



ENQUESTA SOBRE ELS SERVEIS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA DE TARRAGONA

Maig 2005

Presentació.....	pàg. 3
Informe sobre el Pla de gestió de la Biblioteca Pública de Tarragona (2000-2004).....	pàg. 5
Anàlisi de les dades.....	pàg.11
Conclusions finals.....	pàg. 36
Annex: Enquesta sobre els serveis de la Biblioteca Pública de Tarragona.....	pàg. 39

PRESENTACIÓ

La Biblioteca Pública de Tarragona (BPT), de titularitat estatal i gestionada per la Generalitat de Catalunya, fou creada el 1846 arran de les desamortitzacions eclesiàstiques amb la finalitat de custodiar i conservar els fons bibliogràfics procedents dels monestirs de Santes Creus i Poblet i altres ordes monàstics de la província. És una biblioteca amb 159 anys d'història darrera. El 1981 la seva gestió es transfereix a la Generalitat de Catalunya.

El 1989, després de tres anys tancada per obres, la Biblioteca inaugura una nova etapa de gestió amb dos objectius estratègics molt definits: d'una banda, aconseguir que esdevingui la biblioteca de tots els ciutadans i no únicament adreçada a la població estudiantil i, d'altra banda, que sigui un centre d'informació on tothom pugui trobar tot tipus d'informació necessària per a la seva vida quotidiana. Alhora ens especialitzem en informació local i comunitària.

La Biblioteca Pública de Tarragona conserva una de les més importants col·leccions de patrimoni bibliogràfic de l'Estat. Juntament amb la preservació i difusió de la *memòria històrica local* s'assumeixen com a valors de l'organització el canvi, la transformació, la innovació i la millora constant dels serveis.

Des de l'any 2000 es treballa amb qualitat i amb la participació i implicació de tot el personal amb dos equips de millora i set equips de treball en actiu. El febrer de 2004 s'aconsegueix el Certificat ISO 9001:2000.

L'any 1999, quan feia 10 anys de l'inici d'aquesta nova etapa de gestió, es va dur a terme una enquesta per verificar la satisfacció de l'usuari sobre la globalitat de la biblioteca i es va fer una síntesi de tot el treball i projectes realitzats en aquells primers anys. També es van dur a terme una sèrie d'informes i d'avaluacions que ens van ajudar a perfilar les noves línies estratègiques del *Pla de gestió (2000-2004)*.

Ara, amb l'acabament d'aquest Pla de gestió i a punt de començar el nou *Pla* per al període 2005-2009, hem cregut convenient tornar a fer una enquesta global de la Biblioteca Pública de Tarragona, seguint els mateixos paràmetres que a la de 1999.

L'objectiu és tornar a tenir a les nostres mans una radiografia fidel del que és la Biblioteca Pública de Tarragona segons el parer dels ciutadans, comparar-la amb la de 1999 i que ens serveixi per marcar els propers objectius estratègics i línies de treball.

La Biblioteca Pública de Tarragona realitza habitualment enquestes i avaluacions de tots els serveis i activitats que du a terme i manté un bon nombre d'indicadors de rendiment, inclosos dins del *Sistema de gestió de qualitat*, però aquesta enquesta té l'objectiu d'aconseguir una avaluació global de tota

l'organització, comparar-la amb la que teníem 5 anys enrere per veure com hem avançat i tenir un instrument bàsic per a futures planificacions i decisions.

Aquesta enquesta conté en primer lloc una síntesi del *Pla de gestió (2000-2004)* desenvolupat per la Biblioteca Pública de Tarragona, en segon lloc les preguntes realitzades als usuaris amb les gràfiques i comentaris corresponents, seguida d'unes conclusions finals i d'un annex amb el model d'enquesta que es va passar.

Roser Lozano
Directora de la Biblioteca Pública de Tarragona

INFORME SOBRE EL PLA DE GESTIÓ DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA DE TARRAGONA (2000-2004)

La Biblioteca Pública de Tarragona (BPT) va establir per al període 2000-2004 quatre objectius estratègics que s'han aconseguit amb els següents projectes i tasques:

I- Implantar un pla de qualitat per a la millora del servei d'informació a l'usuari i servei de préstec a domicili de la Biblioteca.

Durant l'any 2000, la BPT redactà una *Carta de serveis* que va fer pública tant a la Biblioteca com a la pàgina web i va elaborar uns indicadors per tal de comprovar que tots els compromisos es compleixen anualment.

D'altra banda, es va implementar un *Pla de qualitat* amb una primera fase on una consultora es va encarregar de crear uns *equips de millora* basats en la filosofia de la millora contínua, la qualitat total, i de formar el personal i un *responsable de qualitat* per tal de treballar continuadament amb qualitat en el futur (octubre 2001-abril 2002).

Es van crear dos *Equips de millora* integrats per personal de la BPT amb independència de la seva categoria laboral (bibliotecaris, auxiliars i subalterns), tots ells implicats en el servei i procés a millorar.

En aquests grups es van aconseguir identificar i quantificar els punts crítics del Servei d'informació i préstec (considerant que *informació i préstec* es el servei central de la Biblioteca on conflueixen tots els processos claus, incloses les adquisicions). En una segona fase es van proposar mesures de correcció que s'han anat incorporant als processos de treball i s'han avaluat periòdicament per comprovar la seva efectivitat amb indicadors elaborats per la pròpia Biblioteca.

Actualment es mantenen en actiu dos *equips de millora* amb l'objectiu de continuar treballant amb la qualitat i optimitzar els serveis que donem als ciutadans.

El febrer de 2003 el Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya inclou a la Biblioteca Pública de Tarragona entre els cinc centres candidats a obtenir el *Certificat ISO 9001:2000*.

Des de febrer de 2003 fins a gener de 2004 es va treballar intensivament amb una altra consultora per elaborar el *Manual de Qualitat* de la BPT, redactar els manuals de procediments i reorganitzar les tasques d'acord a la normativa ISO.

El 26 i 27 de febrer de 2004 va tenir lloc l'auditoria definitiva i es va passar molt satisfactòriament sense cap "no conformitat".

Actualment, doncs, la BPT gaudeix del *Certificat ISO 9001:2000* amb el núm. 028100. Per a més informació <http://cultura.gencat.net/bpt/actual/index.htm>

II- Implantar un pla d'adequació dels espais i mobiliari i d'organització dels fons per adaptar-los al nou model de biblioteca pública que hem desenvolupat.

La BPT, creada el 1846, va inaugurar la nova etapa el 1989 després d'unes llargues reformes a l'edifici que ocupava. El model de biblioteca pública desenvolupat a partir del 1989 suposava que els espais no estiguessin adequats al nou ús que feien els ciutadans de la Biblioteca: hi havia una àmplia sala de lectura de 395 m² amb 103 llocs de lectura quan la Biblioteca s'utilitza bàsicament com un servei de préstec i d'informació i contràriament havia molt poc espai destinat a prestatges de préstec; la informació local no comptava amb un espai adequat; la fonoteca-videoteca estava antiquada i responia al model de servei dels anys 80; la sala de conferències i exposicions estava infrautilitzada; els fons en lliure accés estaven ordenats únicament per CDU i els dipòsits tenien seriosos problemes de capacitat.

La reforma definitiva de l'edifici va permetre traslladar el dipòsit de fons antic de la planta primera a un compactus situat al semisoterrani i ampliar l'espai disponible per al públic. Això va permetre repartir els fons de préstec per les dues sales.

La fonoteca-videoteca es va anul·lar i els fons audiovisuals es van passar a lliure accés.

La secció d' Informació Local va multiplicar el seu espai situant-se a la sala deixada lliure per la fonoteca i es va poder reunificar amb l'hemeroteca històrica local.

Es va canviar tot el mobiliari de la Biblioteca i es va crear el *taulell de préstec* al vestíbul de la Biblioteca, on es concentren les tasques d'informació i préstec, a més de crear dos taulells més a la primera planta.

L'hemeroteca va donar pas a una secció de consulta de diaris i revistes i bases de dades.

Es van instal·lar compactus als dipòsits del semisoterrani i es va traslladar una gran part del fons antic.

Finalment, un equip de treball va reorganitzar una part del fons de la Biblioteca de lliure accés en *centres d'interès*. Es reorganitzen els fons amb la finalitat d'apropar-se el màxim possible a la demanda dels usuaris.

Es tracta d'aconseguir un triple objectiu: millorar l'accessibilitat a les col·leccions, facilitar l'autosuficiència a l'usuari i oferir noves seccions temàtiques que li siguin d'interès.

L'adopció de la filosofia del centre d'interès s'ha fet juntament amb la reorganització dels espais i sales de la Biblioteca i ha aconseguit l'agrupació de tots els materials amb classificacions més senzilles.

Es tracta d'un procés iniciat l'any 2000 i que està en contínua fase d'avaluació i reajustament, atès que són precisament la demanda i els gustos detectats en els usuaris els que determinen la seva creació o modificació.

El resultat de tot això s'ha traduït en l'augment del préstec a domicili. L'any 2001, el primer any que es van reorganitzar els primers *centres d'interès*, els préstecs ja van augmentar un 30% respecte a l'any anterior i des d'aleshores mantenim una tendència ascendent any rere any.

El *Manual de procediments* dels Centres d'interès s'ha fet públic al web de la BPT per tal que pugui ser utilitzat per altres biblioteques. <http://cultura.gencat.net/bpt/actual/index.htm>.

Actualment es reben nombroses consultes, peticions d'informació i visites a la BPT per tal de conèixer més a fons aquesta experiència pilot que ja s'està aplicant en altres centres.

III- Implantar com a mínim tres projectes d'innovació tecnològica per a l'optimització del Sistema d'informació local (SIL) de la Biblioteca Pública de Tarragona.

1- Pla de qualitat aplicat a la Base de dades de premsa local i comarcal.

La *Base de dades de premsa local y comarcal*, creada el 1997, és una base de dades documental que conté referències de notícies publicades a la premsa diària estatal, local i comarcal i a revistes de caràcter local i comarcal. Conté 16.400 notícies actualitzades.

L'any 2000 es va avaluar a fons el contingut i la seva utilització. Com a conseqüència d'aquesta avaluació es va dur a terme un *Pla de qualitat* que va donar lloc a una sèrie de canvis que van permetre millorar el producte final: simplificació dels registres, reducció de l'àrea geogràfica a abastar, definició i estructuració de les àrees temàtiques, revisió setmanal de les notícies introduïdes...) i es van proposar crear com a subproductes les guies bibliogràfiques i els dossiers de premsa sobre temes d'actualitat.

<http://cultura.gencat.net/bpt/bases/bdp1.htm>

2- Creació de la Base de dades Legislativa (BDL).

La BDL és una base de dades legislativa i normativa, que s'actualitza diàriament, amb prop de 5.000 registres i basada en les següents publicacions oficials: *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya (DOGC)*, *Butlletí Oficial de la Província (BOP)*, *Boletín Oficial del Estado (BOE)*.

A dins la base de dades es localitzen també els recursos més importants de caire normatiu i legislatiu dels principals llocs web de les diferents administracions (Generalitat de Catalunya, Diputació de Tarragona i Consells Comarcals).

S'intenta donar el text complet de totes les normatives que generen els organismes oficials, entitats i empreses de la demarcació. Com a continuació de la Base de dades, s'estableix un Servei d'accés al document legislatiu pel qual es pot sol·licitar a la BPT tot tipus de documentació legislativa amb el compromís de trametre-la en un termini màxim de tres dies.

<http://cultura.gencat.net/bpt/bases/bdl.htm>

3- Servei de documentació i suport als Centres d'Estudi de la demarcació de Tarragona.

Aquest servei el dona la BPT en col·laboració amb l'[Institut Ramon Muntaner](#), Fundació Privada dels Centres d'Estudi de Parla Catalana. La BPT ofereix als centres d'estudi de la demarcació: suport i assessorament bibliogràfic, servei de documentació, tramesa de butlletins electrònics, difusió dels centres i de les seves publicacions a canvi d'un exemplar de totes les publicacions i de la tramesa d'informació sobre les seves activitats.

El text del conveni es pot consultar a <http://cultura.gencat.net/bpt/sil/index.htm>

4- Elaboració de guies d'informació comunitària disponibles impreses i també en format virtual:

Benvinguts a Tarragona, guia d'orientació per a estrangers i nouvinguts a la ciutat.

Gent gran a Tarragona, guia bàsica.

Contra la violència de gènere: informa't.

Les guies de Tàrraco.

També anualment s'han elaborat les guies sobre els temes més actuals del medi ambient a la demarcació de Tarragona amb motiu de la nostra col·laboració amb *Mediterrània* i també estan disponibles mitjançant el SIL.

<http://cultura.gencat.net/bpt/actual/index.htm>

5- Remodelació del Sistema d'informació local (SIL) de la BPT.

El mes de novembre de 2004 es remodelen completament els continguts, serveis i disseny del SIL.

<http://cultura.gencat.net/bpt/sil/index.htm>

6- Catalogació del fons hemerogràfic local per tal de facilitar el projecte de digitalització de fons hemerogràfics antics que du a terme el Ministeri de Cultura.

7- Projectes anuals de col·laboració amb institucions locals com la *URV*, *Mediterrània*, *centre d'iniciatives ecològiques*, *Ajuntament de Tarragona*, *Tarragona Ràdio*, *Associació de Músics de Tarragona* que han donat lloc als següents programes assolits durant aquests anys:

7.1- Participació amb un estand de la Biblioteca i programació d'activitats culturals al Parc Infantil de Nadal que anualment organitza l'Ajuntament de Tarragona. (2003-2004)

7.2- La BPT és entitat col·laboradora dels Premis Literaris Ciutat de Tarragona. (2000-2004)

7.3- Participació de la Biblioteca en la "*Trobada anual del medi ambient i la cooperació*" organitzada per *Mediterrània*.(2000-2004)

7.4- Creació d'una secció específica a la Biblioteca sobre "Música i Músics a Tarragona", en col·laboració amb l'associació de Músics de Tarragona. (2004)

7.5- Col·laboració en l'elaboració del projecte "*Tarragona, ciutat educadora*", patrocinat per l'Ajuntament de Tarragona. (2002)

7.6- Programa de ràdio setmanal a *Tarragona Ràdio*. (2000-2004)

7.7- Col·laboració en el Congrés "*Gaudí: Creador i mestre: Jujol i Martinell*" (abril 2002)

Un dels punts crítics detectats l'any 2000 era la manca d'un sistema que permetés una comunicació estable i continuada entre els membres del personal i entre el personal i la Direcció. Aquesta situació s'agreujava pel fet de comptar amb un horari laboral exclusiu per atenció al públic, que impedia la realització de reunions de treball, i pel fet de treballar en torns.

L'augment de personal de l'any 2000 va permetre reorganitzar els horaris del personal i per tant poder convocar reunions més sovint. A més, s'han pogut establir una sèrie de grups de treball que poden intercanviar i generar informació que facilita l'optimització dels serveis al públic. Tota la informació generada pels grups de treball, equips de millora i individualment s'ubica en un espai informàtic comú a tot el personal de la Biblioteca.

L'any 2000 es va crear la Intranet de la BPT que ha anat en creixement i que es revisa com a mínim cada tres mesos. La Intranet de la BPT té ja un volum de gairebé 20 Mb i és un instrument imprescindible per a la informació i la comunicació entre tots els integrants de l'equip. Està estructurada en els següents apartats:

1- *Punt de trobada*. Un cartell d'anuncis virtual on tothom pot introduir informació per tal de donar-la a conèixer a la resta de la plantilla.

2- *Manual de processos*. Tots els processos de la Biblioteca distribuïts per serveis i especificats amb el màxim de detall. Des de com contestar el telèfon, a pautes d'estil en l'atenció a l'usuari, Carta de serveis i compromisos de la Biblioteca, processos tècnics, serveis virtuals...etc. Cada procés té un responsable encarregat de la seva actualització.

3- *Treballadors. Punt d'informació*. Amb informació útil sobre tràmits, programes de formació, torns de treball, vacances, accidents laborals, protocols d'emergències...etc.

4- *Sistema de Qualitat de la BPT*, amb tota la informació sobre la gestió del sistema de la BPT, actes dels equips de treball, manual de qualitat, manuals de procediments...etc.

5- *Normativa de la BPT*. Normativa interna dels serveis de la BPT.

Nous objectius estratègics proposats per 2005-2009:

1- Establir un programa per coordinar, donar assessorament i suport a les biblioteques de barri de la ciutat, previ acord amb l'Ajuntament de Tarragona i segons les directrius de la Direcció General de Cooperació Cultural de la Generalitat de Catalunya.

2- Implementar un pla per intensificar el paper de la Biblioteca Pública de Tarragona com agent d'*alfabetització informacional* de la seva comunitat.

- 3- Desenvolupar un mínim de tres projectes d'informació local i comunitària.
- 4- Implementar un pla per fomentar l'hàbit de lectura en els perfils de joves i adults.
- 5- Mantenir i millorar la gestió del Sistema de Qualitat ja implementat amb l'assoliment d'un mínim de quatre objectius de qualitat anuals.
- 6- Implementar un pla de comunicació i difusió dels serveis de la Biblioteca Pública de Tarragona per tal de que siguin més coneguts per associacions, institucions i societat civil tarragonina.
- 7- Desenvolupar un mínim de tres projectes per a la recuperació i difusió de la memòria històrica local en col·laboració amb les altres *institucions de la memòria*.

Anàlisi de les dades

1- Com va conèixer la Biblioteca Pública de Tarragona?

Amb aquesta pregunta volem saber la via de coneixement i d'accés a la Biblioteca Pública de Tarragona i comparar-la amb l'anterior estadística, feta l'any 1999, per veure'n l'evolució.

Majoritàriament, un 61,68% d'usuaris ens diuen que han conegut la BPT mitjançant un familiar o amic. Aquest percentatge és pràcticament similar al detectat en l'enquesta de 1999 (61,4%), el que confirma que la via de la publicitat i difusió de la Biblioteca "boca a orella" continua sent el més efectiu perquè arribin nous usuaris.

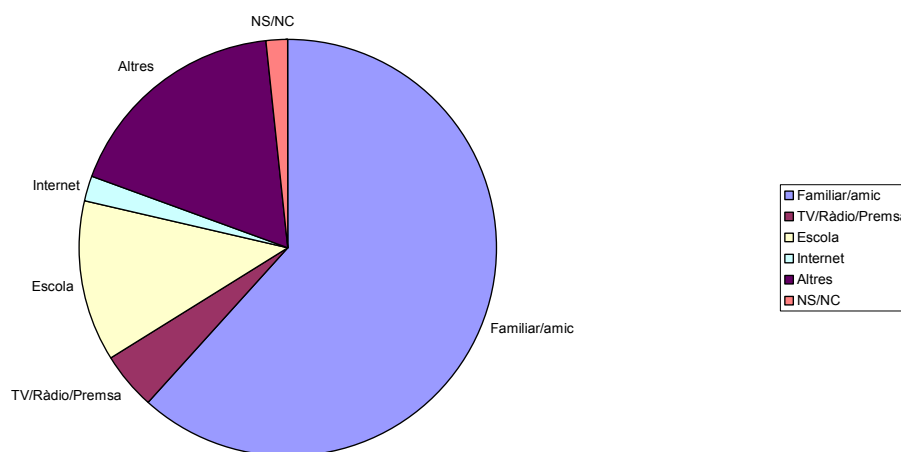
Una dels percentatges que més ha augmentat en relació amb l'anterior enquesta és el de la coneixença de la Biblioteca mitjançant els mitjans de comunicació locals que ha pujat d'un 1,34% a l'actual 4,36%. Entre aquests dos resultats hi ha hagut la decisió de difondre notícies sobre les activitats de la Biblioteca als mitjans de comunicació escrits i també demostra l'èxit del programa de ràdio que manté la BPT a l'emissora de Tarragona Ràdio cada dilluns al matí.

Un 2,18% ens ha conegut per primera vegada per Internet. Això indica una via nova d'expansió i de difusió de la BPT i encara que és un percentatge petit no deixa de ser sorprenent que la primera notícia que els arriba de la BPT sigui mitjançant el nostre web i que això els impulsi a fer-se usuaris reals.

El programa de formació d'usuaris que mantenim a la BPT des de 1989 fa que un 12,46% ens hagin conegut per primera vegada mitjançant l'escola. Un percentatge que ha baixat des de 1999 (17%), encara que el programa es manté en tota la seva extensió. Interpretem que s'estan iniciant vies alternatives de coneixement de la Biblioteca com la dels mitjans de comunicació e Internet.

Un 17,76% ens diu que ens ha conegut per altres formes alternatives a les proposades: des de sempre, per la situació de la Biblioteca al centre de la ciutat, passejant, per interès personal...etc.

Com va conèixer la Biblioteca Pública de Tarragona?



	Respostes	%
Familiar/amic	198	61,68
TV/Ràdio/Prensa	14	4,36
Escola	40	12,46

Internet	7	2,18
Altres	57	17,76
NS/NC	5	1,56
TOTAL	321	100,00

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

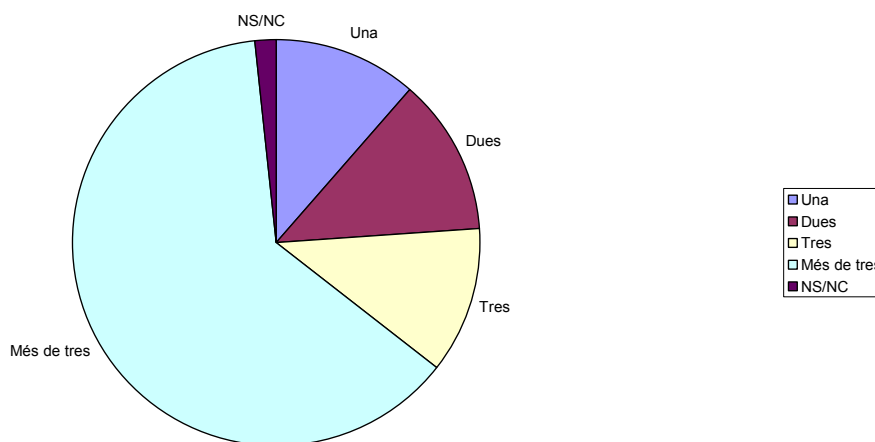
La freqüència d'utilització de la Biblioteca, i per tant el grau de fidelització que aconseguim en l'ús dels serveis és molt elevada. El 62,7% declaren haver utilitzat la BPT més de tres vegades al mes. La comparació amb l'enquesta de 1999 (58,1%) ens revela que anem pel bon camí i que aquesta fidelització continua evolucionant favorablement.

La resta dels usuaris declaren utilitzar similarmet la Biblioteca amb una vegada al mes (11,44%), dues (12,42%) i tres (11,76%).

Aquest augment en la utilització de la Biblioteca és el que explica l'augment que tenim en els préstecs i usuaris cada any i el que ens permet mantenir el nombre absolut de préstecs i usuaris en unes xifres tan bones (l'any 2004 han estat 443.217 usuaris i 282.906 préstecs) en relació a la població que servim.

Aquestes dades demostren una vegada més l'alt grau de satisfacció dels usuaris amb la BPT atès que si una biblioteca respon satisfactòriament a les necessitats i expectatives dels ciutadans que atén, aquests la utilitzen més sovint per satisfer les seves necessitats d'informació, cultura i lleure.

Quantes vegades ha utilitzat la Biblioteca durant el darrer mes?



	Respostes	%
Una	35	11,44
Dues	38	12,42
Tres	36	11,76
Més de tres	192	62,75
NS/NC	5	1,63
TOTAL	306	100,00

3- Per quins motius ha vingut avui a utilitzar la Biblioteca?

El 22,66 % declaren venir a utilitzar el servei de préstec de llibres per adults i el 17,52% a emportar-se material audiovisual en préstec. Sorpren la tendència reflectida en aquestes dades en comparació a l'estadística de 1999 i que es fa evident en el dia a dia de la Biblioteca: el préstec dels materials audiovisuals està pujant (el 1999 era d'un 12,5%) en comparació al de llibres d'adults (ha baixat 3 punts des de 1999).

La secció d'audiovisuals és una de les seccions que en l'anterior enquesta havia aparegut com la que els usuaris identificaven com més necessitada de canvis. I així ha estat. De l'anterior fonoteca-videoteca, creada el 1987 amb un plantejament d'aquells anys, hem passat a una nova i moderna secció de lliure accés que ha millorat el servei i ha fet augmentar els préstecs audiovisuals.

Hauríem però d'establir a partir d'aquestes dades unes línies estratègiques per a impulsar encara més la incentivació a la lectura, per fer que els préstecs de llibres puguin augmentar en la mateixa proporció que ho estan fent els audiovisuals.

El percentatge de persones que utilitzen la Biblioteca com centre d'informació, és a dir que venen a resoldre preguntes d'informació general, és d'un 13,75%, dos punts per sota de l'establert l'any 1999. Aquestes dades no ens poden indicar literalment un descens de la utilització de la Biblioteca com a centre d'informació atès que en aquests anys hem creat tota una sèrie de serveis d'informació virtuals que fan que les persones no s'hagin de desplaçar físicament a la BPT per preguntar o consultar un bon nombre de temes sobre informació local i comunitària.

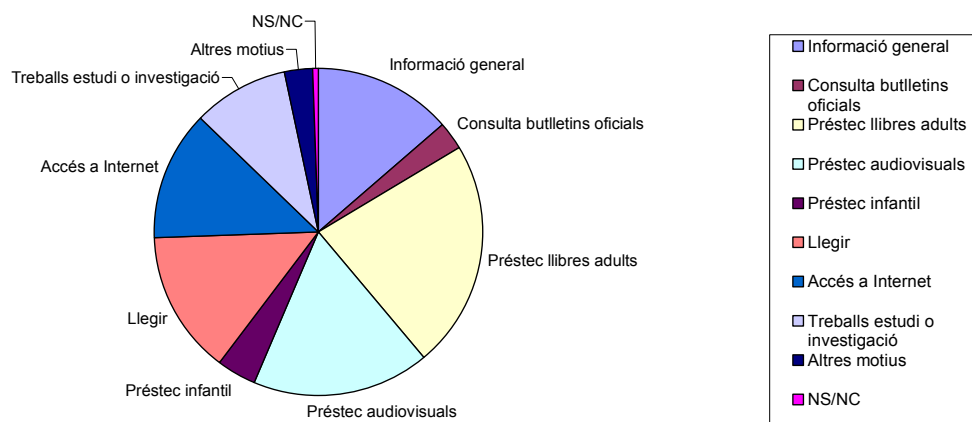
De la mateixa manera, la davallada de persones que declaren venir a consultar els butlletins (2,57%) en lloc del 5,3% de 1999, reflecteix de fet la facilitat que es té actualment per accedir a una gran part dels butlletins oficials mitjançant Internet des del propi domicili.

Contràriament, l'accés a Internet atreu a un 12,99% molt superior al 8% de 1999. En aquell moment feia tan sols un any que donàvem el servei d'accés gratuït, era un servei innovador i aquest creixement reflecteix la seva consolidació com un servei més de la biblioteca.

El percentatge de persones que entren a llegir a la Biblioteca és d'un 14,05%, una mica per sota del de 1999 (15,3%), i es mantenen les persones que venen a la Biblioteca a fer treballs d'estudi i investigació, considerant inclosa la informació a la secció local (9,37%), mentre el 1999 era d'un 8,2%.

Aquestes xifres ens reafirmen que l'ús quotidià que fan els usuaris de la BPT és bàsicament el de fer servir els serveis de préstec, tal i com ja es va posar d'evidència a l'enquesta de 1999. El *reanvi* d'usuaris, entès com aconseguir que la Biblioteca sigui utilitzada per tots els ciutadans i no únicament que sigui una sala d'estudi per a estudiants i escolars, és ja un objectiu complert, encara que sempre s'haurà d'anar reforçant.

D'altra banda, amb la remodelació dels espais i del mobiliari que varem dur a terme en l'anterior pla de gestió (2000-2004) la BPT s'adapta actualment perfectament a aquest ús quotidià que els ciutadans fan de la biblioteca. L'únic punt feble que encara tenim és l'escàs espai disponible a l'edifici i la necessitat urgent d'una ampliació que permetria posar en lliure accés un bon nombre de llibres que per manca d'espai s'han d'ubicar als dipòsits.

Per quins motius ha vingut avui a utilitzar la Biblioteca?


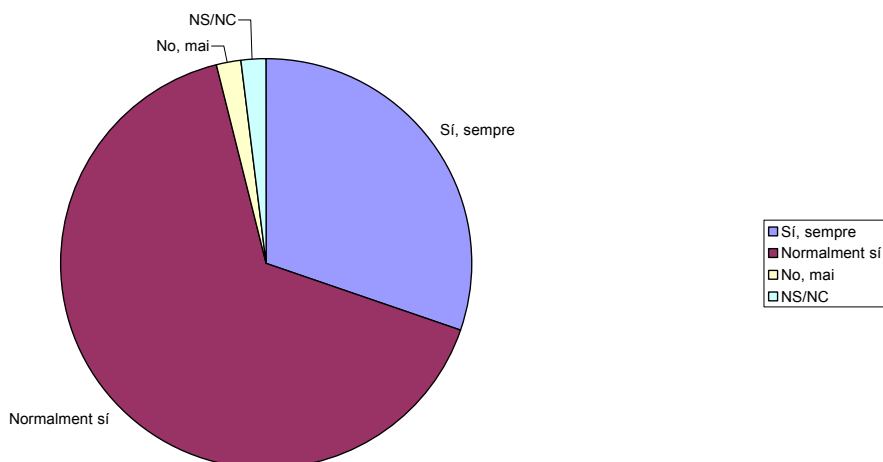
	Respostes	%
Informació general	91	13,75
Consulta butlletins oficials	17	2,57
Préstec llibres adults	150	22,66
Préstec audiovisuals	116	17,52
Préstec infantil	25	3,78
Llegir	93	14,05
Accés a Internet	86	12,99
Treballs estudi o investigació	62	9,37
Altres motius	18	2,72
NS/NC	4	0,60
TOTAL	662	100,00

4- Trobeu normalment a la Biblioteca la informació que necessiteu?

Les respostes que ens han donat els ciutadans pràcticament repeteixen els mateixos resultats que l'any 1999 amb una tendència positiva. Això ens indica la consistència i la coherència d'aquestes respostes i la millora lenta i continuada del servei d'informació i préstec de la Biblioteca. El percentatge de persones que declaren trobar la informació a la BPT normalment i absolutament sempre és d'un 96,08% (el 1999 era el 95,8%).

D'aquests, un 30,39% dels ciutadans ens diuen que sempre han localitzat la informació que necessiten a la Biblioteca i un 65,69% han contestat que normalment sí troben la informació que busquen. Únicament un 1,96% ha respost que mai localitzen a la BPT la informació necessària.

Trobeu normalment a la Biblioteca la informació que necessiteu?



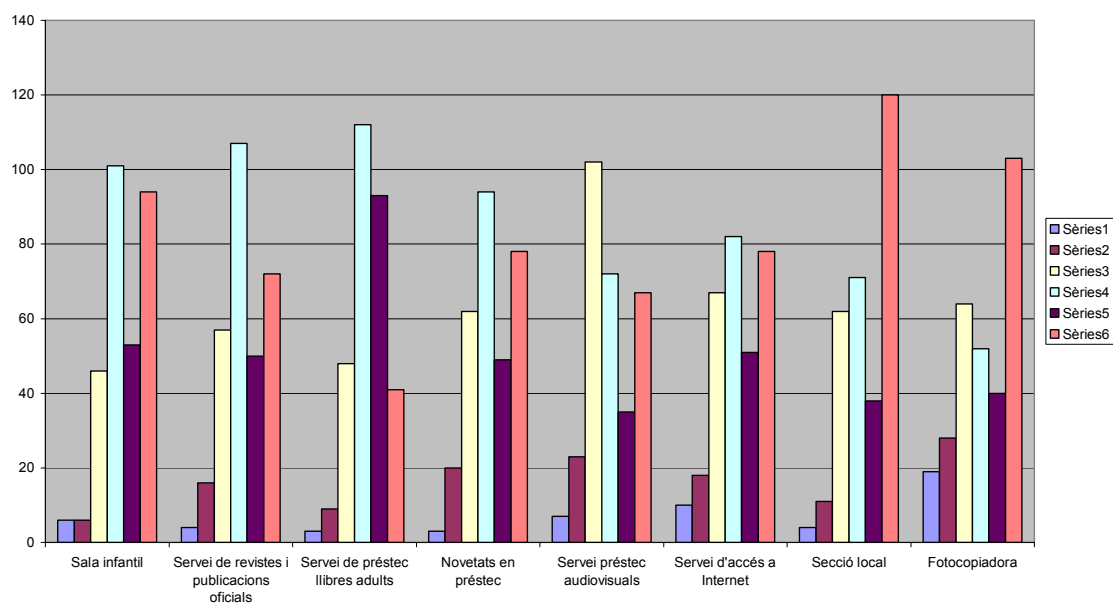
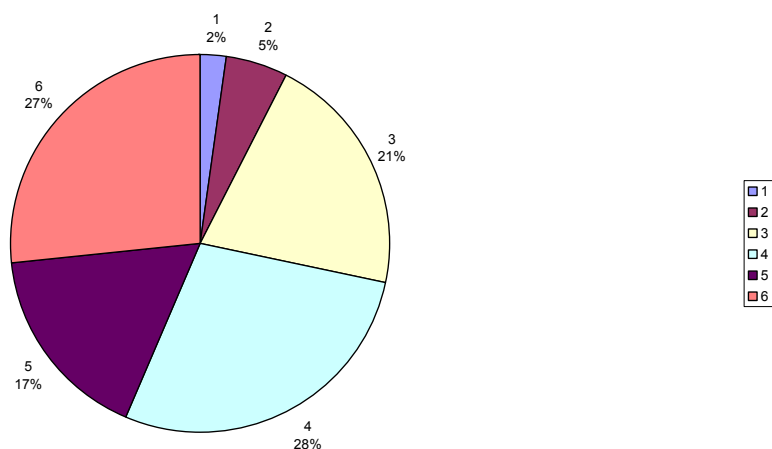
	Respostes	%
Sí, sempre	93	30,39
Normalment sí	201	65,69
No, mai	6	1,96
NS/NC	6	1,96
TOTAL	306	100,00

5- Quina qualificació us mereixen els següents serveis de la Biblioteca?

Els usuaris podien qualificar cadascun dels serveis de la Biblioteca de l'1 al 5 (de mínim a màxim) i la valoració global de tots els serveis ha estat molt bona atenent que un 45% de les respostes han donat una qualificació per sobre de la mitjana (un 28% d'usuaris donen un 4 i un 17% un 5). En tercer lloc, un 21% qualifiquen els serveis globalment amb un 3 i únicament un 7% *suspenen* els serveis de la Biblioteca (un 5% d'usuaris amb un 2 i un 2% d'usuaris amb un 1).

Si considerem aquestes dades, únicament un 7% considera que els serveis de la Biblioteca estan per sota de la mitjana desitjada. Si comparem aquestes dades amb l'enquesta de 1999, podem considerar que la qualitat dels serveis percebuda pels usuaris ha augmentat ja que en aquella ocasió un 8,5% dels enquestats avaluava negativament els serveis.

Valoració global dels serveis



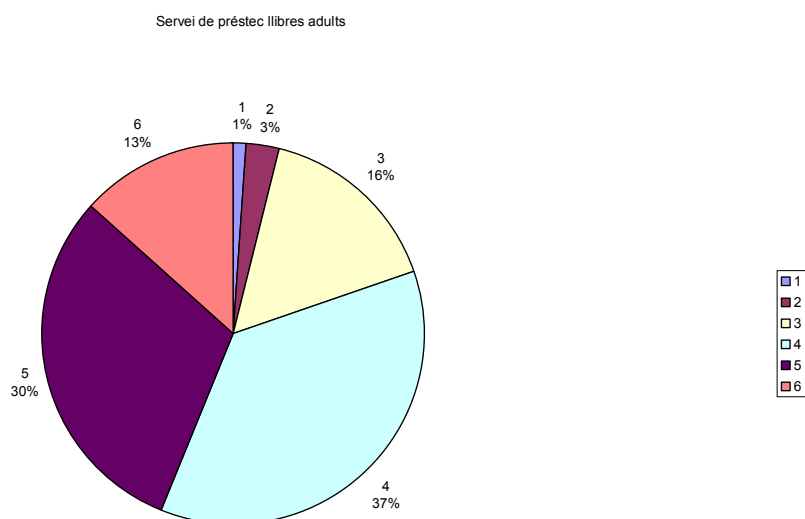
VALORACIÓ	1	2	3	4	5	6. NS/NC
Sala infantil	6	6	46	101	53	94
Servei de revistes i publicacions oficials	4	16	57	107	50	72
Servei de préstec llibres adults	3	9	48	112	93	41
Novetats en préstec	3	20	62	94	49	78
Servei préstec audiovisuals	7	23	102	72	35	67
Servei d'accés a Internet	10	18	67	82	51	78
Secció local	4	11	62	71	38	120
Fotocopiadora	19	28	64	52	40	103
TOTAL	56	131	508	691	414	653

Quant a la valoració de cadascun dels serveis:

1- Servei de préstec de llibres a adults:

Un 67% qualifiquen molt favorablement aquest servei de la BPT per sobre de la mitjana (un 37% d'usuaris amb un 4 i un 30% amb la qualificació màxima d'un 5). A l'enquesta de 1999 el 28% considerava el servei amb una nota de *molt bona* i un 68% com a *bona*.

Un 16% el considera amb un 3 i per tant normal i únicament un 4% el qualifica per sota de la mitjana (un 3% amb un 2 i un 1% amb un 1). Així doncs, pràcticament el percentatge de persones descontentes es manté igual que el 1999 (un 3,5%). Si comparem les dades de 1999 en relació a aquestes, observem un cert desplaçament cap a la qualificació positiva d'aquest servei.

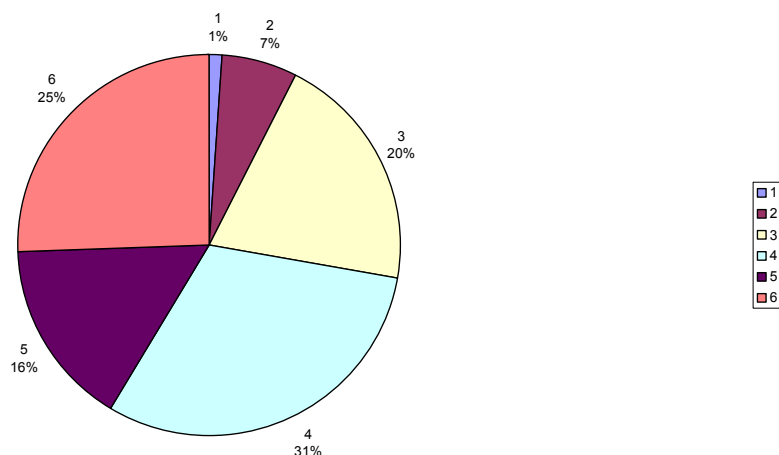


2- Novetats en préstec.

Aquest servei té com a objectiu tenir a la BPT i en préstec totes les novetats més importants que surten al mercat editorial al mateix temps que les llibreries i tenir sempre una selecció per al públic de llibres nous, d'actualitat...etc.

Un 47% dels enquestats ha valorat aquest servei per sobre de la mitjana (un 31% amb un 4 i un 16% amb la qualificació màxima d'un 5). Un 20% l'ha qualificat amb un 3 i únicament un 8% el qualifica per sota de la mitjana (un 7% amb un 2 i un 1% amb un 1). Aquest percentatge que considera el servei negatiu ha baixat respecte el de 1999 (un 9,3%). En general, sembla que continua sent un servei molt ben valorat.

Novetats en préstec

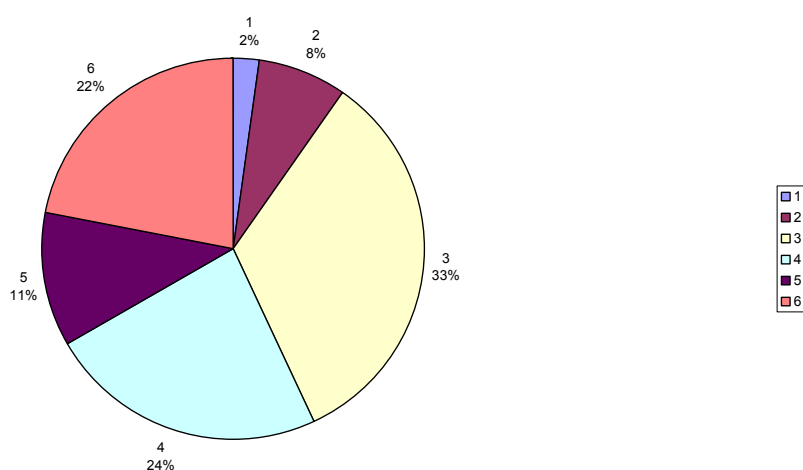


3- Servei de préstecs audiovisuals.

Aquest servei és la primera vegada que es avaluat com a tal, doncs a l'enquesta de 1999 era encara la *Fonoteca-Videoteca* i el seu funcionament responia a un model més tradicional i antiquat. Sembla curiós però que, després de tota la reforma i d'haver substituït la Fonoteca-Videoteca per un servei de préstec d'audiovisuals en accés directe, pràcticament el mateix percentatge de persones es mostren contentes i descontentes amb el servei.

Un 35% donen ara una qualificació per sobre de la mitjana (un 24% amb un 4 i un 11% amb un 5) i un 33% el qualifiquen amb un 3. Un 11% donen una qualificació negativa al servei (un 8% amb un 2 i un 2% amb un 1), el mateix percentatge que el 1999 (11,6%).

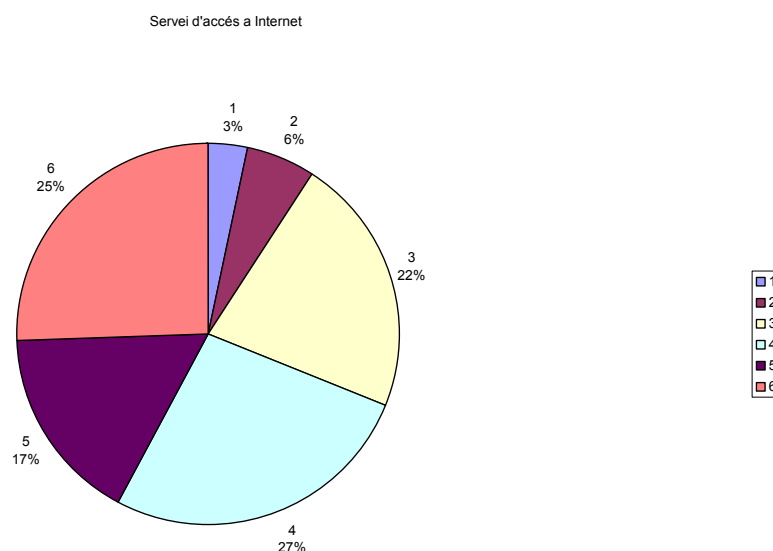
Servei préstec audiovisuals



4- Servei d'accés a Internet.

Un 44% de les persones puntuen aquest servei per sobre de la mitjana (un 27% amb un 4 i un 17% amb un 5). Un 22% el qualifiquen amb un 3, i únicament un 9% estan descontents amb ell (un 6% el puntuen amb un 2 i el 3% amb un 1).

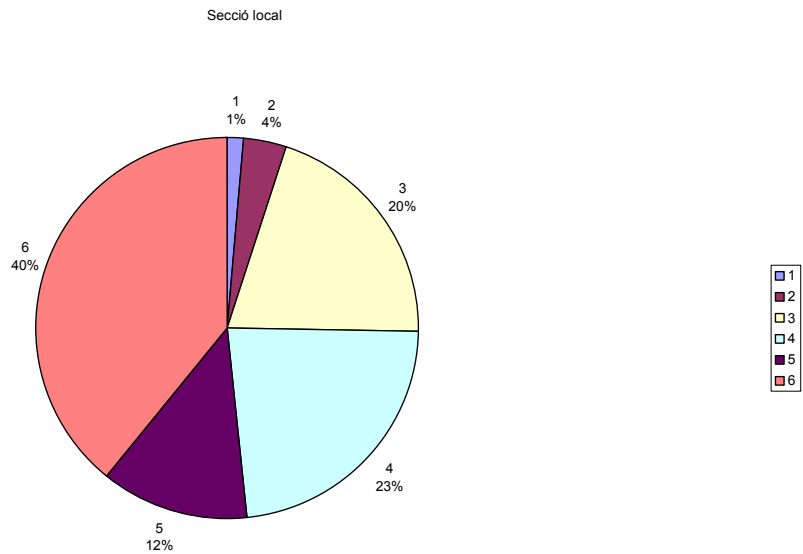
Aquest és un servei que ha augmentat molt tant en inversions d'ordinadors com de temps del personal des del seu inici l'any 1998. És curiós que a l'enquesta de 1999 amb només 4 ordinadors d'accés públic per Internet en lloc dels 17 actuals, només hi havia un 6% de descontents en lloc del 9% actuals. Segurament la novetat del servei en aquell moment pesava més i actualment es valora més la dinàmica quotidiana del servei.



5- Secció local.

Aquest servei és qualificat per sobre de la mitjana per un 35% d'usuaris (23% amb un 4 i un 12% amb un 5). Un 20 % el valoren amb un 3 i únicament un 5% el valoren negativament (un 4% amb un 2 i un 1% amb un 1). Aquest percentatge és pràcticament el mateix que el de l'enquesta de 1999 (4,7%).

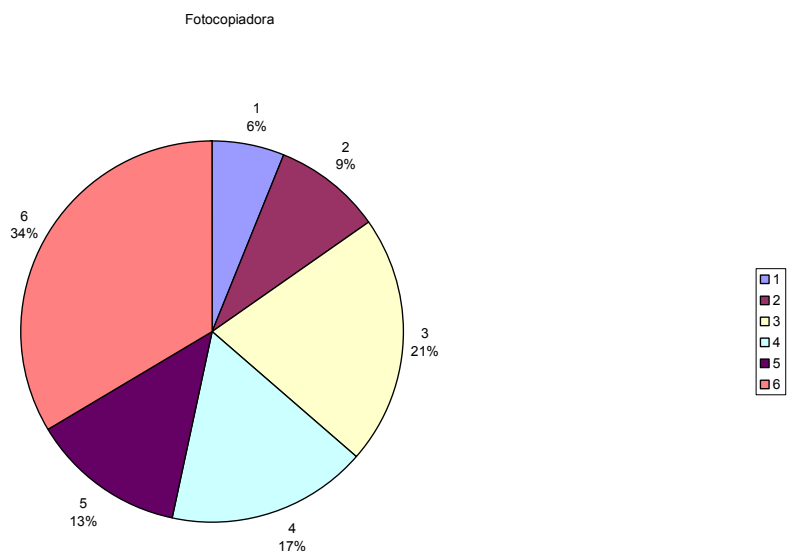
El més sorprenent de la valoració d'aquest servei és el 40% de persones que no el valoren, el que vol dir desconeixement o no utilització del servei. És el servei més desconegut de tota l'enquesta, la qual cosa ens ha de fer reflexionar i establir línies futures de treball en el sentit de difondre i estimular l'ús directe de la secció local de la Biblioteca. També és cert, que el servei d'informació local és un servei que treballa per a la generació d'altres serveis i productes de la Biblioteca molt ben valorats i que en aquesta enquesta únicament valorem la utilització de la sala de *secció local*, que evidentment està infrautilitzada.



6- Fotocopiadora.

El 30% dels usuaris qualifica aquest servei també per sobre de la mitjana (un 17% amb un 4 i un 13% amb un 5), un 21% el valora amb un 3 i un 15% es mostra descontent i el valora més negativament (un 9% amb un 2 i un 6% amb un 1). Un percentatge molt significatiu d'usuaris, un 34%, no valoren el servei.

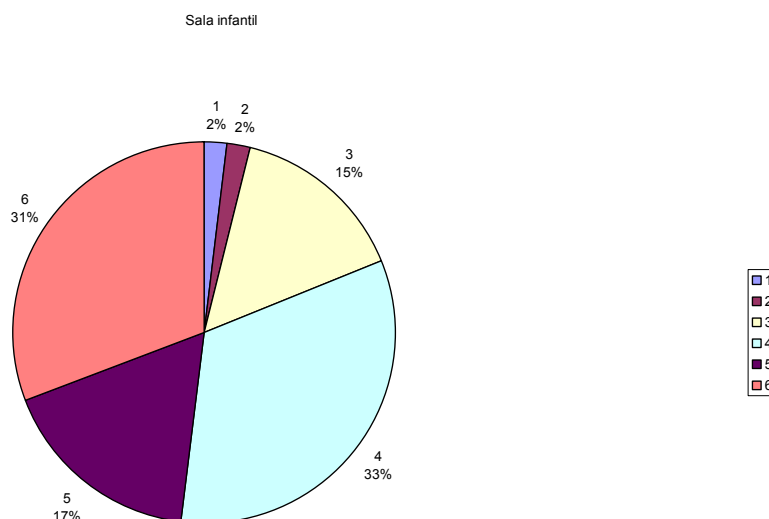
Aquest servei ja era al 1999 el servei amb valoració més negativa. Aleshores es va atendre un dels suggeriments que ens van fer els usuaris de posar una altra fotocopiadora per evitar les cues. El percentatge d'usuaris descontents amb aquest servei ha baixat quasi a la meitat (el 1999, al 33,7% li mereixia una opinió negativa i ara únicament ha estat el 15% que l'ha valorat per sota de la mitjana). Encara així és un dels serveis amb el que continua havent-hi més opinions desfavorables.



7- Sala Infantil.

En global, un 50% valora molt positivament aquest servei atès que un 33% el valora amb un 4 i un 17% amb un 5. Un 31% no valora el servei, la qual cosa és normal, atès que és una enquesta adreçada a majors de 14 anys. Un 15% el valora amb un 3 i únicament un 4% el qualifica per sota de la mitjana (2% amb un 2 i 2% amb un 1).

És el segon servei en qualificació positiva després del *Servei de llibres en préstec*.

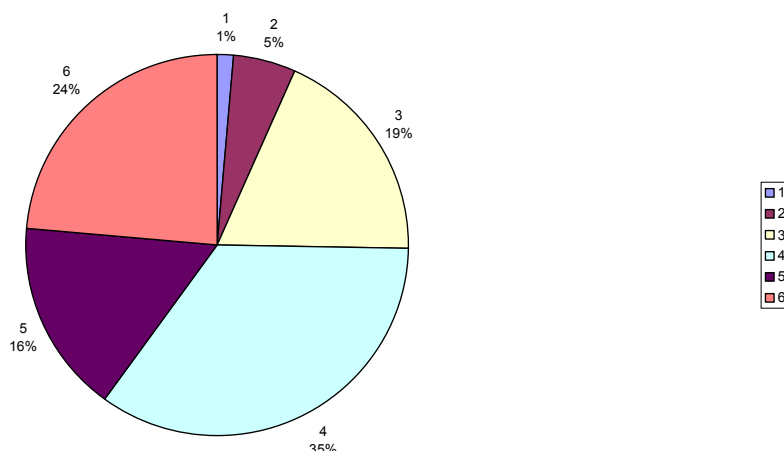


8- Servei de revistes i publicacions oficials.

Més de la meitat de les persones usuàries d'aquest servei, exactament el 51%, tenen molt bona valoració d'aquesta secció, doncs la qualifiquen per sobre de la mitjana amb un 4 (un 35%) i amb la puntuació màxima d'un 5 (16%). Únicament un 1% creu que la secció és deficient i un 2% tenen una valoració negativa.

Aquesta secció ha tingut en els darrers anys una sèrie de canvis i de transformacions quant a la seva finalitat i continguts que continuaran en aquesta línia per a anar augmentant la satisfacció de l'usuari.

Servei de revistes i publicacions oficials



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

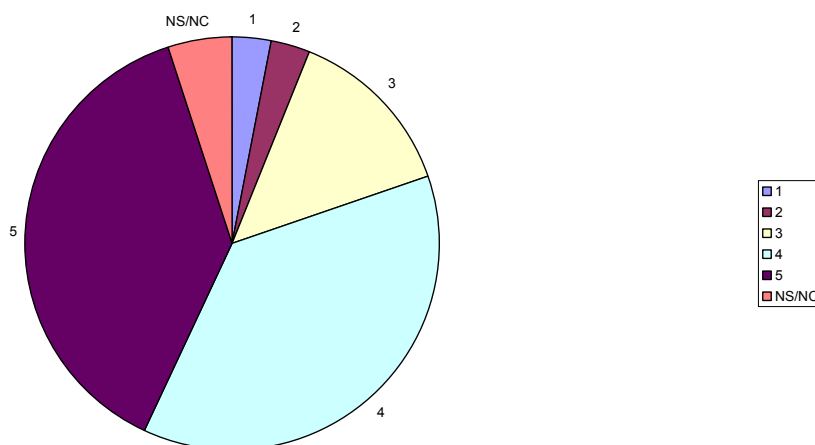
Globalment, les respostes sobre l'atenció rebuda per part del personal són del tot molt positives. Un 75,49% valoren aquesta atenció per sobre de la mitjana (un 38,25% amb la qualificació màxima d'un 5 i un 37,25% amb un 4). En tercer lloc el 13,40% qualifica l'atenció rebuda com a normal puntuant-la amb un 3 i únicament un 6,21% la valora per sota de la mitjana (un 3,27% amb un 2 i un 2,94% amb un 1).

En comparació amb l'enquesta de 1999, es nota un fort increment de les persones que declaren estar satisfetes amb l'atenció rebuda, ja que aleshores era el 56,4% els que la valoraven per sobre de la mitjana i ara són ja el 75,49%. També el 1999 eren el 11,3% que valoraven l'atenció per sota de la mitjana i ara s'ha reduït aquest percentatge al 6,21%.

Creiem que els resultats del pla de millora de la qualitat implementat a la BPT des del 2000, que té com a objectiu principal situar l'usuari com client preferent, ha donat molts bons resultats.

Novament, aquest resultat confirma l'equip de treball de la BPT com l'actiu més important de l'organització.

Atenció rebuda per part del personal



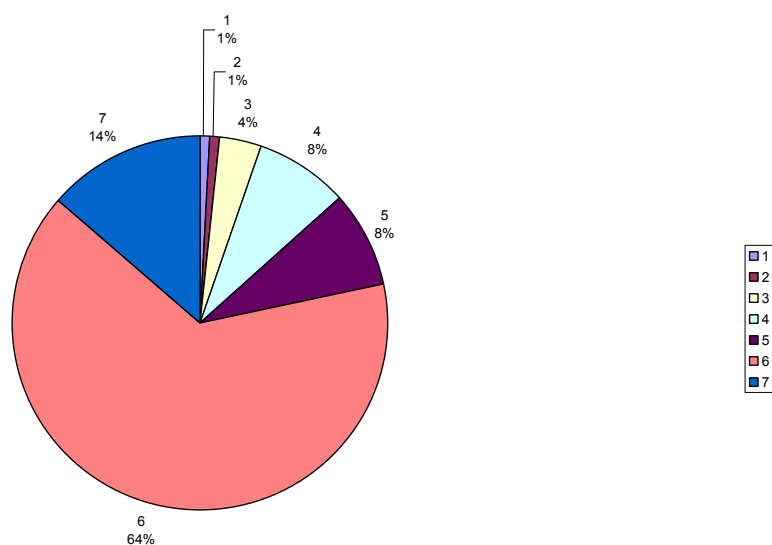
	Respostes	%
1	9	2,94
2	10	3,27
3	41	13,40
4	114	37,25
5	117	38,24
NS/NC	15	4,90
TOTAL	306	100,00

7- Valoració de les activitats de la Biblioteca.

Amb aquest apartat de l'enquesta volíem conèixer la valoració que donen els usuaris a algunes de les activitats periòdiques que organitza la Biblioteca i també si els arriba o no la informació sobre aquestes activitats.

Un tret general a totes les valoracions és el desconeixement que diuen tenir la major part dels usuaris enquestats. Així, globalment, un 64% manifesten que no tenen informació sobre les activitats. L'activitat més desconeguda és la de visita guiada de la Biblioteca per adults (un 70%) seguida per la visita guiada a escolars que forma part del programa de formació d'usuaris (un 68%). L'activitat de la que tenen més informació són les activitats d'animació a la lectura, doncs, la desconeixen un 57%.

VALORACIÓ GLOBAL ACTIVITATS



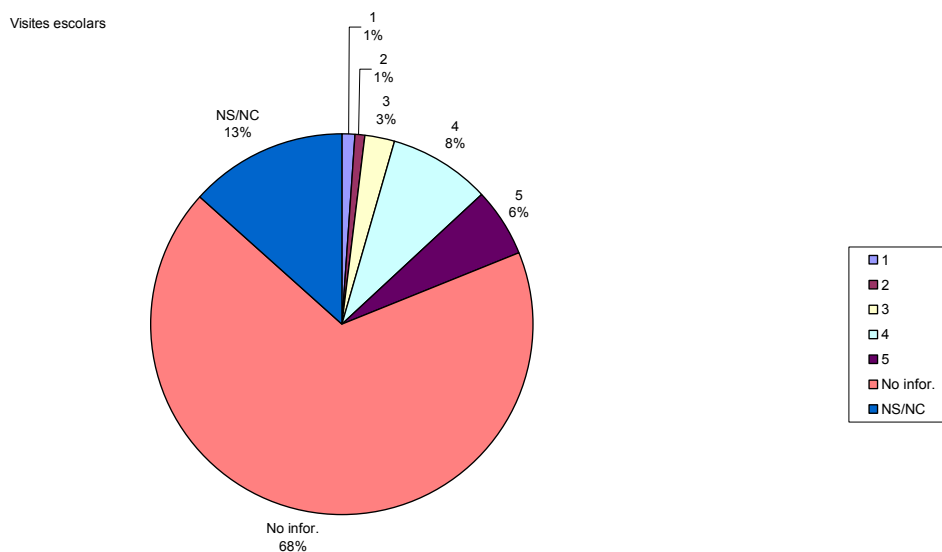
VALORACIÓ	1	2	3	4	5	No infor.	NS/NC
Visites escolars	3	3	8	26	18	207	41
Visites per adults	3	3	9	15	17	217	42
Activitats animació a la lectura nens	1	2	15	33	36	176	43
Clubs de lectura juvenils	1	1	11	21	23	203	46
Tallers d'informàtica i Internet	3	6	14	25	31	191	36
TOTAL	11	15	57	120	130	994	208

En principi, totes són activitats adreçades a un públic específic, i el més important és que la informació arribi a aquells perfils per als quals han estat creades. Aquest aspecte de promocionar i impulsar la difusió de les activitats a perfils concrets d'usuaris és un dels aspectes que haurem de tenir en compte en el pla de gestió 2005-2009.

Visites guiades a escolars

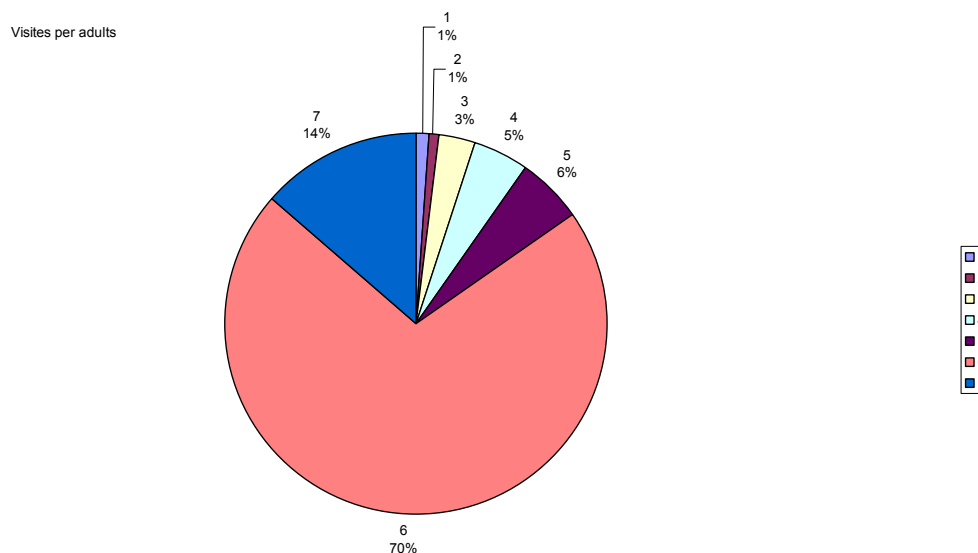
De les persones que tenen informació d'aquesta activitat, la major part, un 14% la valora per sobre de la mitjana (un 6% amb un 5 i un 8% amb un 4). Un 3% la qualifica amb un 3 i, per sota de la mitjana, únicament un 1% amb un 1 i un 1% amb un 2.

Globalment doncs, considerem que és una activitat poc coneguda, però una vegada es coneix majoritàriament és molt ben valorada pels usuaris.



Visites guiades a la Biblioteca per adults

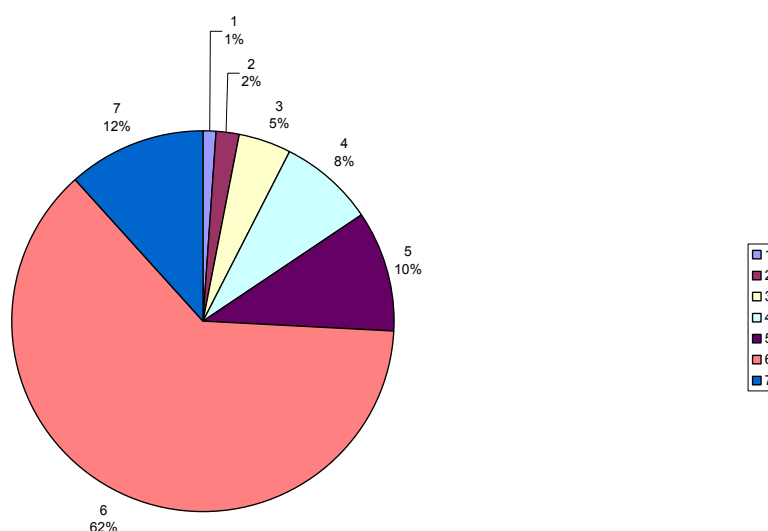
És l'activitat més desconeguda de totes (un 70% declara no tenir-ne informació), potser perquè és també una activitat de recent implantació. De les persones que tenen informació, novament un gran part la qualifiquen per sobre de la mitjana, un 11% (un 6% amb un 5 i un 5% amb un 4). En tercer lloc, un 3% amb un tres, i únicament per sota de la mitjana trobem un 1% amb un 1 i un 1% amb un 2.



Tallers d'informàtica i Internet

És una de les activitats més valorades. El 18% la puntua per sobre de la mitjana (un 10% amb un 5 i un 8% amb un 4), un 5% la valora amb un 3 i únicament un 3% creu que està per sota de la mitjana (un 1% amb un 1 i un 2% amb un 2). El 62% no té informació d'aquesta activitat.

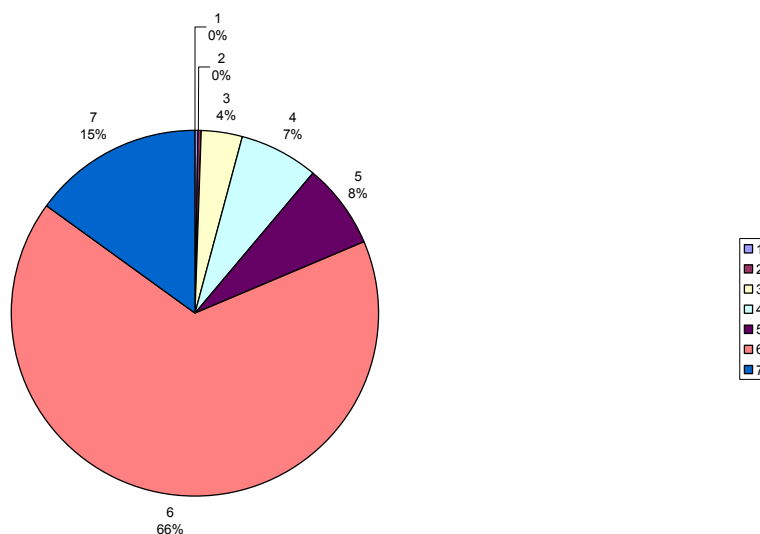
Tallers d'informàtica i Internet



Clubs de lectura juvenils

De les persones que tenen informació sobre aquesta activitat (un 66% declara que no els arriba informació), un 15% la valora per sobre de la mitjana (un 8% amb un 5 i un 7% amb un 4) y un 4% amb un 3. Sorpren perquè es l'única activitat que no es valora per sota de la mitjana.

Clubs de lectura juvenils



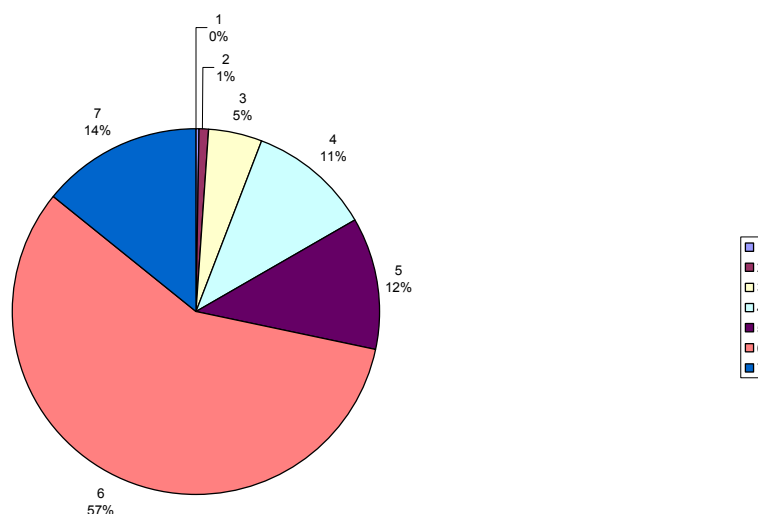
Activitats d'animació a la lectura per a nens

  s l'activitat de la que els usuaris reben m  s informació. El 57% declaren no tenir informació sobre aquestes activitats. De les persones que s   estan informades, el 23% les valora per sobre de la mitjana, el que significa que és l'activitat més valorada de totes (un 12% amb un 5 i un 11% amb un 4); després el 5% amb un 3 i per sota de la mitjana únicament se situa un 1% que la valora amb un 2 i cap percentatge amb un 1).

La conclusió final d'aquestes valoracions   s que necessitem fer arribar molta més informació als usuaris de les activitats que duem a terme, perquè els percentatges de persones que declaren no tenir

informació és alt en totes elles. Una vegada l'activitat és coneguda, totes han estat molt ben acceptades i així ho reflecteixen les diferents valoracions.

Activitats animació a la lectura nens



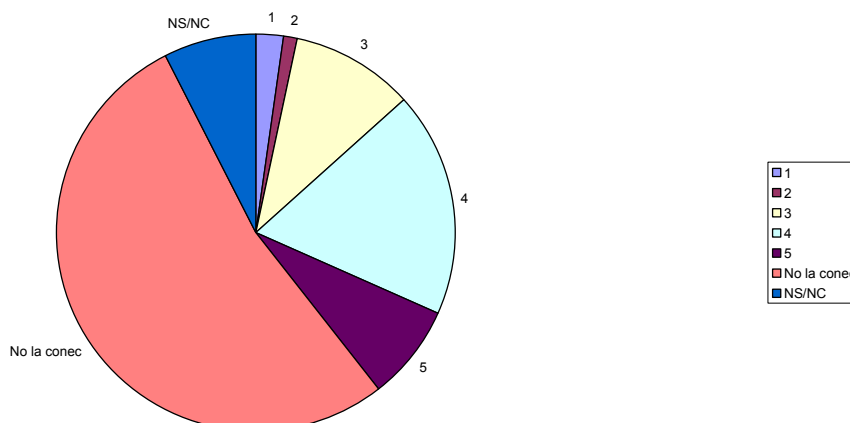
8- Valoració de la pàgina web de la Biblioteca

La meitat dels usuaris consultats no coneixen la pàgina web de la BPT (un 52,94%). Aquest percentatge és menor que l'obtingut a l'enquesta de 1999 (un 63,1%). També és menor el percentatge de les persones que "no saben/no contesten", doncs el 19,4% de 1999 ha passat a ser un 7,52%.

Aquest augment del coneixement de la pàgina web de la BPT i la disminució de la resposta dels que "no saben/no contesten" es deguda a l'àmplia extensió d'Internet des de 1999 a 2005. Tot i així, i malgrat els esforços perquè el web de la BPT sigui conegut (adreça a la porta del carrer de la Biblioteca, a les guies i altres documents de difusió, amb fulletons específics de promoció dels serveis virtuals...etc), tenim pendent de fer una línia de difusió més efectiva.

Entre las persones que sí declaren conèixer la pàgina web de la BPT, el percentatge més elevat és el que la puntua amb un 4 (el 18%), en segon lloc el que la puntua amb un 3 (el 10,13%) i en tercer lloc la puntuació màxima amb el 7,84%. Això indica que la major part dels enquestats tenen una valoració de la pàgina web per sobre de la mitjana (un 25,4%) i únicament un 2,29% la valoren per sota amb un 1.

Valoració de la pàgina web



	Respostes	%
1	7	2,29
2	3	0,98
3	31	10,13
4	56	18,30
5	24	7,84
No la conec	162	52,94
NS/NC	23	7,52
TOTAL	306	100,00

9- En quina franja horària utilitzeu preferentment la Biblioteca?

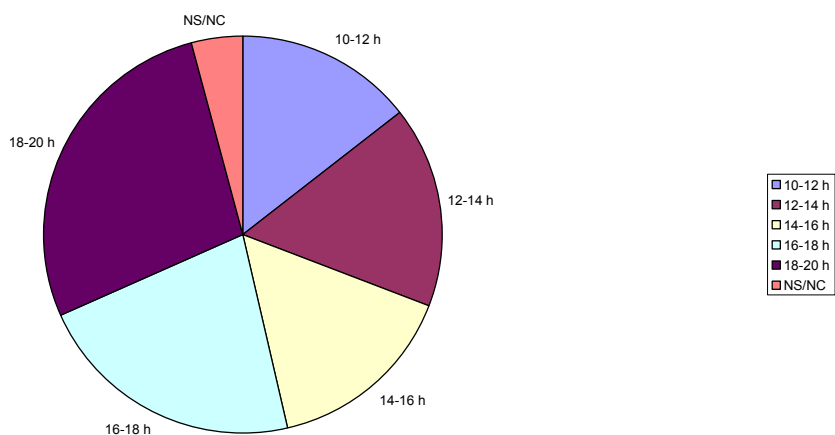
Les respostes demostren com la utilització de la BPT és bastant continuada al llarg de l'horari d'obertura establert de 10h a 20h. No hi ha puntes excessives, encara que les dues franges de la tarda de 16h a 18h i de 18h a 20h pugen per sobre de la resta. Així doncs les franges horàries preferents per venir a la Biblioteca són de 18h a 20h en primer lloc (un 27,52%), en segon lloc de 16h a 18h (un 21,97%), en tercer lloc de 12h a 14h (un 16,43%) i finalment encara que a molt poca distància de 14h a 16h (un 15,61%) i de 10h a 12h (un 14,37%).

L'apreciació més important que podem fer d'aquestes dades és la consolidació de la franja horària del migdia (de 14h a 16h) com a temps d'utilització de la Biblioteca. És la novetat en relació a l'any 1999 ja que aleshores tancàvem el migdia.

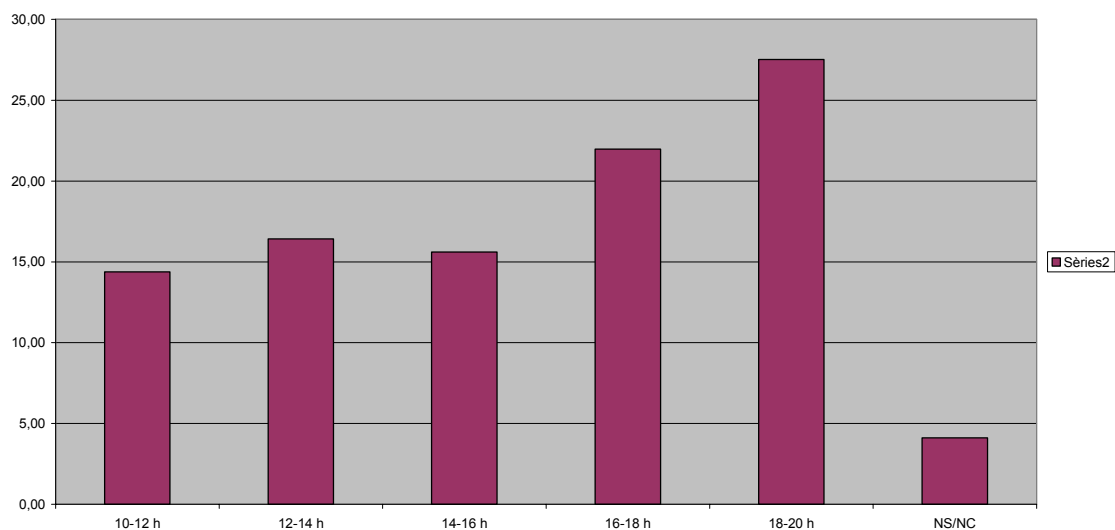
L'alta utilització de la Biblioteca a les franges horàries del matí és també conseqüència del model de biblioteca pública implementat amb molts serveis que utilitzen els ciutadans. Això provoca que utilitzin la biblioteca en franges horàries diferents de les que fan servir els escolars a la sortida de l'escola i també pot ser la diferència quant a la utilització d'altres biblioteques amb un model més adreçat a la població infantil i escolar.

També la ubicació de la Biblioteca en el centre administratiu i comercial de la ciutat (bancs, gestories, serveis públics...etc) amb horaris predominants de matí fa que molta gent vingui a la Biblioteca aprofitant el desplaçament per realitzar altres gestions.

En quina franja horària utilitzeu preferentment la Biblioteca



Horari d'ús preferent de la Biblioteca



	Respostes	%
10-12 h	70	14,37
12-14 h	80	16,43
14-16 h	76	15,61
16-18 h	107	21,97
18-20 h	134	27,52
NS/NC	20	4,11
TOTAL	487	100,00

10- Quins canvis proposeu per millorar els serveis?

Aquesta pregunta és l'única *oberta* realitzada a l'enquesta i és especialment important doncs és l'usuari el que pren la iniciativa de proposar canvis i suggeriments per a la millora del servei en lloc de contestar les preguntes proposades per la direcció.

També és una pregunta que implica un treball amb detall per dos motius. En primer lloc, perquè les respostes tenen un grau de subjectivitat de vegades difícil d'avaluar, doncs cal interpretar correctament les frases i allò que se'ns demana i, en segon lloc, perquè cal traduir a dades, a xifres, comentaris i suggeriments individuals.

No tothom ha contestat aquesta pregunta, i de vegades, quan s'ha contestat, l'usuari ha fet més d'un suggeriment. Hem considerat comptabilitzar tots els suggeriments independentment de si s'han fet per un o més usuaris.

En total hem comptabilitzat 237 suggeriments de millora. Segons l'anàlisi d'aquestes dades, els suggeriments per la millora dels serveis tenen dos serveis que destaquen: la millora del servei de préstec, tan de llibres com d'audiovisuals (92 respostes), i el servei d'Internet amb 39 respostes. Encara que atreguin un bon nombre de suggeriments no són els dos serveis amb menys qualificació, molt al contrari. En les preguntes precedents són dos serveis molt ben qualificats: un 67% qualifiquen molt favorablement el servei de préstec de llibres, per sobre de la mitjana, i el 35% el d'audiovisuals. També el servei d'Internet és qualificat amb un 44% per sobre de la mitjana.

La raó bàsica d'aquest interès per millorar el servei de préstec de llibres i d'audiovisuals i d'Internet és que són els dos serveis més utilitzats de la Biblioteca i per tant els que els usuaris coneixen, consulten i avaluen més. Recordem que a la pregunta núm. 3, sobre els motius per haver vingut a la Biblioteca, el 40,18% ha declarat venir a la Biblioteca a utilitzar el servei de préstec i el 12,99% a utilitzar el servei d'Internet. Els suggeriments sobre la millora del servei de préstec es concentren bàsicament i majoritària a sol·licitar més fons. El 87% dels usuaris demanen millorar el servei de préstec amb més fons de llibres, d'audiovisuals i de revistes.

En tercer lloc, en lloc de suggeriments per a la millora ens hem trobat que han aprofitat l'espai de la resposta per comunicar felicitacions explícites pel bon funcionament de la Biblioteca (20 respostes) amb la consideració que tot està molt bé.

Totes les respostes les hem agrupades en els següents apartats que reflecteixen per ordre d'importància els suggeriments dels usuaris:

- 1- Suggeriments de millora del servei de préstec de llibres i d'audiovisuals.** Són 92 respostes, el que representa un 38,8% de les 237. D'aquestes respostes un bon nombre, 80 respostes, que representa un 87%, reclama més fons per a la Biblioteca: més llibres (36 respostes, un 39%), més fons d'audiovisuals (32 respostes amb un 34,7%) i més revistes (12 respostes amb un 13%). Aquest suggeriment també va ser el primer que ens van fer arribar a l'enquesta de 1999. Els usuaris es continuen queixant de la poca varietat i especialització de la secció de préstec de llibres, volen més novetats i més exemplars dels llibres més utilitzats. En relació al fons d'audiovisuals es queixen de l'existència de fons deteriorat que cal canviar i volen més novetats.

Els altres suggeriments de millora que representen una mínima part de les respostes són molt fragmentats: 4 suggeriments en sol·liciten més temps de pròrrogues i 3 poder fer reserves, dues persones sol·liciten un servei més àgil sense especificar quin, una altra persona demana poder retornar llibres en altres biblioteques, millorar el servei de *desiderata* de préstec (1) i que arribi un SMS quan el llibre estigui disponible (1).

- 2- Suggeriments de millora del servei d'accés a Internet.**

Els 39 suggeriments de millora agrupats al votant del servei d'accés a Internet (un 16,4% del total de suggeriments), reclamen bàsicament més temps de consulta (12). Ara tenim ordinadors amb 1 hora de consulta, de ½ hora i de ¼ d'hora per consultes ràpides. En segon lloc, volen més ordinadors (11) y en tercer lloc més velocitat (7). Sorpren que el quart suggeriment sigui el que ens sol·licita que tinguem més control sobre l'ús que es fa d'Internet (7) i fins i tot ens demanen que restringim l'ús de chats i algunes pàgines lúdiques. Finalment, un usuari ens demana una millora del servei sense especificar i un altre que es pugui gravar en disquets lliurement sense la intermediació del personal de la Biblioteca.

3- No calen canvis.

Com ja he comentat anteriorment, el tercer lloc l'ocupen les respostes (20) que aprofiten aquest espai per felicitar a la Biblioteca pel bon funcionament i fer menció explícita de no canviar res. De vegades s'han utilitzat frases molt informals, a l'estil de "Tot ok, felicitats", "Tot molt guay".

4- Sol·licitud d'ampliació de l'edifici de la Biblioteca i de les seves instal·lacions.

Setze persones consideren que s'han d'ampliar l'espai i les instal·lacions de la Biblioteca. Aquest suggeriment també estava al quart lloc en l'anterior enquesta de 1999. I és que el problema de l'espai a la BPT és ja endèmic des de fa molt temps.

5- Que es permeti estudiar a la Biblioteca.

Una altra vegada coincideixen 12 persones, a l'enquesta de 1999 eren 22, en sol·licitar que la Biblioteca habiliti un espai per estudiar i que col·loqui més taules per aquesta funció.

6- Ampliació d'horari d'obertura al públic.

En sisè lloc, molt semblant a l'enquesta de 1999, ens demanen ampliació d'horari d'obertura de la Biblioteca. Bàsicament ens sol·liciten que tanqui una hora més tard (a les 21h) i que obri tot el dissabte. A l'enquesta de 1999 la petició d'ampliació d'horari es concentrava bàsicament en sol·licitar l'obertura al migdia, cosa que varem poder atendre amb l'ampliació de la plantilla de personal l'any 2000.

7- **Millorar l'atenció a l'usuari.** Nou suggeriments, el que representa un 3,7% del total, sol·liciten una millor atenció i un tracte més personalitzat. Aquest suggeriment no figurava en l'enquesta de 1999, apareix ara com nou. Sorpren que es faci aquest suggeriment tot just quan l'atenció al públic és una de les respostes més positives que ha tingut l'enquesta atès que un 75,49% han valorat l'atenció per sobre de la mitjana, un percentatge molt més elevat que a l'enquesta de 1999 on aquest percentatge de valoracions per sobre de la mitjana se situava en el 56,4%.

8- Volen més silenci.

Set persones, el que representa un 3% del total de suggeriments emesos, desitgen més silenci a la Biblioteca. En dues ocasions fins i tot ens reclamen que anul·lem les visites guiades que es fan a la Biblioteca en el marc del programa de formació d'usuaris escolars i visites guiades a adults. Desitgen poder estudiar en total silenci. També en dues ocasions s'han queixat de l'ús dels mòbils.

9- Suggeriment per realitzar més cursos.

Set persones també (un 3%) ens sol·liciten més cursos i més tallers d'alfabetització informacional. En una ocasió una persona ens sol·licita que realitzem cursos en col·laboració amb la Universitat.

10- Suggeriment sobre la climatització de la Biblioteca.

Tres persones (un 1,2%) s'han queixat del sistema de climatització de la Biblioteca, en concret de la regulació de la calefacció. S'ha de tenir en compte que l'enquesta s'ha realitzat tot just en els dies més freds de l'hivern de 2005 i que el sistema de calefacció de la Biblioteca fa que la temperatura sigui de difícil regulació per ser única en tot l'edifici.

11- Sol·liciten informació i més llibres en castellà.

Aquest suggeriment també apareix per primera vegada. Tres persones (un 1,2%) ens demanen tota la informació de la Biblioteca en castellà i que comprem més llibres en aquesta llengua. Això és un indicador més de l'augment extraordinari d'usuaris que utilitzen la Biblioteca arribats d'altres països, especialment dels països llatinoamericans.

12- Demanen que oferim informació sobre ofertes de treball.

També tres persones (un 1,2%) sol·liciten que al tauler d'anuncis del vestíbul s'habiliti un espai adreçat a ofertes de treball i informació similar. Aquest suggeriment també és nou en relació a 1999.

12- Millora i ampliació de la web.

Amb igual número de respostes (3 persones amb un 1,2%) sol·liciten ampliació dels serveis virtuals de la Biblioteca i una millora en general del web que mantenim.

13- Més informació.

Tres persones també (un 1,2%) ens sol·liciten que donem més informació a l'usuari de tota la Biblioteca. Aquest suggeriment ja estava considerat en l'enquesta de 1999. Aleshores eren 10 persones amb un 3,5%.

14- Altres suggeriments.

Sense poder agrupar aquests suggeriments per ser individuals, és a dir, que tots ells han estat suggerits per una única persona, podem enumerar els següents: *Petició de col·laboració amb la Universitat, millor organització dels llibres, canviar la porta d'entrada perquè és estreta, canviar el timbre que avisa del tancament de la Biblioteca, que deixem els WC oberts, volen les fotocòpies més barates, sol·liciten un servei de bar i finalment una persona sol·licita que demanem més recursos per a la Biblioteca perquè es molt important per a la cultura.*

CONCLUSIONS FINALS

Aquesta enquesta ens reflecteix una vegada més que majoritàriament la via per conèixer-nos i per arribar a ser usuari de la Biblioteca és la d'un familiar o amic. En segon lloc se situa la coneixença mitjançant l'escola, que reflecteix els resultats del *Programa de formació d'usuaris* adreçat a la comunitat escolar que la BPT du a terme des del 1989.

L'escola és un agent igualitari i democratitzador molt important ja que pot minorar les desigualtats produïdes pels diferents ambients familiars, socials i culturals existents a la comunitat. Per tant, la continuació de la col·laboració de la Biblioteca Pública amb les escoles iniciada el 1989 continuarà sent prioritària.

En tercer lloc, ens coneixen a través dels mitjans de comunicació locals. La pujada d'aquesta via, des de l'1,34% (1999) al 4,36%, és el resultat d'una potenciació de la nostra presència diària a tots els mitjans de difusió locals de Tarragona i especialment gràcies a l'espai de ràdio que una vegada a la setmana, dilluns al matí, tenim a l'emissora *Tarragona Ràdio*.

Una via nova que ha potenciat l'ús de la BPT ha estat Internet. Per primera vegada (un 2,18%) ens arriben persones que ens han conegut primer per Internet. Creiem que aquest percentatge pot augmentar en els propers anys, perquè Internet és un canal de difusió important dels serveis de la BPT.

El grau d'utilització de la BPT és elevat per part dels usuaris que arriben a la Biblioteca, doncs el 62,7% declaren venir més de tres vegades al mes. Això explicaria el perquè de les estadístiques tan elevades que tenim en relació a la població que servim. L'any 2003 varem ser la primera biblioteca més consultada i amb més préstecs de Catalunya i l'any 2004 (realitzem aquestes conclusions sense tenir les dades comparatives) hem tingut 443.217 usuaris i 282.906 préstecs. Vol dir també que tenim uns usuaris molt fidels i que la Biblioteca els resulta útil.

Aquesta enquesta consolida també la funció de la BPT com una biblioteca bàsicament de préstec i com un servei d'informació al ciutadà, els dos serveis que declaren utilitzar més els usuaris, el que reflecteix el *recanvi d'usuaris* que ja varem aconseguir, en el sentit que la BPT sigui utilitzada per tots els ciutadans, no únicament per escolars, i que per tant les tasques d'estudi o de fer treballs escolars no siguin les prioritàries a la Biblioteca.

Un dels aspectes a tenir en compte és la pujada de l'ús del servei de préstec d'audiovisuals, avalada també per l'interès existent per part dels usuaris en sol·licitar millores en aquest servei i en que el fons d'audiovisuals augmenti.

També cal destacar que tant a l'enquesta de 1999 com en aquesta de 2005 un dels suggeriments més reincidents ha estat la demanda de més llibres en préstec i de més material audiovisual, el que ens dóna indicis per pensar que encara no hem arribat al cim de les xifres de préstec a domicili i que si disposem de més pressupost per adquisicions amb molta probabilitat les xifres de préstec serien molt elevades.

Quant a la valoració global dels serveis, cal dir que la major part de les respostes han valorat per sobre de la mitjana els serveis. En total han estat el 45% en global que donen a la Biblioteca un 4 (un 28%) o la nota màxima un 5 (un 17%). Un 21 % d'usuaris valoren amb un 3 la globalitat dels serveis de la Biblioteca i únicament per sota de la mitjana tenim un 7% (amb un 2 el 5% i amb un 1 el 2%).

Quant a les activitats que desenvolupa la Biblioteca, el tret general és novament el desconeixement de moltes d'elles pels usuaris, igual que en l'enquesta de 1999, el que ens indica que hem d'intentar donar i fer més promoció de totes elles. L'activitat més desconeguda és la de visita guiada per adults. Una vegada la informació arriba a l'usuari i participa en l'activitat, aquesta és molt ben valorada en general.

També la pàgina web és poc coneguda pels usuaris ja que el 53% declaren que no la coneixen, encara que aquest percentatge és menor que a l'enquesta de 1999. Una vegada és coneguda i utilitzada pels usuaris és molt ben acceptada.

Una vegada més, aquesta enquesta ens diu que el personal és l'actiu més important amb el que comptem, doncs un 75,5% de les persones ha valorat l'atenció rebuda per part del personal per sobre de la mitjana, i d'aquests fins i tot un 38,25% la valoren amb la qualificació màxima d'un 5. Aquesta excel·lent valoració ha pujat des del 1999. Aleshores amb una valoració bona o molt bona d'un 56,4% ja la consideràvem un actiu, que al llarg d'aquests anys s'ha reforçat.

Quant als canvis i als suggeriments que ens han fet arribar els usuaris mitjançant la darrera pregunta, novament i majoritària insisteixen en sol·licitar més fons per al préstec, siguin llibres o audiovisuals. Aquest suggeriment es repeteix en relació a l'enquesta de 1999 i està en relació amb els pressupostos assignats per a l'adquisició de fons que no han crescut en la mida del creixement dels préstecs i de la utilització de la Biblioteca. Mentre no tinguem un pressupost adequat a la importància i utilització de la Biblioteca, aquest serà un dels punts febles detectats tant per la direcció com per part dels usuaris.

La resta de suggeriments són de millora dels serveis, en especial el servei d'accés a Internet, volen més temps de consulta, més ordinadors, més ràpids, més control...etc. Hem de dir que la direcció ha passat aquest suggeriments a l'equip de treball perquè analitzin les possibles accions de millora a emprendre en aquest servei.

Diversos d'aquests suggeriments de millora són en relació amb l'edifici i les instal·lacions de la Biblioteca. En aquest sentit, hem de dir que és també un dels punts febles identificats des de fa temps i que esperem que en un futur amb l'ampliació de l'edifici es puguin resoldre.

En cinquena posició se situa la petició d'una sala d'estudi, a l'igual que en l'enquesta de 1999. De moment, l'edifici no permet atendre aquesta petició i la funció bàsica de la Biblioteca pública no és la de mantenir una sala d'estudi. Potser en un futur l'ampliació de l'edifici permetrà destinar un espai a aquest ús. Hem de dir però, que des de 1992 la Biblioteca no té cap sala d'estudi ni permet estudiar en les seves instal·lacions, l'ús dels serveis de la Biblioteca per part dels ciutadans ha augmentat espectacularment a l'igual que les xifres de préstecs a domicili. D'alguna manera, una imatge de la Biblioteca pública excessivament vinculada al món dels estudiants, amb el silenci que l'estudi imposa, feia que moltes persones rebutgessin utilitzar la Biblioteca. En aquest sentit, en més d'una ocasió, s'han rebut mostres d'agraïment per una part de la ciutadania per haver trobat un espai i uns serveis propis. Així doncs, si en un futur es pot atendre aquesta demanda, que és una necessitat evident d'un ampli sector d'estudiants, haurà de ser sense posar en perill l'actual funcionament i utilització de la Biblioteca per part de la resta dels ciutadans.

En aquest sentit, i vinculat també a una visió més tradicional de la Biblioteca pública, se sol·licita més silenci i fins i tot que suspenguem les visites guiades a escolars i a adults, demanda que és impossible d'atendre atès que és una de les formes d'arribar a nous usuaris i de conèixer el funcionament de la Biblioteca. En l'enquesta de 1999 no apareixia aquest aspecte, atès que aleshores l'horari de la Biblioteca era més reduït, el dilluns al matí tancava i era el dia que dedicàvem intensivament a les visites guiades. Però des de l'any 2000 amb l'ampliació de l'horari d'obertura al públic, des de les 10h fins a les 20h, és impossible de tenir un horari especial per visites i no queda més remei que combinar el dia a dia de la Biblioteca amb les nombroses visites que organitzem i que s'intenten fer amb el màxim de silenci possible.

El altres suggeriments ens sol·liciten més cursos, més informació i, fins i tot, millorar l'atenció a l'usuari. També per primera vegada en una enquesta apareix la petició que la Biblioteca tingui més llibres i més informació en llengua castellana producte de la irrupció d'una societat multicultural, ja que una bona part dels nous usuaris, sobretot el sector de persones procedents de Llatinoamèrica, tenen la llengua castellana com a primera llengua.

En general, aquesta darrera pregunta oberta perquè els propis usuaris ens poguessin fer arribar els seus suggeriments ens indica que les persones que utilitzen la Biblioteca i que han contestat l'enquesta coneixen bastant a fons la institució perquè han sabut detectar alguns dels punts més febles que tenim, com és el baix pressupost per adquisicions o la necessitat d'ampliar l'edifici. La direcció agraeix tots i cadascun d'aquests suggeriments. Alguns es podran resoldre, uns altres s'analitzaran als grups de millora existents i la solució d'altres depèn de factors externs que no podem evitar. En qualsevol cas, moltes gràcies a tots els usuaris que han participat en aquesta enquesta i que ens han volgut fer arribar el seu parer sobre la Biblioteca. La seva opinió ens ajuda a millorar.



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

Enquesta sobre els serveis de la Biblioteca Pública de Tarragona

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

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

1- Com va conèixer la Biblioteca Pública de Tarragona?

- Mitjançant algun familiar o amic.
- A través dels mitjans de comunicació. Especifiqueu:
 - TV Ràdio Diaris
- Mitjançant un centre escolar de primària o secundària.
- Per Internet.
- Altres. Especifiqueu:

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

- Una Dos Tres Més de tres

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

- A resoldre algun tema d'informació que necessita.
- A consultar butlletins oficials.
- A retornar o emportar-se llibres en préstec de la secció d'adults.
- A retornar o emportar-se audiovisuals de la secció d'adults.
- A retornar o emportar-se material de la sala infantil.
- A llegir llibres o revistes.
- A utilitzar el servei d'accés a Internet.
- A realitzar treballs d'estudi o investigació.
- Altres motius. Especifiqueu:

4- Trobeu normalment a la Biblioteca la informació que necessiteu?

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

5- Quina qualificació us mereixen els següents serveis de la Biblioteca? (assenyaleu un número de l'1 al 5, considerant 1 el mínim i 5 el màxim)

- Sala infantil.

1 2 3 4 5

- Servei de revistes i publicacions oficials.

1 2 3 4 5

- Servei de préstec de llibres d'adults.

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| - Secció de llibres de novetat en préstec. | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| - Servei de préstec d'audiovisuals. | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| - Servei d'accés a Internet. | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| - Secció Local. | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| - Fotocopiadora. | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

6- En general, l'atenció rebuda per part del personal ha estat (assenyaleu un número de l'1 al 5, considerant 1 el mínim i 5 el màxim):

1 2 3 4 5

7- Valoreu els següents serveis (assenyaleu un número de l'1 al 5, considerant 1 el mínim i 5 el màxim. Si no teniu informació d'alguna activitat fer-ho constar):

- | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|
| - Visites programades adreçades a escolars. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | <input type="checkbox"/> No tinc informació |
| - Visites programades adreçades a adults. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | <input type="checkbox"/> No tinc informació |
| - Activitats d'animació a la lectura per a nens. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | <input type="checkbox"/> No tinc informació |
| - Clubs de lectura juvenils. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | <input type="checkbox"/> No tinc informació |
| - Tallers d'informàtica i Internet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | <input type="checkbox"/> No tinc informació |

8- Valoreu la pàgina web de la Biblioteca (assenyaleu un número de l'1 al 5, considerant 1 el mínim i 5 el màxim. Si no la coneixeu fer-ho constar):

1 2 3 4 5 No la conec

9- En quina franja horària utilitzeu preferentment la Biblioteca? Podeu assenyalar-ne més d'una.

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

Quins canvis proposeu per millorar el servei?