



SATISFACCIÓ DELS USUARIS 2010



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



1. PRESENTACIÓ

Des de l'any 1999 la Biblioteca Pública de Tarragona sosté com un eix clau la millora dels serveis el coneixement de les expectatives i les necessitats dels seus usuaris. Fou llavors quan s'iniciaren les enquestes de satisfacció elaborades una vegada es finalitzaven els plans estratègics (1999, 2005, 2009)

L'enquesta actual fou feta a finals del mes de desembre del 2010 quan just feia un any de l'anterior. A finals del 2009, en un moment de canvis importants es decidí més enllà de les planificacions estratègiques i dels sistemes de qualitat, fer enquestes de satisfacció amb una periodicitat anual. L'objectiu era dotar-nos d'un instrument que ens permetés avaluar i reflexionar sobre els serveis de la Biblioteca, en uns moments complexos tant de la societat com dels entorns més immediats. La finalitat última és avançar i aprofundir en el rol de la biblioteca pública vinculada a la informació, a la lectura i a l'aprenentatge al llarg de la vida.

La metodologia de la present enquesta de satisfacció és similar a l'any 2009: amb l'objectiu de fer un seguiment de tendències les preguntes han estat les mateixes que en les edicions anteriors, afegint petites variacions orientades a recollir una millor informació o en aquells casos en que s'han introduït canvis en els serveis. Les mostres també han estat similars (234 el 2009 i 253 el 2010) i han atès a diverses franges horàries en la recollida d'enquestes, i de forma aleatòria a diferents tipus de població (edats, nivells culturals, perfils d'usuaris d'un o més serveis, etc.)

Com en enquestes anteriors es mantenen opcions obertes al final de les preguntes i una darrera pregunta final (*Quins canvis proposa per millorar els serveis?*) amb l'objectiu de que els usuaris puguin exposar idees i opinions concretes que els preocupin o que vulguin copsar, i que a nosaltres ens han de permetre treballar i aprofundir més en les expectatives que tenen els ciutadans.



2. ANÀLISI DE LES DADES

1- Com va conèixer la Biblioteca Pública de Tarragona?

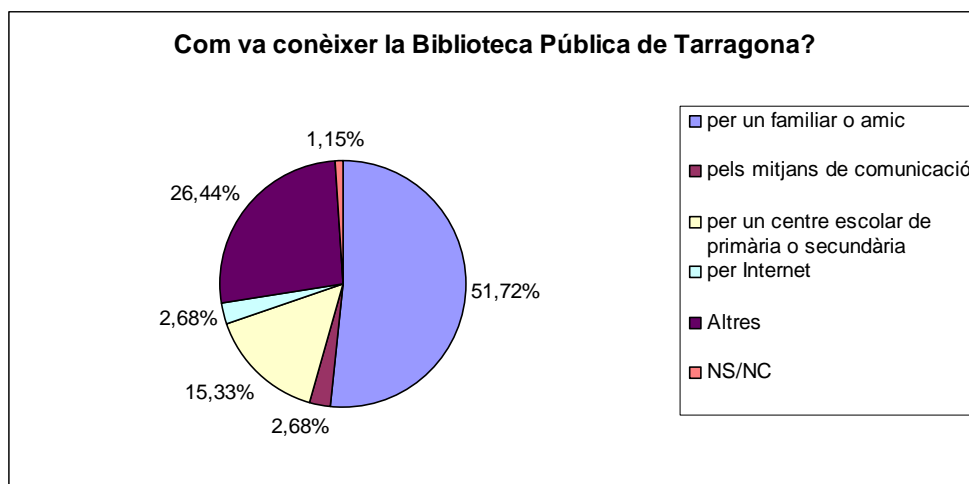
Una qüestió interessant per a nosaltres és saber com els usuaris coneixen la Biblioteca Pública de Tarragona (BPT). Majoritàriament, un 51.72% la coneix mitjançant un familiar o amic, percentatge una mica menor al de l'enquesta anterior, realitzada el 2009 (62.45%).

Per altra banda, disminueix lleugerament el percentatge d'usuaris que ens han conegut per primera vegada a través dels mitjans de comunicació; aquest any és del 2.68% i el 2009 era del 2.95%.

Un dels percentatges que ha augmentat més en relació a l'enquesta anterior és la coneixença de la Biblioteca mitjançant un centre escolar de primària o de secundària, que ha pujat d'un 11.39% a l'actual 15.33%.

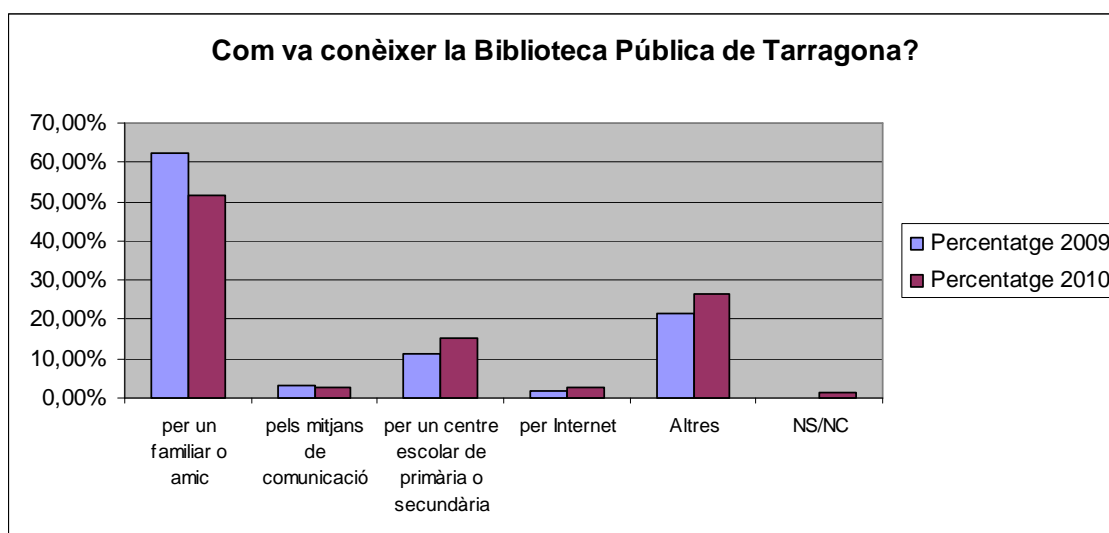
Tal i com es va mostrar a l'enquesta anterior, el percentatge més baix són els usuaris que han conegut la Biblioteca a través d'Internet, tot i que han pujat lleugerament respecte el 2009 (del 1,69% al 2.68%).

El 26.44% dels enquestats ens diuen que han conegut la Biblioteca per altres formes alternatives a les proposades; les més destacades són: la vaig buscar per iniciativa pròpia (5.10%), visc a prop de la Biblioteca (4.64%), caminant pel carrer (2.78%), la conec de tota la vida (2.78%), perquè visc a Tarragona o per motius d'estudis, ambdues amb poc més d'un 2%.





	Respostes	Percentatge
per un familiar o amic	135	51,72%
pels mitjans de comunicació	7	2,68%
per un centre escolar de primària o secundària	40	15,33%
per Internet	7	2,68%
Altres	69	26,44%
NS/NC	3	1,15%
TOTAL	261	



	Respostes 2009	Percentatge 2009	Respostes 2010	Percentatge 2010
per un familiar o amic	148	62,45%	135	51,72%
pels mitjans de comunicació	7	2,95%	7	2,68%
per un centre escolar de primària o secundària	27	11,39%	40	15,33%
per Internet	4	1,69%	7	2,68%
Altres	51	21,52%	69	26,44%
NS/NC	0	0,00%	3	1,15%
TOTAL	237		261	



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

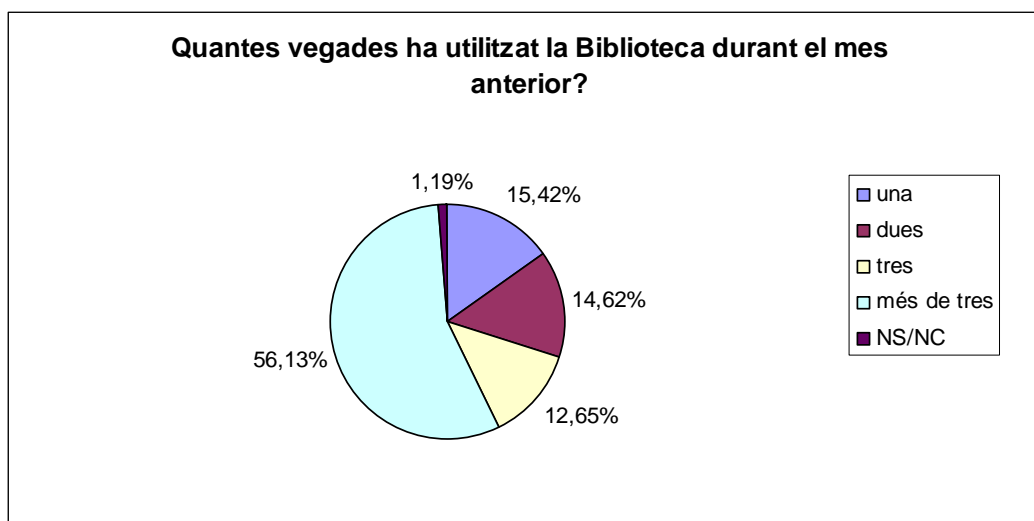
Igual que en el 2009 més de la meitat dels usuaris han declarat que utilitzen la Biblioteca més de tres vegades al mes (en el 2010 un 56.13% i el 2009 el 61,14%).

Aquesta disminució la podríem explicar degut l'augment del termini que tenen els usuaris per retornar el material que tenen prestat, ja que l'any passat era de 7 dies pel material audiovisual i per les revistes i 21 dies pels llibres i actualment aquest termini de devolució s'ha ampliat a 30 dies per tot el material.

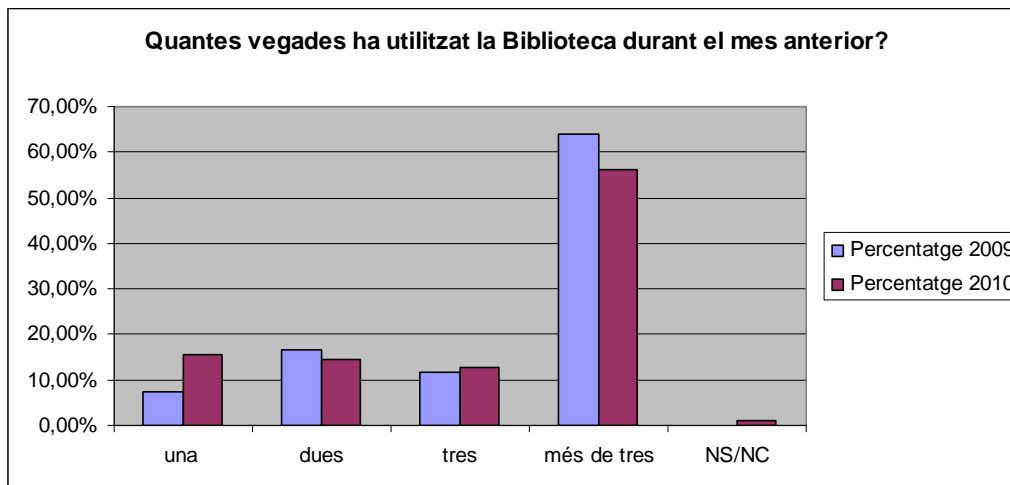
En canvi, un percentatge molt similar a l'enquesta anterior és el de la utilització de la BPT durant tres dies al mes (12.65% el 2010 i 11.81% el 2009).

El 14.62% dels usuaris utilitza els serveis de la BPT dues vegades al mes, disminuint així el resultat de l'enquesta anterior (16.46%).

Aquest any, en relació a l'augment del termini de devolució del material en préstec a 30 dies, suposem que han augmentat considerablement els usuaris que només vénen a la Biblioteca una vegada al mes, passant del 7.59% del 2009 al 15.42% del 2010.



	Respostes	Percentatge
una	39	15,42%
dues	37	14,62%
tres	32	12,65%
més de tres	142	56,13%
NS/NC	3	1,19%
TOTAL	253	



	Respostes 2009	Percentatge 2009	Respostes 2010	Percentatge 2010
una	18	7,59%	39	15,42%
dues	39	16,46%	37	14,62%
tres	28	11,81%	32	12,65%
més de tres	152	64,14%	142	56,13%
NS/NC	0	0,00%	3	1,19%
TOTAL	237		253	

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

La majoria dels usuaris, el 21.98%, vénen a la Biblioteca per a utilitzar el servei de préstec de llibres, percentatge lleugerament disminuït en relació a l'any anterior, que era del 23.97%. També hi ha un lleuger descens en el préstec de material audiovisual, passant del 16.48% al 13.27%. En canvi, aquest any el 6.53% dels usuaris els hi hem prestat material de la Sala Infantil, augmentant lleugerament el percentatge del 2009, que era d'un 5.24%.

El servei de lectura de llibres, diaris i revistes és el segon servei més utilitzat (amb el 18.42%) i cada vegada augmenta més el percentatge d'usuaris que utilitzen la Biblioteca com a sala de lectura (el 2009 era del 16.29%).

El 12.08% dels usuaris vénen expressament a la Biblioteca per a utilitzar el servei d'Internet (valor lleugerament superior al 2009, 11.24%). Amb aquestes dades, i tenint en compte també els suggeriments dels usuaris d'aquest servei, durant aquest 2010 hem realitzat diverses accions en els diferents serveis d'accés a Internet per tal de millorar la seva qualitat. En el servei de Wi-Fi hem duplicat la línia ADSL i s'ha configurat de manera més eficient. En el servei



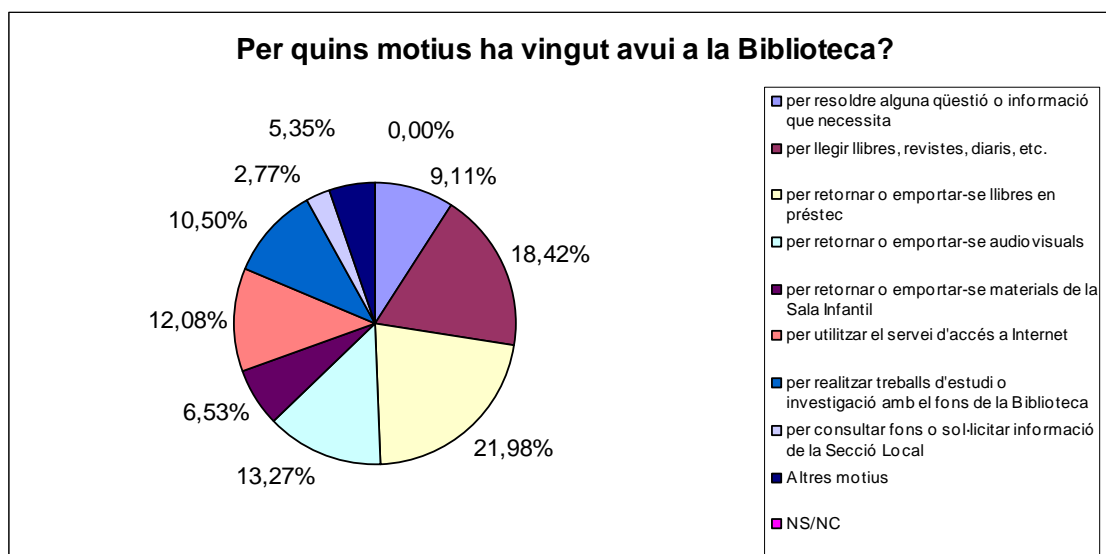
d'Accés a Internet s'ha configurat el sistema de manera que cada usuari disposa d'una contrasenya per tal de poder accedir al servei i pot gaudir fins a 1 hora de connexió a Internet al dia (abans hi havia un màxim de 30 minuts).

Hi ha hagut una lleugera disminució de les persones que utilitzen la Biblioteca per a realitzar treballs d'estudis o d'investigació, passant del 13.48% al 10.50%. En canvi, el 9.11% dels usuaris utilitzen la Biblioteca com a centre d'informació, és a dir, que vénen a resoldre una qüestió o informació que necessiten, augmentant quasi 2 punts el percentatge (del 7.49% el 2009 al 9,11% el 2010).

El percentatge d'usuaris que utilitzen els serveis de la Biblioteca per la consulta de fons de la Secció Local és del 2.77%, augment important respecte el 2009, que era d'un 1.31%.

Aquestes xifres ens confirmen que l'ús quotidià que fan els usuaris de la BPT és bàsicament el servei de préstec (tot tipus de materials, llibres, audiovisuals o altres).

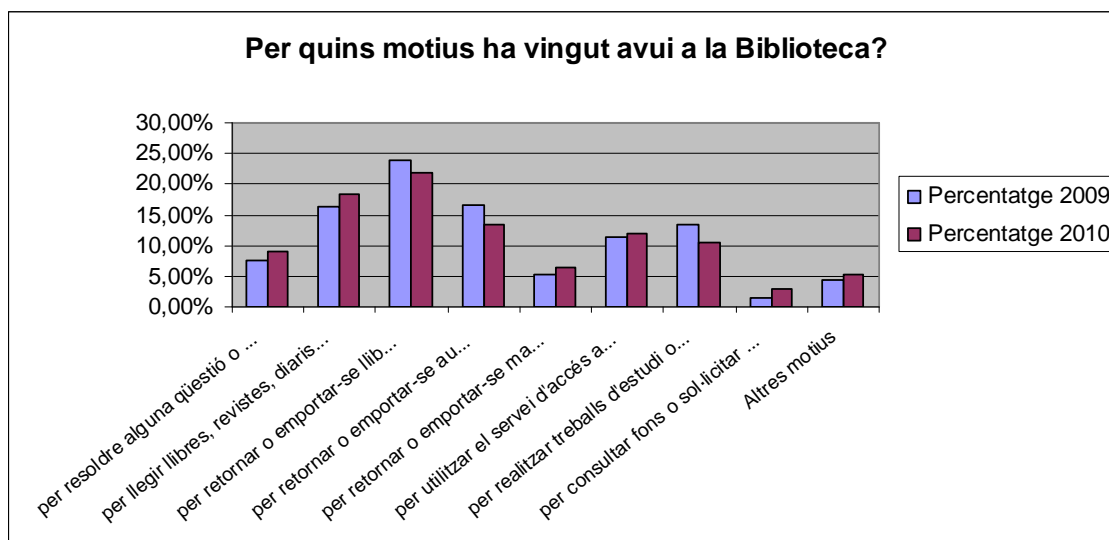
Per altra banda, el 5.35% ens diuen que han vingut a la Biblioteca per altres motius, com poden ser: a estudiar (2.35%), a acompanyar un familiar o amic (0.64%), a assistir al Club de lectura (0.64%), a fer deures (0.43%)...



	Respostes	Percentatge
per resoldre alguna qüestió o informació que necessita	46	9,11%
per llegir llibres, revistes, diaris, etc.	93	18,42%
per retornar o emportar-se llibres en préstec	111	21,98%
per retornar o emportar-se audiovisuals	67	13,27%
per retornar o emportar-se materials de la Sala Infantil	33	6,53%
per utilitzar el servei d'accés a Internet	61	12,08%
per realitzar treballs d'estudi o investigació amb el fons de la Biblioteca	53	10,50%



per consultar fons o sol·licitar informació de la Secció Local	14	2,77%
Altres motius	27	5,35%
NS/NC	0	0,00%
TOTAL	505	



	Respostes 2009	Percentatge 2009	Respostes 2010	Percentatge 2010
per resoldre alguna qüestió o informació que necessita	40	7,49%	46	9,11%
per llegir llibres, revistes, diaris, etc.	87	16,29%	93	18,42%
per retornar o emportar-se llibres en préstec	128	23,97%	111	21,98%
per retornar o emportar-se audiovisuals	88	16,48%	67	13,27%
per retornar o emportar-se materials de la Sala Infantil	28	5,24%	33	6,53%
per utilitzar el servei d'accés a Internet	60	11,24%	61	12,08%
per realitzar treballs d'estudi o investigació	72	13,48%	53	10,50%
per consultar fons o sol·licitar informació de la Secció Local	7	1,31%	14	2,77%
Altres motius	24	4,49%	27	5,35%
TOTAL	534		505	

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

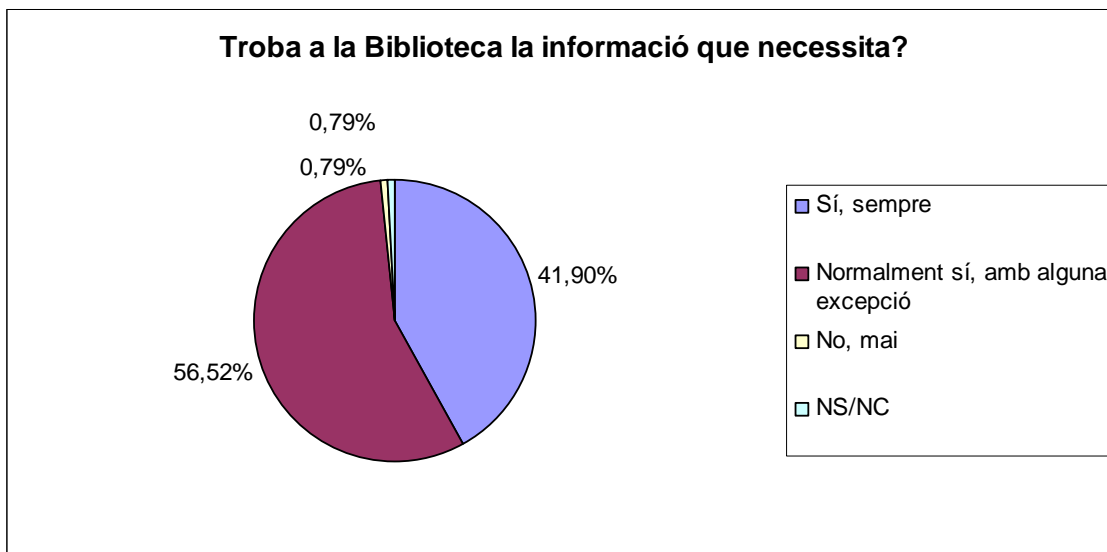
Amb aquesta pregunta volem conèixer el grau de satisfacció dels usuaris i la bona gestió i funcionament de la Biblioteca.

El percentatge de persones que declaren trobar la informació a la BPT normalment i absolutament és d'un 98,42% (el 2009 era del 100%). D'aquests, un 41,90% sempre han

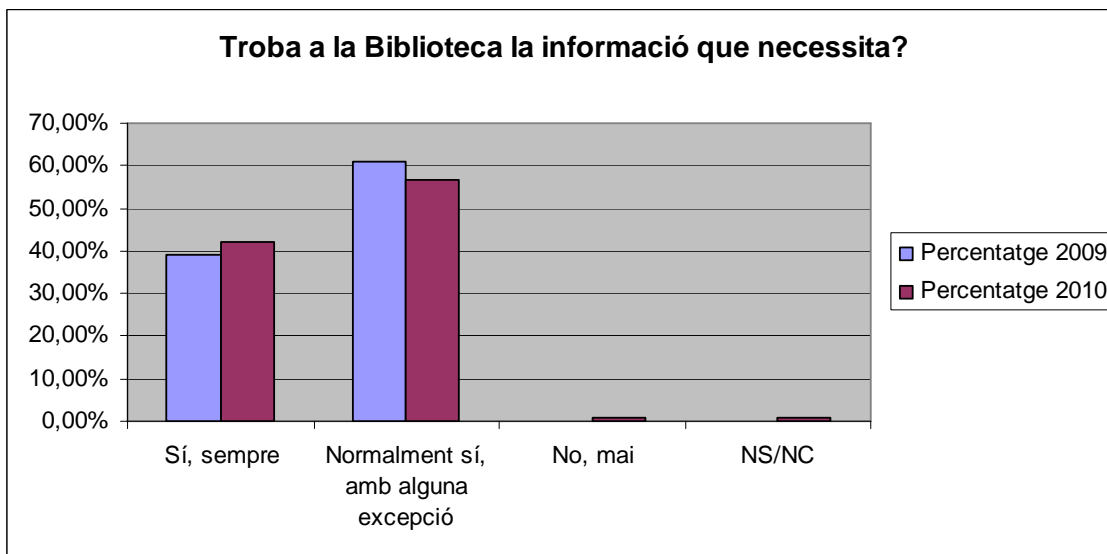


localitzat la informació que necessiten (38.89% respecte el 2009) i un 56.52% normalment troben el que busquen amb alguna excepció (61.11% respecte el 2009).

Només el 0.79% dels enquestats responen que mai han trobat la informació que necessiten.



	Respostes	Percentatge
Sí, sempre	106	41,90%
Normalment sí, amb alguna excepció	143	56,52%
No, mai	2	0,79%
NS/NC	2	0,79%
TOTAL	253	



	Respostes 2009	Percentatge 2009	Respostes 2010	Percentatge 2010
Sí, sempre	91	38,89%	106	41,90%
Normalment sí, amb alguna excepció	143	61,11%	143	56,52%
No, mai	0	0,00%	2	0,79%
NS/NC	0	0,00%	2	0,79%
TOTAL	234		253	

5- Si no ha trobat a la Biblioteca allò que buscava, quina alternativa li ha donat la persona que l'ha atès?

Una de les funcions més importants dels professionals de la biblioteca és informar a l'usuari on pot localitzar la informació o el material que necessita.

Les respostes més freqüents són informar sobre la possibilitat de fer un préstec interbibliotecari (un 37.06%) i informar sobre on es pot trobar la informació fora de la Biblioteca (un 20.63%).

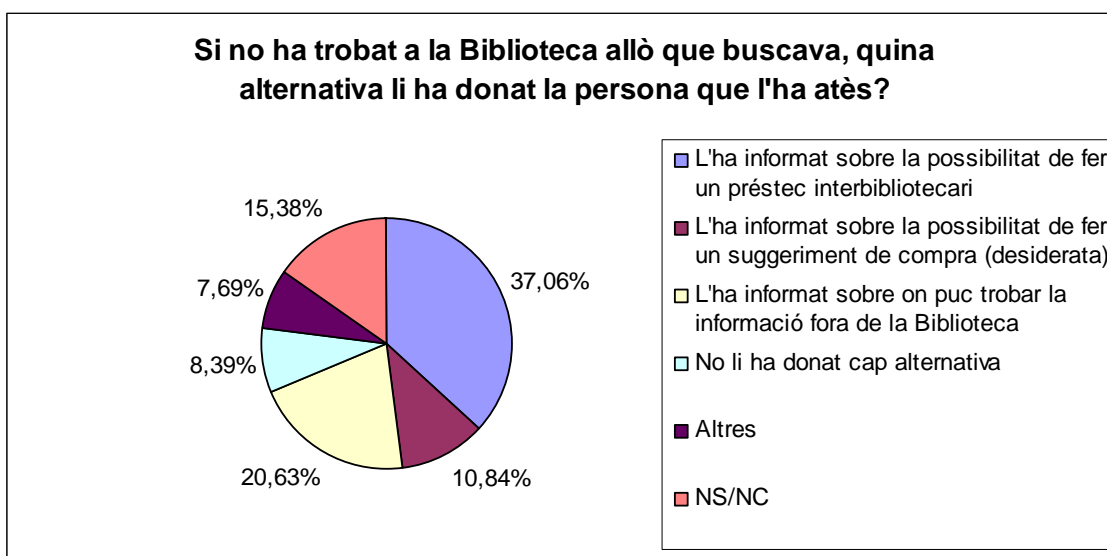
Aquest any, amb l'implementació del carnet únic a les Biblioteques Públiques de Catalunya, els préstecs interbibliotecaris han augmentat quasi 13 punts respecte l'any passat; s'ha passat del 24.81% al 37.06%. Aquest servei facilita a l'usuari l'obtenció de qualsevol tipus de material disponible en una biblioteca pública de Catalunya.

Com a conseqüència, els suggeriments de compra (desiderates) han disminuït (hem passat del 25.58% al 20.63%). En el cas de que l'usuari necessiti un material que no disposi cap biblioteca

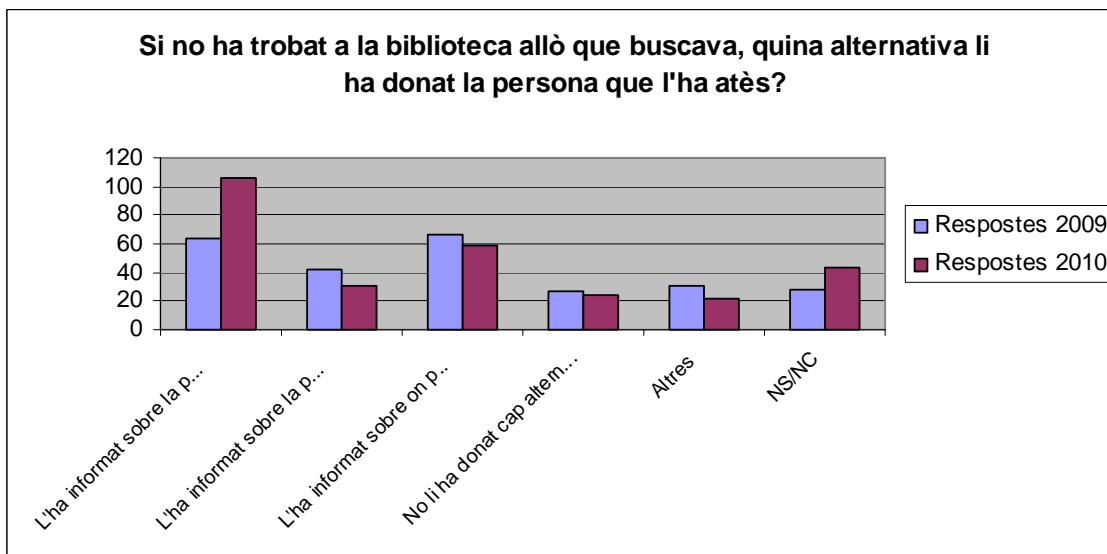


de la xarxa i el bibliotecari cregui convenient que ens pugui interessar que formi part de la nostra col·lecció, s'informa a l'usuari que pot fer un suggeriment de compra.

El 8.69% dels usuaris declaren que no se li ha donat cap alternativa, respecte el 10.85% del 2009.



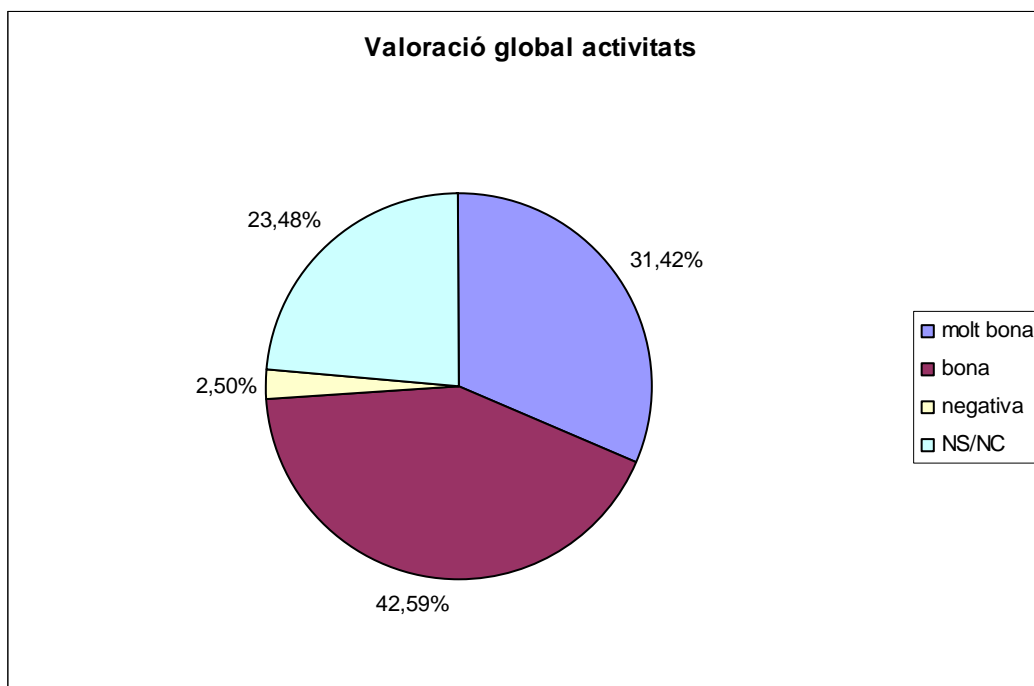
	Respostes	Percentatge
L'ha informat sobre la possibilitat de fer un préstec interbibliotecari	106	37,06%
L'ha informat sobre la possibilitat de fer un suggeriment de compra (desiderata)	31	10,84%
L'ha informat sobre on puc trobar la informació fora de la Biblioteca	59	20,63%
No li ha donat cap alternativa	24	8,39%
Altres	22	7,69%
NS/NC	44	15,38%
TOTAL	286	



	Respostes 2009	Percentatge 2009	Respostes 2010	Percentatge 2010
L'ha informat sobre la possibilitat de fer un préstec interbibliotecari	64	24,81%	106	37,06%
L'ha informat sobre la possibilitat de fer un suggeriment de compra (desiderata)	42	16,28%	31	10,84%
L'ha informat sobre on puc trobar la informació fora de la Biblioteca	66	25,58%	59	20,63%
No li ha donat cap alternativa	27	10,47%	24	8,39%
Altres	31	12,02%	22	7,69%
NS/NC	28	10,85%	44	15,38%
TOTAL	258		286	

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

És molt important saber la valoració que tenen els usuaris dels serveis que ofereix la Biblioteca per tal de poder millorar qualsevol aspecte que es consideri que no funcioni correctament. La valoració global ha estat molt positiva i ha augmentat respecte el 2009, ja que un 31.42% han valorat els serveis com a molt bons (25.50% el 2009) i un 42.59% com a bons (47.29% el 2009). Només un 2.50% dels enquestats han suspès els serveis (mig punt menys que l'any passat).

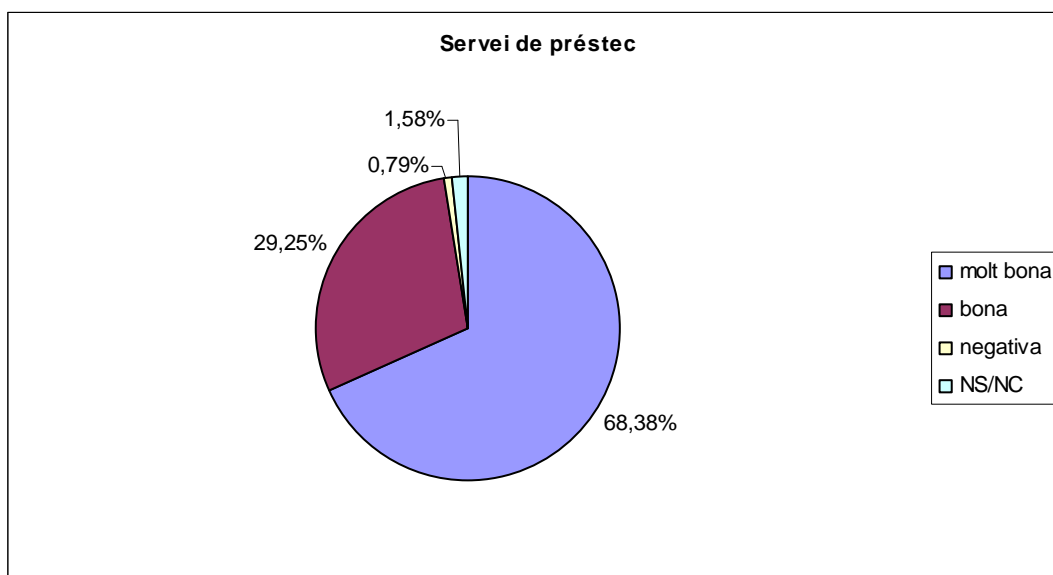


VALORACIÓ GLOBAL	molt bona	bona	negativa	NS/NC
Servei de préstec	173	74	2	4
Secció de llibres de novetats en préstec	95	125	11	22
Sala Infantil	102	94	1	56
Servei de diaris i revistes	100	112	7	34
Espais de consulta de fons	60	118	2	73
Secció i fons audiovisual	53	143	8	49
Secció Local	63	114	5	71
Servei d'accés a Internet	77	110	10	56
Activitats d'animació a la lectura infantils	73	95	1	84
Xerrades, conferències, clubs de lectura	53	111	4	85
Activitats formatives; tallers d'informàtica	50	99	5	99
Servei de fotocòpies	55	98	20	80
TOTAL	954	1293	76	713
Percentatge	31,42%	42,59%	2,50%	23,48%

Valoració de cada servei que ofereix Biblioteca:

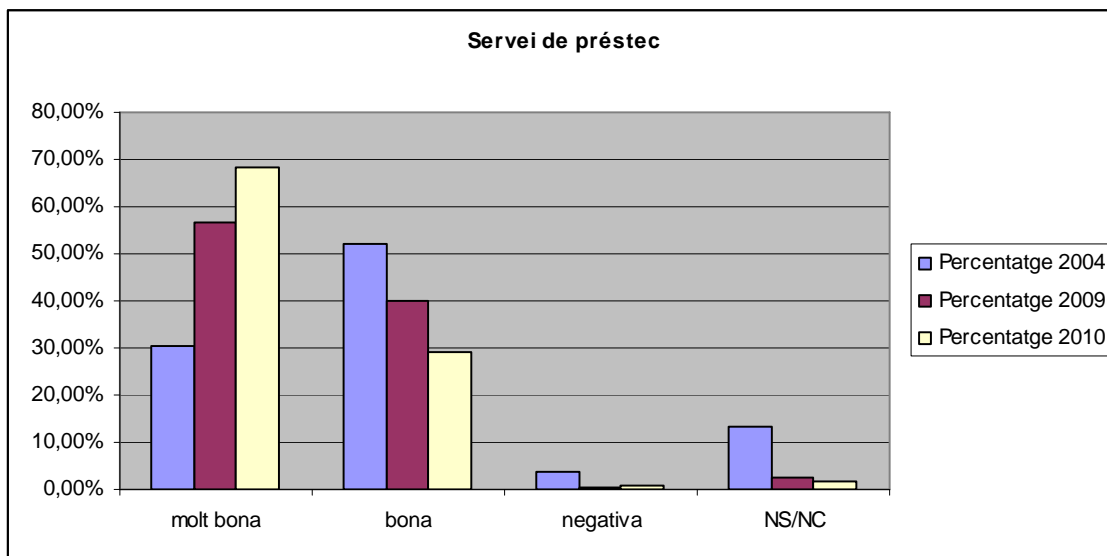


- **Servei de préstec:** El 68.38% dels enquestats el qualifiquen com a molt bo (el 2009, un 56.84%) per tant hi ha hagut una millora important en la qualificació d'aquest servei. A més, és el més ben valorat de tota l'enquesta. El 29.25% el qualifiquen com a bo i només el 0.79% estan descontents amb aquest servei.



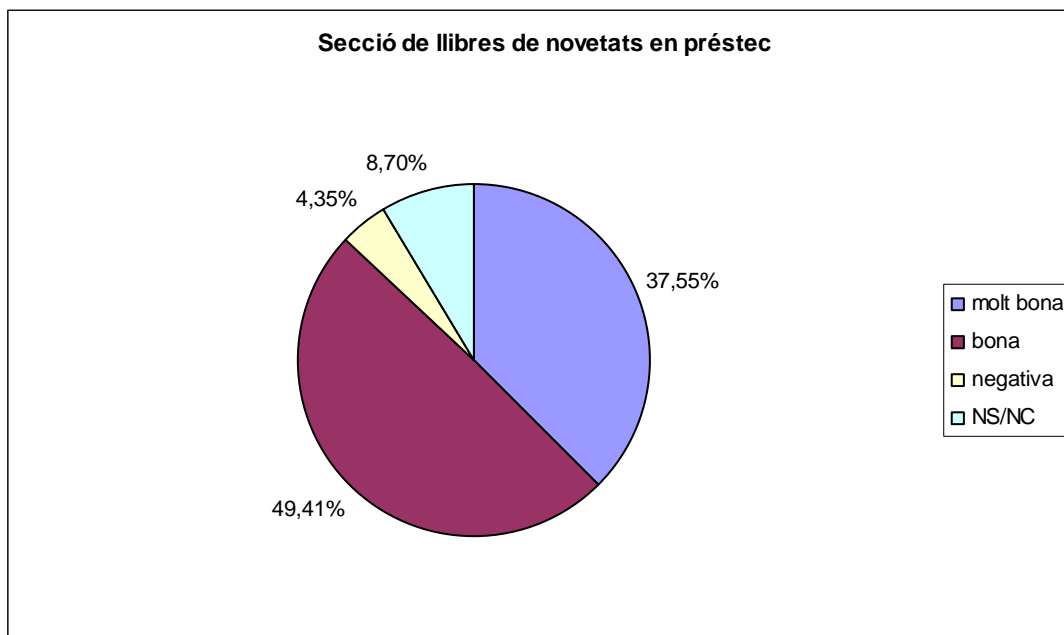
	Respostes	Percentatge
molt bona	173	68,38%
bona	74	29,25%
negativa	2	0,79%
NS/NC	4	1,58%
TOTAL	253	

Analitzant els resultats de les últimes 3 enquestes, observem un augment important en la qualificació molt bona d'aquest servei, passant del 30.39% del 2004 al 68.38% del 2010. Aquestes dades ens indiquen la percepció d'un bon servei per part d'un alt percentatge d'usuaris.

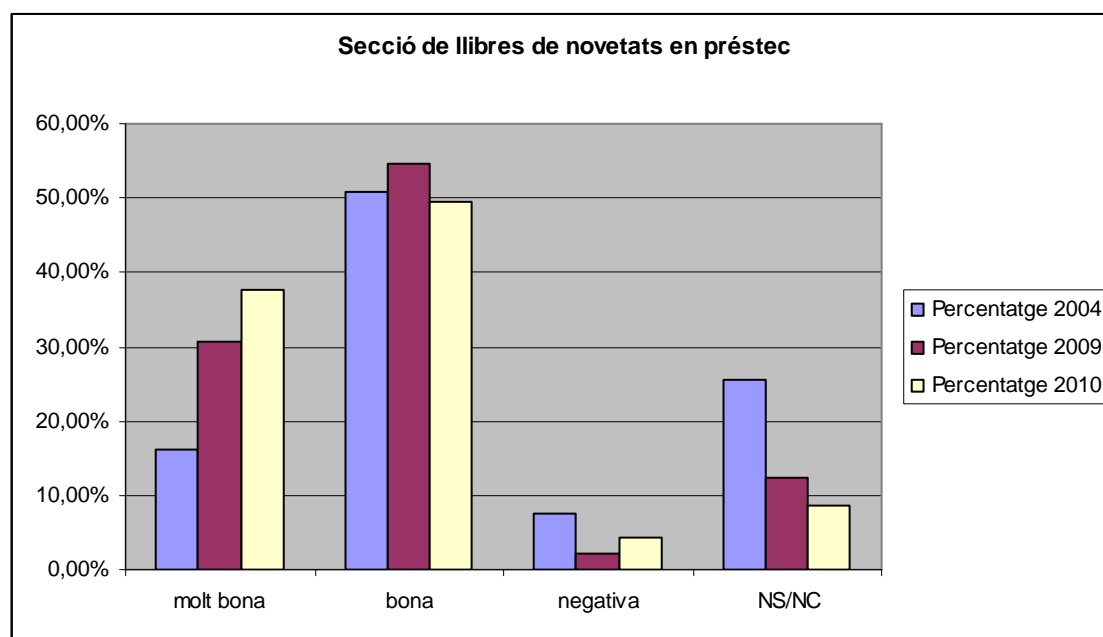


	Respostes 2004	Percentatge 2004	Respostes 2009	Percentatge 2009	Respostes 2010	Percentatge 2010
molt bona	93	30,39%	133	56,84%	173	68,38%
bona	160	52,29%	94	40,17%	74	29,25%
negativa	12	3,92%	1	0,43%	2	0,79%
NS/NC	41	13,40%	6	2,56%	4	1,58%
TOTAL	306		234		253	

- **Secció de llibres de novetats en préstec:** Aquest servei també ha augmentat considerablement la seva valoració respecte els altres anys. Ha passat del 16.01% del 2004, al 30.77% del 2009 i al 37.55% del 2010. El 49.41% dels enquestats valoren aquest servei com a bo. Per altra banda, el 4.35% el valoren com a negatiu, 2 punts més que l'enquesta anterior. Aquest fet possiblement sigui degut als usuaris que volen més llibres en novetats, o si més no, més exemplars de cada novetat i en aquests moments la Biblioteca no disposa d'un pressupost que ho permeti.



	Respostes	Percentatge
molt bona	95	37,55%
bona	125	49,41%
negativa	11	4,35%
NS/NC	22	8,70%
TOTAL	253	

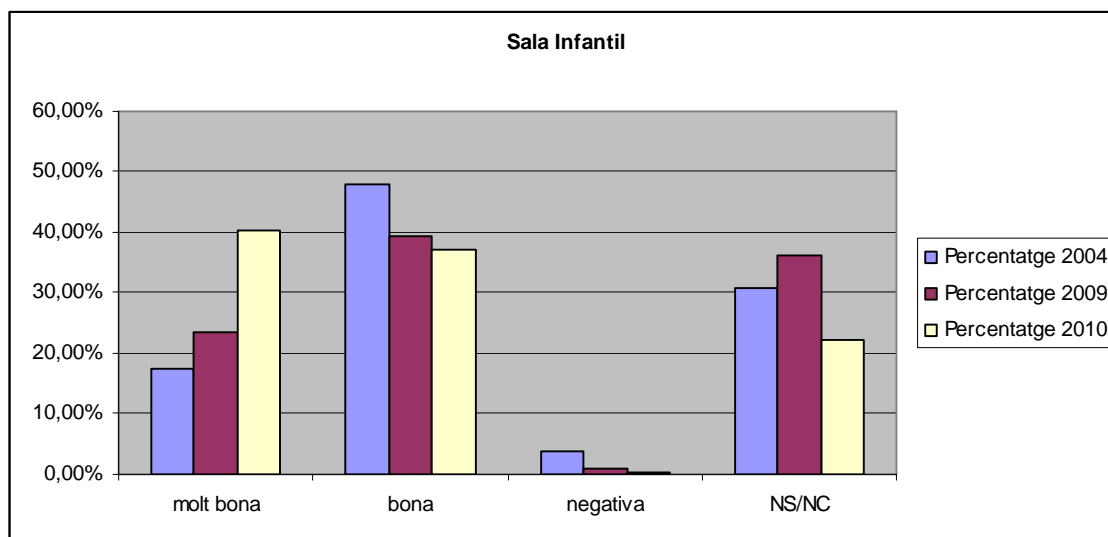




	Respostes 2004	Percentatge 2004	Respostes 2009	Percentatge 2009	Respostes 2010	Percentatge 2010
molt bona	49	16,01%	72	30,77%	95	37,55%
bona	156	50,98%	128	54,70%	125	49,41%
negativa	23	7,52%	5	2,14%	11	4,35%
NS/NC	78	25,49%	29	12,39%	22	8,70%
TOTAL	306		234		253	

- Sala Infantil: El servei de la sala infantil també ha millorat considerablement la seva valoració. Del 17.32% dels usuaris que el 2004 valoraven aquest servei com a molt bo s'ha passat al 40.32% del 2010. Aquesta qualificació és molt gratificant, ja que és molt important que des de ben petits es conegui i freqüenti la Biblioteca. El 37.15% el valora com a bo i només el 0.40% com a negatiu. Hi ha un 22.13% dels enquestats que no han valorat aquest servei, fet que ens fa pensar en que no l'utilitzen.

	Respostes	Percentatge
molt bona	102	40,32%
bona	94	37,15%
negativa	1	0,40%
NS/NC	56	22,13%
TOTAL	253	

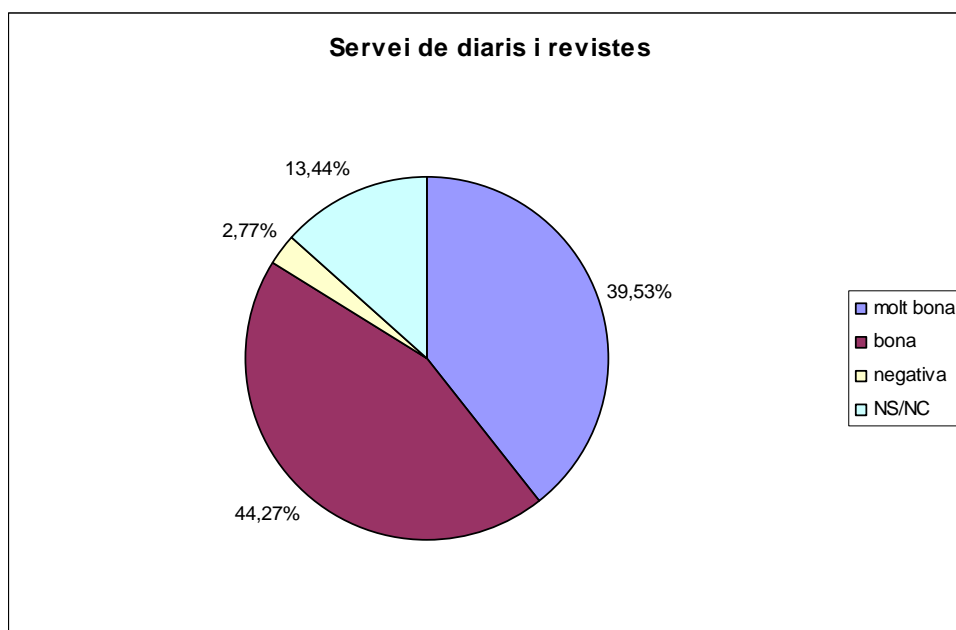


	Respostes 2004	Percentatge 2004	Respostes 2009	Percentatge 2009	Respostes 2010	Percentatge 2010
molt bona	53	17,32%	55	23,50%	102	40,32%
bona	147	48,04%	92	39,32%	94	37,15%

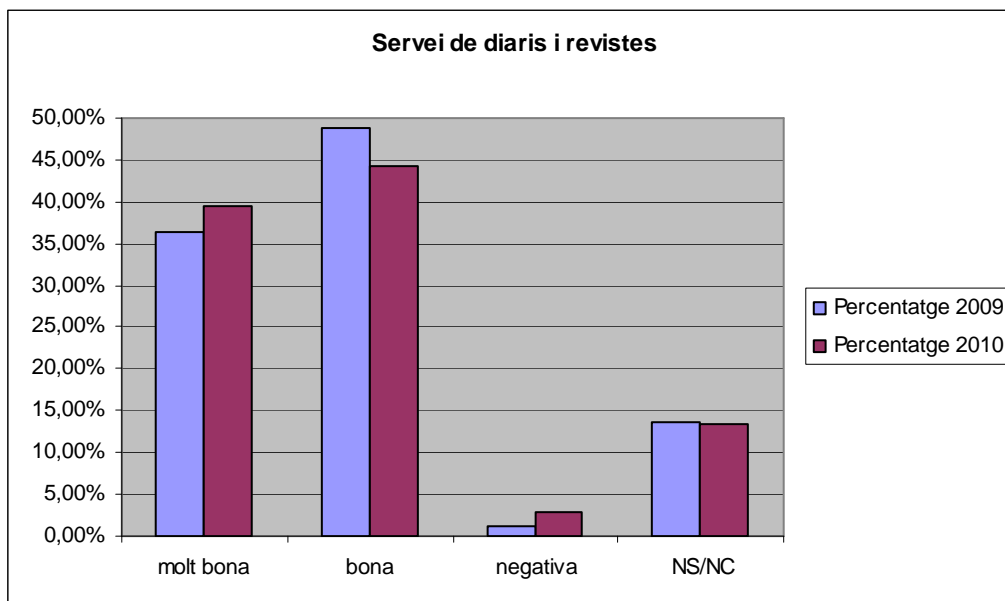


negativa	12	3,92%	2	0,85%	1	0,40%
NS/NC	94	30,72%	85	36,32%	56	22,13%
TOTAL	306		234		253	

- **Servei de diaris i revistes:** El 39.53% dels usuaris l'han valorat com a molt bo, 3 punts més que el 2009. El 44.64% com a bo i només un 0.79% com a negatiu. Aquests resultats són molt similars als de l'enquesta anterior.

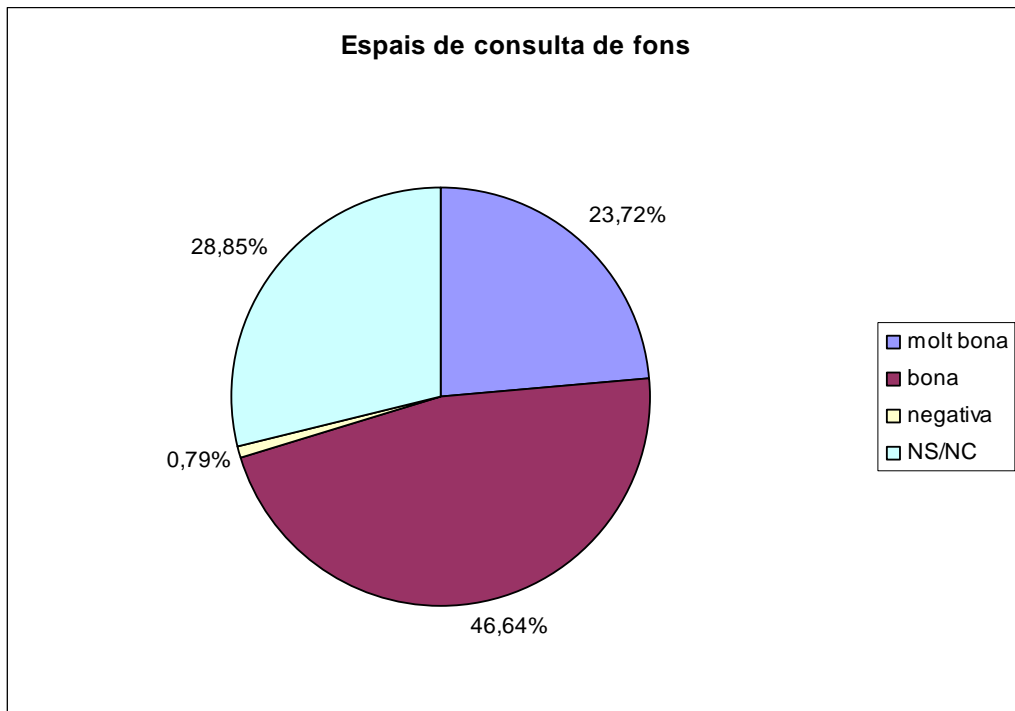


	Respostes	Percentatge
molt bona	100	39,53%
bona	112	44,27%
negativa	7	2,77%
NS/NC	34	13,44%
TOTAL	253	100,00%

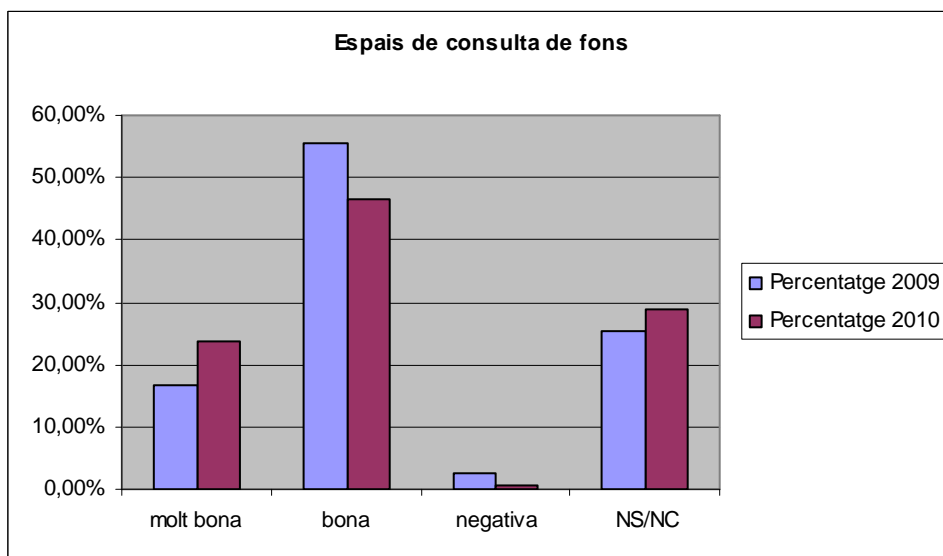


	Respostes 2009	Percentatge 2009	Respostes 2010	Percentatge 2010
molt bona	85	36,32%	100	39,53%
bona	114	48,72%	112	44,27%
negativa	3	1,28%	7	2,77%
NS/NC	32	13,68%	34	13,44%
TOTAL	234		253	

- **Espais de consulta de Fons:** Un 23.72% dels enquestats creuen que és un servei molt bo (a diferència del 16.67% del 2009), un 46.64% el valoren com a bo i només un 0.79% creuen que no és un bon servei.



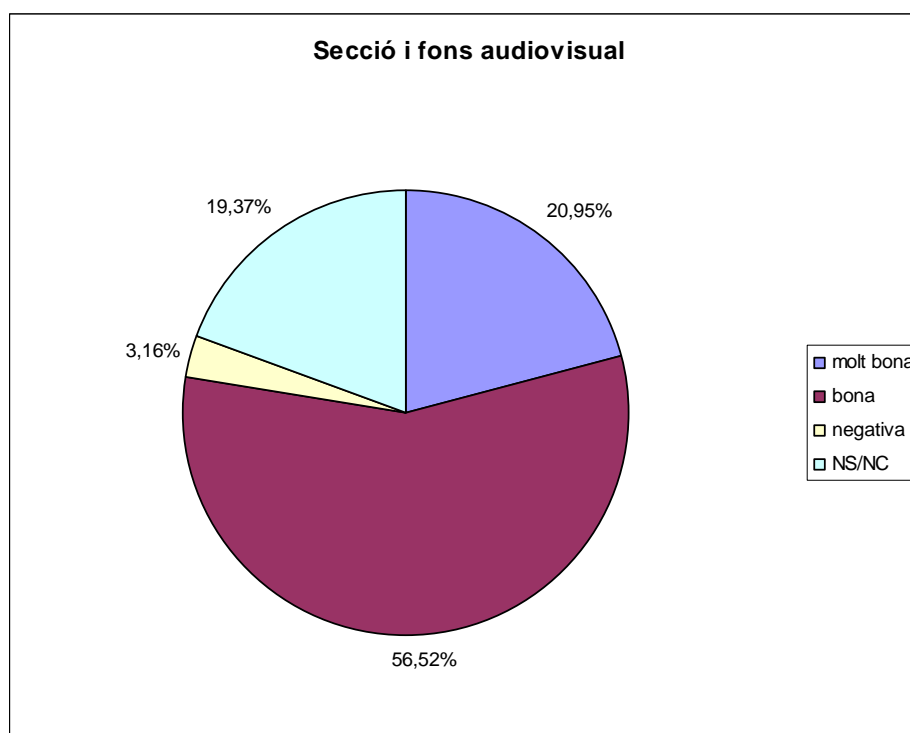
	Respostes	Percentatge
molt bona	60	23,72%
bona	118	46,64%
negativa	2	0,79%
NS/NC	73	28,85%
TOTAL	253	





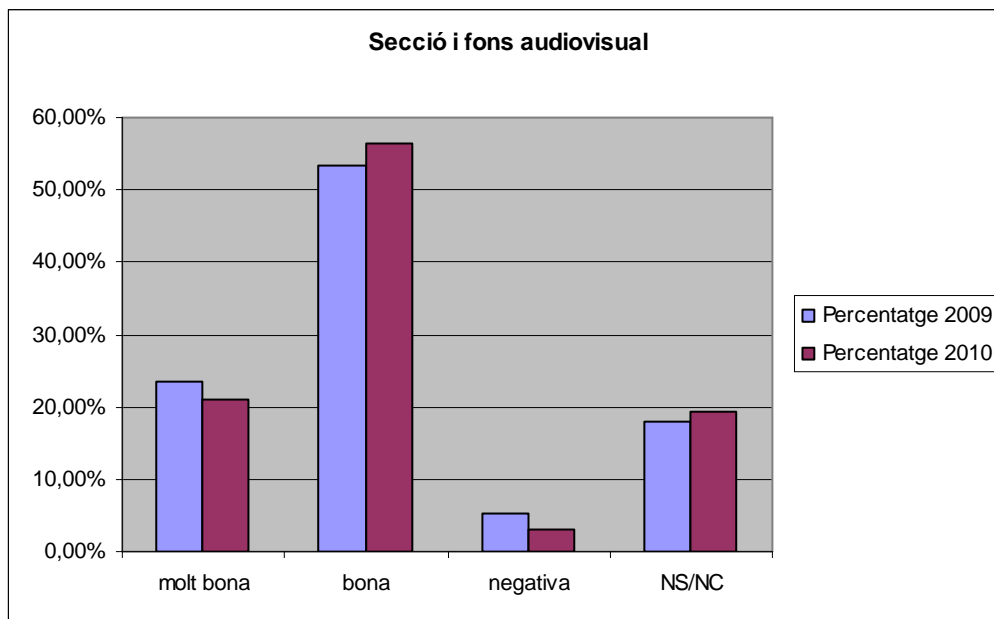
	Respostes 2009	Percentatge 2009	Respostes 2010	Percentatge 2010
molt bona	39	16,67%	60	23,72%
bona	130	55,56%	118	46,64%
negativa	6	2,56%	2	0,79%
NS/NC	59	25,21%	73	28,85%
TOTAL	234		253	

- **Secció i fons audiovisual:** Aquesta secció és la única de tots els serveis que ofereix la Biblioteca que els usuaris han disminuït lleugerament la seva puntuació màxima (molt bona) respecte l'any passat, ja que del 23.50% del 2009 s'ha passat al 20.95%. Creiem que un dels factors que ha pogut influenciar als usuaris a l'hora de valorar aquest servei és el canvi en la política de préstecs, que ha passat d'una durada d'una setmana a trenta dies, fet que ha tingut una primera conseqüència en la disminució del nombre de pel·lícules de novetats disponibles. Per altra banda, ha augmentat la satisfacció qualificada de 'bona' (del 56.52% el 2010 respecte el 53.42% del 2009). Un factor interessant a destacar, és la disminució del número d'usuaris que valoren el servei com a negatiu, passant del 5.13% del 2009 al 3.16% d'aquest any.



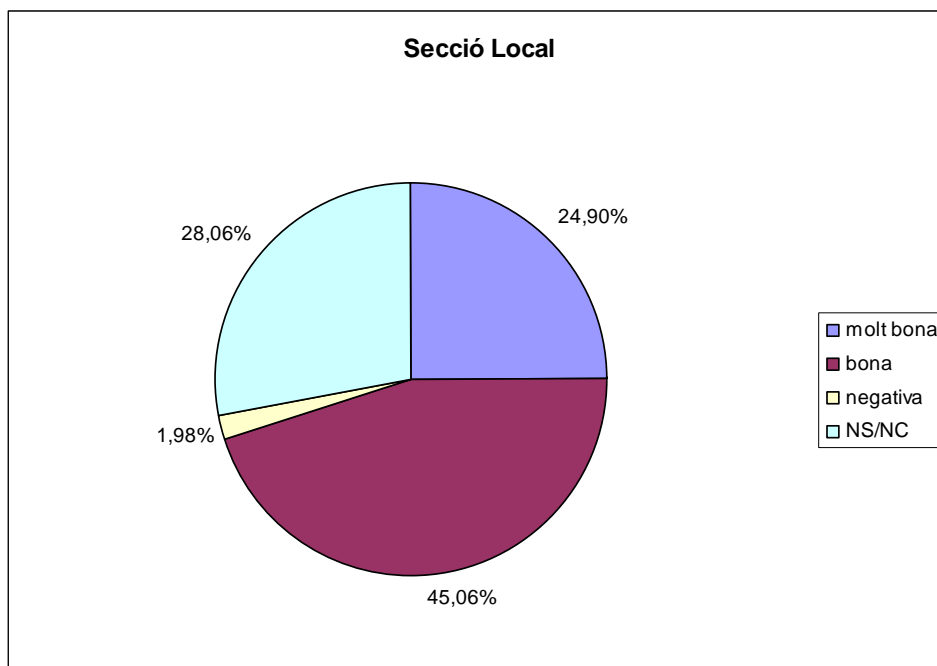


	Respostes	Percentatge
molt bona	53	20,95%
bona	143	56,52%
negativa	8	3,16%
NS/NC	49	19,37%
TOTAL	253	

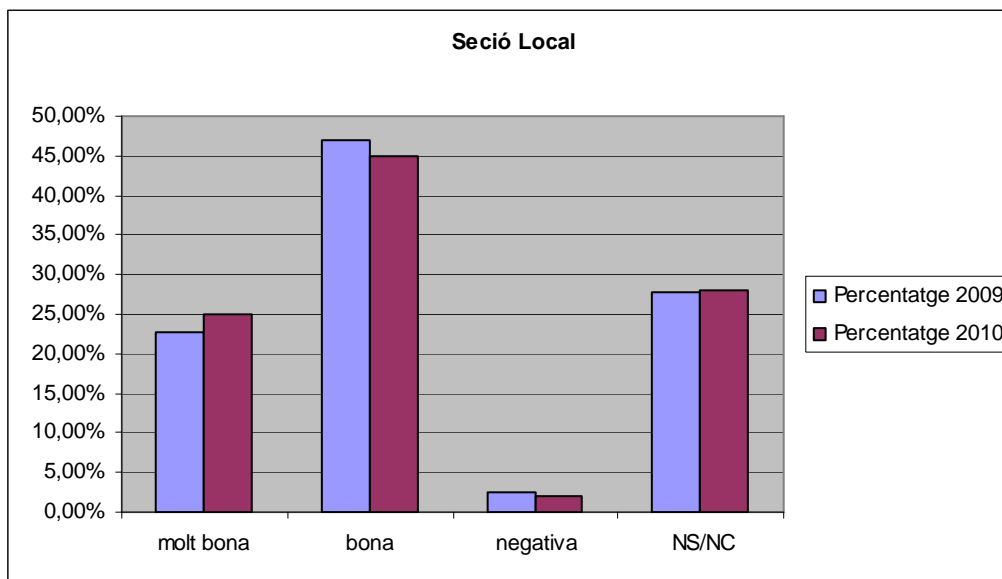


	Respostes 2009	Percentatge 2009	Respostes 2010	Percentatge 2010
molt bona	55	23,50%	53	20,95%
bona	125	53,42%	143	56,52%
negativa	12	5,13%	8	3,16%
NS/NC	42	17,95%	49	19,37%
TOTAL	234		253	

- **Secció Local:** El 24.90% dels enquestats valoren aquest servei com a molt bo, a diferència del 22.65% de l'any passat. El 45.06% creuen que és un bon servei i només l'1.98% no estan satisfets. Igual que l'any passat, un elevat número d'usuaris no valoren aquesta secció, ja que suposem que no la utilitzen.

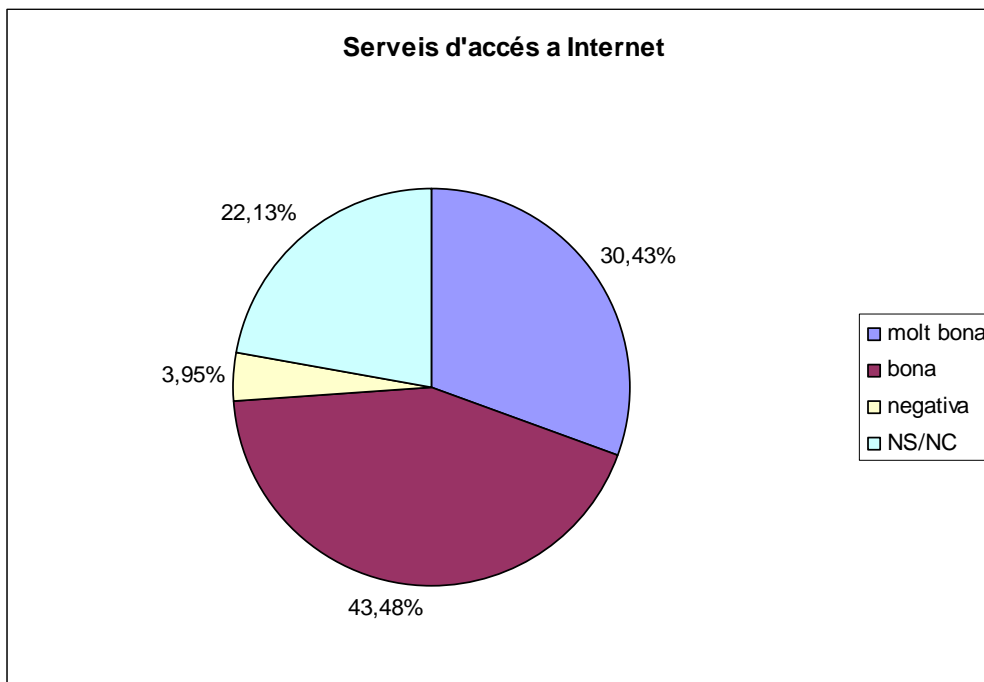


	Respostes	Percentatge
molt bona	63	24,90%
bona	114	45,06%
negativa	5	1,98%
NS/NC	71	28,06%
TOTAL	253	

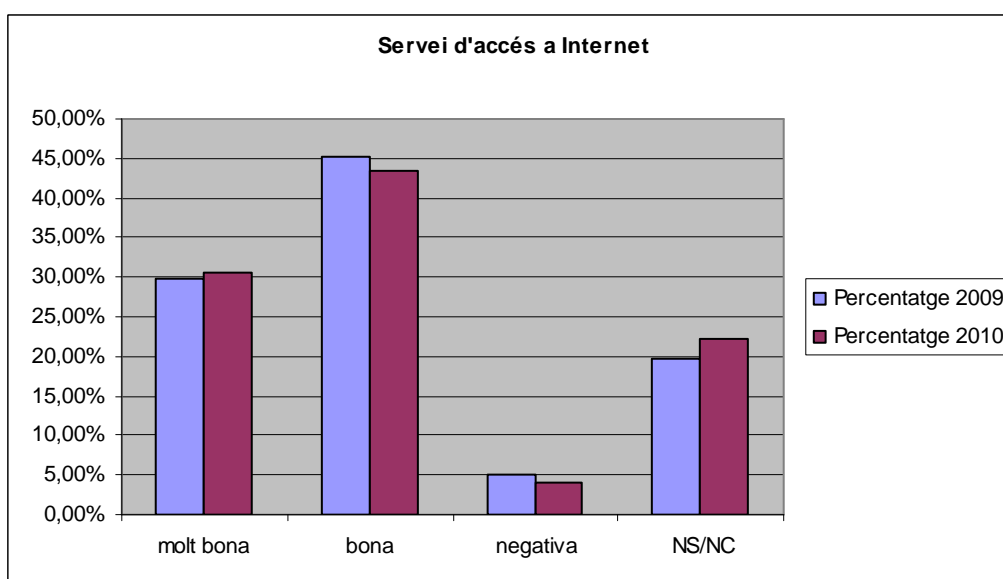


	Respostes 2009	Percentatge 2009	Respostes 2010	Percentatge 2010
molt bona	53	22,65%	63	24,90%
bona	110	47,01%	114	45,06%
negativa	6	2,56%	5	1,98%
NS/NC	65	27,78%	71	28,06%
TOTAL	234		253	

- **Servei d'accés a Internet:** En aquest servei es mantenen els resultats de l'enquesta anterior. El 30.43% dels usuaris puntuen aquest servei com a molt bo, el 43.48% com a bo i el 3.95% com a negatiu (els usuaris es queixen de la velocitat de navegació, del número d'ordinadors disponibles, del temps de connexió...).



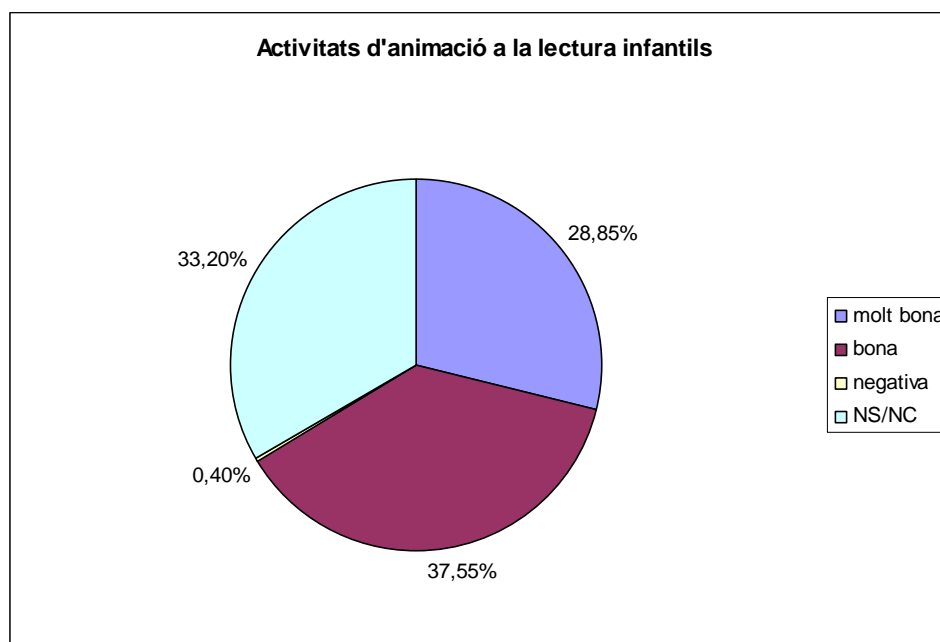
	Respostes	Percentatge
molt bona	77	30,43%
bona	110	43,48%
negativa	10	3,95%
NS/NC	56	22,13%
TOTAL	253	





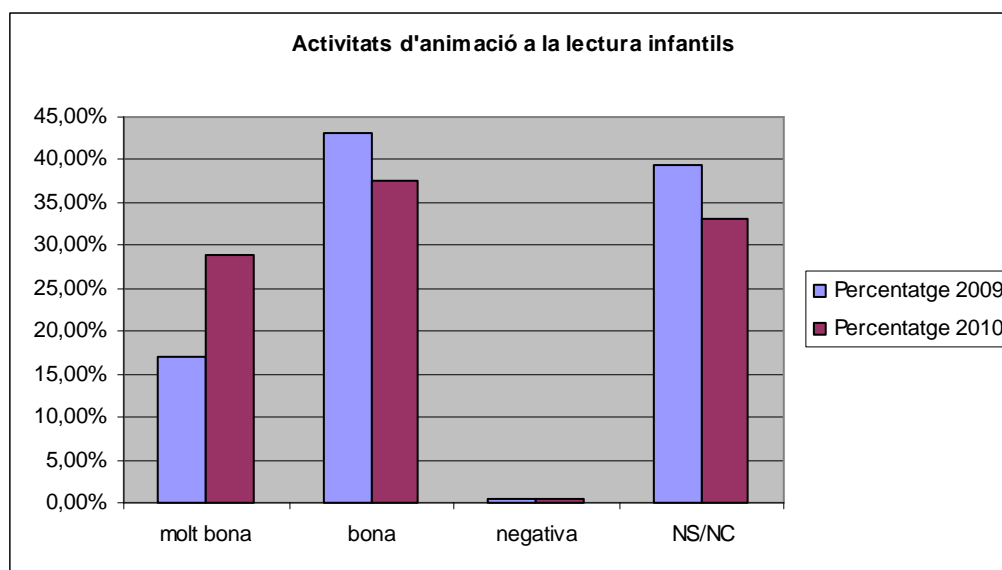
	Respostes 2009	Percentatge 2009	Respostes 2010	Percentatge 2010
molt bona	70	29,91%	77	30,43%
bona	106	45,30%	110	43,48%
negativa	12	5,13%	10	3,95%
NS/NC	46	19,66%	56	22,13%
TOTAL	234		253	

- **Activitats d'animació a la lectura infantils:** Respecte a l'enquesta anterior, ha augmentat quasi 12 punts el percentatge d'usuaris que qualifiquen com a molt bones les activitats infantils, obtenint el 28.85%. El 37.55% les han valorat com a bones i només el 0.40% com a negatives. Un elevat percentatge dels usuaris, el 33.20%, no han valorat aquesta activitat, suposadament perquè no l'utilitzen directament.



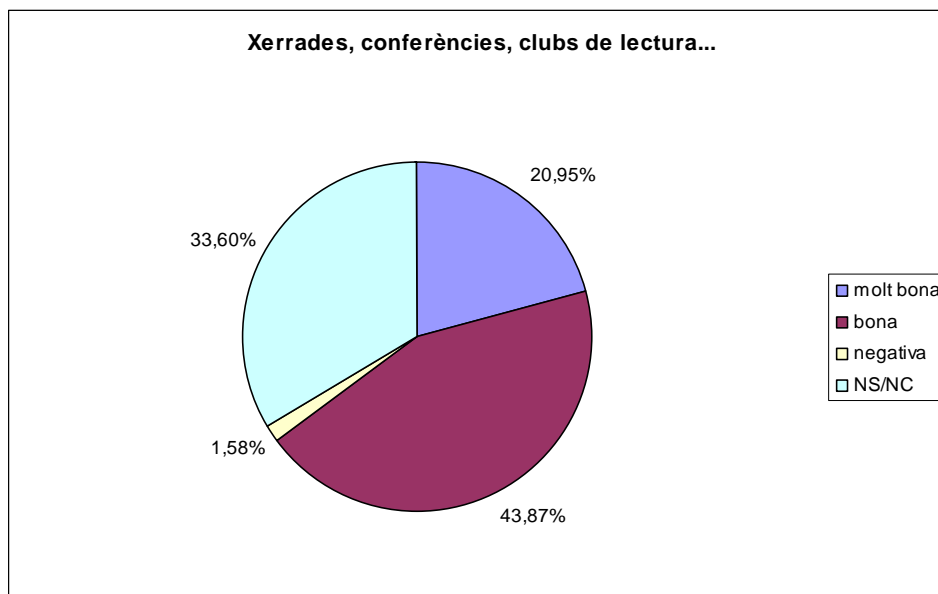


	Respostes	Percentatge
molt bona	73	28,85%
bona	95	37,55%
negativa	1	0,40%
NS/NC	84	33,20%
TOTAL	253	

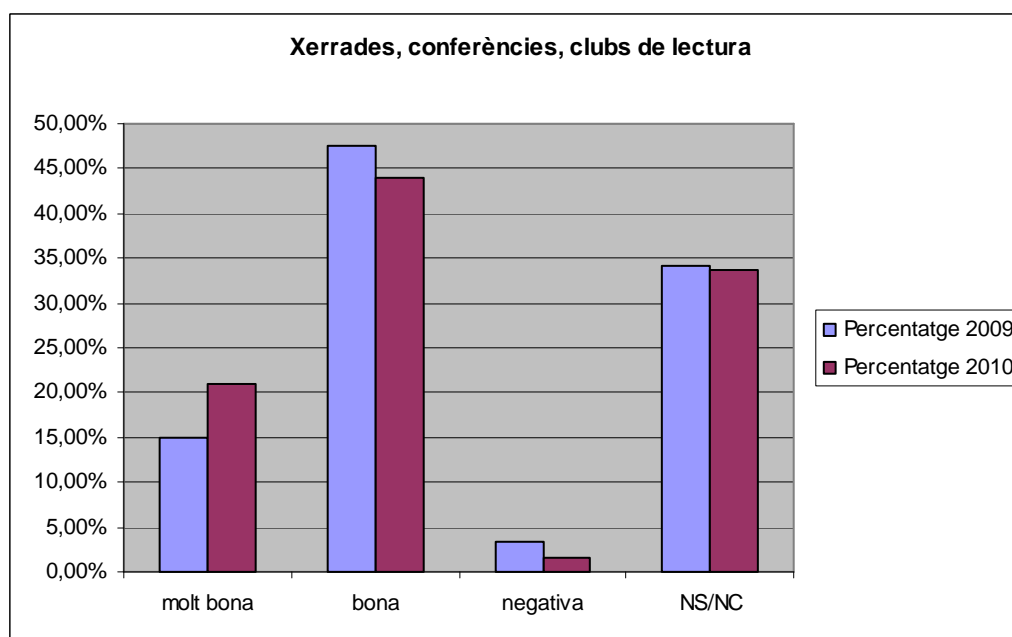


	Respostes 2009	Percentatge 2009	Respostes 2010	Percentatge 2010
molt bona	40	17,09%	73	28,85%
bona	101	43,16%	95	37,55%
negativa	1	0,43%	1	0,40%
NS/NC	92	39,32%	84	33,20%
TOTAL	234		253	

- Xerrades, conferències, clubs de lectura...: El 20.95% dels enquestats han valorat aquesta activitat com a molt bona, augmentant quasi 6 punts el percentatge de l'enquesta anterior, que era d'un 14.96%. El 43.87% com a bona i l'1.58% com a negativa. El 33.60% dels usuaris no l'han valorat (percentatge molt similar al 2009, un 34.19%).



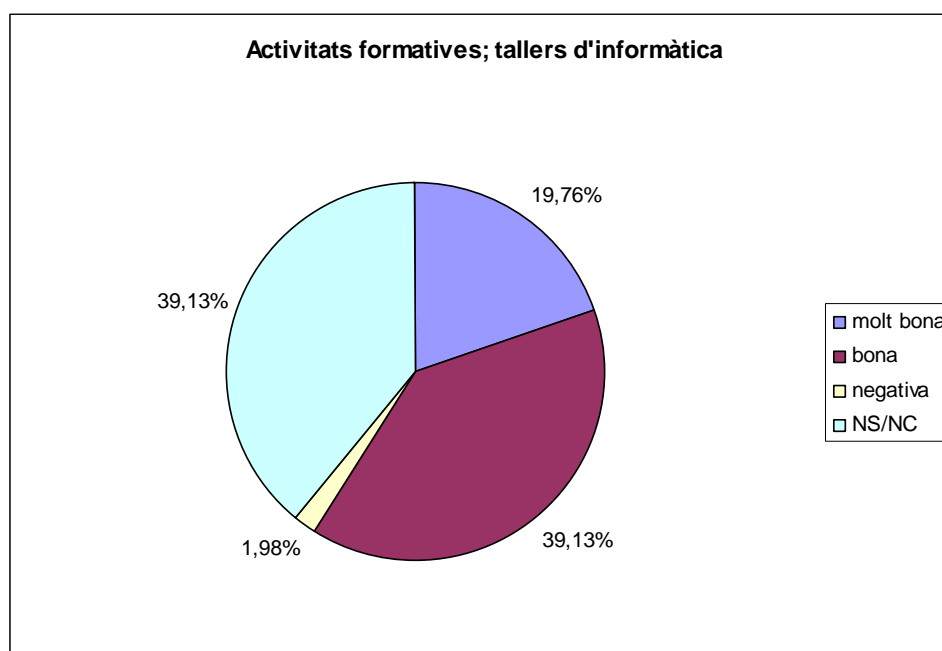
	Respostes	Percentatge
molt bona	53	20,95%
bona	111	43,87%
negativa	4	1,58%
NS/NC	85	33,60%
TOTAL	253	



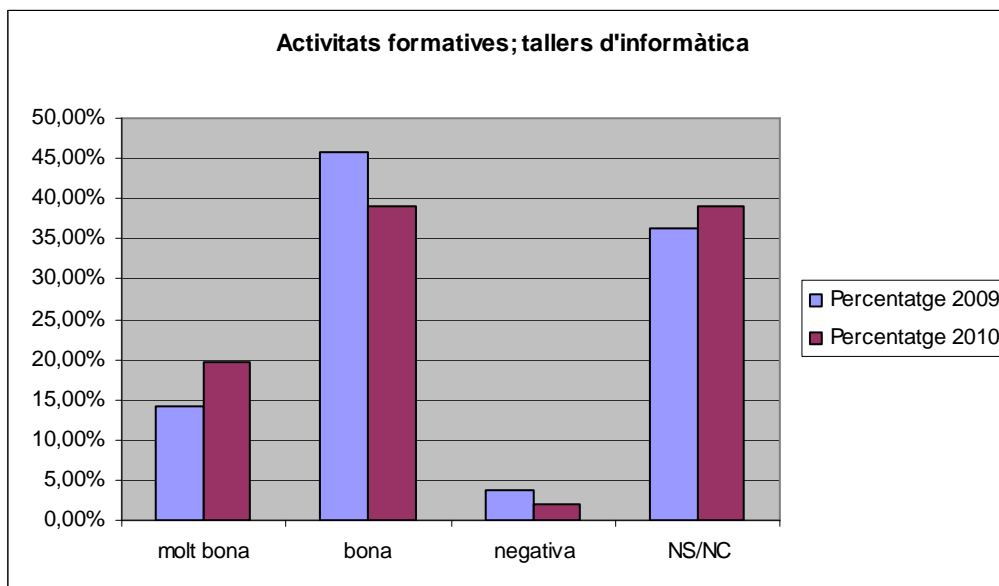


	Respostes 2009	Percentatge 2009	Respostes 2010	Percentatge 2010
molt bona	35	14,96%	53	20,95%
bona	111	47,44%	111	43,87%
negativa	8	3,42%	4	1,58%
NS/NC	80	34,19%	85	33,60%
TOTAL	234		253	

- **Activitats formatives, tallers d'informàtica:** Quasi el 20% dels enquestats (el 19.76%) han valorat aquesta activitat com a molt bona (el 2009 un 14.10%), el 39.13% com a bona i només l'1.98% com a negativa. El 39.13% dels usuaris no l'han valorat, que suposem que són aquells que no han realitzat aquestes activitats.

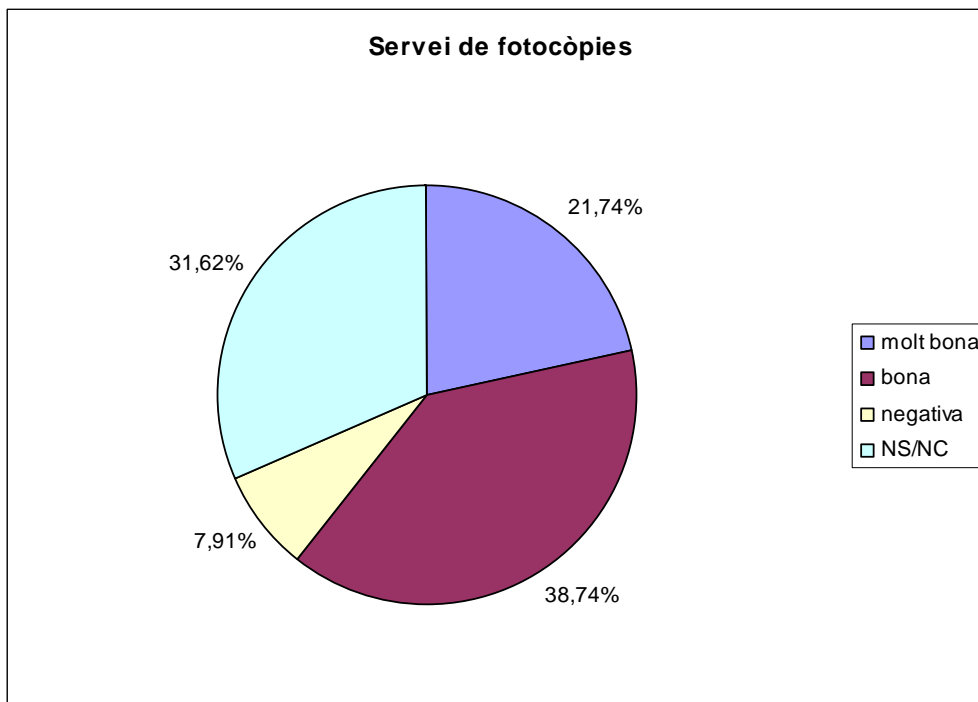


	Respostes	Percentatge
molt bona	50	19,76%
bona	99	39,13%
negativa	5	1,98%
NS/NC	99	39,13%
TOTAL	253	

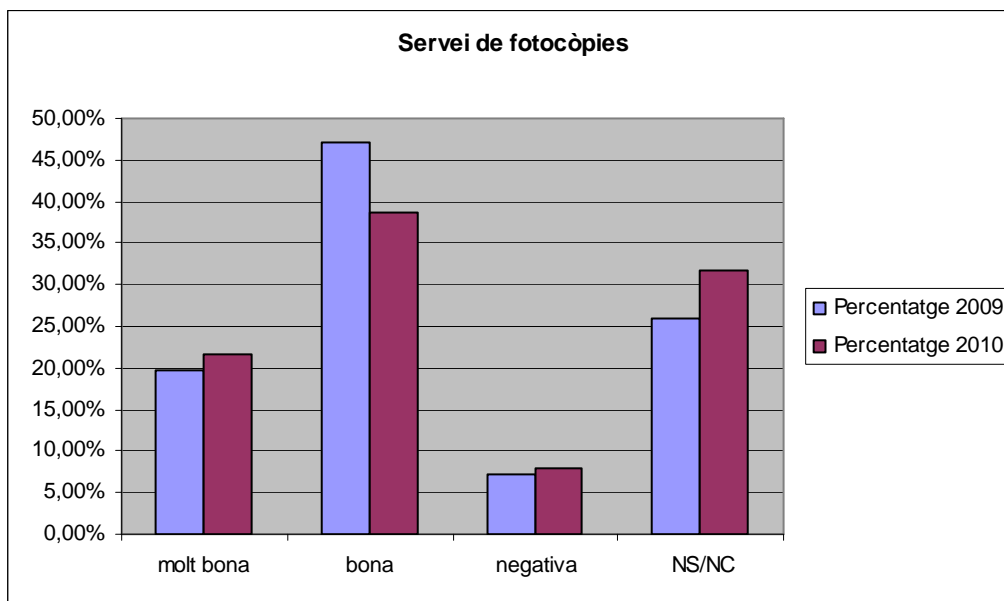


	Respostes 2009	Percentatge 2009	Respostes 2010	Percentatge 2010
molt bona	33	14,10%	50	19,76%
bona	107	45,73%	99	39,13%
negativa	9	3,85%	5	1,98%
NS/NC	85	36,32%	99	39,13%
TOTAL	234		253	

- **Servei de fotocòpies:** Es tracta d'un servei extern on els usuaris es fan ells mateixos les còpies. El 2,74% dels usuaris qualifiquen aquest servei com a molt bo, el 38,74% com a bo i el 7,91% com a negatiu. Aquest és el servei que té la valoració més negativa. Això podria ser degut a que molts usuaris pretenen que els hi fem totes les fotocòpies; nosaltres els hi ensenyem a fer i si tenen algun problema els hi solucionem però no podem estar una persona fixa al costat de cada fotocopiadora, ja que no som una copisteria. Aquests resultats són tots molt similars als obtinguts a l'enquesta del 2009.



	Respostes	Percentatge
molt bona	55	21,74%
bona	98	38,74%
negativa	20	7,91%
NS/NC	80	31,62%
TOTAL	253	



	Respostes 2009	Percentatge 2009	Respostes 2010	Percentatge 2010
molt bona	46	19,66%	55	21,74%
bona	110	47,01%	98	38,74%
negativa	17	7,26%	20	7,91%
NS/NC	61	26,07%	80	31,62%
TOTAL	234		253	

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

Un dels factors més importants per la satisfacció dels usuaris creiem que és el tracte i l'atenció que reben del personal que treballa a la biblioteca.

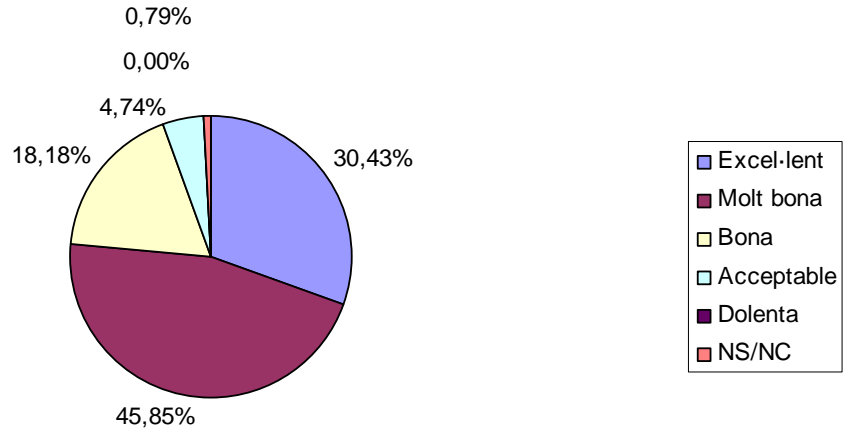
Si analitzem les respostes obtingudes a l'enquesta, veiem que són molt positives, obtenint una millora dels resultats respecte el 2009. Amb aquests resultats, els usuaris mostren una percepció positiva dels treballadors de la Biblioteca.

El 30,43% dels nostres usuaris declaren que el tracte és excel·lent (el 2009 el 28,63%). El 45,85% creuen que l'atenció rebuda per part del personal de la Biblioteca és molt bona (percentatge similar del 2009, un 44,87%) i el 18,18% creuen que és bona. Només el 4,74% dels enquestats pensen que l'atenció ha estat acceptable (similar al 2009, un 3,85%).

Cal destacar que cap dels usuaris de la Biblioteca enquestats creu haver rebut una atenció dolenta per part del seu personal.

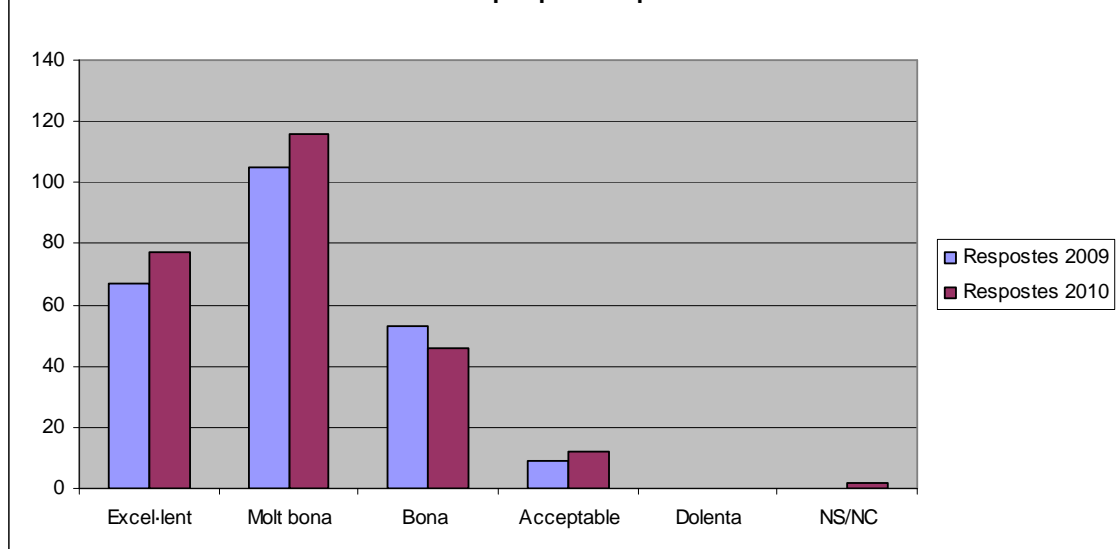


L'atenció rebuda per part del personal ha estat:



	Respostes	Percentatge
Excel·lent	77	30,43%
Molt bona	116	45,85%
Bona	46	18,18%
Acceptable	12	4,74%
Dolenta	0	0,00%
NS/NC	2	0,79%
TOTAL	253	

L'atenció rebuda per part del personal ha estat:





	Respostes 2009	Percentatge 2009	Respostes 2010	Percentatge 2010
Excel·lent	67	28,63%	77	30,43%
Molt bona	105	44,87%	116	45,85%
Bona	53	22,65%	46	18,18%
Acceptable	9	3,85%	12	4,74%
Dolenta	0	0,00%	0	0,00%
NS/NC	0	0,00%	2	0,79%
TOTAL	234		253	

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

La difusió de les activitats que organitza la Biblioteca Pública de Tarragona és una tasca important que cal tenir en compte per tal de que els usuaris coneguin les activitats, tallers, conferències... que es realitzen a la Biblioteca i hi puguin assistir.

El 57.14% dels enquestats ens diuen que reben la informació mitjançant els fulletons i els cartells que es troben distribuïts per la Biblioteca. Com a novetat, aquest any s'han col·locat dues pantalles de televisió que contínuament passen la informació de les activitats que han de tenir lloc.

La segona opció és mitjançant la pàgina web de la Biblioteca, amb el 25.97%. Aquest percentatge també inclou els usuaris que reben informació mitjançant el Facebook de la Biblioteca que s'ha activat aquest any 2010.

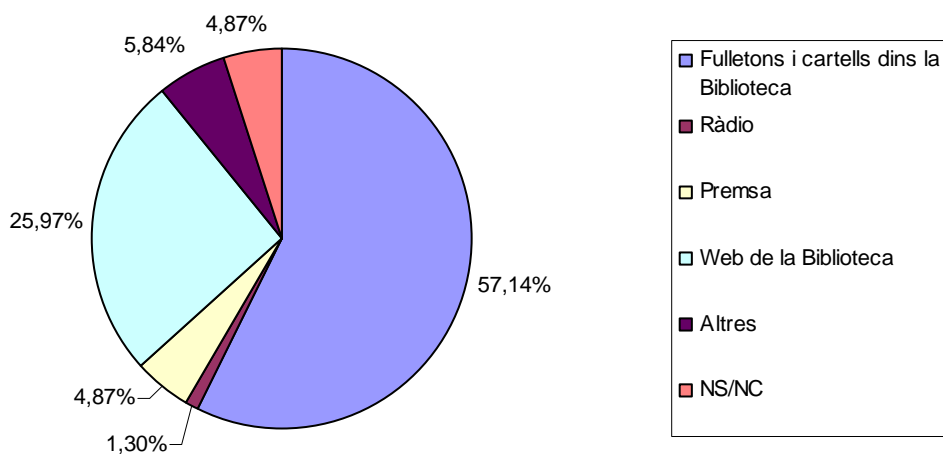
La tercera opció escollida, amb el 5.84%, és mitjançant altres sistemes, com poden ser: mitjançant el correu electrònic, a través de companys de feina, d'amics, de familiars...

Per últim, el 4.87% dels usuaris coneixen les activitats per la premsa i l'1.30% per la ràdio. Un 4.87% dels enquestats no s'han pronunciat.

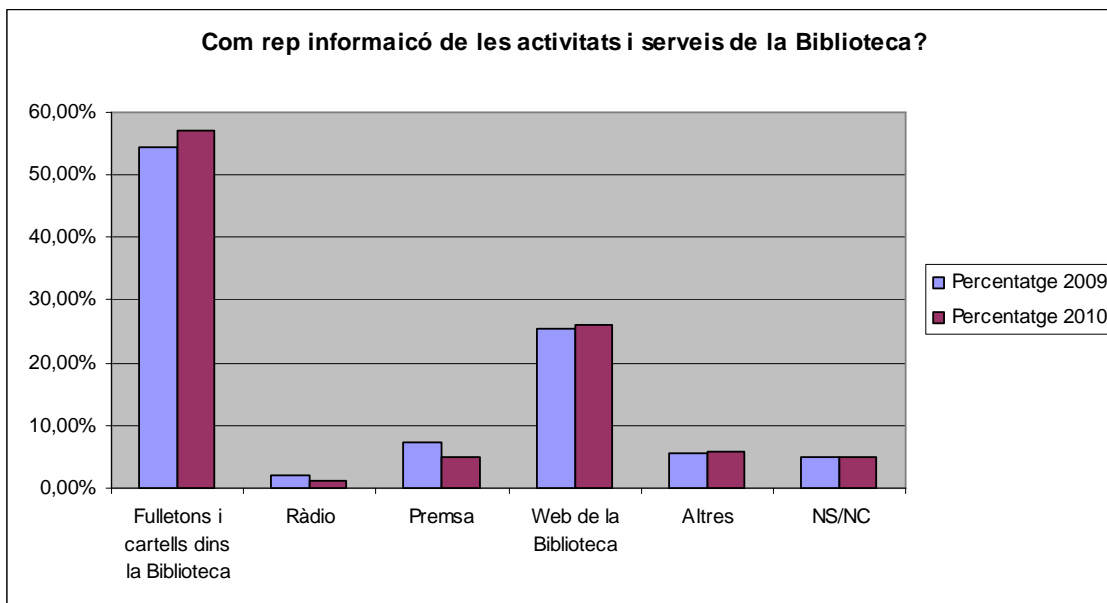
Si comparem aquests percentatges amb els de l'enquesta del 2009 observem que els resultats són molt similars.



Com rep la informació de les activitats i serveis de la Biblioteca?



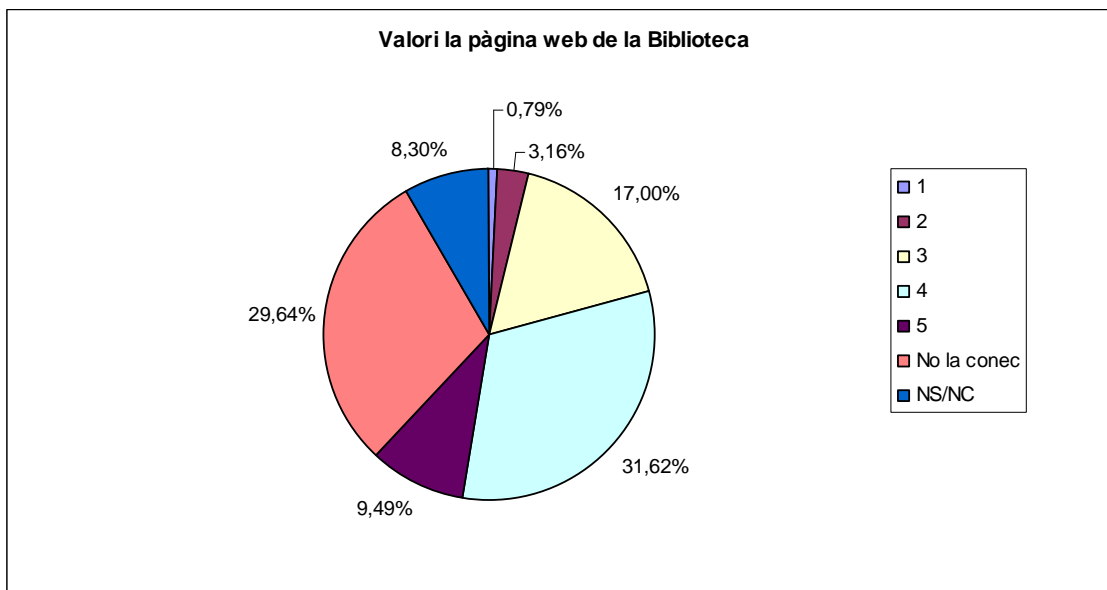
	Respostes	Percentatge
Fulletons i cartells dins la Biblioteca	176	57,14%
Ràdio	4	1,30%
Premsa	15	4,87%
Web de la Biblioteca	80	25,97%
Altres	18	5,84%
NS/NC	15	4,87%
TOTAL	308	



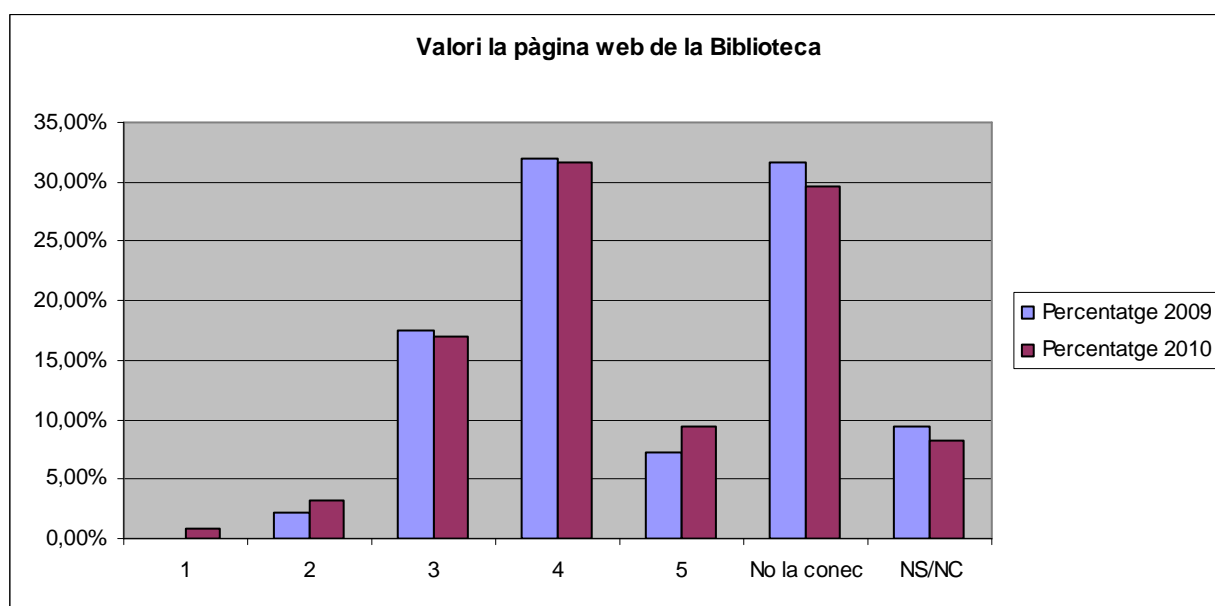
	Respostes 2009	Percentatge 2009	Respostes 2010	Percentatge 2010
Fulletons i cartells dins la Biblioteca	156	54,55%	176	57,14%
Ràdio	6	2,10%	4	1,30%
Premsa	21	7,34%	15	4,87%
Web de la Biblioteca	73	25,52%	80	25,97%
Altres	16	5,59%	18	5,84%
NS/NC	14	4,90%	15	4,87%
TOTAL	286		308	

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

Mitjançant la pàgina web de la BPT els usuaris coneixen tot tipus d'informació de la Biblioteca i de les activitats que es realitzen. El 9.49% dels enquestats valoren aquesta pàgina amb un 5, la puntuació màxima (el 2009, el 7.26%). El 31.62% amb un 4 (percentatge similar a l'enquesta anterior, un 32.05%). El 17.00% creuen que la pàgina web es mereix un 3 (el 2009, un 17.52%) i el 3.16% un 2 (el 2009, el 2.14%). Aquest any, a diferència del 2009, hi ha un 0.79% dels usuaris que valoren la pàgina amb el valor mínim, el motiu creiem que és pel nou catàleg d'Argus que a vegades fa una mica complicada la cerca i la renovació del material que l'usuari té en préstec.



	Respostes	Percentatge
1	2	0,79%
2	8	3,16%
3	43	17,00%
4	80	31,62%
5	24	9,49%
No la conec	75	29,64%
NS/NC	21	8,30%
TOTAL	253	





	Respostes 2009	Percentatge 2009	Respostes 2010	Percentatge 2010
1	0	0,00%	2	0,79%
2	5	2,14%	8	3,16%
3	41	17,52%	43	17,00%
4	75	32,05%	80	31,62%
5	17	7,26%	24	9,49%
No la conec	74	31,62%	75	29,64%
NS/NC	22	9,40%	21	8,30%
TOTAL	234		253	

10- En quina franja horària utilitza preferentment la Biblioteca?

Aquest darrer any, degut a la falta de personal hi ha hagut diferents horaris d'obertura de la Biblioteca. Finalment, s'ha establert aquest horari d'hivern: dilluns de 15h a 20h, dimarts, dimecres i dijous de 10h a 20h, divendres d'11h a 19h i dissabtes de 10h a 14h.

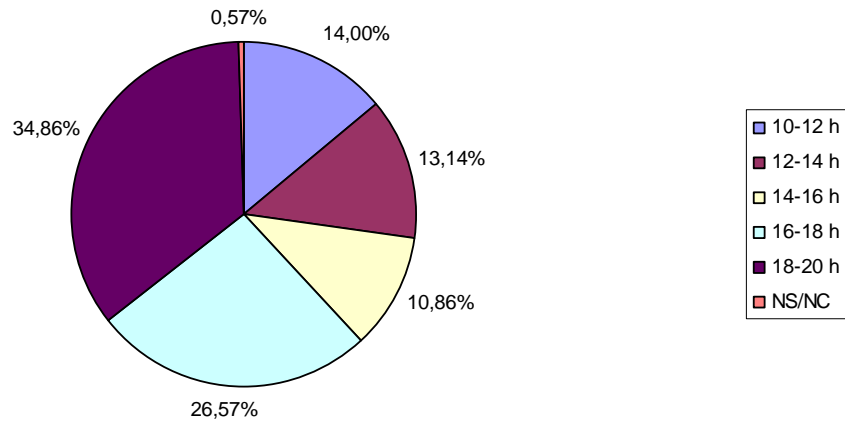
La franja horària en què hi ha més usuaris que utilitzen la Biblioteca és de 18h a 20h, amb un 34.86%, encara que aquest percentatge ha disminuït considerablement respecte el de l'any passat, que era d'un 45.42%.

La segona franja preferent és la de 16h a 18h, amb el 26.57% (percentatge molt similar al 2009, un 26.10%).

Aquest any ha augmentat el percentatge d'usuaris que vénen a la Biblioteca en la franja horària del matí (entre les 10h i les 16h): el 14% de 10h a 12h (el 2009, el 10.51%), el 13.14% de 12h a 14h (el 2009, el 10.17%) i el 10.86% de 14h a 16h (el 2009, el 6.44%). Aquest augment també es podria aplicar a que durant uns mesos la Biblioteca només obria 3 tardes, i alguns usuaris s'havien habituat a venir en horari de matí. Tot i aquest augment, es consolida la franja horària de la tarda de 18h a 20h com a temps d'utilització de la Biblioteca.

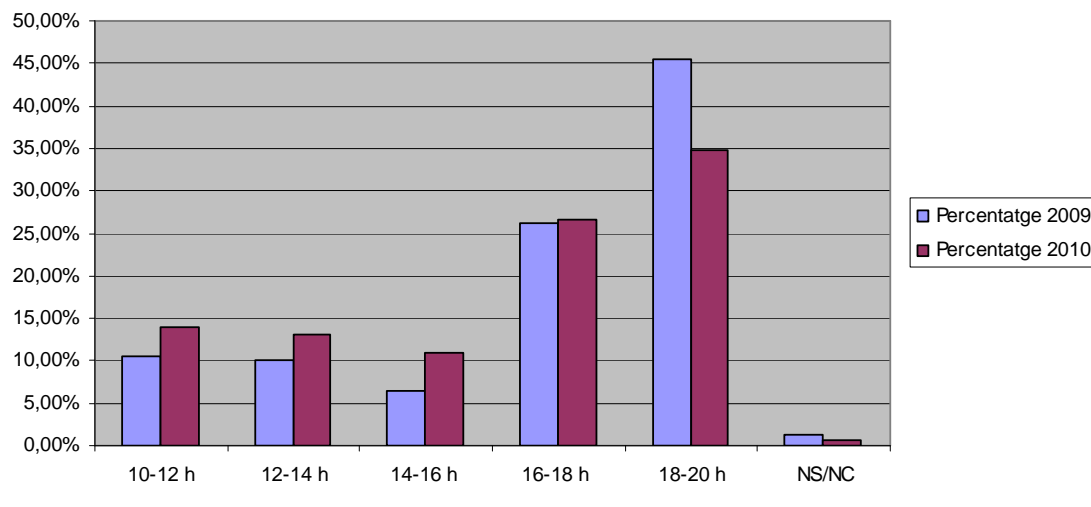


En quina franja horària utilitza preferentment la Biblioteca?



	Respostes	Percentatge
10-12 h	49	14,00%
12-14 h	46	13,14%
14-16 h	38	10,86%
16-18 h	93	26,57%
18-20 h	122	34,86%
NS/NC	2	0,57%
TOTAL	350	

En quina franja horària utilitza preferentment la Biblioteca?





	Respostes 2009	Percentatge 2009	Respostes 2010	Percentatge 2010
10-12 h	31	10,51%	49	14,00%
12-14 h	30	10,17%	46	13,14%
14-16 h	19	6,44%	38	10,86%
16-18 h	77	26,10%	93	26,57%
18-20 h	134	45,42%	122	34,86%
NS/NC	4	1,36%	2	0,57%
TOTAL	295		350	

11- Quins canvis proposa per millorar els serveis?

Amb aquesta pregunta es facilita a l'usuari a que proposi canvis i suggeriments per millorar els serveis de la Biblioteca. No tots els enquestats l'han contestat, i de vegades, quan s'ha contestat, l'usuari ha fet més d'un suggeriment. Dels 253 enquestats, 114 no l'han contestat (el 45.06%). Per altra banda, 23 usuaris (el 9.09%) pensen que tot està correcte i que no cal cap canvi.

Així doncs, 116 usuaris (el 45.85%) han proposat suggeriments de millora; algun d'ells més d'un. Els més demanats són:

- **Ampliar l'horari d'obertura al públic:** El 23.27% d'aquests usuaris sol·liciten que la Biblioteca tanqui més tard i que obri més hores el cap de setmana. També els agradaria que s'ampliés l'horari d'estiu.
- **Ampliar i actualitzar la col·lecció d'una matèria determinada:** Un 12.93% pensen que hi ha poca varietat de llibres especialitzats i que s'haurien d'actualitzar.
- **Comprar més exemplars de novetats:** Hi ha usuaris (un 8.62%) que es queixen de la poca quantitat de novetats i demanen més varietat dels llibres publicats recentment.
- **Ampliar i renovar la Secció d'Audiovisuals:** El 8.62% dels usuaris demanen que es renovi aquesta secció.
- **Habilitar una sala d'estudi i de treballs en grup:** Una altra vegada els usuaris de la Biblioteca (el 6.03%) demanen que s'habiliti un espai per poder estudiar.
- **Ampliar les instal·lacions de la Biblioteca:** El 5.13% pensen que la Biblioteca es queda petita i que necessitaria una ampliació de les seves instal·lacions.
- **Augmentar el número de taules:** Un 4.31% dels usuaris necessiten més taules per poder consultar el material de la Biblioteca. Aquesta proposta va relacionada amb



l'anterior, ja que si no podem gaudir de més espai, no es pot augmentar el número de taules que hi ha en cada sala.

- **Augmentar el número de còpies que es poden imprimir:** El 3.45% dels usuaris demanen poder imprimir més de 10 còpies al dia.
- **Allargar el temps de connexió a Internet:** També, el 3.45%, suggereixen poder consultar Internet durant més temps.
- **Augmentar la velocitat de connexió a Internet:** Un 3.45% dels usuaris es queixen de la velocitat d'Internet.
- **Augmentar el nombre d'ordinadors:** El 3.45% creuen que en hores puntes falten ordenadors per poder consultar Internet.
- **Facilitar la cerca per Internet:** Hi ha determinats usuaris (el 3.45%) que creuen que la cerca del material mitjançant la pàgina de l' Argus és una mica complicada i que s'hauria de simplificar.
- **Més silenci:** El 3.45% dels enquestats pensen que a la Biblioteca hi hauria d'haver més silenci.
- **Més personal:** El 2.58% creuen que s'haurien d'augmentar les persones que treballen a la Biblioteca.
- **Altres suggeriments proposats per 1 ó 2 persones són:** ampliar el termini de devolució dels e-books, restringir Internet per jugar o xatejar, augmentar el número de llibres prestables a la Secció Local, posar una màquina de cafè, habilitar la connexió Wi-fi a tota la Biblioteca...



3. CONCLUSIONS

Enfront d'una societat canviant i en una economia en recessió, el rol de la Biblioteca segueix mantenint la mateixa essència, i pren una especial intensitat, vinculat a la informació, a la cultura i a l'aprenentatge permanent. En aquest marc, aprofundir en la lectura, i el seu foment, esdevenen una de les claus de volta més importants, no només pel que fa als textos impresos sinó també als suports electrònics, cada vegada més presents a la vida quotidiana dels ciutadans (Internet, e-books i altres). Per aquest motiu els serveis de la Biblioteca volen fer avançar actuacions com els clubs de lectura i la lectura fàcil, els tallers de formació en informació electrònica o el préstec d' e-books.

En aquest context l'enquesta ens aporta elements d'avaluació i de reflexió i ens situa en la percepció que tenen els ciutadans dels serveis i de les nostres actuacions.

Un primer punt important és la naturalesa de l'any 2010 a la Biblioteca, que ha estat un any de canvis: en el programa i en el sistema informàtic que han portat com a conseqüència la implementació d'un carnet únic, una nova política en els préstecs on s'han allargat els terminis a un mes en tots els tipus de material, entre d'altres. Paral·lelament, i en el context econòmic actual, s'ha produït una disminució en els recursos en general, i també en els horaris d'obertura a partir de l'estiu.

Amb tot, els usuaris han valorat els serveis de la Biblioteca en general de forma força positiva, en la línia de les enquestes anteriors (2004 i 2009), on destaquen tant els serveis com el tracte rebut, factors ambdós que considerem molt importants.

Ho veurem amb més deteniment: es manté la tendència del coneixement de la Biblioteca a través de familiars o amics on encara més de la meitat dels enquestats ho consideren la forma més habitual. Per altra banda, i possiblement relacionat amb els canvis en els terminis de préstec (d'una setmana /quinze dies a un mes) hi ha un canvi d'hàbits considerable augmentant aquells usuaris que utilitzen la Biblioteca una vegada al mes (del 7,5% al 15,4%) i disminueixen els que hi van més de tres (del 64% al 56,3%). Respecte als motius pels que s'ha anat a la Biblioteca aquests són molt similars als d'enquestes anteriors, i prop de la meitat dels enquestats acudeixen a la Biblioteca per fer préstec de materials. Una pregunta important és si els usuaris troben allò que busquen i els resultats són molt satisfactoris, superant els del 2009 (sempre troben el que busquen passa del 38,89% al 41,90% el 2010).



Un dels punts més reveladors és la valoració dels serveis: el que augmenta més és el servei de préstec que de forma progressiva no ha parat de pujar des del 2004; així la qualificació molt bona passa del 30,39% (2004) al 56,84% el 2009 i al 68,38% el 2010. També el servei de novetats de préstec (16,01% el 2004, 30,77% el 2009 i 37,55% el 2010). Creiem que és un dels resultats més encoratjadors, relacionats amb la millora de les condicions de préstec (ampliació de terminis, carnet únic i reserves) junt amb un tracte personal que és considerat molt bo.

Un altre dels serveis que ha millorat molt és la Sala infantil, on les valoracions molt bones han passat del 17,32% el 2004, al 23,50% el 2009 i 40,32 el 2010.

Així mateix també han pujat en les valoracions dels usuaris els espais de consulta de fons, la Secció local, el Servei d'accés a Internet. Al seu costat disminueix lleugerament la Secció audiovisual, fet probablement relacionat amb l'augment dels terminis de préstec a un mes, fet que ha comportat la disminució del fons, especialment de les novetats. I que per altra part en el seu moment ha estat criticat pels usuaris. D'aquestes valoracions podem afirmar que mentre que algun dels serveis ha sofert canvis positius (ampliació de terminis en els préstecs, carnet únic, ...), l'ampliació del temps de connexió a Internet, la millora de la línia i del Wi-fi, en altres com en la Secció audiovisual han pesat segurament més les conseqüències de no poder accedir a determinats fons.

Comentaris apart mereixen les activitats, siguin de formació o de foment de la lectura: hem considerat activitats infantils, les activitats d'adults entre les que destaquen els clubs de lectura, i en tercer lloc les activitats formatives. Com a primera conclusió veiem que totes pugen en les valoracions: les infantils son les que ho fan de forma espectacular (més de deu punts respecte el 2009 (17,09% molt bona a 28,85% el 2010); valorem especialment una aproximació a un públic familiar. Les activitats d'adults com conferències, clubs de lectura i activitats formatives pugen també en uns cinc punts.

Valorem de forma molt positiva aquests resultats perquè indiquen que estem en el bon camí d'aprofundir i de fer avançar el foment de la lectura (impresa i en format electrònic), de la cultura i de l'aprenentatge al llarg de la vida.

En l'enquesta anterior es veia la necessitat de millorar la difusió de les activitats i ens proposarem introduir canvis com han estat la posada en funcionament d'un Facebook, d'unes



pantalles a l'interior de les sales, entre d'altres. Hem pujat també lleugerament en la valoració del lloc web. Creiem que tot i que estem al camí es necessari seguir millorant la forma d'arribar a tot tipus de públic, i en especial als no usuaris.

I finalment volem destacar el grup obert de propostes del final de l'enquesta varia respecte l'any anterior: si bé els espais, la col·lecció (novetats, audiovisuals i fons especialitzat) i els horaris segueixen essent les peticions més reiterades, s'han introduït altres com el silenci, la demanda de més personal, la millora de l'accés als catàlegs actuals (Argus), entre d'altres. I han desaparegut peticions del 2009 que considerem han quedat resoltes com son les ampliacions dels terminis i les reserves i l'ampliació de persones als clubs de lectura.

Algunes de les demandes s'escapen de les nostres possibilitats com son els espais i fins i tot els horaris, però altres com el silenci, o la millora de la col·lecció son elements que estaran presents en la nostra reflexió en la línia de satisfer les demandes dels nostres usuaris.



4. Enquesta sobre els serveis de la Biblioteca Pública de Tarragona

L'opinió dels usuaris sobre els serveis de la Biblioteca ens ajuden a millorar. La direcció li agraeix la seva col·laboració i es compromet a fer públics els resultats.

Si us plau, empleni i retorni l'enquesta en qualsevol de les sales de la Biblioteca.

1- Com va conèixer la Biblioteca Pública de Tarragona?

- Per un familiar o amic.
- Pels mitjans de comunicació. Especifiqui: TV Ràdio Diari
- Per un centre escolar de primària o secundària.
- 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.
- Per retornar o emportar-se materials de la sala infantil.
- Per utilitzar el servei d'accés a Internet.
- 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 a la Biblioteca allò que buscava, quina alternativa li ha donat la persona que l'ha atès?



- L'ha informat sobre la possibilitat de fer un préstec interbibliotecari.
- L'ha informat sobre la possibilitat de fer un suggeriment de compra(desiderata)
- L'ha informat sobre on puc trobar la informació fora de la Biblioteca.
- No li ha donat cap alternativa.
- Altres. Especifiqui:

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

- | | | | |
|---|------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|
| - Servei de préstec: | <input type="checkbox"/> Molt bona | <input type="checkbox"/> Bona | <input type="checkbox"/> Negativa |
| - Secció de llibres de novetats en préstec: | <input type="checkbox"/> Molt bona | <input type="checkbox"/> Bona | <input type="checkbox"/> Negativa |
| - Sala Infantil: | <input type="checkbox"/> Molt bona | <input type="checkbox"/> Bona | <input type="checkbox"/> Negativa |
| - Servei de diaris i revistes: | <input type="checkbox"/> Molt bona | <input type="checkbox"/> Bona | <input type="checkbox"/> Negativa |
| - Espais de consulta de fons | <input type="checkbox"/> Molt bona | <input type="checkbox"/> Bona | <input type="checkbox"/> Negativa |
| - Secció i Fons audiovisual: | <input type="checkbox"/> Molt bona | <input type="checkbox"/> Bona | <input type="checkbox"/> Negativa |
| - Secció Local: | <input type="checkbox"/> Molt bona | <input type="checkbox"/> Bona | <input type="checkbox"/> Negativa |
| - Servei d'accés a Internet: | <input type="checkbox"/> Molt bona | <input type="checkbox"/> Bona | <input type="checkbox"/> Negativa |
| - Activitats d'animació a la lectura infantils: | <input type="checkbox"/> Molt bona | <input type="checkbox"/> Bona | <input type="checkbox"/> Negativa |
| -Xerrades, conferències, clubs lectura.: | <input type="checkbox"/> Molt bona | <input type="checkbox"/> Bona | <input type="checkbox"/> Negativa |
| -Activitats formatives; tallers d'informàtica | <input type="checkbox"/> Molt bona | <input type="checkbox"/> Bona | <input type="checkbox"/> Negativa |
| - Servei de fotocòpies | <input type="checkbox"/> Molt bona | <input type="checkbox"/> Bona | <input type="checkbox"/> Negativa |

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):

- Fulletons i cartells dins de la Biblioteca
- Ràdio
- Premsa
- Web de la Biblioteca



Altres (especifiqui 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?

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

11- Quins canvis proposa per millorar els serveis?