



Generalitat de Catalunya
Departament de Cultura
Biblioteca Pública de Tarragona

RTN 90209
CB 079172

**BIBLIOTECA PÚBLICA
TARRAGONA**

*Enquesta sobre els serveis
de la Biblioteca Pública
de Tarragona*

A - 022.53 (467.14) BIB

maig 1999

**BIBLIOTECA PÚBLICA
TARRAGONA**

Presentació..... 2

Anàlisi de les dades..... 5

Conclusions..... 22

Annex..... 26

Presentació

La Biblioteca Pública de Tarragona, 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, Poblet i altres ordes monàstics de la província. L'any 1996 vam celebrar el 150^é. aniversari de la seva creació.

Al llarg d'aquests 153 anys al servei dels ciutadans de Tarragona i comarques, s'han produït fites importants en la seva història que han marcat d'alguna manera especial la trajectòria de la institució: entre elles, cal destacar el trasllat a aquest edifici del carrer Fortuny el 1962 i més recentment la reobertura de la Biblioteca el 18 d'octubre de 1989, després de més de 3 anys tancada per obres.

A partir d'aquesta reobertura de la Biblioteca, l'octubre de 1989, s'inicia una nova línia de gestió adreçada a aconseguir que la Biblioteca Pública de Tarragona sigui la Biblioteca de tots els ciutadans, el que implicava d'una banda separar-se del model de Biblioteca-sala d'estudi adreçada exclusivament als estudiants i d'altra introduir nous serveis i un nou model de Biblioteca Pública on les necessitats d'informació i cultura dels ciutadans com usuaris d'aquest servei ens indiquessin les pautes d'actuació de la Biblioteca.

L'any 1989, marca l'inici d'aquesta nova etapa de la Biblioteca que ve determinada per l'introducció de nous serveis i noves sales, l'especialització en la informació local amb la creació d'una secció específica, i per la incorporació a la Biblioteca dels nous suports d'informació i cultura que a finals d'aquest mil·lenni comparteixen protagonisme amb el llibre: audiovisuals, material informàtic i accés a la informació global mitjançant Internet.

En aquests deu anys (1989-1999), han estat nombrosos els nous serveis que la Biblioteca ha posat a disposició dels ciutadans.

Seria difícil enumerar-los tots, però podem destacar entre d'altres: l'inici de la col·lecció de guies de lectura, i dossiers de premsa generals i locals (des de 1989); l'Eurobiblioteca que es crea mitjançant conveni de col·laboració amb la Comissió de l'Unió Europea (1989); el programa de formació d'usuaris adreçat a la comunitat escolar (des de 1990); l'informatització dels seu fons i serveis

(1990); el programa estable d'activitats d'animació a la lectura (des de 1990); l'obertura de la Fonoteca -Videoteca i l'inici del préstec de material audiovisual i informàtic (1991), la instal.lació d' una xarxa de cd-rom per a la consulta de bases de dades (1995) i el 1998, amb col.laboració amb la Fundació Ciutat de Tarragona i patrocinat per l'empresa Dow Chemical la inauguració del servei d'accés gratuït a Internet i de la web de la Biblioteca (<http://www.biblio.fut.es>) que introdueix a casa dels usuaris una bona part dels nostres serveis: consulta de catàlegs, préstecs a domicili, guies de lectura, sistema d'informació local...etc.

Durant aquest any de 1999 s'ha iniciat la primera fase del projecte de digitalització dels manuscrits medievals que conserva la Biblioteca, a càrrec del Ministeri de Cultura i s'està duent a terme la digitalització dels dossiers de premsa local, que en una segona fase seran accessibles a Internet.

També al llarg d'aquest any 1999 està prevista la remodelació d'alguns dels serveis de la Biblioteca, canvis que corresponen a suggeriments que ens han fet arribar els usuaris com l' ampliació de la sala de préstec i de la secció local i modernització del servei de fonoteca-videoteca.

En aquest any que es compleixen 10 anys de la reobertura de la Biblioteca Pública, hem considerat oportú realitzar una anàlisi recopilatòria del que ha estat aquest període amb l'elaboració d'una sèrie d'informes que inclouran des d'avaluacions i anàlisis dels serveis al llarg d'aquests 10 anys, dels recursos humans i materials dels que ha disposat la Biblioteca en aquesta etapa, opinions dels usuaris sobre els diferents serveis de la Biblioteca...etc.

La divulgació d'aquesta sèrie d'estudis s'inicia amb l'informe que ara presentem "*Enquesta sobre els serveis de la Biblioteca Pública de Tarragona*" que recull els resultats de la enquesta que es va realitzar entre els usuaris el passat mes de gener.

L'"*Enquesta sobre els serveis de la Biblioteca Pública de Tarragona*" representa l'avaluació que els usuaris han realitzat sobre la Biblioteca Pública de Tarragona en conjunt el que el converteix en un document bàsic per a futures planificacions i decisions.

L'enquesta ha estat realitzada en la pròpia biblioteca. S'ha optat per un qüestionari on s'han inclòs 11 *preguntes tancades* perquè el processament de les dades és més àgil i més uniforme i una *pregunta oberta*, on es demanava a l'usuari que suggerís canvis per millorar els serveis.

L'informe queda estructurat en un primer capítol on s'inclouen les dades processades amb la seva anàlisi i valoració seguint l'ordre de les preguntes, un segon capítol a tall de conclusió i un annex amb les gràfiques.

Roser Lozano
Directora de la Biblioteca Pública de Tarragona

Anàlisi de les dades

Durant els dies 21 i 22 de gener, ininterrompudament durant tot l'horari de la biblioteca (de 10 a 13h. i de 15 a 20,30h), es van repartir un total de 1200 exemplars que sota el títol “ **Enquesta sobre els serveis de la Biblioteca Pública de Tarragona**” incloïa 12 preguntes destinades a conèixer l'opinió que els usuaris tenen en conjunt sobre la Biblioteca Pública de Tarragona. Aquesta enquesta es va donar a omplir als usuaris majors de 14 anys. Les enquestes eren anònimes.

D'aquests 1200 exemplars repartits van ser contestats 599 exemplars, que constitueixen la base de l'estudi que ara presentem.

1- Com va conèixer la Biblioteca Pública de Tarragona?

Amb aquesta pregunta volíem saber per quina via els ciutadans arriben a conèixer la Biblioteca Pública per primera vegada.

El 61,4% de les persones enquestades han respost que mitjançant un familiar o un amic; el 17% han conegut per primera vegada la Biblioteca gràcies a la seva escola o centre d'estudis i un 16,3% per altres medis no considerats a la pregunta. Únicament un 1,3% ha descobert la Biblioteca Pública en un medi de comunicació, bàsicament ràdio i premsa. Cap usuari ha conegut l'existència de la Biblioteca Pública de Tarragona mitjançant la televisió.

S'observa doncs, la influència del medi familiar o social en la introducció de la persona en el món cultural i més concretament en la utilització de la Biblioteca Pública.

El que un 17% d'usuaris hagin conegut per primera vegada la Biblioteca mitjançant el seu centre d'estudis (escola, institut...etc.) és molt significatiu. En aquest alt percentatge s'ha de tenir en compte les repercussions positives del *Programa de formació d'usuaris* destinat a la comunitat escolar que manté la Biblioteca Pública de Tarragona continuadament des del 1989 i que fa que cada curs passin per la Biblioteca més de 4.400 escolars.

L'escola es manifesta com un agent igualitari i democratitzador molt important ja que pot minorar les desigualtats produïdes pels diferents ambients familiars, socials i culturals existents. Per tant, la col.laboració de la Biblioteca Pública de Tarragona amb les escoles i el manteniment del *Programa de formació d'usuaris*, destinat als escolars ha de continuar sent una de les nostres prioritats.

Dins del 16,3% de persones que han contestat que han conegut per primera vegada la Biblioteca per altres vies, les respostes són molt diverses, encara que destaquen els que afirmen que han conegut la Biblioteca passejant pel carrer, per curiositat personal quan passaven per davant , o preguntant directament on podien solucionar una determinada necessitat d'informació.

En aquest sentit s'ha de destacar la adequada ubicació de la Biblioteca Pública, al centre de la ciutat, el que ha fet que un bon nombre de persones s'ha topat pràcticament amb l'edifici de la Biblioteca i els ha possibilitat així la seva descoberta i a uns altres els ha facilitat apropar-se a solucionar o preguntar informacions diverses (adreces, horaris, tràmits administratius...etc.)

El més sorprenent ha estat el baix percentatge de ciutadans que han descobert la Biblioteca Pública mitjançant els medis de comunicació, malgrat la presència habitual de notícies de la Biblioteca a les planes dels diaris o a les ràdios. Les ocasions en què la televisió s'ha centrat a la Biblioteca Pública de Tarragona semblen haver passat completament desapercibudes per als ciutadans o com a mínim no han servit per captar nous usuaris.

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

La freqüència d'utilització de la Biblioteca Pública de Tarragona per part dels ciutadans és molt elevada . Més de la meitat dels enquestats, el 58,1% , afirma haver utilitzat la biblioteca més de tres vegades durant el darrer mes, el 12,9% tres vegades i el 15,9% dues. Únicament un 11,2% dels usuaris que han respost l'enquesta diuen haver vingut només una vegada a la Biblioteca en el darrer mes.

Aquesta elevada freqüència en la utilització de la biblioteca, és una de les causes que expliquen que la Biblioteca Pública de Tarragona, amb més de 273.000 usuaris l'any va ser la biblioteca pública de Catalunya més visitada durant 1997 i la segona més freqüentada durant el 1998, per sobre de biblioteques que serveixen a àrees geogràfiques amb densitats de poblacions superiors. Aquesta freqüència es la que permet mantenir continuadament els índexs de préstecs a domicili tant elevats (143.079 préstecs a domicili durant 1998).

Aquest indicador ens demostra també l'alt grau de satisfacció dels usuaris de la biblioteca en la mesura en què si una biblioteca satisfà correctament les demandes d'informació i serveis, els seus usuaris la continuen usant.

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

Ja sabem que la freqüència d'utilització de la Biblioteca és molt alta, però quin és l'ús quotidià que fan d'ella?

Segons la mostra, un 43,3% dels enquestats han vingut a utilitzar els serveis de préstec a domicili de la Biblioteca (llibres i audiovisuals) i d'aquest conjunt de serveis de préstec destaca l'utilització del servei de préstec de llibres a adults (un 25,5%).

Un 5,3% afirma que ha vingut a utilitzar el préstec de la sala infantil. Aquest fet cal destacar-lo, perquè les enquestes únicament es van repartir entre els usuaris

adults el que confirma el costum ja observat a la Biblioteca que molts pares vénen a retirar ells directament els llibres o audiovisuals destinats als seus fills.

D'altra banda, la escasa xifra del 12,5% que afirma venir a utilitzar el servei de préstec de la fonoteca no es correspon amb el volum total de préstecs audiovisuals d'adults a l'any (54.249 durant 1998), xifra no gaire diferent del préstec de llibres a adults. (58.462).

Una més que probable explicació es pot trobar en la especial composició d'una part dels usuaris que utilitzen exclusivament la fonoteca-videoteca independentment de la resta de serveis de la Biblioteca; la majoria d'aquests no són usuaris asidus de la Biblioteca i les respostes obtingudes demostren que han estat majoritàriament aquests els que han contestat l'enquesta, atès el grau de coneixement que demostren tenir en les seves respostes del funcionament dels serveis de la Biblioteca.

Destaca també el reduït percentatge de persones que declaren venir a la biblioteca a llegir llibres i revistes (només un 15,3%) i que contrasta amb l'opinió generalitzada que a la biblioteca es ve bàsicament a llegir en el propi edifici.

Contràriament, a aquesta opinió, aquestes xifres indiquen el canvi que s'ha produït en la utilització de la biblioteca per part dels usuaris. **La Biblioteca Pública de Tarragona és cada cop més una biblioteca de préstec (43,3%) , un centre d'informació (en conjunt un 22,5% ve a resoltre alguna qüestió sobre informació general i consulta de butlletins), un centre d'investigació (el 5,8% més el 2,4% que vé a consultar la secció local) i un centre d'accés a les noves tecnologies de la informació (un 8% dels enquestats arriben a la Biblioteca per utilitzar el servei gratuït d'accés a Internet).**

Aquestes tendències i hàbits també s'hauran de tenir en compte en el futur perquè els serveis, espais i mobiliari evolucionin adequadament a aquest ús quotidià que es fa de la Biblioteca.

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

La biblioteca pública és un centre per definició generalista y no especialitzat en cap àmbit concret del coneixement. El més habitual és trobar la informació més genèrica sobre qualsevol tema i resoldre les peticions d'informació sobre temes més específics amb una informació de referència complementària sobre materials existents fora de la biblioteca o sobre biblioteques i centres de documentació especialitzats en el tema objecte de consulta.

Així ho han entès el 66,6% dels usuaris que han contestat que normalment si troben la informació que busquen, amb algunes excepcions.

Ens ha sorprès molt gratament que un 29,2% d'usuaris trobin sempre la informació que necessiten a la Biblioteca. Dins d'aquest percentatge existeix un bon nombre d'usuaris (segons altres respostes) que fan ús de l'accés gratuït a Internet o que declaren conèixer la pàgina web de la Biblioteca. Creiem que l'obertura de la Biblioteca Pública a les noves tecnologies de la informació ha fet possible que la informació més especialitzada arribi a la biblioteca pública i als seus usuaris i es puguin satisfer més directament aquestes necessitats d'informació.

El percentatge d'usuaris que afirma no trobar mai la informació que necessita a la Biblioteca és del 2%, que correspon a 12 persones. D'aquest petit grup, podem deduir les causes d'aquesta afirmació en les seves respostes als l'apartat de suggeriments o de valoració dels serveis:

1- Alguns no troben informació, o aquesta és insuficient, sobre els seus temes de preferència, la majoria dels quals són de l'àrea científica i tècnica (aeronautica, informàtica...etc) En aquest sentit, seria interessant donar a conèixer més ampliament quins són els objectius d'una biblioteca pública per tal de no defraudar expectatives. Sovint els usuaris recorren a la Biblioteca Pública de Tarragona, després que a les biblioteques universitàries o especialitzades no localitzen una determinada informació, quan el recorregut hauria de ser a l'inrevés.

Encara que sempre serà impossible que el fons de la Biblioteca Pública de Tarragona pugui abastar amb profunditat totes les àrees del coneixement humà, si que és cert que el pressupost anual destinat a adquisicions es molt escàs i que són els llibres més tècnics i especialitzats els que es ressenteixen especialment, atès el seu alt preu i que en poc temps queden desfasats.

2- D'altra banda, altres usuaris més que no localitzar la informació a la Biblioteca tarden en aconseguir el llibre en concret que busquen perquè està sempre prestat i responen en canvi a la pregunta 5 amb una valoració positiva de la sala i de les novetats de préstec, el que és contradictori amb no localitzar mai la informació que necessiten.

3- Únicament dues persones de les 599 que han respost aquesta pregunta afirmen no localitzar mai la informació que necessiten i donen a més una valoració negativa de la secció de préstec.

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

Si prenem en conjunt tots els serveis de la Biblioteca, s'han recollit 4.211 valoracions. D'aquestes, la majoria que són 2850 respostes (el 67,7%) corresponen a una valoració **bona** dels serveis. El 23,8% (1002 respostes) corresponen a la valoració **molt bona**. Únicament 359 respostes, que representen el 8,5% sumen una valoració **negativa**. Cal tenir en compte que no en tots els questionaris estaven tots els serveis valorats, ja que aquestos no són utilitzats per tots els usuaris.

En conjunt, el 91,4% de les valoracions han apreciat que els serveis de la biblioteca mereixen una qualificació de BONA o MOLT BONA i únicament un 8,5% negativa.

Si analitzem la satisfacció dels usuaris amb cadascun dels serveis de la Biblioteca, obtenim els següents resultats:

Sala Infantil. El 30% contesta que la qualificació que li mereix la sala infantil és *molt bona*, un 69% *bona* i únicament un 1% *negativa*. En conjunt doncs, el **99%** té una opinió bona o molt bona d'aquest servei.

Hemeroteca i publicacions oficials. El 25,6% té l'opinió que aquest servei és molt bó i en el 73% la seva qualificació és bona. Així doncs, el **98,7%** dels usuaris opina que la qualificació que li mereix aquest servei és molt bona o bona i només per al 1,2% és negativa.

Sala de préstec. Per al 28,6% aquest servei li mereix la qualificació de molt bona i per al 68% de bona. Només un 3,5% té una opinió negativa. En conjunt, doncs, el **96,6%** té una opinió molt bona o bona d'aquest servei.

Sala de consulta i multimèdia. El 24,5% valoren el servei com molt bo, el 72,5% com bo i només el 2,8% com negatiu. En conjunt el **92,5%**, donen una qualificació a aquest servei de molt bona o bona.

Fonoteca i videoteca. El 17,5% creuen que el servei és molt bo, el 71 que és bo i el 11,6% que és negatiu. En conjunt el **88,5%** opinen que la qualificació que li mereix aquest servei és bona o molt bona.

Secció local. El 23% opina que aquest servei és molt bo, el 72% que és bo i el 4,7% que és negatiu. En conjunt, el **95%** opina que és un servei molt bo o bo.

Servei d'accés gratuït a Internet. El 32% dóna a aquest servei la qualificació de molt bo, el 62% de bo i el 6% manté una opinió negativa. En conjunt el **94%** li atorga una qualificació de molt bona o bona.

Activitats d'animació a la lectura. El 26,5% opina molt positivament sobre les activitats que du a terme la Biblioteca, el 66,5% opina que són bones i el 7% té una opinió negativa sobre elles. En conjunt el **93%** dóna una qualilificació de molt bona o bona.

Fotocopiadora. El 11% dóna una qualificació molt positiva sobre aquest servei, el 55,3% opina que és bo i al 33,7% li mereix una opinió negativa. En conjunt, el **66,3%** opina que el servei és molt bo o bo.

Novetats de préstec. El 23% ha qualificat com molt bo aquest servei, el 67,5% com a bo i el 9,3% com negatiu. En conjunt, el **90,5%** manté una qualificació bona o molt bona sobre aquest servei.

Considerant les valoracions més positives, els tres serveis que han estat més valorats són el Servei d'accés a Internet amb un 32% de valoracions molt positives, la Sala Infantil, amb el 30% i la Sala de préstec amb un 28,6%.

El servei amb més valoracions negatives ha estat el servei de fotocòpies amb un 33,7%. i en segon lloc i a molta distància la fonoteca-videoteca amb un 11,6%. Per a la resta de serveis les valoracions negatives són mínimes.

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

Les respostes dels usuaris en relació a l'atenció rebuda per part del personal són en conjunt molt positives: Així, el 17,7% dels usuaris ha rebut una atenció excel.lent i el 38,7% molt bona. Sumant ambes valoracions resulta un 56,4% dels usuaris que afirma haver rebut una atenció excel.lent o molt bona. En tercer lloc el 28,2% dels usuaris ha contestat que l'atenció ha estat bona. El 10,3% afirmen haver rebut una atenció només acceptable i únicament 6 persones, el que representa el 1% contesten que han rebut una atenció dolenta.

Aquest fet confirma a l'equip de treball de la Biblioteca com un dels seus millors actius, encara que hem de continuar millorant l'atenció i la informació al públic.

7- De les activitats de la Biblioteca, quines coneixeu?

Amb aquesta pregunta, volíem saber si la informació sobre les activitats de la Biblioteca arriba realment a l'usuari independentment que després aquest participi o no en elles.

Les activitats més conegudes per als usuaris són les activitats d'animació a la lectura que realitza la Sala Infantil (un 20,57%) i els cursos d'accés a Internet amb el 18,67%.

Sorprèn que els cursos d'accés a Internet que és el primer any que es realitzen hagin aconseguit un coneixement per part dels usuaris similar a les activitats d'animació a la lectura per a infants després de 10 anys ininterromputs de realitzar-les i de donar-les a conèixer ampliament.

Aquest fet cal vincular-lo a l'expectació creada per l'entrada de les noves tecnologies a la Biblioteca que ha provocat que el Servei d'accés a Internet, el més nou que hem ofert , sigui igualment un dels tres valorats més positivament de tota l'oferta de serveis de la Biblioteca.

En tercer lloc figuren les visites escolars emmarcades dins del *Programa de formació d'usuaris*, que es realitzen des del 1989 (15,82%) i en darrer lloc les visites adreçades a adults (un 8,2%).

Sorprèn que l'índex més alts de respostes el tingui el grup d'usuaris que no contesta a la pregunta (un 36,7%), el que ens pot suggerir que no coneixen cap de les activitats que realitza la Biblioteca i per tant és un indicador que d'alguna manera la informació sobre aquestes activitats no els hi arriba correctament.

S'hauria d'intentar fer arribar la informació sobre les activitats individualment a cada lector, a més de la informació general que ja es dona habitualment als medis de comunicació i a la pròpia Biblioteca.

8- Coneixeu la pàgina web de la Biblioteca?. En cas afirmatiu, indiqueu quina és la vostra valoració sobre ella.

Amb aquesta pregunta volíem saber si la pàgina web que la Biblioteca té a Internet (<http://www.biblio.fut.es>) és suficientment coneguda per als usuaris de la Biblioteca, i en cas contrari si era per no disposar d'accés a Internet o per no haver disposat de la informació sobre la seva creació.

Segons les respostes la majoria encara no coneix la web de la Biblioteca (378 respostes, un 63,1%). Únicament un 17,5% de les respostes afirmen conèixer la pàgina web i un 19,4% no contesten a la pregunta.

D'aquesta majoria que encara no han accedit a la nostra web, **un 77% és a causa de no disposar encara d'accés a Internet**, i únicament són el 23% els usuaris que tenint Internet no coneixen la pàgina web.

De les persones que han contestat que sí coneixen la web de la Biblioteca, el 12,4% opinen que és molt bona, la majoria un 60% manté una opinió bona d'ella, el 24,8% acceptable i un 2,9% opinen que és dolenta.

9- En quin horari utilitzeu preferentment la Biblioteca?

A aquesta pregunta, **les respostes han estat molt repartides al llarg de totes les franges horàries del dia.** Així, de 10 a 11,30 utilitzen la biblioteca el 13,58% dels enquestats, de 11,30 a 13h. el 20%, de 15 a 17h. el 18,55%, de 17a 19h. el 29,82% i de 19 a 20,30h. el 14,3%.

Dins d'aquest repartiment al llarg del dia, **la franja que ha resultat més utilitzada és la de 17 a 19h. amb el 29,82%, seguida de la franja horària de 11,30 a 13h. amb un 20%.**

Únicament un 14,40% prefereix utilitzar la Biblioteca a darrera hora de la tarda, de 19 a 20,30h, un percentatge molt similar a la utilització de la primera franja del dia de 10 a 11,30h. (13,58%).

Aquestes dades ens corroboren les que ja teniem sobre un desplaçament progressiu dels usuaris cap a les franges horàries del matí. Per exemple, la franja de mati de 11,30 a 13h. amb un 20% de preferència d'ús és fins i tot més utilitzada que les altres dues de la tarda, excepte la de 17 a 19h.

Si en conjunt arriben més usuaris a la tarda és perquè la biblioteca roman moltes més hores oberta, però la utilització de les franges horàries de la tarda, excepte la de 17 a 19h., són similars a la dels matins.

Com a possibles causes d'aquest progressiu desplaçament d'usuaris cap a les franges horàries dels matins que venim constatant des de fa anys, podem apuntar:

1- La progressiva utilització de la Biblioteca per part dels ciutadans com a centre d'informació i com a biblioteca de préstec més que com centre exclusivament de lleure. Recordem que a la pregunta nº 3, un 43,3% ve a la Biblioteca a utilitzar els serveis de préstec, un 22,5% a resoldre alguna qüestió sobre informació general i consulta de butlletins i únicament un 15,3% dels usuaris enquestats vénen a la Biblioteca a llegir llibres o revistes.

2- La ubicació de la Biblioteca en el centre administratiu i de gestió de la ciutat (bancs, gestories...), amb horaris predominants de matí i el progressiu desplaçament de la funció comercial i de lleure des del centre a les afores de la ciutat. Els usuaris vénen a la Biblioteca aprofitant el desplaçament per realitzar altres gestions.

10- Si la Biblioteca ampliés el seu horari, quina de les dues franges horàries utilitzariu més?

A aquesta pregunta, les respostes són contundents: 376 persones de les 601 respostes , és a dir un 62,56% prefereixen la franja de 13 a 15h i només el 27,45% la de 9 a 10h.

Així doncs, una de les prioritats de la Biblioteca serà el canvi d'horari, intentant cobrir la franja de 13 a 15h, encara que sigui reduint l'horari de la darrera franja de la tarda (de 19 a 20,30) una de les menys utilitzades del dia.

Aquesta ampliació horària és un dels temes pendents des de la reobertura de la Biblioteca el 1989 i que fins ara no s'ha pogut solucionar atesa la reduïda plantilla de personal que no permet fer torns de treball i per tant impedeix mantenir la Biblioteca oberta tot el dia ininterrompudament.

L'ampliació d'horaris a la Biblioteca (de 10h. a 22h. o de 9 a 21h.) és un dels 10 suggeriments que els usuaris han contestat a la pregunta 12 on se'ls preguntava sobre quins canvis realitzaria per a millorar els serveis de la Biblioteca.

11- Durant els mesos de juliol i agost, en quina franja horària utilitzariu preferentment la Biblioteca?

De 640 respostes, la majoria (un 31,72%) prefereix utilitzar la biblioteca de 8 a 12 del migdia. La segona franja horària preferida és la de 18 a 20 h. (un 25,63%), la tercera de 12 a 15h. (un 18,28%) i finalment només un 16,56% utilitzaria la biblioteca de 15 a 18h.

En conjunt, el 50% prefereix utilitzar la Biblioteca en horari de matí (de 8 a 15h.) mentre que els que prefereixen utilitzar la Biblioteca en horari de tarda (de 15 a 20h.) són un 42,19%. Un 7,81% no contesten a la pregunta.

Segons aquestes dades, a l'estiu es prefereix utilitzar la Biblioteca en les hores "baixes" de sol (de 8 a 12 en primer lloc i després de 18 a 20h). Enmig d'aquestes dues franges, l'ocupació de la Biblioteca és mínima, sobretot en la franja de 15 a 18h en la que pràcticament només prefereixen utilitzar-la un 16,56% dels usuaris consultats.

Les causes d'aquesta preferència per l'horari de matí a l'estiu per part dels usuaris de la Biblioteca són varies, però sobretot es degut a la progressiva utilització de la Biblioteca com a centre d'informació que ha fet variar també l'hàbit en els horaris d'ús de la biblioteca. A l'estiu aquest desplaçament s'accentua, possiblement per les següents causes:

- La pròpia ubicació de l'edifici, al que comença a tocar el sol a partir del migdia.
- La no subjecció de la família ni dels nens als horaris escolars, el que fa que puguin venir a la Biblioteca durant el matí, al contrari que durant tot el curs escolar que ho han de fer forçosament a partir de les 17h.

Malgrat que la majoria d'usuaris prefereix utilitzar la Biblioteca l'estiu durant l'horari de matí, s'hauria de buscar una solució per tal d'afegir com a mínim la franja de 18 a 20h a l'horari d'obertura del matí, atesa la demanda d'aquesta franja horària per part dels usuaris. No obstant, la solució definitiva arribarà quan es pugui tenir personal substitutori durant els torns de vacances del personal de la Biblioteca i que no calgui variar l'horari habitual del centre .

12- Quins canvis proposeu per millorar els serveis?

Aquesta pregunta, l'única de *resposta oberta* realitzada a l'enquesta, és especialment important perquè és l'usuari el que pren l'iniciativa de recomanar i suggerir possibles canvis a la Biblioteca.

Una bona part dels 599 usuaris que han entregat l'enquesta no han respost a aquesta pregunta. Les 284 respostes comptabilitzades les hem agrupades en els

següents apartats que reflecteixen les propostes dels usuaris ordenades segons l'importància que les han donades:

1- Més llibres i més material audiovisual- 92 respostes del total de 284 , el que representa el 32,4% coincideixen en reclamar més llibres i més material audiovisual. En concret es queixen de la poca varietat i especialització de la col·lecció de préstec, del deteriorament que pateixen molts exemplars tant llibres com audiovisuals i suggereixen que hauriem de tenir moltes més novetats i més exemplars de cada llibre perquè no s'haguessin d'esperar tant en aconseguir l'obra desitjada.

2- No calen canvis- En segon lloc, amb 44 respostes, el que representa el 15,5% del total, els usuaris manifesten que no calen canvis, que continuem mantenint els bons serveis que té la Biblioteca amb els que es manifesten contents i en diverses ocasions han aprofitat la resposta per realitzar una felicitació als serveis de la Biblioteca.

3- Una altra fotocopiadora- 40 respostes d'usuaris, el 14,1% ens demanen una altra fotocopiadora per evitar les cues que es formen en una gran part de l'horari de la Biblioteca.

4- Ampliació dels serveis de la Biblioteca- Amb el mateix nombre de respostes i idèntic percentatge que l'anterior, els usuaris suggereixen que la Biblioteca continui ampliant els serveis i els fons com ha fet fins ara. La majoria (22 respostes) ho suggereixen en un sentit general sense especificar; d'altres especifiquen que voldrien l'ampliació de l'edifici amb més sales,(tres respostes) més lloc per al préstec (cinc respostes) i ampliació de la secció local i catalogació de fons antic (una resposta).

Quant a l'ampliació de serveis relacionats amb les noves tecnologies (9 respostes) reclamen més ordinadors, més cursos d'iniciació a Internet i més serveis a través de la web.

5- Ampliació horària- 24 respostes, el 8,5%, ens reclamen una ampliació de l'horari. Una àmplia majoria d'usuaris creuen que una biblioteca de la importància de la Biblioteca Pública de Tarragona hauria d'estar oberta amb un horari molt més dilatat i durant tot el dia (es proposa de 9 a 21h, de 8 a 22,30...etc.) o com a mínim obrir al migdia; també que la Biblioteca romanguí

oberta en horari nocturn (tres respostes), els caps de setmana (dues respostes), ampliació d'horari a l'estiu (tres respostes) i no tancar els dilluns al matí (tres respostes).

6- Habilitar una sala d'estudi- 22 respostes, un 7,7% sol.liciten a la Biblioteca la creació d'una sala d'estudi com un espai afegit a la Biblioteca o que a la sala de consulta i multimèdia es permeti estudiar.

7- Més informació a l'usuari. 10 respostes, un 3,5%. coincideixen en suggerir-nos que ens esforcem en donar més informació a l'usuari: més informació dels serveis, de les activitats i de com localitzar la informació, incidint sobretot en divulgar els mètodes de recerca al sistema informàtic de la Biblioteca.

8- Canvis a la fonoteca-videoteca. 6 respostes, el que representa un 2,1%, creuen que el servei de la fonoteca-videoteca tal i com s'ofereix està anticuat i és molt poc àgil i demanen una reforma.

9- Més pressupost. 4 respostes, el 1,4% ens han fet arribar directament la proposta que reclamem que es destini més pressupost per aquesta Biblioteca.

10- Millorar les condicions climàtiques i ambientals. 2 usuaris amb el 0,7% reclamen a la Biblioteca millorar les condicions climàtiques i ambientals: eliminar sorolls, millorar la il.luminació i canvis de mobiliari.

Cal dir al respecte que la Direcció de la Biblioteca ja es conscient de moltes d'aquestes mancances i per tant coincideix plenament en la majoria d'aquests suggeriments i de la importància que tenen per als usuaris solucionar-les.

Per exemple, els índexs de préstecs elevadíssims (al voltant dels 150.000 préstecs a domicili anuals) que la Biblioteca manté des de fa molts anys provoca un desgast molt acusat dels exemplars en préstec i molta demanda de lectura no es pot atendre per manca de més exemplars dels títols sol.licitats. Per solucionar-ho, la Biblioteca hauria de comptar amb un pressupost proporcional a aquestes elevades xifres de préstecs i d'usuaris que permetès l'adquisició de molts més llibres i de més exemplars del mateix títol per així poder comptar amb un fons

més variat i més especialitzat i poder atendre correctament la gran demanda de lectura que recau sobre aquesta Biblioteca i també per poder substituir els exemplars més deteriorats.

Quant a l'ampliació d'horari sol·licitada cal dir que es coincideix plenament amb el desig de la Direcció de la Biblioteca que des de la reobertura de la Biblioteca el 1989, amb els nous serveis, està sol·licitant recursos humans suficients per tal de poder atendre les necessitats d'informació i cultura dels ciutadans de Tarragona i comarques amb un horari d'obertura al públic suficientment ampli durant tot l'any, inclòs l'estiu.

D'altra banda, la Biblioteca continua el seu procés de canvi i transformació ampliant serveis i reformant aquells que, com és el cas de la fonoteca-videoteca, ja han quedat anticuats en relació a les necessitats actuals dels usuaris.

Així, durant aquest any de 1999 s'iniciarà un procés de remodelació parcial de l'edifici que donarà lloc a una ampliació dels serveis de préstec, de la secció local i que permetrà posar el fons audiovisual en préstec de lliure accés, entre altres innovacions. També se sol·licitarà al Departament de Cultura la instal·lació d'una altra fotocopiadora per evitar les cues que es fan durant una bona part del dia.

En canvi, quant a la sol·licitud sobre l'habilitació d'una sala d'estudi, la Direcció de la Biblioteca opina que el principal problema per dedicar un espai a aquesta funció és el propi edifici, molt limitat fins i tot per a les funcions pròpies de biblioteca pública. El tornar a permetre estudiar a la sala de consulta és impensable després de l'experiència dels anys 1989-1992 (en aquest darrer any s'inicia la nova línia d'actuació de la Biblioteca), quan la Biblioteca es col·lapsà i pràcticament estava destinada a fer funcions de sala d'estudi universitària en lloc de les funcions i serveis propis d'una Biblioteca Pública oberta a tots els ciutadans. L'èxit que la Biblioteca ha tingut entre els ciutadans i la gran quantitat d'usuaris que utilitzen diàriament la Biblioteca ens recolzen a continuar. La solució definitiva per poder atendre aquestes necessitats de sala d'estudi a la ciutat ha de passar forçosament per una promoció i ampliació de les biblioteques escolars en els centres d'ensenyament primari i secundari i de les universitàries.

Conclusions

Segons les dades que reflecteix l'enquesta, més de la meitat dels usuaris de la Biblioteca de Tarragona han descobert la Biblioteca mitjançant algun familiar o amic; contràriament, només una minoria, al voltant del 1,3% ha conegut la Biblioteca per primera vegada en un medi de comunicació.

Al voltant d'un 17% d'usuaris arriba a la Biblioteca mitjançant el seu centre escolar. En aquest sentit s'ha de tenir en compte les repercussions positives del *Programa de formació d'usuaris* destinat a la comunitat escolar que manté la Biblioteca continuadament des de 1989 i que fa que cada curs passin per la Biblioteca més de 4.400 escolars.

L'escola es manifesta com un agent igualitari i democratitzador molt important ja que pot minorar les desigualtats produïdes pels diferents ambients familiars, socials i culturals existents. Per tant, la col·laboració de la Biblioteca pública amb les escoles i el manteniment del *Programa de formació d'usuaris* destinat als escolars ha de continuar sent una prioritat.

Un cop que el ciutadà ha descobert la Biblioteca, la seva freqüència d'utilització és alta, atès que un 58% dels enquestats afirma haver utilitzat la Biblioteca més de tres vegades en el darrer mes, enfront del 11% que únicament l'ha utilitzada una. És un indicador que demostra que el grau de satisfacció de l'usuari és alt, que es confirma també per la seva valoració positiva del conjunt de serveis de la Biblioteca: un 91,4% dels usuaris enquestats han apreciat que els serveis de la Biblioteca mereixen una qualificació de bona o molt bona i un 56,4% dels usuaris afirma haver rebut una atenció excel·lent o molt bona per part del personal de la Biblioteca, el 28,2% bona, el 10,3% acceptable i únicament el 1% manifesten haver-la rebut dolenta.

Aquesta elevada freqüència en la utilització del centre, la satisfacció positiva amb els serveis i la bona atenció rebuda per part del personal, són les causes que expliquen que la Biblioteca Pública de Tarragona amb més de 273.000 usuaris a l'any va ser la biblioteca pública més visitada durant 1997 i la segona més freqüentada durant el 1998 i ens permet mantenir continuadament uns índexs de préstecs a domicili molt destacats (143.079 préstecs al 1998).

La utilització de la Biblioteca està molt repartida al llarg de totes les franges horàries del dia. Progressivament observem, i l'enquesta així ho indica, un progressiu desplaçament dels usuaris de la tarda, sobretot de la darrera franja de la tarda (de 19 a 20,30) cap a horaris de matins.

Durant tot el curs escolar la franja horària que l'usuari utilitza més és la de 17 a 19h., que coincideix amb la sortida dels centres escolars. Al contrari, durant l'estiu la franja preferida per venir a la Biblioteca és la de 8 a 12h.

Hi ha una àmpli consens entre els usuaris en demanar que l'ampliació horària es faci cap al migdia (de 13 a 15h.) i sobretot se sol.licita una ampliació d'horari per tal que la Biblioteca es mantingui oberta tot el dia.

Les dades de l'enquesta testimonien també el canvi que s'ha produït en la utilització de la Biblioteca per part dels usuaris. La Biblioteca Pública de Tarragona, és cada cop més una biblioteca de préstec, un centre d'informació, d'investigació i d'accés a les noves tecnologies de la informació, desplaçant la funció tradicional de ser en exclusivitat un centre de lleure i de lectura. En aquest sentit, una gran majoria dels seus usuaris troba sempre o quasi sempre la informació que necessita i únicament a un 2% dels usuaris la Biblioteca no ha pogut satisfer-hi les seves demandes d'informació.

En la societat de la informació que estem immersos, el coneixement i domini de les noves tecnologies de la informació és tan determinant que està creant una nova desigualtat social, entre aquells que poden accedir a aquests mitjans d'informació i cultura ,per poder econòmic i coneixements, i els que cada vegada més es queden al marge. Per exemple, dels 599 usuaris enquestats el 63,2% encara no coneix la web de la Biblioteca i la raó en la immensa majoria dels casos (un 77%) és per no disposar encara d'accés a Internet.

La biblioteca pública és una institució clau per a democratitzar i garantir l'accés de tothom a la informació. La funció de la biblioteca com centre d'accés a les noves tecnologies de la informació i com a centre d'aprenentatge en l'ús d'aquestes noves tecnologies, com si és tractés d'una nova alfabetització, és un objectiu bàsic per la Biblioteca Pública de Tarragona i també per als seus usuaris.

Així, el servei d'accés a Internet ha estat el servei amb més valoracions positives i una sola edició dels cursos d'iniciació a Internet ha tingut entre els usuaris una repercussió similar que les activitats d'animació a la lectura que realitzem ininterrompudament des de fa deu anys. També l'ampliació dels serveis relacionats amb les noves tecnologies i la realització de més cursos d'iniciació a Internet han tingut un ampli ressò entre els suggeriments proposats per millorar els serveis.

Quan al suggeriments que han realitzat els lectors per a millorar els serveis, ens han apuntant amb criteri rigorós les mancances i les expectatives que tenen sobre ampliació i reformes de serveis de la Biblioteca. En tots els casos, els usuaris demostren tenir un bon coneixement sobre el funcionament de la Biblioteca i una opinió molt coherent sobre els canvis necessaris per millorar els serveis que oferim.
