

ENQUESTA SOBRE ELS SERVEIS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA DE TARRAGONA 2012





SUMARI

- 1.** Presentació. Pàg.2
- 2.** Anàlisi de les dades. Pàg. 3 - 35
- 3.** Conclusions finals. Pàg. 36-38
- 4.** Annex: enquesta sobre els serveis de la Biblioteca Pública de Tarragona. Pàg. 39-40

1. PRESENTACIÓ

L'enquesta que presentem l'hem elaborat en el transcurs de les darreres setmanes de l'any 2012, moment en que hem recollit les dades, tal i com venim fent de forma anual des de l'any 2009. Per altra part, l'any 2012 correspon al segon any del III Pla estratègic (2011-2013) on s'han engegat i avançat objectius i s'han orientat plans de treball. Aquest fet ens porta a valorar l'enquesta de satisfacció dels usuaris com un instrument ineludible com a eina d'avaluació en el rumb que ens hem marcat.

En aquest sentit, volem ser rigorosos en l'execució dels objectius proposats, especialment en un context com l'actual de forta crisi econòmica, on entenem que les biblioteques públiques estem cridades a fer un acompanyament a la ciutadania en les seves necessitats culturals i educatives.

Més que mai, per tant, volem estar prop dels nostres usuaris i saber de primera mà com valoren els nostres serveis i com creuen que podem millorar-los en relació a les seves necessitats i expectatives.

En referència a la metodologia, el nombre d'usuaris enquestats ha estat de 276, similar als anys anteriors (279 el 2011, 253 el 2010 i 234 el 2009) i de la mateixa manera que es va fer en les passades enquestes, s'han seleccionat perfils diversos i s'han fet les enquestes en totes les franges horàries.

Hem introduït uns petits canvis a la pregunta 6 amb la intenció de buscar una major precisió en les respostes de valoració dels serveis. Hem passat de valorar només sota tres ítems (Molt bona, Bona i Negativa) a fer-ho en una escala més àmplia que va des de l'1 fins al 5. A la mateixa pregunta, hem introduït l'ítem de 'No l'utilitzo' a cada servei per tal d'obtenir la constància de quin percentatge d'usuaris no utilitza un servei determinat.

El compromís de la Biblioteca amb l'enquesta va més enllà de la seva publicació i es centra en el seu estudi i en la reflexió compartida del nostre equip de treball per tal de buscar i orientar les millores en el dia a dia de la Biblioteca.

2. ANÀLISI DE LES DADES

1- Com va conèixer la Biblioteca Pública de Tarragona?

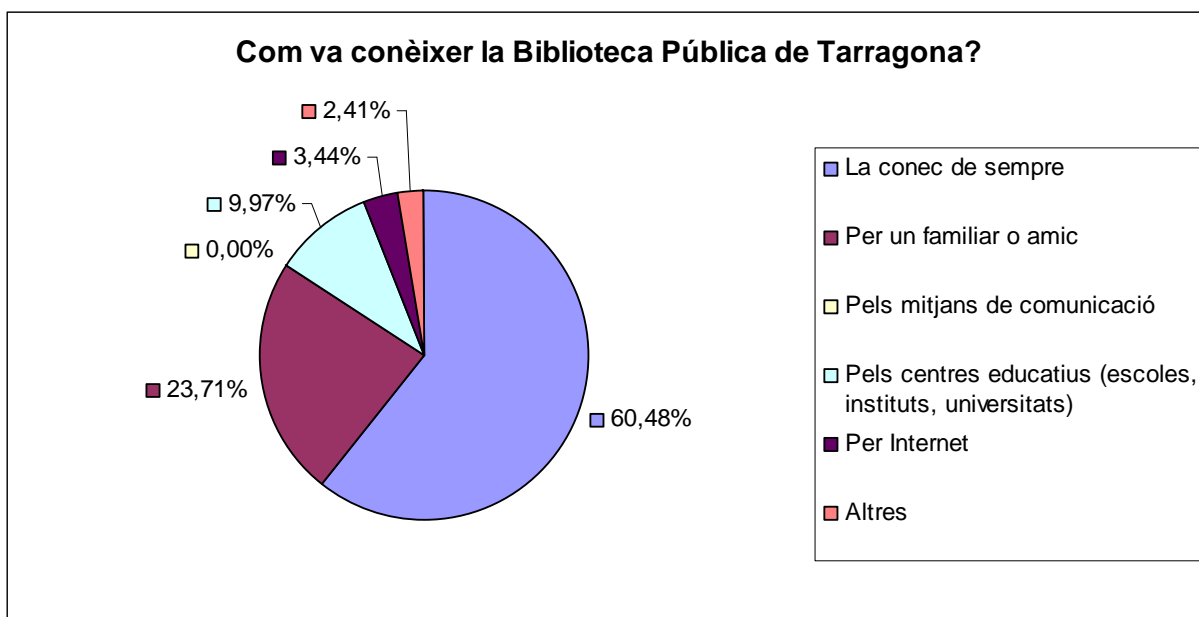
És interessant saber com els nostres usuaris han conegut la Biblioteca Pública de Tarragona (BPT). Un any més, la majoria dels enquestats, el 60,48% coneixen la BPT des de sempre (el 2011 aquest percentatge era d'un 55,63%). La segona opció, amb un 23,71% són els usuaris que ens han conegut per un familiar o amic, resultat similar a l'enquesta anterior (32,39%).

Des de l'any 1989 la Biblioteca Pública de Tarragona organitza visites guiades als centres escolars. Aquest any, ha augmentat el percentatge d'aquells que ens coneixen a través de les visites adreçades a aquest col·lectiu, passant del 4,93% del 2011 al 9,97% actual. Hi volem veure una relació amb la importància que donem a les necessitats de la comunitat educativa en el marc del III Pla estratègic (2011-2013) on ens hem plantejat una reflexió en la línia de buscar més sinergies amb les escoles i els instituts de la ciutat. A l'actualitat, estem treballant un Pla de millora de la formació escolar que busca una millor adequació a les seves necessitats. Des de la Biblioteca els hi volem oferir actuacions com transformar les visites en itineraris de recerca adaptats, orientacions lectores, disposar d'un centre d'interès de reforç escolar, préstec de lots de llibres a les escoles, entre d'altres. I en aquest sentit, un augment de cinc punts el veiem com un bon resultat.

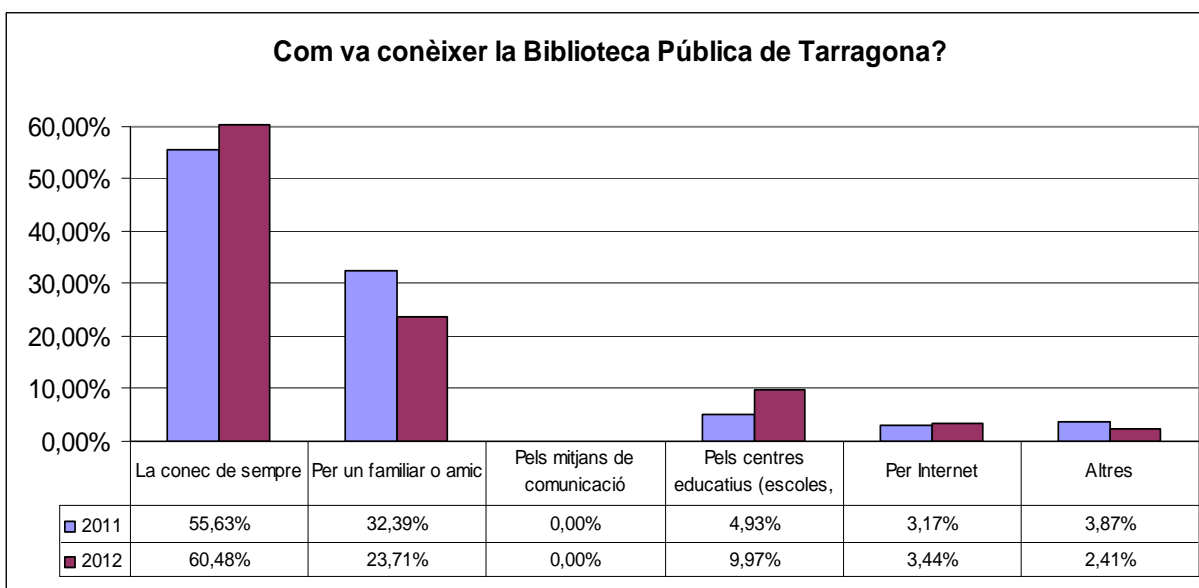
Un dels percentatges més baixos (el 3,44%) són els usuaris que han conegut la Biblioteca a través d'Internet, resultat molt similar al de l'any anterior (un 3,17%). Tot i tenir un programa setmanal en un dels principals mitjans de comunicació de la ciutat com és Tarragona Ràdio, cap usuari ens ha conegut a través dels mitjans. Ens hem de remuntar al 2010 per trobar un 2,68% d'usuaris que van marcar aquesta opció.

Finalment, el 2,41% des enquestats diuen que ens han conegut per altres formes alternatives a les proposades (el 2011 el 3,87%). Les més destacades són: passejant pel carrer i la vaig buscar expressament.

Respostes 2012:



Respostes 2011-2012:



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

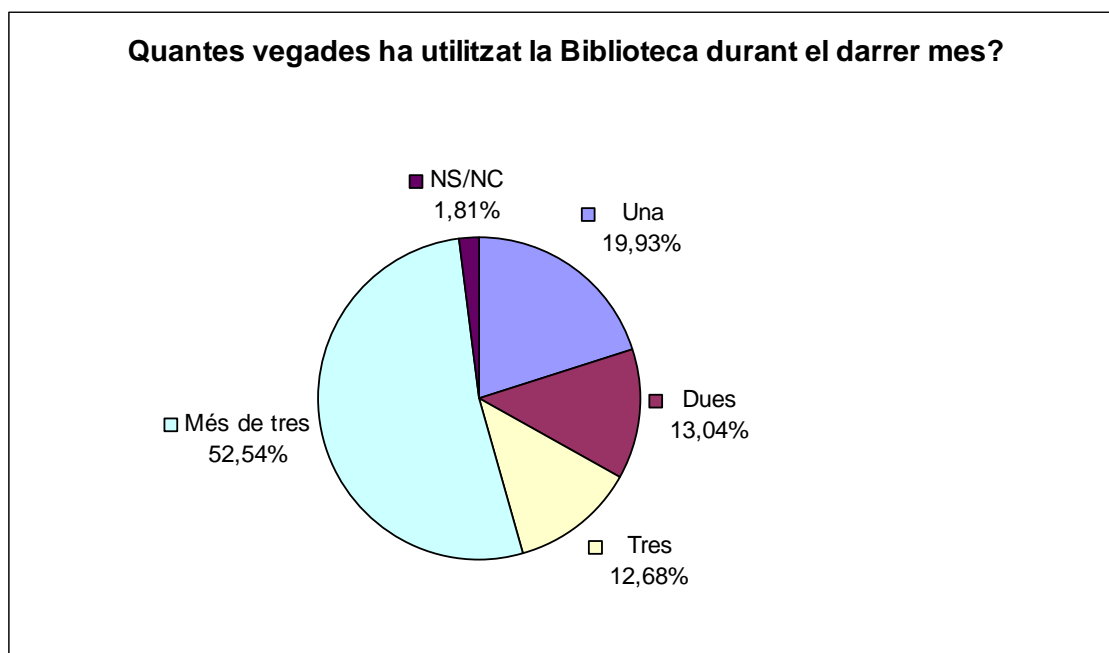
Aquesta pregunta reflexa la freqüència d'utilització de la Biblioteca. El percentatge més elevat són els usuaris que vénen més de tres vegades al mes, que representa el 52,54% dels enquestats (valor quasi igual al del 2011, que era d'un 52,69%). Amb aquests resultats veiem un cop més la fidelitat dels nostres lectors. Ens satisfà que aquest percentatge es mantingui per damunt del cinquanta per cent tenint en compte que el període de préstec per a tots els materials s'ha mantingut en 30 dies des de l'any 2010.

Per altra banda, el 19,93% dels enquestats diuen que utilitzen la Biblioteca una vegada al mes, valor lleugerament més elevat al de l'enquesta anterior que era d'un 16,49%. Aquest és el segon percentatge més elevat, que suposem que està relacionat amb el préstec de 30 dies i per tant, aquest grup d'usuaris possiblement ve a la Biblioteca a fer préstec i esgota el termini de devolució.

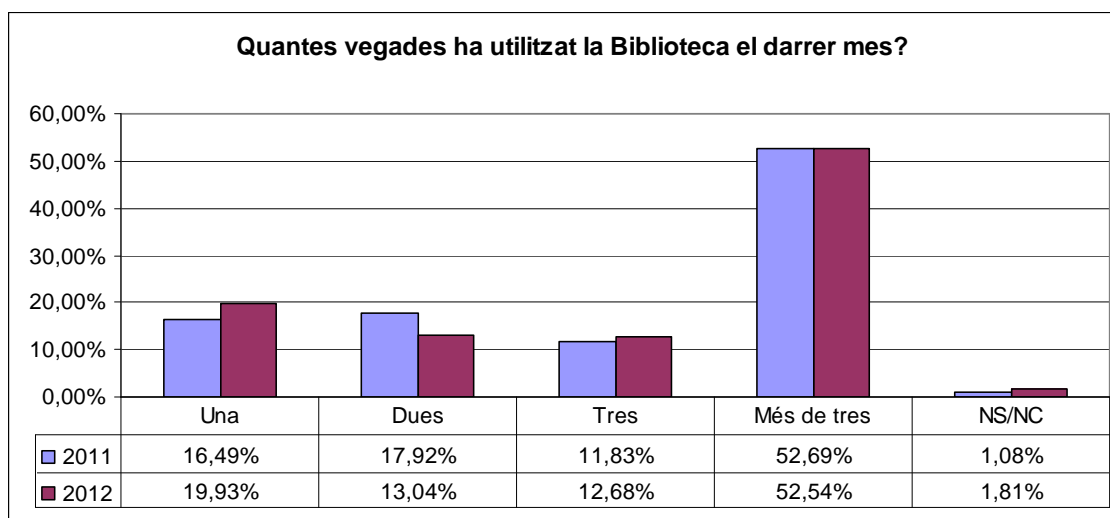
El 13,04% d'usuaris utilitzen els serveis de la Biblioteca dues vegades al mes, disminuint lleugerament el resultat del 2011 (17,92%).

Igual que a l'enquesta anterior, el percentatge més baix són els usuaris que vénen a la Biblioteca tres vegades al mes (12,68% el 2012 i 11,83% el 2011).

Respostes 2012:



Respostes 2011-2012:



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

Un any més, el grup més gran d'usuaris (el 22,02%) vénen a la Biblioteca per a utilitzar el servei de préstec de llibres, percentatge molt similar a l'enquesta del 2011 que era del 21,66% i que s'ha mantingut estable des de l'any 2009.

En segon lloc, el 15,70% dels enquestats diuen que utilitzen la BPT per llegir llibres, revistes i diaris (el 2011 el 14,44%). Un percentatge molt similar a aquesta opció, amb un 15,34%, són els usuaris que vénen a la Biblioteca a retornar o emportar-se audiovisuals (DVD's, CD's...), resultat que ha augmentat lleugerament de l'enquesta anterior (que era del 13,00%).

Per altra banda, el 9,75% dels usuaris vénen a la Biblioteca a resoldre alguna qüestió o informació que necessiten (percentatge similar al 2011 que era un 11,01%). El 9,21% ens diuen que utilitzen les sales de la BPT per a realitzar treballs d'estudi o d'investigació amb el fons de la Biblioteca, disminuint 5 punts el resultat de l'any anterior, que era d'un 14,80%.

Hi ha un descens considerable en la utilització dels serveis TIC (Internet, Wi-fi...) passant de l'11,91% del 2011 al 7,04% actual. Aquest servei, per tant, ha tingut un

davallada progressiva des del 2010, i es concentra especialment en unes franges horàries (les tardes de 18h a 20h).

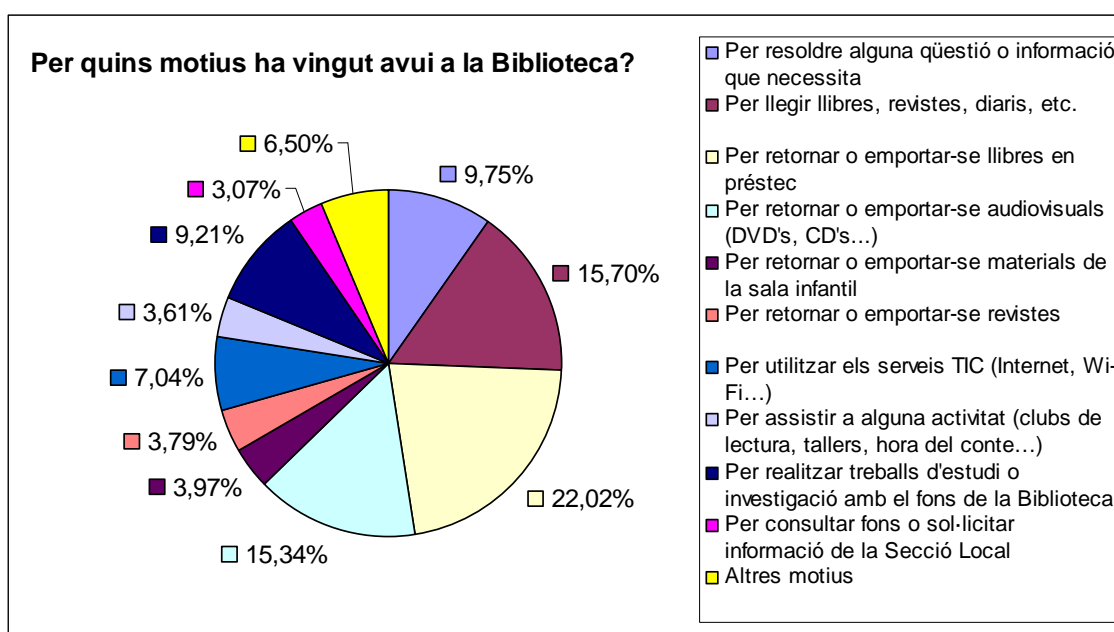
Un resultat molt similar a l'enquesta anterior són els usuaris que vénen a la Biblioteca a retornar o emportar-se material de la Sala Infantil (un 3,97% el 2012 i un 3,79% el 2011), fet que es relaciona amb un ús exclusiu d'un tipus de públic molt determinat, els nens i les famílies.

El percentatge més baix d'aquesta pregunta són els usuaris que utilitzen els serveis de la Biblioteca per a consultar el fons o sol·licitar informació de la Secció Local, que és del 3,07%, encara que ha augmentat respecte l'enquesta del 2011, que era de l'1,81%. Aquest percentatge es manté entre el 2% i el 3%, que creiem del tot lògic al tractar-se d'un servei especialitzat.

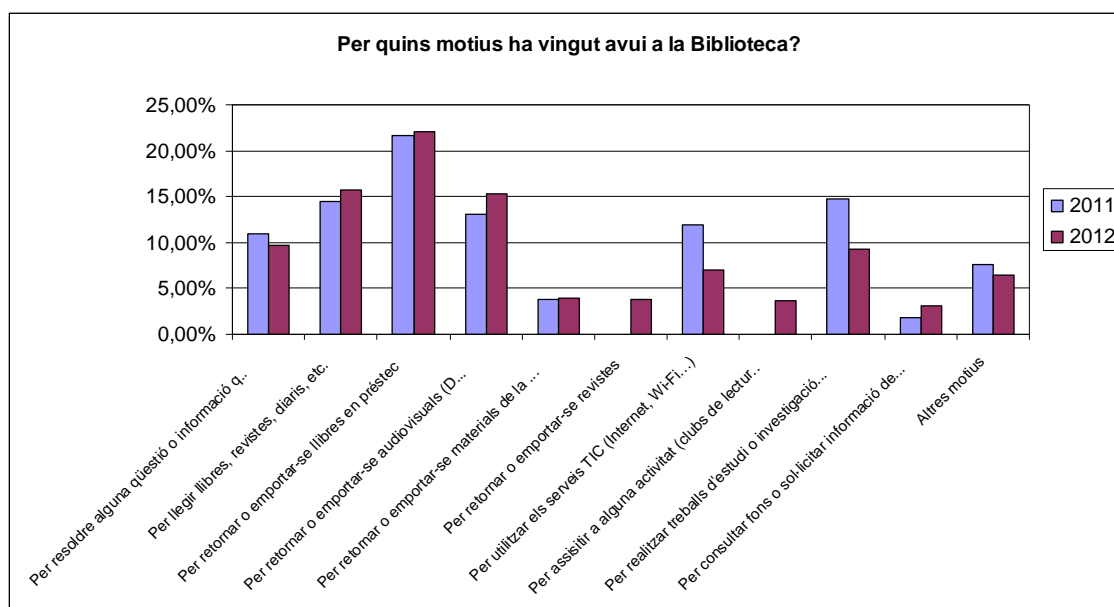
Aquest any 2012, hem afegit dues opcions més a aquesta pregunta; per tant, no tenim la comparativa amb l'enquesta anterior. El 3,79% dels usuaris vénen a la Biblioteca a retornar o a emportar-se revistes i el 3,61% per a assistir a alguna activitat (clubs de lectura, tallers, hora del conte...).

Per últim, el 6,50% dels enquestats han vingut a la Biblioteca per altres motius, com poden ser: a estudiar, a acompanyar a un amic, a relaxar-se, a fer-se el carnet, entre d'altres.

Respostes 2012:



Respostes 2011-2012:



	2011	2012
Per resoldre alguna qüestió o informació que necessita	11,01%	9,75%
Per llegir llibres, revistes, diaris, etc.	14,44%	15,70%
Per retornar o emportar-se llibres en préstec	21,66%	22,02%
Per retornar o emportar-se audiovisuals (DVD's, CD's...)	13,00%	15,34%
Per retornar o emportar-se materials de la sala infantil	3,79%	3,97%
Per retornar o emportar-se revistes	-	3,79%
Per utilitzar els serveis TIC (Internet, Wi-fi...)	11,91%	7,04%
Per assistir a alguna activitat (clubs de lectura, tallers, hora conte)	-	3,61%
Per realitzar treballs d'estudi o investigació amb el fons de la Biblioteca	14,80%	9,21%
Per consultar fons o sol·licitar informació de la Secció Local	1,81%	3,07%
Altres motius	7,58%	6,50%

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

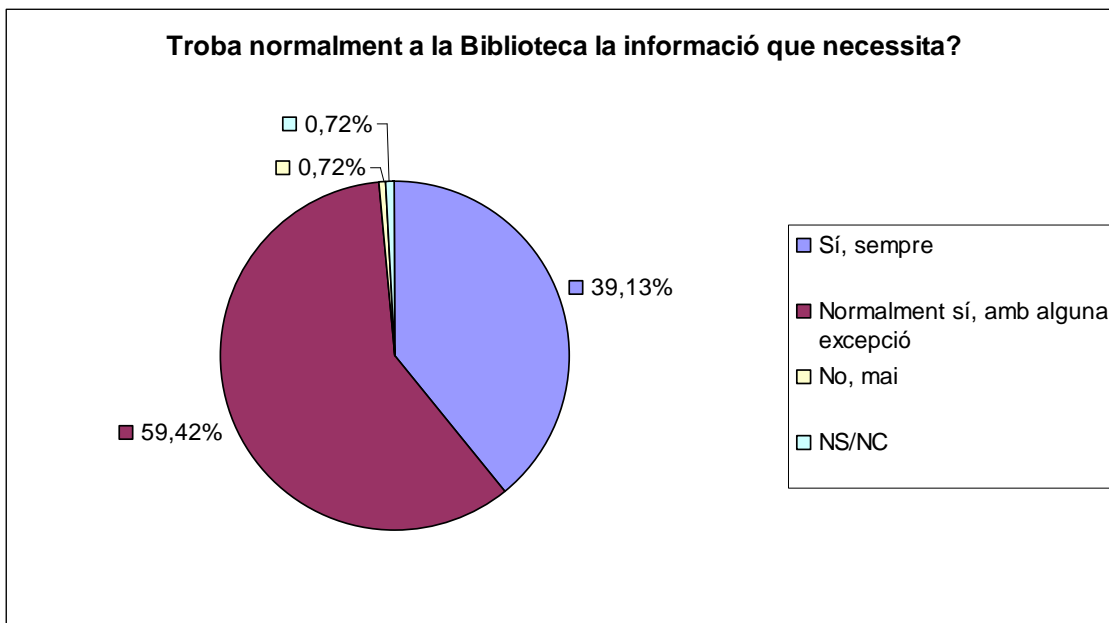
En aquesta pregunta ens interessa saber el grau de satisfacció que tenen els usuaris respecte a una de les necessitats més corrents que hem de satisfer des de les biblioteques, la informació.

Les respostes creiem que són molt satisfactòries i es mantenen similars al llarg del temps: el 59,42% dels enquestats quasi sempre troben la informació que necessiten (percentatge molt similar al 2011 que era del 59,86%) i el 39,13% diuen trobar sempre la informació que busquen (el 2011 el 38,35%). Si sumem aquests percentatges

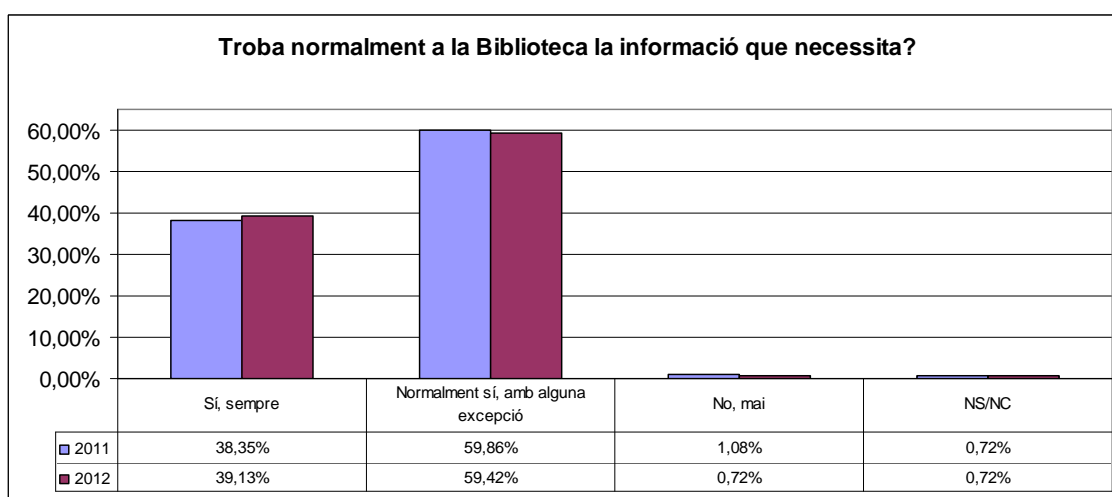
obtenim que el 98,55% dels nostres usuaris declaren trobar sempre o quasi sempre la informació que estaven buscant.

Només un 0,72% d'usuaris mai han trobat la informació que necessitaven (el 2011 un 1,08%).

Respostes 2012:



Respostes 2011-2012:



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

Tal i com dèiem a l'apartat anterior, les biblioteques públiques hem de proporcionar la informació i els recursos que els nostres usuaris demanen, i si no la podem donar directament hem de buscar la forma i les alternatives per arribar-hi. Per tant, els nostres professionals han de saber trobar la millor manera de resoldre totes les necessitats informatives i bibliogràfiques.

Els resultats de l'enquesta mostren que quasi la meitat dels enquestats, el 49,67%, afirmen que la resposta més freqüent que li ha donat el personal de la Biblioteca és la possibilitat de fer una reserva externa (portar material d'una altra biblioteca), percentatge bastant més elevat al de l'enquesta anterior (que era un 37,34%). Aquest percentatge tan elevat és degut a la consolidació i el bon funcionament del sistema de préstec interbibliotecari entre les Biblioteques Públiques de Catalunya. Val a dir que el 2012 s'ha afegit una millora en el servei de transport que ens ha fet possible incrementar tant el servei com la satisfacció sobre aquest. Per altra banda, volem interpretar que un augment d'aquest valor consolida les biblioteques públiques com a principal lloc de referència per satisfer les necessitats de recursos bibliogràfics i informatius.

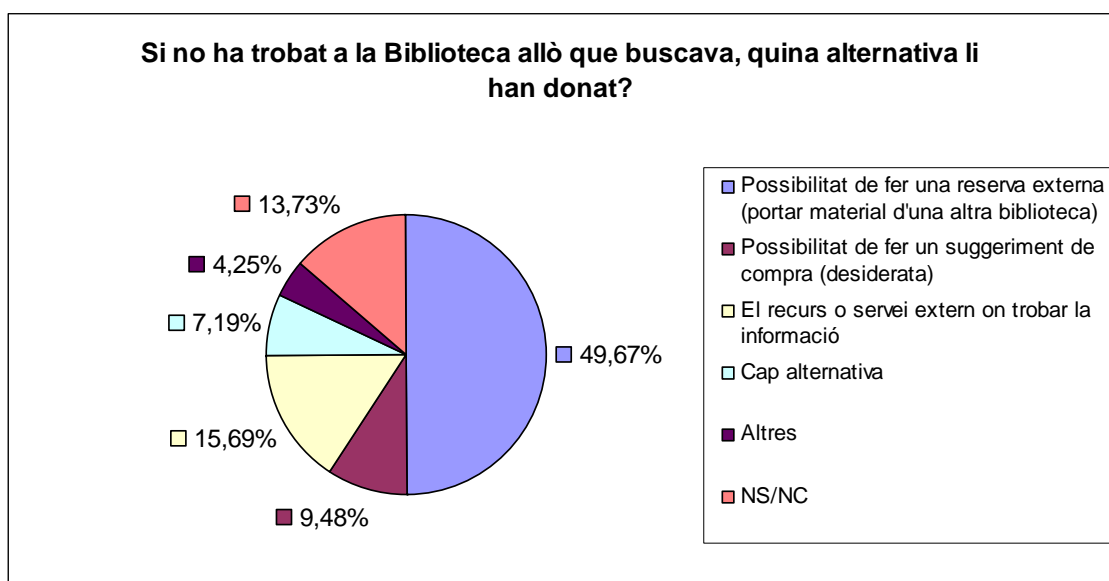
La segona alternativa, amb un 15,69%, és que els han informat del recurs o servei extern on trobar la informació (respecte el 25,65% del 2011).

Quasi amb el mateix percentatge que a l'enquesta anterior, el 9,48% dels enquestats, són els usuaris que han utilitzat la possibilitat de fer un suggeriment de compra (una desiderata).

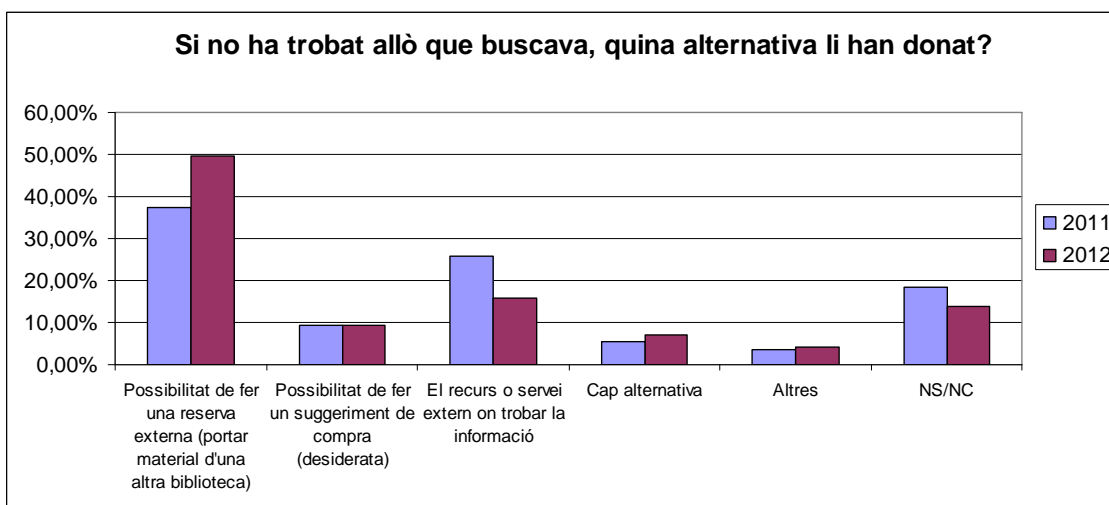
Només el 7,19% dels usuaris declaren que no se li ha donat cap alternativa, respecte el 5,52% del 2011, percentatge que tot i ser baix ens obre una reflexió sobre el perquè no hem sabut donar alternatives.

Finalment, el 4,25% dels enquestats diuen que els hi hem donat altres alternatives, com poden ser: reservar el llibre a la mateixa biblioteca o altres orientacions.

Respostes 2012:



Respostes 2011-2012:



	2011	2012
Possibilitat de fer una reserva externa (portar material d'una altra biblioteca)	37,34%	49,67%
Possibilitat de fer un suggeriment de compra (desiderata)	9,42%	9,48%
El recurs o servei extern on trobar la informació	25,65%	15,69%
Cap alternativa	5,52%	7,19%
Altres	3,57%	4,25%
NS/NC	18,51%	13,73%
TOTAL	100,00%	100,00%

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

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

De les 6 possibles respostes d'aquesta pregunta només hem tingut en compte les 5 puntuacions i hem obviat l'opció 'No l'utilitzo', ja que d'aquesta manera analitzem la puntuació de cada servei tenint en compte només els usuaris que són reals.

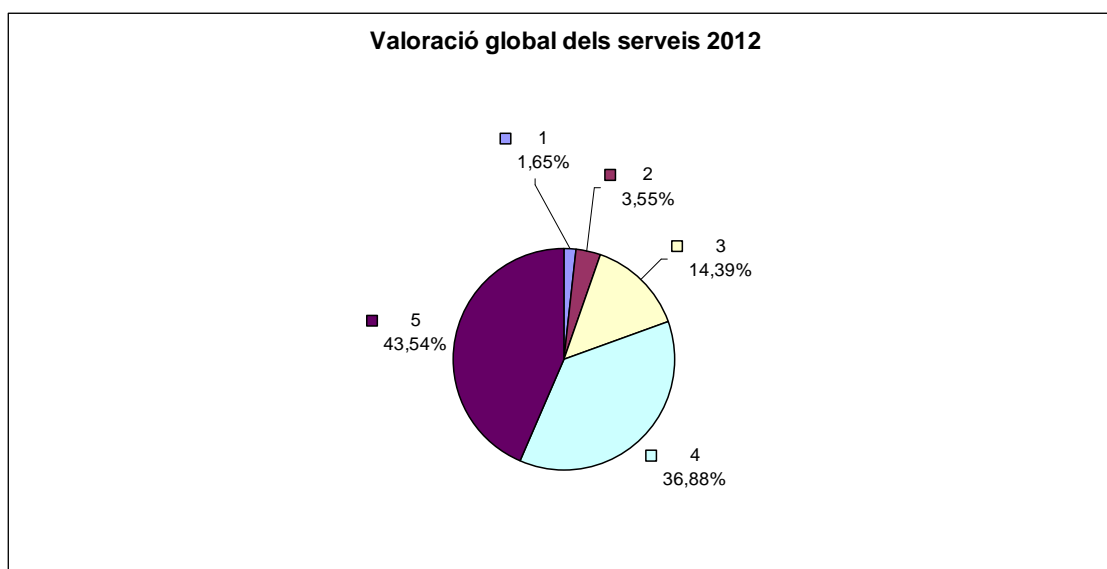
En aquest punt, hem variat la manera de preguntar després de pensar que calia una millor precisió en les valoracions de cada servei: hem passat de les tres valoracions possibles (Molt bona, Bona i Negativa) a una altra on s'amplien les possibilitats de precisió en la resposta (de l'1 al 5). Aquest fet ens suposa, però, que no puguem comparar exhaustivament els resultats amb els dels anys anteriors, malgrat que sí que ho podem fer a grans trets per tal de seguir establint les tendències en les valoracions dels usuaris.

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:

La valoració global de tots els serveis ha estat molt positiva. El 43,54% dels enquestats han valorat els serveis amb un 5, la puntuació màxima. El 36,88% amb un 4, el 14,39% amb un 3, el 3,55% amb un 2 i per últim l'1,65% amb la puntuació més baixa, un 1. **Si sumem els dos primers més ben valorats (4 i 5) ens trobem amb el 80,42% d'usuaris que tenen una opinió molt positiva dels serveis de la Biblioteca.** Ens complau especialment veure que des de l'any 2010 aquesta valoració global creix de forma decidida. Recordem que a les enquestes anteriors els paràmetres eren Molt bona / Bona / Negativa: el 2010 Molt bona i Bona sumaven el 74,01% del total i el 2011 el 79,06%.

VALORACIÓ GLOBAL	1	2	3	4	5	No l'utilitzo	NS/NC
Servei de Préstec	1	3	10	70	163	27	2
Secció de Llibres de Novetats en Préstec	1	8	36	83	62	74	12
Sala Infantil	1	4	20	26	58	147	20
Servei de Diaris i Revistes	4	5	15	71	65	105	11
Espais de Consulta de Fons	1	4	17	62	43	130	19
Secció i Fons Audiovisual	1	5	37	57	59	101	16
Secció Local	0	3	16	51	48	132	26
Serveis TIC (Internet i Wi-fi)	2	10	20	48	60	116	20
Activitats infantils	1	3	9	18	24	195	26
Xerrades, conferències,	3	2	13	19	19	196	24
Clubs de lectura	2	2	12	12	26	200	22
Activitats formatives: tallers TIC	3	2	9	14	9	215	24
Servei de Reserves Externes	6	5	13	51	51	124	26
TOTAL	26	56	227	582	687	1762	248



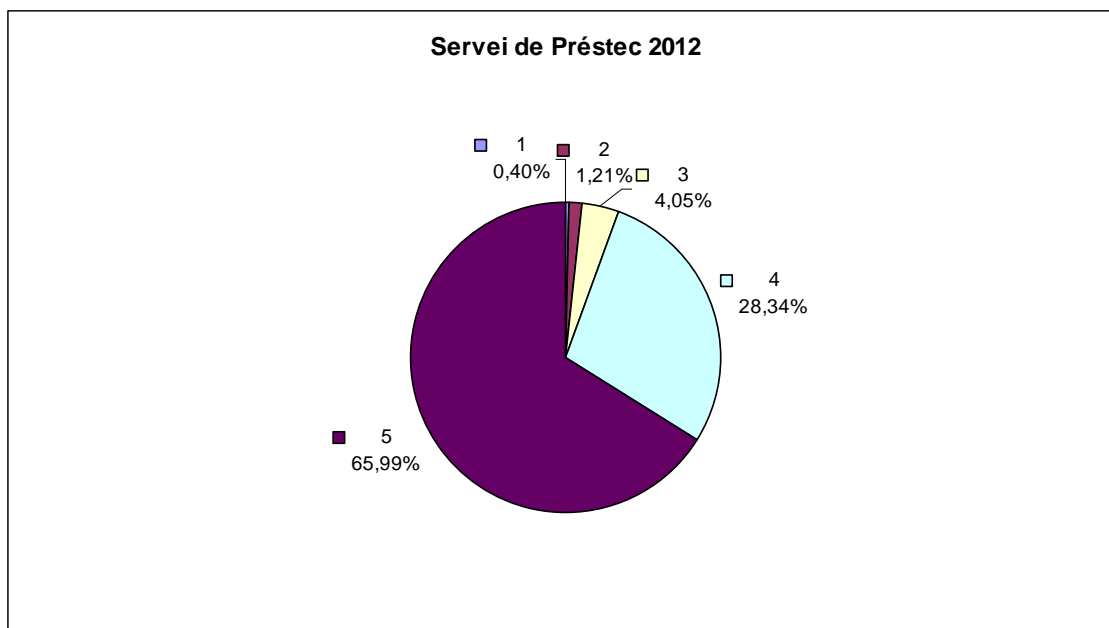
	Respostes	Percentatge
1	26	1,65%
2	56	3,55%
3	227	14,39%
4	582	36,88%
5	687	43,54%
TOTAL	1578	100,00%

B. VALORACIÓ DELS SERVEIS:

- **Servei de Préstec:** és el servei més ben valorat de tota l'enquesta i es consolida una vegada més com el més ben valorat de la Biblioteca Pública. El 65,99% dels enquestats el qualifiquen amb un 5, el 28,34% amb un 4, el 4,05% amb un 3, l'1,21% amb un 2 i només el 0,40% amb un 1. Préstec té el percentatge més baix d'usuaris

que no l'utilitza (el 9,78%), fet que ens indica clarament que es tracta del servei més utilitzat, fins el punt de què molts ciutadans l'identifiquen amb la mateixa Biblioteca. **Comparativament i des de l'any 2009, la satisfacció envers el servei es manté molt alta, per damunt del 90%** (2009, 2010 i 2011 amb la suma de les valoracions Mot bona i Bona i el 2012 amb la suma de 4 i 5).

Respostes 2012:

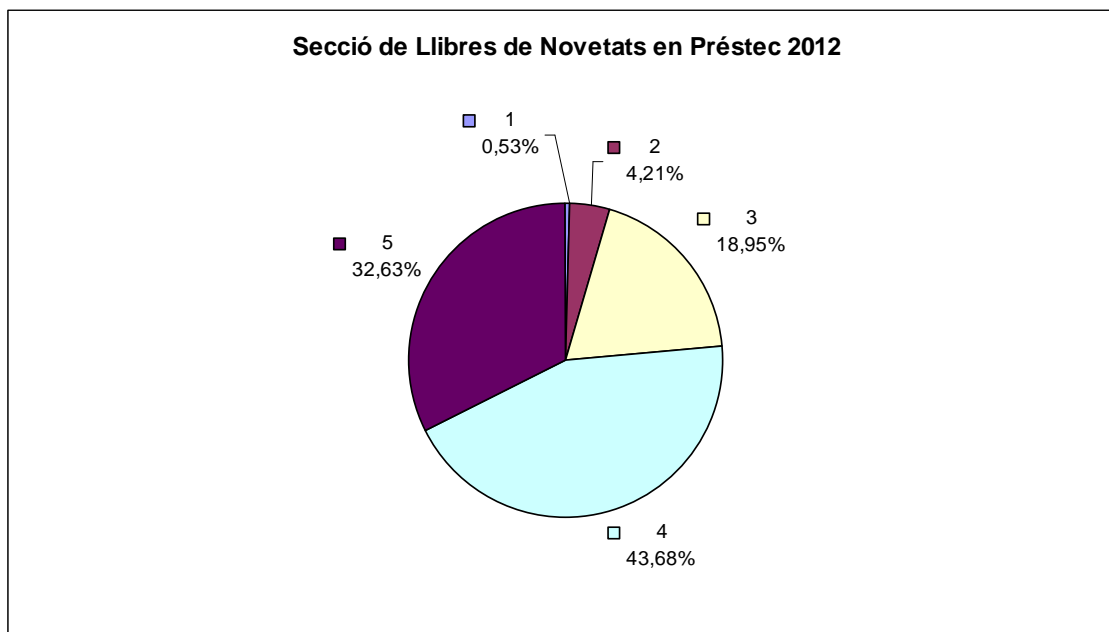


	Respostes	Percentatge		Respostes	Percentatge
1	1	0,36%		1	0,40%
2	3	1,09%		2	1,21%
3	10	3,62%		3	4,05%
4	70	25,36%		4	28,34%
5	163	59,06%		5	65,99%
No l'utilitzo	27	9,78%	TOTAL	247	100,00%
NS/NC	2	0,72%			
TOTAL	276	100,00%			

- **Secció de llibres de novetats en préstec:** el 32,63% dels enquestats valoren aquest servei amb un 5, el 43,68% amb un 4, el 18,95% amb un 3, el 4,21% amb un 2 i només el 0,53% amb un 1. Pensem doncs, que són resultats molt positius i més encara tenint en compte que els pressupostos han anat baixant de forma significativa des de l'any 2011. El 26,81% dels usuaris no l'utilitzen. Val a dir que tot i mantenir-se alt (el 76,31% sumant 4 i 5) baixa aproximadament deu punts respecte els anys 2010 i

2011 on es mantenia per damunt del 85% amb la suma de les valoracions Molt bona i Bona. Creiem que és un fet del tot inevitable amb la disminució del pressupost.

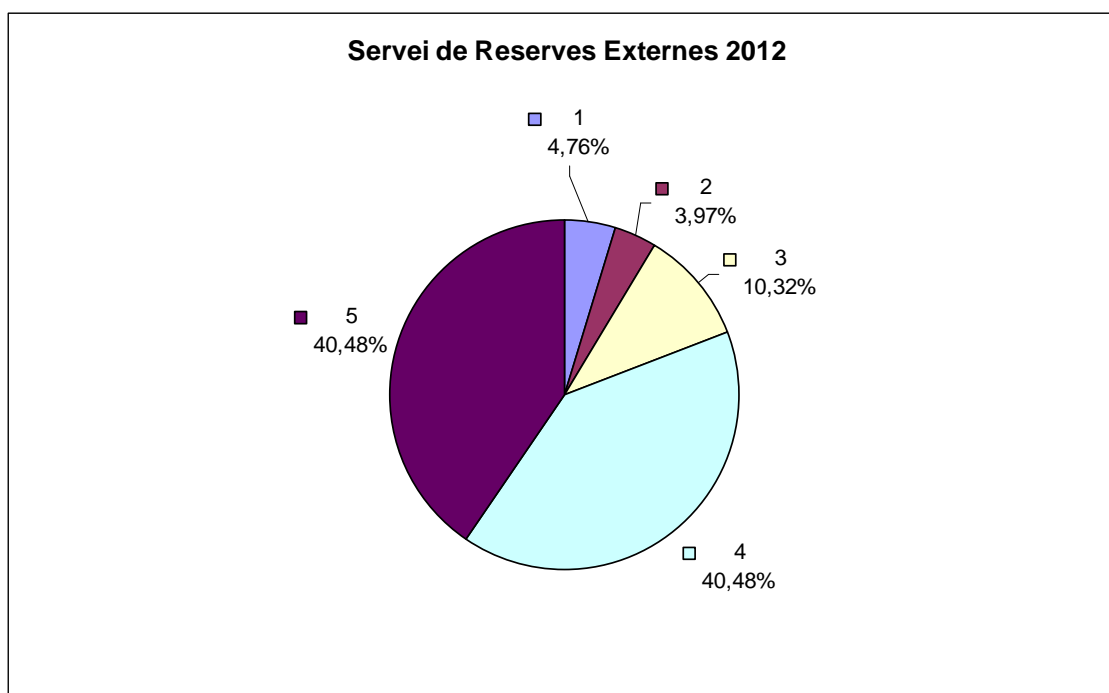
Respostes 2012:



	Respostes	Percentatge			Respostes	Percentatge
1	1	0,36%		1	1	0,53%
2	8	2,90%		2	8	4,21%
3	36	13,04%		3	36	18,95%
4	83	30,07%		4	83	43,68%
5	62	22,46%		5	62	32,63%
No l'utilitzo	74	26,81%		TOTAL	190	100,00%
NS/NC	12	4,35%				
TOTAL	276	100,00%				

- **Servei de Reserves Externes:** el 44,93% dels enquestats no utilitzen aquest servei que per primera vegada s'inclou de forma diferenciada a l'enquesta degut a la seva consolidació. Tant és així, que és el segon servei més utilitzat junt amb el préstec de llibres. Dels usuaris que l'utilitzen obtenim els percentatges següents: el 40,48% el valoren amb un 5, el 40,48% amb un 4, el 10,32% amb un 3, el 3,97% amb un 2 i el 4,76% amb un 1. Pel què fa als resultats són dels que tenim a la banda alta per damunt del 80%, fet que ens complau tenint en compte la seva curta trajectòria.

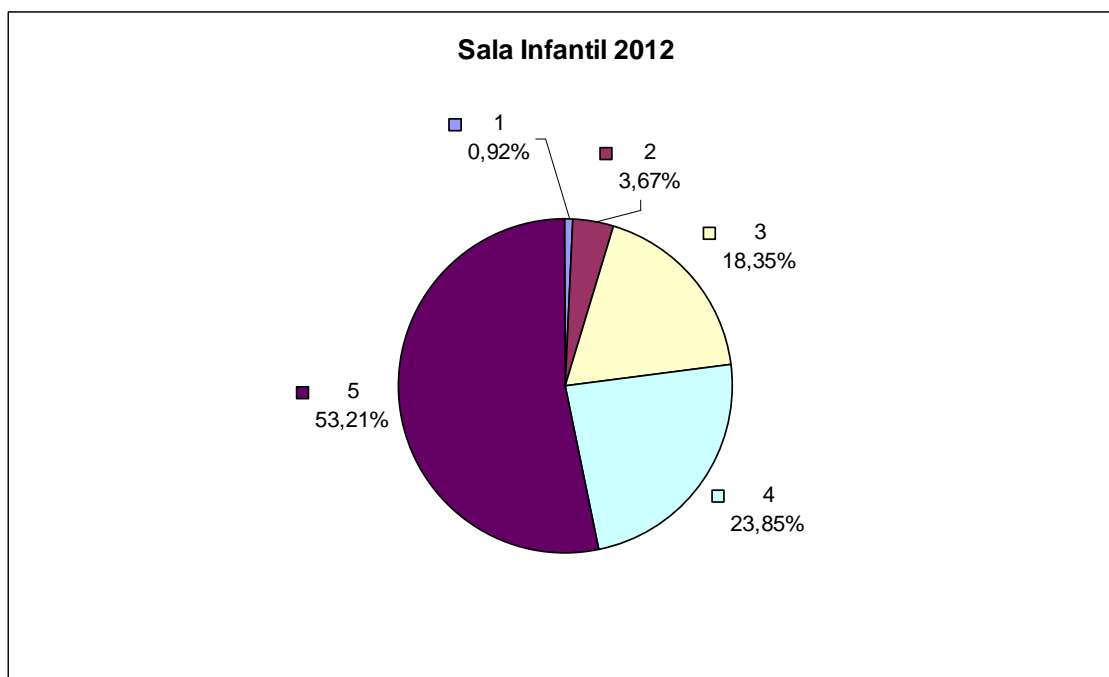
Respostes 2012:



	Respostes	Percentatge			Respostes	Percentatge
1	6	2,17%		1	6	4,76%
2	5	1,81%		2	5	3,97%
3	13	4,71%		3	13	10,32%
4	51	18,48%		4	51	40,48%
5	51	18,48%		5	51	40,48%
No l'utilitzo	124	44,93%		TOTAL	126	100,00%
NS/NC	26	9,42%				
TOTAL	276	100,00%				

- **Sala Infantil:** el 53,21% dels usuaris la valora amb un 5, el 23,85% amb un 4, el 18,35% amb un 3, el 3,67% amb un 2 i només el 0,92% amb un 1. Un 53,26% dels enquestats no utilitzen aquesta sala degut a que estem davant d'una enquesta general adreçada a tots els públics. Tot i amb això, ens sembla interessant que prop del 50% la valorin, perquè aquest fet ens fa pensar que pares, famílies i ensenyants fan ús d'aquest servei. Pel que fa a les valoracions, les més altes sumen el 77,06%, resultat similar als anys anteriors i que corroboren una mateixa tendència. El fet, però, que prop del 20% valora la Sala Infantil amb un 3 i el 4,21% amb un 2, ens fa pensar que podem millorar els serveis que donem des d'aquesta sala.

Respostes 2012:

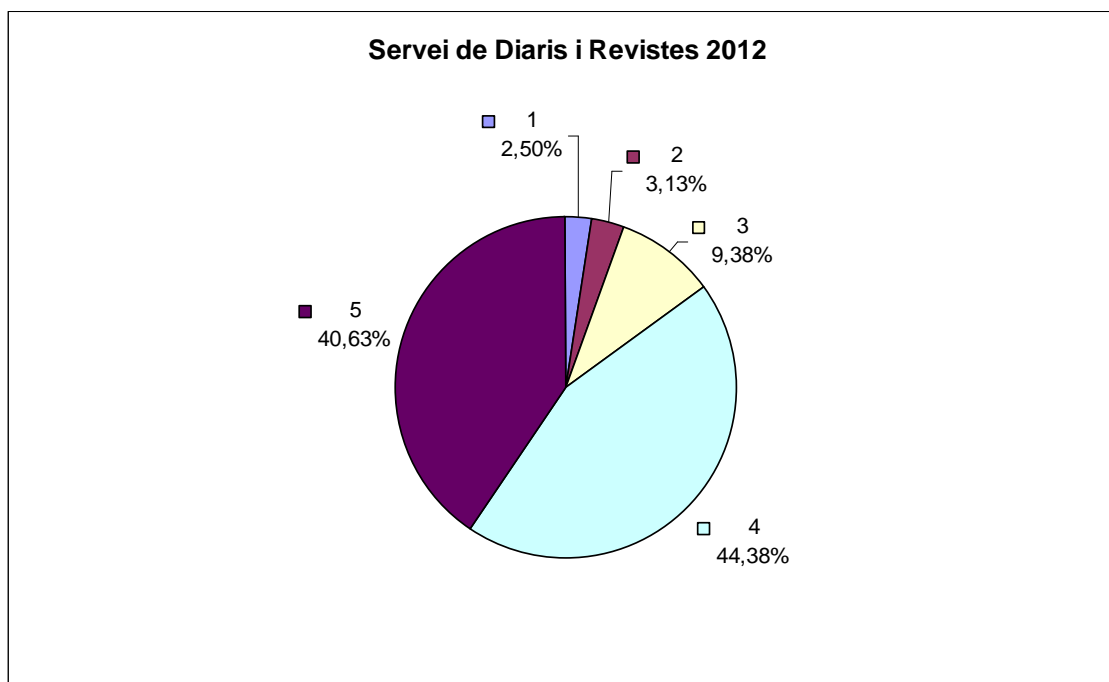


	Respostes	Percentatge		Respostes	Percentatge
1	1	0,36%		1	0,92%
2	4	1,45%		2	3,67%
3	20	7,25%		3	18,35%
4	26	9,42%		4	23,85%
5	58	21,01%		5	53,21%
No l'utilitzo	147	53,26%	TOTAL	109	100,00%
NS/NC	20	7,25%			
TOTAL	276	100,00%			

- **Servei de diaris i revistes:** el 40,64% dels usuaris l'han valorat amb un 5, el 44,38% amb un 4, el 9,38% amb un 3, el 3,13% amb un 2 i el 2,50% amb un 1. Si revisem els resultats que tenim dels anys anteriors, veiem que aquest servei té una tendència a pujar (el 2010 tenia el 83,8% sumant les valoracions Molt bona i Bona i el 2011 el 84% amb la mateixa suma). El 2012, fent el sumatori de les valoracions 4 i 5, obtenim ja un 85%.

Malgrat aquestes xifres positives, ens trobem que el 38,04% dels usuaris manifesta que no utilitza aquest servei. Aquí se'ns planteja el dubte de si una millor difusió del servei de diaris i revistes entre els usuaris i ciutadans incrementaria la utilització.

Respostes 2012:

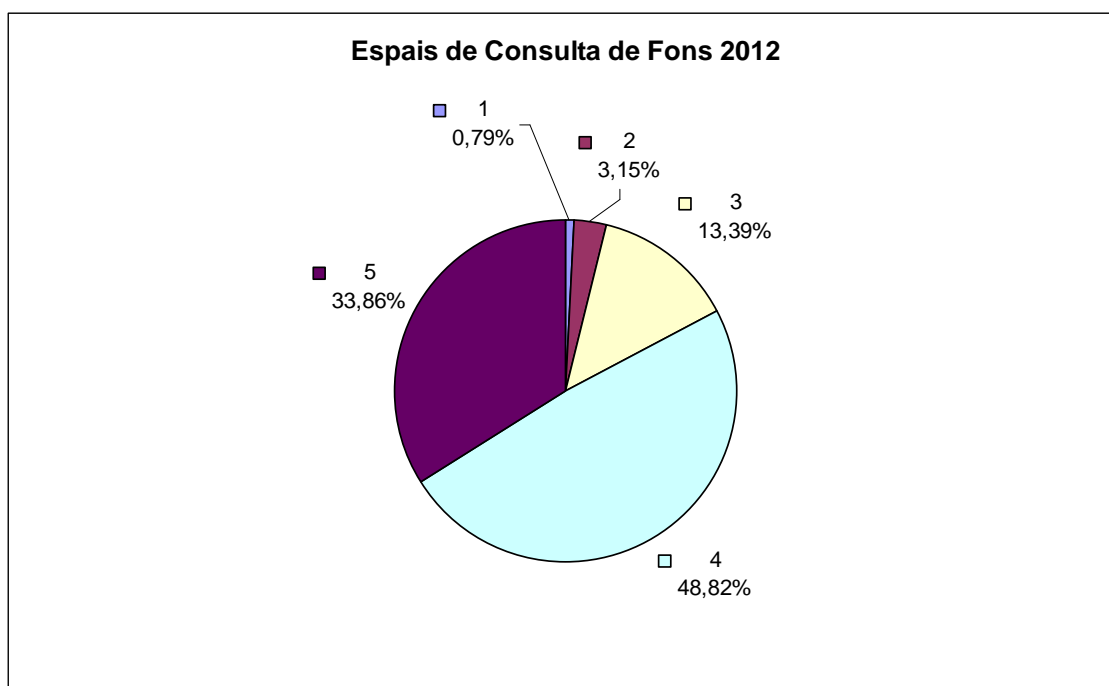


	Respostes	Percentatge		Respostes	Percentatge
1	4	1,45%		1	2,50%
2	5	1,81%		2	3,13%
3	15	5,43%		3	9,38%
4	71	25,72%		4	44,38%
5	65	23,55%		5	40,63%
No l'utilitzo	105	38,04%	TOTAL	160	100,00%
NS/NC	11	3,99%			
TOTAL	276	100,00%			

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

El 33,86% dels enquestats els valoren amb un 5, el 48,82% amb un 4, el 13,39% amb un 3, el 3,15% amb un 2 i només el 0,79% amb un 1. El 47,10% dels usuaris diuen que no els utilitzen.

Respostes 2012:

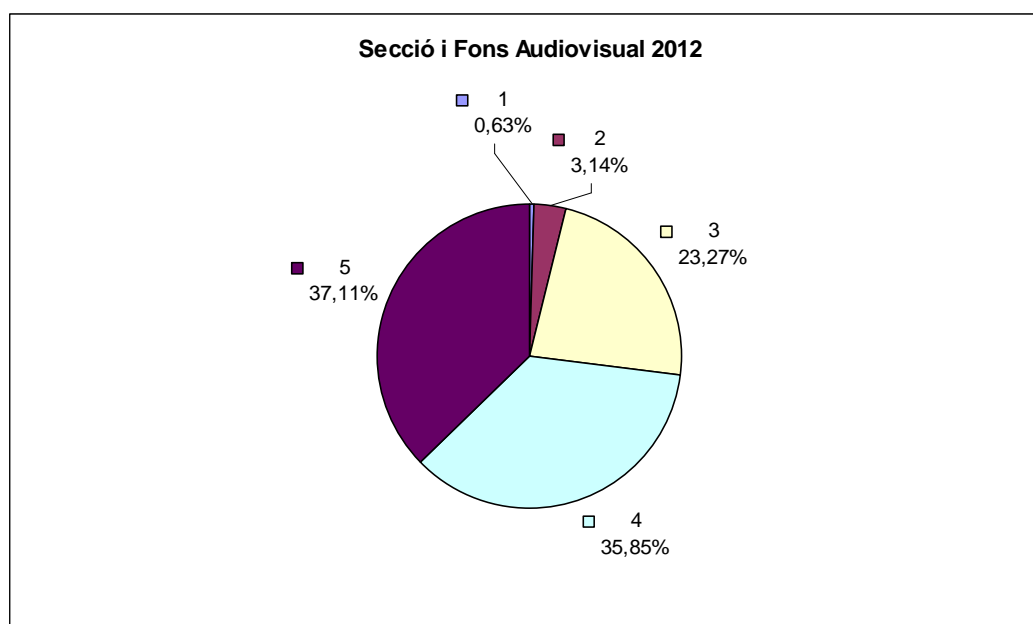


	Respostes	Percentatge		Respostes	Percentatge
1	1	0,36%		1	0,79%
2	4	1,45%		2	3,15%
3	17	6,16%		3	13,39%
4	62	22,46%		4	48,82%
5	43	15,58%		5	33,86%
No l'utilitzo	130	47,10%	TOTAL	127	100,00%
NS/NC	19	6,88%			
TOTAL	276	100,00%			

- **Secció i fons audiovisual:** el 37,11% dels enquestats valoren aquesta secció amb un 5, el 35,85% amb un 4, el 23,27% amb un 3, el 3,14% amb un 2 i només el 0,63% amb un 1. La tendència des de l'any 2009 ens indica una certa davallada en les valoracions que amb la suma del 4 i 5 és del 72,96%, i en anys anteriors era prop del 80% (als anys 2009 i 2010 és un 77% sumant les valoracions Molt bona i Bona i el 2011, amb la mateixa suma, és del 81%). Possiblement aquest resultat està relacionat amb una reducció important dels pressupostos d'adquisicions que tenen una conseqüència directa en la disminució també de les novetats cinematogràfiques. No obstant, ens cal mirar d'analitzar més a fons les dades i les possibles millores en les que puguem incidir per tal de fer pujar la valoració del 23,27% que a l'actualitat ens valora amb un 3.

El 36,59% dels enquestats ens diuen que no l'utilitzen, percentatge que d'entrada ens sembla elevat i que ens condueix a la mateixa reflexió que fèiem amb l'Hemeroteca (era un 38,04%), la de la necessitat de difondre millor el servei de la Secció Audiovisual.

Respostes 2012:

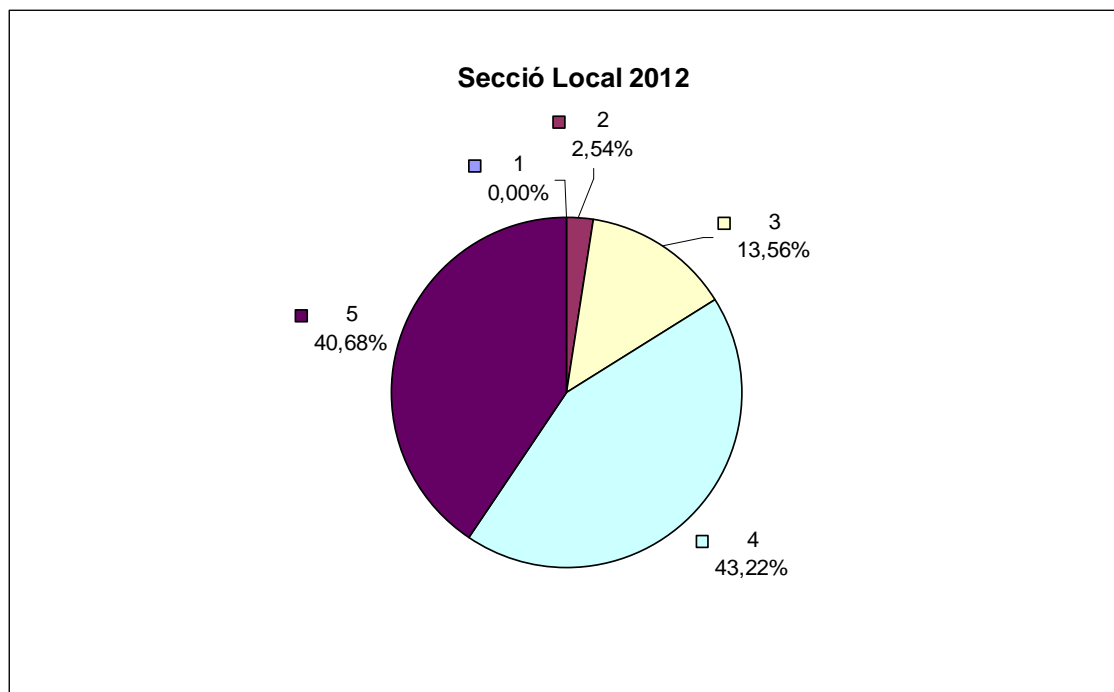


	Respostes	Percentatge		Respostes	Percentatge
1	1	0,36%		1	0,63%
2	5	1,81%		2	3,14%
3	37	13,41%		3	23,27%
4	57	20,65%		4	35,85%
5	59	21,38%		5	37,11%
No l'utilitzo	101	36,59%	TOTAL	159	100,00%
NS/NC	16	5,80%			
TOTAL	276	100,00%			

- Secció Local: el 47,83% dels enquestats afirmen no utilitzar aquesta secció, fet que creiem que és normal en una secció de caire especialitzat. Dels usuaris que l'utilitzen obtenim els percentatges següents: el 40,68% la valoren amb un 5, el 43,22% amb un 4, el 13,56% amb un 3, el 2,54% amb un 2 i no hi ha cap usuari la valori amb un 1, la puntuació més baixa. La valoració respecte els anys anteriors creix a la Secció Local de forma clara, assolint el 84% (suma de 4 i 5) enfront el 2010 que era de 77,5 % i el

2011 amb un 80,64%. Creiem que és, per tant, una pujada progressiva que volem veure vinculada a una millora en l'accessibilitat dels fons i en l'atenció personalitzada.

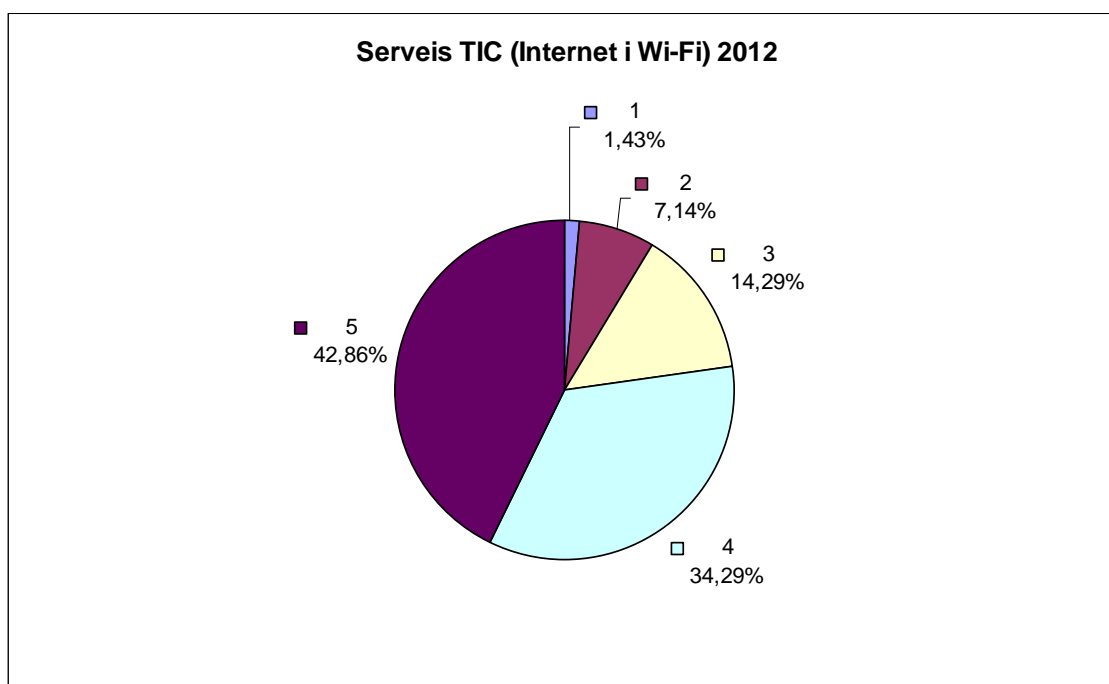
Respostes 2012:



	Respostes	Percentatge		Respostes	Percentatge
1	0	0,00%	1	0	0,00%
2	3	1,09%	2	3	2,54%
3	16	5,80%	3	16	13,56%
4	51	18,48%	4	51	43,22%
5	48	17,39%	5	48	40,68%
No l'utilitzo	132	47,83%	TOTAL	118	100,00%
NS/NC	26	9,42%			
TOTAL	276	100,00%			

- **Serveis TIC (Internet i Wi-fi):** el 42,03% dels enquestats no utilitzen aquests serveis. Dels usuaris que els utilitzen obtenim els percentatges següents: el 42,86% el valoren amb un 5, el 34,39% amb un 4, el 14,29% amb un 3, el 7,14% amb un 2 i l'1,43% amb un 1. Creiem que la valoració del 77,25% (sumant 4 i 5) és bona tenint en compte que es tracta d'uns serveis supeditats a la capacitat de les línies, especialment en el Wi-fi i en hores de màxima afluència (entre les 18h i les 20h).

Respostes 2012:



	Respostes	Percentatge		Respostes	Percentatge	
1	2	0,72%		1	2	1,43%
2	10	3,62%		2	10	7,14%
3	20	7,25%		3	20	14,29%
4	48	17,39%		4	48	34,29%
5	60	21,74%		5	60	42,86%
No l'utilitzo	116	42,03%	TOTAL	140	100,00%	
NS/NC	20	7,25%				
TOTAL	276	100,00%				

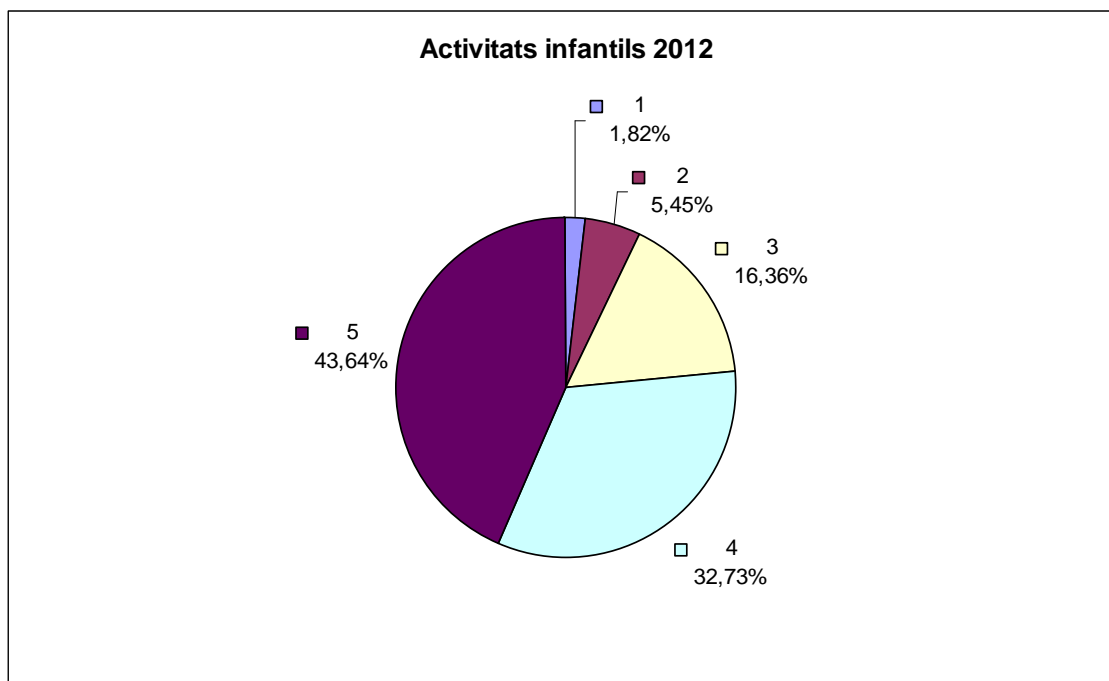
C. Valoració de les activitats

En el següent segment es valoren les activitats que es fan a la Biblioteca i on aquest any hem mirat també de separar els clubs de lectura de la resta d'activitats amb l'objectiu de poder establir valoracions més acurades. Amb els anys, les biblioteques públiques hem anat afegint activitats, moltes d'elles relacionades amb la lectura, infantils i d'adults, però no només aquestes. Les activitats formatives han anat agafant força i altres tipus d'activitats com xerrades, rutes històriques i/o literàries o sortides culturals han vingut també per quedar-se a les biblioteques públiques.

- Activitats infantils: el 70,65% dels enquestats no assisteixen a aquestes activitats, naturalment adreçades a un públic infantil i familiar. Dels usuaris que hi assisteixen

obtenim els resultats següents: el 43,64% el valoren amb un 5, el 32,73% amb un 4, el 16,36% amb un 3, el 5,45% amb un 2 i l'1,82% amb un 1. Si sumem les valoracions més altes trobarem que un 76,37% les valora entre un 4 i un 5, percentatge que puja lleugerament respecte als anys anteriors que al 2011 estava en el 73% (valoracions Molt bona i Bona).

Respostes 2012:

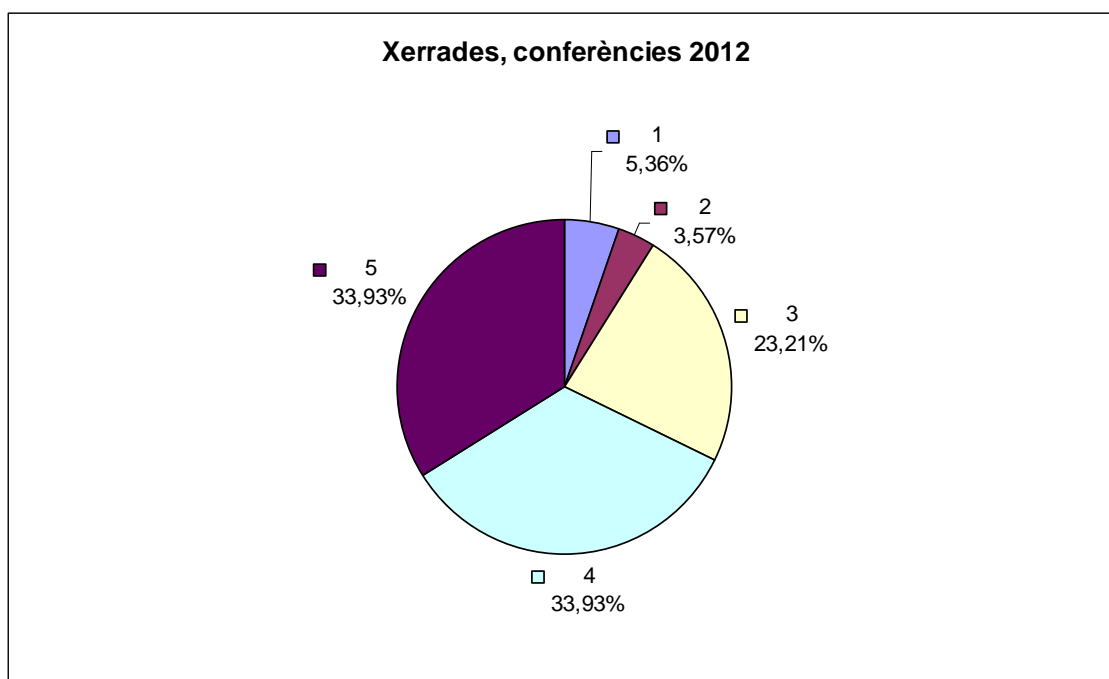


	Respostes	Percentatge		Respostes	Percentatge
1	1	0,36%		1	1,82%
2	3	1,09%		2	3,64%
3	9	3,26%		3	5,45%
4	18	6,52%		4	16,36%
5	24	8,70%		5	32,73%
No l'utilitzo	195	70,65%		TOTAL	55
NS/NC	26	9,42%			100,00%
TOTAL	276	100,00%			

- **Xerrades, conferències:** el 71,01% dels enquestats no assisteixen a aquestes xerrades. Dels usuaris que hi assisteixen obtenim els percentatges següents: el 33,93% les valoren amb un 5, el 33,93% amb un 4, el 23,21% amb un 3, el 3,57% amb un 2 i el 5,36% amb un 1. Aquí tenim un dels punts de millora a la Biblioteca, especialment en una major i millor difusió de les xerrades i conferències i també de les activitats en general.

Pel que fa a les valoracions molt positives sumen un 67,86%, percentatge baix en relació amb altres resultats però similar a altres anys com el 2010, que era del 64,82% i que ha davallat respecte el 2011 que va arribar al 72% (sumant les valoracions Molt bona i Bona). Cal tenir present també, especialment en aquest punt, els baixos pressupostos.

Respostes 2012:

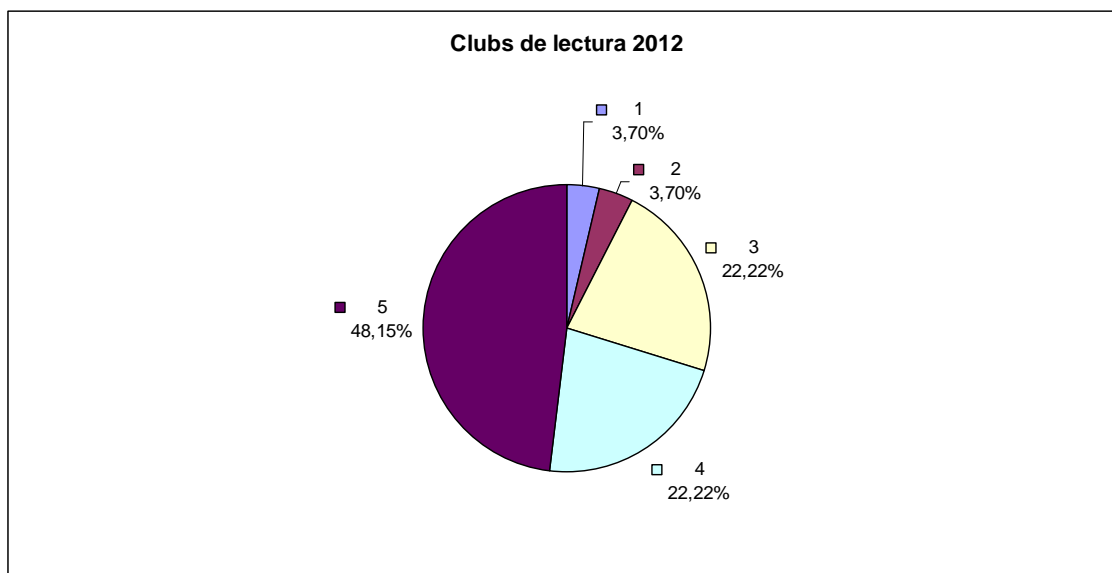


	Respostes	Percentatge		Respostes	Percentatge	
1	3	1,09%		1	3	5,36%
2	2	0,72%		2	2	3,57%
3	13	4,71%		3	13	23,21%
4	19	6,88%		4	19	33,93%
5	19	6,88%		5	19	33,93%
No l'utilitzo	196	71,01%	TOTAL	56	100,00%	
NS/NC	24	8,70%				
TOTAL	276	100,00%				

- **Clubs de Lectura:** el 72,46% dels enquestats no formen part de cap Club de Lectura. Dels usuaris que hi pertanyen obtenim els percentatges següents: el 48,15% el valoren amb un 5, el 22,22% amb un 4, el 22,22% amb un 3, el 3,70% amb un 2 i el 3,70% amb un 1. Aquestes dades, a diferència de les anteriors, no les podem comparar ja que és el primer any que es contempla de forma separada. Creiem, però,

que el 70,37% de valoracions (entre 4 i 5) ens indiquen que és un bon resultat però que podem millorar fent pujar la valoració de 3 que se situa per damunt del 20% (22,22%).

Respostes 2012:

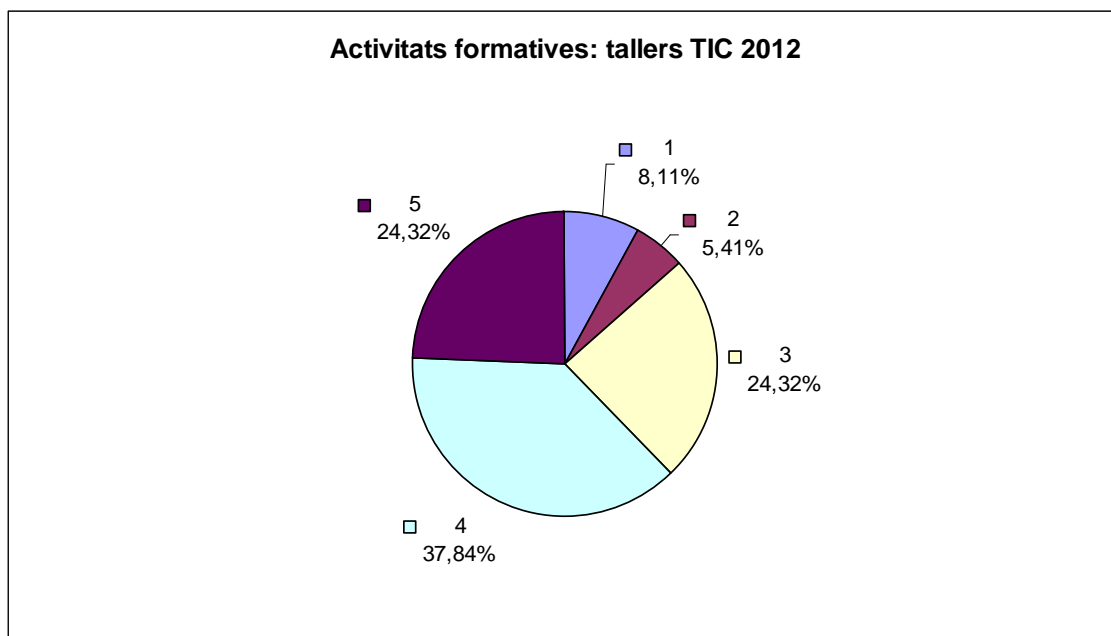


	Respostes	Percentatge		Respostes	Percentatge
1	2	0,72%		1	3,70%
2	2	0,72%		2	3,70%
3	12	4,35%		3	22,22%
4	12	4,35%		4	22,22%
5	26	9,42%		5	48,15%
No l'utilitzo	200	72,46%	TOTAL	54	100,00%
NS/NC	22	7,97%			
TOTAL	276	100,00%			

- **Activitats formatives, tallers TIC:** el 77,90% dels enquestats no assisteixen a aquestes activitats, percentatge excessivament elevat al ser un servei adreçat a tota la població. És important, doncs, una millora en la seva difusió. Dels usuaris que l'utilitzen obtenim els percentatges següents: el 24,32% les valoren amb un 5, el 37,84% amb un 4, el 24,32% amb un 3, el 5,41% amb un 2 i el 8,11% amb un 1. La suma de les valoracions altes arriba a un 62%, essent amb aquest resultat el servei menys ben valorat de l'enquesta. Els percentatges són similars als anys anteriors (el 2010 era d'un 59% i el 2011 d'un 67% sumant les valoracions de Molt bona i Bona). Els motius creiem que estan relacionats amb la demanda de més durada i de més

places, elements que la Biblioteca no pot satisfer en relació als recursos de que disposa. Ens queda, però, el repte de pujar aquesta valoració sobre 3 que fa més del 20% dels enquestats.

Respostes 2012:



	Respostes	Percentatge		Respostes	Percentatge	
1	3	1,09%		1	3	8,11%
2	2	0,72%		2	2	5,41%
3	9	3,26%		3	9	24,32%
4	14	5,07%		4	14	37,84%
5	9	3,26%		5	9	24,32%
No l'utilitzo	215	77,90%		TOTAL	37	100,00%
NS/NC	24	8,70%				
TOTAL	276	100,00%				

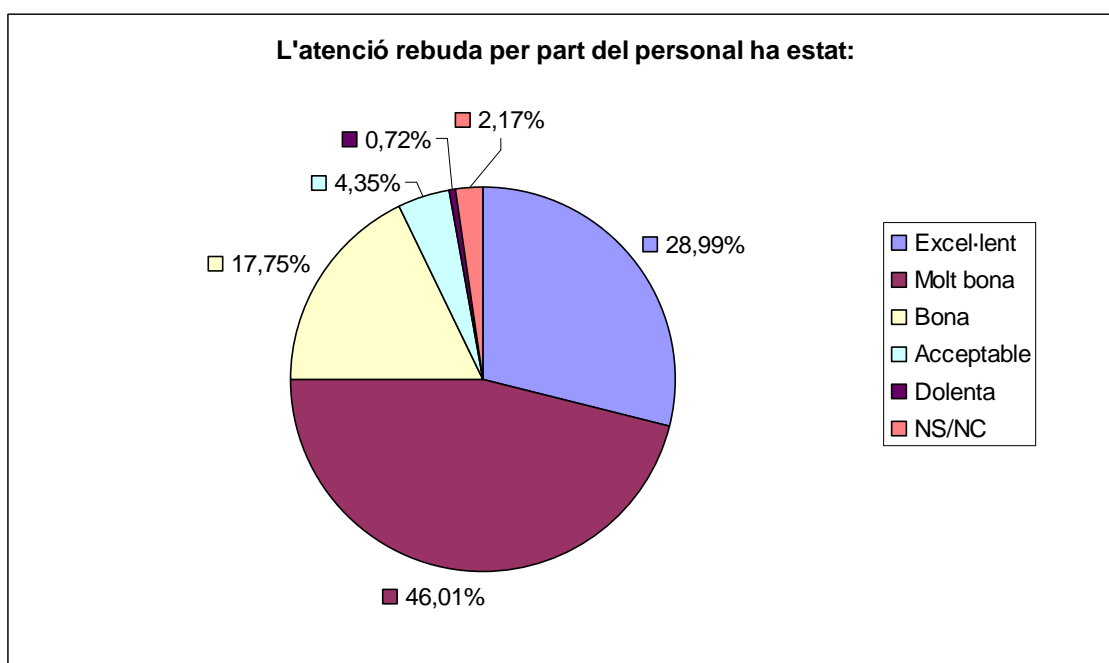
7- En general, l'atenció rebuda per part del personal ha estat:

Un dels principals factors de satisfacció del servei és el tracte i l'atenció que reben els usuaris per part del personal que treballa a la Biblioteca i conscients d'aquesta importància treballem aquest punt entre les persones que atenen el públic i formulem la pregunta sobre l'atenció rebuda des de que elaborem enquestes.

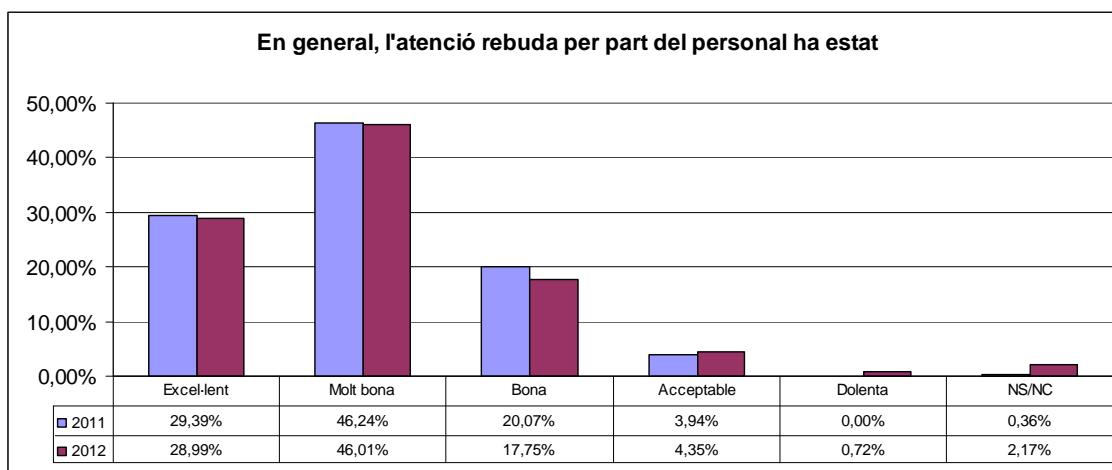
El 28,99% dels enquestats declaren que l'atenció rebuda per part del personal és excel·lent (el 2011 el 29,39%). El 46,01% creuen que és molt bona (el 2011 el 46,24%) i el 17,75% que és bona (el 2011 el 20,07%). El 4,35% pensen que el tracte rebut ha estat acceptable (el 2011 el 3,94%). Només 2 usuaris, que representen el 0,72%, no estan satisfets amb el tracte rebut i ens diuen que l'atenció rebuda ha estat dolenta.

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

Respostes 2012:



Respostes 2011-2012:



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

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

La primera opció, amb un 27,19%, són els usuaris que reben aquesta informació mitjançant l'agenda d'activitats i fulletons que estan repartits pels taulells de la Biblioteca. El 18,43% saben les activitats que s'organitzen perquè miren les dues pantalles que hi ha a la planta baixa de la Biblioteca. A l'enquesta anterior, pantalles i fulletons estaven en una mateixa opció, per tant, si sumem els percentatges obtenim un 45,62%, similar al 48,27% del 2011. S'han separat per poder valorar de forma més precisa la difusió d'activitats i serveis.

La segona opció més escollida, amb un 19,59%, són els usuaris que miren la pàgina web de la Biblioteca, percentatge més baix que l'enquesta anterior, que era un 26,67%.

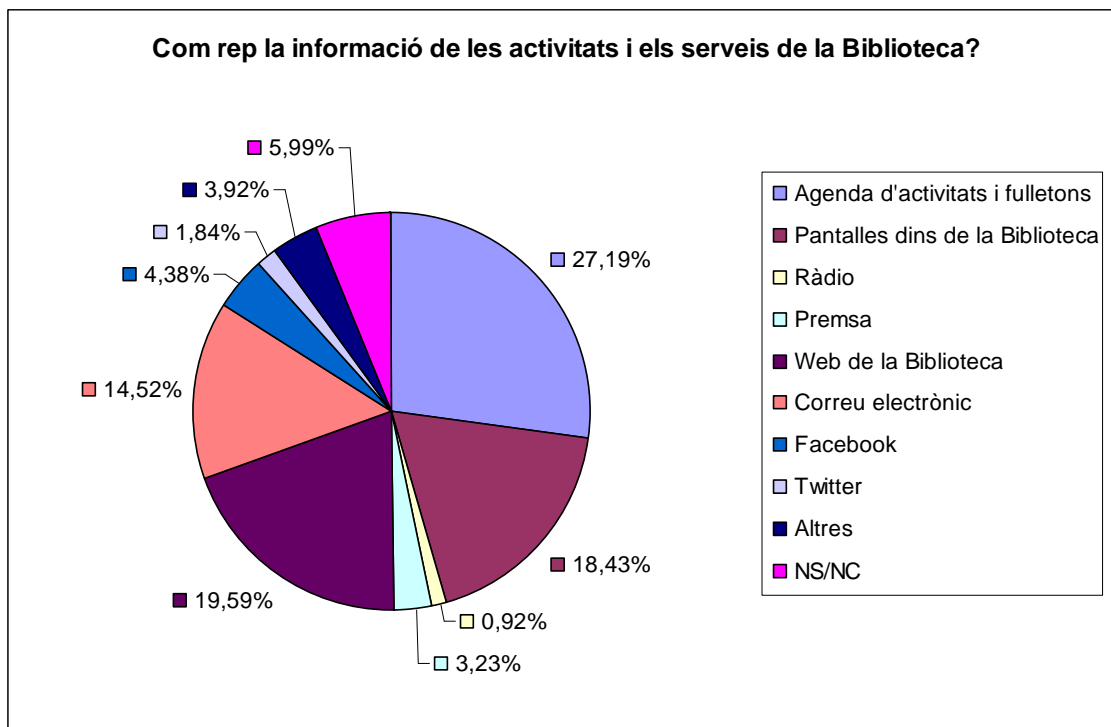
Una resposta afegida aquest any és mitjançant el correu electrònic perquè el 2011, i relacionat amb el III Pla estratègic (2011-2013), ens hem proposat millorar la comunicació amb els usuaris. El 14,52% dels usuaris, reben periòdicament al seu correu electrònic totes les activitats que organitzem. Si agrupem, però, correu i web aquest percentatge puja al 34,11%.

Per altra banda, el 4,38% dels enquestats saben les activitats que organitza la Biblioteca mitjançant el Facebook i l'1,84% mitjançant el Twitter (resultats molt similars als de l'enquesta anterior, el 5,07% i l'1,07% respectivament).

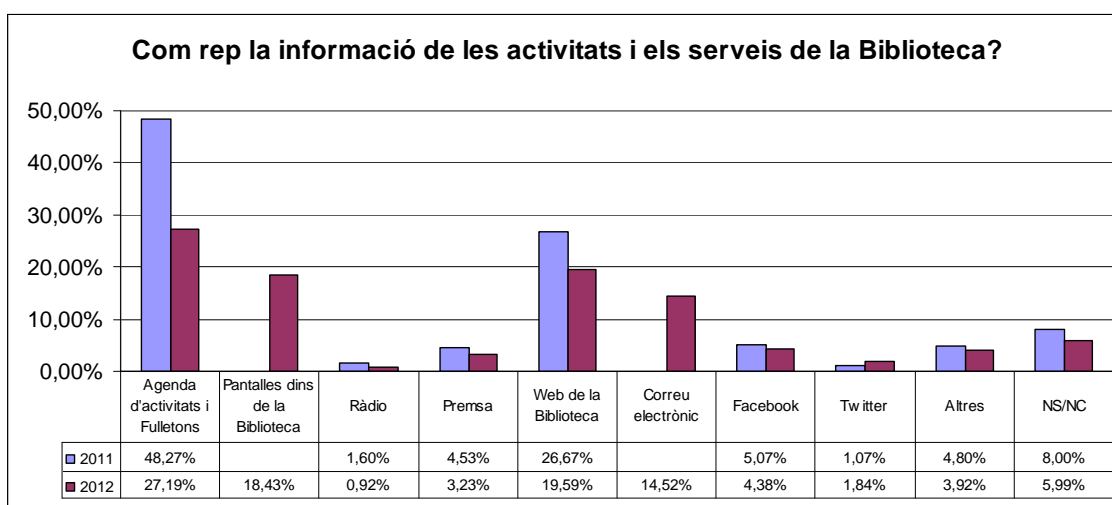
Un any més, els percentatges més baixos són els usuaris que se n'assabenten de les activitats mitjançant la premsa (el 3,23%) i la ràdio (el 0,92%). Volem remarcar que són percentatges que disminueixen respecte els anys anteriors on la premsa representava el 4,53% i la ràdio l'1,60%. Pel que fa a la premsa, el cert és que totes les activitats no es publiquen de forma sistemàtica i en conseqüència no és un mitjà adequat per fer el seguiment de les activitats que s'organitzen. A la ràdio, en canvi, difonem totes les activitats a través d'un programa setmanal. Val a dir, doncs, que haurem de donar de la nostra part més publicitat a la ràdio.

Finalment, el 3,92% dels enquestats reben aquesta informació mitjançant altres sistemes, com poden ser: a través d'amics, del personal de la Biblioteca, pel Tuenti...

Respostes 2012:



Respostes 2011-2012:



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

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

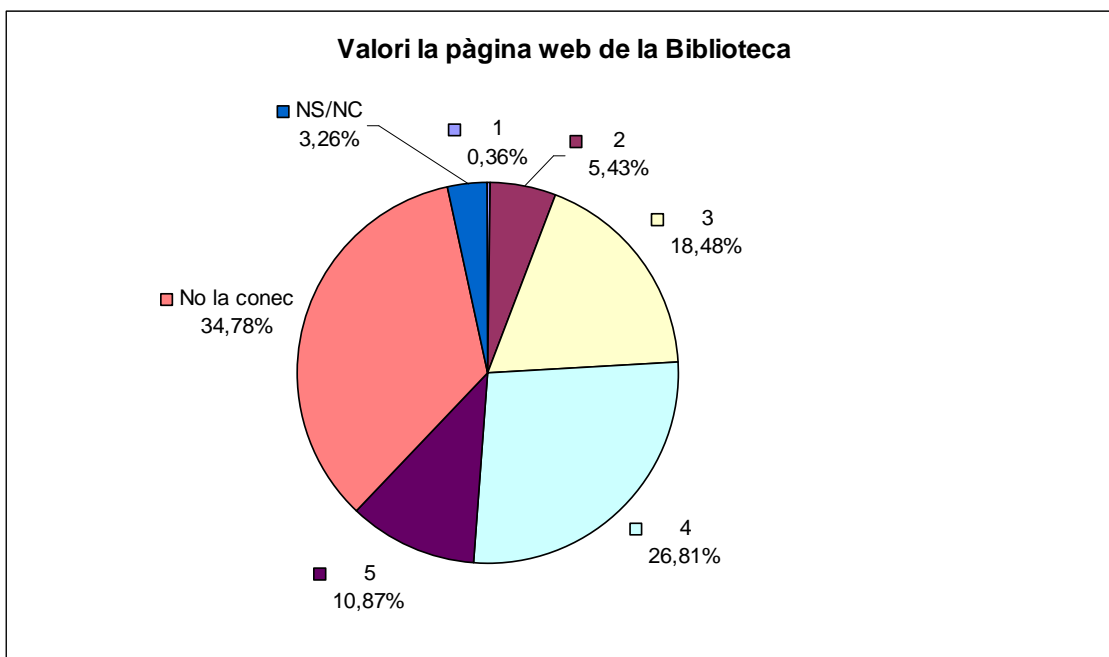
El 10,87% dels usuaris valoren aquesta pàgina amb un 5, la puntuació màxima (el 2011 l'11,47%) i el 26,81% amb un 4 (el 2011 el 31,90%). No arriba al 50% (42,77%) els usuaris que la valoren molt positivament, i a més, baixa respecte l'any anterior, que era del 43,37%.

El 18,48% pensen que la pàgina web es mereix un 3 (el 2011 el 17,92%) i el 5,43% un 2 (el 2011 el 4,30%). Només el 0,36% dels usuaris puntuen la pàgina web amb un 1, la puntuació més baixa (el 2011 l'1,08%).

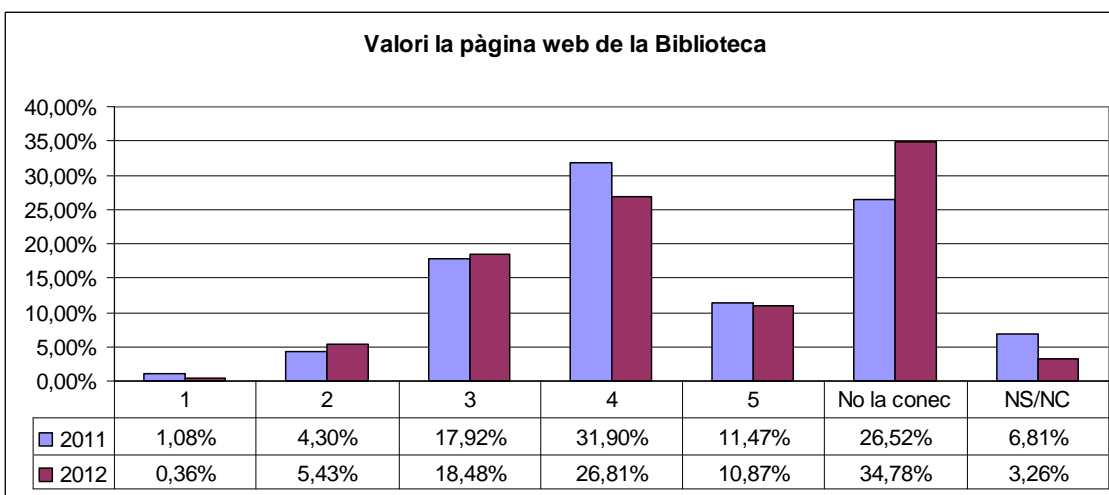
Es tracta d'uns resultats que creiem dolents. No hi ha cap altre servei que estigui per sota del cinquanta per cent i que ens obliguen a pensar en una millora envers una major accessibilitat i millor organització de la informació. De fet, hi estem treballant orientats pels objectius del III Pla estratègic (2011-2013), i esperem que ben aviat doni uns millors resultats.

La majoria dels enquestats, el 34,78%, afirmen no conèixer la pàgina web de la Biblioteca, percentatge lleugerament més elevat al de l'any anterior, que era del 26,52%, fet que ens representa haver de millorar també la difusió de la pàgina web.

Respostes 2012:



Respostes 2011-2012:



10- En quina franja horària utilitza preferentment la Biblioteca?

Com ja és habitual, la franja horària en què hi ha més usuaris a la Biblioteca és de 18h a 20h. El 38,58% dels enquestats utilitzen la Biblioteca entre les 18h i les 20h, percentatge lleugerament més elevat al de l'any anterior, que era d'un 32,32%.

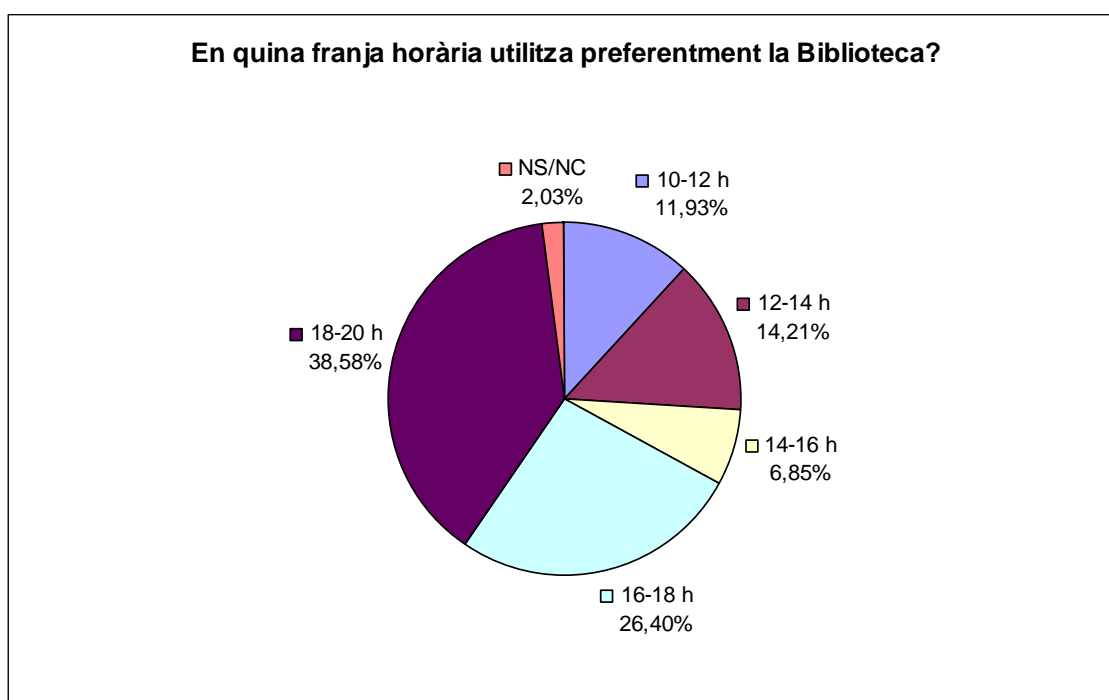
La segona franja preferent d'utilització de la Biblioteca també és a la tarda, de 16h a 18h, amb el 26,40%, augmentant 3 punts respecte el 2011, que era del 23,41%.

El 14,21% dels enquestats vénen a la BPT entre les 12h i les 14h, valor lleugerament més elevat al del 2011, que era d'un 12,47%.

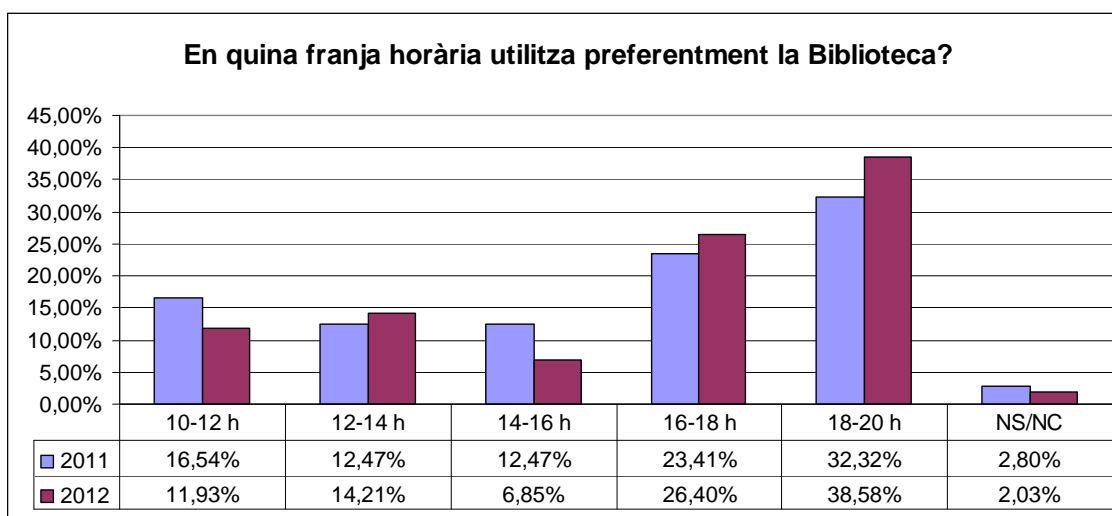
A diferència de l'any anterior, aquest any ha disminuït quasi 5 punts el percentatge d'usuaris que vénen a la Biblioteca a primera hora del matí, entre les 10h i les 12h, passant del 16,54% a l'11,93% actual.

La franja horària menys utilitzada pels nostres usuaris és la de les 14h a les 16h. Aquest any, només el 6,85% dels enquestats vénen a la Biblioteca en aquest horari, a diferència del 12,47% del 2011. Creiem que és una davallada significativa en l'ús, però de la que se'ns escapen els possibles motius.

Respostes 2012:



Respostes 2010-2011:



11- Quins canvis proposa per millorar els serveis?

Amb aquesta pregunta oberta volem, tal i com venim fent en les enquestes anteriors, que els nostres usuaris ens proposin canvis o suggeriments per tal de millorar els serveis que ofereix la Biblioteca.

Dels 276 enquestats, 85 no l'han contestat (el 30,80%), percentatge deu punts per sota de l'any 2011 quan el 40,14% no la varen respondre; fet que per altra part valorem de forma molt positiva i que és una mostra d'una major implicació en els serveis de la Biblioteca. Dels 191 que han respost aquesta pregunta (el 69,20%), 33 persones (el 17,28%) diuen que tot està correcte i que no proposen cap canvi de millora, percentatge que baixa respecte el 2011 on només el 7,07% deia que tot estava correcte.

Per altra banda, 168 usuaris (el 87,96% enfront del 52,69% del 2011) han proposat suggeriments de millora, i algun d'ells més d'un. Una gran part d'aquestes propostes són les mateixes que l'any anterior:

- **Ampliar l'horari d'obertura al públic:** el 30,36% d'aquests usuaris sol·liciten que la Biblioteca tanqui més tard i que obri més hores el cap de setmana i el dilluns al matí. Si bé el suggeriment es repeteix aquest 2012 puja la intensitat ja que el 2011 era només del 19,05%.

- **Habilitar una sala d'estudi:** l'11,90% d'usuaris demanen que s'habiliti un espai per poder estudiar. Similar al del 2011 que era del 14,97%.
- **Millorar la pàgina web per facilitar la cerca:** el 5,95% dels enquestats troben que la pàgina web del catàleg de la Biblioteca és una mica rebuscada. Expressat d'aquesta manera es tracta d'un suggeriment nou.
- **Ampliar i renovar la Secció d'Audiovisuals:** amb el mateix percentatge, el 5,95% dels usuaris demanen que es renovi aquesta secció. En aquest punt el percentatge baixa a la meitat ja que el 2011 demanava una renovació de la secció audiovisual el 10,88%. Volem notar que estem treballant en millorar la col·lecció audiovisual.
- **Ampliar el fons de llibres de la Biblioteca:** el 5,36% dels enquestats creuen la Biblioteca hauria de tenir més llibres. Aquesta petició expressada de forma general és nova, però es relaciona amb altres demandes sobre les col·leccions de la Biblioteca com la de renovar les col·leccions d'una matèria determinada.
- **Ampliar les instal·lacions de la Biblioteca:** el 4,73% d'usuaris pensen que la Biblioteca es queda petita i que necessitaria una ampliació de les seves instal·lacions, l'any 2011 ho demanava el 2,72%.
- **Posar més taules a les sales:** amb el mateix percentatge, el 4,73% d'usuaris, demanen més taules per poder treballar ja que a les tardes estan totes ocupades.
- **Habilitar una sala per realitzar treballs:** el 4,14% dels enquestats els agradaria que s'habilités un espai per poder treballar en grup.
- **Comprar més exemplars de novetats:** també el 4,17% d'usuaris es queixen que hi ha poques novetats i demanen més varietat dels llibres publicats recentment, percentatge similar a l'any 2011 que era del 4,76%.
- **Ampliar i actualitzar la col·lecció d'una matèria determinada:** un 3,57% pensen que hi ha poca varietat de llibres especialitzats i que s'haurien d'actualitzar. El 2011 va ser reiterada pel 13,61%.
- **Suggeriments proposats per 4 usuaris** (representant el 2,38% dels enquestats): més novetats de DVD's, netejar els DVD's, més temps de connexió Wi-fi i més difusió de les activitats que es realitzen a la Biblioteca.
- **Suggeriments proposats per 3 usuaris** (representant l'1,79% dels enquestats): disposar de més llibres de lectura escolar obligatòria, augmentar

el número d'ordinadors, reduir el temps de préstec del material i tenir una temperatura ambiental adequada.

- **Suggeriments proposats per 2 usuaris** (representant l'1,19% dels enquestats): oferir el servei d'impressió, allargar el temps de connexió a Internet, més atenció a l'usuari, més silenci, destinar una sala per fer xerrades i tallers per no molestar als usuaris, localitzar tots els ordinadors en una sala, que els personal sigui més simpàtic, més llibres en llengua estrangera, configurar el Windows XP als ordinadors de la BPT, més puntualitat en la devolució de material, poder fer préstec sense el carnet de la BPT, millorar les bústies de devolució, ampliar l'oferta de tallers, no permetre agafar més d'un diari a la vegada, renovar llibres en mal estat, millorar l'accés a la Biblioteca als infants amb cotxets, tenir més llibres i DVD's duplicats, més endolls per ordinadors...
- **Suggeriments proposats per 1 usuari** (representant el 0,60% dels enquestats): tenir la saga de llibres completa, més DVD's eròtics, ordenar els DVD's per anys, facilitar l'ordre dels DVD's, DVD's en Blu-ray, poder intercanviar DVD's i CD's, més DVD's en català, més llum a l'hemeroteca, poder reservar més de 5 exemplars a les altres biblioteques, distribuir l'agenda mensual en castellà, oferir més franges horàries pels club de lectura, oferir més franges horàries pels tallers, falta personal a hemeroteca, poder fer préstec interbibliotecari de novetats, ampliar el personal, disposar d'una sala d'audiovisuals, disposar d'una cartellera d'anuncis pels usuaris, realitzar xerrades dirigides als més joves, realitzar activitats amb altres llengües, que els treballadors parlessin diferents idiomes, millorar el préstec interbibliotecari, allargar el temps de préstec, oferir el servei de préstec d'ordinadors portàtils, oferir el servei de préstec de tablets, que no traslladin la BPT a un altre lloc, que el personal portés uniforme, que la zona Wi-fi fos il·limitada al número d'usuaris, disposar d'una aplicació pels smartphones, facilitar l'ordre dels llibres amb un plànol de la BPT, organitzar més activitats infantils, més revistes locals, disposar d'una sala de lectura, que els usuaris puguin valorar el material prestat...

3. CONCLUSIONS

Una primera conclusió que volem destacar de l'enquesta és que es manté una clara tendència positiva en les valoracions globals dels nostres usuaris. Comparativament i des de l'any 2009, la satisfacció envers els serveis es manté molt alta, per damunt del 80%. Aquest és un fet molt important tenint en compte que la Biblioteca es veu sotmesa a una disminució en els recursos, especialment accentuada en aquests darrers dos anys.

De totes les valoracions, és el Servei de Préstec el que destaca per damunt de la mitjana, on el 65,99% dels usuaris el qualifiquen amb la nota màxima, un 5, i que si hi sumem la segona nota (el 28,34% que el valora amb un 4) ens porta a un 94,33%. I aquesta puntuació per damunt del 90% es manté des del 2009. Per altra part, és interessant afegir que el Servei de Préstec és el servei més utilitzat de la Biblioteca i només el 9,78% dels usuaris enquestats no l'utilitzen.

Pel que fa a la resta de serveis, els percentatges es mantenen similars i tots ells a partir del 70%. Un altre factor analitzat i que creiem que incideix de forma directa en les valoracions, és l'atenció i el tracte rebut del nostre equip de treball.

Conscients d'aquesta importància, ja des del 2009 hem fet la mateixa pregunta i ens congratula mantenir uns bons resultats que estan per damunt del 75%.

Hi ha aspectes, però, que ens cal millorar. Potser el que més s'ha evidenciat és en la valoració que demanem que es faci de la pàgina web. Aquesta, malgrat que les estadístiques assenyalen un ús destacable, creiem que no arriba als nostres usuaris en el sentit de que és poc coneguda, ja que el 34,78% dels enquestats encara no la coneix. Els que la coneixen, però, la valoren encara baix comparativament amb altres serveis: sumant les valoracions més altes arribem al 37,68% mentre que en els altres superem el 70%.

Un altre punt a destacar és que els hàbits dels ciutadans envers la Biblioteca es mantenen en gran mesura estables: coneixen la Biblioteca des de sempre (60,48%), l'utilitzen més de tres vegades al mes (52,54%), preferentment a la franja horària que va de les 18h a les 20h (38,58%). Ens visiten amb la finalitat de treure materials en

préstec (45,36%), s'assabenten de les activitats i serveis a la mateixa Biblioteca pels fulletons i pantalles (45,62%), encara que poc a poc s'incrementa el nombre d'usuaris que rep la informació a casa a través d'Internet (web i correu electrònic, que agrupats sumen un 34,11%).

De les preguntes de l'enquesta volem destacar un altre aspecte, i és que la pregunta oberta al voltant de les millores que els enquestats proposarien ha incrementat la participació en deu punts respecte l'any anterior (l'han respost el 69,20%).

Si revisem les enquestes anteriors veurem que es repeteixen els mateixos temes, però algun d'ells, com els horaris, es manifesta amb més intensitat que en els anys anteriors. Per ordre, el primer tema és la petició d'ampliar **l'horari** (30,36% davant d'un 19,05% de l'any 2011), demanant més hores a la tarda, que s'obri el matí de dilluns i els caps de setmana.

Un segon bloc va al voltant **dels espais** (25,6% i el 2011 molt similar) que es demostren una vegada més del tot insuficients; en concret, es demanda habilitar una sala d'estudi, ampliar les instal·lacions, disposar de més taules i d'una sala per a fer treballs.

Una tercera línia de millora es demana que vagi sobre **la col·lecció** de la Biblioteca (21,47% davant d'un 26%) on es demana l'ampliació i renovació de la Secció Audiovisual, dels fons de llibres, disposar de més exemplars de novetats i actualitzar les col·leccions de determinades matèries.

Veiem com en els dos primers punts, l'augment dels espais i l'ampliació dels horaris s'escapen en gran mesura de les nostres possibilitats. Succeeix amb el tema de l'espai, que s'ha manifestat com el gran repte de la Biblioteca al llarg dels anys. Un segon, els horaris que es relacionen amb els recursos. Val a dir, però, que des de l'octubre de 2012 obrim una hora més a la setmana, la de 10h a 11h del matí dels divendres.

En referència a la col·lecció, el III Pla estratègic (2011-2013) la contempla com un dels eixos estratègics, i s'està incidint en millorar l'accessibilitat i la visibilitat de les col·leccions de la Biblioteca, agrupant-les en centres d'interès, elaborant guies temàtiques o recomanacions de lectura. El préstec interbibliotecari amb les

biblioteques del Sistema de Lectura Pública que s'ha consolidat des del 2011, contribueix en gran mesura a augmentar l'eficiència en un període com l'actual.

Més enllà de la col·lecció, el treball en el marc del III Pla estratègic de la Biblioteca (2011-2013) recull la lectura i la formació com a eixos principals on es realitzen actuacions concretes per millorar el gust per la lectura, la competència lectora i consolidar la Biblioteca com a espai d'aprenentatge al llarg de la vida. En aquest sentit, es creen sinergies amb la comunitat educativa i es busquen aliances amb agents educatius i culturals que arribin a tots els gustos i nivells culturals.

Si bé els resultats de l'enquesta 2012 altre cop ens confirmen una molt bona percepció dels ciutadans cap a la Biblioteca en els seus serveis i en el tracte rebut del nostre equip de treball, ens aporten també elements que ens orienten sobre tot en allò que ens cal optimitzar. En aquest sentit, som conscients que treballar en una millora continuada és imprescindible per mantenir la confiança dels ciutadans i acompanyar-los en l'accés en la cultura.

4. ANNEX

ENQUESTA SOBRE ELS SERVEIS PÚBLICS DE LA BIBLIOTECA

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

1- Com va conèixer la Biblioteca Pública de Tarragona?

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

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

- Una
- Dues
- Tres
- Més de tres

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Excel·lent Molt bona Bona Acceptable Dolenta

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

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

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

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

1	2	3	4	5	No la conec

10- En quina franja horària utilitza preferentment la Biblioteca?

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

11- Quins canvis proposa per millorar els serveis?