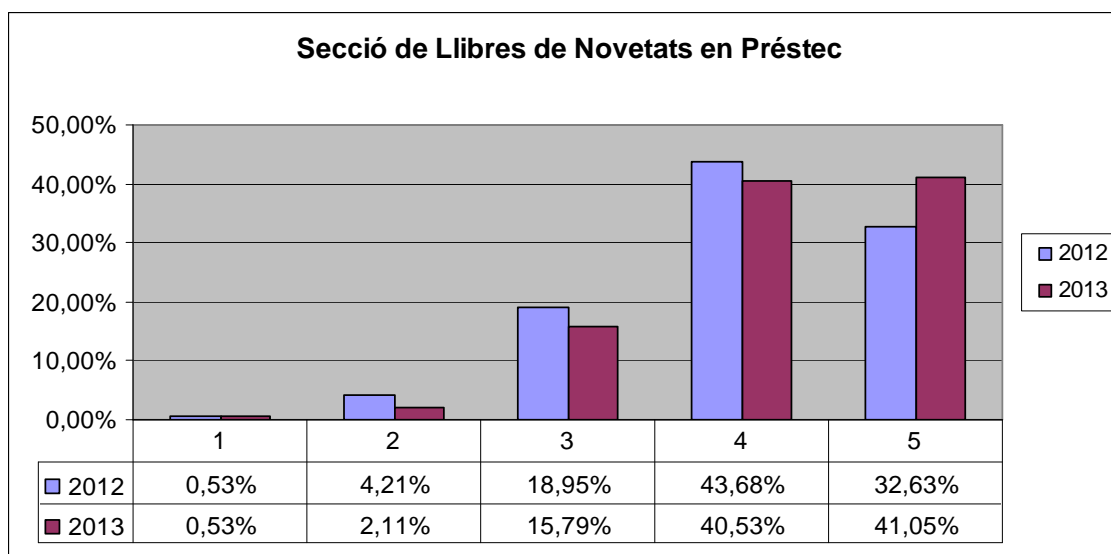


- **Secció de llibres de novetats en préstec:** el 41,05% dels enquestats valoren aquest servei amb un 5, el 40,53% amb un 4, el 15,79% amb un 3, el 2,11% amb un 2 i només el 0,53% amb un 1. Pensem doncs, que són resultats molt positius i més encara tenint en compte que els pressupostos han anat baixant de forma significativa des de l'any 2011. El 27,08% dels usuaris no l'utilitzen. Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim el 81,58%, respecte el 76,31% del 2012.

Gràfic respostes 2013:

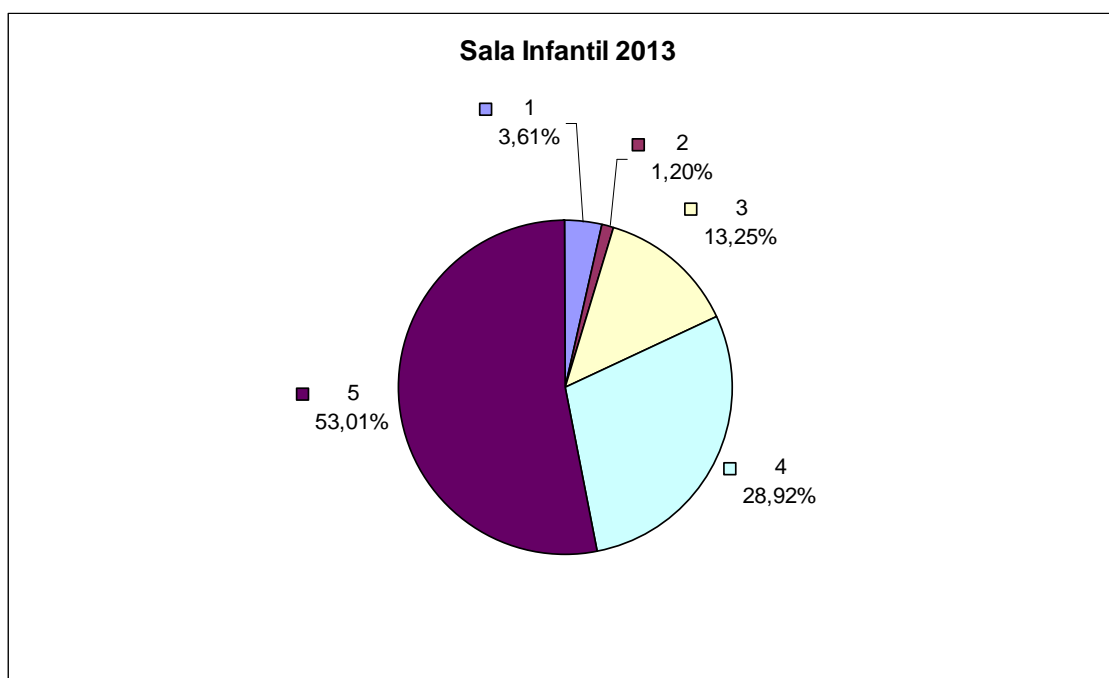


Gràfic comparatiu respostes 2012 i 2013:

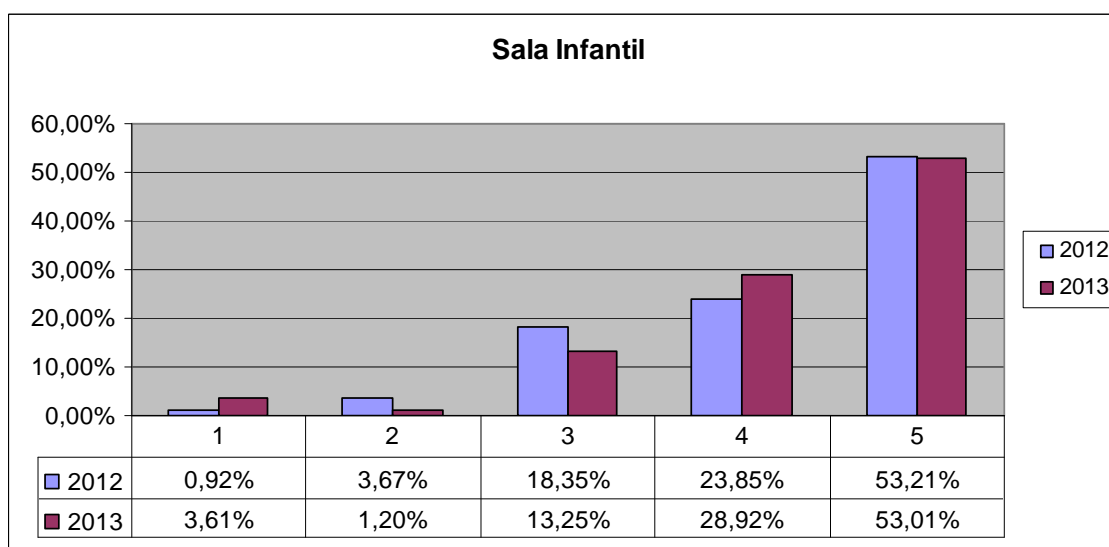


- **Sala Infantil:** el 53,01% dels usuaris la valora amb un 5, el 28,92% amb un 4, el 13,25% amb un 3, l'1,20% amb un 2 i el 3,61% amb un 1. Un 61,46% dels enquestats no utilitzen aquesta sala degut a que estem davant d'una enquesta general adreçada a tots els públics i tenint en compte que no s'ha repartit cap enquesta als nens. Pel que fa a les valoracions, les més altes sumen el 81,93%, respecte el 77,06% del 2012.

Gràfic respostes 2013:



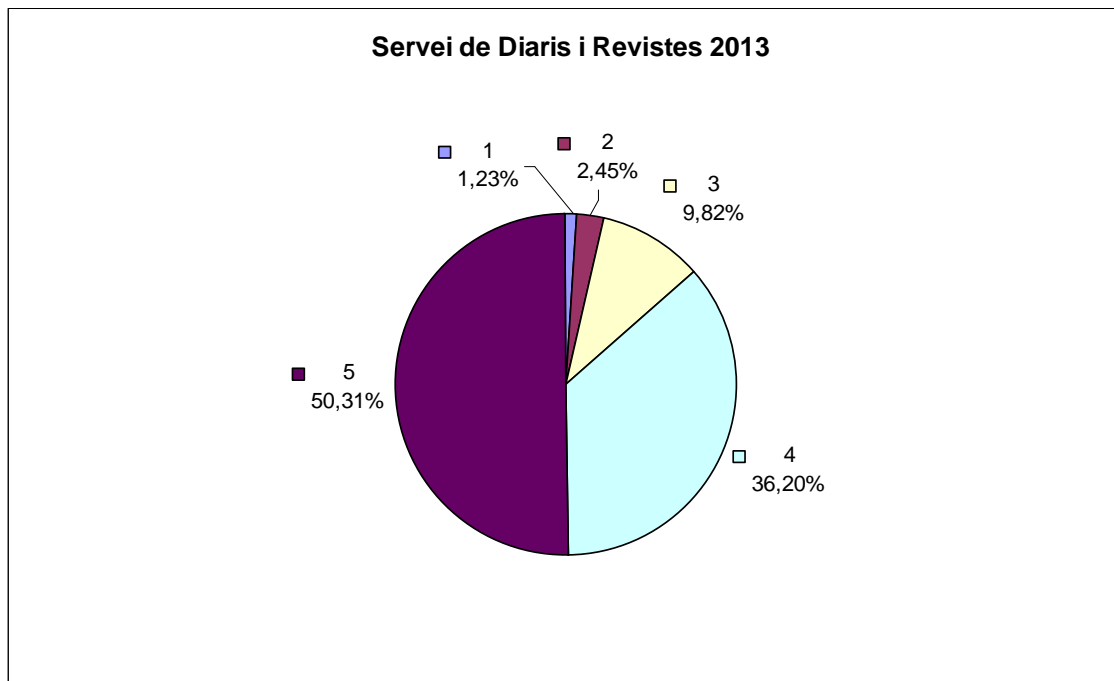
Gràfic comparatiu respostes 2012 i 2013:



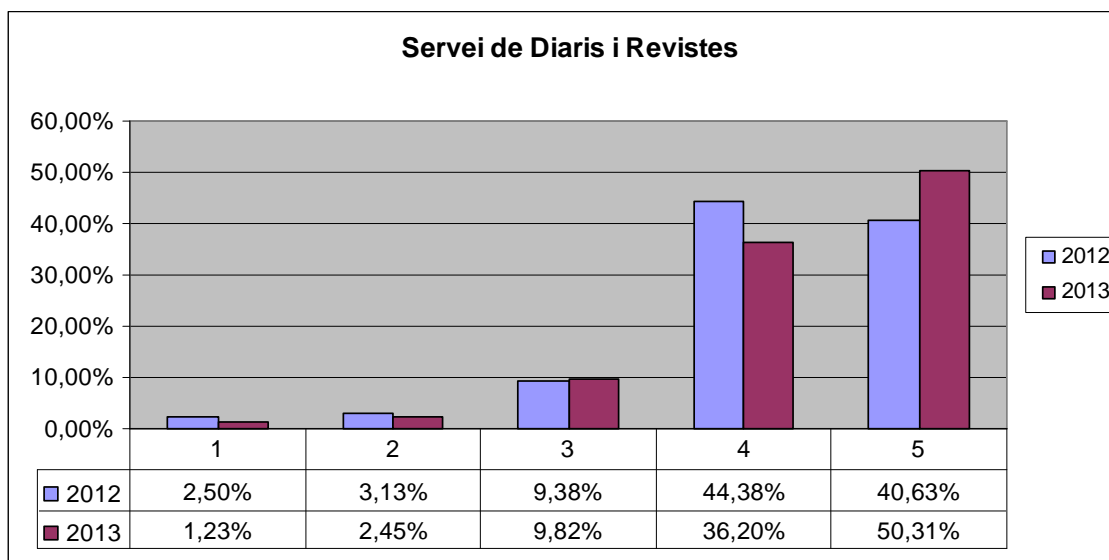
- **Servei de diaris i revistes:** el 50,31% dels usuaris l'han valorat amb un 5, el 36,20% amb un 4, el 9,82% amb un 3, el 2,45% amb un 2 i l'1,23% amb un 1. Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim que el 86,51% dels usuaris tenen una valoració positiva d'aquest Servei (respecte el 85,01% del 2012). Si revisem els resultats dels anys anteriors, veiem que aquest servei té una tendència a pujar.

Malgrat aquestes xifres positives, ens trobem que el 37,85% dels usuaris manifesta que no utilitza aquest servei. Aquí ens plantegem millorar la difusió del servei de diaris i revistes per augmentar la seva utilització.

Gràfic respostes 2013:



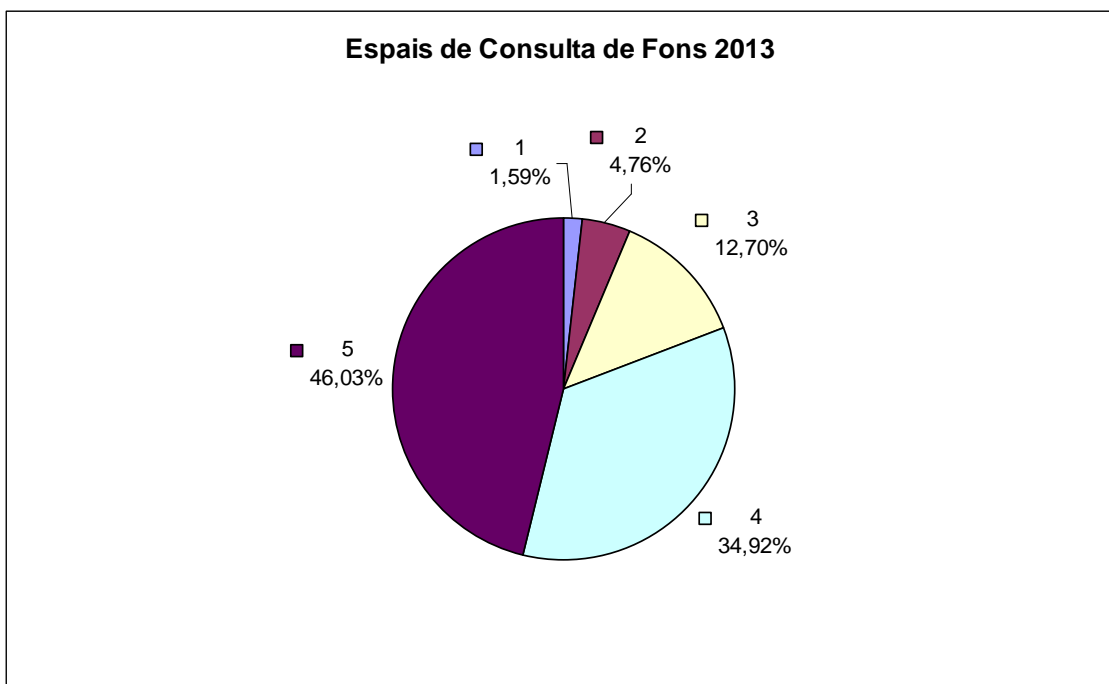
Gràfic comparatiu respostes 2012 i 2013:



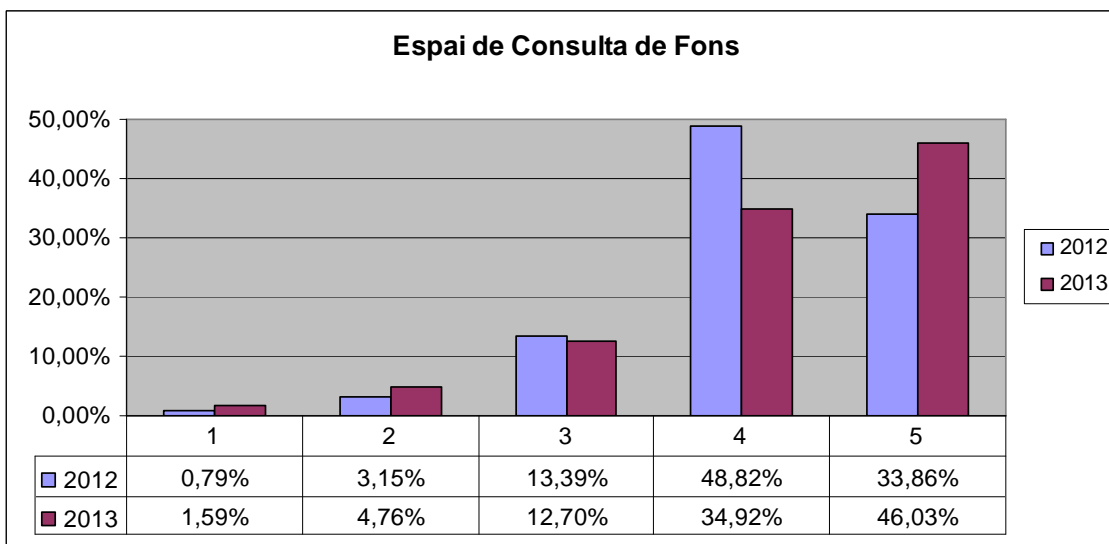
- **Espais de consulta de fons:** la consulta de fons a la Biblioteca es realitza a la planta primera, on es disposa de sales amb 54 llocs de consulta i que s'ha demostrat molt insuficient per donar cabuda a les necessitats de consulta i estudi. Aquest fet, però, no queda reflectit directament en la satisfacció sobre els espais, tal i com també succeïa a les enquestes dels anys anteriors, sinó en l'apartat de propostes per millorar els serveis, on de forma reiterada i des de l'any 2009, es demanen més taules, més sales d'estudi i l'ampliació de les instal·lacions.

El 46,03% dels enquestats valoren els espais de consulta amb un 5, el 34,92% amb un 4, el 12,70% amb un 3, el 4,76% amb un 2 i l'1,59% amb un 1. El 46,53% dels usuaris diuen que no els utilitzen.

Gràfic respostes 2013:



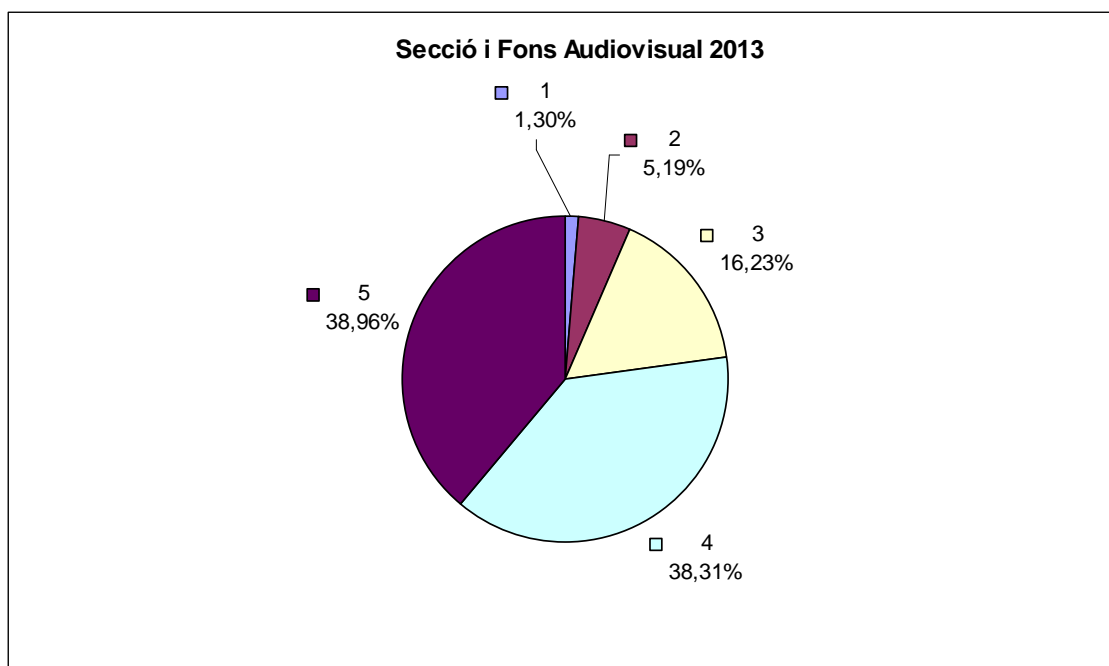
Gràfic comparatiu respostes 2012 i 2013:



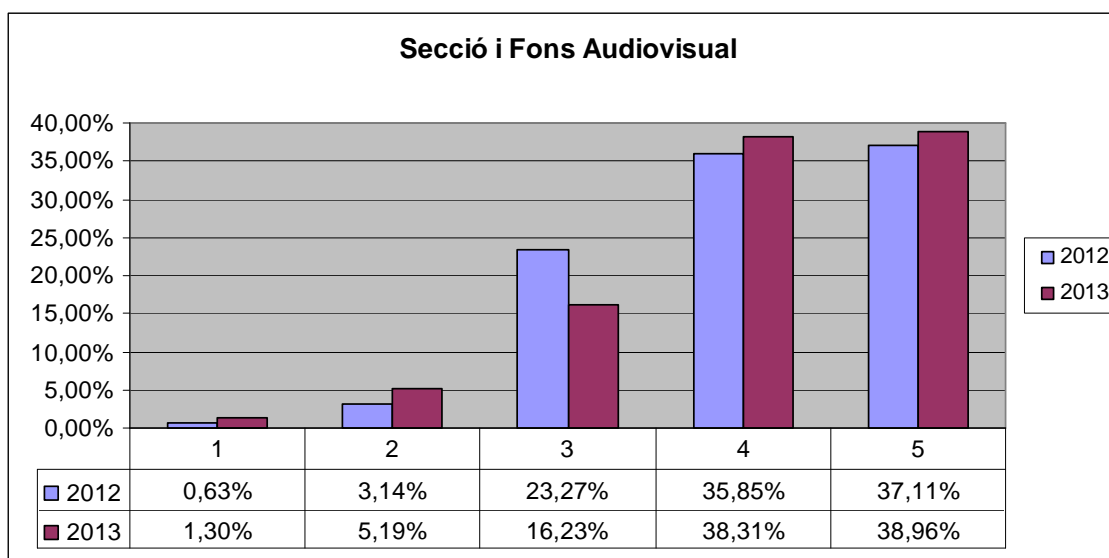
- **Secció i fons audiovisual:** el 38,96% dels enquestats valoren aquesta secció amb un 5, el 38,31% amb un 4, el 16,23% amb un 3, el 5,19% amb un 2 i l'1,30% amb un 1. Tot i la tendència des de l'any 2009 a una certa davallada en el sumatori de les valoracions més altes (4 i 5) aquest any ha augmentat quasi 5 punts aquest resultat, passant del 72,96% del 2012 al 77,25% actual. Possiblement aquest resultat està relacionat amb una reducció important dels pressupostos d'adquisicions que tenen una conseqüència directa en la disminució també de les novetats cinematogràfiques.

El 38,89% dels enquestats ens diuen que no l'utilitzen, percentatge que d'entrada ens sembla elevat i que ens condueix a la mateixa reflexió que fèiem amb l'Hemeroteca en la necessitat de difondre millor el servei de la Secció Audiovisual.

Gràfic respostes 2013:

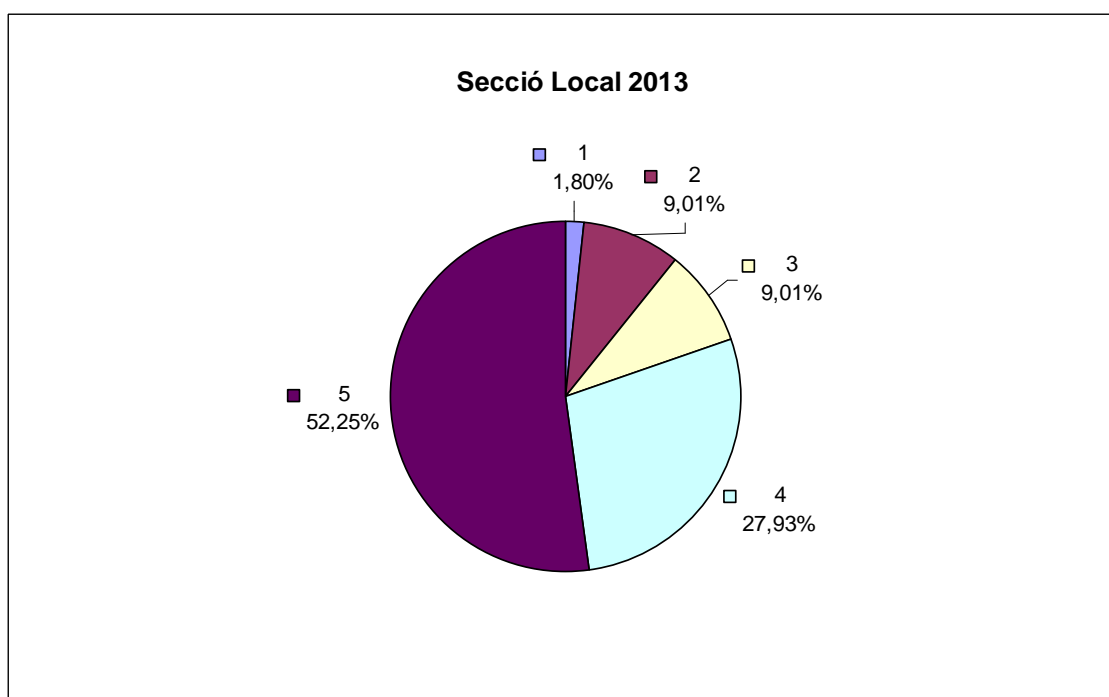


Gràfic comparatiu respostes 2012 i 2013:

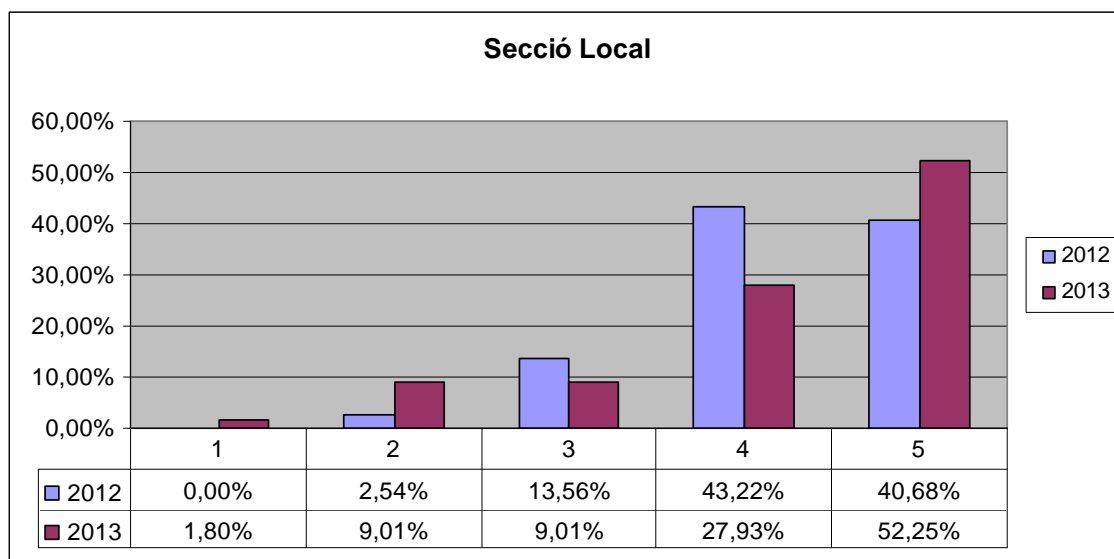


- **Secció Local:** el 50% dels enquestats afirmen no utilitzar aquesta secció, fet que creiem que és normal en una secció de caire especialitzat. Dels usuaris que l'utilitzen, el 52,25% la valoren amb un 5, el 27,93% amb un 4, el 9,01% amb un 3, el 9,01% amb un 2 i l'1,80 amb un 1. Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim que el 80,18% dels nostres usuaris tenen una valoració positiva d'aquesta Secció, respecte el 83,90% del 2012.

Gràfic respostes 2013:

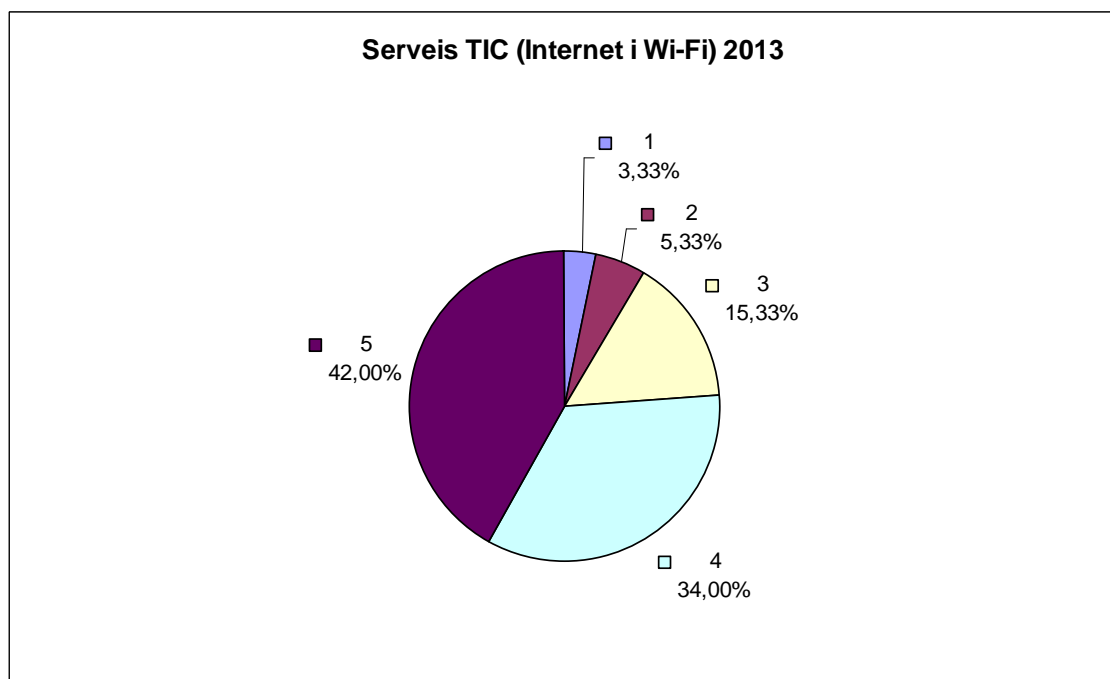


Gràfic comparatiu respostes 2012 i 2013:

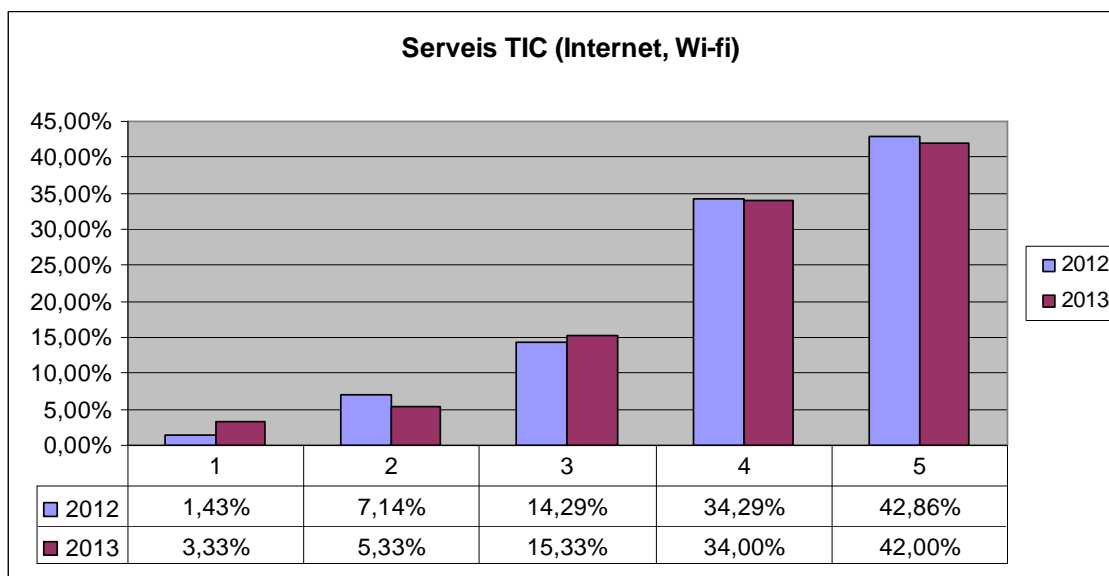


- Serveis TIC (Internet i Wi-fi): el 39,24% dels enquestats no utilitzen aquests serveis. Dels usuaris que els utilitzen, el 42% el valoren amb un 5, el 34% amb un 4, el 15,33% amb un 3, el 5,33% amb un 2 i el 3,33% amb un 1. Creiem que la valoració del 76% (sumant 4 i 5) és bona tenint en compte que es tracta d'uns serveis supeditats a la capacitat de les línies. És el servei que té més puntuacions de la valoració més baixa i creiem que és degut al servei Wi-fi, ja que aquest any hem tingut varies averies difícils de solucionar i el servei ha quedat interromput durant bastants dies.

Gràfics respostes 2013:

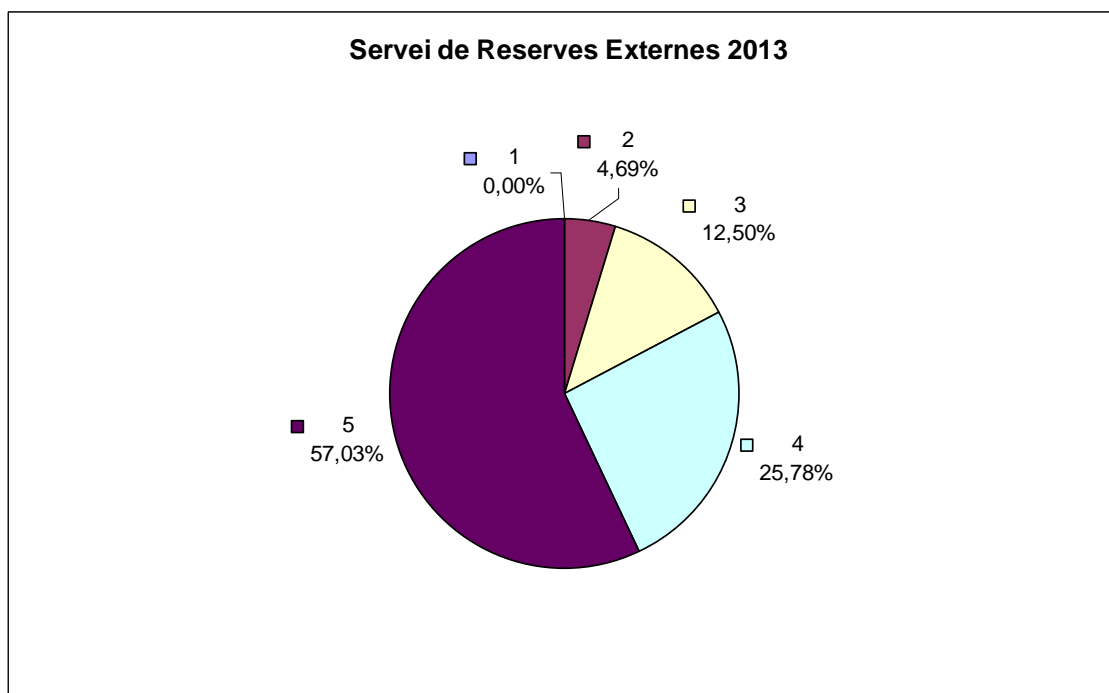


Gràfic comparatiu respostes 2012 i 2013:

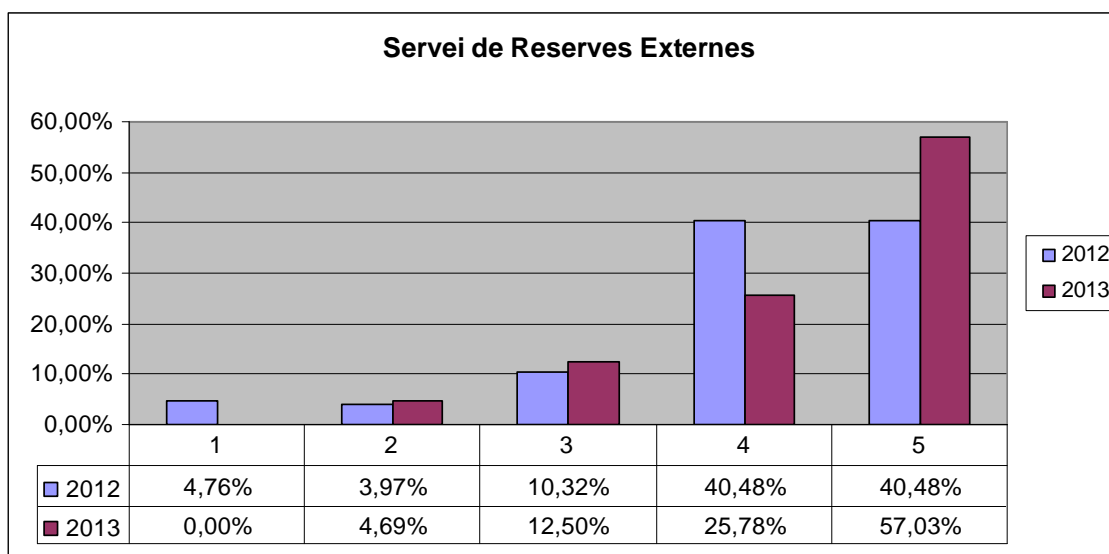


- **Servei de Reserves Externes:** el 45,14% dels enquestats no utilitzen aquest servei. Dels usuaris que l'utilitzen, el 57,03% el valoren amb un 5, el 25,78% amb un 4, el 12,50% amb un 3, el 4,69% amb un 2 i el cap usuari el valora amb un 1, la puntuació més baixa. Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim el 82,81%, quasi 2 punts més respecte el 2012, el 80,96%. Tenint en compte la seva curta trajectòria, creiem que és un bon resultat.

Gràfic resultats 2013:



Gràfic comparatiu resultats 2012-2013:

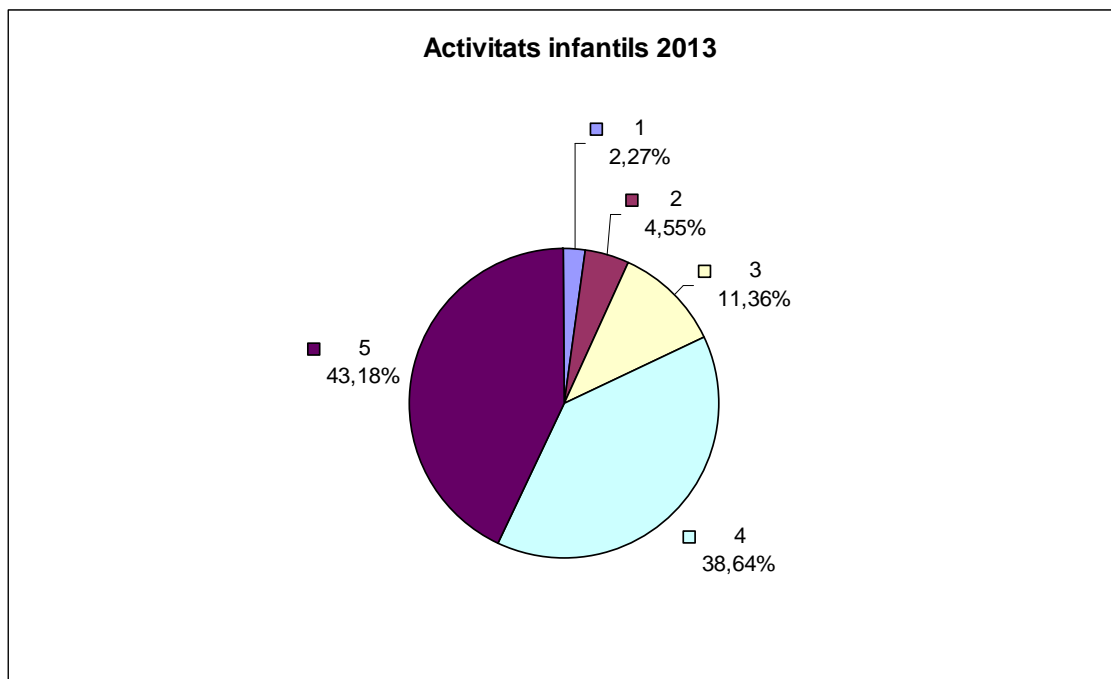


C. Valoració de les activitats

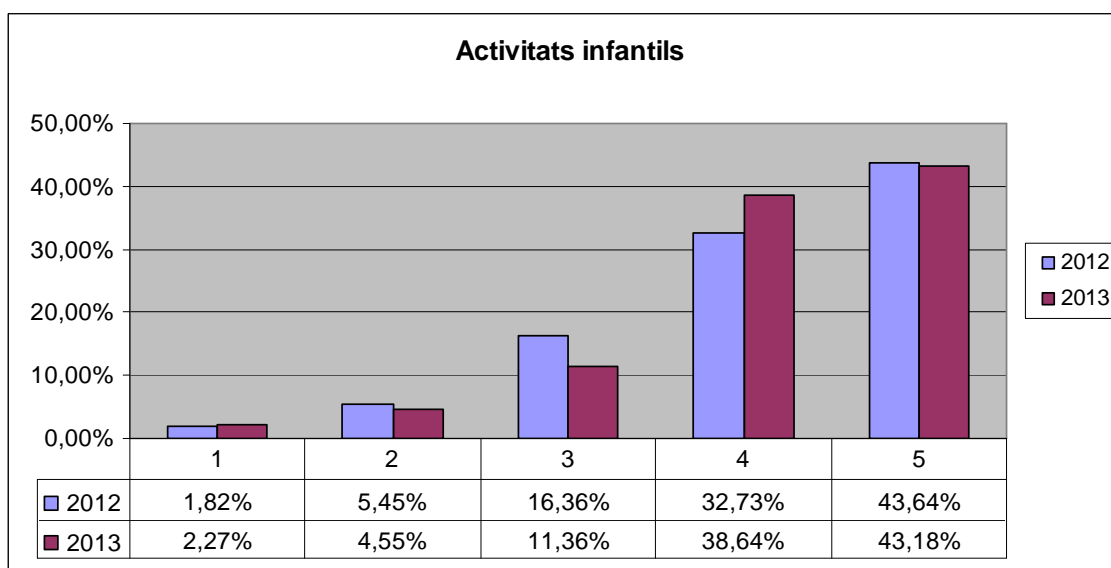
En aquesta part es valoren les activitats que es fan a la Biblioteca. Amb els anys, les biblioteques públiques hem anat afegint activitats, moltes d'elles relacionades amb la lectura, infantils i d'adults. També han agafat força les activitats formatives i d'altres tipus com xerrades, rutes històriques i/o literàries i sortides.

- **Activitats infantils:** el 72,92% dels enquestats no assisteixen a aquestes activitats, naturalment adreçades a un públic infantil i familiar. Dels usuaris que hi assisteixen, el 43,18% el valoren amb un 5, el 38,64% amb un 4, l'11,36% amb un 3, el 4,55% amb un 2 i el 2,27% amb un 1. Si sumem les valoracions més altes, trobem que el 81,82% les valora entre un 4 i un 5, percentatge més elevat respecte el 2012 (el 76,37%).

Gràfic respostes 2013:

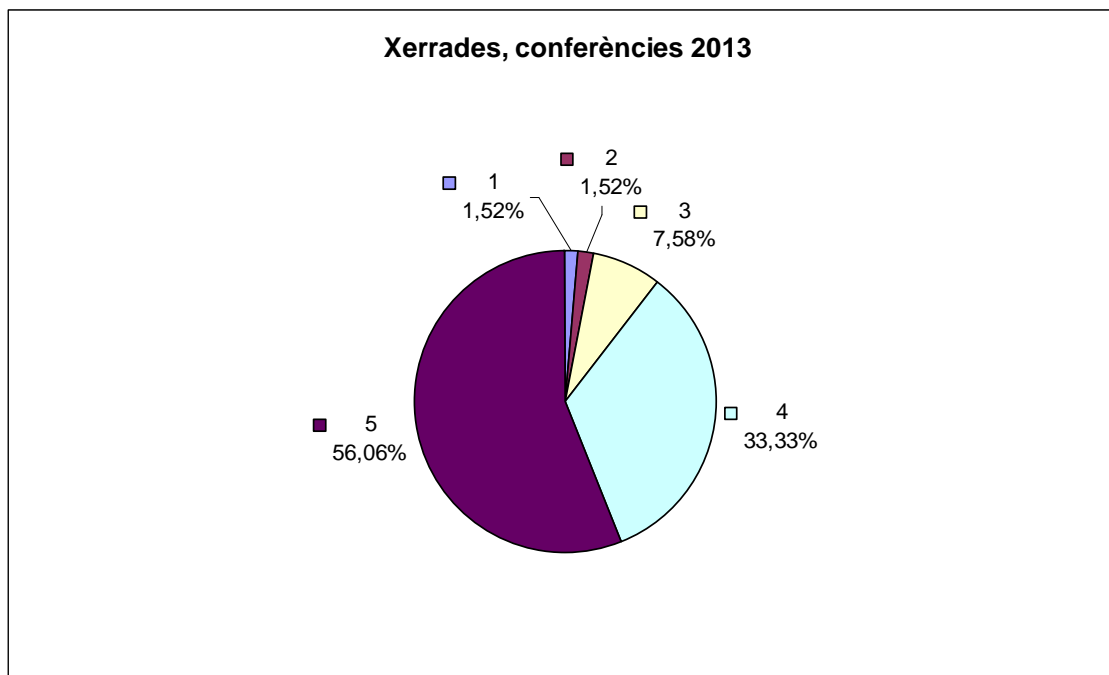


Gràfic comparatiu respostes 2012 i 2013:

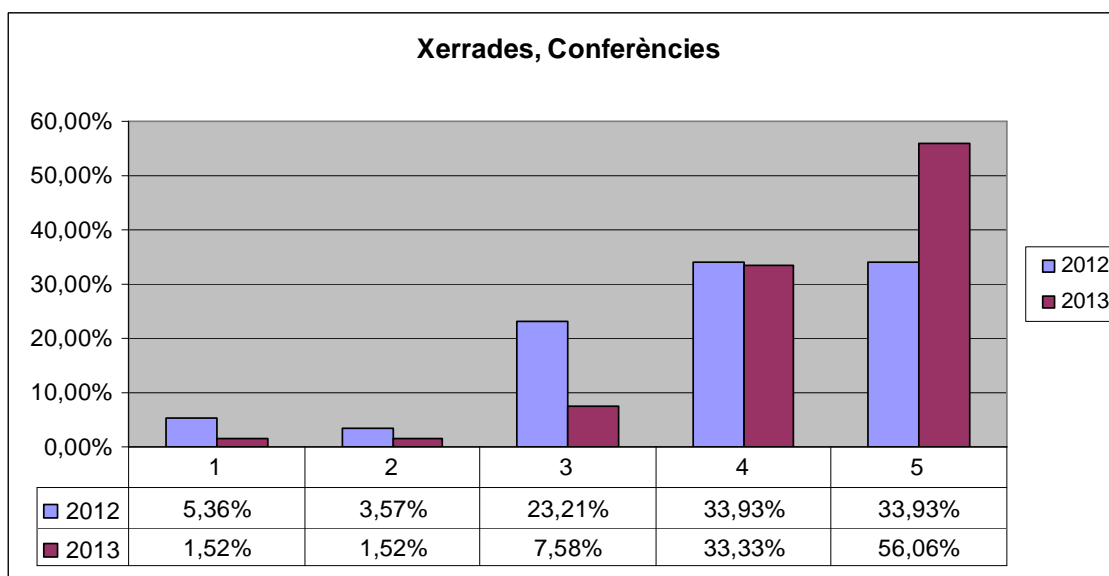


- **Xerrades, conferències:** el 67,36% dels enquestats no assisteixen a aquestes xerrades. Dels usuaris que hi assisteixen, el 56,06% les valoren amb un 5, el 33,33% amb un 4, el 7,58% amb un 3, l'1,52% amb un 2 i l'1,52% amb un 1. Hem de destacar l'augment significatiu, en més de 20 punts, dels usuaris que valoren molt positivament aquestes xerrades (valoracions 4 i 5), passant del 67,86% al 89,39% actual.

Gràfic respostes 2013:



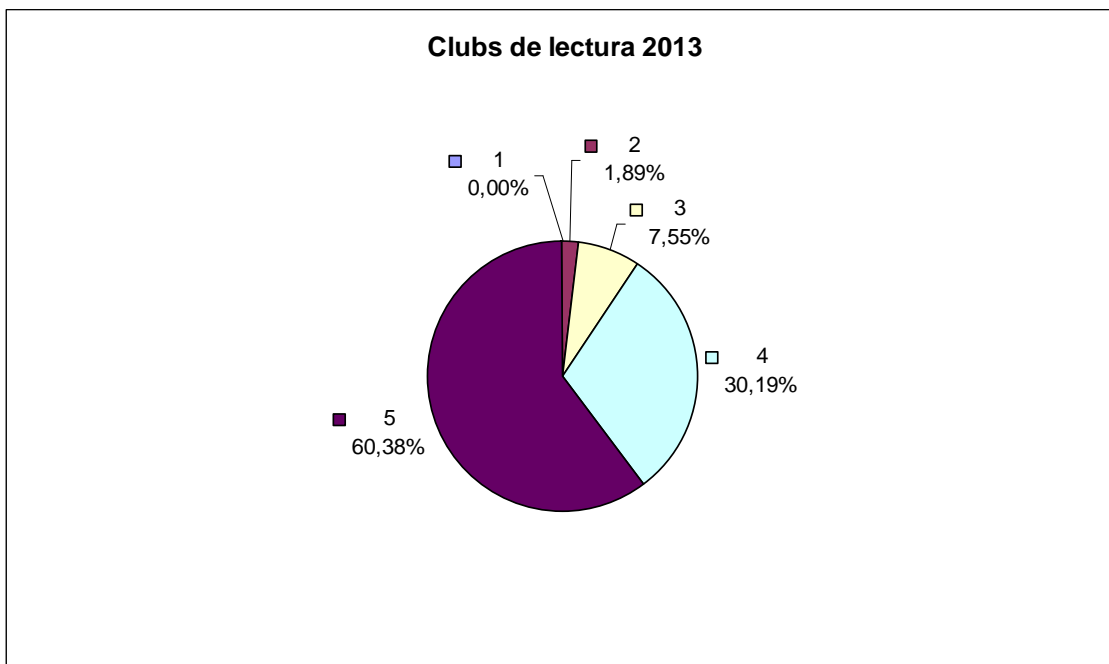
Gràfic comparatiu respostes 2012 i 2013:



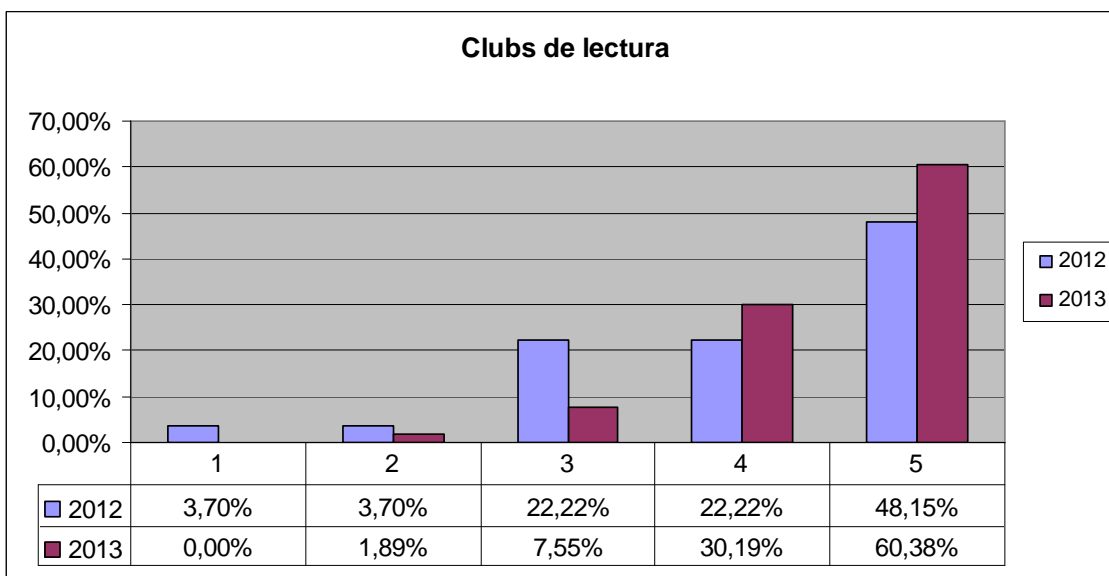
- **Clubs de Lectura:** el 71,18% dels enquestats no formen part de cap Club de Lectura de la Biblioteca. Dels usuaris que hi pertanyen, el 60,38% els valoren amb un 5, el 30,19% amb un 4, el 7,55% amb un 3, l'1,89% amb un 2 i cap usuari els valora amb un 1, la puntuació més baixa. Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim que el 90,57% dels usuaris tenen una valoració molt positiva dels Club de Lectura, respecte el 70,37% del 2012. Aquest augment en 20 punts del grau de satisfacció dels usuaris

creiem que és degut a l'ampliació de nous clubs de lectura, i per tant, del número de lectors que hi poden assistir.

Gràfic respostes 2013:

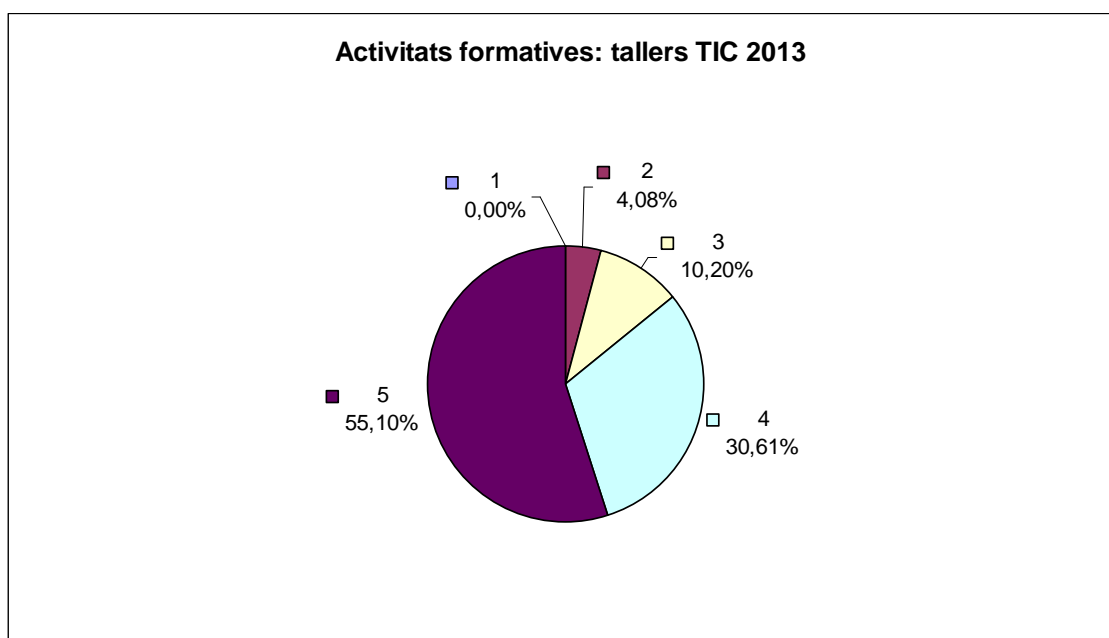


Gràfic comparatiu respostes 2012 i 2013:

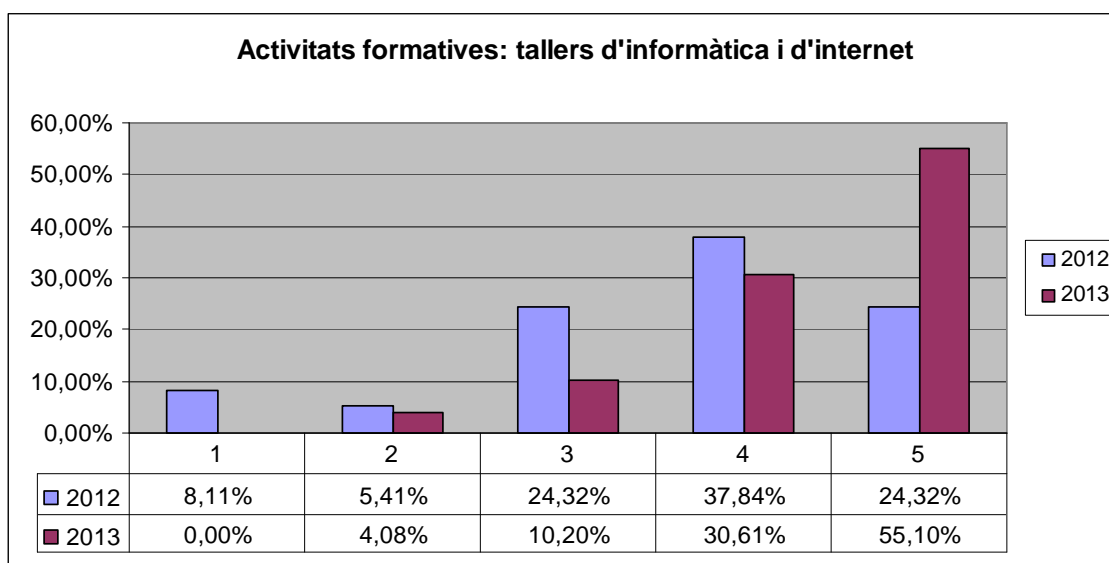


- **Activitats formatives, tallers d'informàtica i d'Internet:** el 71,88% dels enquestats no assisteixen a aquestes activitats, percentatge excessivament elevat al ser un servei adreçat a tota la població. És important, doncs, millorar-ne la seva difusió. Dels usuaris que l'utilitzen, el 55,10% les valoren amb un 5, el 30,61% amb un 4, el 10,20% amb un 3, el 4,08% amb un 2 i cap usuari les puntuava amb un 1, la puntuació més baixa. Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim que el 85,71% dels usuaris tenen una valoració positiva d'aquests tallers, percentatge bastant més elevat del 2012 que era d'un 62,16%. Aquest augment considerable creiem que està relacionat amb una oferta més àmplia de tallers realitzats a la Biblioteca.

Gràfic respostes 2013:



Gràfic comparatiu respostes 2012 i 2013:



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

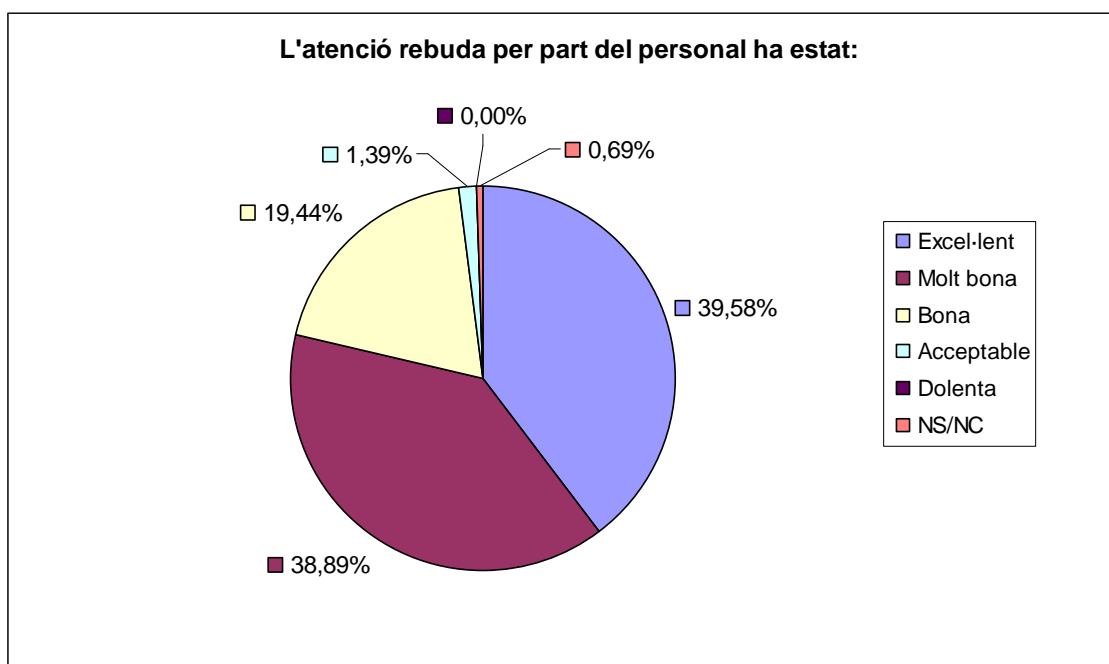
El tracte i l'atenció que reben els usuaris per part del personal que treballa a la Biblioteca és un dels principals factors per la satisfacció del servei, i conscients d'aquesta importància treballem aquest punt entre les persones que atenen el públic.

La majoria dels enquestats, el 39,58% declaren que el tracte rebut per part del personal és excel·lent, 11 punts més que el 2012 (que era el 28,99%). És un augment molt favorable i significatiu.

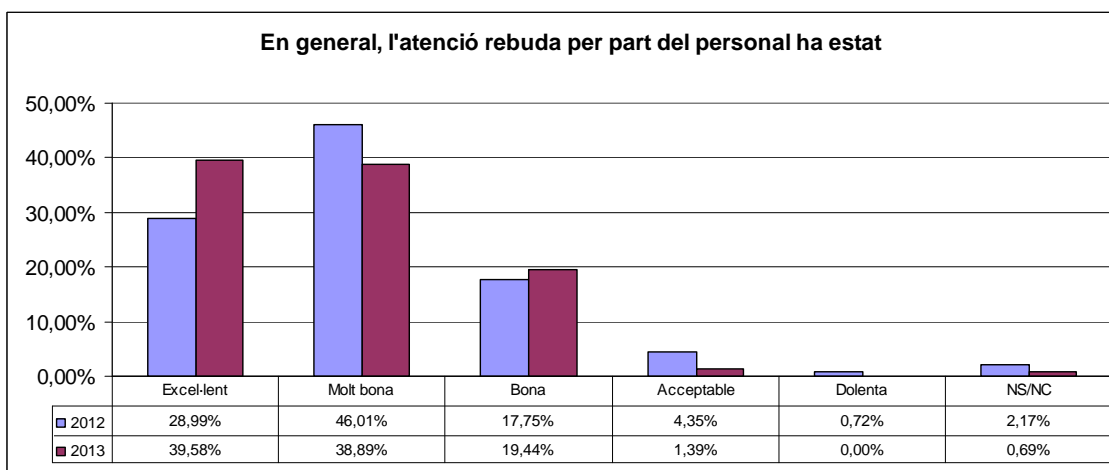
El 38,89% creuen que l'atenció rebuda és molt bona (el 2012 el 46,01%) i el 19,44% que és bona (el 2012 el 17,75%). Només l'1,39% pensen que el tracte rebut ha estat acceptable (el 2012 el 4,35%). Cap usuari ens diu que l'atenció rebuda ha estat dolenta.

Analitzant les respostes obtingudes, veiem que són molt positives i que han millorat respecte les enquestes anteriors. Així doncs, podem afirmar que els usuaris mostren una percepció positiva del personal i del tracte rebut.

Gràfic respostes 2013:



Gràfic comparatiu respostes 2012 i 2013:



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

És important donar una àmplia difusió de totes les activitats que organitza la Biblioteca per tal de què els usuaris coneguin les activitats, tallers, conferències... que es realitzen a la Biblioteca i hi puguin assistir.

Un any més, la primera opció, amb un 29,24%, són els usuaris que reben aquesta informació mitjançant l'agenda d'activitats i els fulletons que elaborem mensualment i que estan repartits pels taulells de la Biblioteca (el 2012 el 27,19%).

La segona opció més escollida, amb un 23,88%, són els usuaris que miren la pàgina web de la Biblioteca, percentatge quatre punts més elevat al de l'enquesta anterior, que era un 19,59%. Aquest any també ha augmentat el número d'usuaris que reben per correu electrònic les activitats que s'organitzen a la Biblioteca, passant del 14,52% al 17,19% actual.

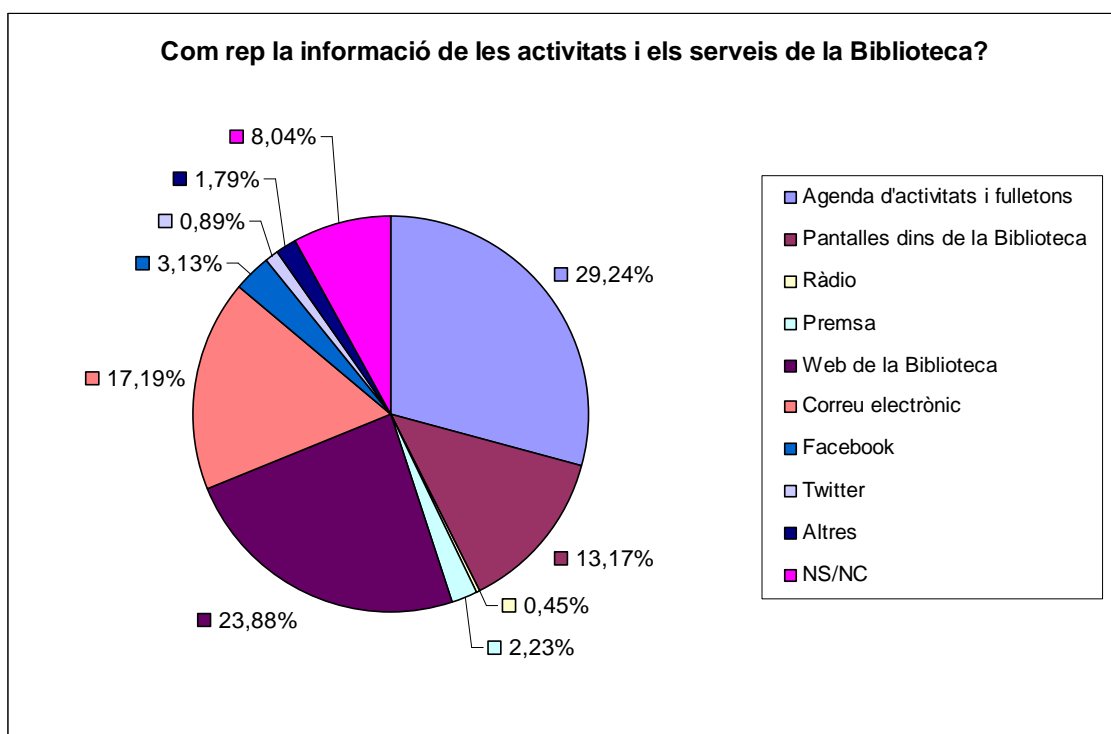
El 13,17% d'usuaris saben les activitats que s'organitzen perquè miren les dues pantalles que hi ha a la planta baixa de la Biblioteca, respecte el 18,43% de l'enquesta anterior.

Per altra banda, el 3,13% dels enquestats saben les activitats que organitza la Biblioteca mitjançant el Facebook i el 0,89% mitjançant el Twitter (resultats lleugerament més baixos als de l'enquesta anterior, el 4,38% i l'1,84% respectivament).

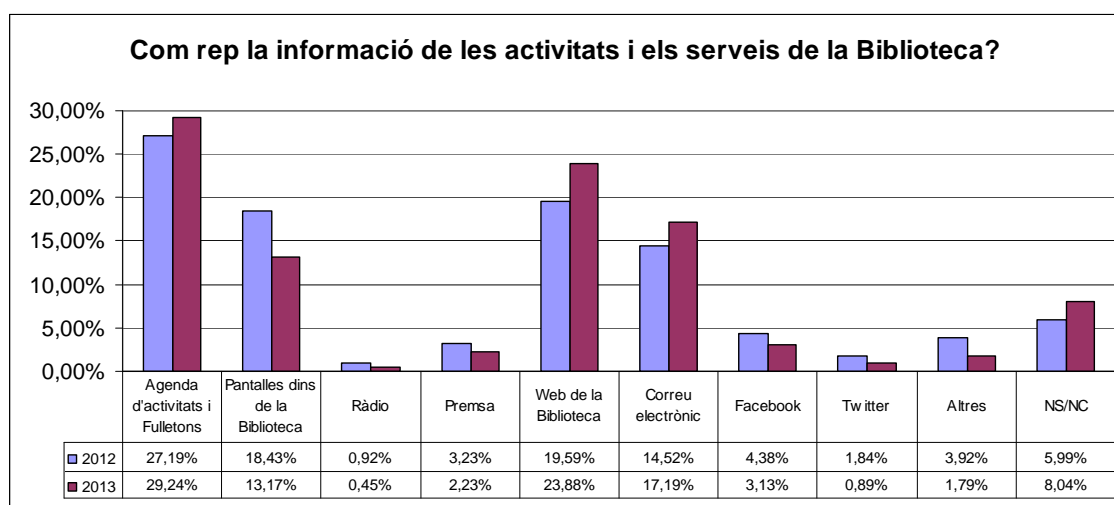
Com ja és habitual, els percentatges més baixos són els usuaris que se n'assabenten de les activitats mitjançant la premsa (el 2,23%) i la ràdio (el 0,45%). Aquests percentatges disminueixen respecte els anys anteriors on la premsa representava el 3,23% i la ràdio el 0,92%. Pel que fa a la premsa, el cert és que totes les activitats no es publiquen de forma sistemàtica i en conseqüència no és un mitjà adequat per fer el seguiment de les activitats que s'organitzen. A la ràdio, en canvi, difonem totes les activitats a través d'un programa setmanal.

Finalment, l'1,79% dels enquestats reben aquesta informació mitjançant altres sistemes, com poden ser: per un familiar, pel personal de la biblioteca...

Gràfic respostes 2013:



Gràfic comparatiu respostes 2012 i 2013:



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

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

El 13,54% dels usuaris valoren aquesta pàgina amb un 5, la puntuació màxima (el 2012 el 10,87%) i el 35,76% amb un 4 (el 2012 el 26,81%). Sumant les dues puntuacions més elevades obtenim que el 49,30% dels usuaris la valoren molt positivament, resultat més favorable respecte l'any anterior, que era el 37,68%.

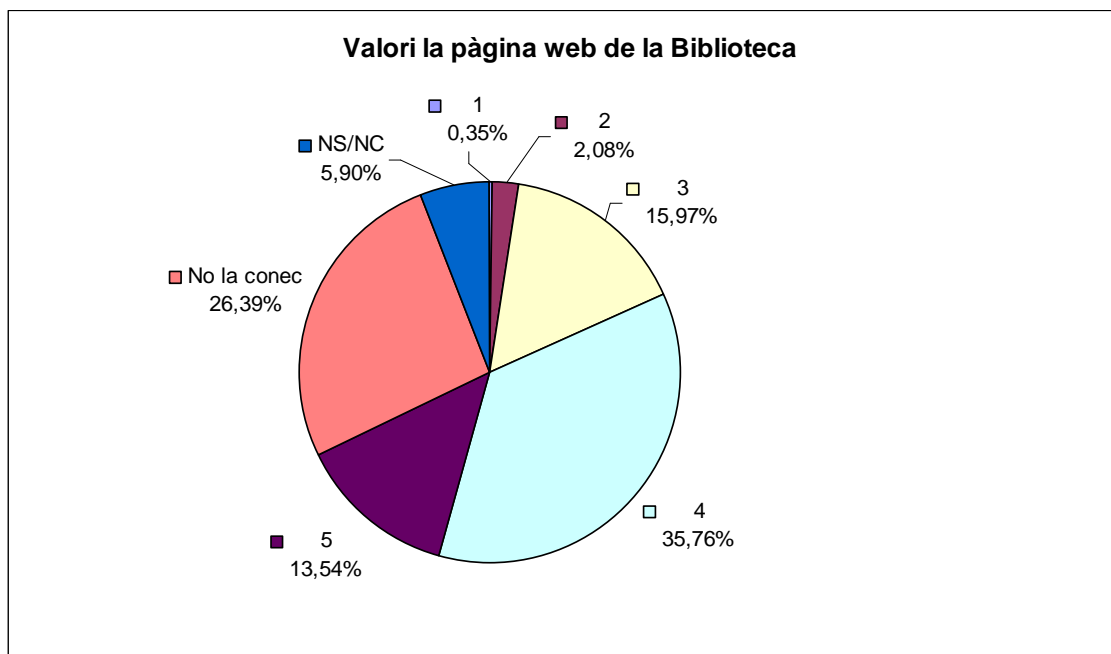
El 15,97% pensen que la pàgina web es mereix un 3 (el 2012 el 18,48%) i el 2,08% un 2 (el 2012 el 5,43%). Només el 0,35% dels usuaris puntuen la pàgina web amb un 1, la puntuació més baixa (el 2012 el 0,36%).

Es tracta d'uns resultats positius, ja que la pàgina web queda valorada amb puntuacions més elevades. Aquest era un punt que ens preocupava l'any anterior i que hem intentat millorar, obtenint aquest any més bons resultats.

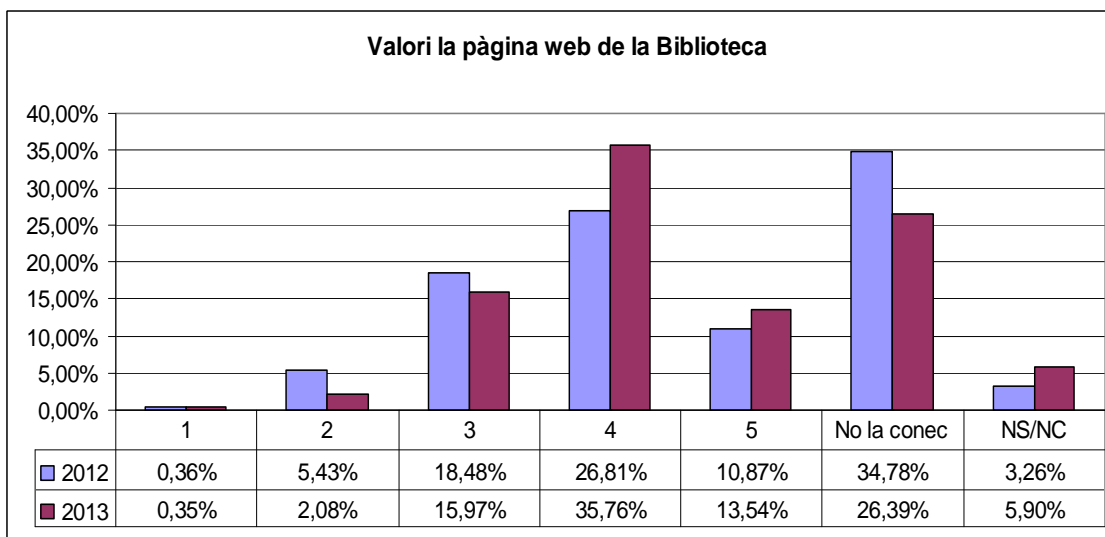
Hi ha un descens important en el percentatge d'usuaris que no coneixen la pàgina web. Aquest any és del 26,39% respecte el 34,78% de l'any anterior. Creiem que

encara s'ha de fer una major difusió d'aquesta pàgina perquè disminueixi el número d'usuaris que no la utilitza.

Gràfic respostes 2013:



Gràfic comparatiu respostes 2012 i 2013:



10- En quina franja horària utilitza preferentment la Biblioteca?

Com ja és habitual, la franja horària en què hi ha més aflluència d'usuaris a la Biblioteca és de 18h a 20h.

El 33,57% dels enquestats utilitzen la Biblioteca entre les 18h i les 20h, percentatge més baix al de l'any anterior, que era el 38,58%.

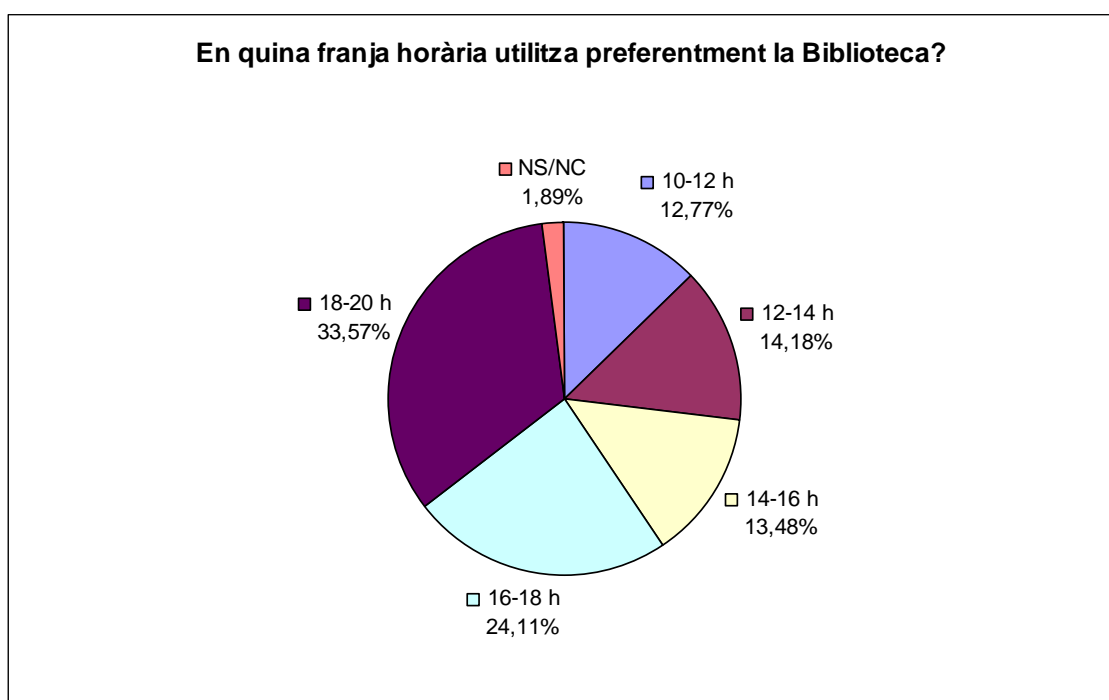
La segona franja preferent d'utilització de la Biblioteca també és a la tarda, de 16h a 18h, amb el 24,11%, respecte el 26,40% del 2012.

Aquest any s'ha doblat el percentatge d'usuaris que vénen a la BPT entre les 12h i les 14h, passant del 6,85% del 2012 al 13,48% actual.

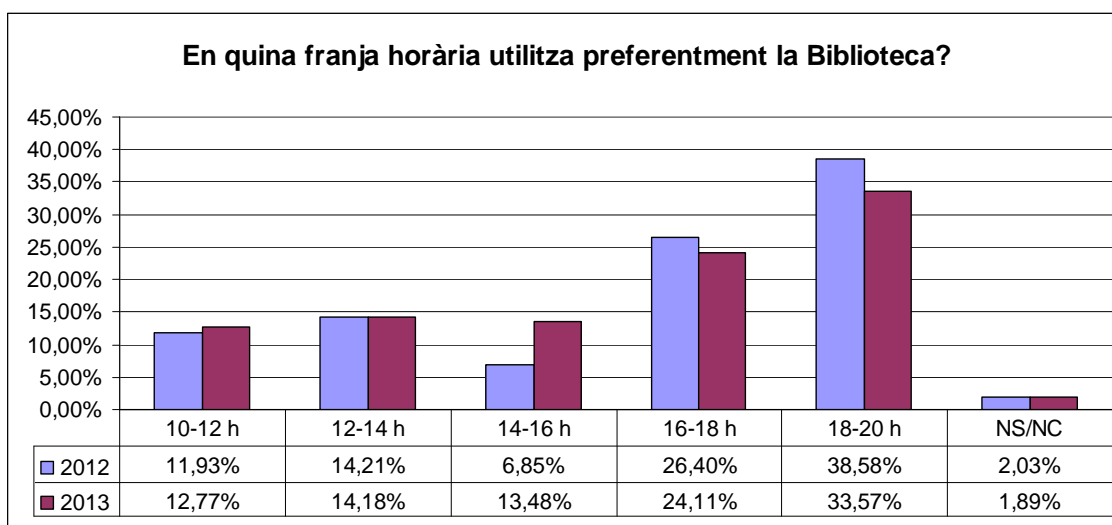
Un resultat quasi igual al 2012, el 14,18%, són els lectors que utilitzen la Biblioteca entre les 12h i les 14h (respecte el 14,21% de l'any anterior).

La franja horària menys utilitzada pels nostres usuaris és la de les 10h a les 12h. El 12,77% dels enquestats vénen a la Biblioteca en aquest horari, a diferència de l'11,93% del 2012.

Gràfic respostes 2013:



Gràfic comparatiu respostes 2012 i 2013:



11- Quins canvis proposa per millorar els serveis?

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

Dels 288 enquestats, 132 no l'han contestat (el 45,83%), percentatge bastant més elevat de l'any 2012 (el 30,80%).

Dels 156 usuaris que han respost aquesta pregunta (el 54,17%), 29 (el 18,59%) diuen que tot està correcte i que no proposen cap canvi de millora, percentatge similar al del 2012 (el 17,28%).

Per altra banda, 127 usuaris (el 81,41% enfront del 82,72% del 2012) han proposat suggeriments de millora, i algun d'ells més d'un. Una gran part d'aquestes propostes són les mateixes que l'any anterior:

- **Ampliar l'horari d'obertura al públic:** el 14,10% d'usuaris sol·liciten que la Biblioteca tanqui més tard i que obri més hores el cap de setmana i el dilluns al matí.
- **Ampliar i actualitzar la col·lecció d'una matèria determinada:** un 9,61% pensen que hi ha poca varietat de llibres especialitzats i que s'haurien d'actualitzar.

- **Ampliar les instal·lacions de la Biblioteca:** el 8,97% d'usuaris pensen que la Biblioteca es queda petita i que necessitaria una ampliació de les seves instal·lacions.
- **Millorar la pàgina web per facilitar la cerca:** el 6,41% dels enquestats troben que la pàgina web del catàleg de la Biblioteca és una mica rebuscada.
- **Ampliar i renovar la Secció d'Audiovisuals:** el 5,77% dels usuaris demanen que es renovi aquesta secció.
- **Habilitar una sala d'estudi:** el 4,49% d'usuaris demanen que s'habiliti un espai per poder estudiar.
- **Facilitar l'orde de les pel·lícules:** el 3,20% els agradaria que els DVD estiguessin ordenats d'una manera més senzilla.
- **Més activitats infantils:** també el 3,20% d'usuaris demanen que s'organitzin més activitats adreçades als més petits.
- **Més temps de connexió wi-fi:** repetim el percentatge, el 3,20% necessiten connectar-se al wi-fi més de dues hores al dia.
- **Millorar i actualitzar els ordinadors portàtils:** el 2,56% pensen que s'haurien d'actualitzar els ordinadors portàtils. Casualment el mes passat ja es van fer aquestes actualitzacions.
- **Suggeriments proposats per 3 usuaris (l'1,93%):** destinar una sala per fer tallers i xerrades per tal de no molestar, instal·lar més endolls pels ordinadors, adquirir més llibres de novetats, més silenci, més taules per poder treballar, oferir el servei d'impressió de documents.
- **Suggeriments proposats per 2 usuaris (l'1,28%):** realitzar més conferències, millorar la velocitat de navegació d'Internet i ampliar el temps de connexió, ampliar el número de revistes en préstec, habilitar una sala per poder fer treballs en grup, disposar de màquina de begudes, ampliar la secció de CD, poder fer presentacions de llibres, regular la temperatura ambient.
- **Suggeriments proposats per 1 usuari (el 0,64%):** tenir la saga de llibres completa, tenir els diaris duplicats, més ordinadors portàtils, poder recomanar llibres, fer tallers el cap de setmana, millorar l'accés d'entrada a la BPT, poder fer reserves des de casa, rebre l'enquesta per correu electrònic, fer App pel mòbil, sala d'audiovisuals, WC més nets, rebre els llibres reservats a casa, més facilitat per trobar els llibres, que el fons històric sigui més accessible, fer més

excursions, disposar d'escàner pels usuaris, més ordinadors a la Sala Infantil, prohibir l'ús dels ordinadors per jugar o per xarxes socials.

3. CONCLUSIONS

Com a primera conclusió podem afirmar que les persones enquestades segueixen fent valoracions molt positives al voltant dels serveis i del tracte que reben de la Biblioteca. I el que és encara més important, que aquestes valoracions es mantenen al llarg dels anys, concretament i si ens cenyim a la durada del III Pla estratègic (2011-2013) veurem que inclòs augmenten pel que fa a la valoració global dels serveis que s'ofereixen des de la Biblioteca (la suma de les puntuacions màximes, 4 i 5, son d'un 80,42% el 2012 i 84,46% el 2013). La valoració del tracte del personal es també per a nosaltres encoratjador, i tenim un 39,58% que ens valora amb un excel·lent, 11 punts més que el 2012.

Es consolida un any més el Servei de Préstec com el més ben valorat amb un 96,99% de les valoracions màximes (hem de destacar que la valoració 5 augmenta quasi 6 punts). Aquesta puntuació per damunt del 90% es manté des del 2009.

Un aspecte a destacar és l'augment del percentatge d'usuaris que **ens coneixen de sempre**. Hem de seguir treballant, però, per fer una major difusió tant per la premsa, la ràdio i les visites escolars, ja que des de fa uns anys trobem que hi ha menys usuaris que ens coneixen per aquestes vies. Es podria fàcilment relacionar amb una **dificultat per trobar nous públics i aconseguir fidelitzar-los**.

Tot i que el període de préstec per tot el material és de 30 dies, ens complau veure que més de la meitat dels enquestats (el 56,25%) utilitzen la Biblioteca més de tres vegades al mes; i el servei més utilitzat és el de préstec. També ens reflexa el bon funcionament de la Biblioteca el fet que quasi el 99% dels enquestats trobin quasi sempre la informació que necessiten.

Un altre dels punts forts de la Biblioteca creiem que son les **activitats culturals**. En aquest pla estratègic una de les apostes decidides ha estat la de millorar les activitats: infantils i familiars, clubs de lectura i literàries en general, les formatives, i les patrimonials referents a Tarragona. Com a resultats podem veure un augment considerable en els assistents i en les valoracions. Creiem que les activitats son més

conegudes entre els ciutadans i més ben valorades; per exemple les xerrades i les conferències passen de ser valorades amb un 5 del 33,93% el 2012 al 56,06% el 2013. Amb els clubs de lectura i les activitats formatives les valoracions son similars augmentant considerablement les valoracions que les puntuen amb un 5 (del 48,15% en els clubs de lectura al 60,38% el 2013; i del 24,32% les activitats formatives al 55,10% el 2013).

Després dels resultats no gaire satisfactoris de l'enquesta anterior referent a la pàgina web de la Biblioteca, després de treballar-la i fer una millor difusió, aquest any podem parlar d'una millora significativa en la puntuació més alta de la pàgina web de la biblioteca (el 13,54%) i una disminució d'usuaris que no coneixen la pàgina web (només el 26,39%).

Aquest any hem de parlar d'un canvi d'horaris en la utilització de la Biblioteca. Sorprenentment disminueix l'afluència d'usuaris de 18 a 20h i augmenta el doble els usuaris que vénen a la BPT de 12 a 14h.

A l'igual que els altres anys hem proposat una pregunta oberta al voltant de les millores que els enquestats proposarien i ens sap greu constatar que aquesta vegada l'han respost menys persones, davallant la participació en quinze punts respecte l'any anterior (l'han respost només el 54%) I d'aquests el 18,5% diuen que tot està correcte, percentatge similar a l'any anterior.

Si revisem les enquestes dels anys anteriors, i des del 2004, veurem que es repeteixen els mateixos temes, la seva gran part, **encara no resolts**.

Per ordre, el primer tema és la petició d'ampliar **l'horari** demanant més hores a la tarda, que s'obri el matí de dilluns i els caps de setmana. I es constata una vegada més que els horaris son del tot insuficients. Caldria per tant, prendre alguna mesura que pogués pal·liar aquesta situació.

Un segon tema és **l'ampliar i actualitzar les col·leccions**, especialment de matèries, fet que tot i que es fa caldria segurament un nivell més alt d'inversió en les col·leccions i en la seva selecció. La millora proposada arrel del Pla estratègic pel que fa a la visibilitat, millora de centres d'interès, entre d'altres, segurament ha quedat curta, i caldria tornar a formular millor els objectius.

Un altre bloc, que es repeteix al llarg dels anys, va al voltant **dels espais**: es demanda habilitar una sala d'estudi, ampliar les instal·lacions, una sala per a fer treballs. Aquest es segurament un dels principals reptes, i no assolible per la nostra part. L'espai de la Biblioteca, en relació a la ciutat de Tarragona, s'ha demostrat també manifestament insuficient, des de les primeres enquestes, i des dels còmputs dels estàndards per a biblioteques públiques.

Per concloure podem apuntar que si bé els resultats de l'enquesta 2013, extensiva als anys anteriors, ens confirmen una molt bona percepció dels ciutadans cap a la Biblioteca en els serveis i en el tracte rebut del nostre equip de treball. Però al mateix temps ens aporten també elements de millora; hem apuntat una necessitat de nous públics, i una demanda persistent sobre l'ampliació dels horaris i dels espais que hem de mirar de pal·liar i traslladar en la mesura del possible. En tercer lloc, la col·lecció, que segueix essent una part de la nostra raó de ser, i que cal vetllar de forma més acurada. Tot plegat amb la finalitat de seguir essent mereixedors de confiança dels ciutadans.

4. ANNEX

ENQUESTA SOBRE ELS SERVEIS PÚBLICS DE LA BIBLIOTECA

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

1- Com va conèixer la Biblioteca Pública de Tarragona?

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

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

- Una
- Dues
- Tres
- Més de tres

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

- Per resoldre alguna qüestió o informació que necessita.
- Per llegir llibres, revistes, diaris, etc.
- Per retornar o emportar-se llibres en préstec.
- Per retornar o emportar-se audiovisuals (DVD's, CD's,...).
- Per retornar o emportar-se materials de la sala infantil.
- Per retornar o emportar-se revistes.
- Per utilitzar els serveis TIC (Internet, Wi-Fi,...).
- Per assistir a alguna activitat (clubs de lectura, tallers, hora conte...).
- Per realitzar treballs d'estudi o investigació amb el fons de la Biblioteca.
- Per consultar fons o sol·licitar informació a la Secció Local.
- Altres motius. Especifiqui:

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

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

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

- Possibilitat de fer una reserva externa (portar material d'una altra biblioteca).
- Possibilitat de fer un suggeriment de compra (desiderata).
- El recurs o servei extern on trobar la informació.
- Cap alternativa.
- Altres. Especifiqui:

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

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

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

- Excel·lent
 Molt bona
 Bona
 Acceptable
 Dolenta

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

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

Agenda d'activitats i Fulletons	
Pantalles dins de la Biblioteca	
Ràdio	
Premsa	
Web de la Biblioteca	
Correu electrònic	
Facebook	
Twitter	
Altres (especifiqueu quins)	

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

1	2	3	4	5	No la conec

10- En quina franja horària utilitza preferentment la Biblioteca?

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

11- Quins canvis proposa per millorar els serveis?