

ENQUESTA 2016 SOBRE ELS SERVEIS DE LA **BIBLIOTECA PÚBLICA DE TARRAGONA**





SUMARI

- 1.** Presentació. Pàg. 2
- 2.** Anàlisi de les dades. Pàg. 3-40
- 3.** Conclusions . Pàg. 41-42
- 4.** Annex: enquesta sobre els serveis de la Biblioteca Pública de Tarragona. Pàg. 43-45

1. PRESENTACIÓ

Fa ja vuit anys que es manté com a bona pràctica una enquesta anual de satisfacció d'usuaris; és durant el mes de desembre que es distribueix amb la voluntat d'avaluar els nostres serveis.

Respecte a la metodologia, el nombre d'usuaris enquestats ha estat similar als anys anteriors (258 enquestes). La selecció dels usuaris també s'ha fet atenent a diferents tipologies i franges d'edat, als diferents àmbits i espais de la Biblioteca. Un altre element que es té en consideració és abastar totes les franges horàries. Es reben i processen enquestes a través del correu electrònic, aquest any n'hem processat 19.

El present any 2016 finalitza el IV Pla Estratègic que ha tingut un lema amb molta força 'Biblioteca per a tothom', amb el rerefons d'arribar a tots el públics per ampliar i millorar l'accés a la cultura dels ciutadans. Des de la biblioteca és un moment d'avaluació dels serveis, d'esmenes i de propostes de millora; en aquest sentit l'enquesta d'opinió és una eina important que ens ajuda determinar accions, i en definitiva, a gestionar els serveis de la Biblioteca. És així com el nostre compromís amb l'enquesta va més enllà de la seva publicació i difusió, i volem des d'una reflexió compartida de tot l'equip de treball, **buscar accions de millora que es puguin incloure al proper Pla estratègic.**

Estem convençuts que darrera de les eines de gestió com són els plans estratègics o les mateixes enquestes, dels objectius i dels indicadors el que volem realment és ser pròxims als ciutadans, condició indispensable per avançar la Biblioteca.

2. ANÀLISI DE LES DADES

1- Com va conèixer la Biblioteca Pública de Tarragona?

Saber per quina via els usuaris coneixen la Biblioteca Pública de Tarragona (BPT) és important per tal de donar-ne una millor difusió.

Seguint amb la tendència dels darrers anys, la majoria dels enquestats, el 65,07%, coneixen la BPT des de sempre (el 2015 aquest percentatge era del 60,66%). La segona via més freqüent és, amb un 17,28%, la dels usuaris que ens han conegut per un familiar o amic, el 2015 un 22,43%.

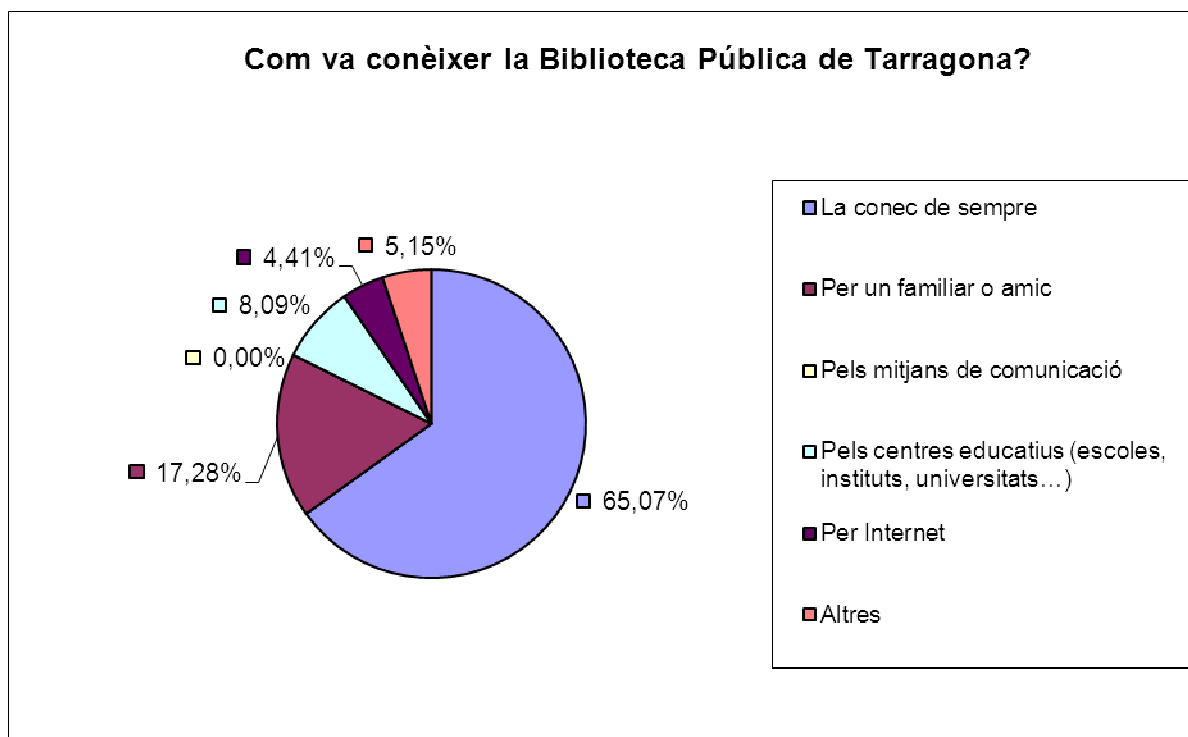
Aquest any, ha augmentat lleugerament el percentatge d'aquells que ens coneixen a través de les visites adreçades al col·lectiu escolar, passant del 6,99% del 2015 al 8,09% actual. Continuem treballant per incrementar i aprofundir en l'impuls a la lectura, tot compartint recursos i estratègies amb la comunitat educativa.

Augmentem també amb un 0,74% el percentatge d'usuaris que ens coneixen a través d'Internet, amb un total d'un 4,41% enfront el 3,68% del 2015.

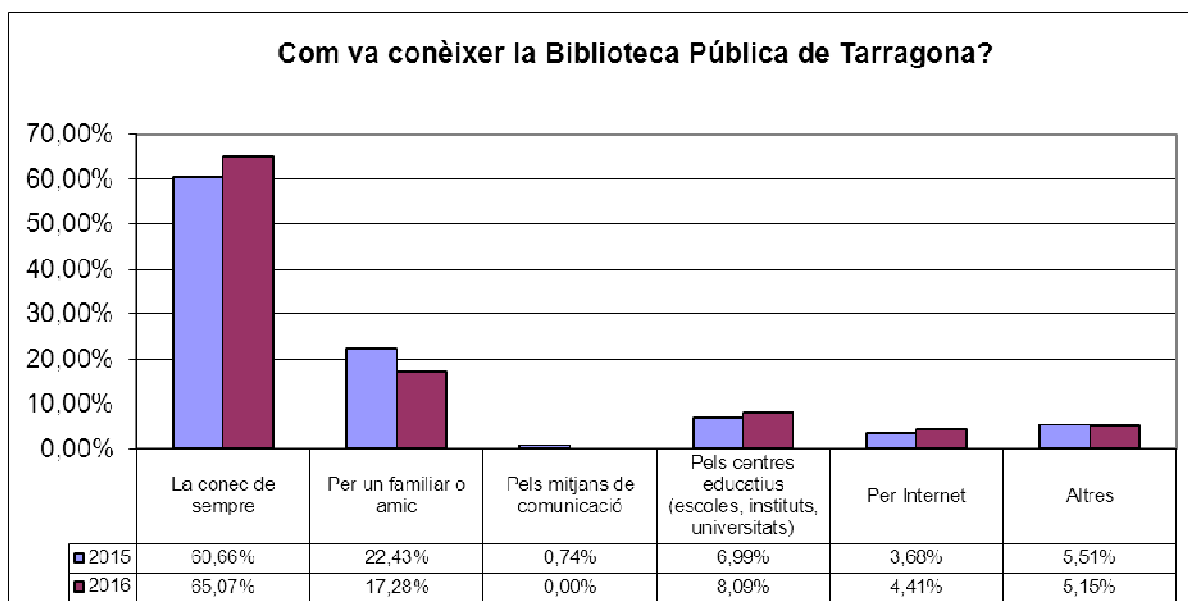
No hi ha cap usuari que ens hagi conegut a través dels mitjans de comunicació tot i seguir tenint presència al programa de Tarragona Ràdio i a la premsa local, l'any anterior només va representar un 0,74% dels enquestats; ens hem remuntat al 2010 per trobar un 2,68%.

En darrer lloc, el 5,15% de les respostes manifesten que ens han conegut per altres formes alternatives a les proposades (el 2015 el 5,51%). Les més destacades són: passejant pel carrer i la vaig buscar expressament.

Gràfic respostes 2016:



Gràfic comparatiu respostes 2015 i 2016:



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

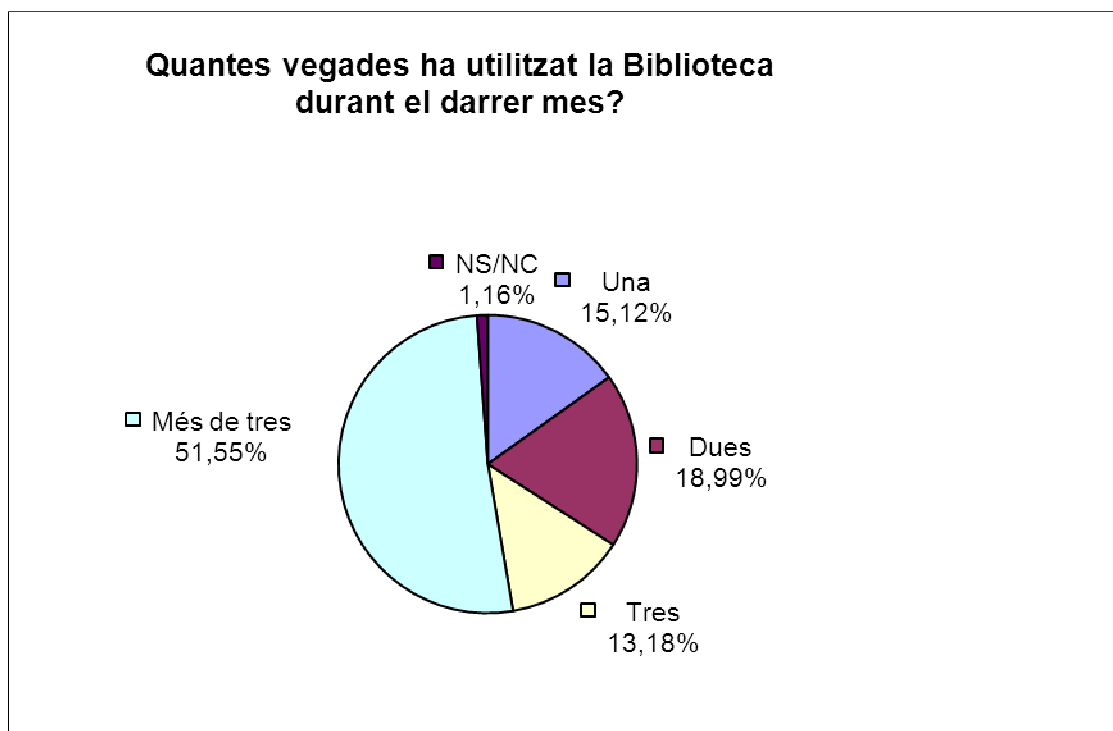
La freqüència d'utilització de la Biblioteca ens permet conèixer el grau de fidelitat dels nostres lectors. El percentatge més elevat segueix sent el dels usuaris que vénen més de tres vegades al mes, amb un 51,55% dels enquestats (valor una mica inferior al del 2015, que era d'un 55,13%). És gratificant mantenir aquest percentatge per damunt del 50%, doncs confirma que la Biblioteca és un espai quotidià i de proximitat per la majoria dels nostres usuaris.

En segona posició, trobem, amb un 18,99%, els usuaris que utilitzen els serveis de la Biblioteca dues vegades al mes, disminuint lleugerament el resultat del 2015 (20,15%).

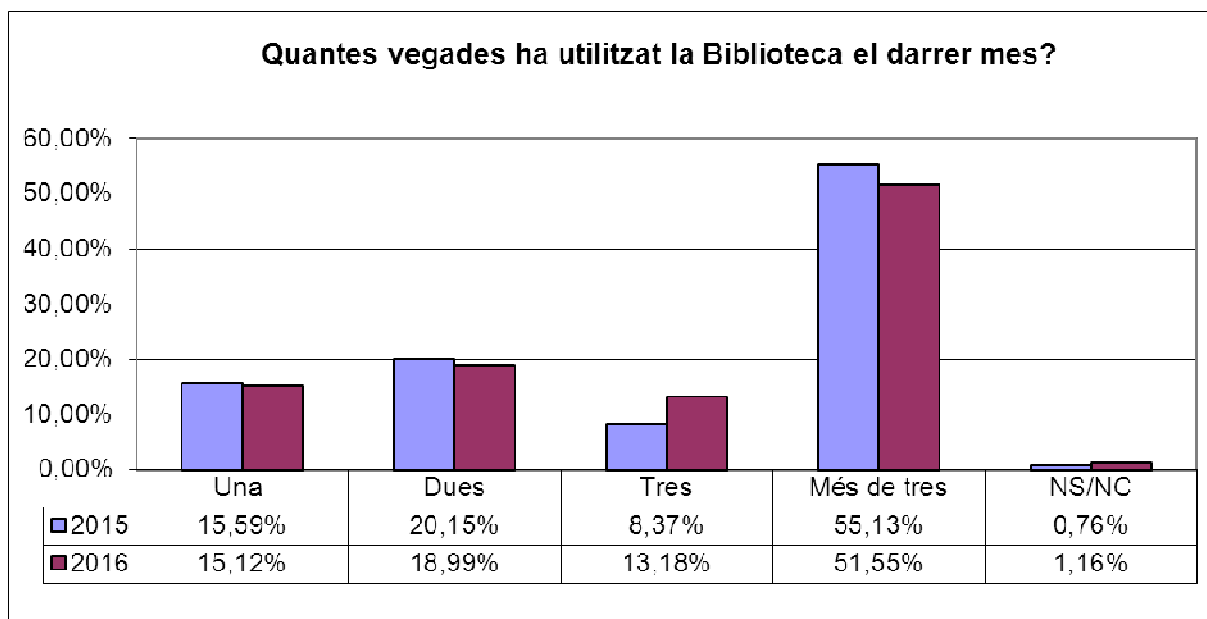
El 15,12% de les persones enquestades utilitzen la Biblioteca tan sols una vegada al mes, resultant una mica inferior que el del 2015 (15,59%).

En tercer lloc trobem els usuaris que vénen a la Biblioteca tres vegades al mes, un 13,18%, augmentant considerablement respecte l'any anterior (8,37%).

Gràfic respostes 2016:



Gràfic comparatiu respostes 2015 i 2016:



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

Amb el 26,41%, el servei de préstec de llibres continua sent el principal motiu de visita a la Biblioteca. El 2016, a més, augmenta un 2,89% respecte l'any anterior.

Aquest any, coincidint amb l'ampliació dels espais de lectura a totes les sales (formals i informals) per primera vegada es situa en segon lloc els usuaris que vénen a llegir llibres, revistes i diaris. Passant de l'11,47% al 2015, al 14,92% actual.

Passen en tercera posició el retorn o préstec de material audiovisual (DVD's, CD's...) amb un 13,51%, valor quasi igual al del 2015 que era d'un 13,58%.

Aquest any deixem constància d'una disminució de quasi 5 punts en el percentatge d'usuaris que vénen a la Biblioteca per utilitzar els serveis TIC, passant del 12,81% al 8,47% actual. Aquest fet pot ser produït per les interrupcions degudes al manteniment de la xarxa wi-fi.

Per altra banda, el 7,46% dels enquestats vénen a la Biblioteca a resoldre alguna qüestió o informació que necessiten (respecte el 8,60% del 2015).

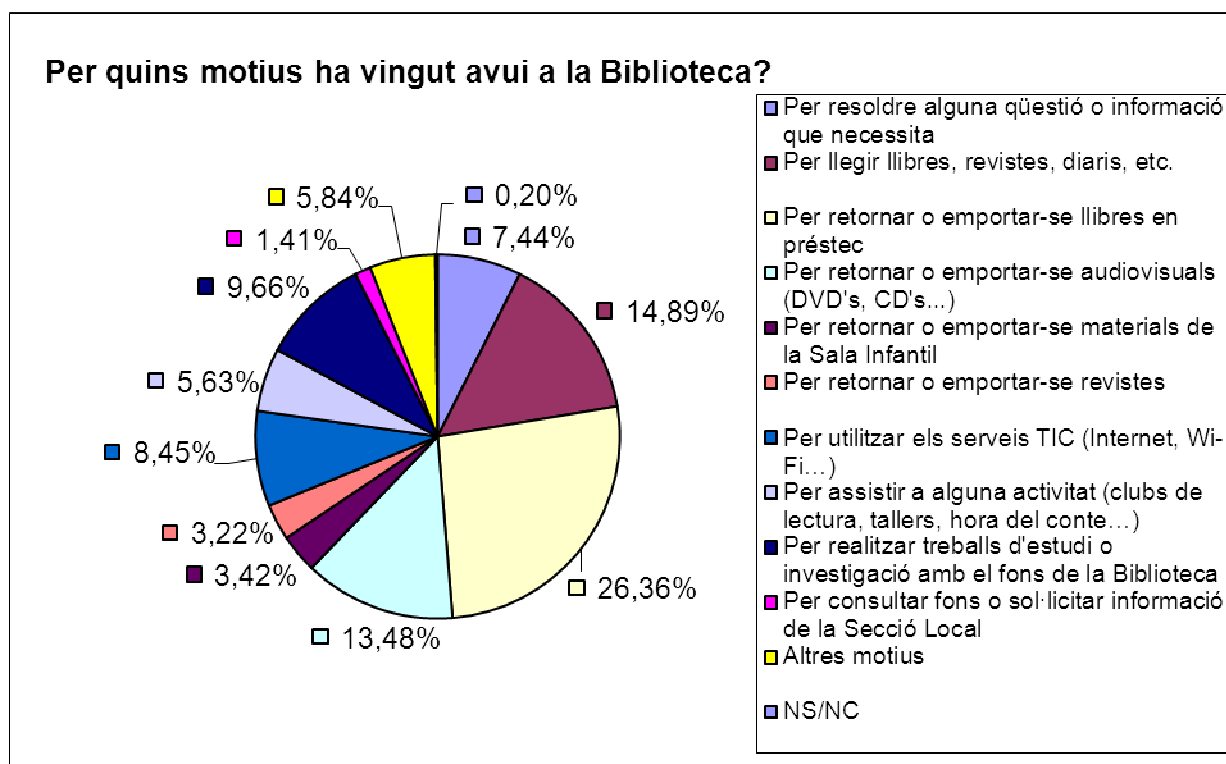
Per altra part, hi ha un increment del 2,39% en l'assistència a les activitats que organitza la Biblioteca (clubs de lectura, tallers, hora del conte...) passant del 3,25% del 2015, al 5,65% del 2016. S'ha de tenir en compte que el ventall d'activitats que oferim s'ha ampliat amb la projecció de pel·lícules i documentals amb una periodicitat mensual, i que ha estat molt ben rebuda pels usuaris.

Amb un augment d'un 0,75% trobem als usuaris que han vingut a la sala infantil a retornar o a emportar-se material d'aquesta sala (passant del 2,68% al 3,43% actual).

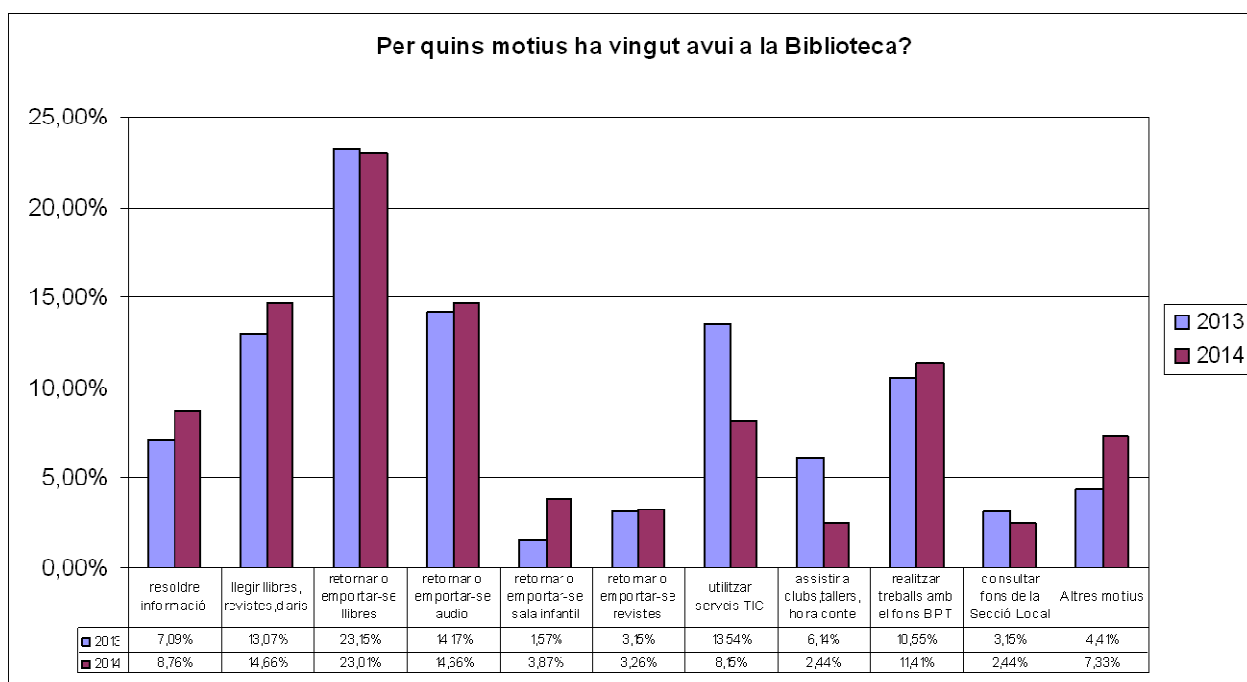
Els percentatges més baixos corresponen al préstec de revistes amb un 3,23% i la consulta a la Secció Local amb un 1,41%, percentatges que es mantenen baixos al tractar-se d'un servei especialitzat.

Per últim, el 5,85% dels enquestats han vingut a la Biblioteca per altres motius, com poden ser: a estudiar, a fer deures, a estar tranquils, entre d'altres.

Gràfic respostes 2016:



Gràfic comparatiu respostes 2015 i 2016:



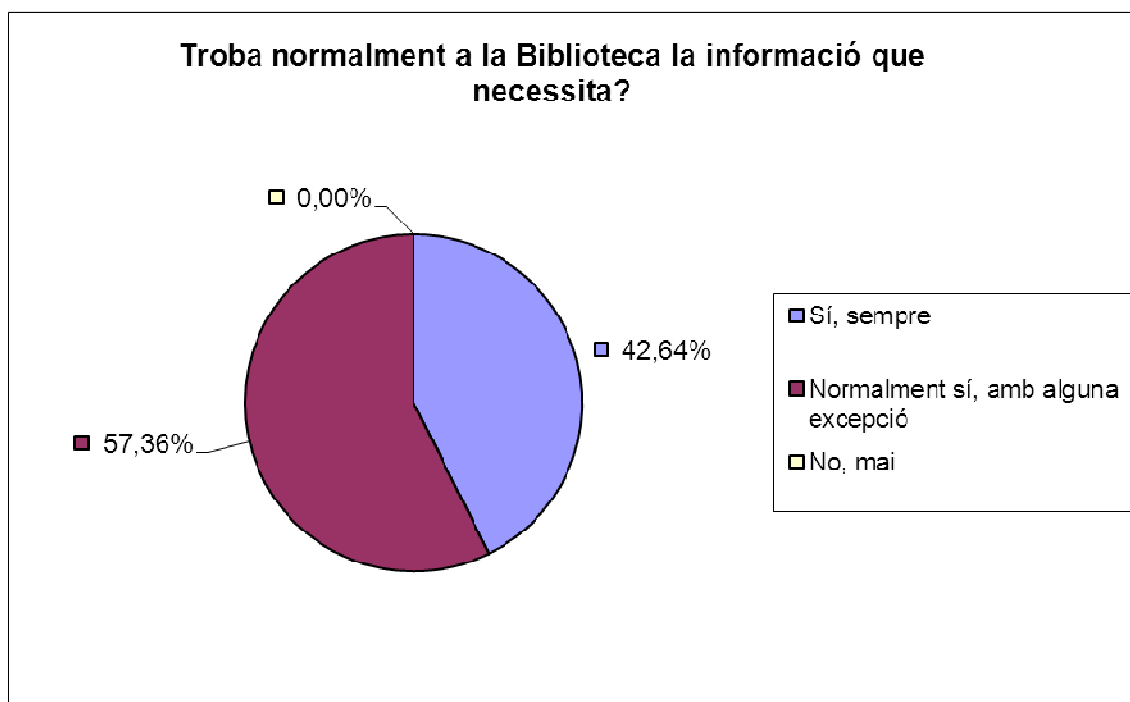
4- Troba normalment a la Biblioteca la informació que necessita?

Per tal de poder millorar el servei que ofereix la BPT és important saber el grau de satisfacció dels usuaris en l'obtenció de la informació que necessita.

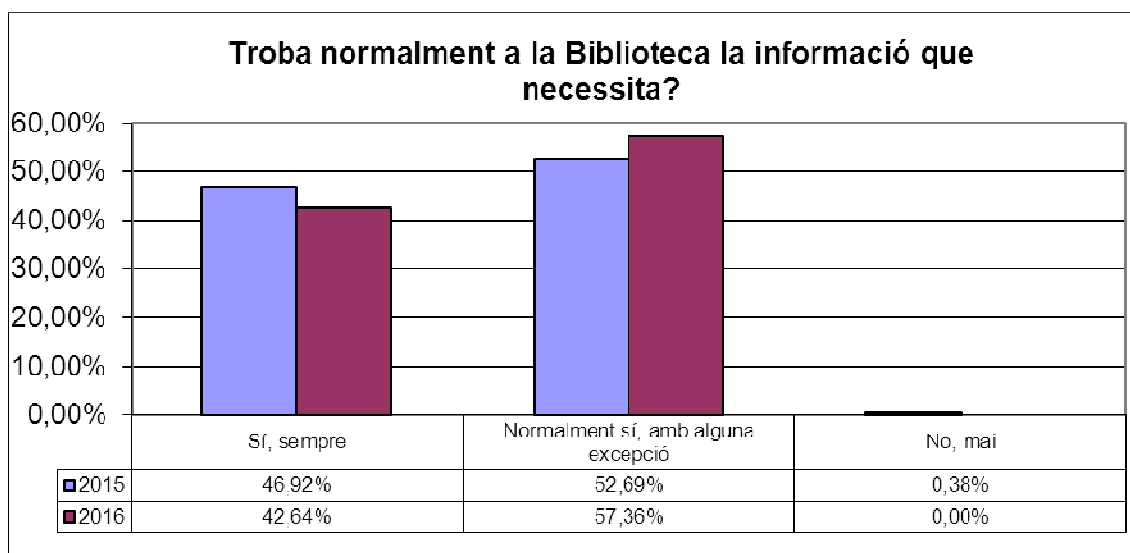
Enguany, els resultats obtinguts són satisfactoris ja que un 57,36% dels enquestats normalment troben la informació, amb alguna excepció, respecte el 52,69% del 2015. Disminueix lleugerament el nombre d'usuaris que sempre troben la informació que busquen, passant d'un 46,92% al 42,64% actual.

Malgrat això, si sumem els dos percentatges obtenim que el 100% dels nostres usuaris troben sempre o quasi sempre la informació que necessiten.

Gràfic respostes 2016:



Gràfic comparatiu respostes 2015 i 2016:



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

Així, la possibilitat de fer una reserva externa (portar el material d'una altra biblioteca), segueix sent la resposta més freqüent entre els enquestats amb un 44,57%, tot i haver disminuït lleugerament en relació al 2015 (47,23%). D'aquesta manera el sistema de préstec interbibliotecari entre les Biblioteques Públiques de Catalunya continua consolidant-se.

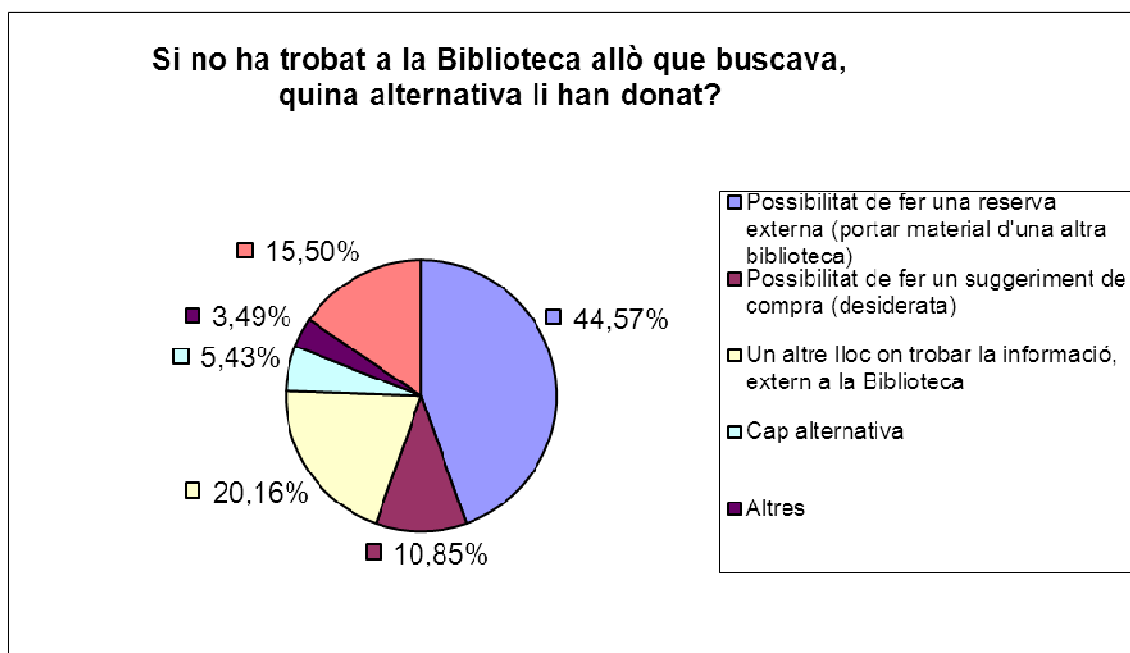
En segon lloc, amb un 20,16%, el personal els han informat de buscar la informació en un altre lloc. Respecte l'any anterior, aquesta opció ha augmentat significativament un 4,19%.

En tercera posició, continua l'opció d'oferir un suggeriment de compra (una desiderata), que suposa el 10,85% del total de respostes. Resultat molt similar al 2015 (11,73%). El préstec interbibliotecari i la disponibilitat pressupostària, fa que aquest resultat es mantingui en una posició inferior.

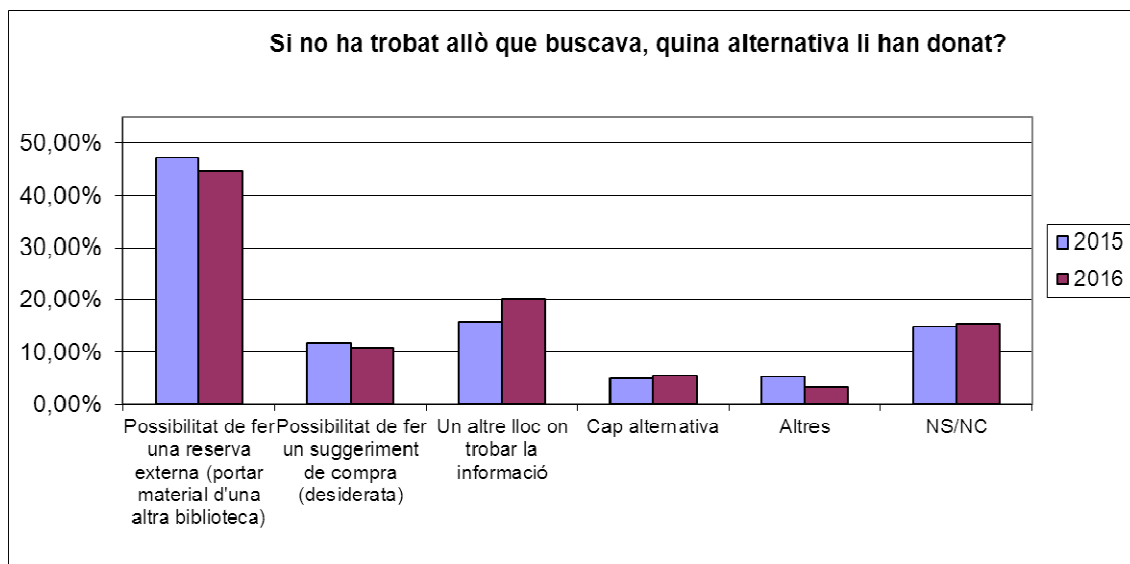
Aquest any ha augmentat en un 0,54% el percentatge d'usuaris que diuen que no se li ha donat cap alternativa quan no ha trobat la informació que necessitava. Passant del 4,89% al 5,43% actual. Malgrat el percentatge no sigui gaire alt, caldrà analitzar el perquè d'aquest lleuger augment i mirar de pal·liar-ne l'impacte.

Per acabar, el 3,49% de les persones enquestades afirmen que els hi hem donat altres alternatives diferents a les proposades, com poden ser: reservar el llibre a la mateixa biblioteca, buscar llibres relacionats al catàleg, o Internet.

Gràfic respostes 2015:



Gràfic comparatiu respostes 2015 i 2016:



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

És imprescindible preguntar als usuaris sobre el grau de satisfacció que tenen de tots els serveis i activitats que ofereix la Biblioteca Pública de Tarragona ja que configuren, juntament amb els fons, l'esquelet vertebrador de la nostra tasca. Localitzar-ne les mancances és necessari per tal de millorar-ne el funcionament i el seu rendiment.

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

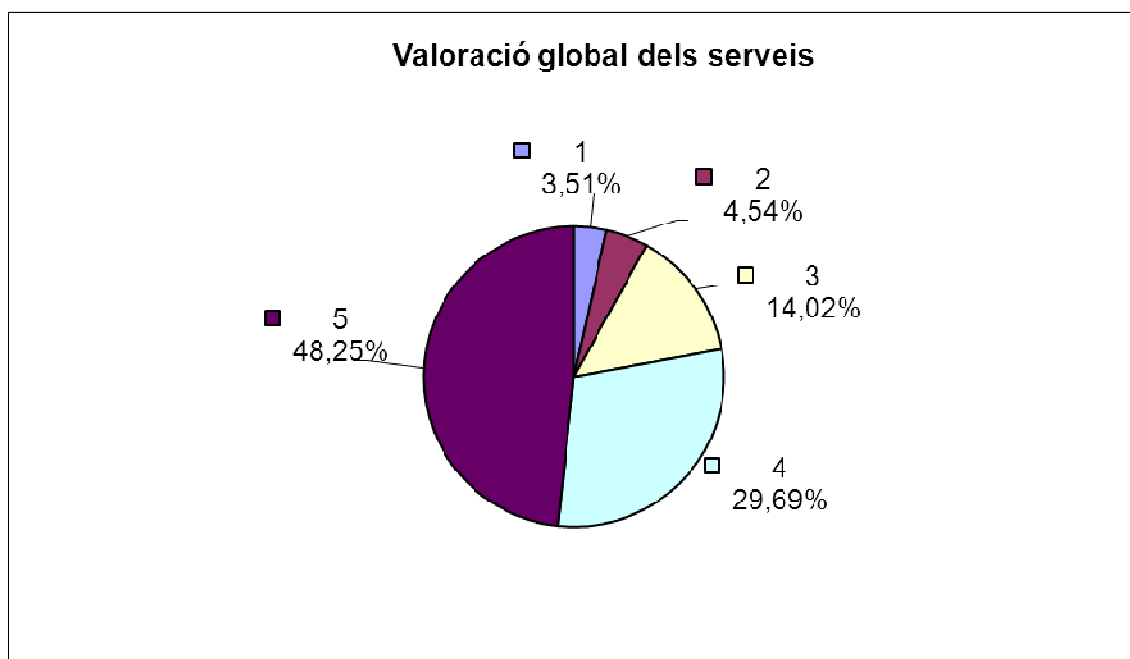
A. VALORACIÓ GLOBAL:

Un any més tornem a destacar que la valoració global de tots els serveis de la Biblioteca és molt positiva, tot i que ha disminuït respecte l'any anterior.

El 48,25% dels enquestats han valorat els serveis amb la puntuació màxima, un 5, el 29,69% amb un 4, el 14,02% amb un 3, el 4,54% amb un 2 i el 3,51% amb la puntuació més baixa, un 1.

Si sumem els dos primers més ben valorats (4 i 5) obtenim que el 77,94% d'usuaris tenen una opinió molt positiva dels serveis de la Biblioteca (respecte el 87,89% del 2015).

Gràfic valoració global:



	Respostes	Percentatge
1	51	3,51%
2	66	4,54%
3	204	14,02%
4	432	29,69%
5	702	48,25%
TOTAL	1455	100,00%

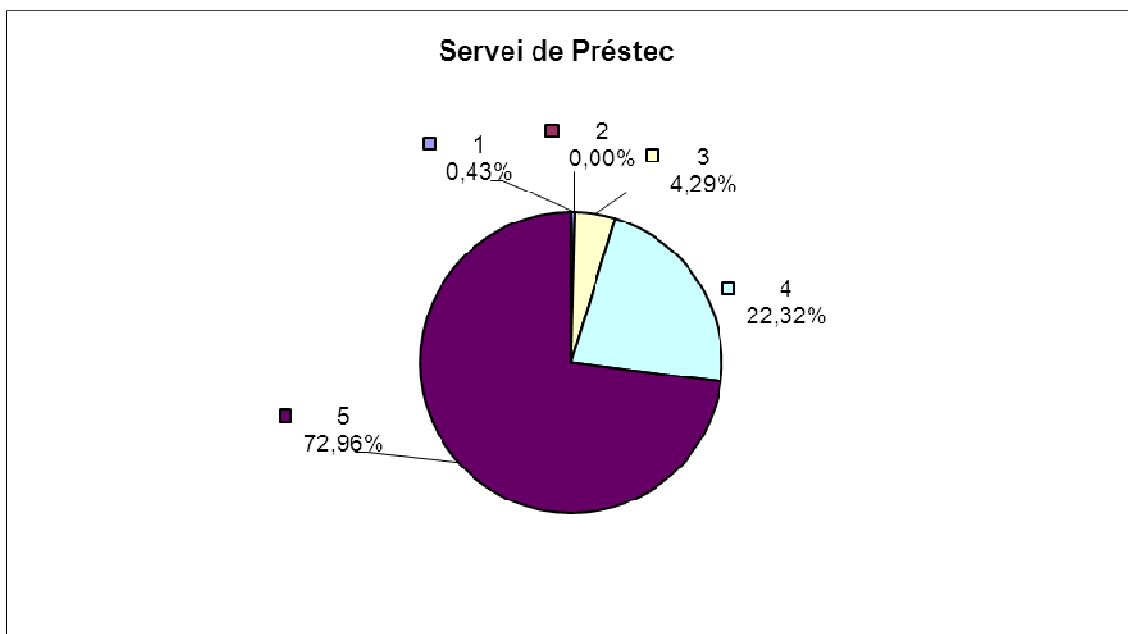
B. VALORACIÓ DELS SERVEIS:

- **Servei de Préstec:** seguint la tendència dels darrers anys, el Servei de Préstec continua encapçalant la llista del serveis més ben valorats. El 72,96% dels enquestats el qualifiquen amb un 5, el 22,32% amb un 4, el 4,29% amb un 3 (augmentat considerablement respecte el 2015, que era un 2,59%). Tan sols un 0,86% dels enquestats el puntua amb un 1, i cap usuari el valora amb un 2, a l'igual que l'any passat.

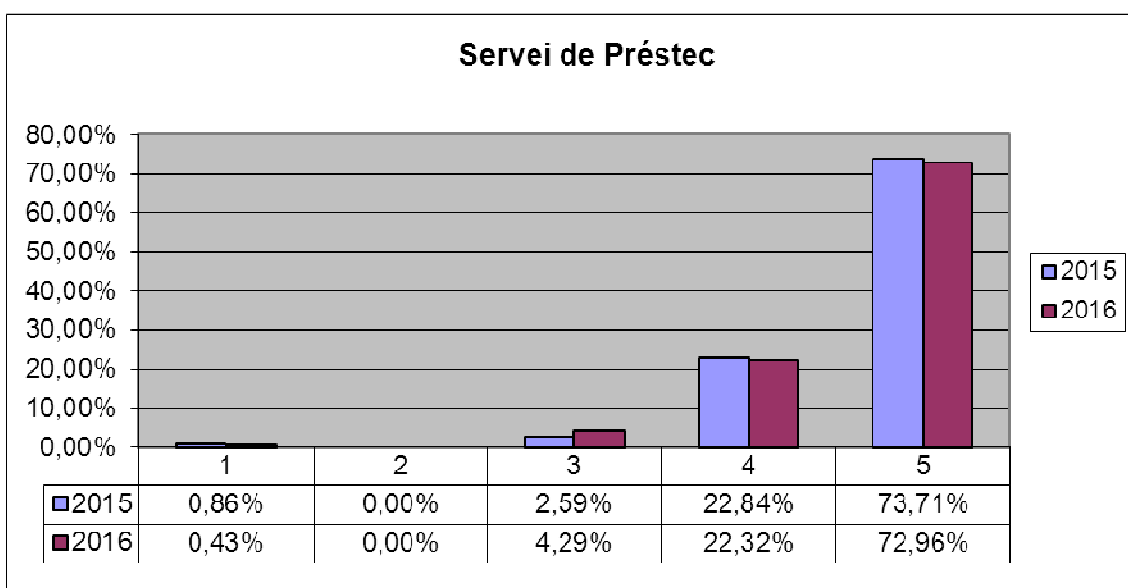
Per altra banda, el Servei de Préstec és el més utilitzat entre els usuaris i respecte l'any anterior, ha disminuït el percentatge d'usuaris que no el fan servir; passant d'un 10,69% al 8,53% actual. Un any més, constatem que la majoria dels usuaris consideren indissociable el Servei de Préstec de la Biblioteca.

Si sumem les valoracions més altes (4 i 5) obtenim que el 95,28% dels nostres usuaris tenen una valoració molt positiva d'aquest servei. Des de l'any 2009, es manté aquesta valoració per damunt del 90%.

Gràfic respostes 2016:



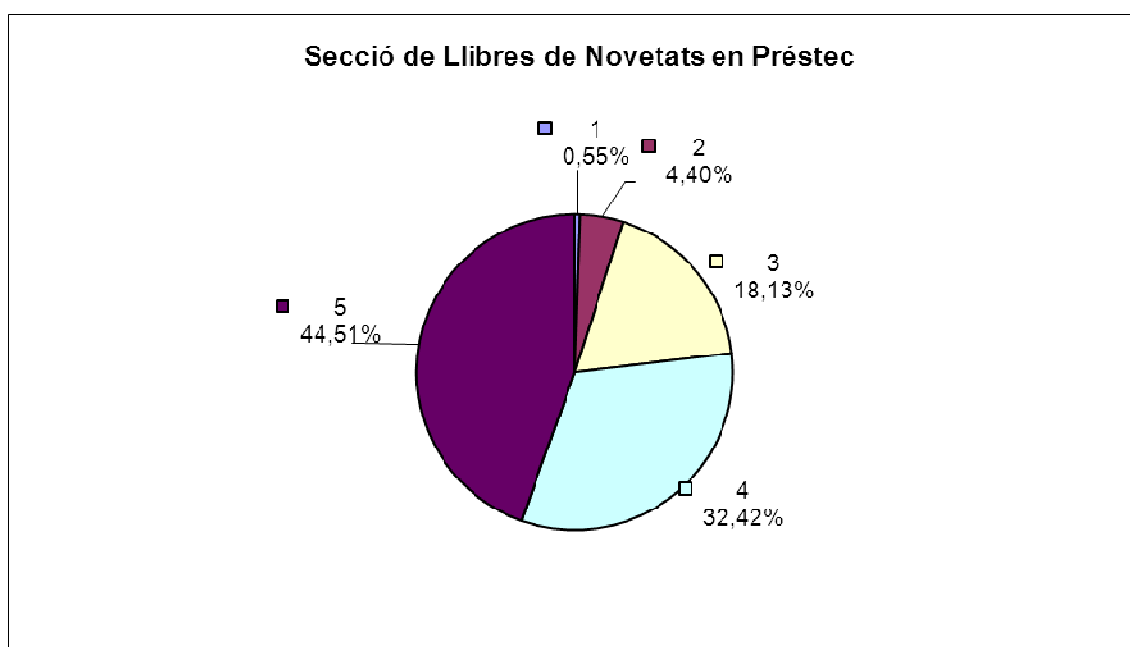
Gràfic comparatiu respostes 2015 i 2016:



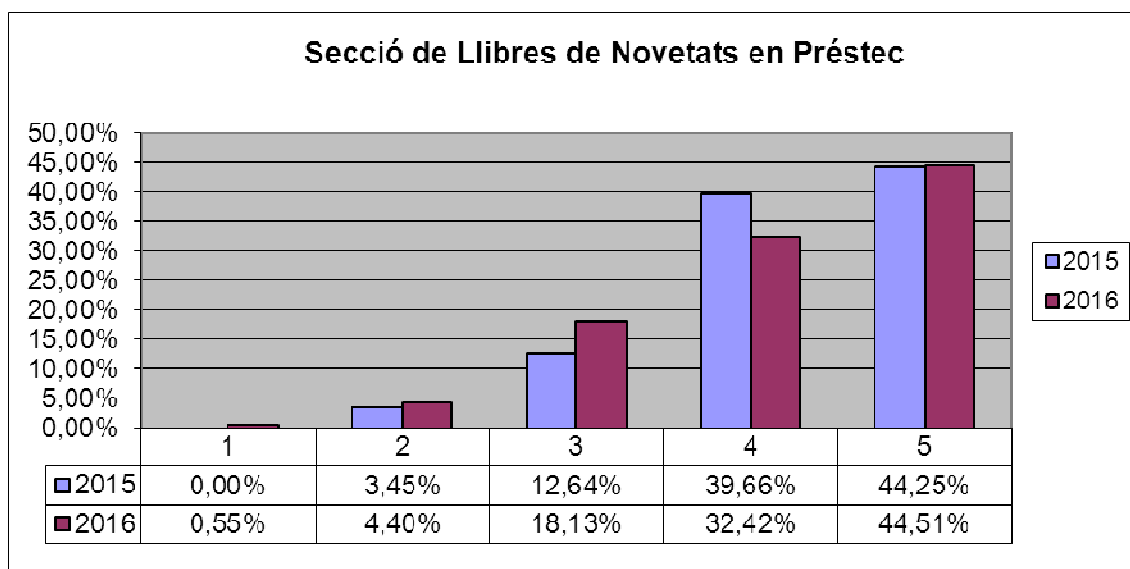
- **Secció de llibres de novetats en préstec:** el 44,51% dels enquestats valoren aquest servei amb un 5 el 32,42% amb un 4, el 18,13% amb un 3. D'aquests tres primers índexs, cal mencionar la davallada d'usuaris que valoren el servei amb un 4, passant d'un 39,66% del 2015, al 32,42% actual.

Un 4,40% dels enquestats atorguen un 2 al servei i un 0,55% un 1, la puntuació més baixa. Tot i així, creiem que els resultats són molt positius, ja que sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim el 76,93%. El 25,19% dels usuaris no utilitzen aquesta secció en contra del 29,01% del 2015; aquesta dada, en conseqüència, representa un augment favorable dels lectors que utilitzen el servei de novetats en préstec.

Gràfic respostes 2016:

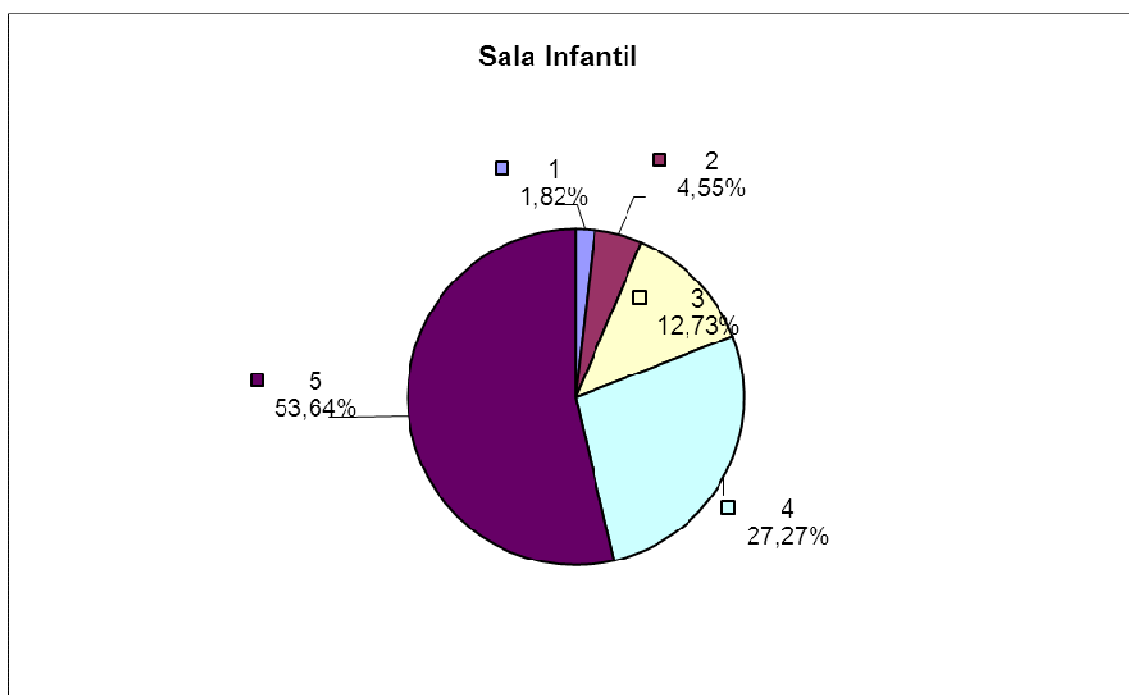


Gràfic comparatiu respostes 2015 i 2016:

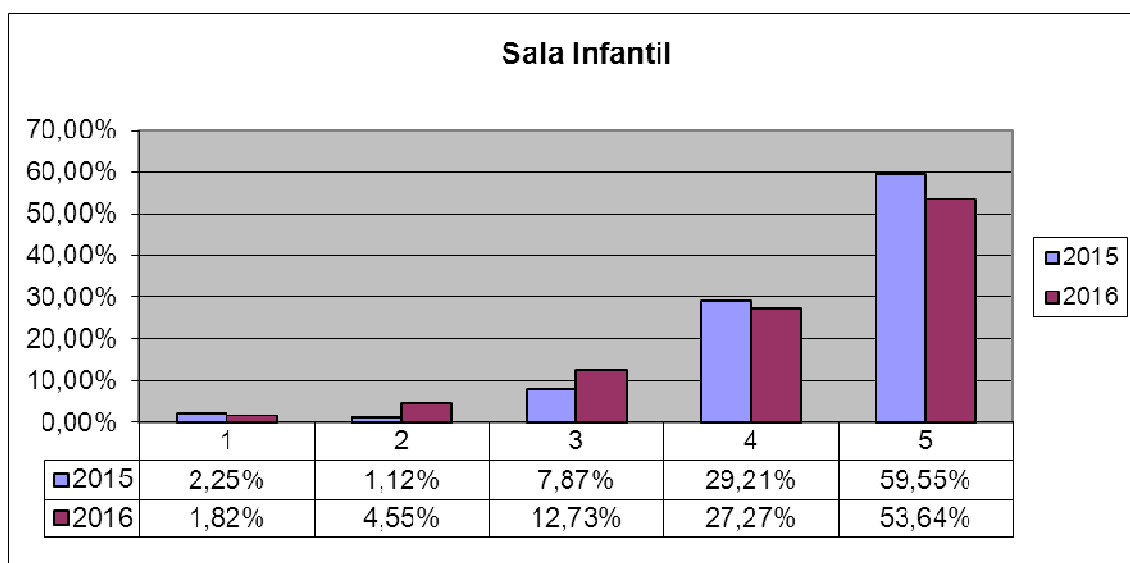


- **Sala Infantil:** el 53,64% dels enquestats la valora amb un 5, el 27,27% amb un 4, el 12,73% amb un 3, el 4,55% amb un 2 i l'1,82% amb un 1. Les valoracions més altes (4 i 5) representen un 80,91% de satisfacció de la Sala Infantil. El 50,78% dels enquestats no utilitzen aquesta Sala, percentatge que disminueix en 10 punts en relació al 2015.

Gràfic respostes 2016:



Gràfic comparatiu respostes 2015 i 2016:

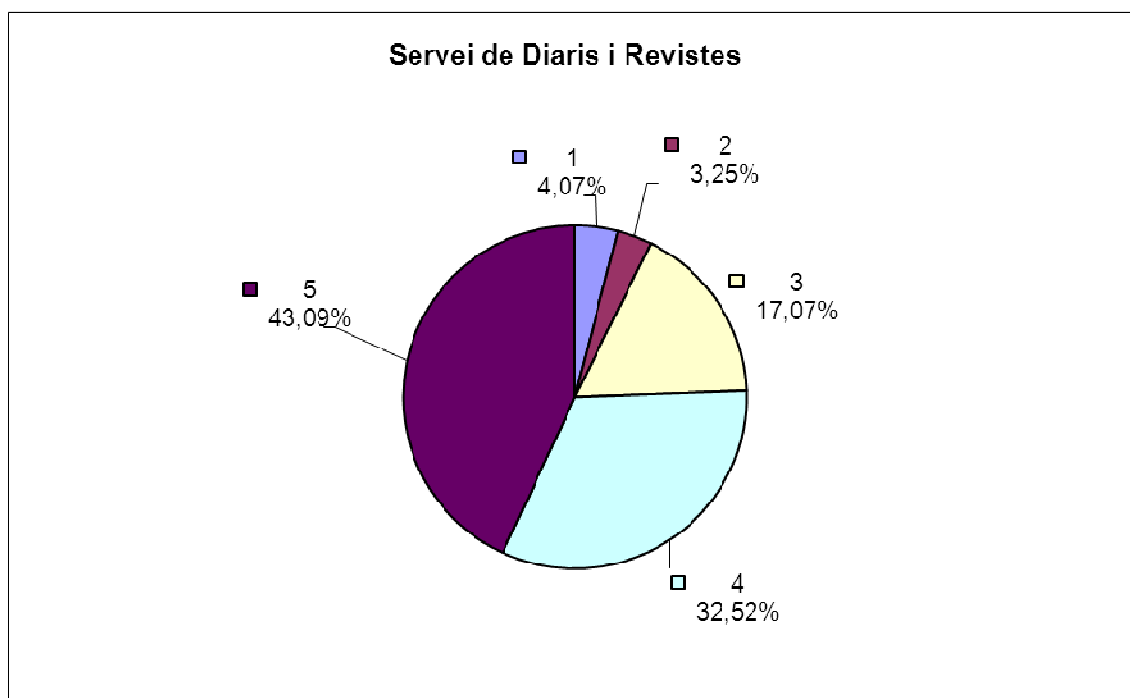


- **Servei de diaris i revistes:** el 43,09% dels usuaris l'han valorat amb un 5, el 32,52% amb un 4, el 17,07% amb un 3, el 3,25% amb un 2 i el 4,07% amb un 1. Aquest any observem una nivell de satisfacció menys elevat que en les enquestes anteriors en aquest Servei.

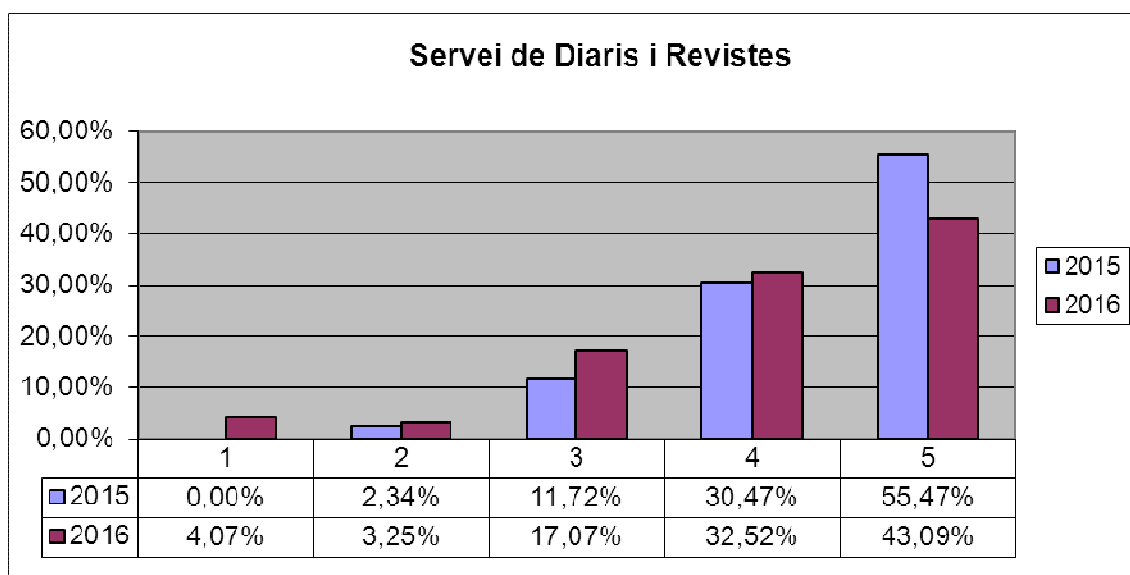
Tot i així, el percentatge d'usuaris que manifesten no utilitzar aquest servei no ha augmentat de l'any anterior, mantenint-se en un 48,45%.

Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim que el 75,61% dels usuaris tenen una valoració positiva d'aquest Servei.

Gràfic respostes 2016:



Gràfic comparatiu respostes 2015 i 2016:



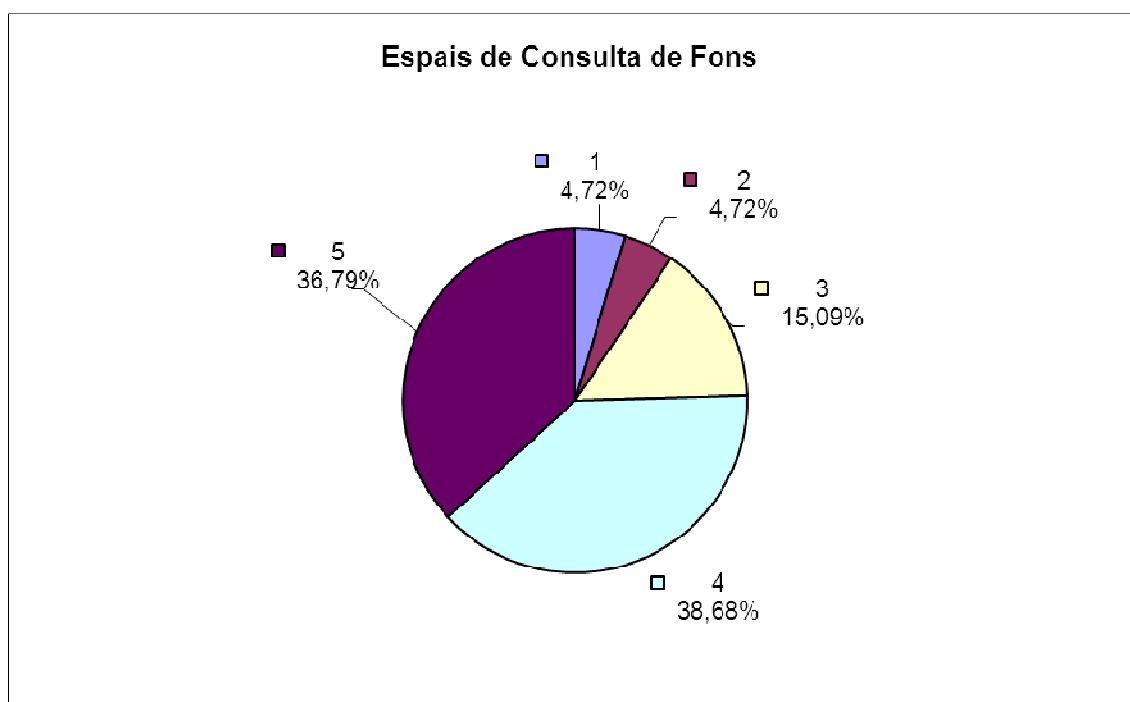
- **Espais de consulta de fons:** el 36,79% dels enquestats valoren els espais de consulta amb un 5, el 38,68% amb un 4, el 15,09% amb un 3 i el 4,72% amb les valoracions 2 i 1.

Aquestes dades reflecteixen que els usuaris continuen veient les instal·lacions de la Biblioteca insuficients pel fons que acull i pel volum d'activitats que desenvolupa.

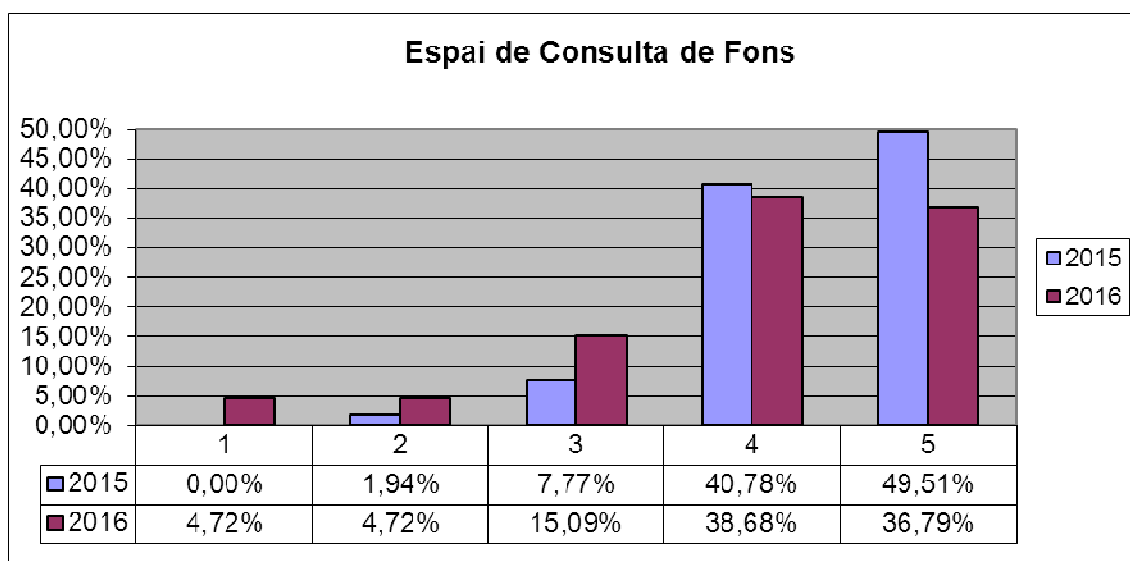
Aquest 2016, responent a les demandes dels usuaris, s'ha ampliat l'espai de consulta de planta primera amb la col·locació d'un taulell, que ha suposat l'augment de 27 llocs de consulta formal. Així mateix, també s'han incorporat nous espais de consulta informal (butaques i tamborets) repartits entre planta primera i planta baixa. Aquestes mesures han significat una millora considerable de l'espai, tot i les limitacions de l'edifici. Aquesta millora, però, encara no repercuteix directament en les valoracions de l'enquesta.

El 52,33% dels usuaris manifesten que no utilitzen aquests espais de consulta, disminuint un 2,63% envers el 2015. Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim el 75,47%.

Gràfic respostes 2016:



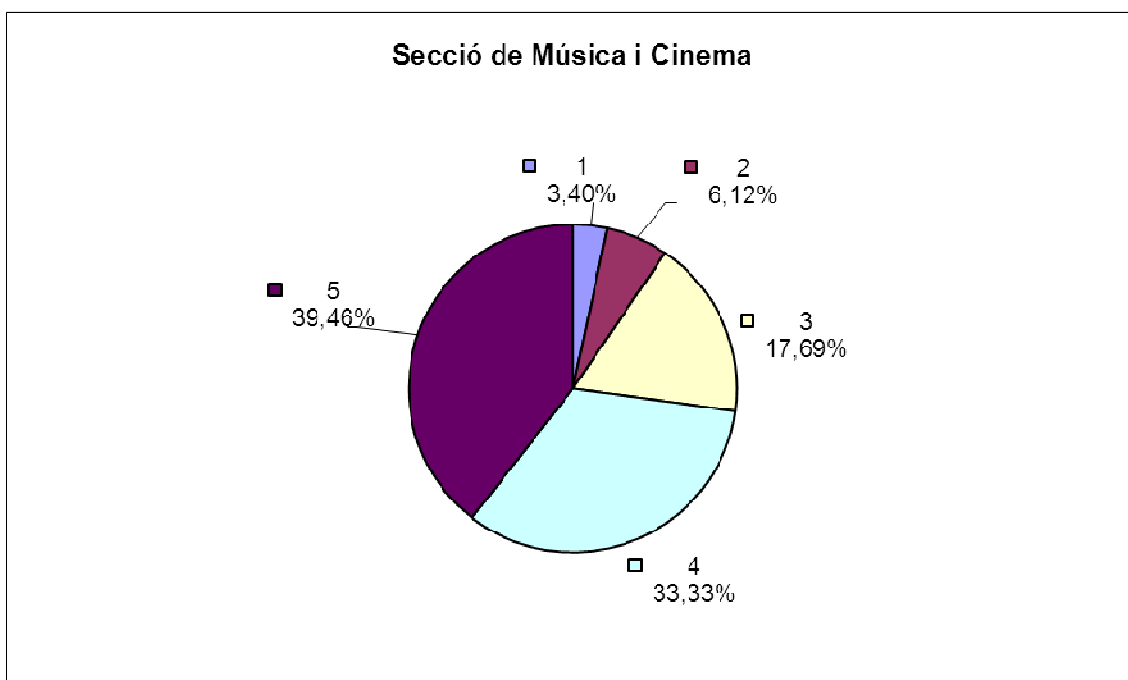
Gràfic comparatiu respostes 2015 i 2016:



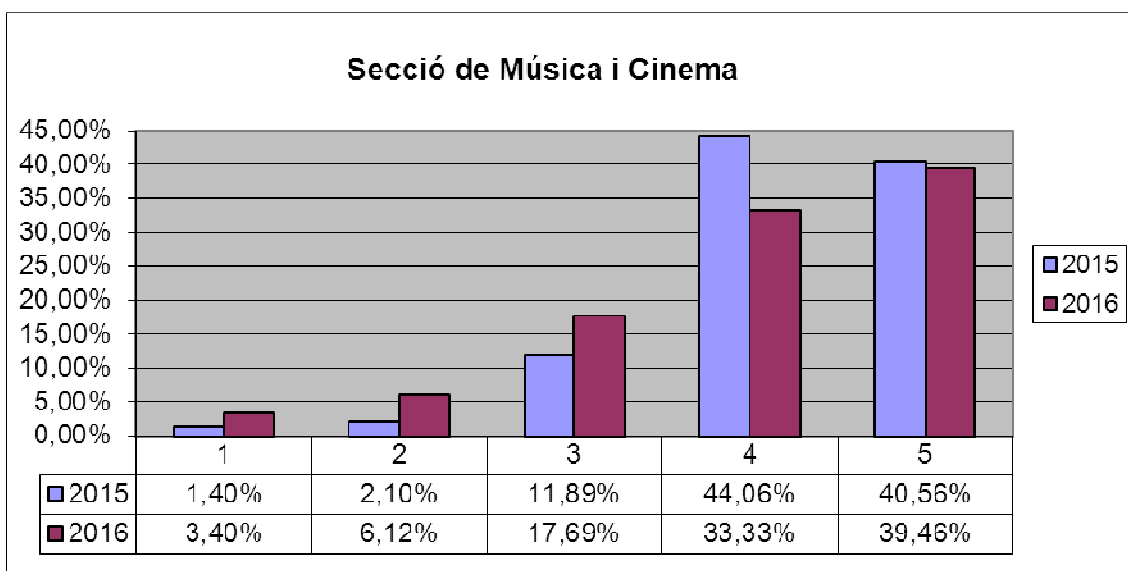
- **Secció de Cinema i Música:** el 39,46% dels enquestats valoren aquesta secció amb un 5, el 33,33% amb un 4, el 17,69% amb un 3, el 6,12% amb un 2 i el 3,40% amb un 1. El percentatge del sumatori de les valoracions més altes (4 i 5) resulta un 72,79%, resultat més baix que el 2015 (84,62%).

Per altra banda, disminueix el nombre d'usuaris que no utilitzen el servei: del 41,98% del 2015, al 38,76% del 2016. Aquesta és una dada positiva, doncs vol dir que cada cop més gent coneix i utilitza la Secció de Cinema i Música. Malgrat tot, caldrà seguir treballant estratègies per millorar-ne la satisfacció.

Gràfic respostes 2016:



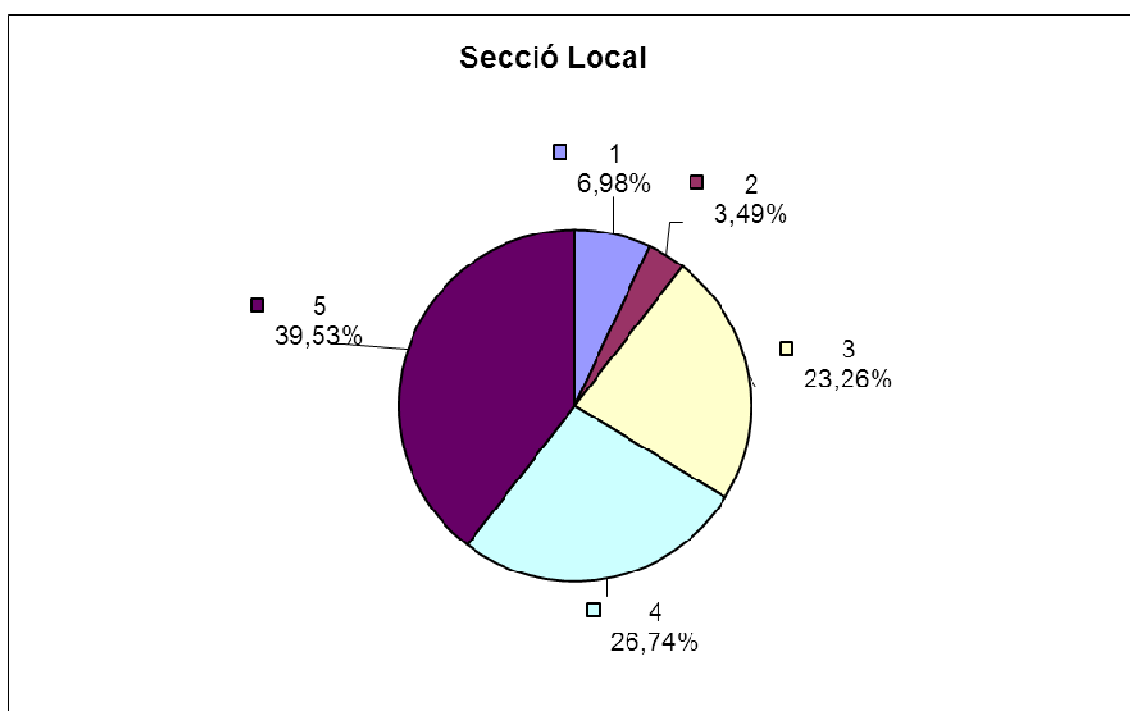
Gràfic comparatiu respostes 2015 i 2016:



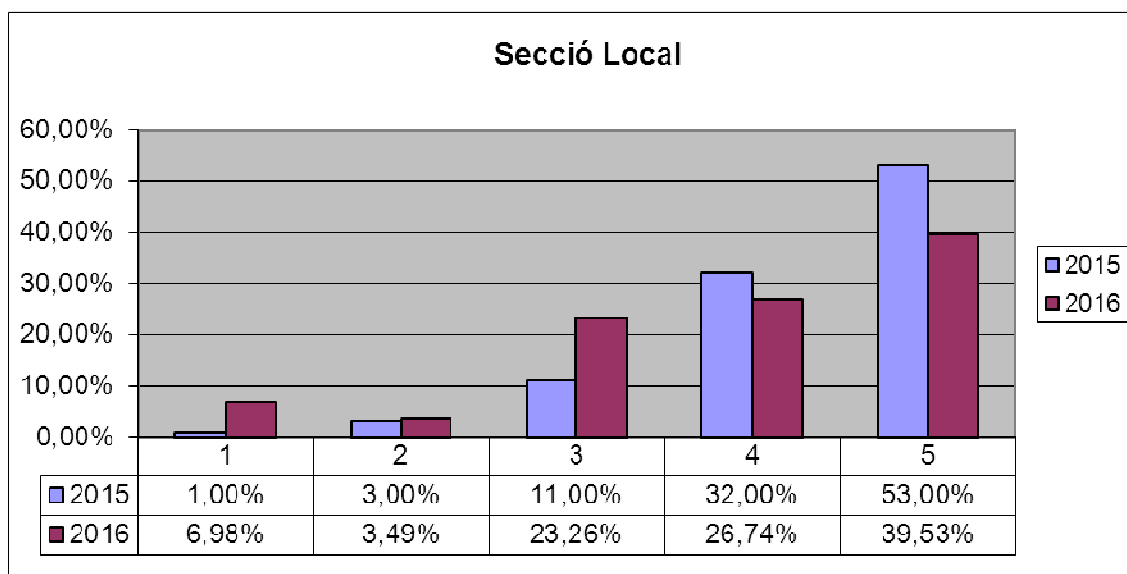
- **Secció Local:** el 39,53% dels enquestats la valoren amb un 5, el 26,74% amb un 4, el 23,26% amb un 3, el 3,49% amb un 2 i el 6,98% amb un 1. Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim que el 66,27% dels nostres usuaris tenen una valoració molt positiva d'aquesta Secció, percentatge bastant inferior al de l'any anterior, que era el 85,00%. Aquest fet pot està relacionat amb el freqüent tancament de la sala, ja que s'hi realitzen gran part de les activitats de la Biblioteca.

El 56,20% dels usuaris afirmen no utilitzar aquesta secció, fet que creiem que és normal degut a l'especialització del seu fons.

Gràfic respostes 2016:



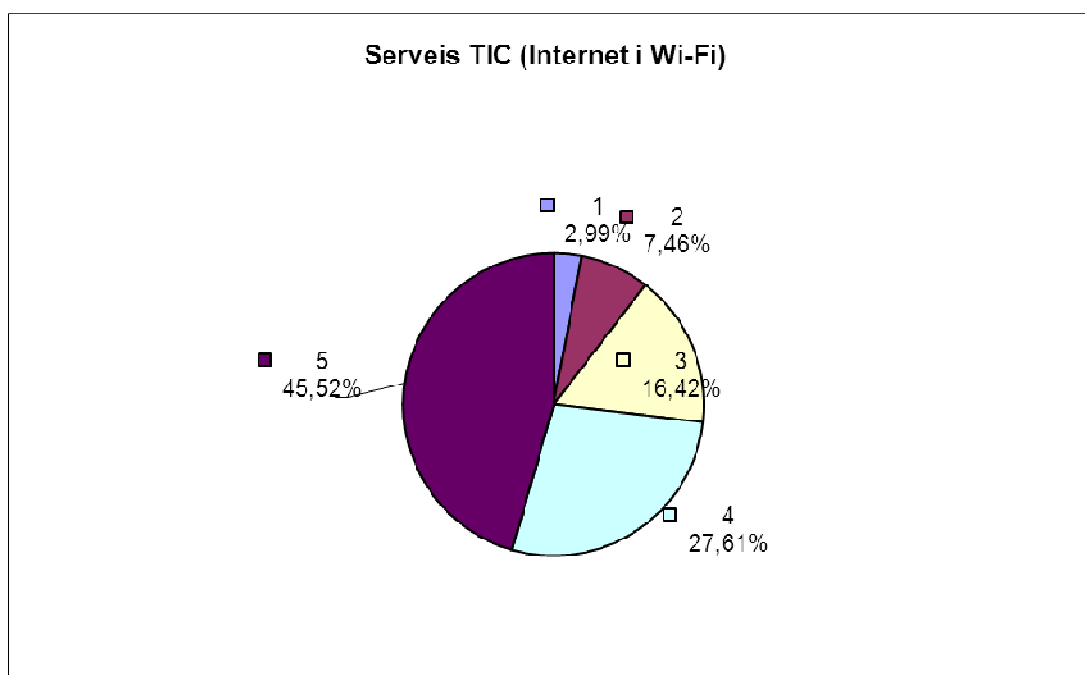
Gràfic comparatiu respostes 2015 i 2016:



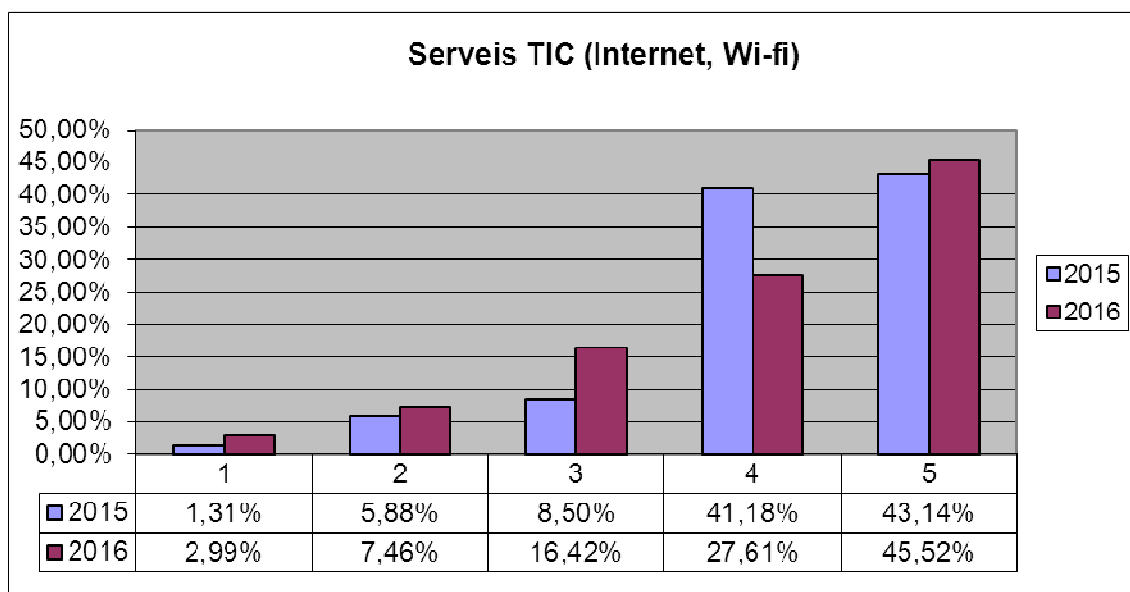
- **Serveis TIC (Internet i Wi-fi):** el 45,52% dels enquestats el valoren amb un 5, el 27,61% amb un 4, el 16,42% amb un 3, el 7,46% amb un 2 i el 2,99% amb un 1.

Fent el sumatori de les puntuacions més altes (4 i 5) obtenim una valoració del 73,13% respecte el 84,32% del 2015. Aquesta davallada la podem associar a les diferents incidències amb el servei Wi-fi que durant molts dies no ens ha permès oferir un bon servei.

Gràfic respostes 2016:

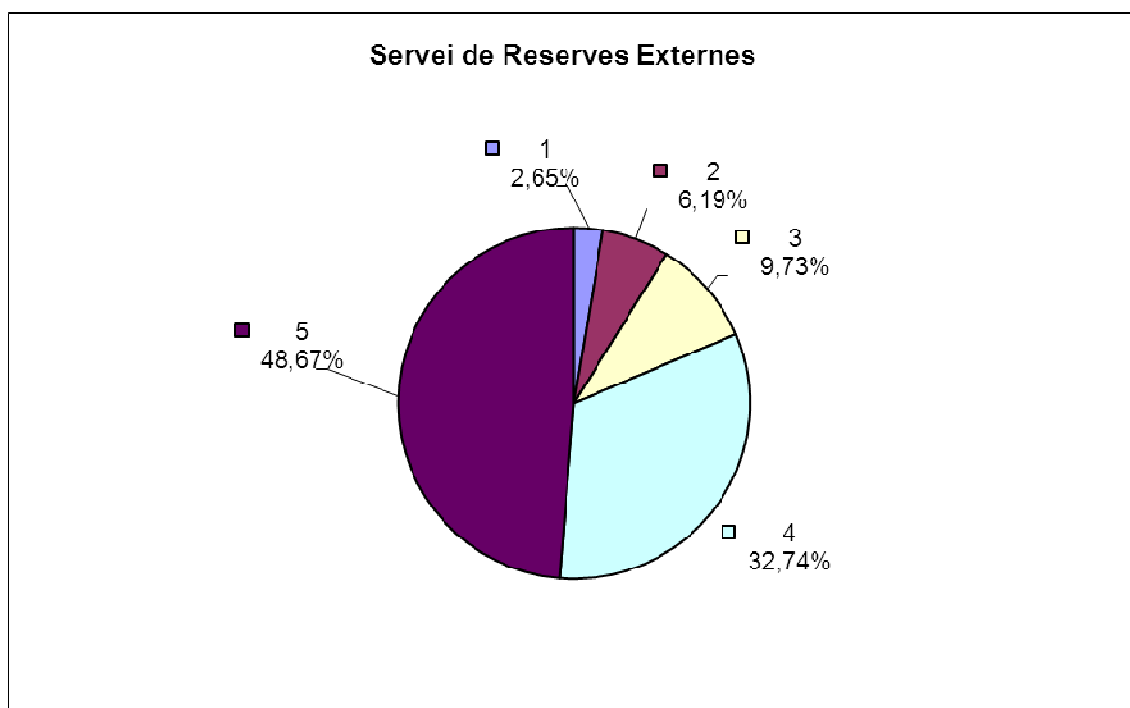


Gràfic comparatiu respostes 2015 i 2016:

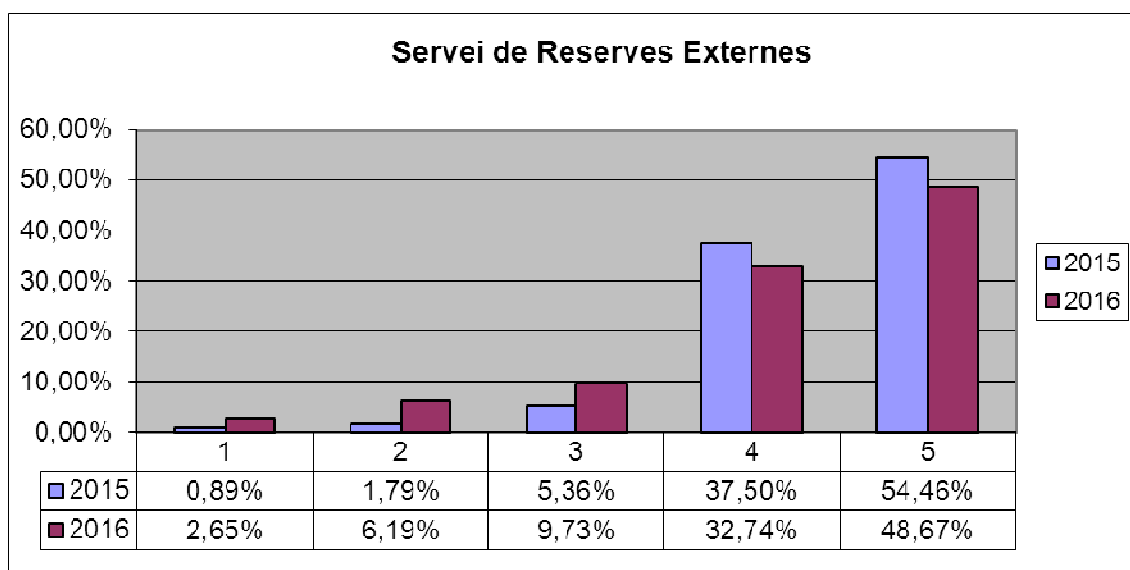


- **Servei de Reserves Externes:** el 48,67% dels enquestats el valoren amb un 5, el 32,74% amb un 4, el 9,73% amb un 3, el 6,19% amb un 2 i el 2,65% amb un 1. Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim el 81,41%. El 50,00% dels usuaris no utilitzen aquest servei. Resultat lleugerament més positiu que l'anterior (el 52,67%).

Gràfic resultats 2016:



Gràfic comparatiu resultats 2015 i 2016:



C. Valoració de les activitats

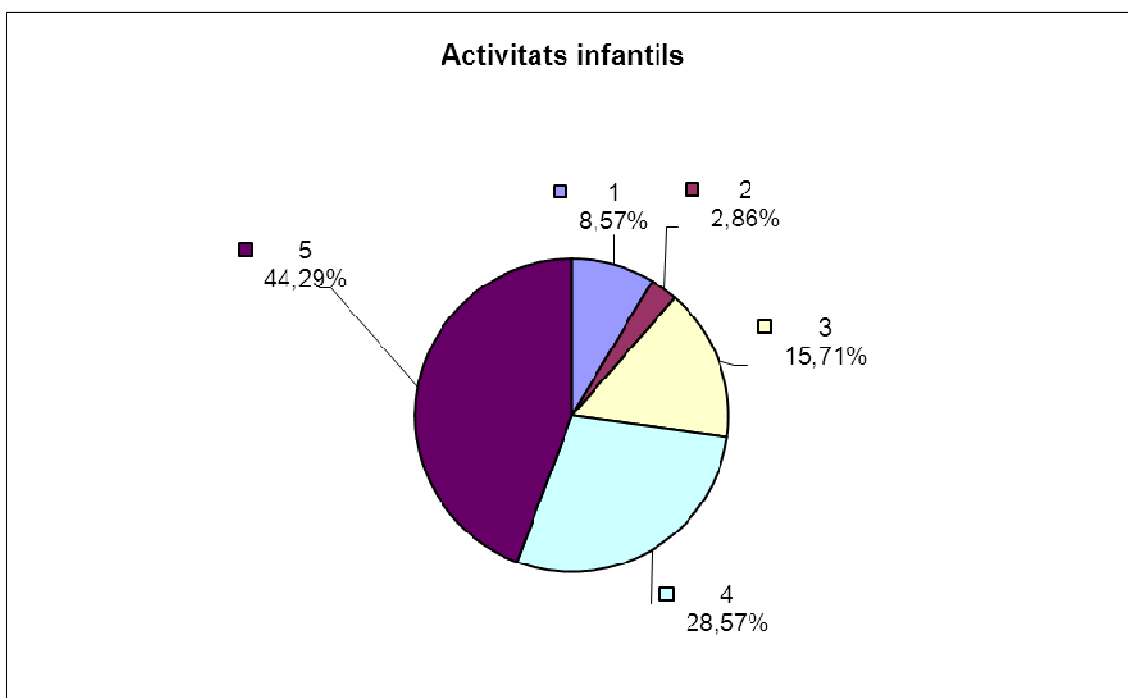
En aquest apartat es valoren les activitats que es fan a la Biblioteca. A hores d'ara, podem dir que les biblioteques públiques hem consolidat una oferta d'activitats per a tots els públics, moltes d'elles relacionades amb la lectura, i també amb d'altres àmbits com la formació en tecnologies, el cinema, la música, la història i les rutes literàries i/o històriques.

- **Activitats infantils:** el 67,05% dels enquestats no assisteixen a aquestes activitats, adreçades a un públic infantil i familiar.

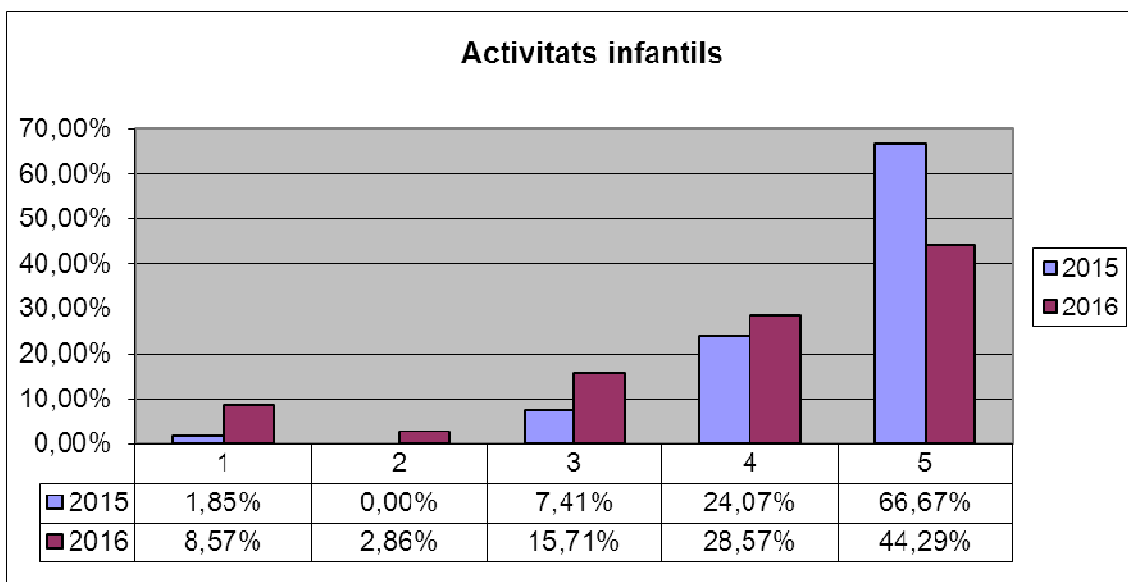
Dels usuaris que hi assisteixen, el 72,66% les valoren amb els índex més elevats (el 44,29% les valoren amb un 5 i el 28,57% amb un 4). El 15,71% les valoren amb un 3, el 2,86% amb un 2 i el 8,57% amb un 1.

La Sala infantil està adreçada a unes franges d'edat que van des dels més petits als adolescents, en un únic espai que es demostra clarament insuficient. Aquest fet, junt a l'elevat nombre d'activitats que es compaginen amb la consulta de fons i al préstec fan que les condicions no siguin sempre les més idònies ni per les activitats ni pels altres serveis de la Sala infantil.

Gràfic respostes 2016:



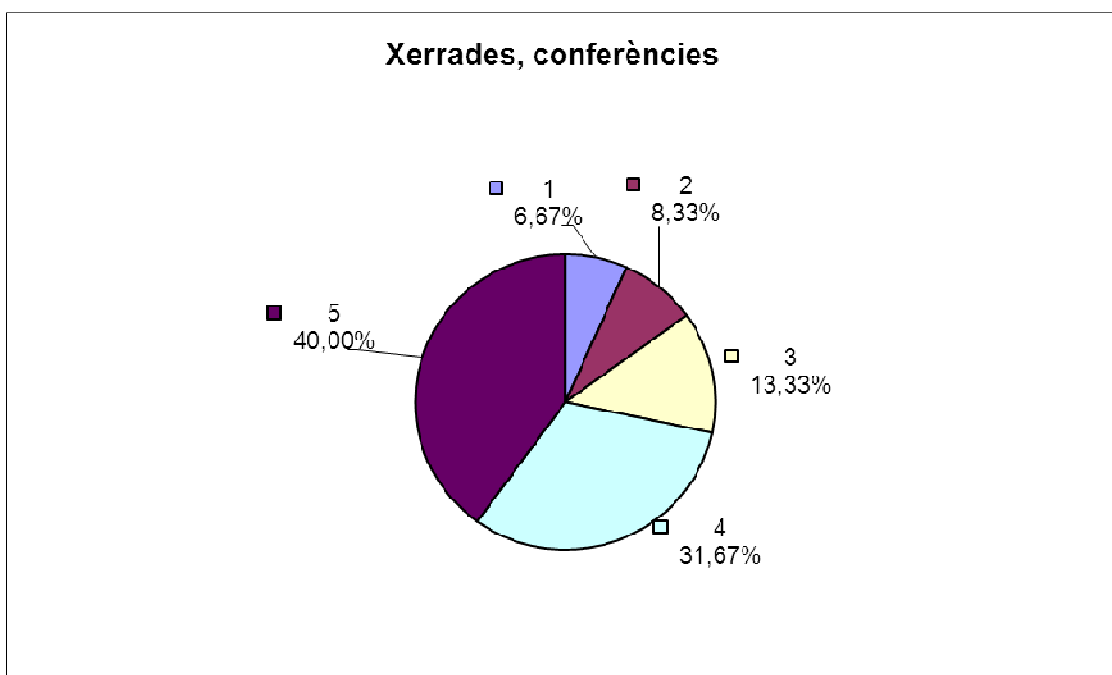
Gràfic comparatiu respostes 2015 i 2016:



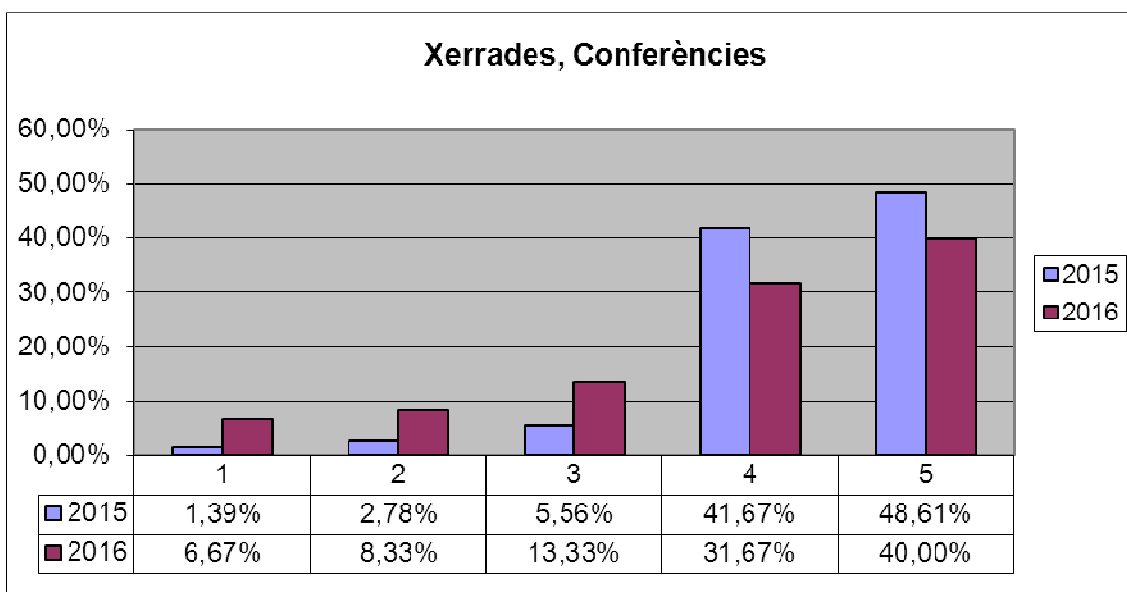
- **Xerrades, conferències:** el 40,00% dels usuaris que hi assisteixen, les valoren amb un 5, el 30,91% amb un 4, el 12,73% amb un 3, el 9,09% amb un 2 i el 7,27% amb un 1. Sumant les valoracions més altes (4 i 5), obtenim que el 70,91% dels enquestats estan satisfets amb aquestes activitats, 20 punts menys que el 2015 (el 90,28%).

Cal tenir en compte, que el 71,71% dels enquestats no assisteixen a aquestes xerrades i que bona part del públic que sí que hi participa, per contra, no utilitza la resta de serveis que ofereix la Biblioteca.

Gràfic respostes 2016:



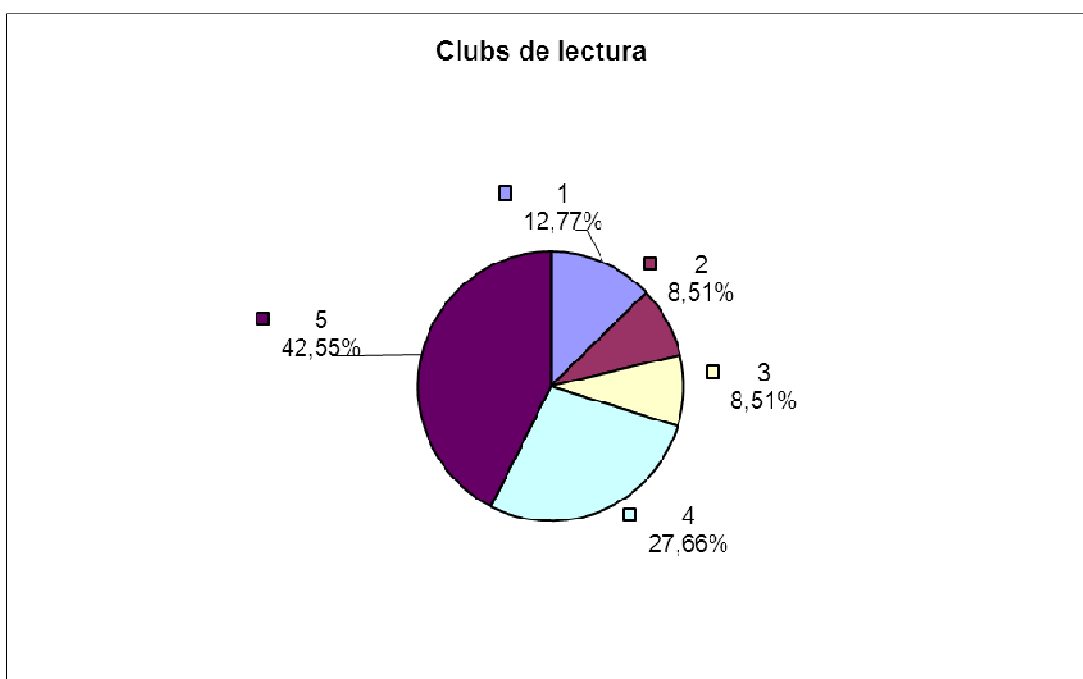
Gràfic comparatiu respostes 2015 i 2016:



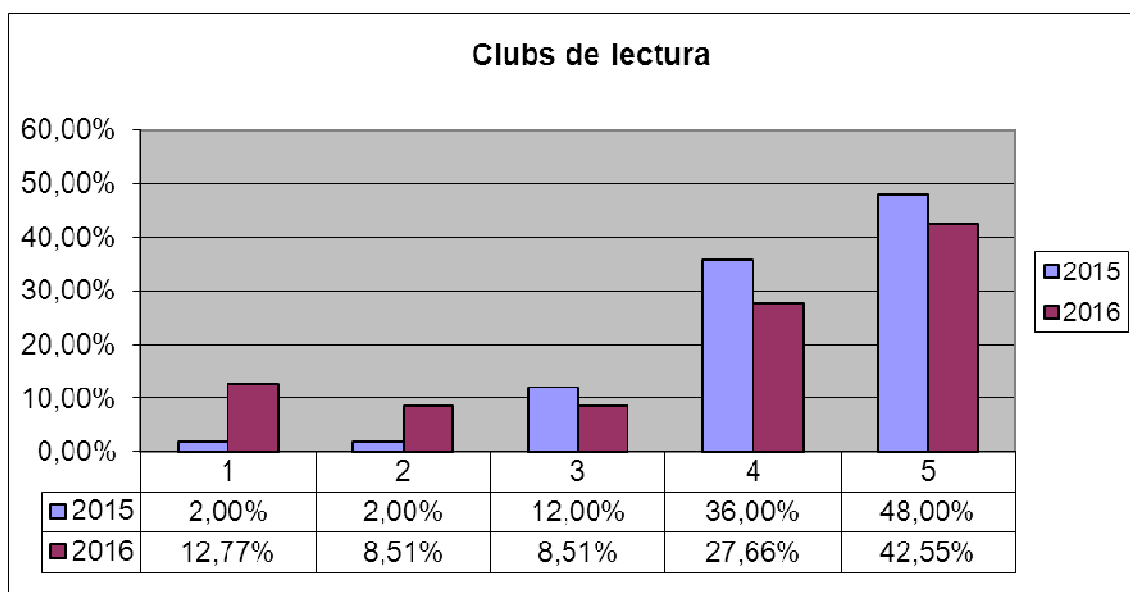
- **Clubs de Lectura:** el 75,97% dels enquestats no formen part de cap Club de Lectura de la Biblioteca.

Dels usuaris que hi pertanyen, el 42,55% els valoren amb un 5, el 27,66% amb un 4, el mateix percentatge de 8,51% amb un 3 i un 2 i un 12,77% amb un 1. Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim que el 70,21% dels usuaris tenen una valoració positiva dels Club de Lectura, tot i obtenir 14 punts menys respecte el 2015, que era el 84,00%.

Gràfic respostes 2016:



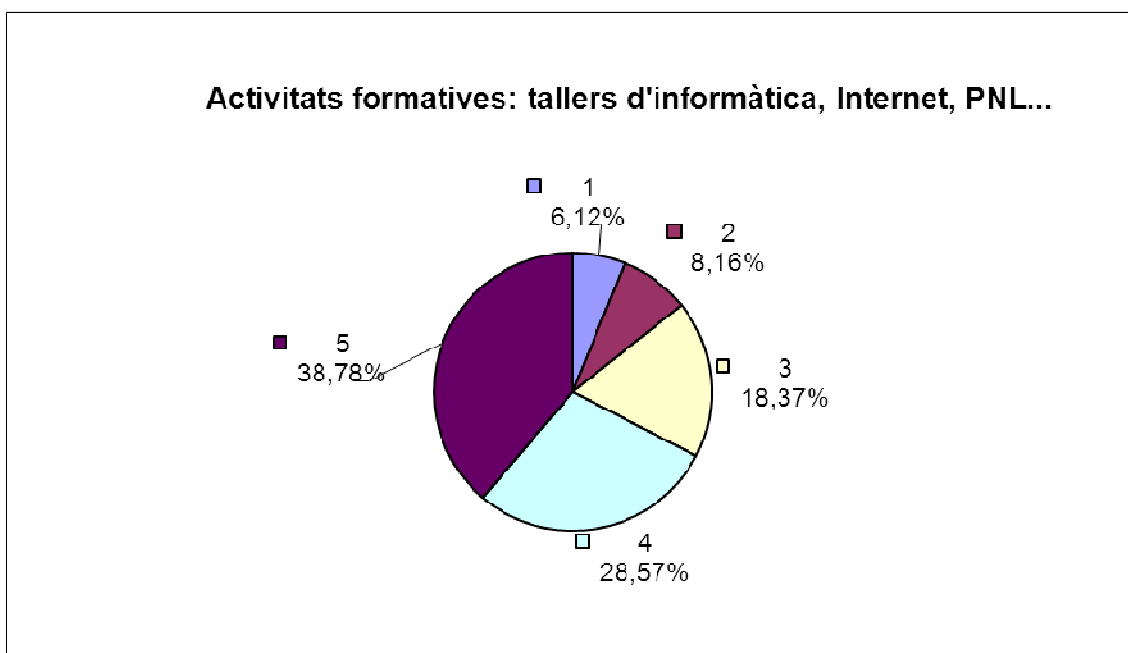
Gràfic comparatiu respostes 2015 i 2016:



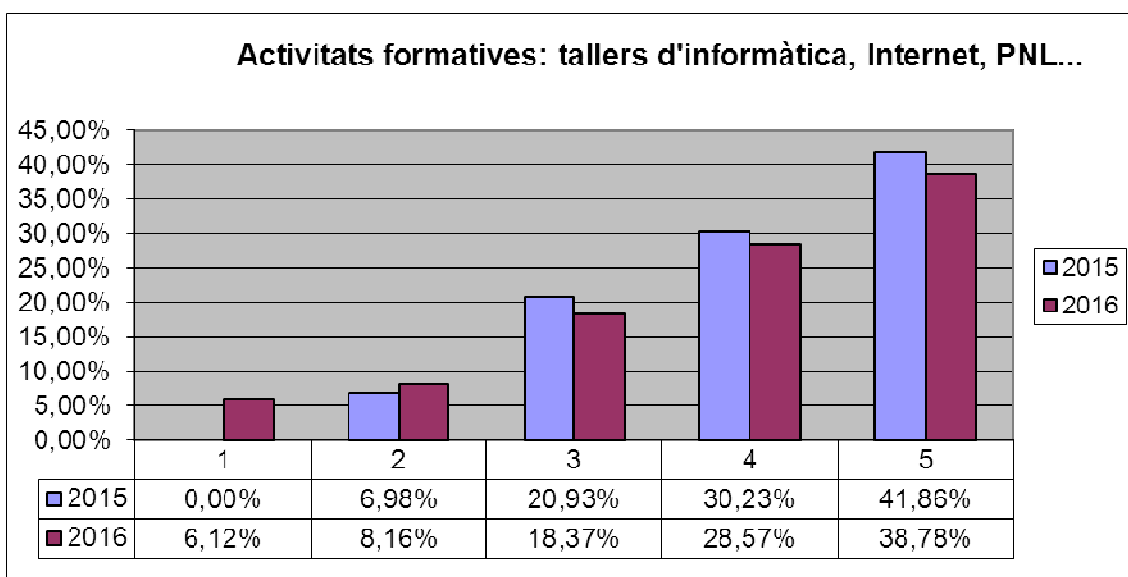
- **Activitats formatives, tallers d'informàtica i d'Internet:** el nombre d'enquestats que no assisteixen a aquestes activitats disminueix lleugerament; d'un 78,24% del 2015 al 74,03% actual.

Dels usuaris que hi assisteixen, el 38,78% les valoren amb un 5, el 28,57% amb un 4, el 18,37% amb un 3, el 8,16% amb un 2 i el 6,12% amb un 1. Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim que el 67,55% dels usuaris tenen una valoració molt positiva d'aquests tallers.

Gràfic respostes 2016:



Gràfic comparatiu respostes 2015 i 2016:



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

Per tal que els usuaris estigui satisfet és molt important que se sentis ben tractats i que l'atenció que els dedica el personal sigui correcta i afable.

La majoria d'usuaris, el 43,41%, opinen que l'atenció rebuda per part del personal és molt bona (el 2015 el 44,66%).

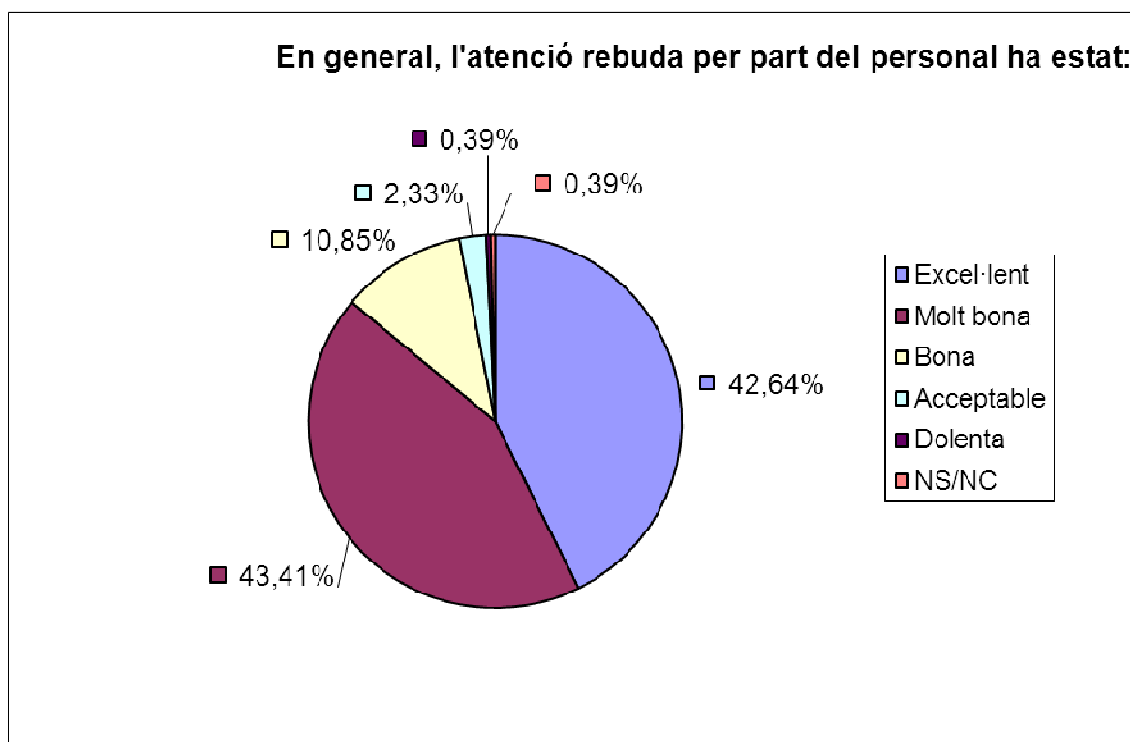
Per altra banda, amb un 42,64% dels resultats, els usuaris valoren amb un excel·lent el tracte rebut, incrementant amb un 1,41% el resultat de l'any anterior. Un augment molt positiu.

El tercer percentatge més alt, representant el 10,85%, és per aquells que consideren que l'atenció rebuda ha estat bona, un resultat una mica inferior al del 2015 (11,83%).

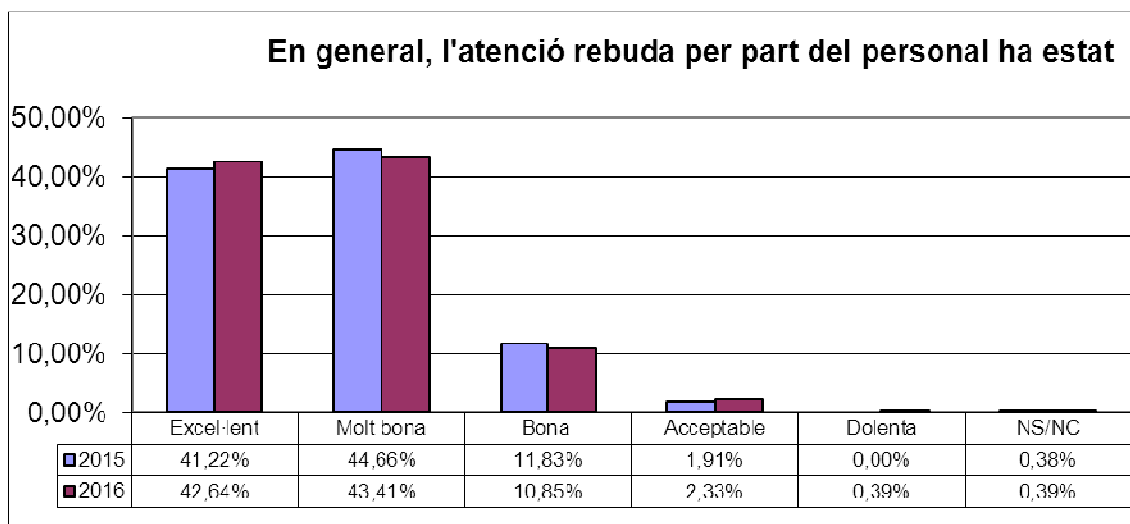
Els usuaris que creuen que el tracte rebut ha estat acceptable, representen un 2,33% (el 2015 l'1,91%). Tan sols un usuari (que representa el 0,39%) manifesta que l'atenció rebuda és dolenta.

Analitzant els resultats, constatem que els usuaris continuen tenint una percepció positiva del personal i el tracte que els ofereix. Malgrat tot, cal seguir treballant per millorar-la.

Gràfic respostes 2016:



Gràfic comparatiu respostes 2015 i 2016:



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

Una tasca prioritària de la Biblioteca és difondre a través de diferents canals, la programació de les activitats mensuals que organitzem per tal d'arribar al màxim d'usuaris que siguin coneixedors de les activitats, conferències, clubs de lectura, tallers...

Un any més, el percentatge més elevat, amb el 27,29%, és pels usuaris que reben la informació mitjançant l'agenda d'activitats i els fulletons que elaborem mensualment i que estan repartits pels taulells i cartelleres informatives de la Biblioteca.

Amb un 19,08% trobem els usuaris que reben la informació per mitjà del correu electrònic. En relació a l'any passat, aquest canal ha pujat a segona posició.

En tercer lloc, amb un 17,15%, tenim els usuaris que coneixen les nostres activitats i serveis a través de les dues pantalles situades a l'entrada i al vestíbul de la Biblioteca, augmentant un 4,95% el resultat del 2015.

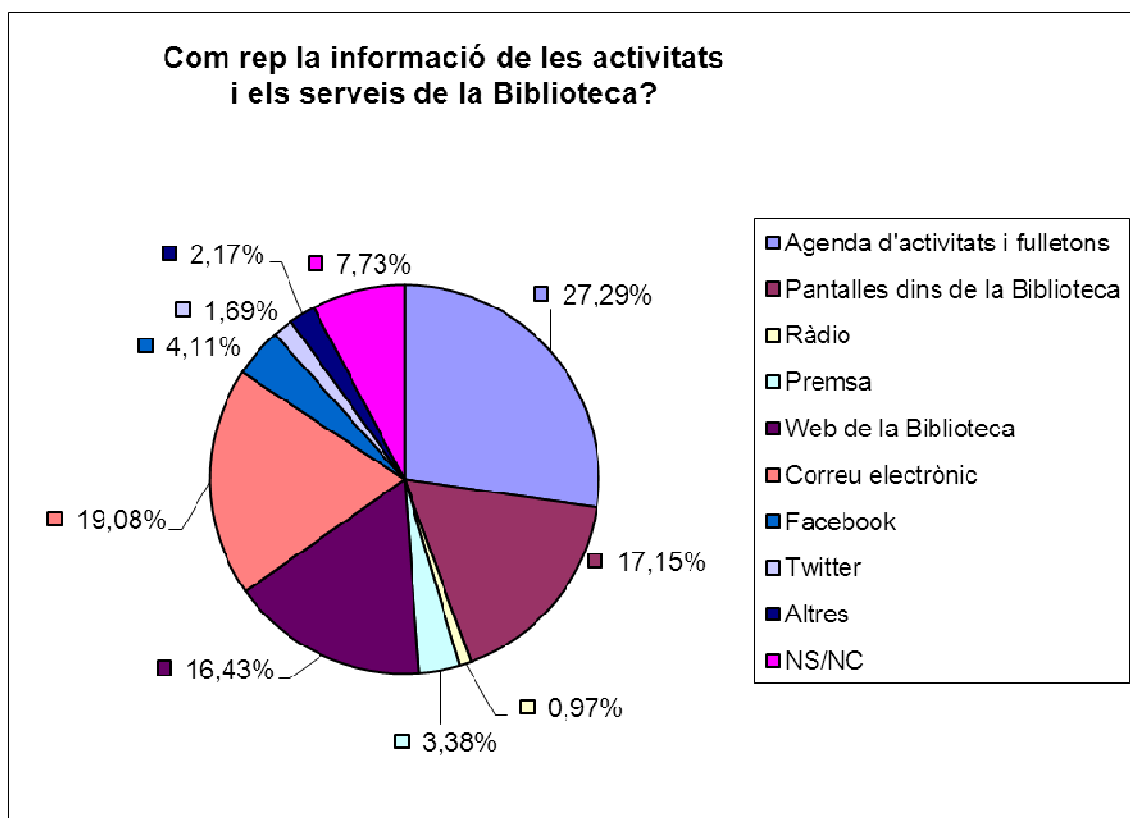
En quarta posició trobem els usuaris que miren la pàgina web de la Biblioteca. El percentatge disminueix en relació a l'enquesta anterior, passant del 20,00% al 16,43% actual.

Augmenta el tant per cent d'usuaris que ens segueixen i s'informen a través de les nostres xarxes socials. Pel què fa el Facebook obtenim un 4,11% en relació al 3,17% del 2015 i el Twitter, un 1,69% respecte el 0,98%.

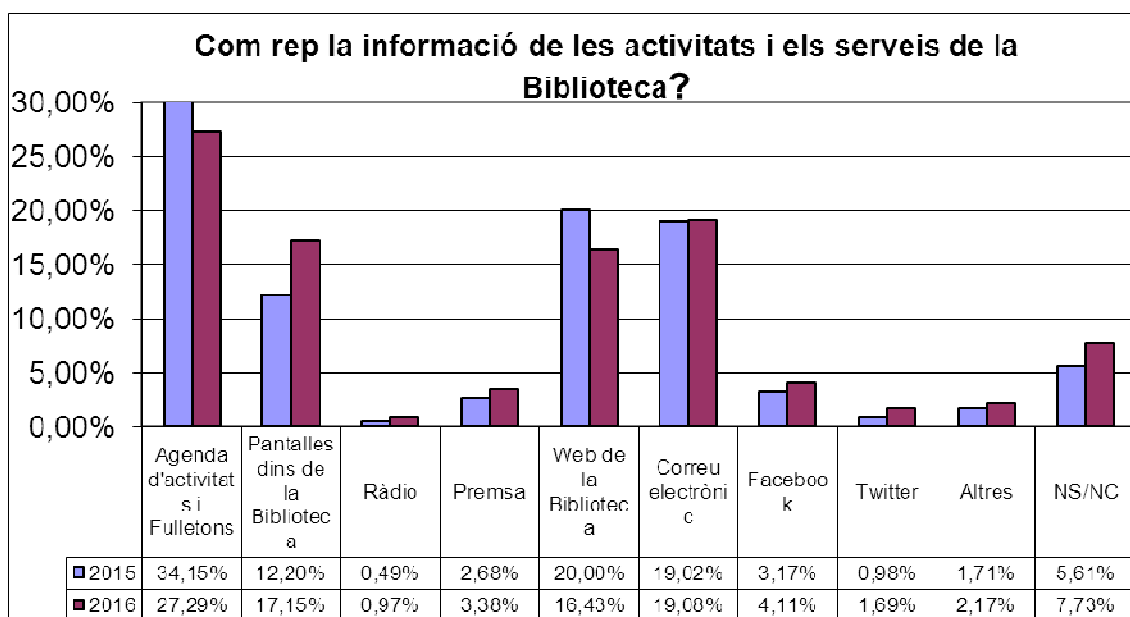
En darrer lloc, com ja és habitual, trobem la premsa i la ràdio com els canals menys utilitzats pels enquestats. Tan sols un 0,97% s'assabenta de les nostres activitats per la ràdio, i un 3,38% per la premsa. Tot i així, aquests percentatges són lleugerament superiors als de l'any anterior (0,49% i 2,68% respectivament).

Finalment, el 2,17% dels enquestats reben aquesta informació mitjançant altres sistemes, com poden ser: per la família, amics, institut, agenda cultural de l'Ajuntament...

Gràfic respostes 2016:



Gràfic comparatiu respostes 2015 i 2016:



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

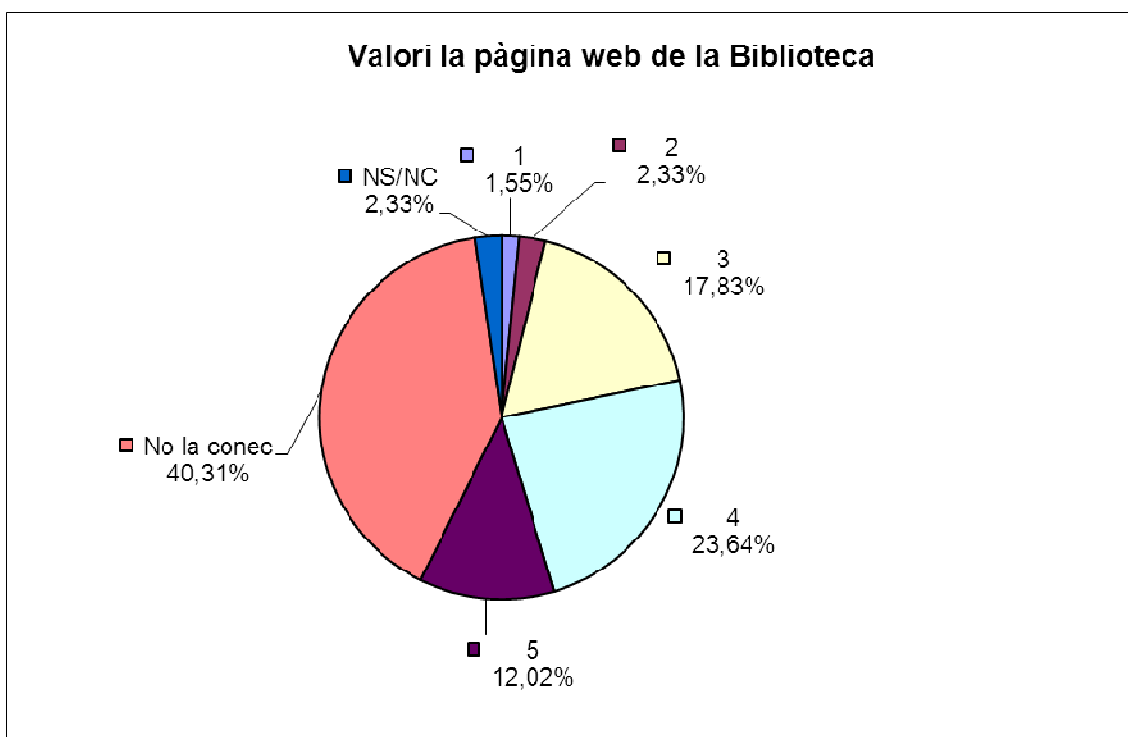
La web de la Biblioteca és la font d'informació més important de què disposem, tant per donar a conèixer els serveis i les activitats, com pels serveis virtuals que oferim als nostres usuaris presencials i virtuals.

El 12,02% dels enquestats valoren aquesta pàgina amb un 5, la puntuació màxima i el 23,64% amb un 4. Sumant les dues puntuacions més elevades (4 i 5) obtenim que el 35,66% dels usuaris valoren la pàgina web molt positivament, un resultat inferior al 2015 que era del 48,09%.

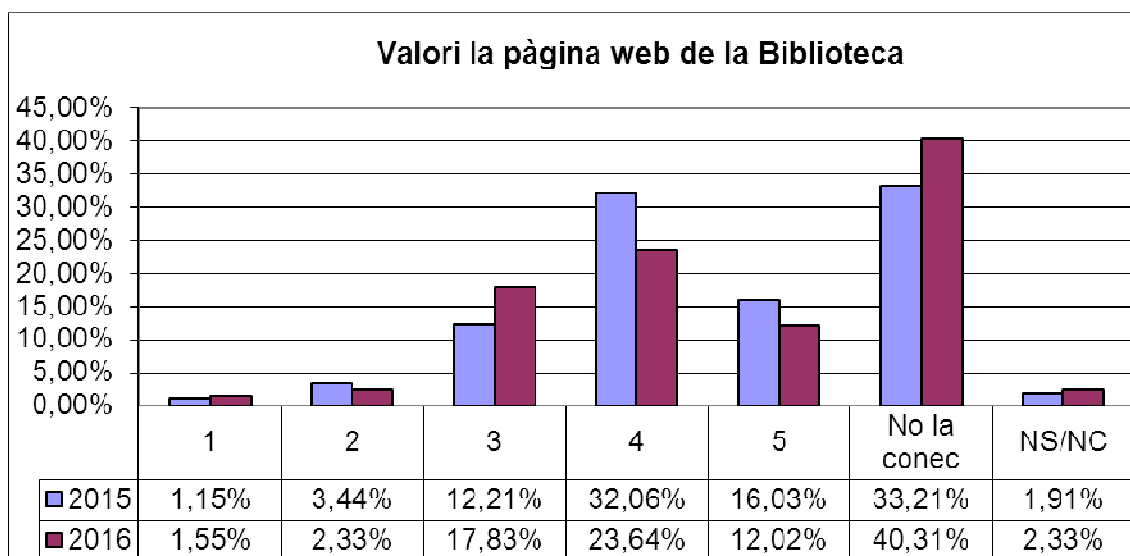
El 17,83% puntuen la pàgina web amb un 3 (el 2015 el 12,21%) i el 2,33% un 2 (el 2015 el 3,44%). Només l'1,55% dels enquestats creuen que la pàgina web es mereix un 1, la puntuació més baixa (respecte l'1,15% del 2015).

Un any més, i de forma reiterada, ha augmentat el percentatge d'usuaris que afirmen no conèixer la pàgina web de la Biblioteca, passant del 33,21% del 2015 al 40,31% actual. Seguim constatant que és important millorar la difusió de la web de la Biblioteca. En aquest sentit hem de constatar que es tracta d'un web institucional que deixa poc marge per emprendre canvis i especialment d'estructura. Sembla però que durant el 2017 hi haurà una nova interfície que esperem que en millori la usabilitat i la faci al mateix temps més atractiva.

Gràfic respostes 2016:



Gràfic comparatiu respostes 2015 i 2016:



10- En quina franja horària utilitza preferentment la Biblioteca?

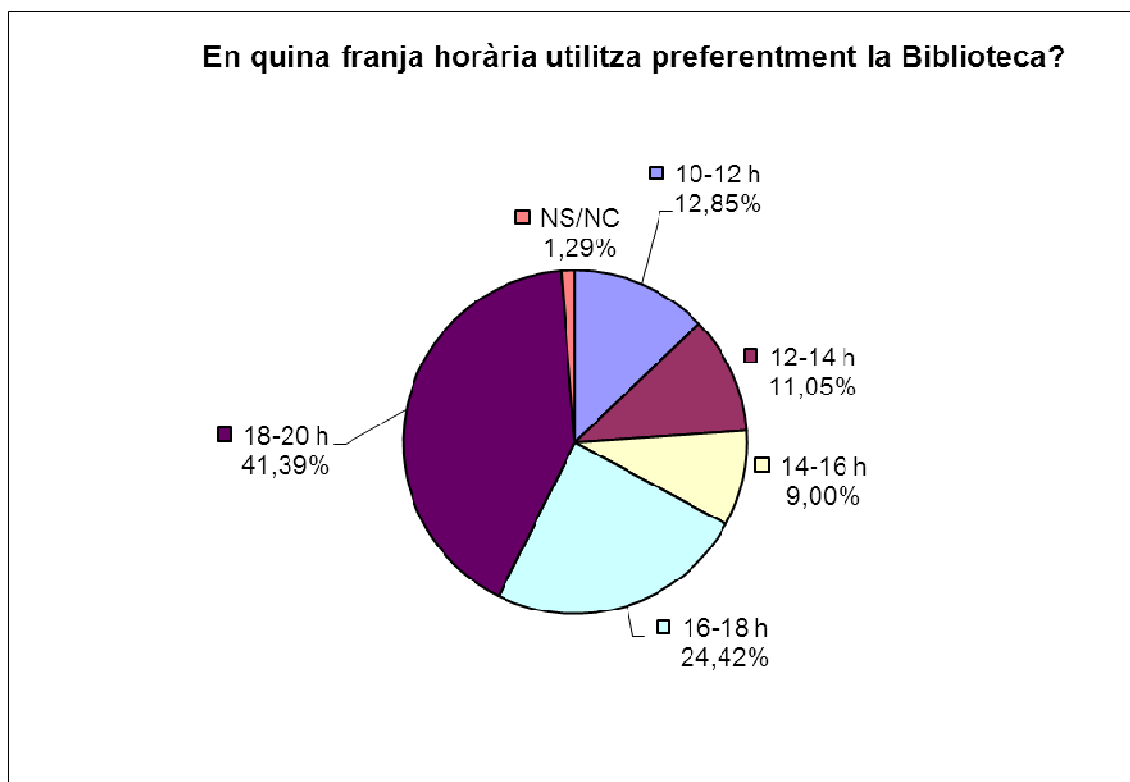
Un any més, la franja horària del dia que hi ha més usuaris a la Biblioteca és l'última de la tarda. Un 41,39% dels enquestats l'utilitzen de 18 h a 20 h, augmentant lleugerament vers el 2015, que era d'un 39,03%.

La segona franja preferent d'utilització de la Biblioteca també és a la tarda, de les 16 h a les 18 h, amb un 24,42% d'usuaris, respecte el 30,61% del 2015.

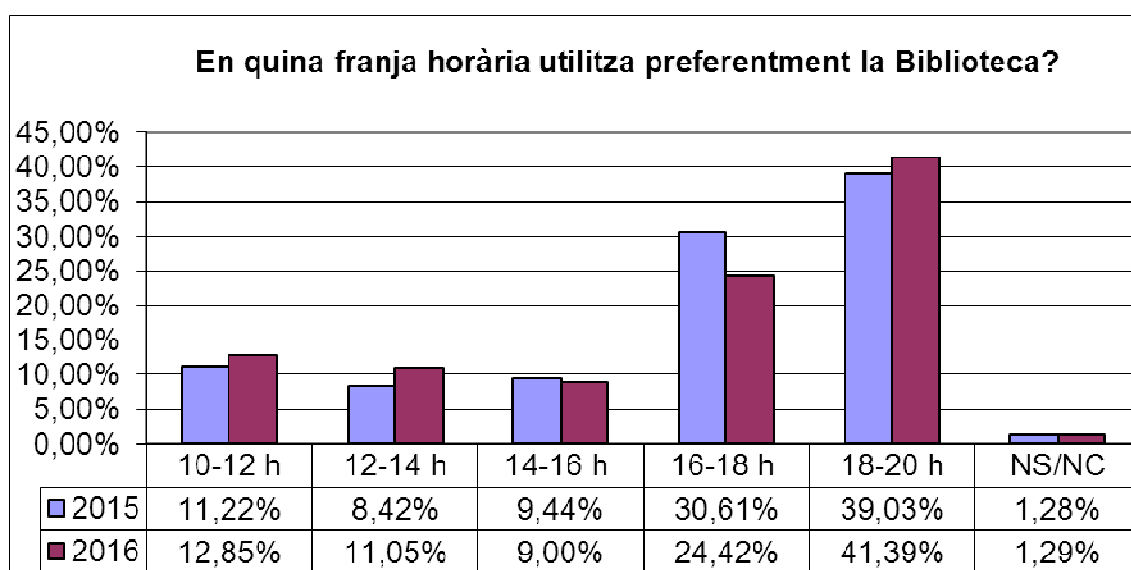
En tercer lloc, amb un 12,85% trobem els usuaris que vénen a la BPT entre les 10 h i les 12 h, el 2015 era un 11,22%.

Les franges horàries menys utilitzades pels nostres usuaris són les del migdia. L'11,05% dels enquestats vénen a la Biblioteca de 12 h a 14 h (el 2015 el 8,42%) i el 9,00% vénen entre les 14 h i les 16 h (el 2015 el 9,44%).

Gràfic respostes 2016:



Gràfic comparatiu respostes 2015 i 2016:



11- Quins canvis proposa per millorar els serveis?

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

Dels 258 enquestats, 103 no l'han contestat (el 39,92%) percentatge similar a l'enquesta anterior, que era el 37,79%. Dels 155 usuaris que han respost aquesta pregunta (el 60,08%), 28 (el 18,06%) diuen que tot està correcte i que no proposen cap canvi de millora.

Per altra banda, 127 usuaris (el 81,94%) han proposat suggeriments de millora, i algun d'ells més d'un. La majoria de les propostes són les mateixes que els anys anteriors:

- **Ampliar l'horari d'obertura al públic:** el 20,47% d'usuaris els agradaria 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 16,54% dels enquestats pensen que hi ha poca varietat de llibres especialitzats i que s'haurien d'actualitzar.
- **Habilitar una sala d'estudi:** el 10,24% d'usuaris els agradaria disposar d'una sala per poder estudiar.

- **Ampliar les instal·lacions:** un 9,45% dels enquestats creuen que és necessària una ampliació de les sales de la Biblioteca.
- **Més ordinadors:** el 7,09% pensen que falten més ordinadors per poder treballar.
- **Més novetats:** el 6,30% d'usuaris demanen que hi hagi més novetats.
- **Més silenci:** el mateix percentatge d'enquestats, el 6,30%, creuen a la Biblioteca hi hauria d'haver més silenci.
- **Millorar el catàleg ARGUS:** el 5,51% dels usuaris demanen una millora del catàleg.
- **Millorar la pàgina web:** també el 4,72% d'usuaris pensen que la pàgina web és poc atractiva i que s'ha de millorar.

- **Millorar el servei Wi-fi:** el 3,97% declaren que és necessari una millora d'aquest servei.
- **Suggeriments proposats per 4 usuaris (el 3,18%):** actualitzar la secció d'audiovisuals i canviar la ubicació de la Biblioteca.
- **Suggeriments proposats per 3 usuaris (el 2,36%):** ampliar el fons audiovisual, fer més publicitat de les activitats de la Biblioteca i millorar velocitat de navegació d'Internet.
- **Suggeriments proposats per 2 usuaris (l'1,57%):** augmentar el temps de connexió a Internet, aula per fer treballs, tenir duplicats de novetats, fer l'enquesta bilingüe, no canviar d'ubicació de la Biblioteca, fer més activitats, poder fer reserves per Internet, reparar els DVD's, tenir més títols de diaris, climatitzar la Biblioteca, augmentar el temps de devolució del material i millorar cerca física de llibres.
- **Suggeriments proposats per 1 usuari (el 0,79%):** realitzar activitats en castellà, organitzar activitats en llengües estrangeres, ampliar el fons general, ampliar l'hemeroteca, préstec de cascos, oferir club de lectura en italià, organitzar clubs de lectura pels matins, fer recomanacions per temàtiques de la sala infantil, disposar d'una font d'aigua, més activitats per infants menors de 3 anys, més audiollibres, més cursos de Secció Local, més ordinadors de consulta al catàleg ARGUS, més personal,

oferir més places als clubs lectura de llengües estrangeres, més rapidesa préstec interbibliotecari, més recursos, més tallers, millorar els ordinadors, disposar d'un pàrquing de bicicletes, poder accedir als dipòsits, poder renovar el material encara que estigui reservat, posar escriptori i Open Office als ordinadors, fer préstec a domicili als barris de Tarragona, reformar la Biblioteca, reproductors de CD's, enviar les activitats per sms, servei de préstec a domicili per tothom, més tolerància a la Sala infantil, millorar la classificació de CD's, realitzar activitats de conversa en francès, teatre llegit, taller de literatura, posar estors a les finestres, renovar els lavabos, tenir lavabos al segon pis, poder fer préstec sense carnet de la Biblioteca, més novetats DVD's infantils.

3. CONCLUSIONS

Una primera conclusió és afirmar que les persones enquestades segueixen fent valoracions positives al voltant dels serveis i del tracte que reben de la Biblioteca.

Pel que fa als serveis, les valoracions es mantenen positives al llarg del temps: la suma de les puntuacions màximes, 4 i 5, són de 80,42% l'any 2012, 84,46% el 2013, 81,78% el 2014 i 87,89% el 2015 i el 77,94% el 2016. La dada actual és la que es manifesta més baixa des del 2012. Aquest fet per nosaltres ha de ser significatiu i ens ha de donar un toc d'atenció sobre la percepció que els ciutadans tenen sobre els serveis de la Biblioteca. En un primer anàlisi no trobem el perquè de la davallada, potser relacionada amb un augment del nivell d'exigència del públic que vol un millor servei de biblioteca pública, en un context on la demanda d'espai de biblioteca és una reivindicació ciutadana. Des de dins de la Biblioteca ho hem d'interpretar com una necessitat de millora dels nostres serveis que fins ara no era expressada.

Un element clau en tot servei, però, és el **tracte rebut** i la percepció que en tenen els ciutadans de la nostra atenció. En aquest sentit les dades ens afavoreixen i consoliden la tendència positiva dels darrers anys. És així com el 42,64% consideren que han tingut un tracte excel·lent (41,22% el 2015); el 2014 només era d'un 34,40%. A continuació, la valoració 'Molt bona' segueix essent la majoritària (43,41% el 2016).

Per nosaltres aquest any és especialment important que junt amb una davallada notòria de valoració dels serveis, l'atenció rebuda es mantingui molt bona i fins i tot s'incrementi lleugerament (85,88% el 2015 i 86,06% el 2016).

Pel que fa als serveis, des de l'any 2009, es manté la tendència, de que el servei de préstec és el més ben valorat i també el més utilitzat. Obté la millor qualificació: sumant les valoracions més altes (4 i 5) trobem que el 95,28% dels nostres usuaris tenen una valoració molt positiva d'aquest servei (96,55% el 2015 i 94,20% el 2014). Puja lleugerament la valoració màxima sobre els serveis TIC (del 43,14% al 45,52%), segurament vinculada a la millora de la xarxa Wi-fi, tot i que els equipaments segueixen obsolets.

No obstant que la valoració disminueix en els altres serveis, en alguns molt lleugerament, com és el cas de Llibres de novetats en Préstec i la Secció Infantil. En d'altres de forma més accentuada; en aquest sentit experimenten una davallada en més de deu punts en la valoració més alta, les seccions de Diaris i revistes (del 55,47% al 43,09%), l'espai de consulta de fons (del 49,51% al 36,79%), la Secció local (del 53,00% al 39,53%) i les activitats infantils (del 66,67% al 44,29%).

Un altre aspecte a millorar, tal i com assenyalàvem amb anterioritat, és la pàgina web de la Biblioteca; la seva usabilitat i especialment el coneixement que en tenen els usuaris que és encara pitjor que els anys anteriors: un 40,31% la desconeixen el 2016 enfront el 33,21 % del 2015.

Les enquestes contenen una pregunta oberta, i si revisem les dels anys anteriors, i des del 2004, veurem que es repeteixen els mateixos temes, en gran part, encara no resolts. L'han respost el 60,08 % dels enquestats.

Per ordre, el primer tema segueix sent, com en anys anteriors, 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, any darrera any, que els horaris són del tot insuficients.

Un segon tema és la col·lecció, es manifesta la falta de fons i una falta d'especialització, fet que es relaciona amb els pressupostos que encara son insuficients per fer front a dèficits anteriors, i que és molt costós posar-se al dia.

Un altre bloc, que es repeteix al llarg dels anys, gira al voltant dels espais: es demanda habilitar una sala d'estudi, ampliar les instal·lacions, sales per a fer treballs, etc. Aquest és segurament un dels principals reptes, i no assolible per la nostra part, i que també es repeteix des de les primeres enquestes de satisfacció, ja de finals dels anys vuitanta.

De forma explícita l'espai de la Biblioteca, en relació a les necessitats i al mapa de lectura pública de la ciutat de Tarragona, s'ha demostrat manifestament insuficient, ja des de les primeres enquestes, i des dels estàndards per a biblioteques públiques.

4. ANNEX

ENQUESTA SOBRE ELS SERVEIS PÚBLICS DE LA BIBLIOTECA

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

1- Com va conèixer la Biblioteca Pública de Tarragona?

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

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

- Una
- Dues
- Tres
- Més de tres

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

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

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

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

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

- Possibilitat de fer una reserva externa (portar material d'una altra biblioteca).
- Possibilitat de fer un suggeriment de compra (desiderata).

- Un altre lloc on trobar la informació, extern a la Biblioteca.
- Cap alternativa.
- Altres. Especifiqui:

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

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

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

- Excel·lent Molt bona Bona Acceptable Dolenta

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

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

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

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

1	2	3	4	5	No la conec

10- En quina franja horària utilitza preferentment la Biblioteca?

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

11- Quins canvis proposa per millorar els serveis?