

SATISFACCIÓ DELS USUARIS I CONEIXEMENT DE LA BIBLIOTECA 2004 I 2009

- 1.** Presentació
- 2.** Anàlisi de les dades
- 3.** Conclusions
- 4.** Annex: enquesta sobre els serveis de la Biblioteca Pública de Tarragona

1. PRESENTACIÓ

La Biblioteca Pública de Tarragona s'inicia en el treball en planificació estratègica i qualitat l'any 1999, moment que representa l'inici d'una nova etapa on l'usuari i la prestació de servei esdevenen els eixos més importants.

En aquest context es considera fonamental conèixer millor l'usuari, els seus hàbits, la seva satisfacció envers els serveis que es presten des de la Biblioteca, i també el poder-nos apropar a les expectatives d'allò que el client voldria del servei de biblioteca.

Des de l'any 1999 les enquestes ens aporten dades que ens permeten avaluar, i reflexionar sobre el rendiment dels serveis de la Biblioteca, i al mateix temps obrir vies de millora i explorar noves iniciatives.

Això, amb el ben entès que en els darrers deu anys de recorregut, i des de 1999, les biblioteques han estat i segueixen estant davant del repte d'una societat canviant, i per tant, d'unes necessitats que creixen i que es manifesten segurament sota formes més complexes.

Malgrat aquest canvi permanent el rol de la Biblioteca segueix essencialment inalterable, vinculat a la informació, a la cultura, a l'aprenentatge, i a l'oci. No obstant, cada vegada sembla més necessari aprofundir en el fet de ser pròxims al ciutadà amb l'objectiu d'acompanyar-lo al llarg de la vida especialment en les seves necessitats de caire cultural i formatiu.

Pel que fa a la metodologia tant les mostres de població com el qüestionari s'han elaborat de forma similar a l'enquesta de l'any 2004 amb l'objectiu de poder comparar resultats i de veure l'evolució en la valoració dels serveis i en els hàbits ciutadans envers l'ús i el coneixement de la Biblioteca.

El desembre de 2009 es varen passar un total de 234 enquestes adreçades a una pluralitat de perfils ciutadans que van ser distribuïdes i recollides en diferents franges horàries amb la finalitat d'esbrinar els usos dels serveis de Biblioteca.

Pel que fa al qüestionari del 2009 repeteix el que es va elaborar el 2004, tal i com ja hem assenyalat. També es mantenen opcions obertes a les preguntes i una qüestió al final amb l'objectiu de que els usuaris puguin proposar idees i opinions concretes que han de permetre treballar i aprofundir més en les expectatives que tenen els ciutadans.

2. ANÀLISI DE LES DADES

1- Com va conèixer la Biblioteca Pública de Tarragona?

És interessant saber com els nostres usuaris coneixen la Biblioteca Pública de Tarragona (BPT). Majoritàriament, un 62.45% la coneixen mitjançant un familiar o amic. Aquest percentatge és molt similar al de l'anterior enquesta realitzada el 2004 (62.66%).

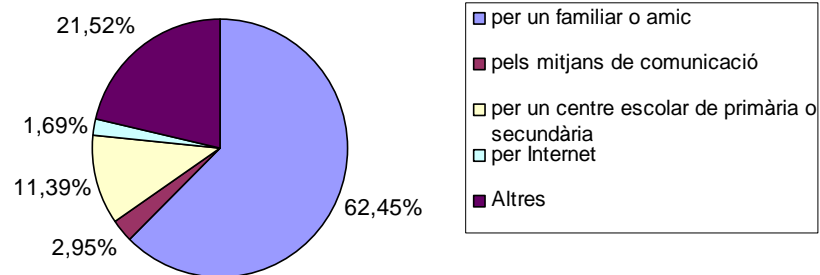
Aquest any ha disminuït el percentatge d'usuaris que ens han conegut per primera vegada a través dels mitjans de comunicació; s'ha passat d'un 4.43% de l'any 2004 al 2.95% del 2009.

Quasi un 12% dels estudiants de primària i de secundària han conegut la BPT a través de les visites guiades que organitza la Biblioteca. Aquest percentatge és molt similar a l'enquesta anterior.

Tal i com es va mostrar a l'enquesta anterior, el percentatge més baix són els usuaris que han conegut la Biblioteca per Internet.

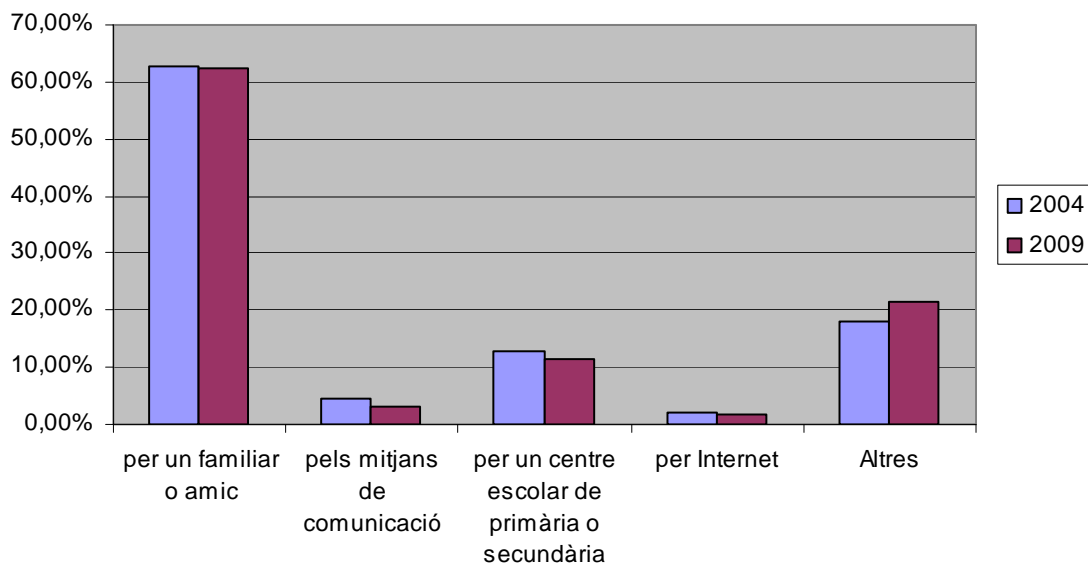
Un 21.52% ens diu que ens han conegut per altres formes alternatives a les proposades: des de sempre, passejant pel carrer, visc a prop de la Biblioteca, per la Universitat, per la feina...

Com va conèixer la Biblioteca Pública de Tarragona?



	Respostes	Percentatge
Per un familiar o amic	148	62,45%
Pels mitjans de comunicació	7	2,95%
Per un centre escolar de primària o secundària	27	11,39%
Per Internet	4	1,69%
Altres	51	21,52%
TOTAL	237	100%

Com va conèixer la Biblioteca Pública de Tarragona?

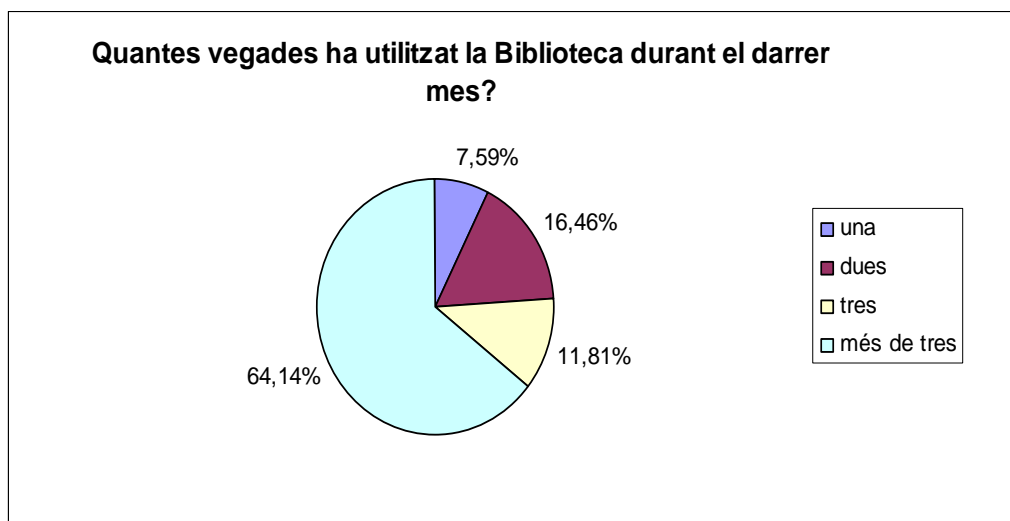


	Respostes 2004	Percentatge	Respostes 2009	Percentatge
Per un familiar o amic	198	62,66%	148	62,45%
Pels mitjans de comunicació	14	4,43%	7	2,95%
Per un centre escolar de primària o secundària	40	12,66%	27	11,39%
Per Internet	7	2,22%	4	1,69%
Altres	57	18,04%	51	21,52%
TOTAL	316	100,00%	237	100,00%

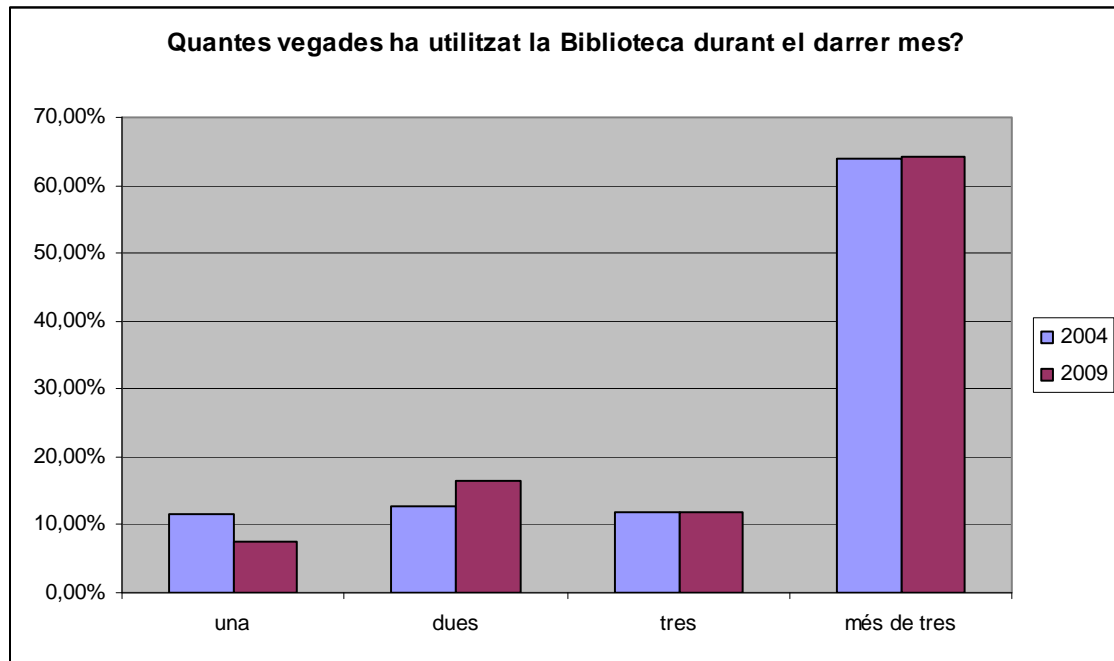
2- Quantes vegades ha utilitzat la Biblioteca durant el darrer mes?

Un any més, el grau de fidelització en l'ús dels serveis de la Biblioteca és molt elevat, ja que un 64.14% dels usuaris utilitzen més de tres vegades al mes la BPT. Si ho comparem amb l'enquesta de 2004 veiem que aquest percentatge és molt similar (63.79%). Això ens indica que la freqüència d'assistència dels nostres usuaris es manté molt elevada.

Un percentatge molt similar a l'enquesta anterior és el de la utilització de la BPT durant tres dies al mes (11.81% al 2009 i 11.96% el 2004). Un 16.46% l'utilitza dues vegades al mes obtenint un lleuger augment respecte l'enquesta de 2004 (12.62%). Només un 7.59% ve a la Biblioteca una vegada al mes enfront el 11,63% del 2004.



	Respostes	Percentatge
Una	18	7,59%
Dues	39	16,46%
Tres	28	11,81%
Més de tres	152	64,14%
TOTAL	237	100,00%



	Respostes 2004	Percentatge	Respostes 2009	Percentatge
Una	35	11,63%	18	7,59%
Dues	38	12,62%	39	16,46%
Tres	36	11,96%	28	11,81%
Més de tres	192	63,79%	152	64,14%
TOTAL	301	100,00%	237	100,00%

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

El motiu perquè la majoria dels usuaris venen a la Biblioteca és a utilitzar el servei de préstec de llibres (23,97%). Aquest percentatge és molt similar al de l'any 2004 (23,40%), fet que creiem que és significatiu i demostra que la Biblioteca manté una de les seves funcions més bàsiques, sobretot si a aquesta xifra unim els préstecs del material audiovisual (16,48%) i de la sala infantil (5,24%). També és manté molt

similar el percentatge d'usuaris que vénen a llegir a la Biblioteca (16.29% el 2009 i 14.51% el 2004).

El servei d'accés a Internet està igualment força demandat pels usuaris, ja que un 11.24% vénen expressament a la Biblioteca per a utilitzar-lo (valor similar al 2004: 11.39%). Amb això les prestacions s'han ampliat –servei Wi-fi, impressions, etc.

Hi ha hagut un augment important de persones que realitzen els treballs d'estudis o d'investigació a la Biblioteca, passant del 9.67% al 13.66%, fet que ens porta a reflexionar sobre un augment de la presència en la formació i en l'aprenentatge. I també en serveis que han pujat significativament el seu ús com la Sala Infantil que el 2004 tenia un 3.90% i ara obté un índex del 5.31%

Un 4.49% dels enquestats ens diu que ha vingut a la Biblioteca per altres motius, com poden ser: a acompanyar un familiar, a consultar un diccionari, a assistir a un curs d'Internet, a veure una activitat infantil, a escoltar una conferència, per temes de feina, a estudiar, a fer fotocòpies de material de la Biblioteca, a imprimir un document, a utilitzar el servei d' ofimàtica...

	Respostes	Percentatge
Per resoldre alguna qüestió o informació que necessita	40	7,49%
Per llegir llibres, revistes, diaris, etc.	87	16,29%
Per retornar o emportar-se llibres en préstec	128	23,97%
Per retornar o emportar-se audiovisuals	88	16,48%
Per retornar o emportar-se materials de la Sala Infantil	28	5,24%
Per utilitzar el servei d'accés a Internet	60	11,24%
Per realitzar treballs d'estudi o investigació amb el fons de la Biblioteca	72	13,48%
Per consultar fons o sol·licitar informació de la Secció Local	7	1,31%
Altres motius	24	4,49%
TOTAL	534	100,00%

	Respostes		Respostes	
	2004	Percentatge	2009	Percentatge
per resoldre alguna qüestió o informació que necessita	91	14,20%	40	7,59%
per llegir llibres, revistes, diaris, etc.	93	14,51%	87	16,51%
per retornar o emportar-se llibres en préstec	150	23,40%	128	24,29%
per retornar o emportar-se audiovisuals	116	18,10%	88	16,70%
per retornar o emportar-se materials de la Sala Infantil	25	3,90%	28	5,31%
per utilitzar el servei d'accés a Internet	86	13,42%	60	11,39%
per realitzar treballs d'estudi o investigació	62	9,67%	72	13,66%
Altres motius	18	2,81%	24	4,55%
TOTAL	641	100,00%	527	100,00%

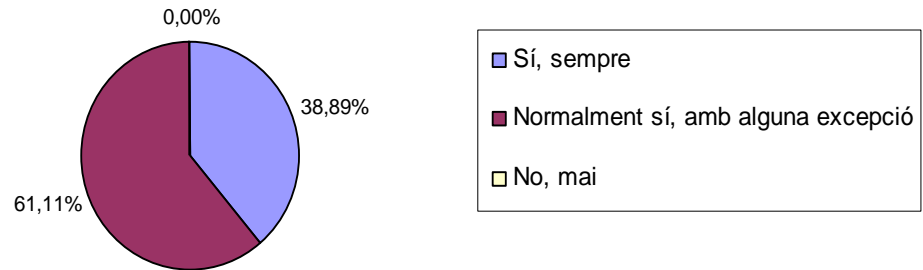
4- Troba normalment a la Biblioteca la informació que necessita?

El resultat d'aquesta pregunta és molt important per a conèixer la satisfacció dels usuaris. Un 38.89% declaren haver trobat sempre la informació que estava buscant. Aquest percentatge ha augmentat quasi 8 punts respecte el 2004 (31.00%). Aquesta dada ens apunta cap a una bona gestió de la col·lecció i dels recursos bibliotecaris.

Un 61.11% dels usuaris normalment troben la informació, amb alguna excepció. Aquí és quan les bibliotecàries els aconsellen a fer un préstec interbibliotecari o una desiderata (suggeriment de compra).

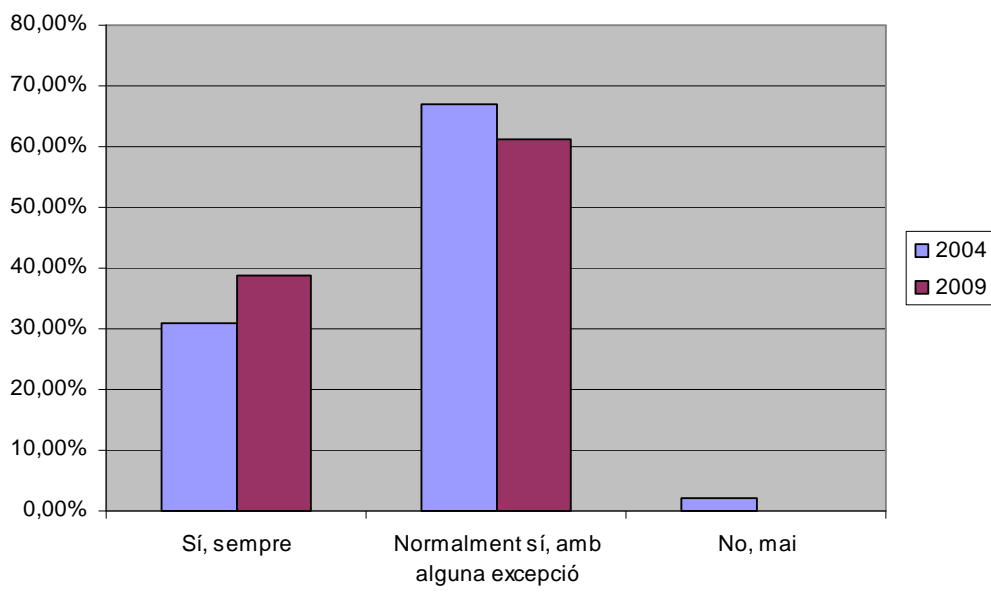
Sorprenentment, i de forma satisfactòria, no hi ha cap usuari que digui que mai no ha trobat la informació que buscava. Considerem per tant, que hi ha hagut una millora en aquest punt, ja que el 2004 el percentatge va ser d'un 2%.

Troba a la Biblioteca la informació que necessita?



	Respostes	Percentatge
Sí, sempre	91	38,89%
Normalment sí, amb alguna excepció	143	61,11%
No, mai	0	0,00%
TOTAL	234	100,00%

Troba normalment a la Biblioteca la informació que necessita?



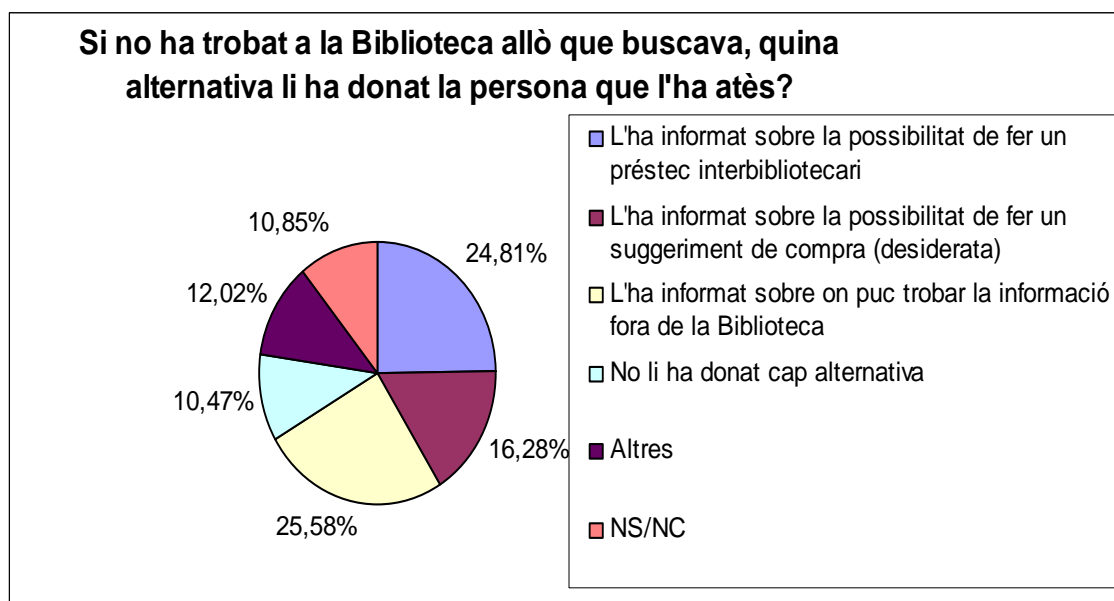
	Respostes 2004	Percentatge	Respostes 2009	Percentatge
Sí, sempre	93	31,00%	91	38,89%
Normalment sí, amb alguna excepció	201	67,00%	143	61,11%
No, mai	6	2,00%	0	0,00%
TOTAL	300	100,00%	234	100,00%

5- Si no ha trobat a la Biblioteca allò que buscava, quina alternativa li ha donat la persona que l'ha atès?

Una de les funcions més importants de les biblioteques és saber informar als usuaris com poden trobar tot allò que busquen. Les opcions més habituals són la d'informar sobre la possibilitat de fer un préstec interbibliotecari (amb un 24.81%) o informar sobre on es pot trobar la informació fora de la Biblioteca (amb un 25.58%).

Moltes vegades, si es tracta de documents que ens interessa que formin part de la nostra col·lecció s'informa a l'usuari de que pot fer un suggeriment de compra (desiderata) Aquesta opció és reconeguda en un percentatge del 16.28%.

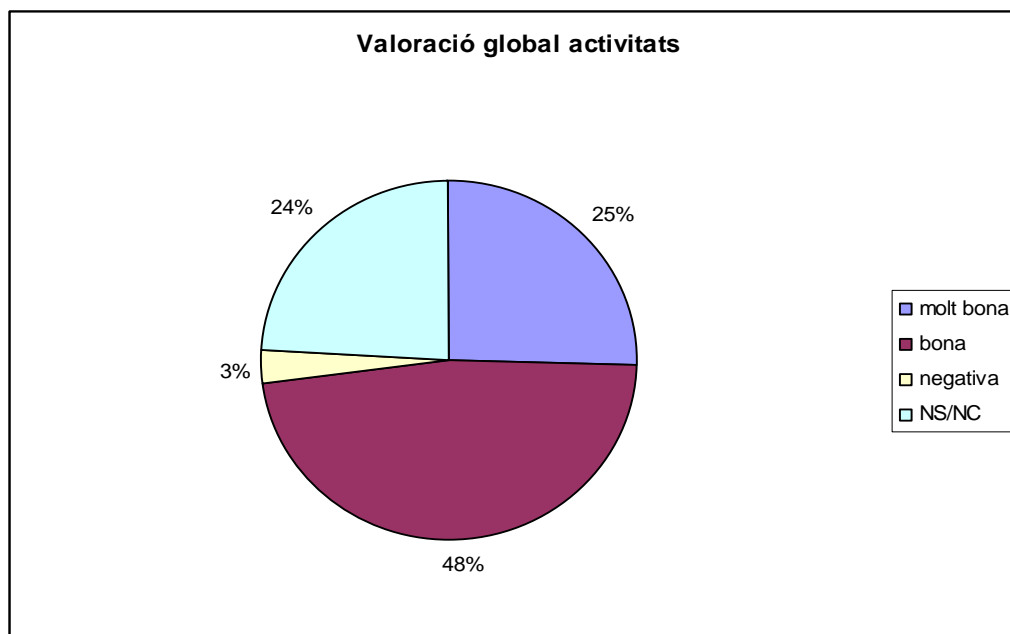
Un 10.85% dels usuaris declaren que no se li ha donat cap alternativa. Aquest és un punt on hem d'incidir amb la clara finalitat de disminuir aquest percentatge.



	Respostes	Percentatge
L'ha informat sobre la possibilitat de fer un préstec interbibliotecari	64	24,81%
L'ha informat sobre la possibilitat de fer un suggeriment de compra (desiderata)	42	16,28%
L'ha informat sobre on puc trobar la informació fora de la Biblioteca	66	25,58%
No li ha donat cap alternativa	27	10,47%
Altres	31	12,02%
NS/NC	28	10,85%
TOTAL	258	100,00%

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

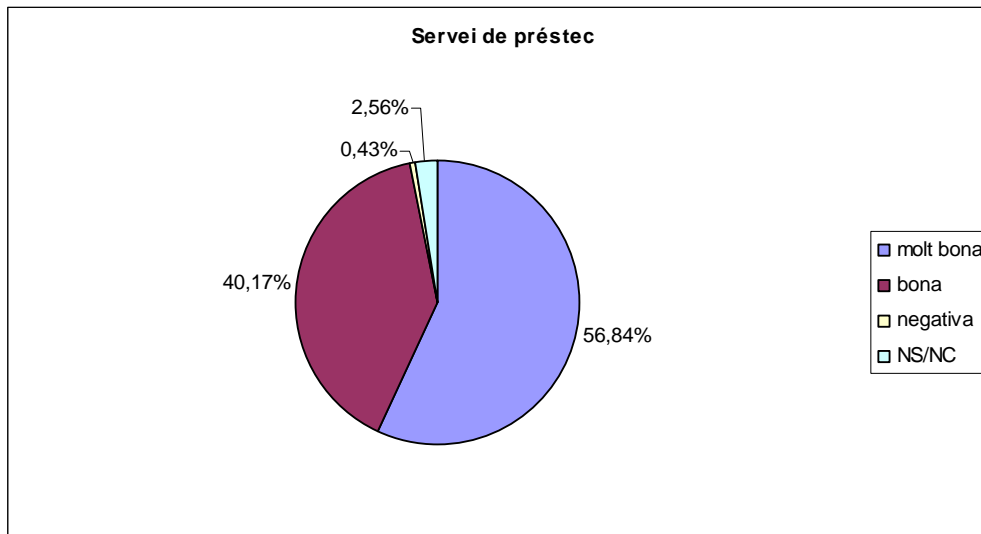
Amb aquesta pregunta, els usuaris de la Biblioteca han pogut valorar els serveis que ofereix la BPT. La valoració global ha estat molt positiva, ja que un 25% els han valorat com a molt bons i un 48% com a bons. Només un 3% han suspès els serveis.



VALORACIÓ	molt bona	bona	negativa	NS/NC
Servei de préstec	133	94	1	6
Secció de llibres de novetats en préstec	72	128	5	29
Sala Infantil	55	92	2	85
Servei de diaris i revistes	85	114	3	32
Espais de consulta de fons	39	130	6	59
Secció i fons audiovisual	55	125	12	42
Secció Local	53	110	6	65
Servei d'accés a Internet	70	106	12	46
Activitats d'animació a la lectura infantils	40	101	1	92
Xerrades, conferències, clubs de lectura	35	111	8	80
Activitats formatives; tallers d'informàtica	33	107	9	85
Servei de fotocòpies	46	110	17	61
TOTAL	716	1328	82	682

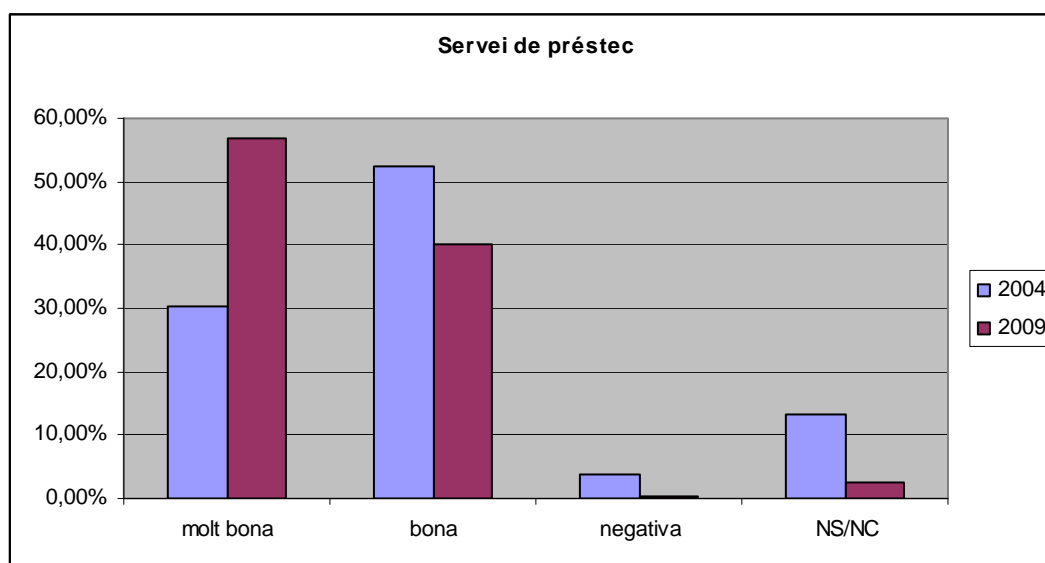
Pel que fa a la valoració de cada servei, degut a la diferència de respostes d'aquesta pregunta de l'enquesta de l'any 2004 a la del 2009 i per tal de poder fer la comparativa, hem hagut de fer una petita modificació per tal que el resultat sigui correcte. A l'enquesta del 2004 les respostes eren 1, 2, 3, 4 i 5 i a l'actual són molt bona, bona i negativa. D'aquesta manera, hem considerat que el 5 és molt bona, la suma del 3 i 4 és bona i l'1 i el 2 és negativa.

- **Servei de préstec:** Un 56.84% qualifiquen com a molt bo aquest servei i un 40.17% com a bo. Només un 0.43% estan descontents amb el servei de préstec. Aquest és el servei més ben valorat de tota l'enquesta.



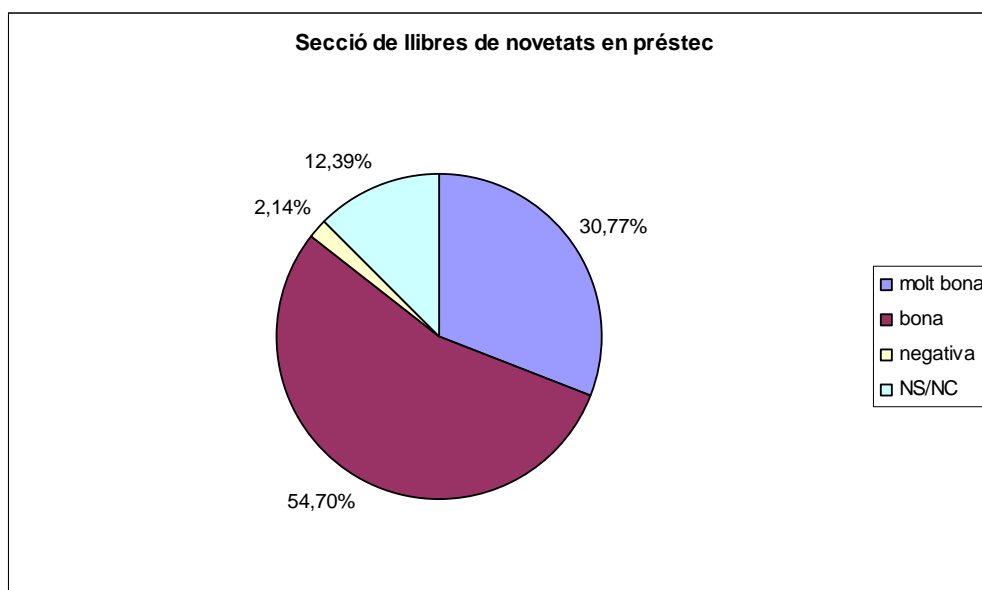
	Respostes	Percentatge
molt bona	133	56,84%
bona	94	40,17%
negativa	1	0,43%
NS/NC	6	2,56%
TOTAL	234	100,00%

Si comparem els percentatges de 2009 amb els de 2004, observem un augment bastant important cap a la qualificació molt bona juntament amb un descens de la negativa.

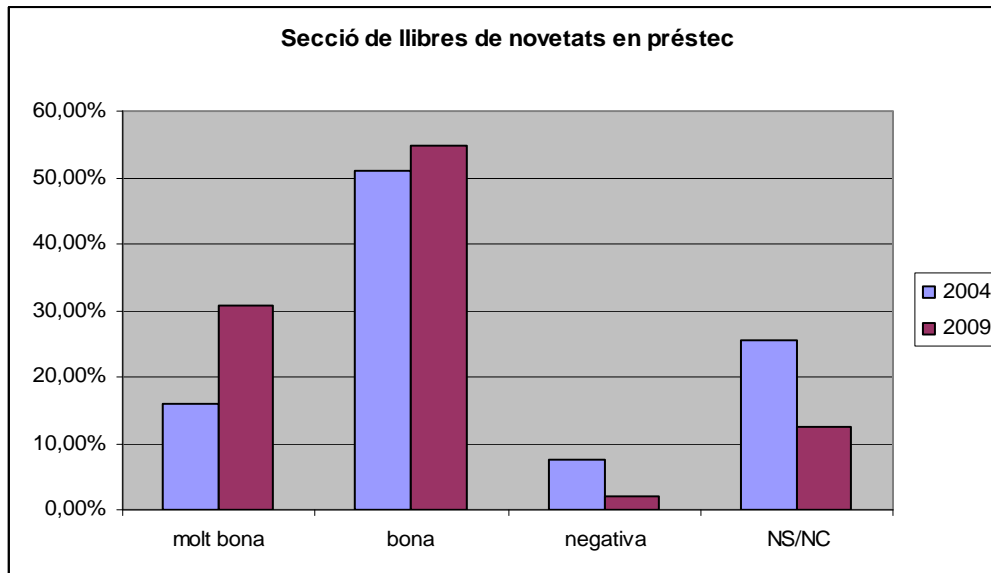


	Respostes 2004	Percentatge	Respostes 2009	Percentatge
molt bona	93	30,39%	133	56,84%
bona	160	52,29%	94	40,17%
negativa	12	3,92%	1	0,43%
NS/NC	41	13,40%	6	2,56%
TOTAL	306	100,00%	234	100,00%

- **Secció de llibres de novetats en préstec:** El 30,77% dels usuaris han valorat aquest servei com a molt bo, un 54,70% com a bo i un 2,14% com a negatiu. Entenem, doncs, que la Biblioteca dóna un bon servei de llibres en novetats que ha millorat molt en la percepció dels usuaris (del 16,01% al 30,77% el 2009), i que per altra part es coneix molt més, doncs ha baixat a la meitat el percentatge de persones que no el coneixen (del 25,49% al 12,39%)

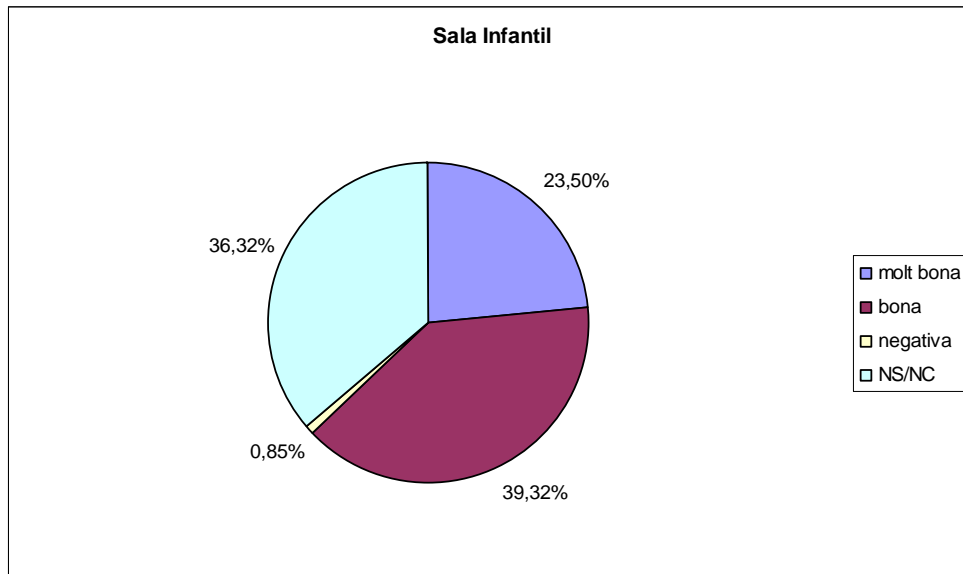


	Respostes	Percentatge
molt bona	72	30,77%
bona	128	54,70%
negativa	5	2,14%
NS/NC	29	12,39%
TOTAL	234	100,00%



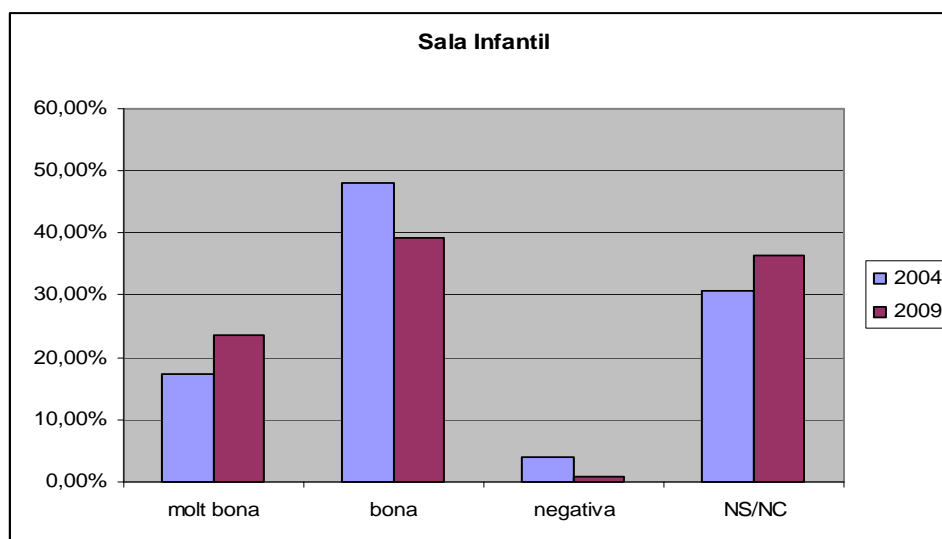
	Respostes 2004	Percentatge	Respostes 2009	Percentatge
molt bona	49	16,01%	72	30,77%
bona	156	50,98%	128	54,70%
negativa	23	7,52%	5	2,14%
NS/NC	78	25,49%	29	12,39%
TOTAL	306	100,00%	234	100,00%

- **Sala Infantil:** Un 23.50% dels enquestats pensen que la Sala Infantil ofereix un servei molt bo; un 39.32% el valora com a bo i només un 0.85% el valora com a negatiu. Un elevat percentatge dels usuaris, un 36.32%, no han valorat aquesta activitat. Això ens fa pensar que molts dels enquestats són adults, i per tant, no tenen gaire contacte amb la Sala Infantil.



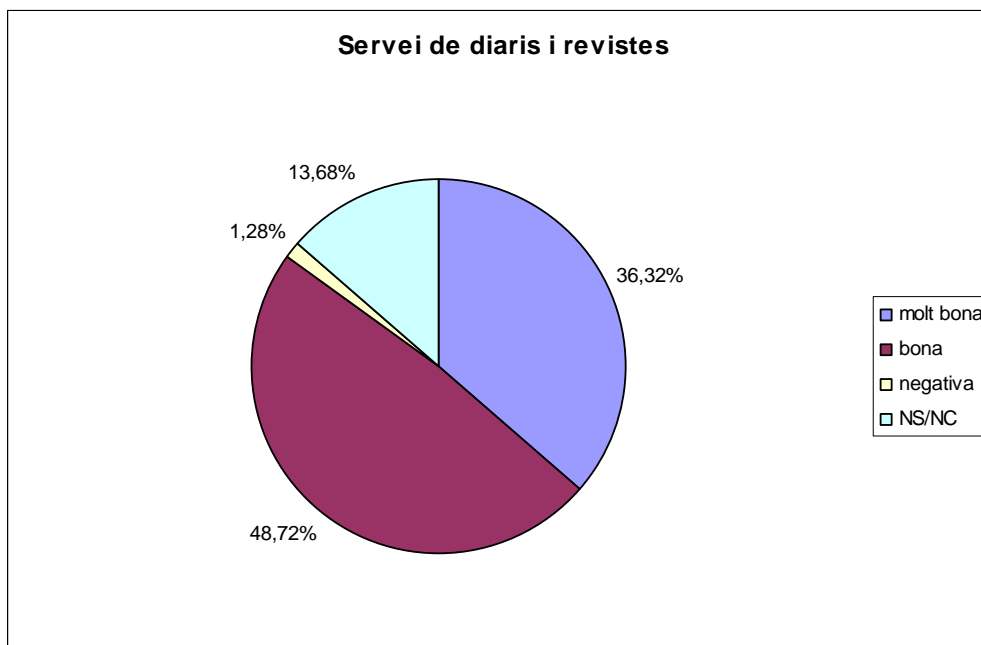
	Respostes	Percentatge
molt bona	55	23,50%
bona	92	39,32%
negativa	2	0,85%
NS/NC	85	36,32%
TOTAL	234	100,00%

Si comparem els percentatges de 2004 amb els actuals, observem un augment cap a la qualificació molt bona i una disminució del percentatge de la resposta negativa.



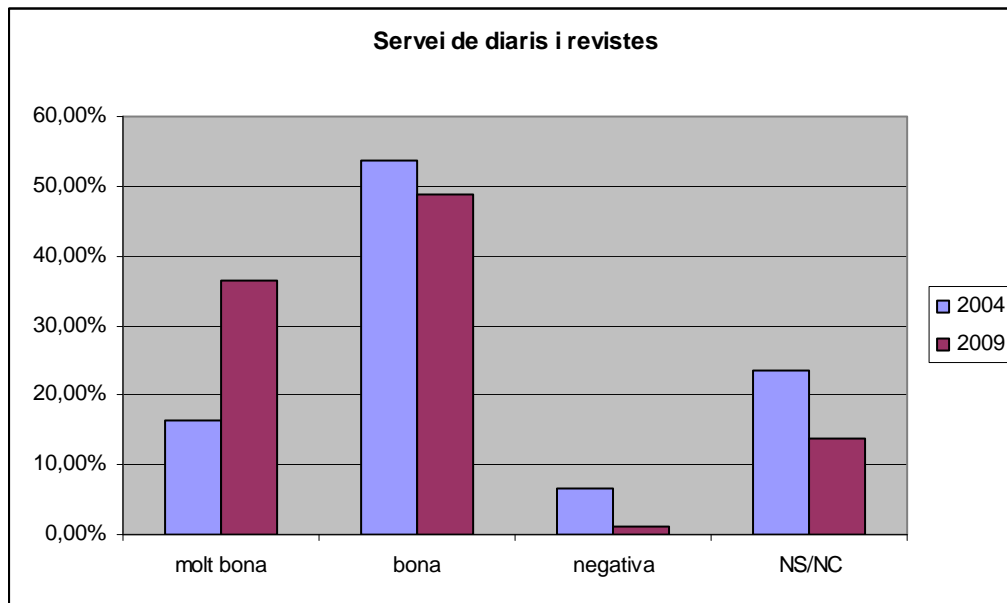
	Respostes 2004	Percentatge	Respostes 2009	Percentatge
molt bona	53	17,32%	55	23,50%
bona	147	48,04%	92	39,32%
negativa	12	3,92%	2	0,85%
NS/NC	94	30,72%	85	36,32%
TOTAL	306	100,00%	234	100,00%

- **Servei de diaris i revistes:** Aquesta secció ha estat valorada com a molt bona amb un 36.32%, com a bona el 48.72% i com a negativa l'1.28%.



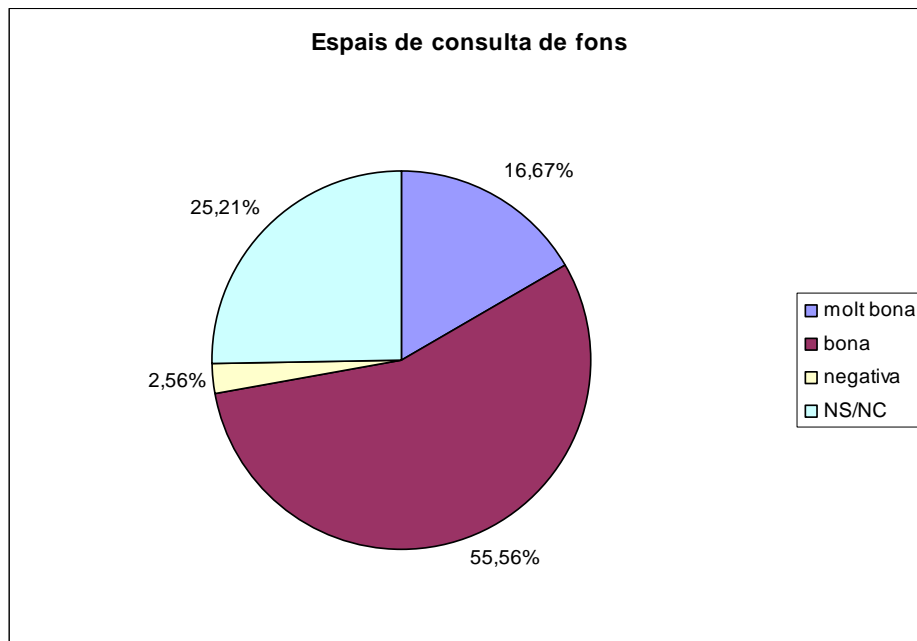
	Respostes	Percentatge
molt bona	85	36,32%
bona	114	48,72%
negativa	3	1,28%
NS/NC	32	13,68%
TOTAL	234	100,00%

Si comparem el percentatges de 2004 amb els actuals, observem un augment bastant important cap a la qualificació molt bona i una disminució del percentatge de la resposta negativa.



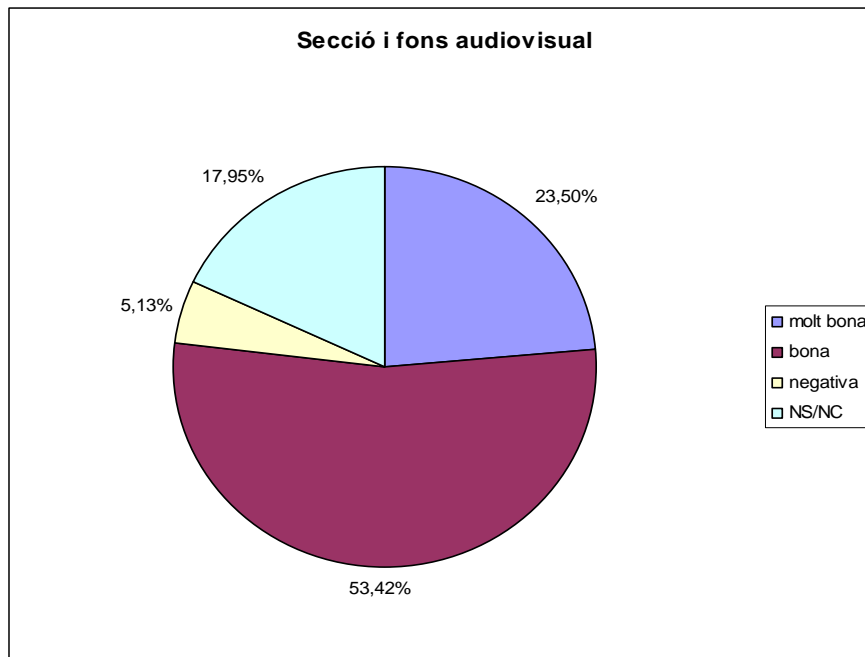
	Respostes 2004	Percentatge	Respostes 2009	Percentatge
molt bona	50	16,34%	85	36,32%
bona	164	53,59%	114	48,72%
negativa	20	6,54%	3	1,28%
NS/NC	72	23,53%	32	13,68%
TOTAL	306	100,00%	234	100,00%

- **Espais de consulta de Fons:** Del total dels enquestats, el 16.67% creuen que aquest servei es mereix una qualificació molt bona, un 55.56% bona i només un 2.56% el suspenen.



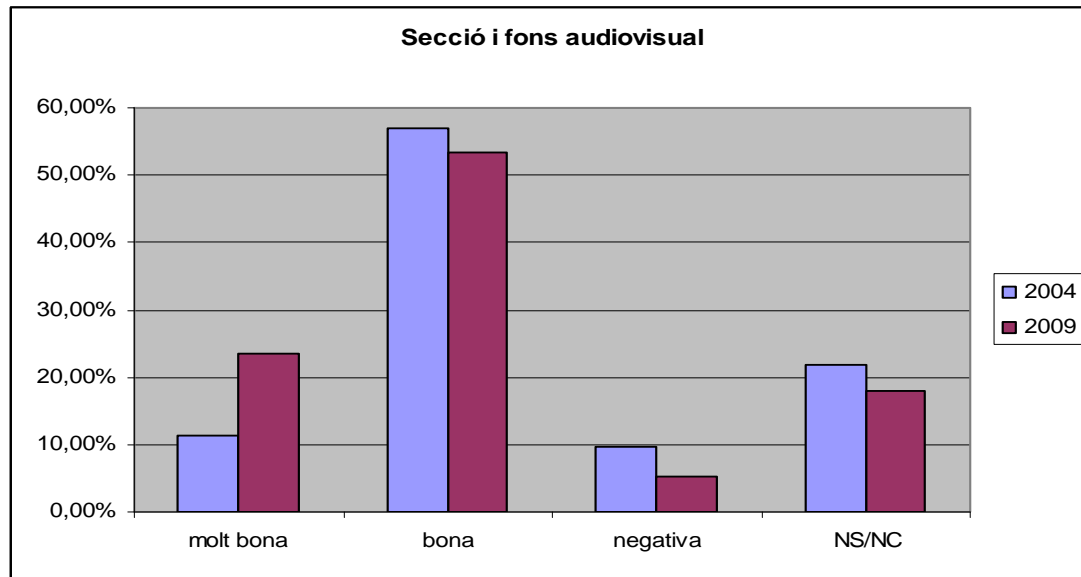
	Respostes	Percentatge
molt bona	39	16,67%
bona	130	55,56%
negativa	6	2,56%
NS/NC	59	25,21%
TOTAL	234	100,00%

- **Secció i Fons audiovisual:** Un 23.50% dels usuaris qualifiquen aquesta secció com a molt bona, un 53.42 % com a bona i un 5.13% com a negatiu.



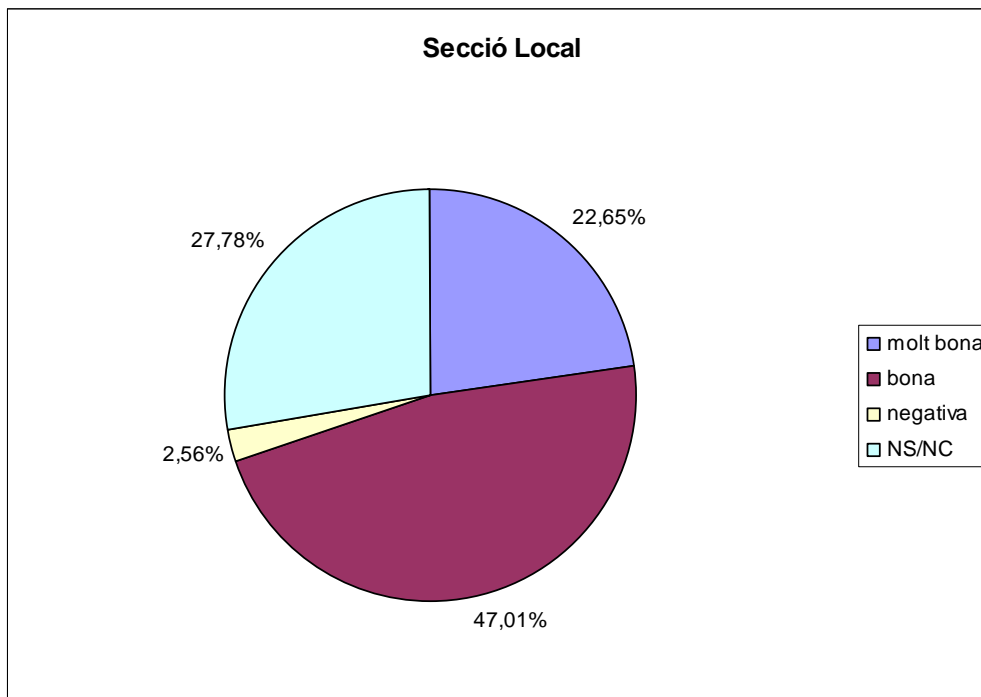
	Respostes	Percentatge
molt bona	55	23,50%
bona	125	53,42%
negativa	12	5,13%
NS/NC	42	17,95%
TOTAL	234	100,00%

Si comparem el percentatges de 2004 amb els de 2009, observem un augment important cap a la qualificació molt bona i una disminució del percentatge de la resposta negativa.



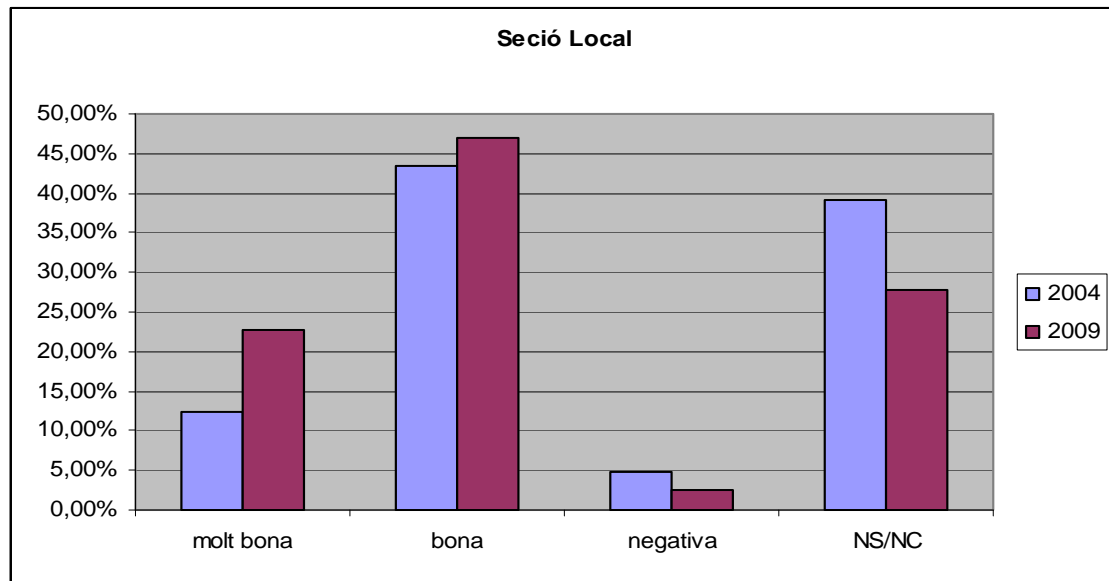
	Respostes 2004	Percentatge	Respostes 2009	Percentatge
molt bona	35	11,44%	55	23,50%
bona	174	56,86%	125	53,42%
negativa	30	9,80%	12	5,13%
NS/NC	67	21,90%	42	17,95%
TOTAL	306	100,00%	234	100,00%

- **Secció Local:** El 22.65% dels enquestats la valoren com a molt bona, un 47.01% com a bona i un 2.56% com a negativa. Un percentatge elevat d'usuaris, el 27.78%, no valora aquesta secció.



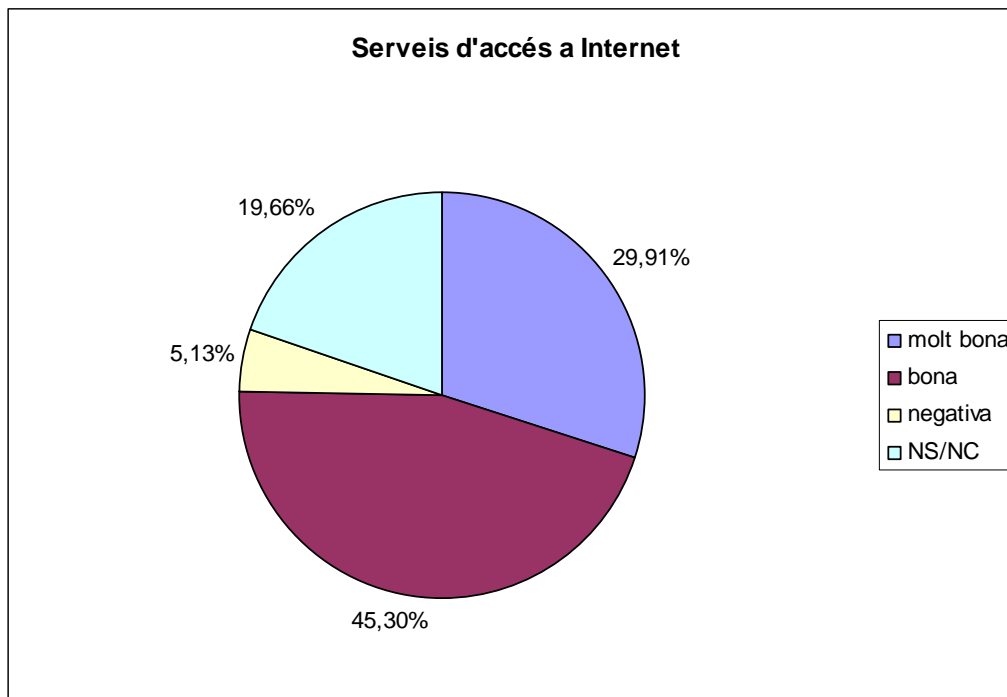
	Respostes	Percentatge
molt bona	53	22,65%
bona	110	47,01%
negativa	6	2,56%
NS/NC	65	27,78%
TOTAL	234	100,00%

Si comparem el percentatges de 2004 amb els de 2009, observem un augment important cap a la qualificació molt bona i una disminució del percentatge de la resposta negativa.



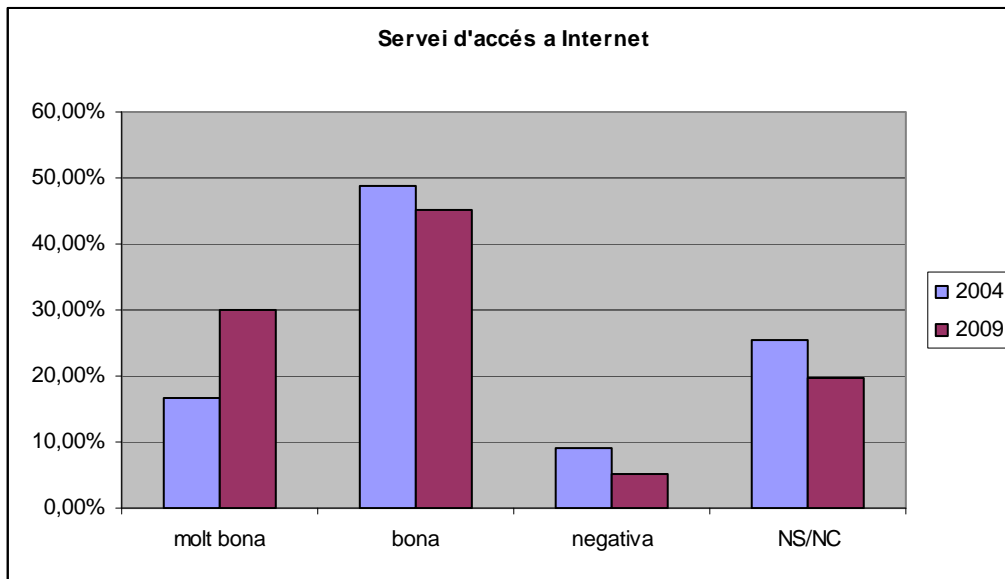
	Respostes 2004	Percentatge	Respostes 2009	Percentatge
molt bona	38	12,42%	53	22,65%
bona	133	43,46%	110	47,01%
negativa	15	4,90%	6	2,56%
NS/NC	120	39,22%	65	27,78%
TOTAL	306	100,00%	234	100,00%

- **Servei d'accés a Internet:** El 29.91% valoren aquest servei com a molt bo, un 45.30% com a bo i un 5.13% com a negatiu (els usuaris es queixen de la poca velocitat del navegador).



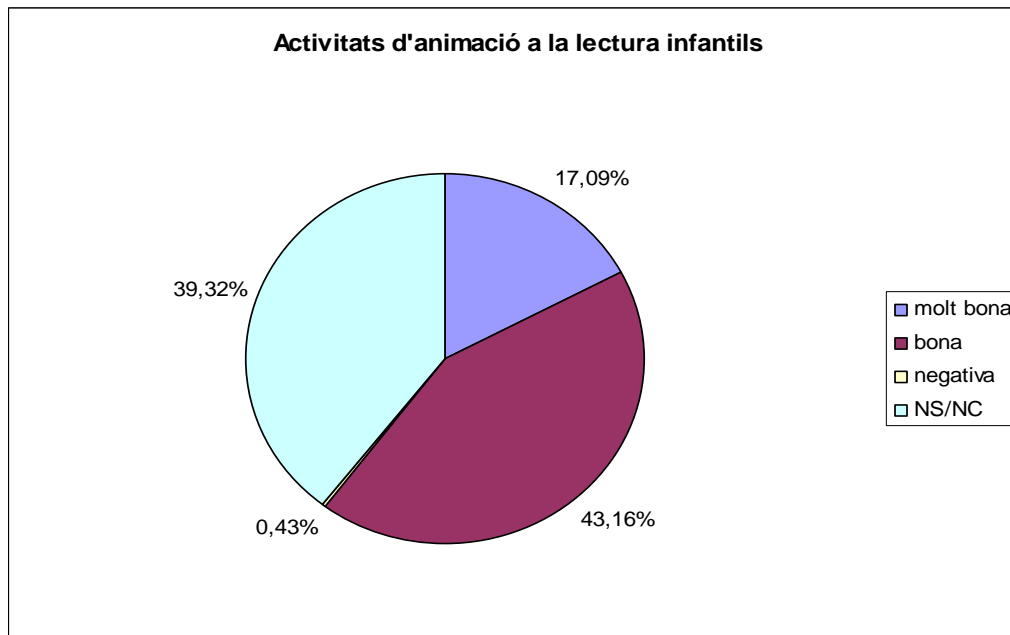
	Respostes	Percentatge
molt bona	70	29,91%
bona	106	45,30%
negativa	12	5,13%
NS/NC	46	19,66%
TOTAL	234	100,00%

Si comparem el percentatges de 2004 amb els de 2009, observem un augment cap a la qualificació molt bona i una disminució del percentatge de la resposta negativa.



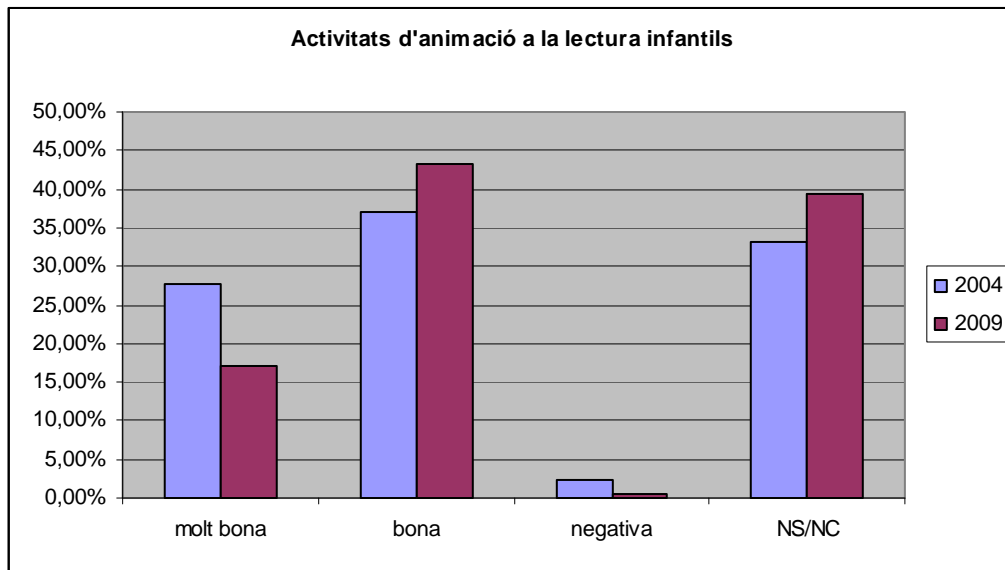
	Respostes 2004	Percentatge	Respostes 2009	Percentatge
molt bona	51	16,67%	70	29,91%
bona	149	48,69%	106	45,30%
negativa	28	9,15%	12	5,13%
NS/NC	78	25,49%	46	19,66%
TOTAL	306	100,00%	234	100,00%

- **Activitats d'animació a la lectura infantils:** El 17,09% dels usuaris de la Biblioteca qualifiquen aquest servei com a molt bo, el 43,16% com a bo i només un 0,43% com a negatiu. Un elevat percentatge dels usuaris, un 39,32%, no han valorat aquesta activitat. Això ens fa pensar que molts dels enquestats són adults, i per tant, no tenen gaire contacte amb la Sala Infantil.



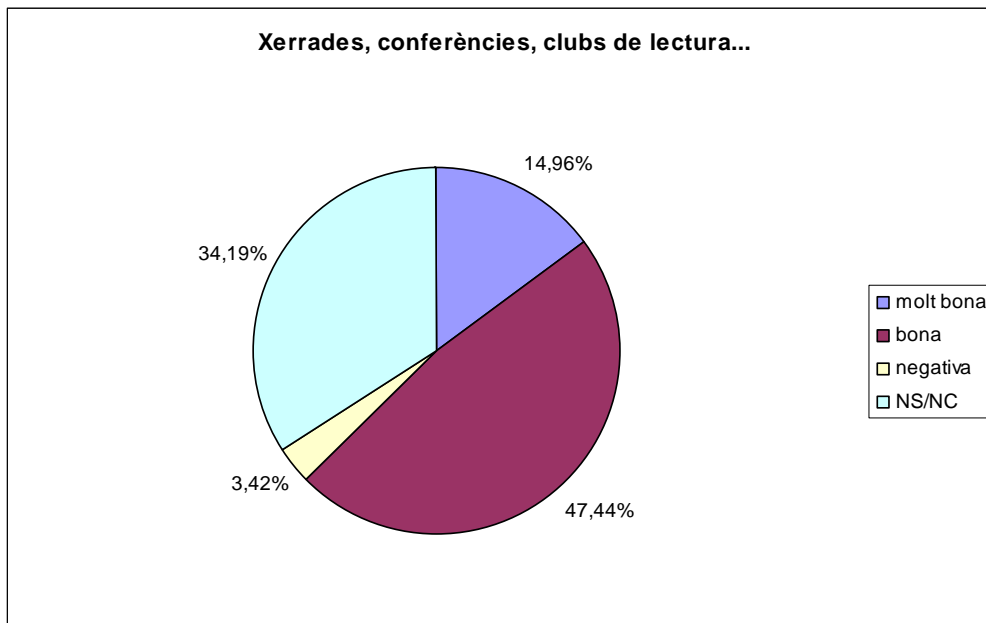
	Respostes	Percentatge
molt bona	40	17,09%
bona	101	43,16%
negativa	1	0,43%
NS/NC	92	39,32%
TOTAL	234	100,00%

Si comparem el percentatges de 2004 amb els de 2009, observem un augment important cap a la qualificació bona.



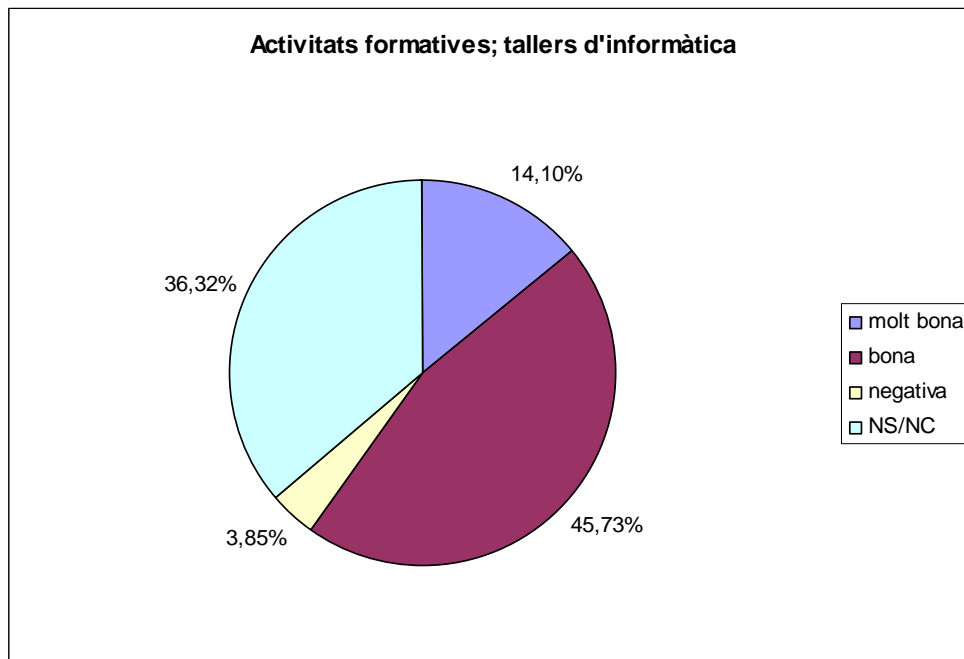
	Respostes 2004	Percentatge	Respostes 2009	Percentatge
molt bona	36	27,69%	40	17,09%
bona	48	36,92%	101	43,16%
negativa	3	2,31%	1	0,43%
NS/NC	43	33,08%	92	39,32%
TOTAL	130	100,00%	234	100,00%

- **Xerrades, conferències, clubs de lectura...**: Quasi la meitat dels enquestats (el 47.44%) han valorat aquesta activitat com a bona, el 14.96% com a molt bona i el 3.42% com a negativa. També observem un elevat percentatge d'usuaris que no l'han valorat, i entenem que ens enfrontem a un desconeixement significatiu similar al del 2004. Per tant, caldrà incidir en aquesta línia en actuacions futures.



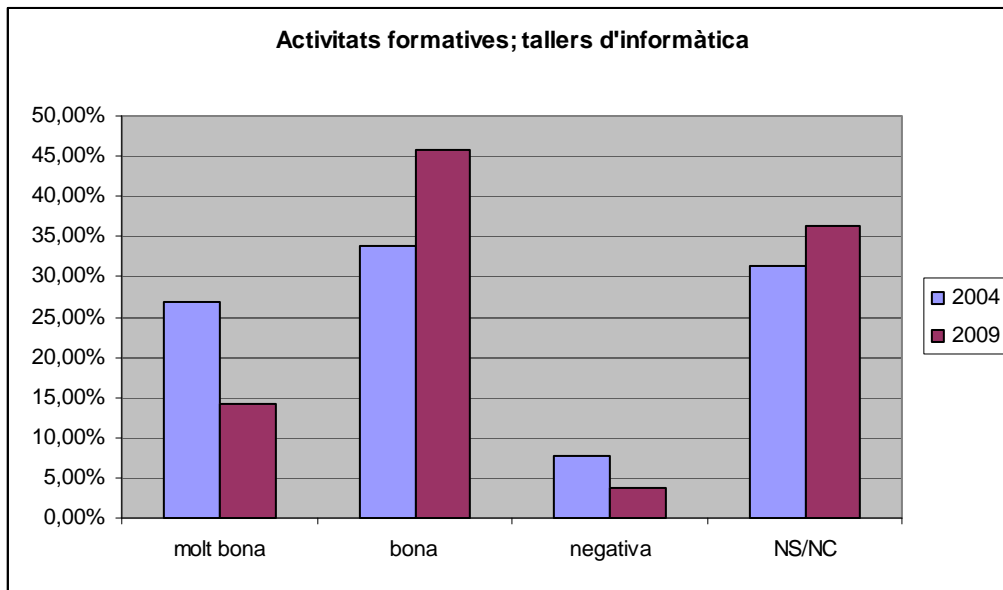
	Respostes	Percentatge
molt bona	35	14,96%
bona	111	47,44%
negativa	8	3,42%
NS/NC	80	34,19%
TOTAL	234	100,00%

- **Activitats formatives, tallers d'informàtica:** Quasi la meitat dels enquestats (el 45.73%) han valorat aquesta activitat com a bona, el 14.10% com a molt bona i el 3.85% com a negativa. El 36.32% d'usuaris no l'han valorat, que suposem que són aquells que no han realitzat aquestes activitats.



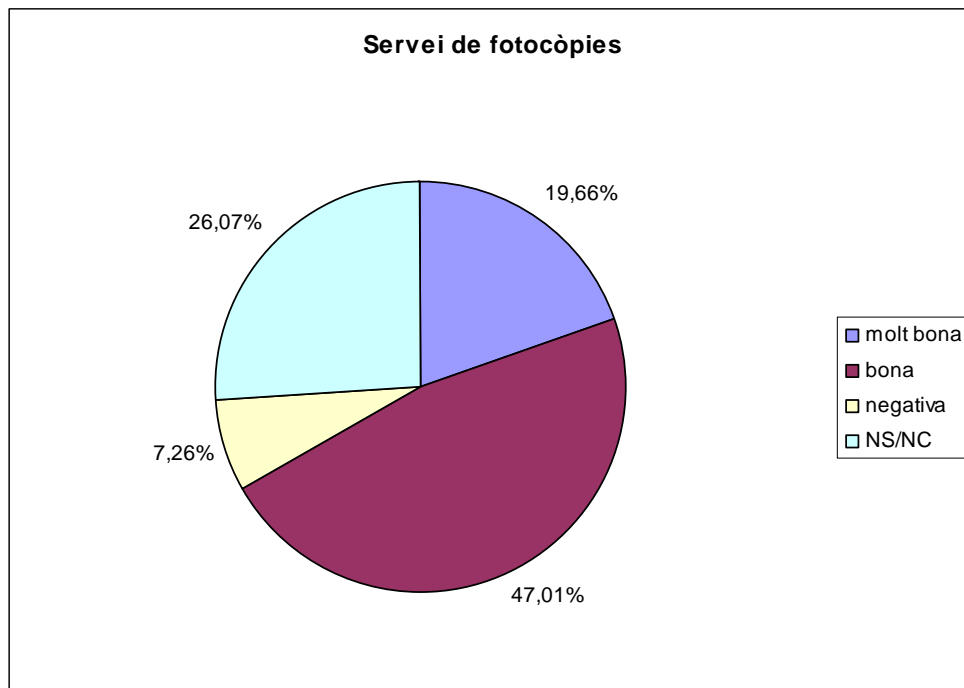
Si comparem el percentatges de 2004 amb els de 2009, observem un augment important cap a la qualificació bona i d'usuaris que no han valorat aquestes activitats.

	Respostes	Percentatge
molt bona	33	14,10%
bona	107	45,73%
negativa	9	3,85%
NS/NC	85	36,32%
TOTAL	234	100,00%



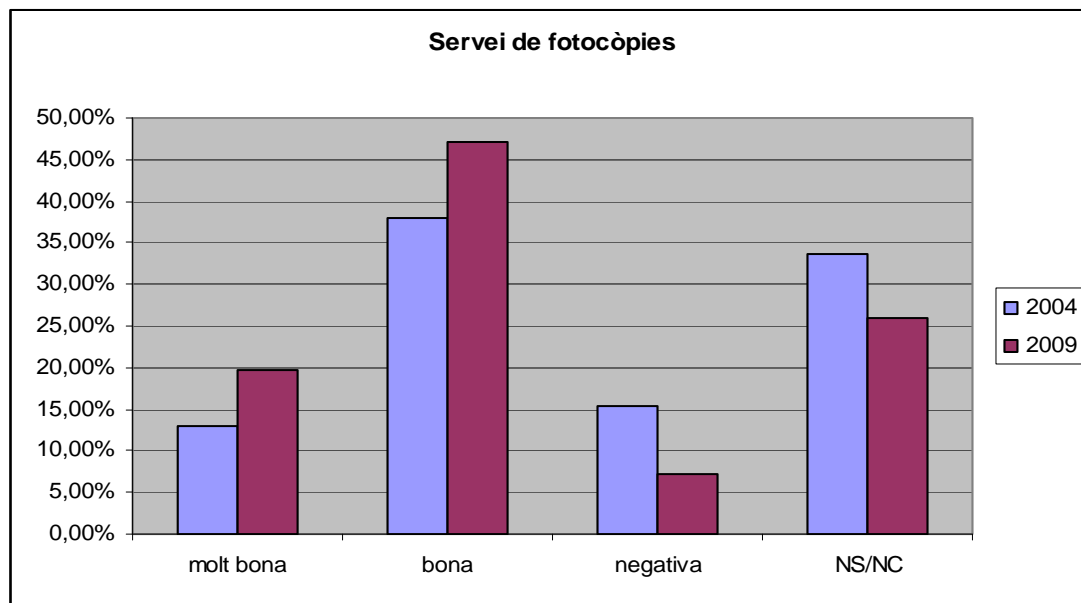
	Respostes 2004	Percentatge	Respostes 2009	Percentatge
molt bona	31	26,96%	33	14,10%
bona	39	33,91%	107	45,73%
negativa	9	7,83%	9	3,85%
NS/NC	36	31,30%	85	36,32%
TOTAL	115	100,00%	234	100,00%

- **Servei de fotocòpies:** El 19.66% dels usuaris qualifica aquest servei com a molt bo, el 47.01% com a bo i el 7.26% com a negatiu. Aquest és el servei que té la valoració més negativa.



	Respostes	Percentatge
molt bona	46	19,66%
bona	110	47,01%
negativa	17	7,26%
NS/NC	61	26,07%
TOTAL	234	100,00%

Si comparem el percentatges de 2004 amb els de 2009, observem una disminució important de la qualificació negativa. Encara que el 2004 també va ser el servei amb la puntuació negativa més alta amb un 15.36%. El 2009 ha disminuït quasi 8 punts (7.26%).



	Respostes 2004	Percentatge	Respostes 2009	Percentatge
molt bona	40	13,07%	46	19,66%
bona	116	37,91%	110	47,01%
negativa	47	15,36%	17	7,26%
NS/NC	103	33,66%	61	26,07%
TOTAL	306	100,00%	234	100,00%

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

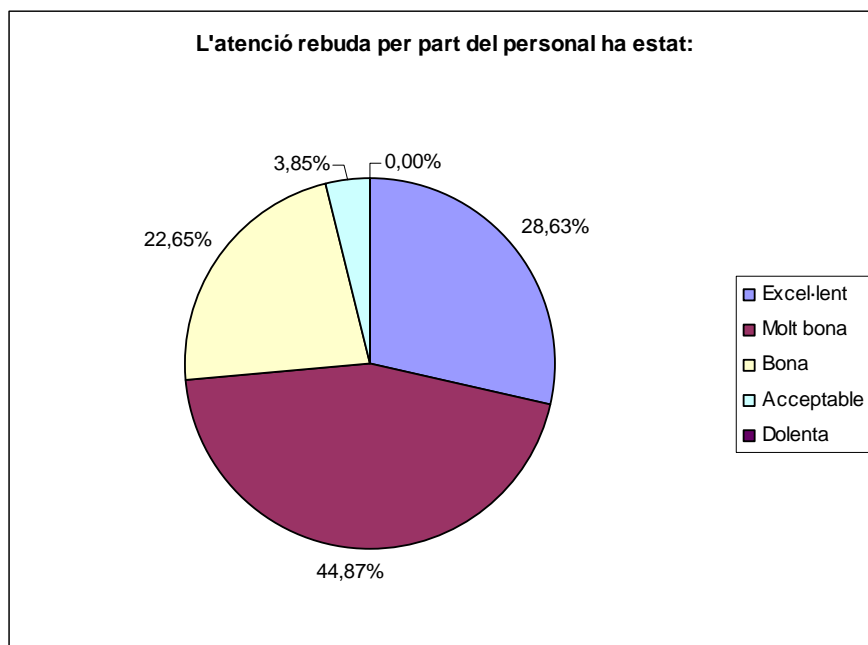
El tracte amb els usuaris és un factor important per la seva satisfacció. En general, les respostes sobre l'atenció rebuda per part del personal és molt positiva. Un 28.63% pensen que és una atenció excel·lent (encara que el 2004 el percentatge va ser d'un 40.21%).

Un 44.87% puntua l'atenció rebuda com a molt bona, percentatge una mica superior al de 2004, que era d'un 39.87%.

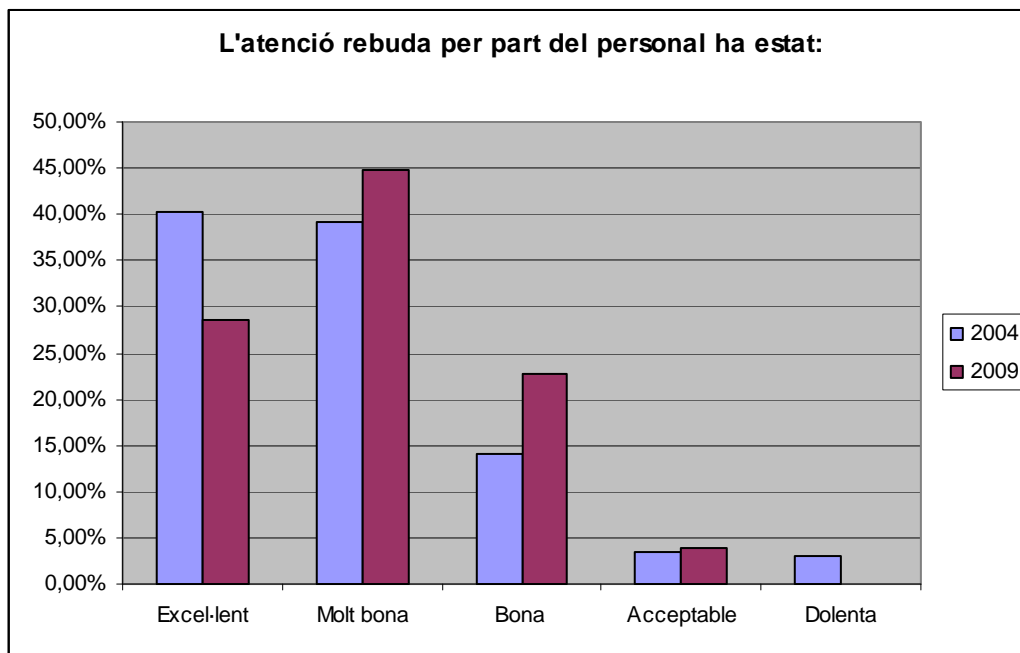
També han augmentat els usuaris que consideren bona l'atenció rebuda per part del personal (d'un 14.09% de 2004 hem passat a un 22.65%)

Només un 3.85% pensa que l'atenció ha estat acceptable (similar al 2004: 3.44%). I cap usuari creu haver rebut una atenció dolenta de part del personal (per contra del 3.09% de 2004).

El resultat d'aquesta pregunta és un indicador d'una percepció positiva l'usuari.



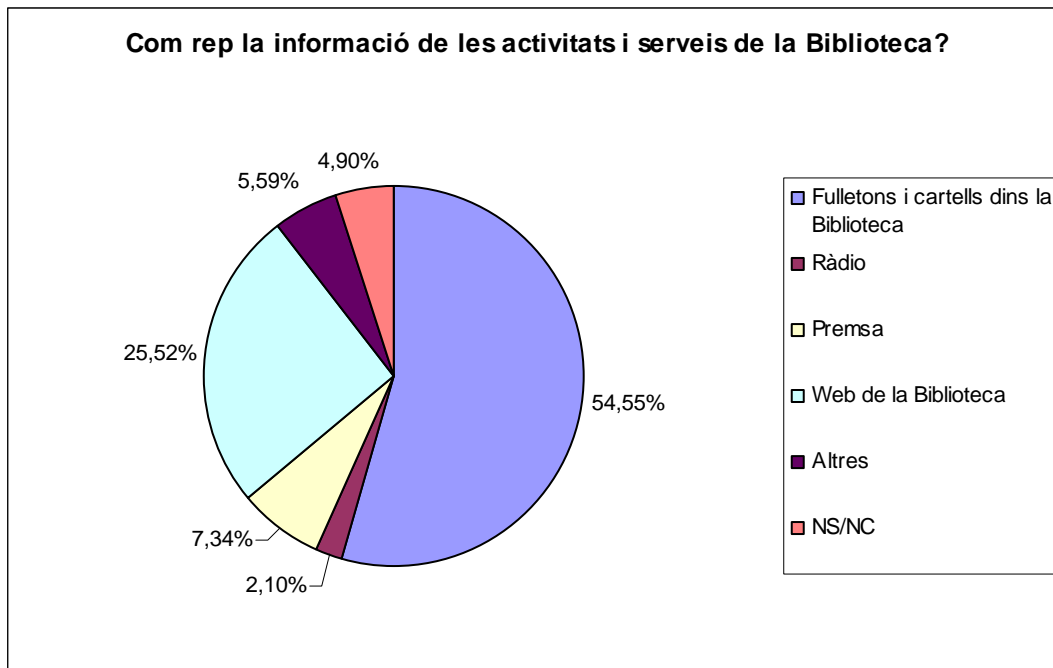
	Respostes	Percentatge
Excel·lent	67	28,63%
Molt bona	105	44,87%
Bona	53	22,65%
Acceptable	9	3,85%
Dolenta	0	0,00%
TOTAL	234	100,00%



	Respostes 2004	Percentatge	Respostes 2009	Percentatge
Excel·lent	117	40,21%	67	28,63%
Molt bona	114	39,18%	105	44,87%
Bona	41	14,09%	53	22,65%
Acceptable	10	3,44%	9	3,85%
Dolenta	9	3,09%	0	0,00%
TOTAL	291	100,00%	234	100,00%

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

Creiem que una bona difusió és una tasca important per l'èxit d'una activitat. Més de la meitat dels usuaris, el 54.55%, rep la informació mitjançant els fulletons i els cartells que troba a la Biblioteca. La segona opció és mitjançant la pàgina web de la Biblioteca, amb el 25.52%. El 2.10% sap les activitats que es realitzen a la Biblioteca mitjançant la ràdio, el 7.34% per la premsa i el 5.59% mitjançant altres sistemes.



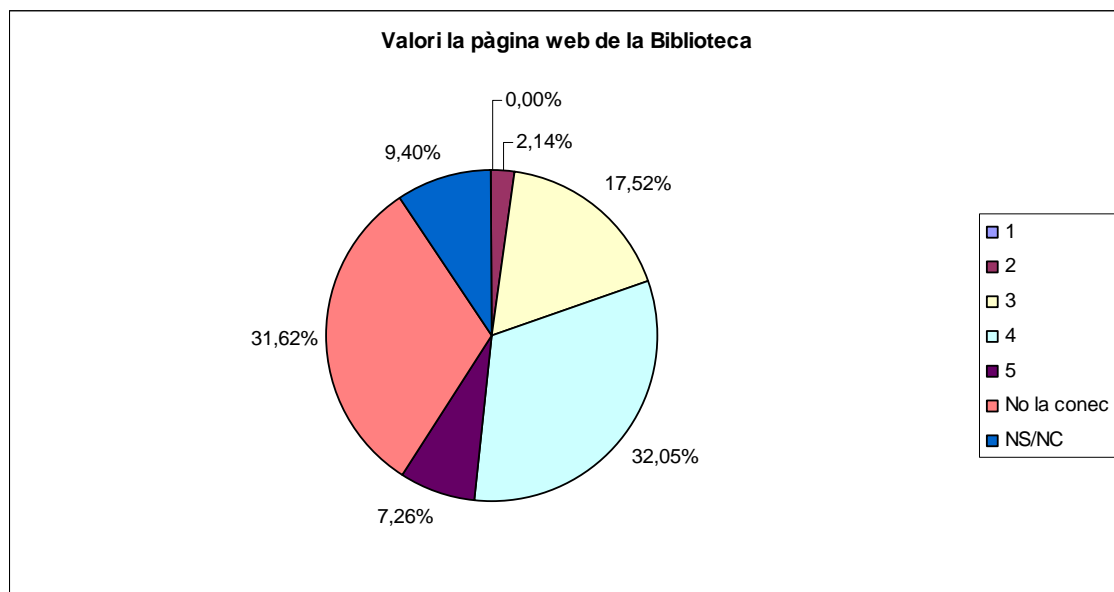
	Respostes	Percentatge
Fulletons i cartells dins la Biblioteca	156	54,55%
Ràdio	6	2,10%
Premsa	21	7,34%
Web de la Biblioteca	73	25,52%
Altres	16	5,59%
NS/NC	14	4,90%
TOTAL	286	100,00%

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

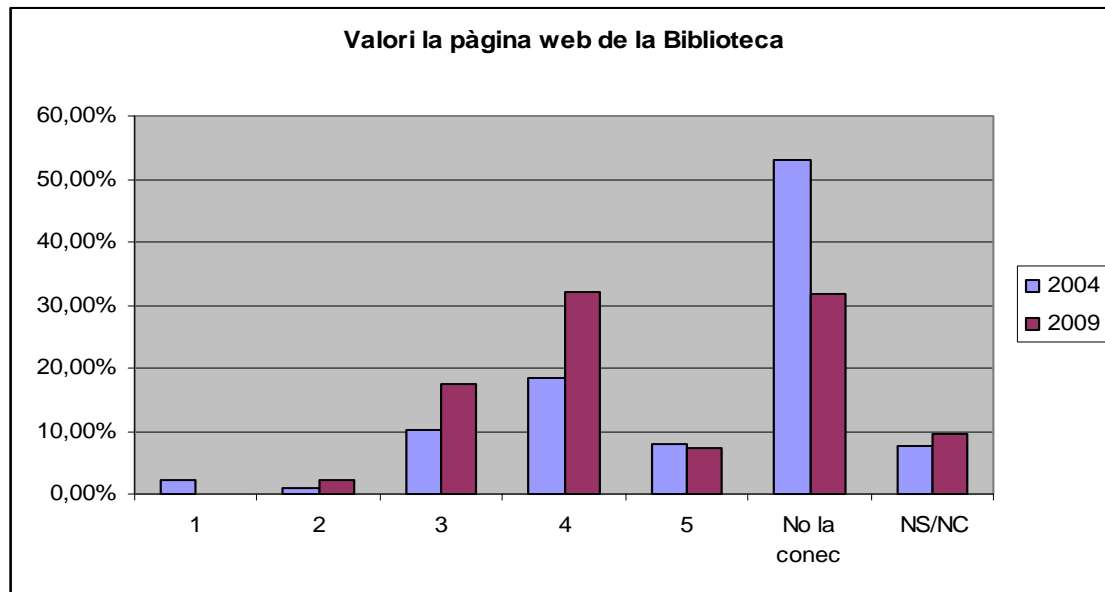
Un punt d'informació dels usuaris de la BPT és la pàgina web de la Biblioteca. Entre les persones que declaren conèixer aquesta pàgina, el percentatge més elevat és el que la puntua amb un 4 (32.05%), en segon lloc el que la puntua amb un 3 (17.52%) i en

tercer lloc la que la puntua amb un 2 (2.14%). No hi ha cap dels enquestats que valori la pàgina web amb un 1, que és el valor mínim.

Per altra part, hi ha un percentatge bastant elevat (un 31.62%) que no coneixen la pàgina web de la BPT, encara que ha disminuït més de 20 punts respecte l'enquesta de 2004 (52.94%).



	Respostes	Percentatge
1	0	0,00%
2	5	2,14%
3	41	17,52%
4	75	32,05%
5	17	7,26%
No la conec	74	31,62%
NS/NC	22	9,40%
TOTAL	234	100,00%

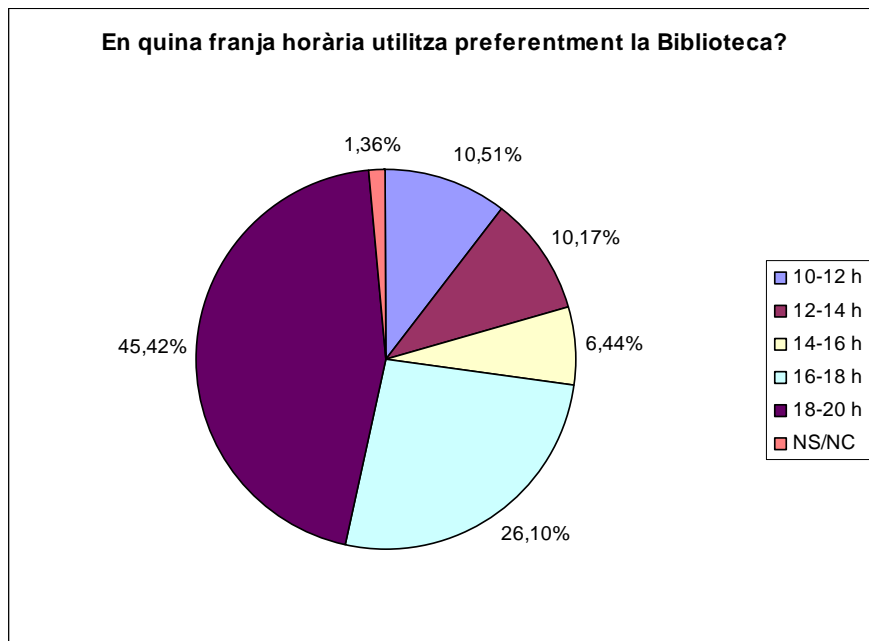


	Respostes 2004	Percentatge	Respostes 2009	Percentatge
1	7	2,29%	0	0,00%
2	3	0,98%	5	2,14%
3	31	10,13%	41	17,52%
4	56	18,30%	75	32,05%
5	24	7,84%	17	7,26%
No la conec	162	52,94%	74	31,62%
NS/NC	23	7,52%	22	9,40%
TOTAL	306	100,00%	234	100,00%

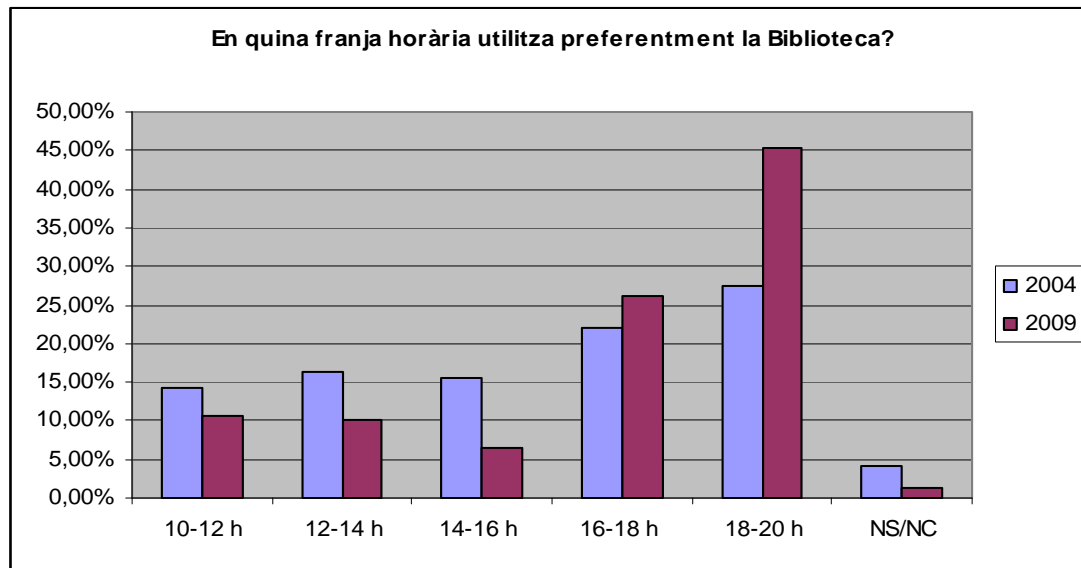
10- En quina franja horària utilitza preferentment la Biblioteca?

La Biblioteca Pública de Tarragona té l'horari d'obertura de 10h a 20h. Al llarg del dia, l'afluència d'usuaris és continuada, encara que la franja horària de 18h a 20h és la que més utilitzen els enquestats (el 45.42%). La segona franja preferent és la de 16h a 18h (un 26.10%); després hi ha la de 10h a 12h (un 10.51%), la de 12h a 14h (un 10.17%) i per últim, la de 14h a 16h (un 6.44%).

Es consolida la franja horària de la tarda (de 18h a 20h) com a temps d'utilització de la Biblioteca amb quasi la meitat dels enquestats; aquest percentatge ha augmentat quasi 18 punts des del 2004. En canvi, les altres franges horàries han disminuït lleugerament.



	Respostes	Percentatge
10-12 h	31	10,51%
12-14 h	30	10,17%
14-16 h	19	6,44%
16-18 h	77	26,10%
18-20 h	134	45,42%
NS/NC	4	1,36%
TOTAL	295	100,00%



	Respostes 2004	Percentatge	Respostes 2009	Percentatge
10-12 h	70	14,37%	31	10,51%
12-14 h	80	16,43%	30	10,17%
14-16 h	76	15,61%	19	6,44%
16-18 h	107	21,97%	77	26,10%
18-20 h	134	27,52%	134	45,42%
NS/NC	20	4,11%	4	1,36%
TOTAL	487	100,00%	295	100,00%

11- Quins canvis proposa per millorar els serveis?

Aquesta pregunta dona opció als usuaris a expressar les seves propostes de millora. Una bona part dels usuaris no responen, i entre els que ho fan les propostes més demandades són les següents:

- **Ampliar l'horari d'obertura al públic:** voldrien que la Biblioteca tanqui més tard i que obri més hores durant el cap de setmana.
- **Allargar el temps de connexió a Internet**
- **Augmentar la velocitat de la connexió Wi-fi**

- **Ampliar les instal·lacions de la Biblioteca**, entenem que degut a la falta d'espai, que per altra part és un dels punts crítics de l'equipament.
- **Ampliar el termini de préstec d'audiovisuals i revistes**: El material audiovisual i les revistes es poden tenir en préstec durant 7 dies; hi ha usuaris que creuen que aquest termini no és suficient i que s'hauria d'ampliar.
- **Comprar més exemplars de determinades novetats**: Els usuaris es continuen queixant de la poca quantitat de novetats i demanen més varietat dels llibres més utilitzats.
- **Habilitar una sala d'estudi i de treballs en grup**: els usuaris demanen i reiteren que s'habiliti un espai per poder estudiar i que es col·loquin més taules.
- **Ampliar la col·lecció d'una matèria determinada**: els usuaris proposen augmentar la col·lecció de llibres en medicina, història i de la Secció local.
- **Ampliar el material de la Sala Infantil**.
- **Ampliar el número de persones del club de lectura**: actualment estem treballant en l'ampliació dels clubs de lectura.
- **Servei de fotocòpies més barat o gratuït**
- **Servei a domicili**: que ja s'ofereix a les persones que no poden desplaçar-se.
- **Poder fer préstec presentant el DNI**: per poder treure en préstec qualsevol material, és imprescindible portar el carnet de la Biblioteca; hi ha usuaris que proposen que si en aquell moment no el porten, ho puguin fer amb el DNI.
- **Poder reservar els audiovisuals**: tal i com es pot fer amb els llibres, els usuaris ens demanen poder fer reserves de material audiovisual.

CONCLUSIONS

L'enquesta ens dona elements que ens permeten reflexionar, valorar i proposar millores sempre orientades a aprofundir en el rol d'acompanyar al ciutadà en les seves necessitats i expectatives al voltant de la cultura, la lectura, la informació i l'aprenentatge al llarg de la vida.

Dels resultats de l'enquesta, un primer element que volem destacar és la consolidació de la Biblioteca com a lloc de proximitat al ciutadà; si a les valoracions de les enquestes li sumem les xifres estadístiques d'ús dels serveis de la Biblioteca, una primera conclusió és que hem crescut des del 1999 tant en quantitat (augment en xifres de visitants) com en la percepció de la qualitat dels ciutadans (valoració molt positiva dels serveis i del tracte rebut).

Dins dels serveis el préstec, especialment el de llibres i novetats bibliogràfiques, és un dels més valorats però també el préstec de material audiovisual i de fons infantils. De fet, l'augment en el total de préstecs ha estat progressiu des del 2004 (de 282.906 a 362.875 el 2009) i la BPT se situa entre les tres biblioteques més visitades de Catalunya dins d'aquest període.

La forma més habitual en el coneixement de la Biblioteca segueix essent a través dels familiars i amics, tal i com succeïa en enquestes anteriors, malgrat que poc a poc augmenta el coneixement que els usuaris tenen de la pàgina web (del 52% que no la coneixia el 2004 al 31,2% el 2009). Pel que fa als usos, s'incrementa l'ús de l'espai per a llegir, aprendre i/o investigar (del 9,67% al 13,66% el 2009), mentre que disminueix la recerca d'informació (del 14,20 % el 2004 al 7,59% el 2009), possiblement per l'increment en l'ús d' Internet com a recurs informatiu des de la ciutadania.

Nosaltres creiem que l'ampliació de l'ús de la Biblioteca com a recurs d'aprenentatge representa una oportunitat que volem consolidar i avançar: orientar espais, materials, fomentar l'autoformació i les activitats formatives que connectin amb els interessos dels ciutadans.

Volem notar també que la Biblioteca en el període entre el 2004 i el 2009 ha dedicat un esforç important de recursos en el foment de la lectura i en les activitats formatives. Especialment entre els més petits, a la Sala infantil, ha augmentat tant el préstec com l'afluència en les activitats. Els darrers objectius estratègics han desplegat projectes i actuacions importants per fomentar la lectura i les actuacions formatives, i això tant en programacions pròpies com en altres fetes en cooperació d'entitats i institucions de la comunitat.

Podem constatar a l'enquesta, que les activitats van essent conegudes i també valorades; però creiem que encara estan per sota del seu rendiment: falta més coneixement a la ciutadania, millorar la difusió i aprofundir amb les expectatives dels ciutadans en aquest tema. Al seu costat creiem que hem de seguir cooperant amb altres agents culturals de la comunitat amb l'objectiu de sumar esforços per fer-nos més presents.

4. 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 i es compromet a fer públics els resultats.

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

.....

1- Com va conèixer la Biblioteca Pública de Tarragona?

- Per un familiar o amic.
- Pels mitjans de comunicació. Especifiqui: TV Ràdio Diari
- Per un centre escolar de primària o secundària.
- Per Internet.
- Altres. Especifiqui:

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

- Una
- Dues
- Tres
- Més de tres

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

- Per resoldre alguna qüestió o informació que necessita.
- Per llegir llibres, revistes, diaris, etc.
- Per retornar o emportar-se llibres en préstec.
- Per retornar o emportar-se audiovisuals.
- Per retornar o emportar-se materials de la sala infantil.
- Per utilitzar el servei d'accés a Internet.
- Per realitzar treballs d'estudi o investigació amb el fons de la Biblioteca.
- Per consultar fons o sol·licitar informació a la Secció Local.
- Altres motius. Especifiqui:

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

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

5- Si no ha trobat a la Biblioteca allò que buscava, quina alternativa li ha donat la persona que l'ha atès?

- L'ha informat sobre la possibilitat de fer un préstec interbibliotecari.
- L'ha informat sobre la possibilitat de fer un suggeriment de compra (desiderata).
- L'ha informat sobre on puc trobar la informació fora de la Biblioteca.
- No li ha donat cap alternativa.
- Altres. Especifiqui:

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

- *Servei de préstec:* Molt bona Bona Negativa
- *Secció de llibres de novetats en préstec:* Molt bona Bona Negativa
- *Sala Infantil:* Molt bona Bona Negativa
- *Servei de diaris i revistes:* Molt bona Bona Negativa
- *Espais de consulta de fons* Molt bona Bona Negativa
- *Secció i Fons audiovisual:* Molt bona Bona Negativa
- *Secció Local:* Molt bona Bona Negativa
- *Servei d'accés a Internet:* Molt bona Bona Negativa
- *Activitats d'animació a la lectura infantils:* Molt bona Bona Negativa
- *Xerrades, conferències, clubs lectura.:* Molt bona Bona Negativa
- *Activitats formatives; tallers d'informàtica* Molt bona Bona Negativa
- *Servei de fotocòpies* Molt bona Bona Negativa

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

- Excel·lent Molt bona Bona Acceptable Dolenta

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

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

- Fulletons i cartells dins de la Biblioteca
- Ràdio
- Premsa

- Web de la Biblioteca
- Altres (especifiqui quins)

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

- 1 2 3 4 5 No la conec.

10- En quina franja horària utilitza preferentment la Biblioteca?

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

11- Quins canvis proposa per millorar els serveis?