

**ENQUESTA SOBRE
ELS SERVEIS**

**DE LA BIBLIOTECA
PÚBLICA DE TARRAGONA
2014**



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

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

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

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

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

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

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

1. Com se'n anomena el vostre municipi?

A. []
 B. []
 C. []
 D. []

2. Quantes vegades heu utilitzat la biblioteca durant el darrer any?

A. Mai
 B. 1-3 vegades
 C. 4-6 vegades
 D. Més de 6 vegades

3. Per què utilitzeu la biblioteca? (podeu marcar més d'una opció)

A. Per llegir
 B. Per consultar informació
 C. Per participar en activitats
 D. Per prestar llibres
 E. Per altres motius

4. Quina opció us resulta més interessant?

A. []
 B. []
 C. []
 D. []

1. Com se'n anomena el vostre municipi?

A. []
 B. []
 C. []
 D. []

2. Quantes vegades heu utilitzat la biblioteca durant el darrer any?

A. Mai
 B. 1-3 vegades
 C. 4-6 vegades
 D. Més de 6 vegades

3. Per què utilitzeu la biblioteca? (podeu marcar més d'una opció)

A. Per llegir
 B. Per consultar informació
 C. Per participar en activitats
 D. Per prestar llibres
 E. Per altres motius

4. Quina opció us resulta més interessant?

A. []
 B. []
 C. []
 D. []

1. Com se'n anomena el vostre municipi?

A. []
 B. []
 C. []
 D. []

2. Quantes vegades heu utilitzat la biblioteca durant el darrer any?

A. Mai
 B. 1-3 vegades
 C. 4-6 vegades
 D. Més de 6 vegades

3. Per què utilitzeu la biblioteca? (podeu marcar més d'una opció)

A. Per llegir
 B. Per consultar informació
 C. Per participar en activitats
 D. Per prestar llibres
 E. Per altres motius

4. Quina opció us resulta més interessant?

A. []
 B. []
 C. []
 D. []

1. Com se'n anomena el vostre municipi?

A. []
 B. []
 C. []
 D. []

2. Quantes vegades heu utilitzat la biblioteca durant el darrer any?

A. Mai
 B. 1-3 vegades
 C. 4-6 vegades
 D. Més de 6 vegades

3. Per què utilitzeu la biblioteca? (podeu marcar més d'una opció)

A. Per llegir
 B. Per consultar informació
 C. Per participar en activitats
 D. Per prestar llibres
 E. Per altres motius

4. Quina opció us resulta més interessant?

A. []
 B. []
 C. []
 D. []

1. Com se'n anomena el vostre municipi?

A. []
 B. []
 C. []
 D. []

2. Quantes vegades heu utilitzat la biblioteca durant el darrer any?

A. Mai
 B. 1-3 vegades
 C. 4-6 vegades
 D. Més de 6 vegades

3. Per què utilitzeu la biblioteca? (podeu marcar més d'una opció)

A. Per llegir
 B. Per consultar informació
 C. Per participar en activitats
 D. Per prestar llibres
 E. Per altres motius

4. Quina opció us resulta més interessant?

A. []
 B. []
 C. []
 D. []



SUMARI

- 1.** Presentació. Pàg.3
- 2.** Anàlisi de les dades. Pàg. 4-38
- 3.** Conclusions finals. Pàg. 39-41
- 4.** Annex: enquesta sobre els serveis de la Biblioteca Pública de Tarragona. Pàg. 41-43

1. PRESENTACIÓ

L'enquesta que presentem l'hem elaborat en el transcurs de les darreres setmanes de l'any 2014, 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 2014 correspon al primer any del IV Pla Estratègic s'ha orientat el treball sota un gran objectiu 'Biblioteca per a tothom', amb la voluntat d'ampliar i de millorar l'accés a la cultura als ciutadans des dels serveis de biblioteca pública. En aquest sentit, les enquestes de satisfacció dels usuaris es consoliden per a nosaltres com una eina de gran valor per tal de poder corregir les desviacions i millorar en la mesura del possible, els serveis que oferim als ciutadans.

Pel que fa a la metodologia, el nombre d'usuaris enquestats ha estat similar als anys anteriors (255 enquestes) 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.

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 per quina via els nostres usuaris han conegut la Biblioteca Pública de Tarragona, ja que d'aquesta manera podem donar una millor difusió de la Biblioteca.

Com ja és habitual, un any més la majoria dels enquestats, el 62,65%, coneixen la BPT des de sempre (al 2013 aquest percentatge era del 67,11%). La segona opció, amb un 21,79%, trobem els usuaris que ens han conegut per un familiar o amic, percentatge similar al 2013 (19,93%).

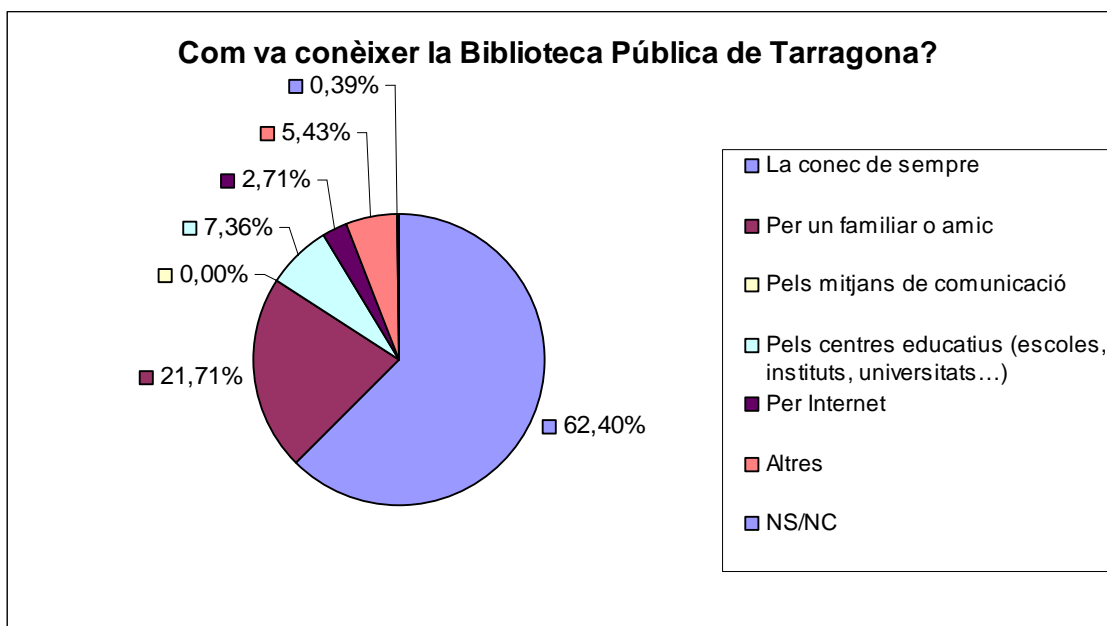
D'altra banda, el 7,39% d'usuaris són els que ens coneixen a través de les visites guiades que ofereix la Biblioteca als centres escolars, respecte el 5,65% del 2013.

Un dels percentatges més baixos (el 2,72%) són els usuaris que han conegut la Biblioteca a través d'Internet, resultat encara una mica més baix al de l'any anterior (el 3,65%).

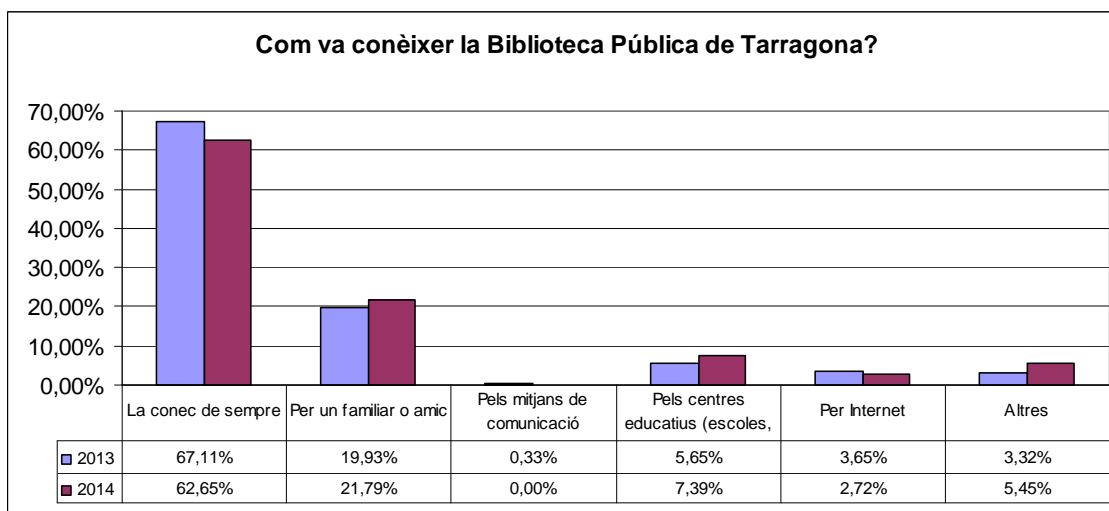
Tot i tenir un programa setmanal en un dels principals mitjans de comunicació de la ciutat com és Tarragona Ràdio, no hi ha cap usuari que ens ha conegut a través dels mitjans. L'any anterior, el percentatge va ser d'un 0,33%. Ens hem de remuntar al 2010 per trobar un 2,68%.

Finalment, el 5,45% des enquestats diuen que ens han conegut per altres formes alternatives a les proposades (el 2013 el 3,32%). Les més destacades són: passejant pel carrer i la vaig buscar expressament.

Gràfic respostes 2014:



Gràfic comparatiu respostes 2013 i 2014:



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

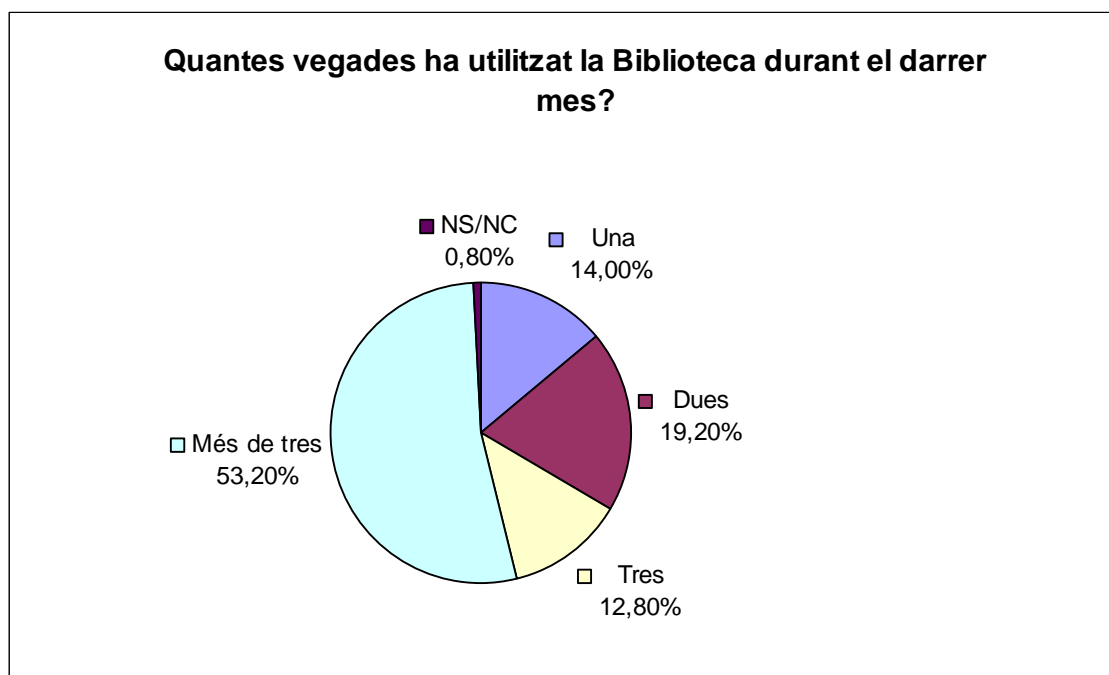
Aquesta pregunta ens reflexa la freqüència d'utilització de la Biblioteca i la fidelitat dels nostres lectors. Un any més, trobem el percentatge més elevat als usuaris que vénen a la BPT més de tres vegades al mes, representant el 53,20% dels enquestats (valor similar al 2013, que era d'un 56,25%). És gratificant que aquest resultat es mantingui encara per damunt del cinquanta per cent, ja que des de l'any 2010 el període de préstec de tot el material és de 30 dies, i lògicament aquest fet provoca canvis d'hàbit importants en els ciutadans.

En segona opció, el 19,20% dels enquestats, utilitzen la Biblioteca dues vegades al mes, percentatge més elevat al de l'enquesta anterior, que era el 15,97%.

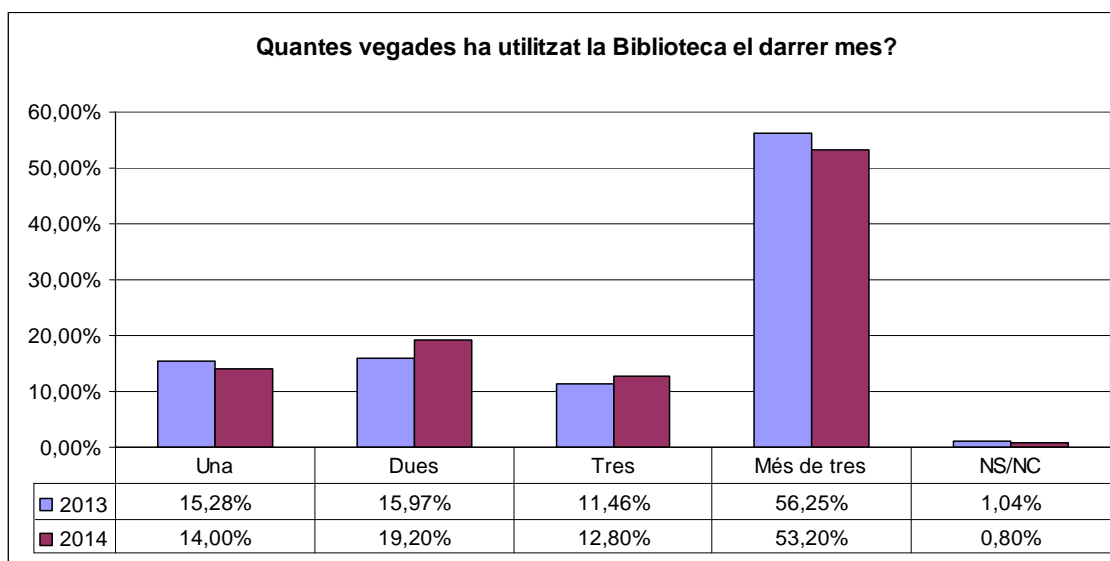
Els usuaris que esgoten el termini de devolució de 30 dies i que només vénen una vegada al mes, representen el 14,00% dels enquestats (respecte el 15,28% del 2013).

El percentatge més baix són els usuaris que vénen a la Biblioteca tres vegades al mes, el 12,80%, respecte l'11,46% del 2013.

Gràfic respostes 2014:



Gràfic comparatiu respostes 2013 i 2014:



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

Un any més, la majoria dels usuaris (el 23,01%) vénen a la Biblioteca per a utilitzar el servei de préstec de llibres, percentatge molt similar al de l'enquesta anterior, que era del 23,15% i que s'ha mantingut estable des de l'any 2009.

Amb un percentatge igual, el 14,66%, són els usuaris que vénen a la Biblioteca a retornar o emportar-se audiovisuals (DVD's, CD's...) i a llegir llibres, revistes, diaris... (al 2013, el 14,17% i el 13,07% respectivament).

En quart lloc, trobem l'11,41% dels enquestats que afirmen utilitzar les sales de la BPT per a realitzar treballs d'estudi o d'investigació amb el fons de la Biblioteca, valor lleugerament més elevat que l'any anterior, que era el 10,55%.

Per altra banda, el 8,76% dels usuaris vénen a la Biblioteca a resoldre alguna qüestió o informació que necessiten (respecte el 7,09% del 2013), lleugerament superior.

Aquest any, degut als problemes amb el servei Wi-fi, hem de destacar una disminució important en el percentatge d'usuaris que vénen a la Biblioteca per utilitzar els serveis

TIC (Internet, Wi-Fi), passant del 13,54% del 2013 al 8,15% actual, fet del tot lògic, perquè s'han produït interrupcions del servei de més d'una setmana de durada.

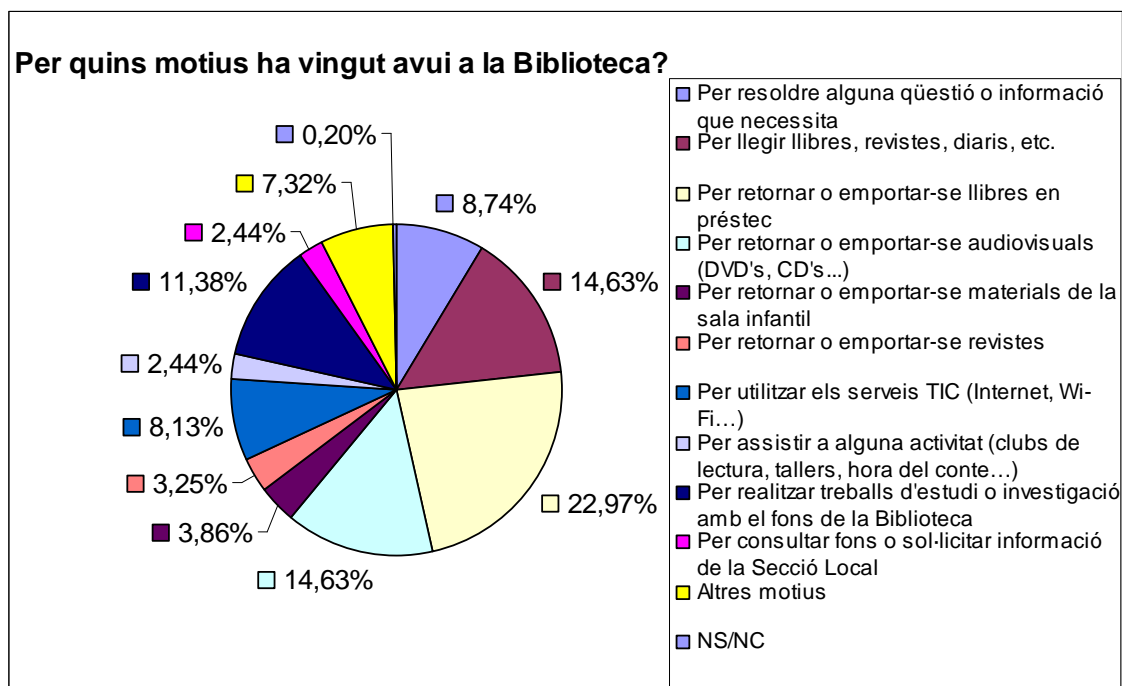
Amb percentatges similars trobem els usuaris que han vingut a retornar o a emportar-se materials de la sala infantil (el 3,87%, respecte l'1,57% del 2013) i els que han vingut a retornar o a emportar-se revistes (el 3,26%, respecte el 3,15% del 2013).

Hi ha una disminució considerable en els enquestats que venen per assistir a les activitats que organitza la Biblioteca (clubs de lectura, tallers, hora del conte...) passant del 6,14% del 2013 al 2,44% actual; aquest fet però creiem que no es significatiu perquè les xifres d'assistència reals a les activitats augmenten lleugerament.

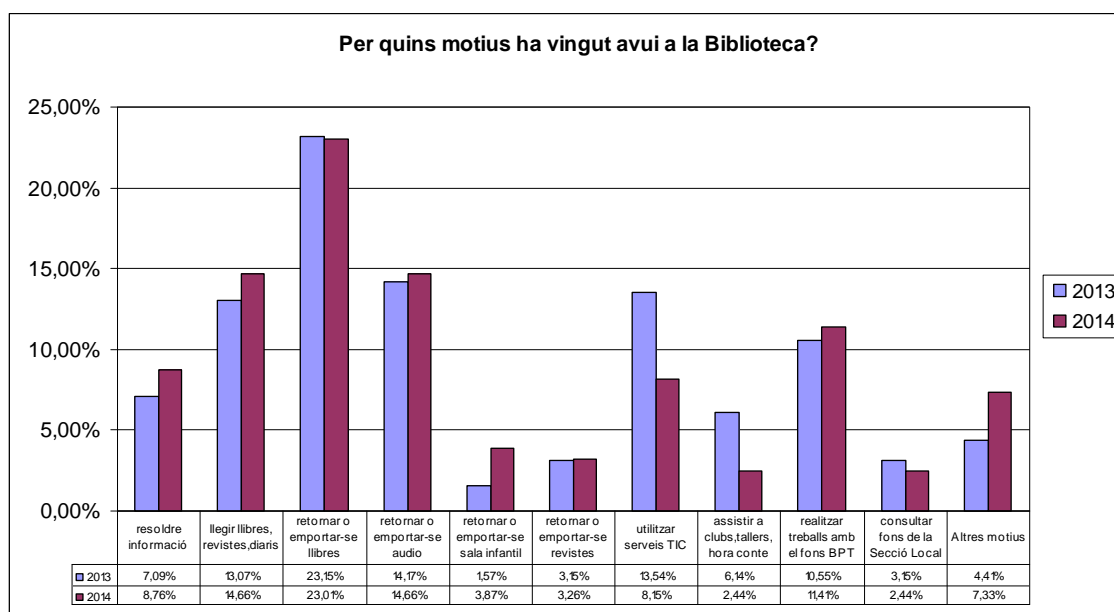
Amb el mateix percentatge, 2,44% d'usuaris, són els que utilitzen els serveis de la Biblioteca per sol·licitar informació de la Secció Local, el 2013 el 3,15%, percentatges que es mantenen baixos al tractar-se d'un servei especialitzat.

Per últim, el 7,33% dels enquestats, han vingut a la Biblioteca per altres motius, com poden ser: a estudiar, a fer deures, a fer-se soci, entre d'altres.

Gràfic respostes 2014:



Gràfic comparatiu respostes 2013 i 2014:



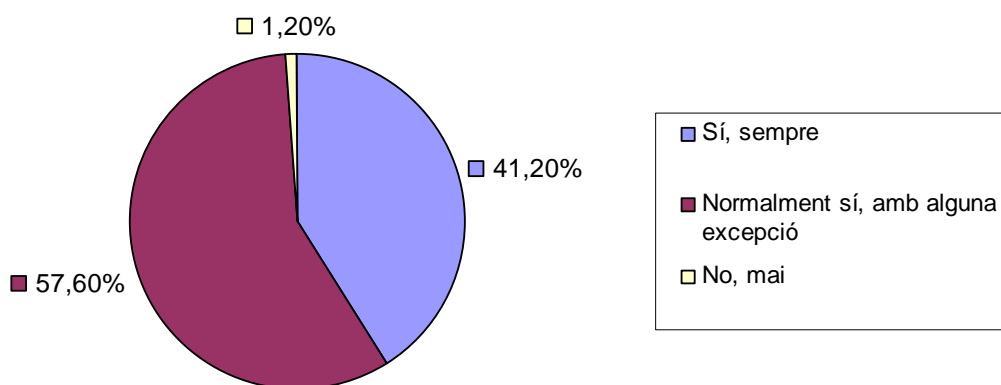
4- Troba normalment a la Biblioteca la informació que necessita?

Hem de dir, que un any més els resultats obtinguts són molt satisfactoris i que els percentatges analitzats del 2013 i 2014 són pràcticament idèntics. La majoria dels enquestats, el 57,60%, gairebé troben la informació que necessiten (el 2013 el 56,94%). El 41,20% declaren trobar sempre la informació que busquen (respecte el 42,01% de l'any anterior). Sumant aquests dos percentatges obtenim que el 98,80% dels nostres usuaris troben sempre o quasi sempre la informació que estaven buscant.

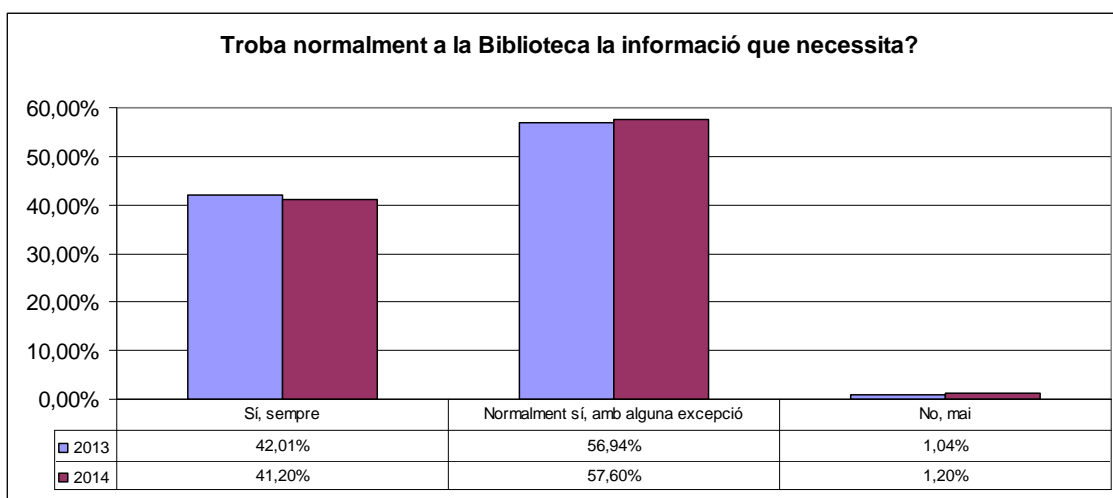
Només un 1,20% d'enquestats mai han trobat la informació que necessitaven (el 2013 un 1,04%).

Gràfic respostes 2014:

Troba normalment a la Biblioteca la informació que necessita?



Gràfic comparatiu respostes 2013 i 2014:



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

Les biblioteques públiques hem de saber proporcionar la informació i els recursos i saber trobar la millor manera de satisfer les necessitats dels nostres usuaris adequant-nos als seus perfils i nivells.

La majoria dels enquestats, el 51,26%, afirmen que la resposta més freqüent que li ha donat el personal de la Biblioteca quan no ha trobat allò que buscava és la possibilitat de fer una reserva externa (portar el material d'una altra biblioteca), percentatge similar al de l'enquesta anterior (que era el 47,95%). Aquest percentatge tan elevat és degut a la consolidació i el bon funcionament del sistema de préstec interbibliotecari entre les Biblioteques Públiques de Catalunya.

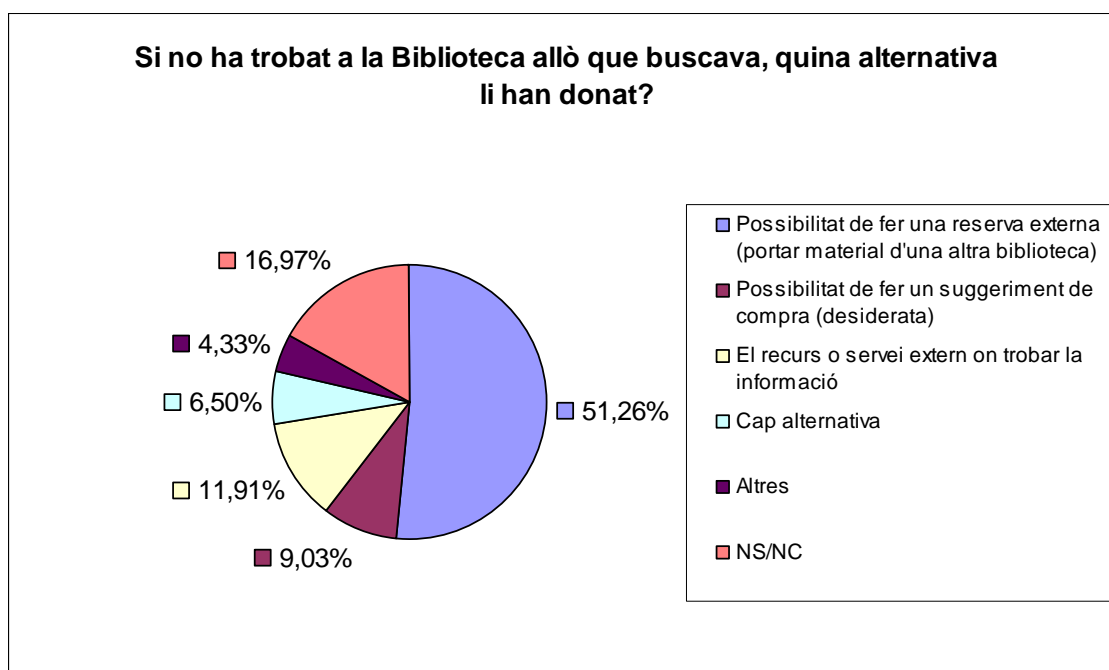
La segona alternativa, amb un 11,91%, és que els han informat del recurs o servei extern on trobar la informació (respecte el 10,73% del 2013).

El 9,03% de respostes han estat oferir la possibilitat de fer un suggeriment de compra (una desiderata). Resultat similar a l'enquesta anterior que era el 8,83%.

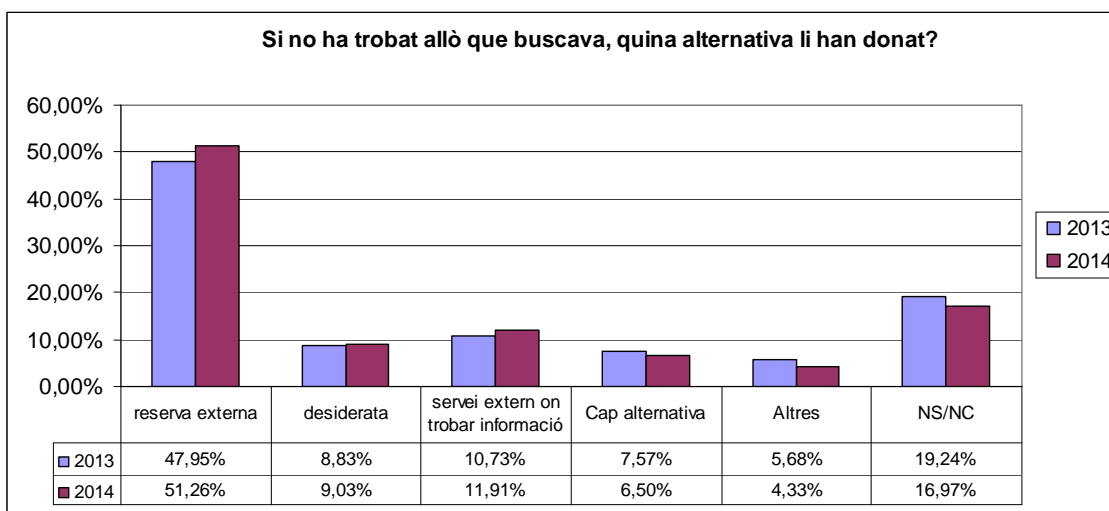
Només el 6,50% dels usuaris diuen que no se li ha donat cap alternativa quan no ha trobat la informació que necessitava, respecte el 7,57% del 2013. Encara que aquest percentatge sigui baix, hem de reflexionar el perquè la percepció dels usuaris és la de que no s'ha trobat cap alternativa.

Finalment, el 4,33% dels enquestats diuen que els hi hem donat altres alternatives diferents a les proposades, com poden ser: reservar el llibre a la mateixa biblioteca, buscar el llibre a la biblioteca de la universitat, buscar llibres relacionats...

Gràfic respostes 2014:



Gràfic comparatiu respostes 2013 i 2014:



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

Per poder millorar qualsevol servei que ofereix la Biblioteca és interessant saber el grau de satisfacció que tenen els nostres usuaris de cada servei.

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.

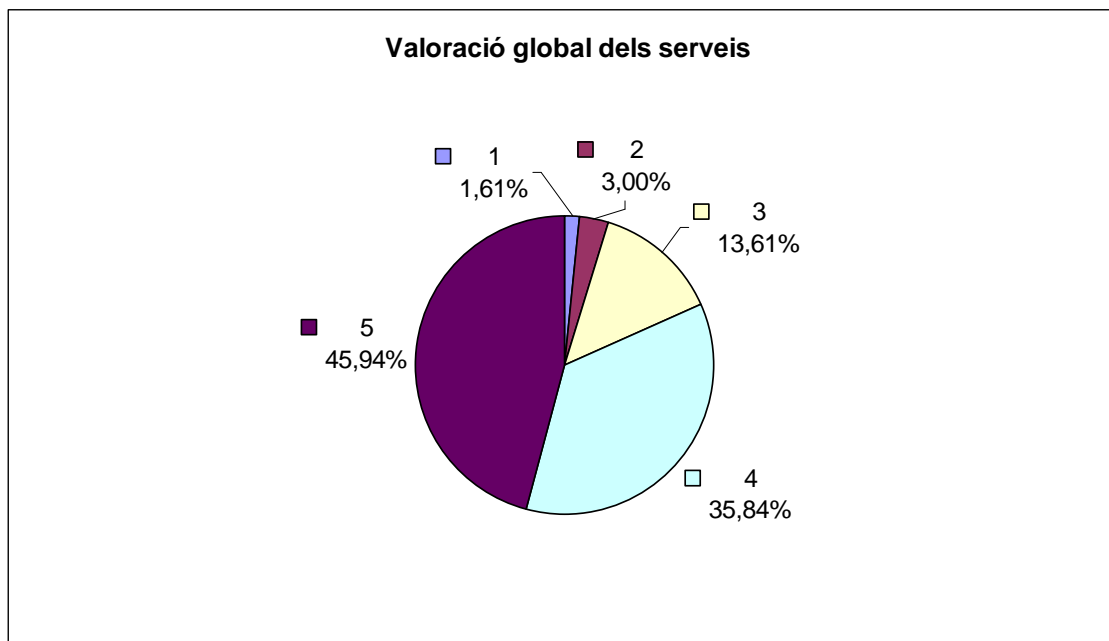
Degut a l'amplitud de les dades treballades a l'enquesta, hem dividit els resultats i els anàlisis en 3 grups: A. Valoració global, B. Valoració dels serveis i C. Valoració de les activitats.

A. VALORACIÓ GLOBAL:

Com ja és habitual, la valoració global de tots els serveis de la Biblioteca és molt positiva. El 45,94% dels enquestats han valorat els serveis amb la puntuació màxima, un 5. El 35,84% amb un 4, el 13,61% amb un 3, el 3,00% amb un 2 i l'1,61% amb la puntuació més baixa, un 1.

Si sumem els dos primers més ben valorats (4 i 5) obtenim que el 81,78% d'usuaris tenen una opinió molt positiva dels serveis de la Biblioteca (respecte el 84,46% del 2013). Estar per damunt del 80% creiem que és un molt bon resultat.

Gràfic valoració global:



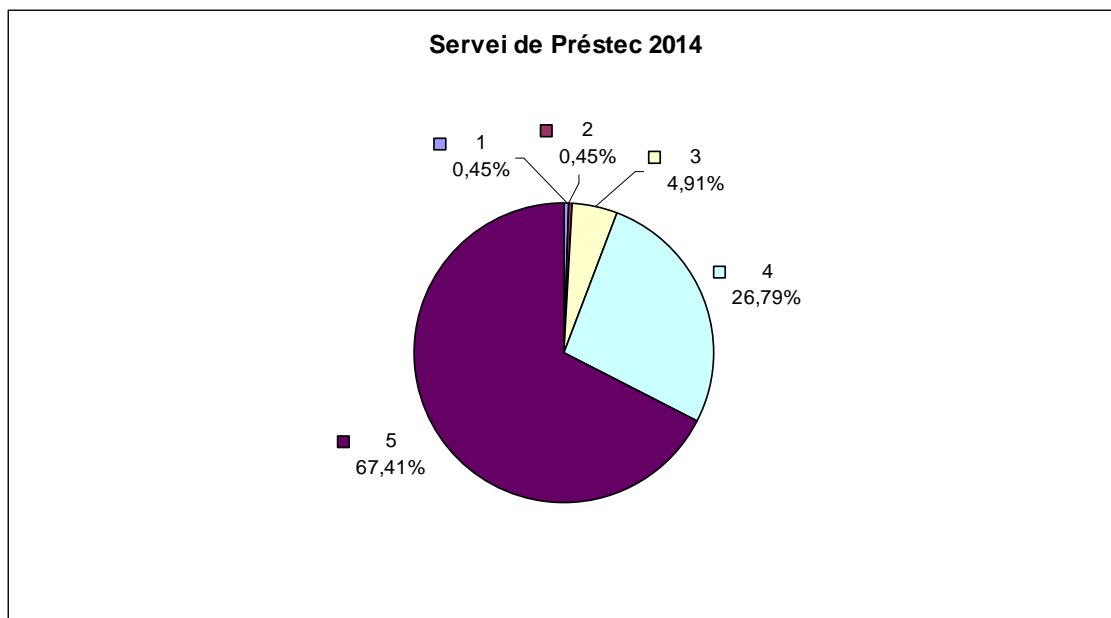
VALORACIÓ GLOBAL	1	2	3	4	5	TOTAL
Servei de Préstec	1	1	11	60	151	224
Secció de Llibres de Novetats en Préstec	1	7	33	64	58	163
Sala Infantil	0	1	14	32	44	91
Servei de Diaris i Revistes	1	2	11	46	64	124
Espais de Consulta de Fons	2	2	18	47	46	115
Secció i Fons Audiovisual	0	3	24	57	57	141
Secció Local	2	1	10	41	36	90
Serveis TIC (Internet i Wi-fi)	10	11	31	38	46	136
Activitats infantils	0	1	5	18	23	47
Xerrades, conferències,	1	3	11	19	18	52
Clubs de lectura	1	3	7	13	11	35
Activitats formatives: tallers TIC	2	1	4	17	15	39
Servei de Reserves Externes	1	5	7	38	59	110
TOTAL	22	41	186	490	628	1367
Percentatge TOTAL	1,61%	3,00%	13,61%	35,84%	45,94%	100,00%

B. VALORACIÓ DELS SERVEIS:

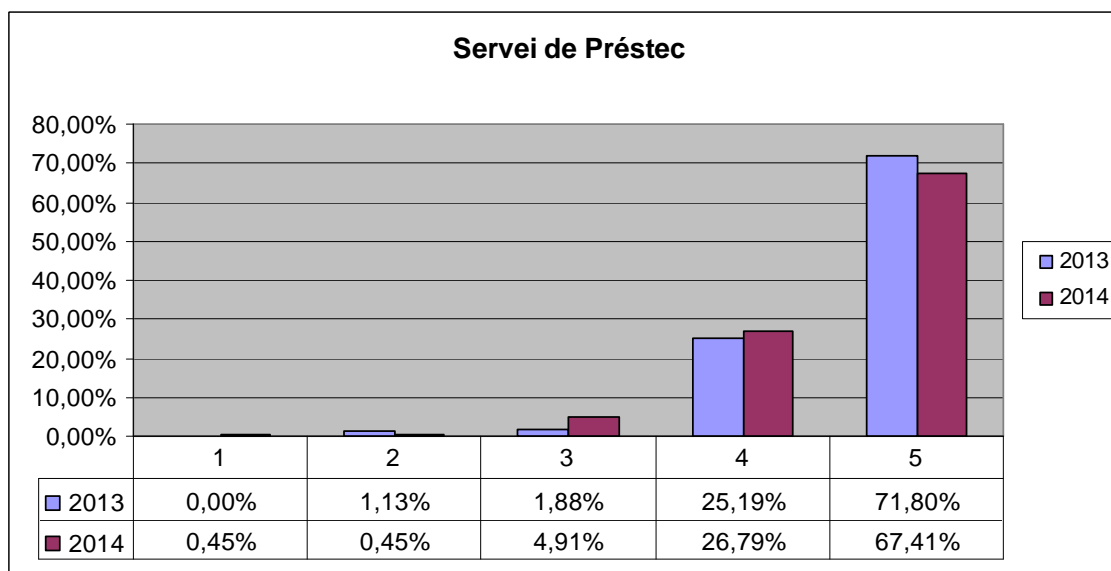
- **Servei de Préstec:** un any més, és el servei més ben valorat de l'enquesta. El 67,41% dels enquestats el qualifiquen amb un 5, el 26,79% amb un 4, el 4,91% amb un 3 i el 0,45% amb la qualificació 2 i 1. A més, el Servei de Préstec té el percentatge més baix d'usuaris que no l'utilitza (el 9,20%). Volem emfatitzar que molts usuaris associen aquest servei amb la Biblioteca. Sumant les valoracions més altes (4 i 5)

obtenim que el 94,20% dels nostres usuaris tenen una valoració molt positiva del Servei de Préstec (respecte el 96,99% del 2013). Des de l'any 2009, la satisfacció envers aquest servei es manté molt alta, per damunt del 90%.

Gràfic respostes 2014:



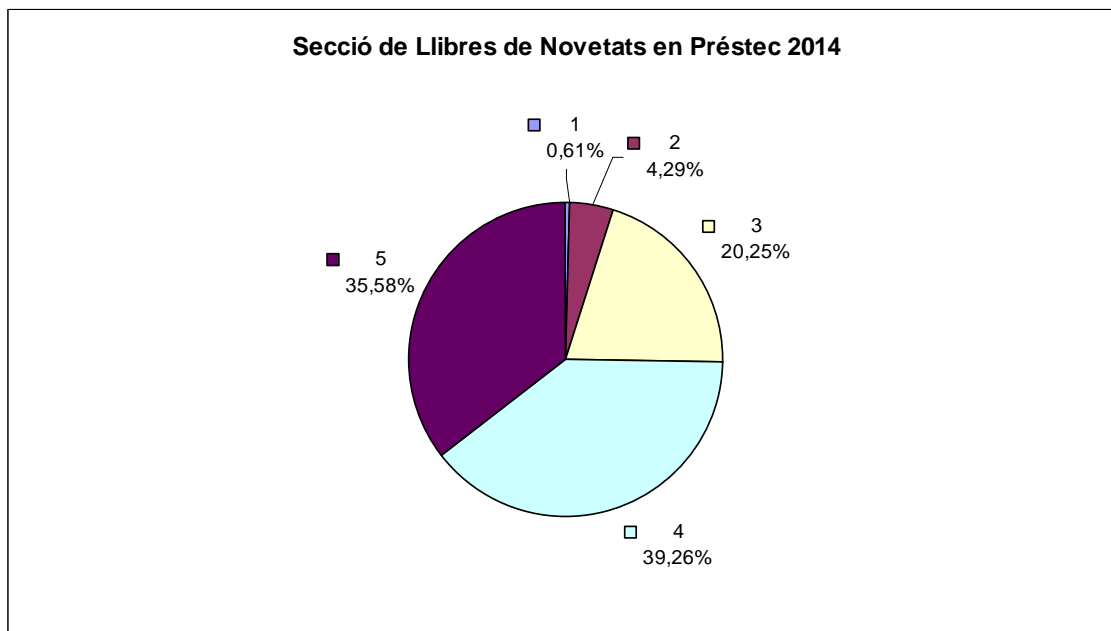
Gràfic comparatiu respostes 2013 i 2014:



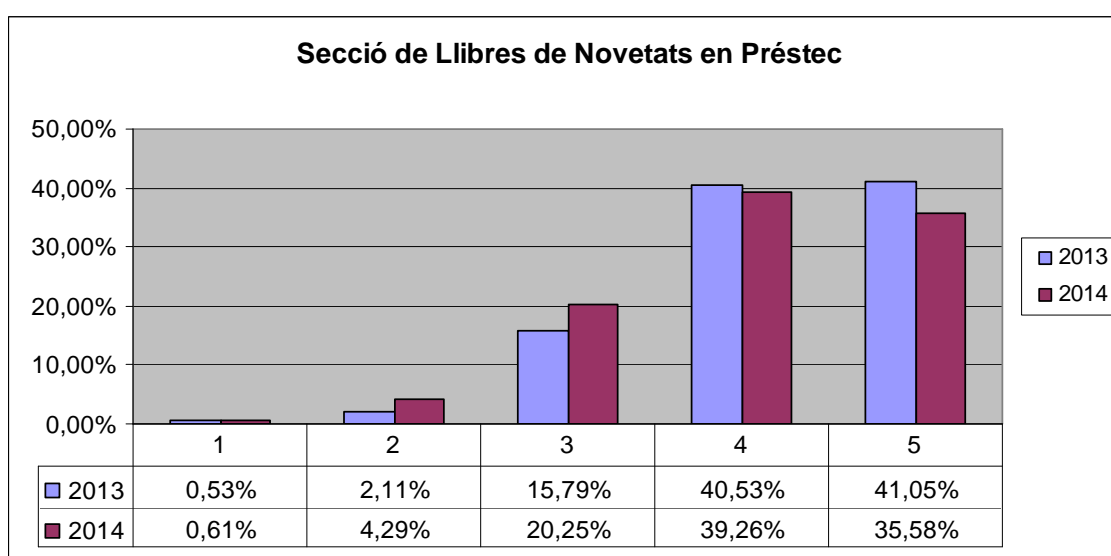
- **Secció de llibres de novetats en préstec:** el 35,58% dels enquestats valoren aquest servei amb un 5, el 39,26% amb un 4, el 20,25% amb un 3, el 4,29% amb un 2 i només el 0,61% amb un 1. Tenint en compte que des del 2011 els pressupostos han

anat disminuint de manera significativa, creiem que són resultats positius. El 30,40% dels usuaris no l'utilitzen. Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim el 74,84%, respecte el 81,58% del 2013.

Gràfic respostes 2014:



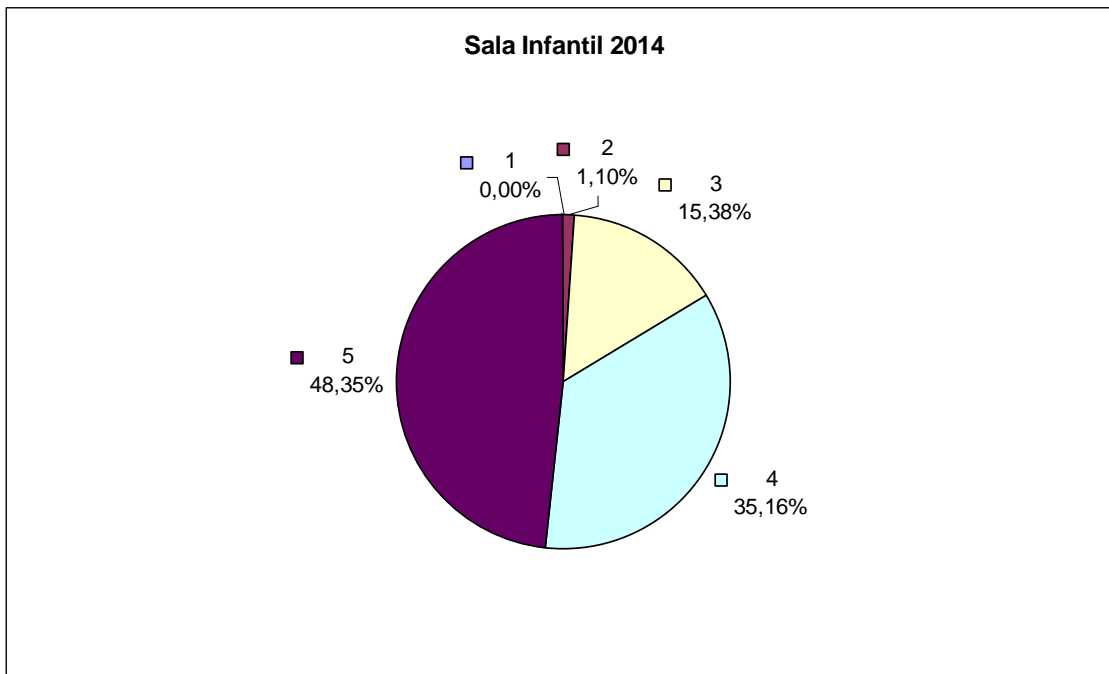
Gràfic comparatiu respostes 2013 i 2014:



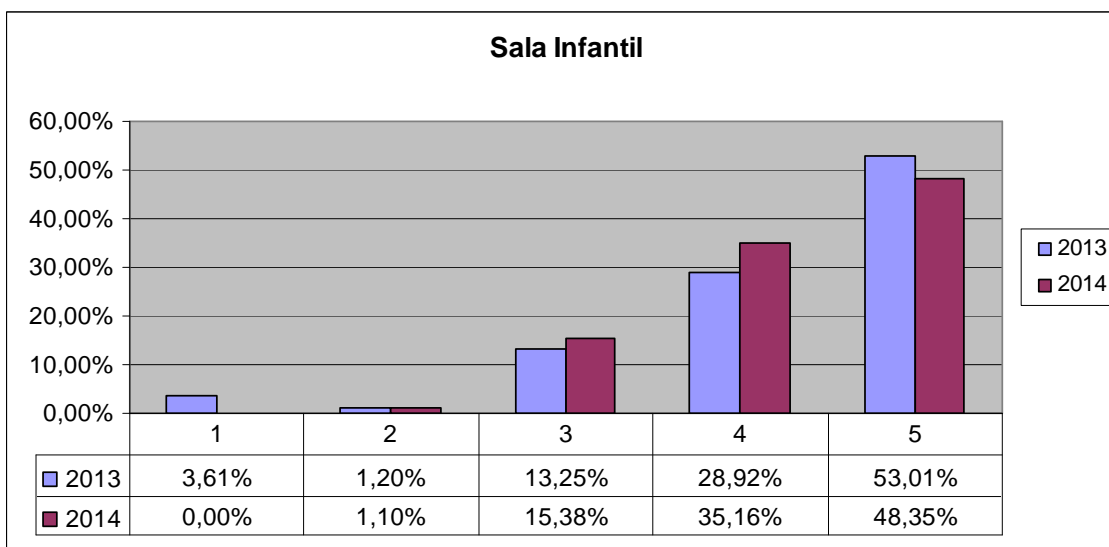
- **Sala Infantil:** el 48,35% dels enquestats la valora amb un 5, el 35,16% amb un 4, el 15,38% amb un 3 i l'1,10% amb un 2. No hi ha cap usuari que la valori amb un 1, la puntuació més baixa. El 58,00% dels enquestats no utilitzen aquesta Sala, percentatge

elevat degut a que l'enquesta està adreçada al públic en general i no s'ha repartit als nens. Pel que fa a les valoracions més altes (4 i 5), sumen el 83,51%, respecte el 81,93% del 2013.

Gràfic respostes 2014:



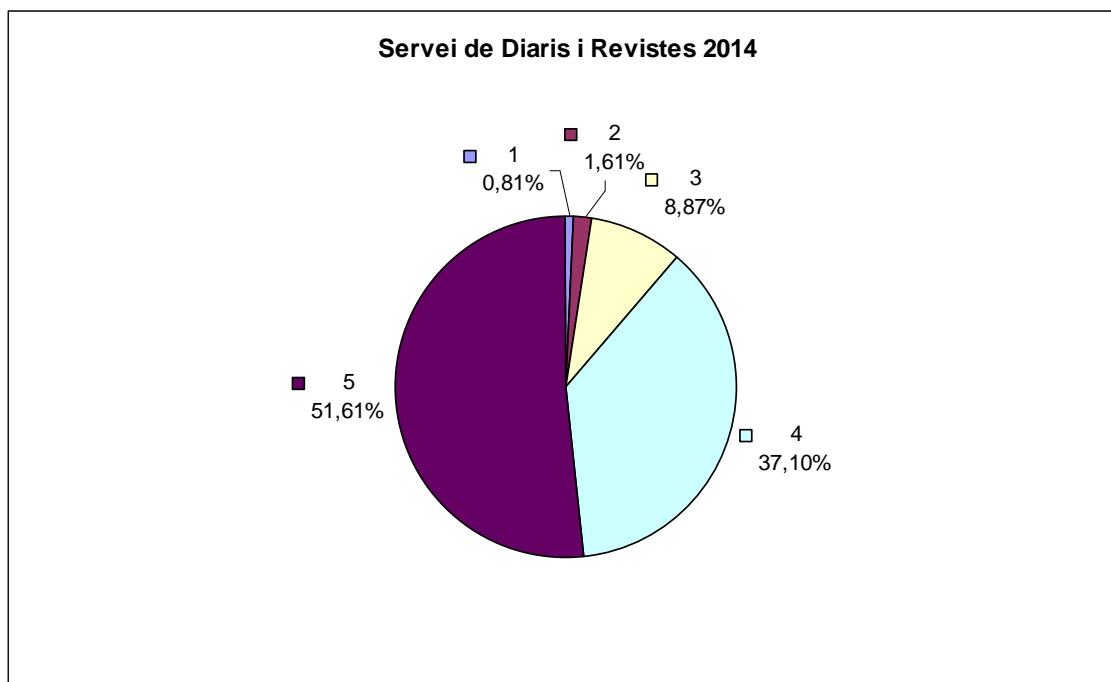
Gràfic comparatiu respostes 2013 i 2014:



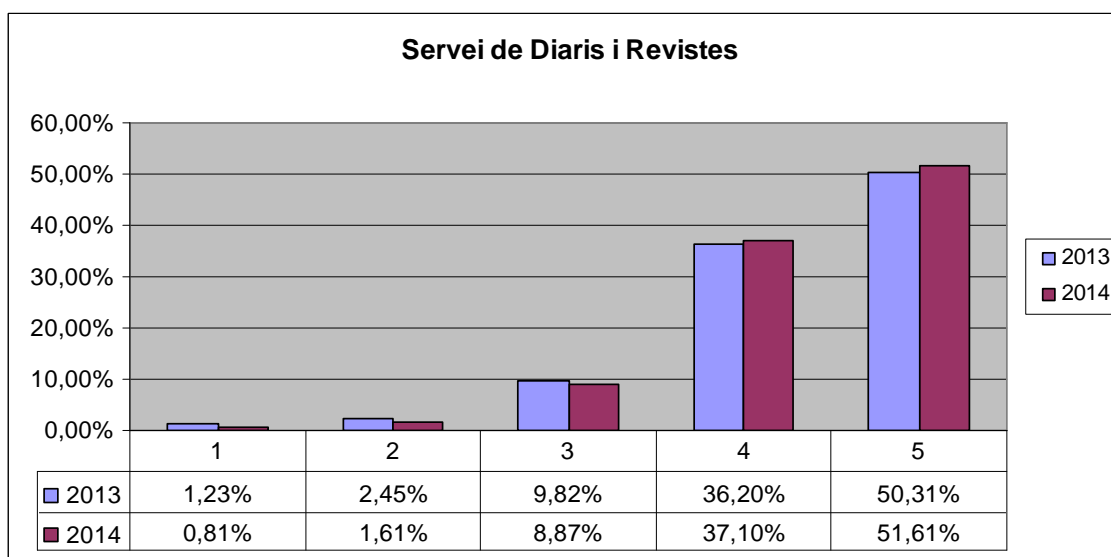
- **Servei de diaris i revistes:** el 51,61% dels usuaris l'han valorat amb un 5, el 37,10% amb un 4, el 8,87% amb un 3, l'1,61% amb un 2 i el 0,81% amb un 1. Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim que el 88,71% dels usuaris tenen una valoració

molt positiva d'aquest Servei, respecte el 86,51% del 2013, percentatge que any rere any té tendència a augmentar. Un percentatge bastant elevat, el 46,80% dels usuaris manifesta que no utilitza aquest servei. Aquí ens plantegem novament millorar la difusió del Servei de diaris i revistes.

Gràfic respostes 2014:



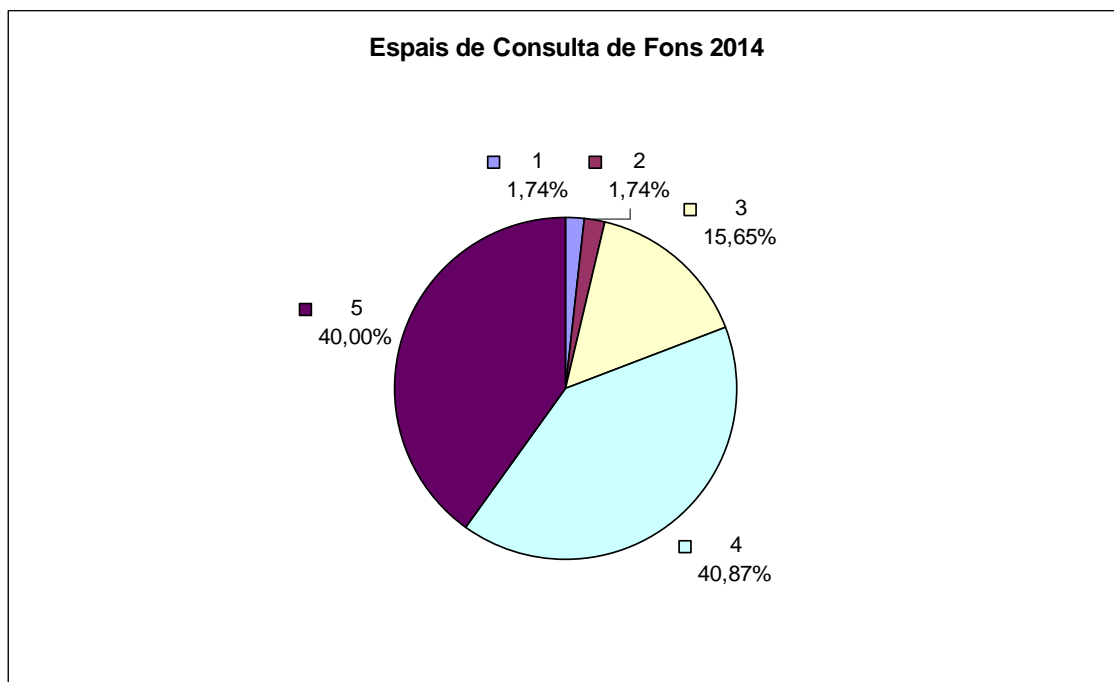
Gràfic comparatiu respostes 2013 i 2014:



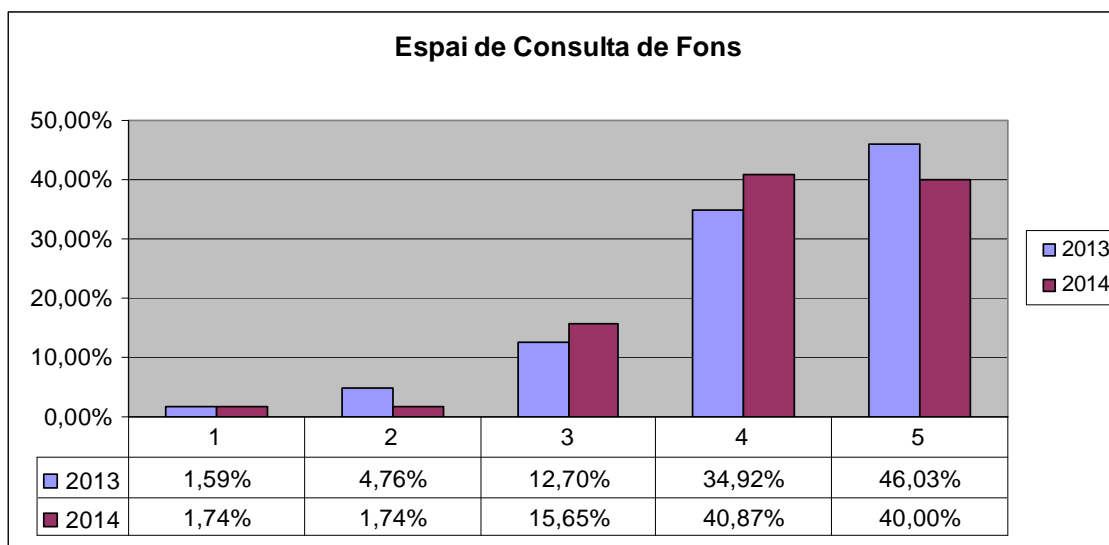
- **Espais de consulta de fons:** el 40,00% dels enquestats valoren els espais de consulta amb un 5, el 40,87% amb un 4, el 15,65% amb un 3 i l'1,74% amb la qualificació 2 i 1. El 48,40% dels usuaris manifesten que no els utilitzen.

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

Gràfic respostes 2014:



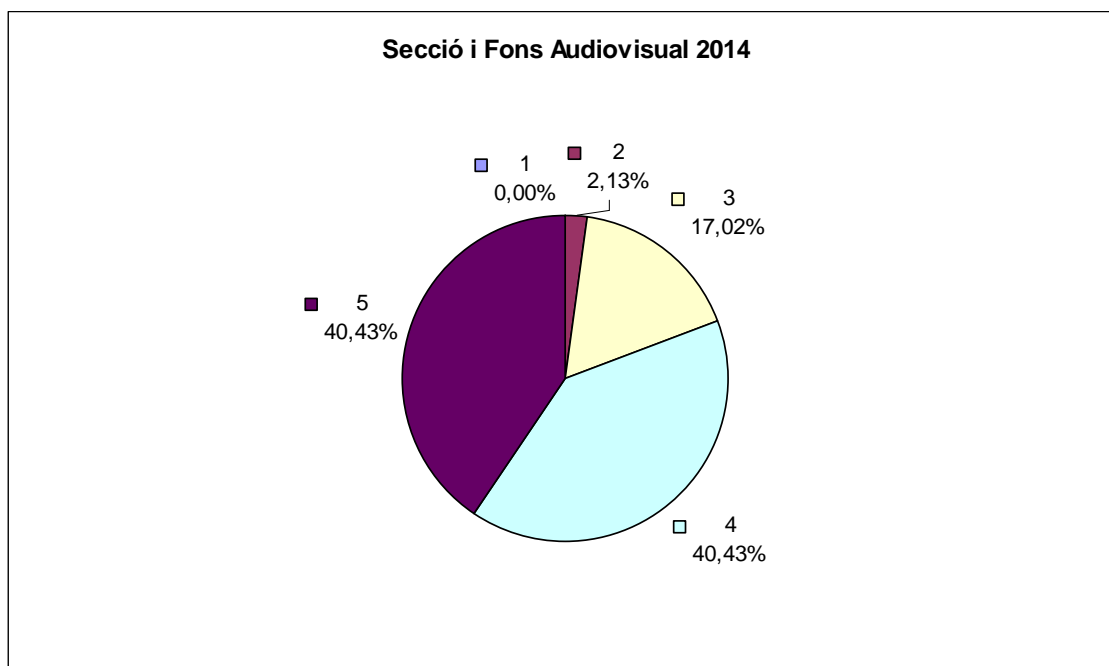
Gràfic comparatiu respostes 2013 i 2014:



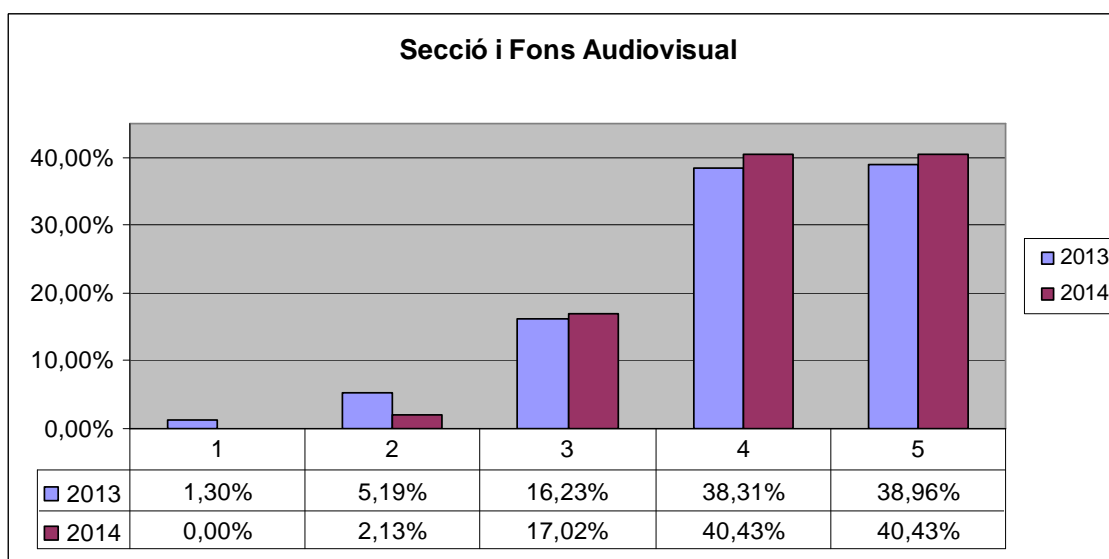
- **Secció i fons audiovisual:** el 40,43% d'enquestats valoren aquesta secció amb un 5, també el 40,43% amb un 4, el 17,02% amb un 3, el 2,13% amb un 2 i cap usuari la valora amb un 1, la puntuació més baixa. Aquest any també ha augmentat el percentatge del sumatori de les valoracions més altes (4 i 5) passant del 77,25% del 2013 al 80,86% actual.

El 39,20% dels enquestats ens diuen que no l'utilitzen, percentatge que ens condueix a la mateixa reflexió que fèiem amb l'Hemeroteca en la necessitat de difondre millor el servei de la Secció Audiovisual.

Gràfic respostes 2014:



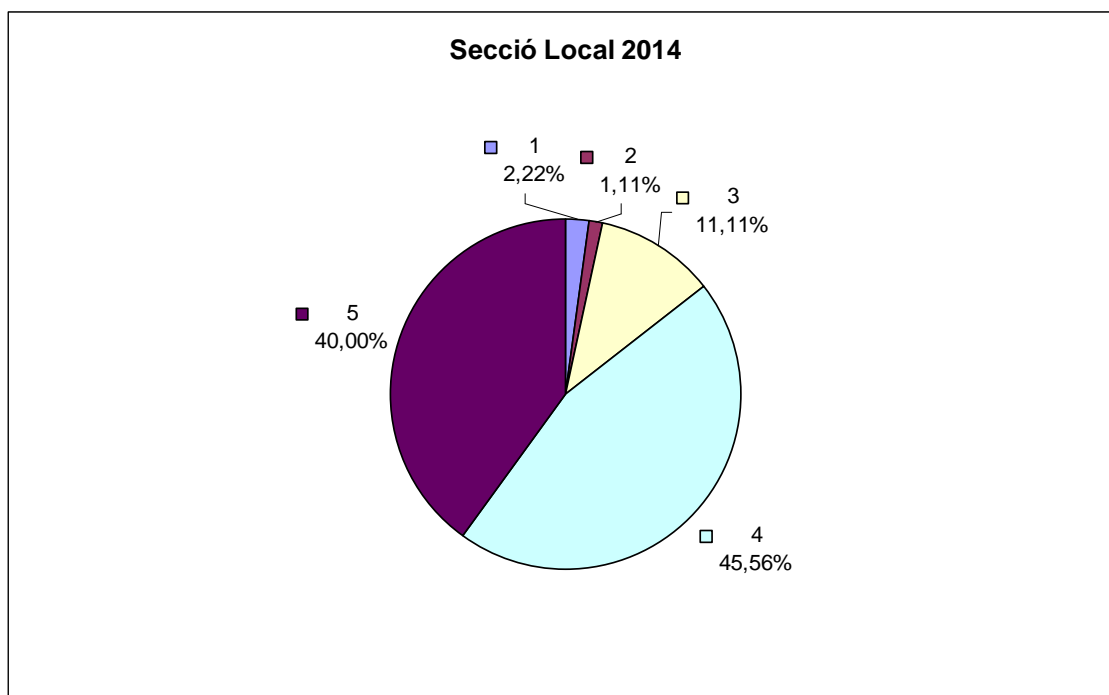
Gràfic comparatiu respostes 2013 i 2014:



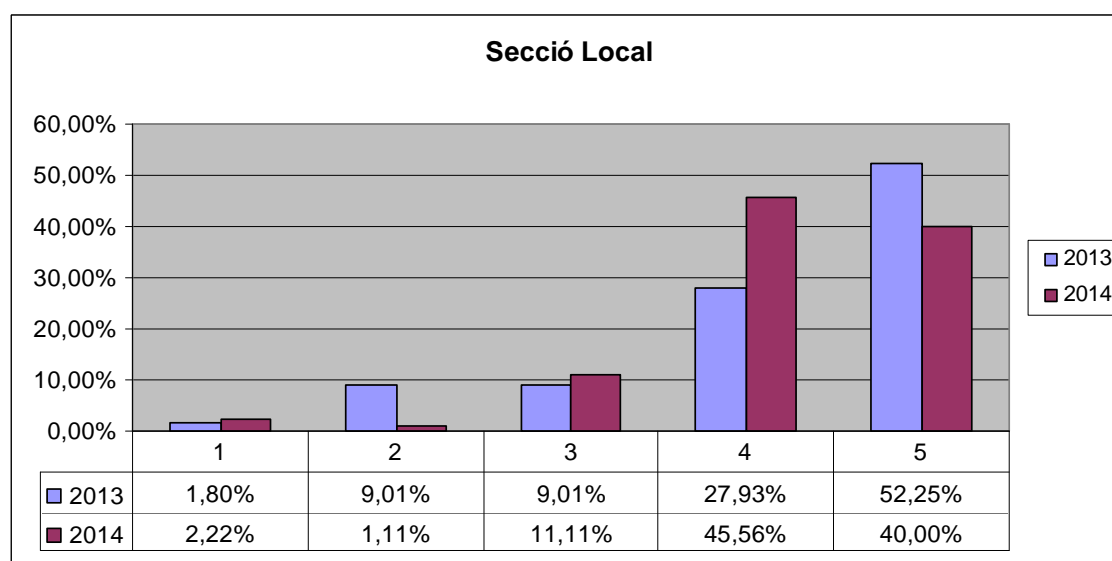
- **Secció Local:** el 40,00% dels enquestats la valoren amb un 5, el 45,56% amb un 4, l'11,11% amb un 3, l'1,11% amb un 2 i el 2,22 amb un 1. Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim que el 85,56% dels nostres usuaris tenen una valoració molt positiva d'aquesta Secció, augmentant 5 punts el percentatge de l'any anterior, que era el 80,18%.

El 55,20% dels enquestats afirmen no utilitzar aquesta secció, fet que creiem que és normal en una secció de caire especialitzat.

Gràfic respostes 2014:

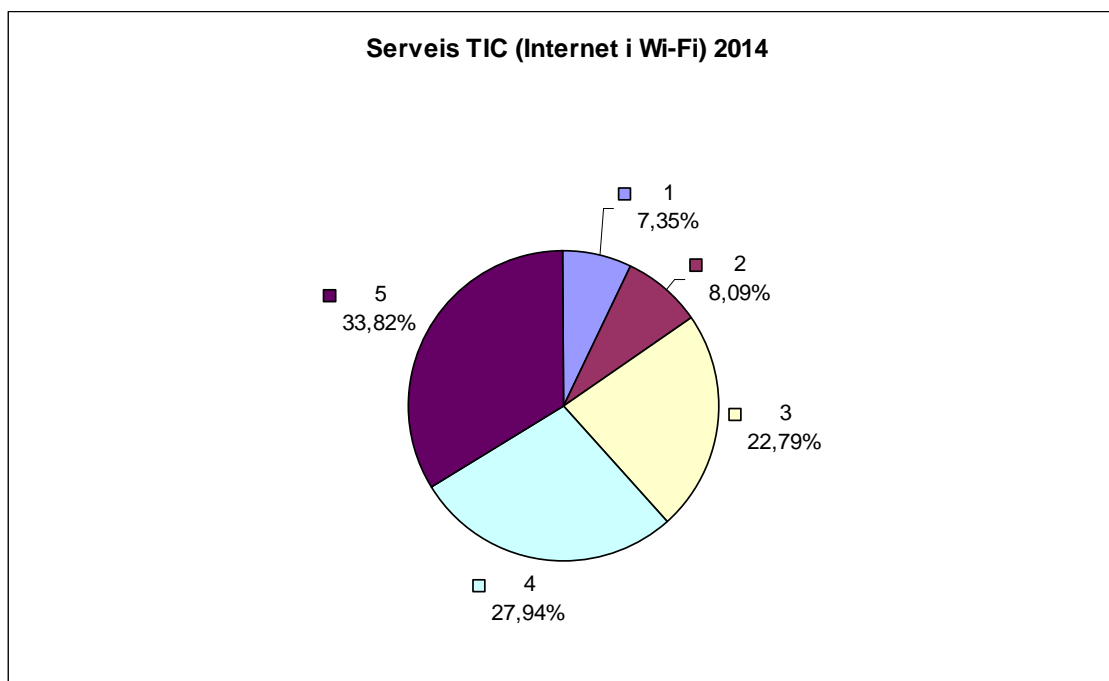


Gràfic comparatiu respostes 2013 i 2014:

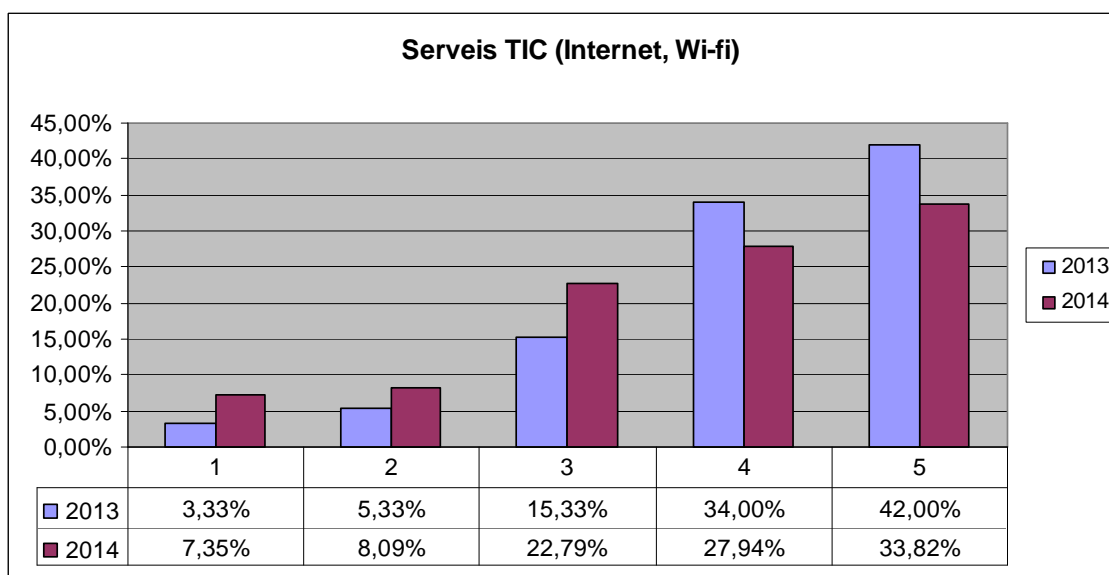


- **Serveis TIC (Internet i Wi-fi):** el 40,80% dels enquestats no utilitzen aquests serveis. Dels usuaris que els utilitzen, el 33,82% el valoren amb un 5, el 27,94% amb un 4, el 22,79% amb un 3, el 8,09% amb un 2 i el 7,35% amb un 1. Fent el sumatori de les puntuacions més altes (4 i 5) obtenim una valoració del 60,76%, puntuació força alta tenint en compte les diferents incidències que hem tingut amb el servei Wi-fi i que durant molts dies no hem pogut oferir aquest servei.

Gràfic respostes 2014:

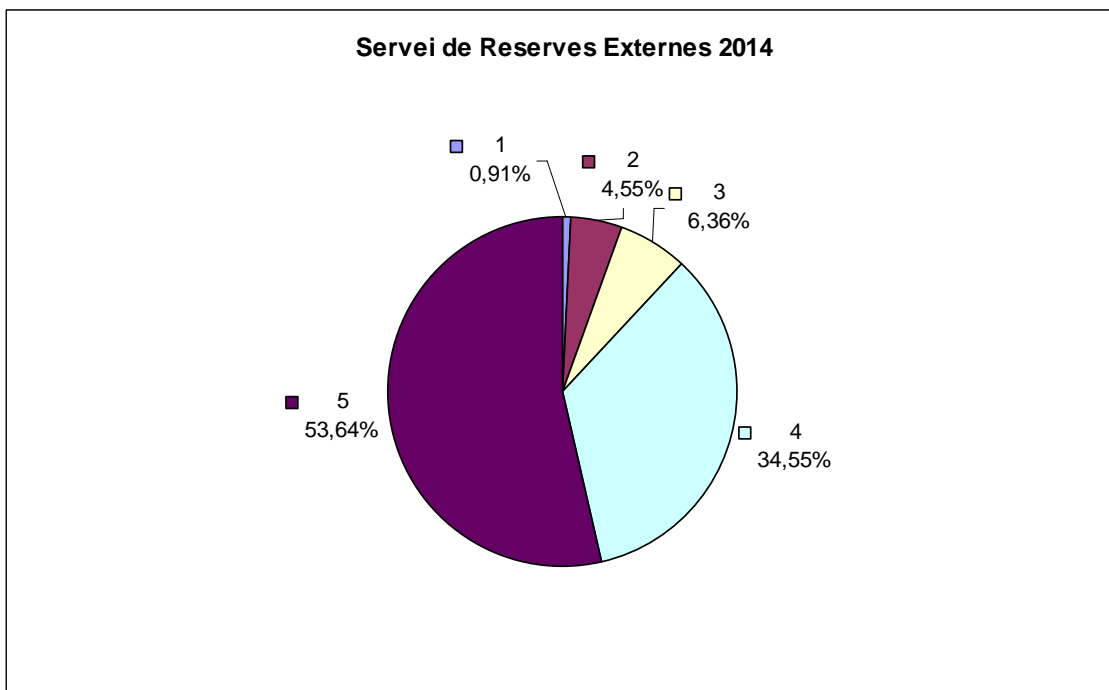


Gràfic comparatiu respostes 2013 i 2014:

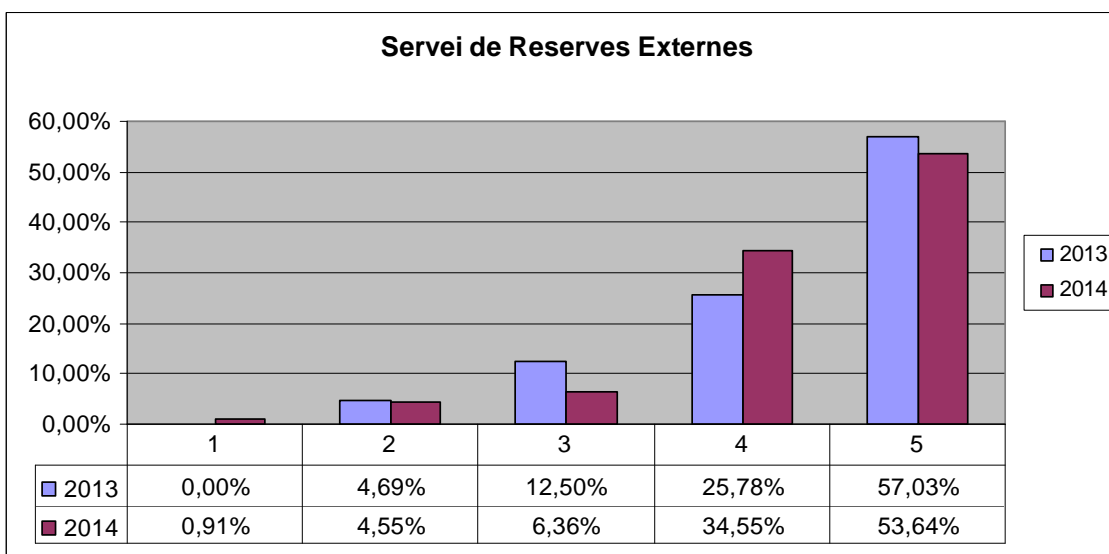


- **Servei de Reserves Externes:** el 50,40% dels enquestats no utilitzen aquest servei. Dels usuaris que l'utilitzen, el 53,64% el valoren amb un 5, el 34,55% amb un 4, el 6,36% amb un 3, el 4,55% amb un 2 i el 0,91% amb un 1. Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim el 88,19%, quasi 8 punts més respecte el 2013 (el 82,81%).

Gràfic resultats 2014:



Gràfic comparatiu resultats 2013-2014:

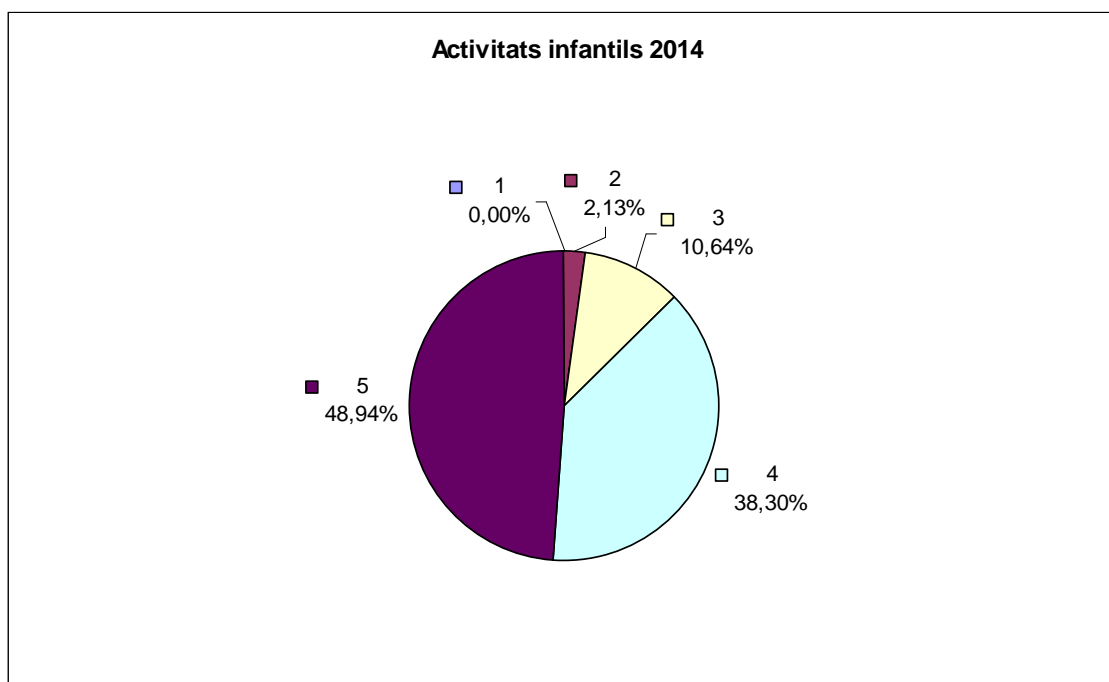


C. Valoració de les activitats

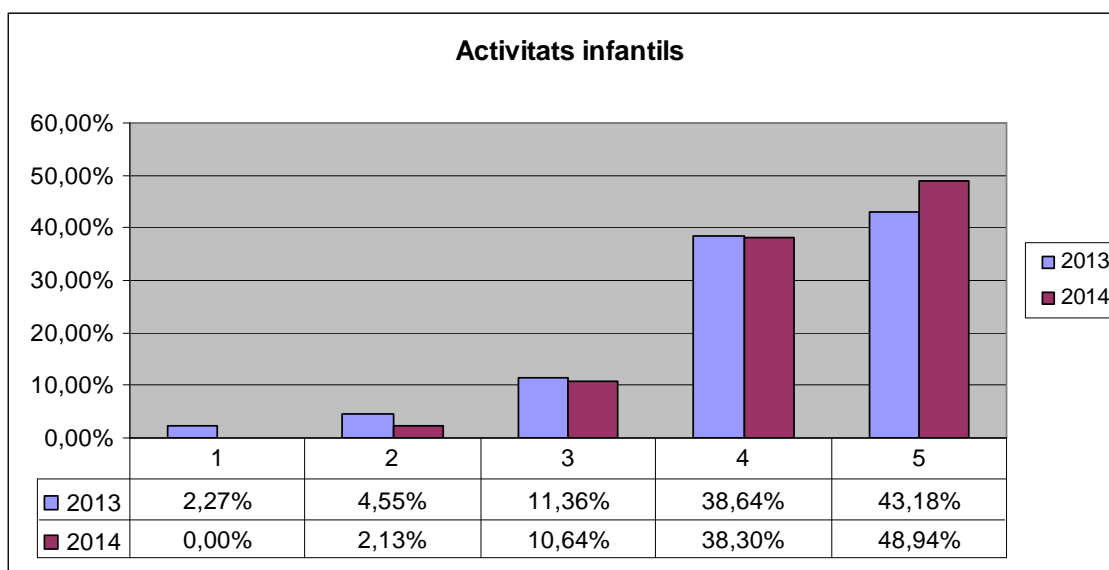
En aquest apartat es valoren les activitats que es fan a la Biblioteca. Amb els anys, les biblioteques públiques hem anat afegint activitats per a nens i grans, moltes d'elles relacionades amb la lectura. També han agafat força les activitats formatives i d'altres tipus com xerrades, rutes històriques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

- **Activitats infantils:** el 75,60% dels enquestats no assisteixen a aquestes activitats, adreçades a un públic infantil i familiar. Dels usuaris que hi assisteixen, el 48,94% el valoren amb un 5, el 38,30% amb un 4, el 10,64% amb un 3, el 2,13% amb un 2 i no hi ha cap usuari que les valori amb un 1. Sumant les valoracions més altes (4 i 5), obtenim que el 87,24% dels enquestats estan satisfets amb aquestes activitats, quasi 6 punts més que el 2013 (el 81,82%).

Gràfic respostes 2014:

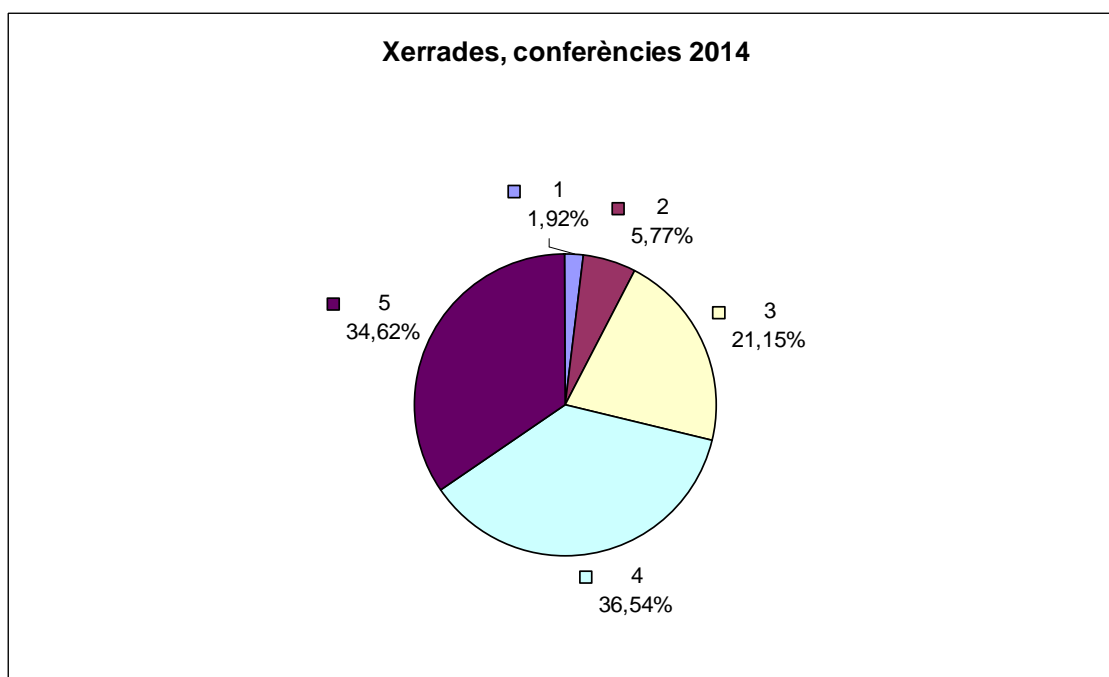


Gràfic comparatiu respostes 2013 i 2014:

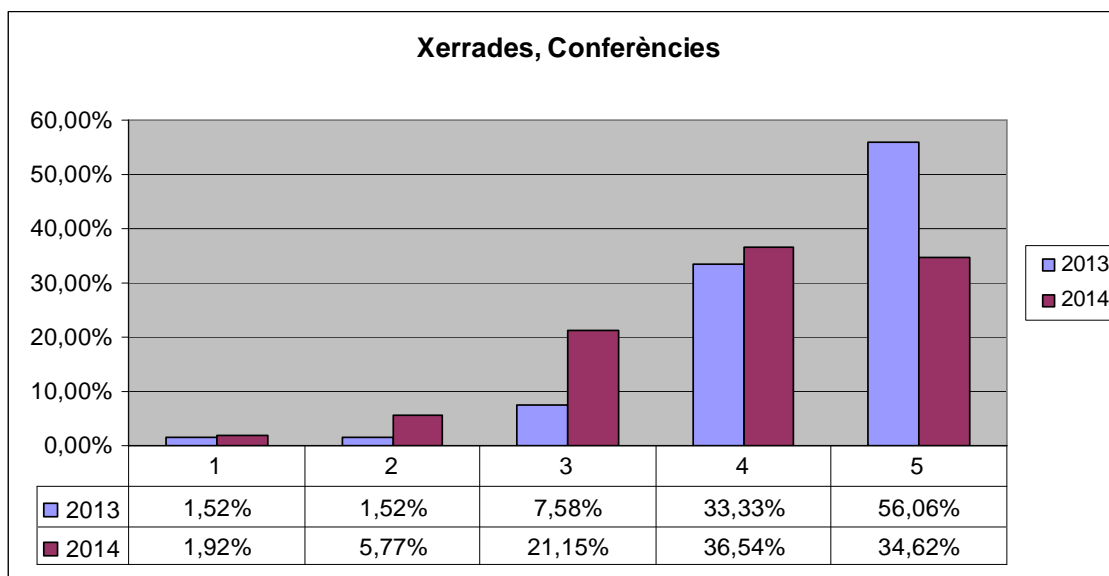


- **Xerrades, conferències:** el 74,40% dels enquestats no assisteixen a aquestes xerrades. Dels usuaris que hi assisteixen, el 34,62% les valoren amb un 5, el 36,54% amb un 4, el 21,15% amb un 3, el 5,77% amb un 2 i l'1,92% amb un 1. Hem de destacar una disminució significativa dels usuaris que valoren positivament aquestes xerrades (valoracions 4 i 5), passant del 89,39% del 2013 al 71,16% actual.

Gràfic respostes 2014:

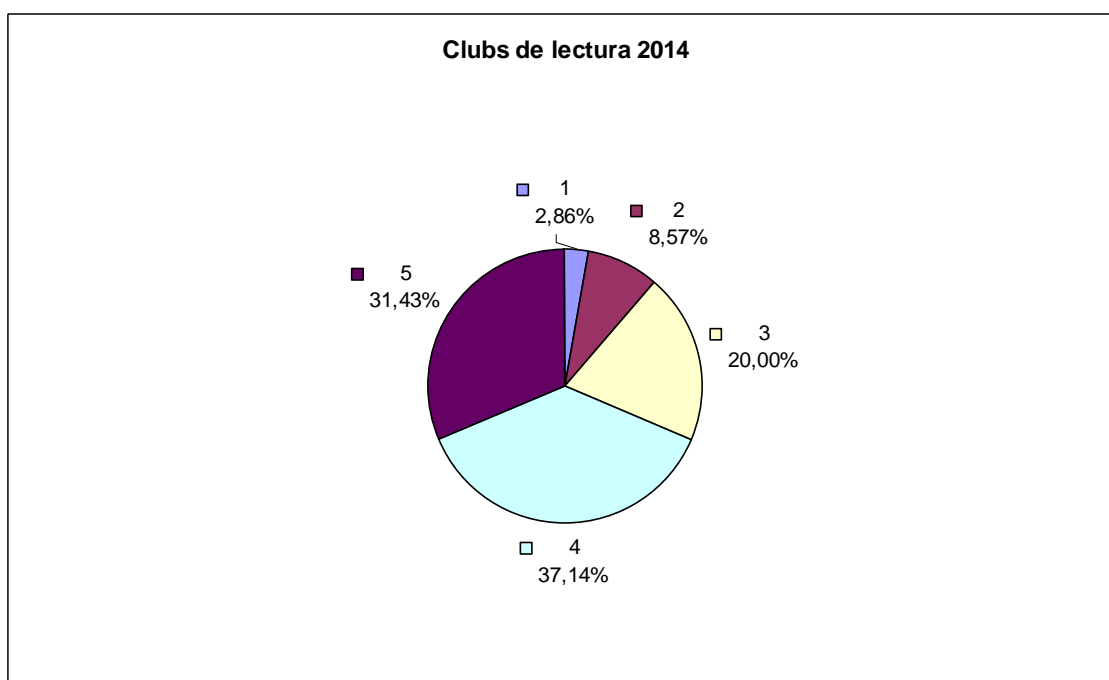


Gràfic comparatiu respostes 2013 i 2014:

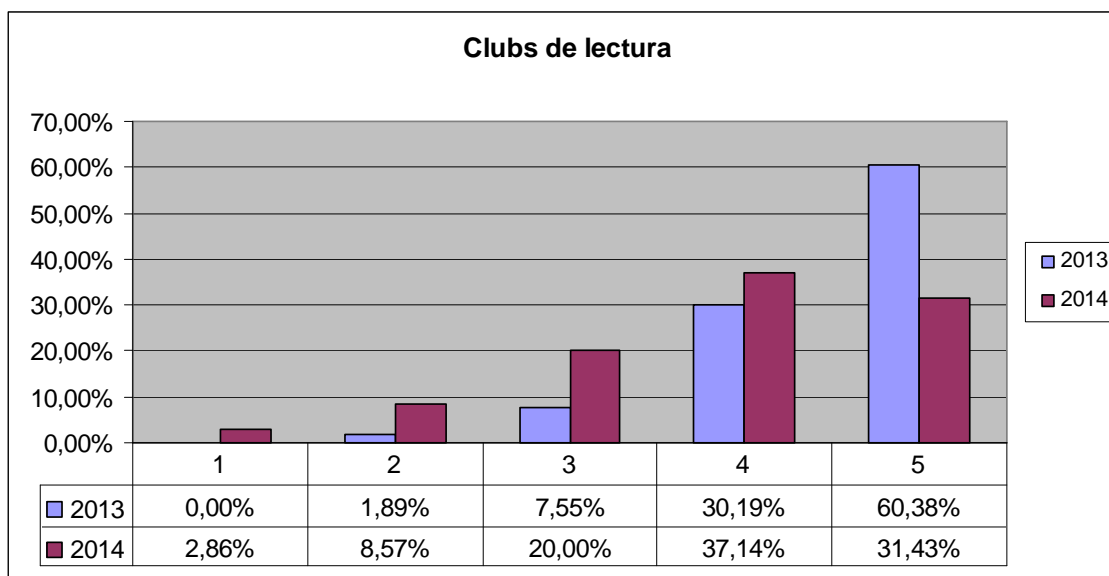


- **Clubs de Lectura:** el 79,60% dels enquestats no formen part de cap Club de Lectura de la Biblioteca. Dels usuaris que hi pertanyen, el 31,43% els valoren amb un 5, el 37,14% amb un 4, el 20,00% amb un 3, el 8,57% amb un 2 i el 2,86% amb un 1. Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim que el 68,57% dels usuaris tenen una valoració molt positiva dels Club de Lectura, 22 punts menys que el 2013, que era el 90,57%.

Gràfic respostes 2014:

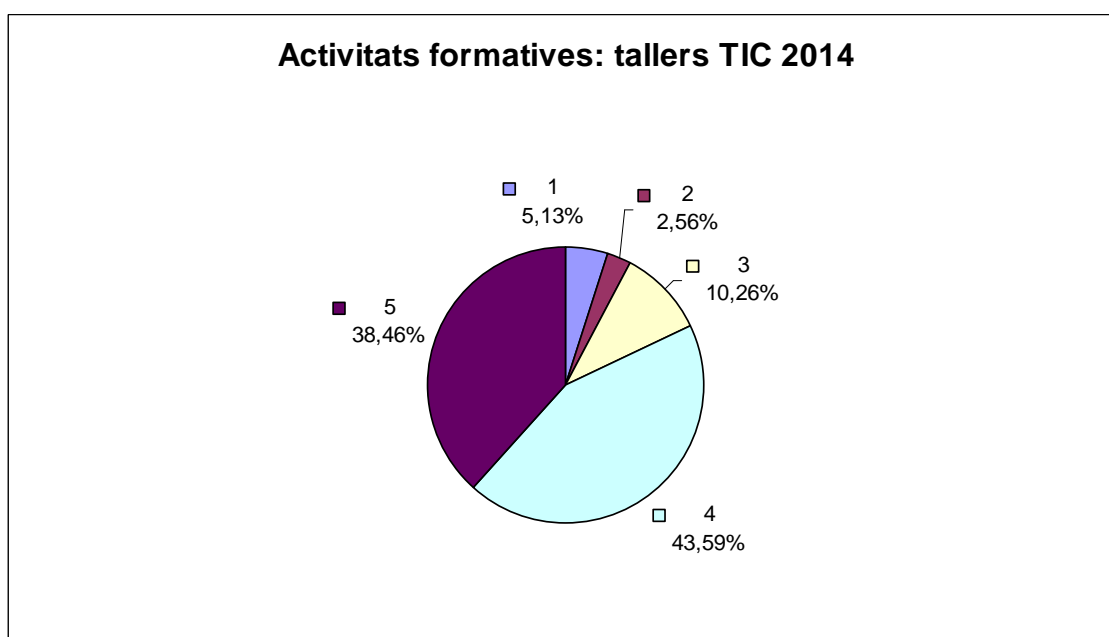


Gràfic comparatiu respostes 2013 i 2014:

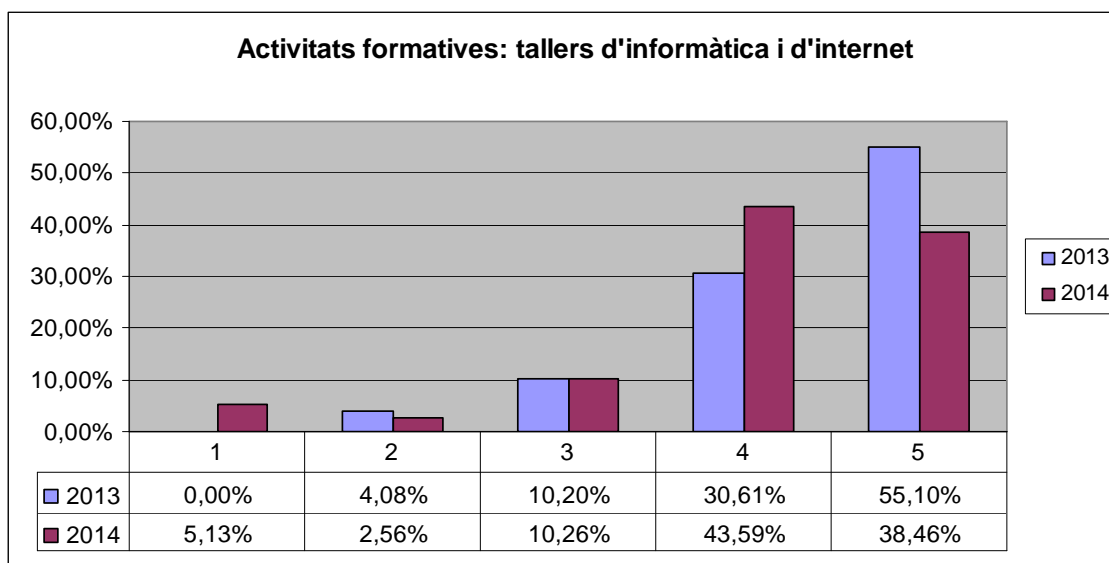


- **Activitats formatives, tallers d'informàtica i d'Internet:** el 79,20% dels enquestats no assisteixen a aquestes activitats. Dels usuaris que hi assisteixen, el 38,46% les valoren amb un 5, el 43,59% amb un 4, el 10,26% amb un 3, el 2,56% amb un 2 i el 5,13% amb un 1. Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim que el 82,05% dels usuaris tenen una valoració molt positiva d'aquests tallers, percentatge similar del 2013 que era el 85,71%.

Gràfic respostes 2014:



Gràfic comparatiu respostes 2013 i 2014:



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

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

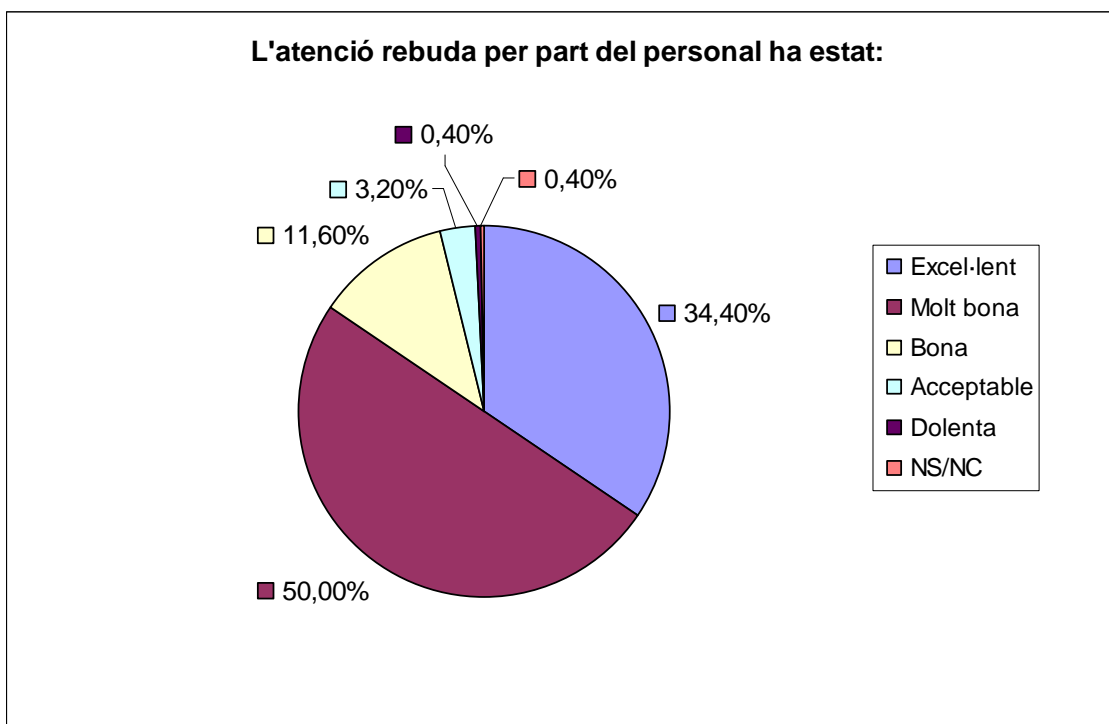
La meitat dels enquestat, el 50,00%, afirma que l'atenció rebuda per part del personal és molt bona, 11 punts més que el 2013 (que era el 38,89%).

Per altra banda, el 34,40% creuen que el tracte és excel·lent (respecte el 39,58% del 2013) i l'11,60% que l'atenció rebuda és bona (el 2013 el 19,44%). Només el 3,20% dels usuaris pensen que el tracte rebut ha estat acceptable (el 2013 l'1,39%).

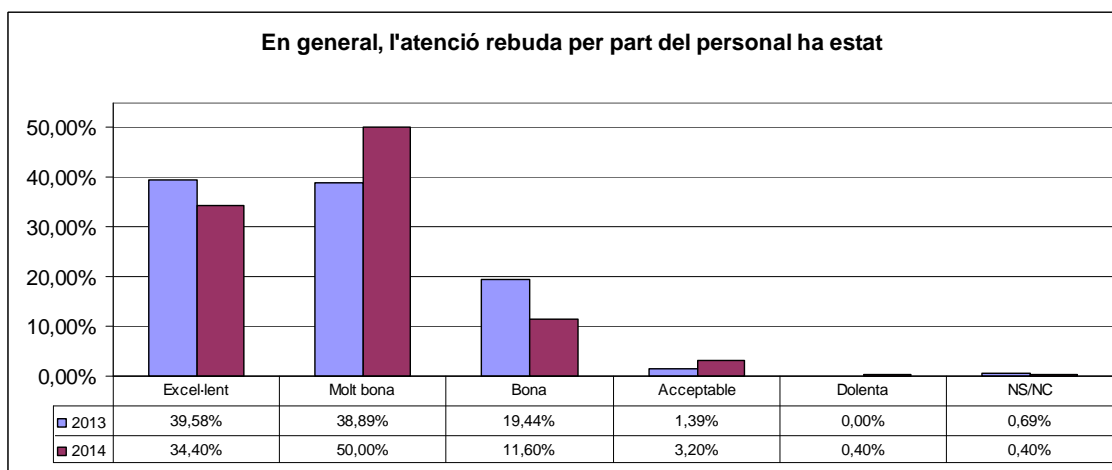
Hi ha un usuari (que representa el 0,40%) que manifesta que l'atenció rebuda és dolenta, argumentant que no està content amb el personal de seguretat de la Biblioteca, fet que creiem no és representatiu de les opinions generals.

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

Gràfic respostes 2014:



Gràfic comparatiu respostes 2013 i 2014:



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 mitjans, la programació de les activitats mensuals. D'aquesta manera els usuaris coneixen les activitats, tallers, conferències, clubs de lectura, tallers... que organitza la Biblioteca i hi poden assistir.

Un any més i quasi amb el mateix percentatge (el 29,79% respecte el 29,24% del 2013), la primera opció són els usuaris que reben la informació mitjançant l'agenda d'activitats i els fulletons que elaborem mensualment i que estan repartits pels taulells de la Biblioteca.

Per primer any, en segon lloc, amb un 19,15%, trobem els usuaris que reben l'agenda mensual de les activitats de la Biblioteca al seu correu electrònic. Igual que a l'enquesta anterior, aquest percentatge augmenta lleugerament (el 2013 era el 17,19%).

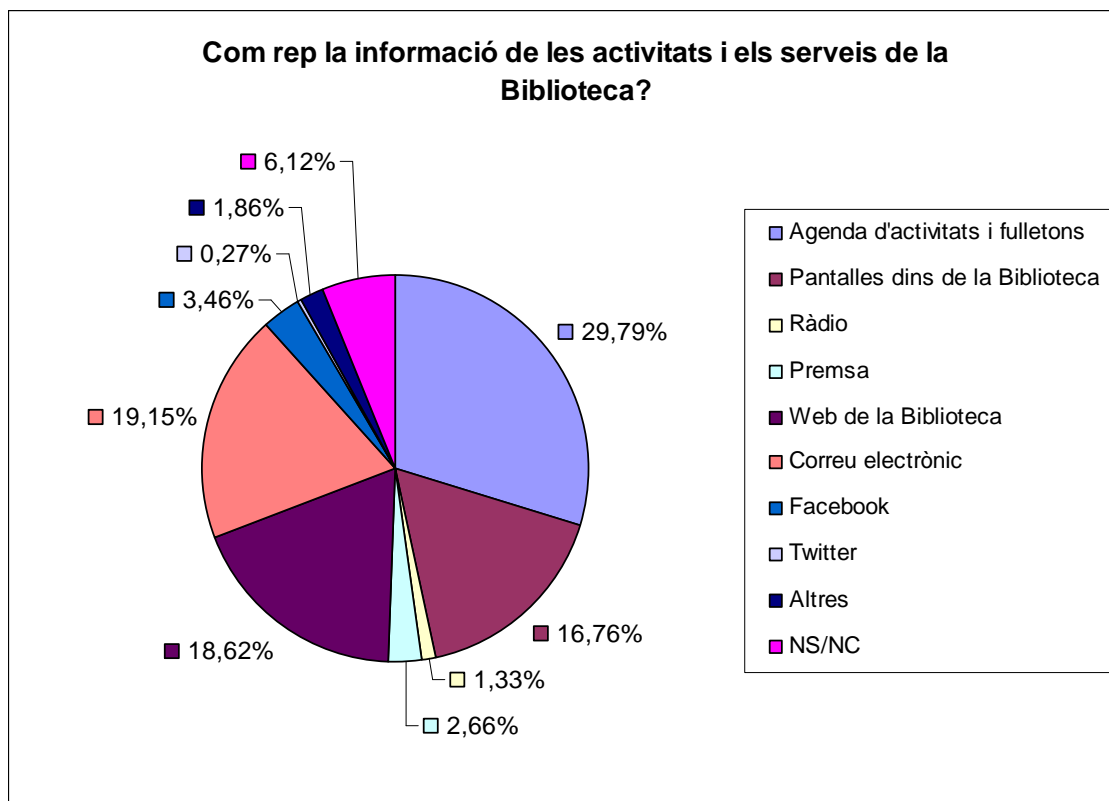
Per altra banda, el 18,62% dels enquestats ens diuen que miren la pàgina web de la Biblioteca, respecte el 23,88% de l'any anterior i el 16,76% d'usuaris saben les activitats que s'organitzen perquè miren les dues pantalles que hi ha a la planta baixa de la Biblioteca (el 2013 el 13,17%).

Amb percentatges molt similars als de l'enquesta del 2013 trobem els usuaris que coneixen les activitats i els serveis de la Biblioteca mitjançant el Facebook (3,13% i 3,46% actual) i el Twitter (0,89% i 0,27% actual).

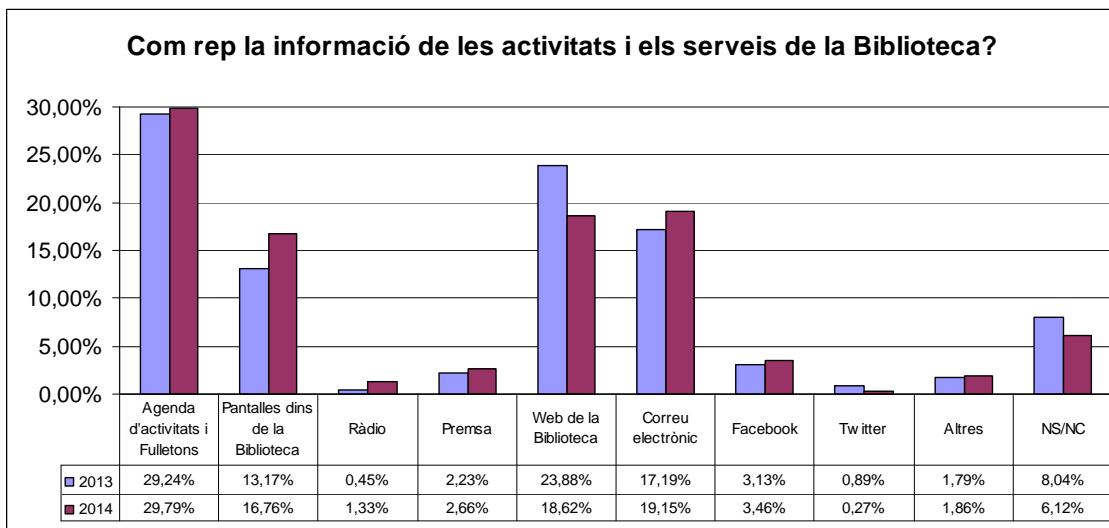
Com ja és habitual, els percentatges més baixos són els usuaris que se n'assabenten de les activitats mitjançant la premsa (el 2,66%) i la ràdio (l'1,33%) (el 2013 el 2,23% i el 0,45% respectivament). Pel que fa a la premsa, no podem publicar totes les activitats, per tant no és un mitjà adequat per fer el seguiment de les activitats. En canvi, a la ràdio, es difonen totes les activitats cada dimarts a través del programa setmanal.

Finalment, l'1,86% dels enquestats reben aquesta informació mitjançant altres sistemes, com poden ser: per un amic, preguntant, pel personal de la biblioteca...

Gràfic respostes 2014:



Gràfic comparatiu respostes 2013 i 2014:



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

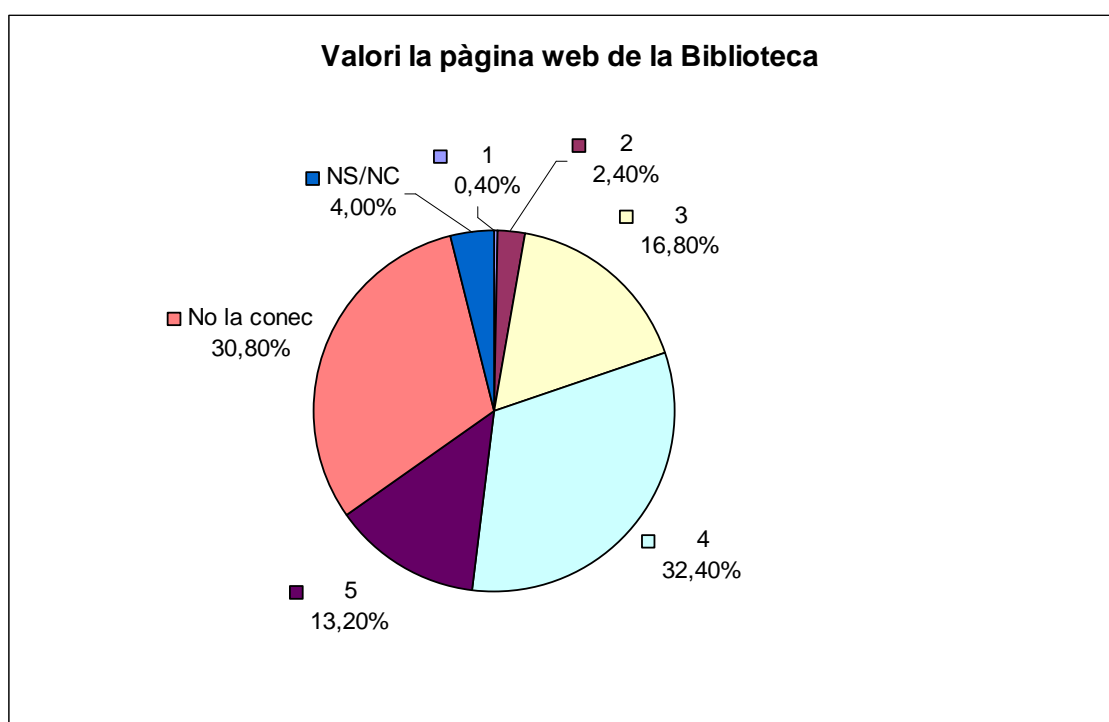
Mitjançant la pàgina web de la Biblioteca els usuaris coneixen tot tipus d'informació de la Biblioteca, tant dels serveis i les activitats que s'organitzen com dels serveis virtuals que s'ofereixen.

El 13,20% dels enquestats valoren aquesta pàgina amb un 5, la puntuació màxima (resultat molt similar al 2013, el 13,54%) i el 32,40% amb un 4 (el 2013 el 35,76%). Sumant les dues puntuacions més elevades (4 i 5) obtenim que el 45,60% dels usuaris valoren la pàgina web molt positivament, encara que el 2013 el percentatge era una mica més elevat (el 49,30%).

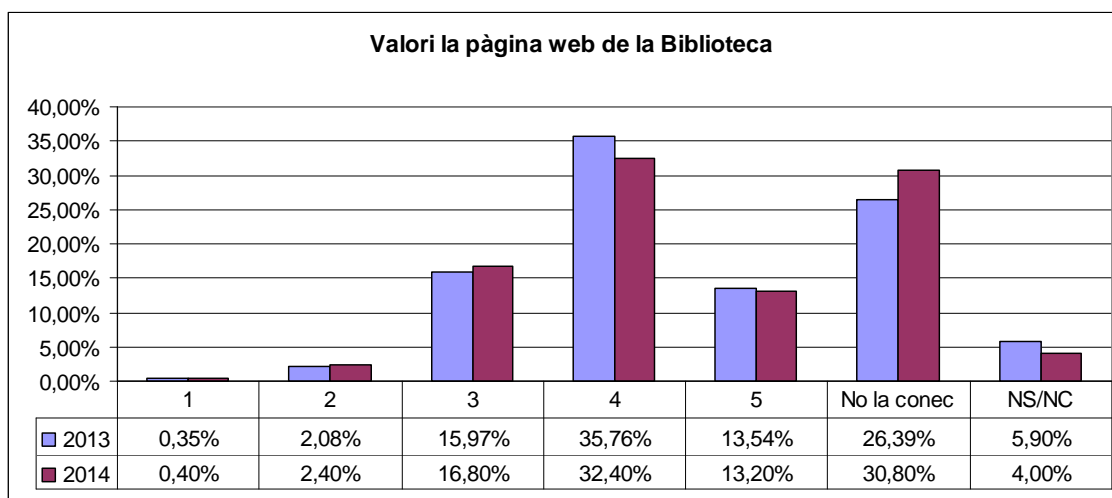
El 16,80% puntuen la pàgina web amb un 3 (el 2013 el 15,97%) i el 2,40% un 2 (el 2013 el 2,08%). Només el 0,40% creuen que la pàgina web es mereix un 1, la puntuació més baixa (el 2013 el 0,35%).

Hi ha un petit augment d'usuaris que declaren no conèixer la pàgina web, es passa del 26,39% del 2013 al 30,80% actual. Creiem que s'ha de fer una major difusió d'aquesta pàgina per tal de disminuir sinó augmentar el nombre d'usuaris que no la utilitza.

Gràfic respostes 2014:



Gràfic comparatiu respostes 2013 i 2014:



10- En quina franja horària utilitza preferentment la Biblioteca?

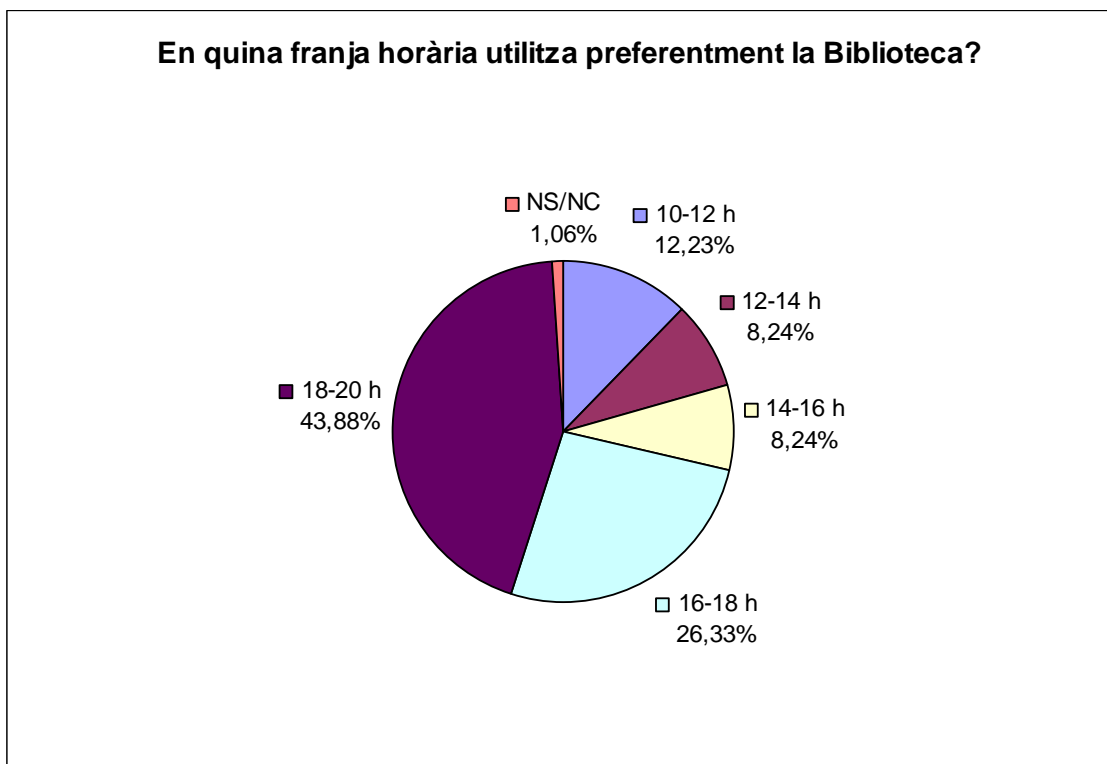
Un any més, la franja horària en què hi ha més afluència d'usuaris a la Biblioteca és de 18h a 20h. El 43,88% dels enquestats utilitzen la Biblioteca entre les 18h i les 20h, augmentant 10 punts el resultat de l'enquesta anterior, que era el 33,57%.

Com ja és habitual, la segona franja preferent d'utilització de la Biblioteca també és a la tarda, de 16h a 18h, amb el 26,33% d'usuaris, respecte el 24,11% del 2013.

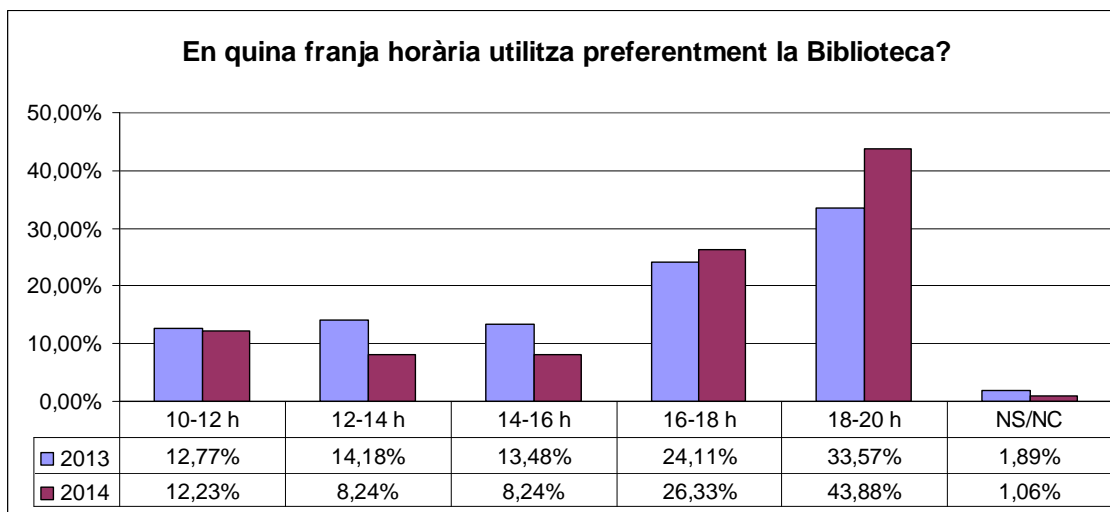
En tercer lloc, amb un 12,23% es manté el percentatge d'usuaris que vénen a la BPT entre les 10h i les 12h, el 2013 era el 12,77%.

Aquest any, les franges horàries menys utilitzades pels nostres usuaris són les del migdia, disminuint bastant el percentatge de l'enquesta anterior. El 8,24% dels enquestats utilitzen la Biblioteca de 12h a 14h (el 2013 el 14,18%) i també amb el mateix percentatge, el 8,24%, trobem els usuaris que vénen a la BPT entre les 14h i les 16h (el 2013 el 13,48%).

Gràfic respostes 2014:



Gràfic comparatiu respostes 2013 i 2014:



11- Quins canvis proposa per millorar els serveis?

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

Dels 250 enquestats, 98 no l'han contestat (el 39,20%) percentatge 6 punts més baix que el 2013 (el 45,83%).

Dels 152 usuaris que han respost aquesta pregunta (el 60,80%), 30 (el 19,74%) diuen que tot està correcte i que no proposen cap canvi de millora, percentatge similar al del 2013 (el 18,59%).

Per altra banda, 122 usuaris (el 80,26%) han proposat suggeriments de millora, i algun d'ells més d'un. Gran part d'aquestes propostes són les mateixes que els anys anteriors:

- **Ampliar l'horari d'obertura al públic:** el 19,08% d'usuaris els agradaria que la Biblioteca tanqui més tard i que obri més hores el cap de setmana i el dilluns al matí.
- **Millorar el servei Wi-fi:** el 8,55% dels enquestats no estan satisfets amb el servei Wi-fi. Hem de dir aquest any hem tingut molts problemes degut al mal funcionament d'aquest servei i des de fa un mes està interromput.
- **Habilitar una sala d'estudi:** el 7,89% d'usuaris demanen que s'habiliti un espai per poder estudiar.
- **Ampliar i actualitzar la col·lecció d'una matèria determinada:** un 5,26% pensen que hi ha poca varietat de llibres especialitzats i que s'haurien d'actualitzar.
- **Suggeriments proposats per 6 usuaris** (el 3,95%): actualitzar els CD i els DVD, més taules, més endolls, més temps de connexió Wi-fi, millorar la pàgina web de la Biblioteca, més novetats i ampliar les instal·lacions.
- **Suggeriments proposats per 4 usuaris** (el 2,63%): habilitar una sala per realitzar treballs, elaborar una guia de les novetats i adquirir duplicats de les novetats.
- **Suggeriments proposats per 3 usuaris** (l'1,97%): més silenci, reformar els lavabos i posar els ordinadors en una sala separada de les taules.

- **Suggeriments proposats per 2 usuaris** (l'1,32%): més temps de connexió a Internet, allargar la data de retorn del material, augmentar la velocitat de navegació, realitzar tallers TIC al matí i a la tarda, cadires més còmodes per assistir a les conferències, més manteniment del material audiovisual, servei de préstec a domicili, millorar la climatització de la Biblioteca, més activitats infantils i renovar el fons de la Biblioteca.
- **Suggeriments proposats per 1 usuari** (el 0,66%): més revistes de labors, actualitzar el sistema operatiu dels ordinadors, cursos per fomentar la lectura, servei d'impressió de documents, servei d'escàner, que amb el carnet d'adult es pugui agafar material de la sala infantil, renovar col·lecció de llibres de la sala infantil, més DVD infantils, tallers de lectura, dues biblioteques a la ciutat, filмотeca, separar la novel·la catalana de la castellana, més ordinadors i ordenar cronològicament les revistes.

3. CONCLUSIONS

La tendència positiva de satisfacció amb la Biblioteca segueix essent positiva, tant pel que fa als serveis com al tracte personal.

La valoració global dels serveis que s'ofereixen des de la Biblioteca (la suma de les puntuacions màximes, 4 i 5, son d'un 80,42% el 2012, 84,46% el 2013 i un 81,78% el 2014). La valoració del tracte del nostre personal l'entendem com el punt de qualitat en els serveis, i constatem com aquest any 2014 un 34,40% ens valora amb un excel·lent (39,58% el 2013) i les valoracions 'molt bona' pugen 10 punts (38,89% el 2013 i 50% el 2014). Ara, en el IV Pla estratègic quan un dels objectius és fer créixer l'accés a la cultura a la ciutadania creiem que es especialment important tenir una bona base i punt de partida.

Malgrat han disminuït lleugerament (en dos punts del 96% al 94%), es manté c un any més el Servei de Préstec com el més ben valorat des del 2009; al seu costat han pujat les valoracions de serveis com Secció audiovisual, Diaris i revistes, Sala infantil i Secció local (les valoracions màximes han pujat de 3 a 5 punts, la més accentuada a Secció local).

Com a contrapunt disminueix molt considerablement en 14 punts les valoracions altes dels serveis TIC (76% el 2013 a 62% el 2014), fet que ens recorda que donem un servei **molt per sota de les expectatives dels ciutadans**, i tenim molt clar que és el servei que necessita millorar més. Hi convergeixen factors com un maquinari ja obsolet i lent, unes comunicacions insuficients i infraestructures de cablatges dolentes. Val a dir que es un servei extern a la Biblioteca, i és l'aspecte que hem reclamat amb més insistència al llarg de l'any 2014, tant pel que fa a les peticions de millores en les infraestructures, en els equipaments com pel que fa al temps d'espera en la resolució de les avaries. No ens en hem sortit i és un dels punts negres de la Biblioteca.

Un altre capítol son les activitats que s'han dividit en activitats infantils, formatives, xerrades i clubs de lectura. Aquí les valoracions positives que més han augmentat son les de les activitats infantils (del 82% el 2013 al 87% el 2014); en canvi les demés han disminuït, molt lleugerament en alguns casos com els tallers formatius, i d més

significativament en xerrades (del 86% el 2013 al 72% el 2014) o en clubs de lectura (del 90% el 2013 al 69% el 2014). Malgrat que globalment la satisfacció podem considerar que es manté alta hem d'estudiar amb més a fons aquests resultats i intentar trobar causes.

Una altra aspecte a millorar és la pàgina web de la Biblioteca i el coneixement que en tenen els usuaris que és encara molt poc, un 30,8% manifesten que no la coneixen, i és similar als anys anteriors, entre els que l'utilitzen, la satisfacció pels continguts, alta només en un 45% la valoren positivament.

Pel que fa a les franges horàries augmenta la que venen de les 18 a les 20 hores (que se situa des d'un 33,57% l'any 2013 a un 43,88% l'any 2014); i per contra disminueixen les franges de 12 a 16 h.

Les enquestes contenen preguntes obertes, i si revisem les enquestes dels anys anteriors, i des del 2004, veurem que es repeteixen els mateixos temes, la seva gran part, **encara no resolts**. Val a dir que aquest any 2014 més del 60% ha respost, un total de 152 usuaris, dels quals 30 comenten que tot està correcte.

Per ordre, el primer tema és la petició d'ampliar l'**horari** demanant més hores a la tarda, que s'obri el matí de dilluns i els caps de setmana. I es constata una vegada més que els horaris son del tot insuficients.

Un segon tema és el servei Wi-fi, que com hem comentat necessita millores urgents que el facin operatiu i amb un ample de banda suficient.

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

Un altre punt clau en una biblioteca son les col·leccions que a parer dels usuaris hi ha poca varietat especialment en llibres especialitzats. Val a dir que aquest punt té també relació amb uns pressupostos insuficients.

Ens cal per tant prendre nota de les mancances greus, horaris, Serveis TIC, especialment el Wi-fi, dels espais i demandes de sales d'estudis; i de l'ampliació i actualització de les col·leccions, tots aquests elements necessaris per tal de continuar gaudint de la confiança dels ciutadans.

4. ANNEX

ENQUESTA SOBRE ELS SERVEIS PÚBLICS DE LA BIBLIOTECA

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

1- Com va conèixer la Biblioteca Pública de Tarragona?

- La conec de sempre.
- Per un familiar o amic.
- Pels mitjans de comunicació. Especifiqui: Ràdio Premsa

- Pels centres educatius (escoles, instituts, universitats...)
- Per Internet.
- Altres. Especifiqui:

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

- Una Dues Tres Més de tres

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

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

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

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

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

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

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

Servei de Préstec	1	2	3	4	5	No l'utilitzo
Secció de Llibres de Novetats en Préstec	1	2	3	4	5	No l'utilitzo
Sala Infantil	1	2	3	4	5	No l'utilitzo
Servei de Diaris i Revistes	1	2	3	4	5	No l'utilitzo
Espais de Consulta de Fons	1	2	3	4	5	No l'utilitzo
Secció i Fons Audiovisual	1	2	3	4	5	No l'utilitzo
Secció Local	1	2	3	4	5	No l'utilitzo
Serveis TIC (Internet, Wifi)	1	2	3	4	5	No l'utilitzo
Activitats infantils	1	2	3	4	5	No l'utilitzo

Xerrades, conferències	1	2	3	4	5	No l'utilitzo
Clubs de lectura	1	2	3	4	5	No l'utilitzo
Activitats formatives: tallers d'informàtica i Internet	1	2	3	4	5	No l'utilitzo
Servei de Reserves Externes	1	2	3	4	5	No l'utilitzo

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

Excel·lent Molt bona Bona Acceptable Dolenta

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

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

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

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

1	2	3	4	5	No la conec

10- En quina franja horària utilitza preferentment la Biblioteca?

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

11- Quins canvis proposa per millorar els serveis?