

ENQUESTA SOBRE ELS SERVEIS DE LA BIBLIOTECA 2011

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

1. PRESENTACIÓ

Per tercer any consecutiu la Biblioteca Pública de Tarragona (BPT) realitza una enquesta de satisfacció dels serveis de forma anual. Amb anterioritat, les enquestes s'havien realitzat cada quatre anys coincidint amb la finalització dels plans estratègics.

Per altra part, aquest any 2011 ha estat el punt de partida del III Pla estratègic (2011-2013) i l'enquesta és considerada una vegada més, un instrument important per avaluar els serveis de la Biblioteca, i millorar la seva eficiència. I més en una situació com l'actual, en plena crisi econòmica, on entenem que és important ésser especialment rigorosos en la planificació i en l'execució de les actuacions i en la gestió dels serveis de biblioteca pública.

L'anàlisi de les enquestes ens porta a una reflexió més profunda sobre el rol de la biblioteca pública en els nostres dies, com a agent cultural pròxim als ciutadans que els vol acompanyar en el desenvolupament del gust per la lectura en totes les edats, en l'aprenentatge i la recerca d'informació. Les enquestes esdevenen eines que ens ajuden també a detectar noves necessitats i a respondre, sempre que sigui possible, a les expectatives que tenen els ciutadans sobre els serveis de la Biblioteca, amb l'objectiu darrer de treballar en la construcció d'una Biblioteca cada vegada millor.

Pel que fa a la metodologia és similar a la del 2009 i 2010 per tal de poder comparar resultats i veure tendències; s'han modificat lleugerament alguns punts introduint, per exemple, l'avaluació sobre les eines 2.0 que no era encara present a les enquestes anteriors. De fet el 2011 ha estat l'any de la seva consolidació a la Biblioteca.

La seva realització s'ha fet el mes de desembre del 2011. Pel que fa al nombre d'enquestes repartides, han estat d'un total de 279 (234 el 2009 i 253 el 2010). Per tal d'obtenir resultats més reals, es van distribuir durant tres dies i a tot tipus d'usuaris de forma aleatòria, i durant totes les franges horàries, de forma similar als anys anteriors.

Els resultats obtinguts han estat molt similars als anys anteriors, especialment als del 2010, globalment molt positius, i que ens corroboren que estem en un bon camí per consolidar la Biblioteca Pública de Tarragona com a referent de la cultura, de la lectura i de l'aprenentatge de les persones.

2. ANÀLISI DE LES DADES

1- Com va conèixer la Biblioteca Pública de Tarragona?

Per tal de poder donar una millor difusió de la Biblioteca Pública de Tarragona (BPT) ens interessa saber com la van conèixer els nostres usuaris.

La majoria dels enquestats, un 55.63% coneixen la BPT de sempre. Un 32.39% l'han conegut per primera vegada per un familiar o amic, percentatge bastant inferior al de l'enquesta anterior realitzada el 2010 que era d'un 51.72%.

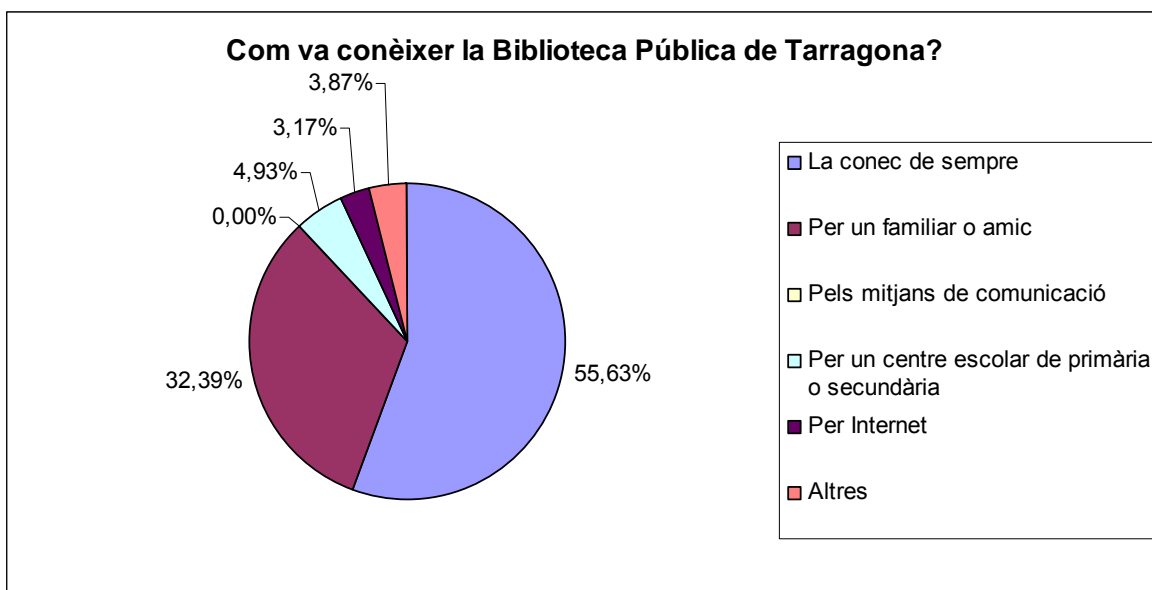
És curiós que aquest any no hi ha cap usuari que ens hagi conegut a través dels mitjans de comunicació, encara que el 2010 aquest percentatge ja era molt baix (un 2.68%).

Des de fa uns anys, la BPT organitza visites guiades per la Biblioteca als centres escolars. Aquest any, han disminuït considerablement el nombre de visites, valor que es reflexa amb el resultat obtingut de l'enquesta, ja que només el 4.93% dels usuaris ens han conegut per un centre escolar de primària o secundària, a diferència del 15.33% de l'any anterior., fet que representa una davallada important en aquest punt.

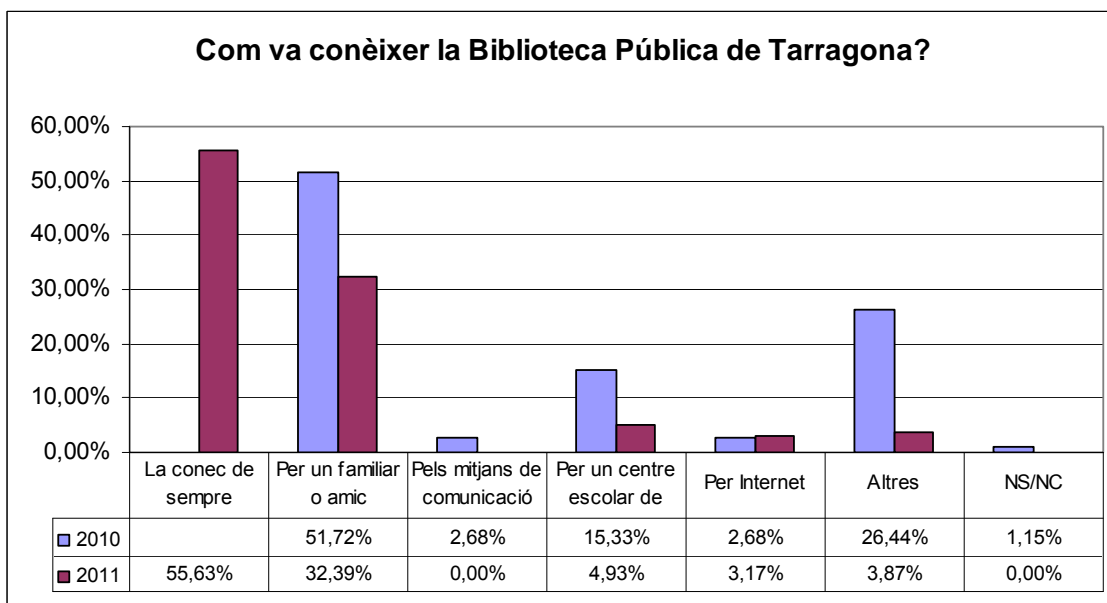
El percentatge més baix d'aquesta pregunta són els usuaris que han conegut la Biblioteca a través d' Internet, tot i que han pujat lleugerament respecte el 2010 (del 2.68% al 3.17%).

Només el 3.87% des enquestats han conegut la Biblioteca per altres formes alternatives a les proposades (el 2010 el percentatge era del 26.44%. La majoria d'aquest percentatge eren usuaris que deien que ens coneixien des de sempre, per això aquest any aquesta opció l'hem afegit com a resposta a aquesta pregunta). Les més destacades són: passejant pel carrer, preguntant, són usuaris de diverses biblioteques i per proximitat.

- Respostes 2011:



- Respostes 2010-2011:



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

Més de la meitat dels enquestats, el 52.69%, vénen a la Biblioteca més de tres vegades al mes, percentatge lleugerament inferior al 2010 (56.13%).

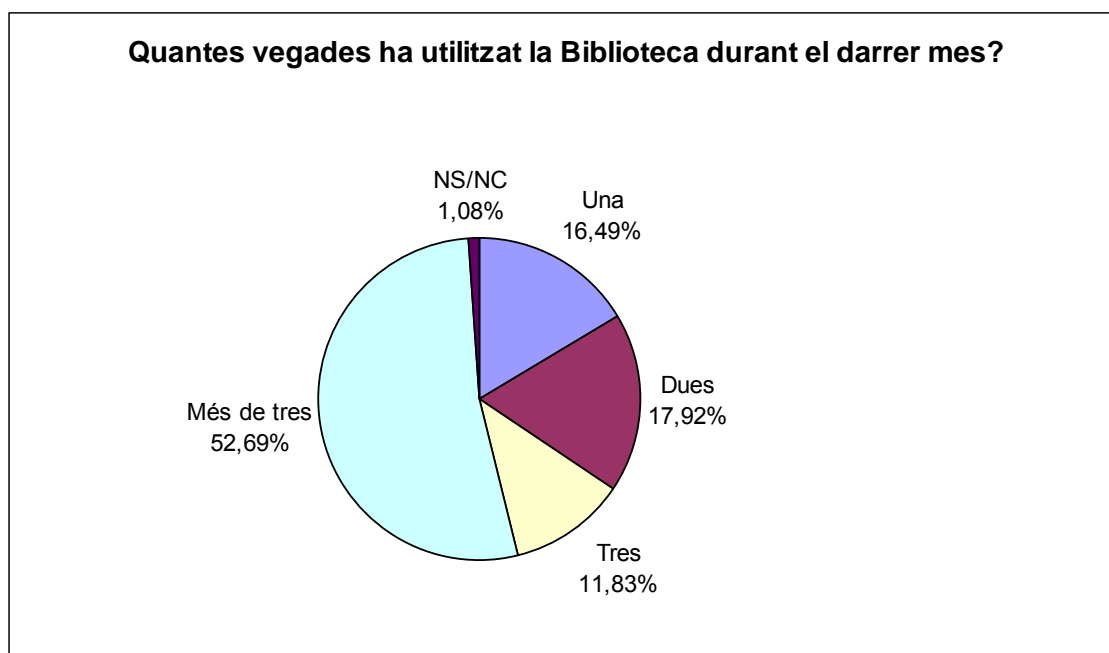
Un percentatge molt similar a l'enquesta anterior és el de la utilització de la BPT durant una vegada al mes (15.42% el 2010 i 16.49% el 2011). Aquests, suposem que són els usuaris que

se'n porten material en préstec i esgoten el termini de devolució del material prestat, que és de 30 dies.

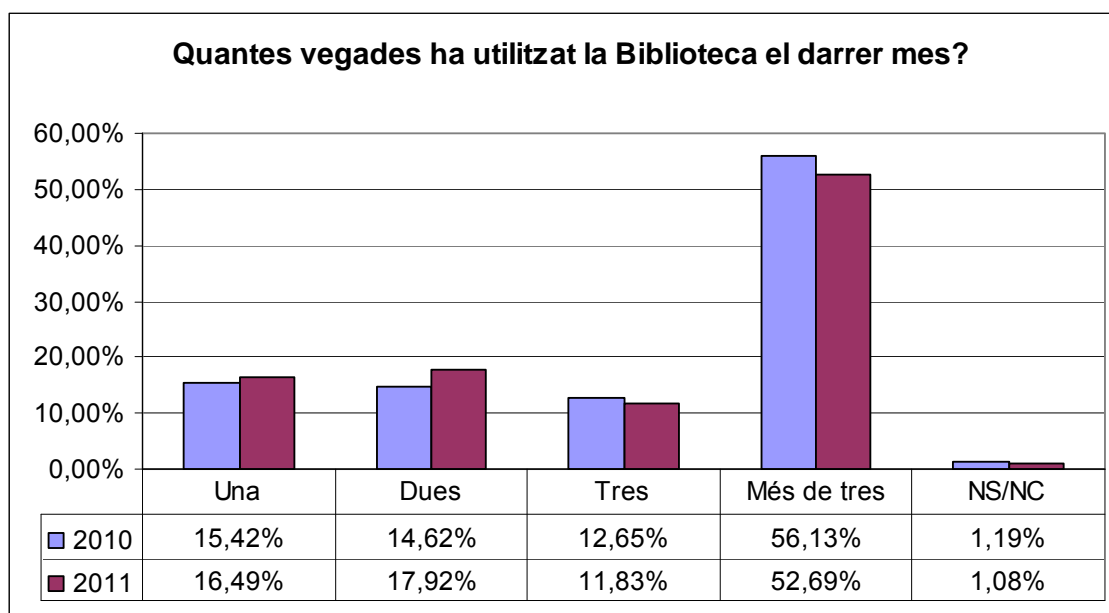
El 17.92% dels usuaris utilitza els serveis de la Biblioteca dues vegades al mes, augmentant lleugerament el resultat de l'enquesta anterior (14.62%).

El percentatge més baix, igual que el 2010, són els usuaris que vénen a la Biblioteca tres vegades al mes (11.83% el 2011 i 12.65% el 2010).

- Respostes 2011:



- Respostes 2010-2011:



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

Com ja és habitual, la majoria dels usuaris, un 21.66%, vénen a la Biblioteca per a utilitzar el servei de préstec de llibres, percentatge quasi igual al de l'enquesta del 2010 que era d'un 21.98%.

La segona opció més escollida pels enquestats, amb un 14.80%, és la utilització de la BPT per a realitzar treballs d'estudi o d'investigació amb el fons de la Biblioteca, augmentant així el resultat de l'any anterior que era d'un 10.50%. Un percentatge molt similar a aquesta opció, amb un 14.44%, és la utilització de la Biblioteca per a llegir llibres, revistes, diaris, etc (el 2010, un 18.42%). Aquests resultats ens indiquen que cada vegada hi ha més usuaris que utilitzen la Biblioteca com a sala de lectura.

Hi ha un lleuger descens en el préstec de material audiovisual, passant del 13.27% al 13.00% i també en la utilització del servei d'accés a Internet o Wi-Fi, del 12.08% a l'11.91% actual.

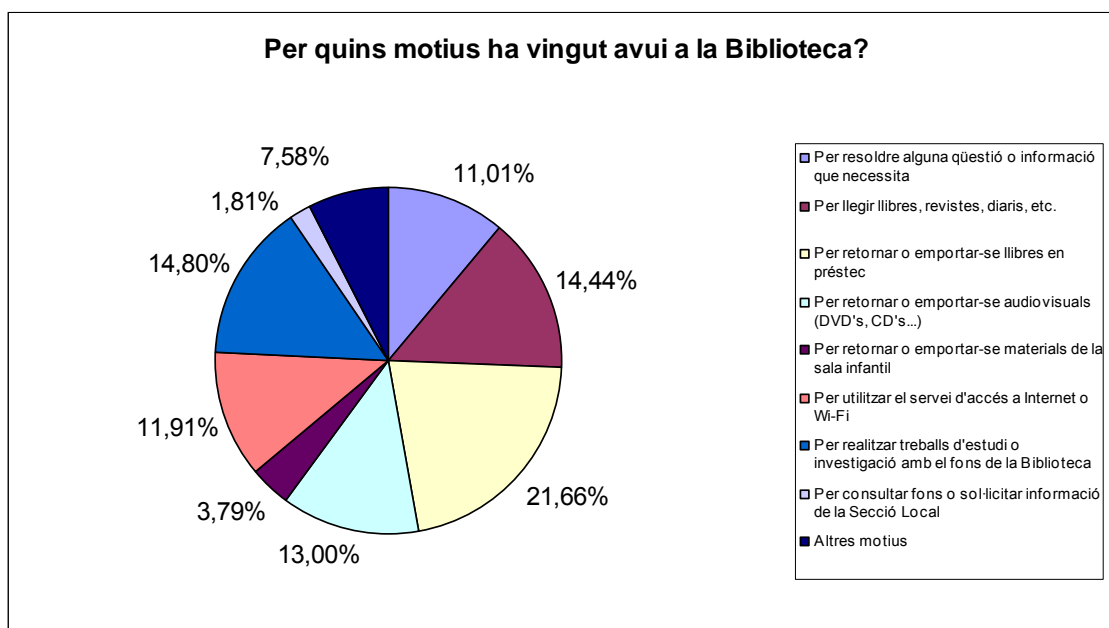
Hi ha hagut un lleuger augment dels usuaris que vénen expressament a la Biblioteca per a resoldre alguna qüestió o informació que necessiten; l'any anterior el percentatge era del 9.11% i aquest any és de l'11.01%.

Aquest any, només el 3.79% dels enquestats han vingut a BPT a utilitzar la Sala Infantil (el 2010 el percentatge era d'un 6.53%). Creiem que aquest valor tan baix és degut a que un gran número d'enquestats eren adults.

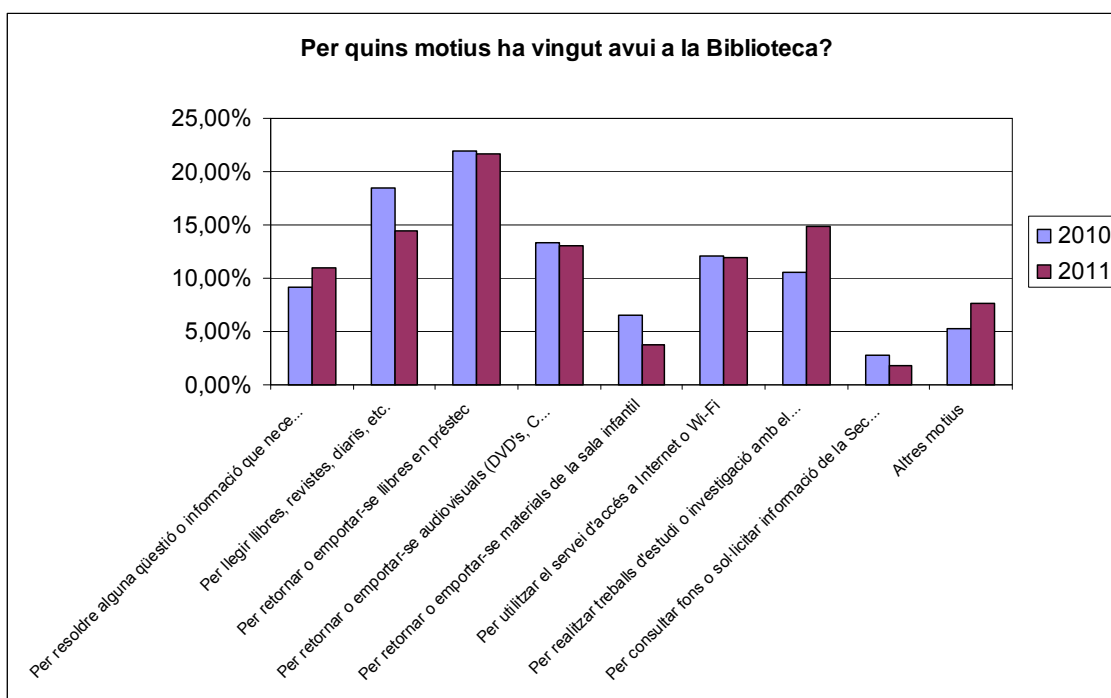
El percentatge més baix d'aquesta pregunta són els usuaris que utilitzen els serveis de la Biblioteca per a consultar el fons o sol·licitar informació de la Secció Local, que és del 1.81%, a diferència del 2010 que era del 2.77%.

Per acabar, el 7.58% dels usuaris ens diuen que han vingut a la Biblioteca per altres motius, com poden ser: a estudiar (4.33%), a escoltar contes (1.26%), a fer un treball (0.54%), etc.

- Respostes 2011:



- Respostes 2010-2011



	2010	2011
Per resoldre alguna qüestió o informació que necessita	9,11%	11,01%
Per llegir llibres, revistes, diaris, etc.	18,42%	14,44%
Per retornar o emportar-se llibres en préstec	21,98%	21,66%
Per retornar o emportar-se audiovisuals (DVD's, CD's...)	13,27%	13,00%
Per retornar o emportar-se materials de la sala infantil	6,53%	3,79%
Per utilitzar el servei d'accés a Internet o Wi-Fi	12,08%	11,91%
Per realitzar treballs d'estudi o investigació amb el fons de la Biblioteca	10,50%	14,80%
Per consultar fons o sol·licitar informació de la Secció Local	2,77%	1,81%
Altres motius	5,35%	7,58%

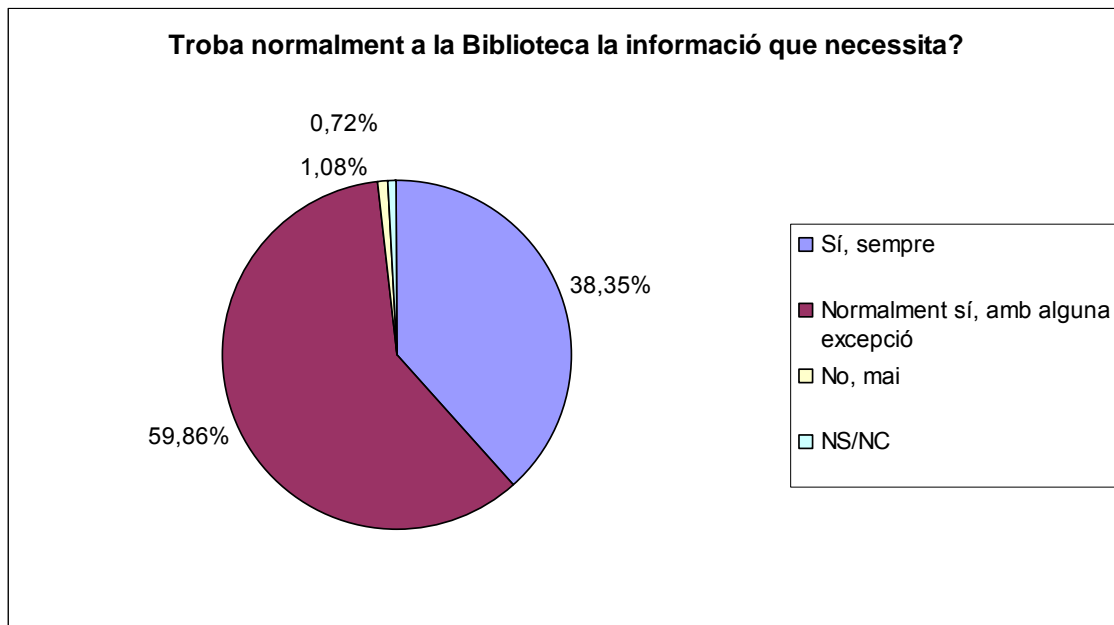
4- Troba normalment a la Biblioteca la informació que necessita?

És important saber el grau de satisfacció dels usuaris sobre el funcionament de la Biblioteca Pública de Tarragona per tal de poder millorar el servei que s'ofereix.

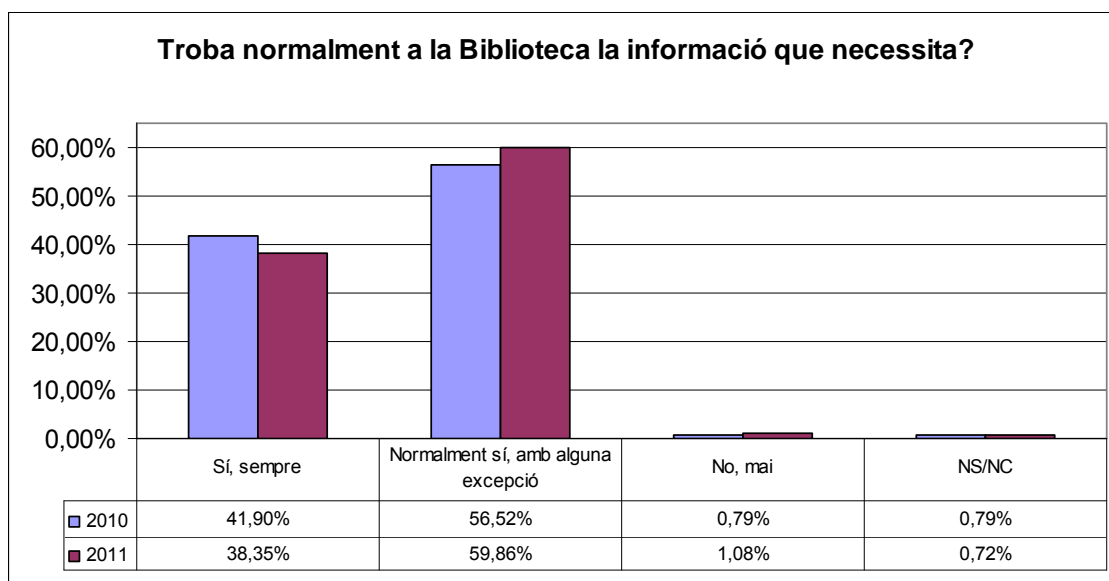
Més del 59% dels enquestats, el 59.86%, diuen trobar quasi sempre la informació que necessiten, valor lleugerament més elevat que el 2010, que era el 56.52%. El 38.35% troben sempre la informació que busquen (respecte el 41.90% del 2010). Així doncs, sumant aquests percentatges obtenim que el 98.21% dels nostres usuaris declaren trobar sempre o quasi sempre la informació que estaven buscant.

Només un 1.08% dels enquestats mai han trobat la informació que necessitaven (valor similar al del 2010, que era un 0.79%).

- Respostes 2011:



- Respostes 2010-2011:



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

Quan un usuari no troba o no sap trobar la informació que necessita, el personal de la biblioteca l'ha de saber informar del lloc on pot localitzar la informació o el material.

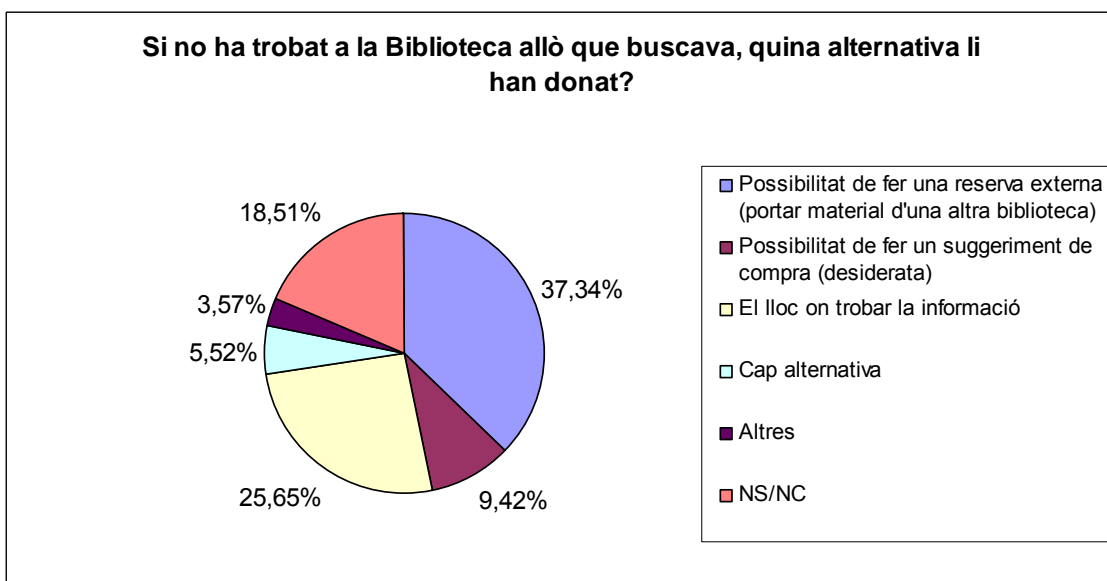
La majoria dels enquestats declaren que la resposta més freqüent és la possibilitat de fer una reserva externa (el 37.34%) percentatge quasi igual al del 2010 (que era un 37.06%). Aquest percentatge tan elevat és degut a que fa més d'un any totes les Biblioteques Públiques de Catalunya estem en xarxa i tenim la possibilitat de demanar llibres d'una altra biblioteca, augmentant així el catàleg bibliogràfic.

La segona opció més escollida, amb un 25.65%, és que els han informat del lloc on poden trobar la informació fora de la Biblioteca (respecte el 20.63% del 2010).

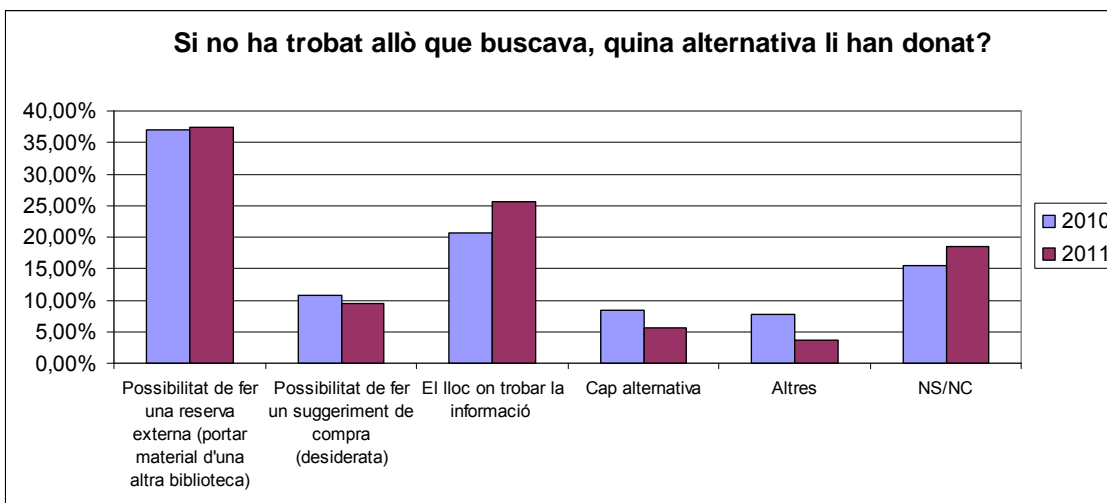
La possibilitat de fer un suggeriment de compra (una desiderata) ha disminuït lleugerament respecte el 2010, passant del 10.84% al 9.42% actual. Un dels motius d'aquest descens podria ser la disminució del pressupost per la compra de fons bibliogràfic.

Només el 5.52% dels usuaris declaren que no se li ha donat cap alternativa, respecte el 8.39% del 2010.

- Respostes 2011:



- Respostes 2010-2011:

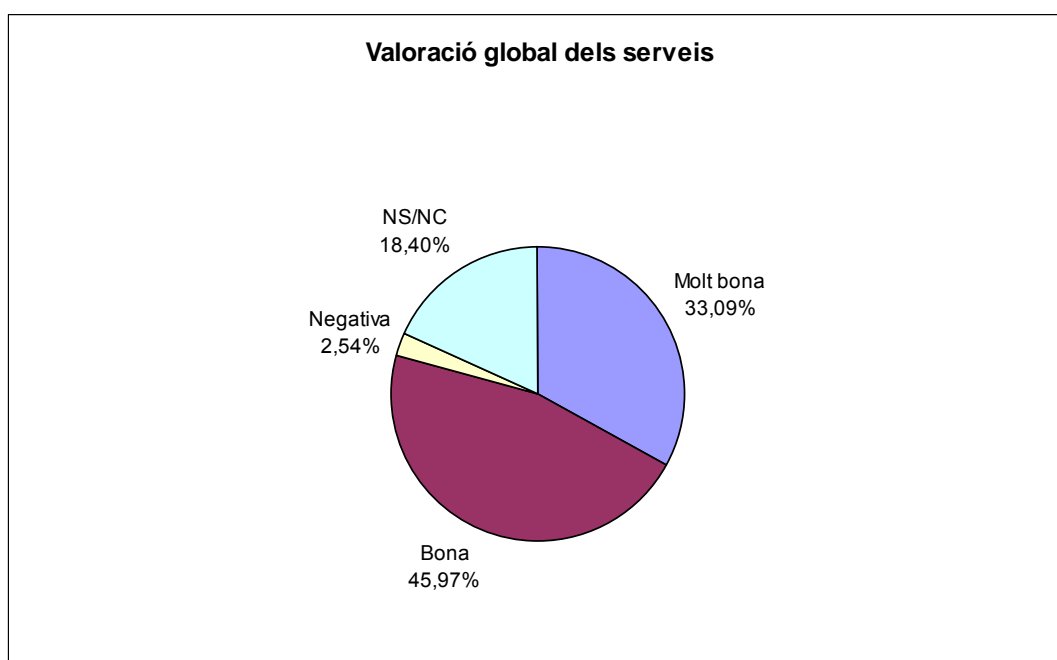


	2010	2011
Possibilitat de fer una reserva externa (portar material d'una altra biblioteca)	37,06%	37,34%
Possibilitat de fer un suggeriment de compra (desiderata)	10,84%	9,42%
El lloc on trobar la informació	20,63%	25,65%
Cap alternativa	8,39%	5,52%
Altres	7,69%	3,57%
NS/NC	15,38%	18,51%

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

Per tal de poder millorar qualsevol servei de la Biblioteca que no funcioni correctament és important saber la valoració que tenen els usuaris dels diferents serveis que ofereix la BPT.

Fent una valoració global de tots els serveis, podem dir que ha estat molt positiva ja que han augmentat els percentatges respecte l'enquesta anterior. Un 33.09% han dels usuaris han valorat els serveis com a molt bons (31.42% el 2010) i un 45.97% com a bons (42.59% el 2010). Només un 2.80% dels enquestats han suspès els serveis. En quasi tots els serveis obtenim al voltant d'un 20% d'usuaris que no l'han valorat, cosa que ens fa pensar que no el coneixen o no l'utilitzen.

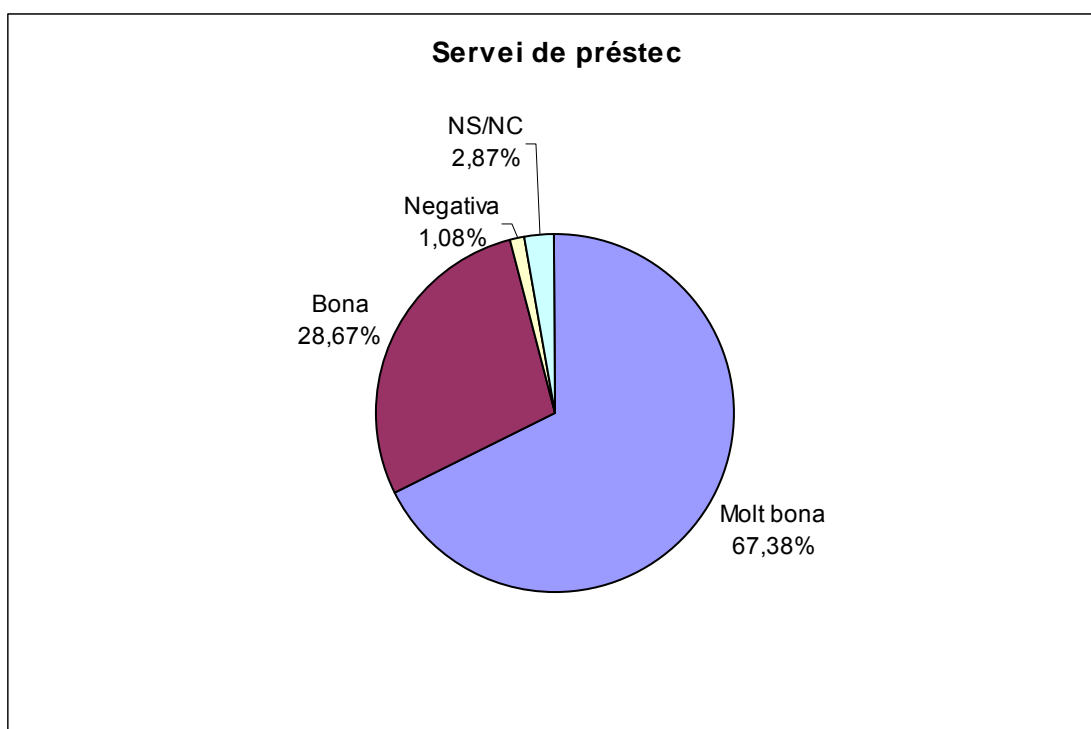


VALORACIÓ GLOBAL	Molt Bona	Bona	Negativa	NS/NC
Servei de préstec	188	80	3	8
Secció de llibres de novetats en préstec	101	149	5	24
Sala Infantil	101	117	2	59
Servei de diaris i revistes	121	117	9	32
Espais de consulta de fons	74	154	3	48
Secció i fons audiovisual	73	152	9	45
Secció Local	81	135	3	60
Servei d'accés a Internet	99	118	11	51
Activitats d'animació a la lectura infantils	91	114	1	73
Xerrades, conferències, clubs de lectura	67	134	6	72
Activitats formatives; tallers d'informàtica	61	127	8	83
Servei de fotocòpies	51	142	25	61
TOTAL	1108	1539	85	616

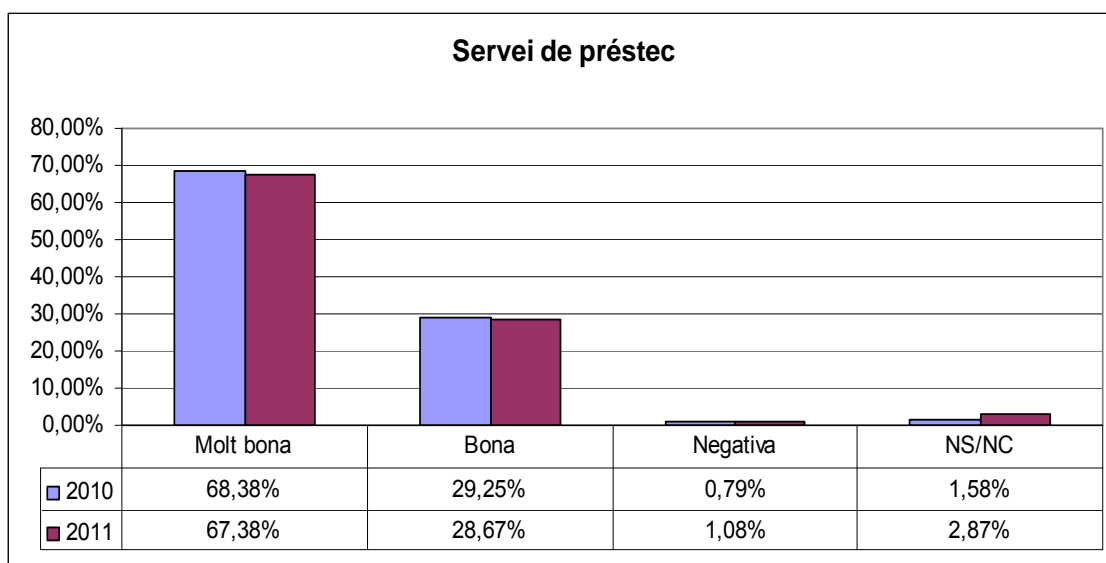
Valoració de cada servei que ofereix la Biblioteca Pública de Tarragona:

- **Servei de préstec:** És el servei més ben valorat de tota l'enquesta, resultat molt positiu per la Biblioteca, ja que el servei de préstec es consolida una vegada més com la base més sòlida dels serveis de biblioteca pública. El 67,38% dels enquestats el qualifiquen com a molt bo (percentatge molt similar al del 2010, un 68,38%), el 28,67% com a bo i només l'1,08% estan descontents. A més, és el servei amb un percentatge més baix d'usuaris que diu que no el coneix (només un 2,87%).

- Respostes 2011:

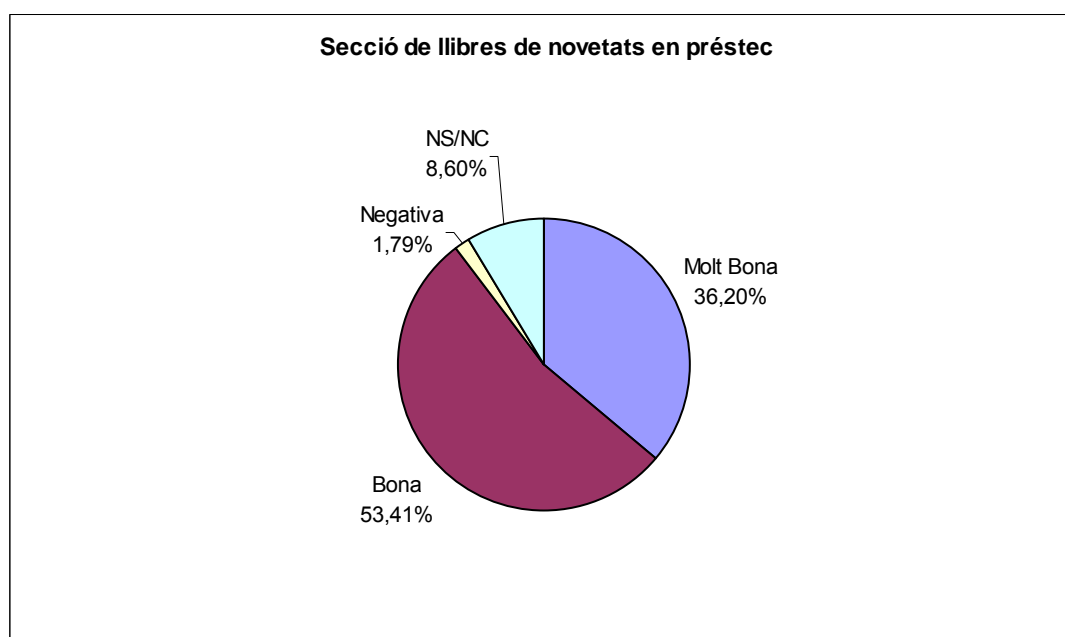


- Respostes 2010-2011:

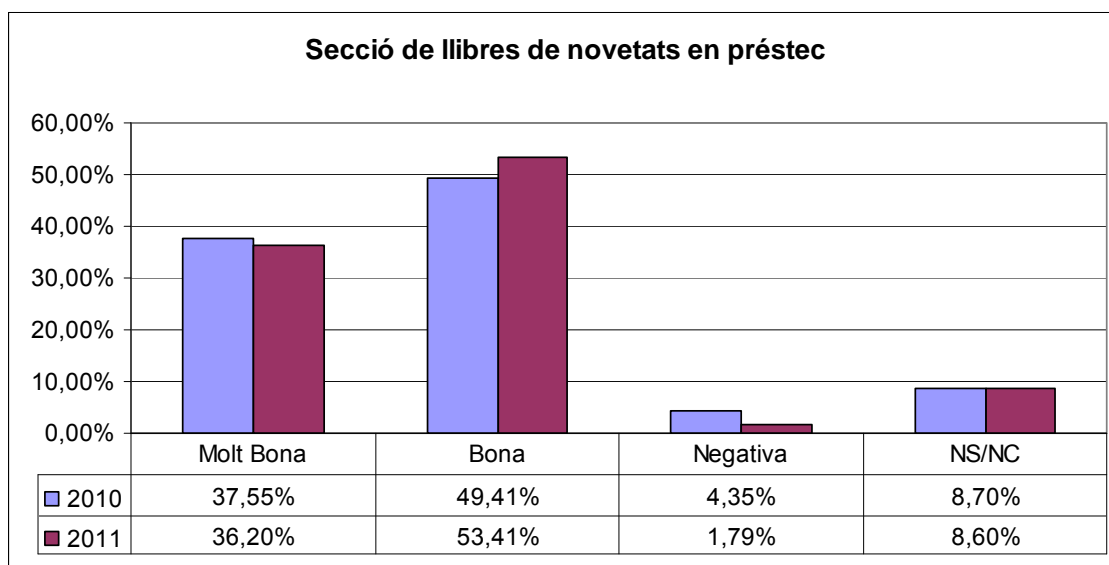


- **Secció de llibres de novetats en préstec:** El 36.20% dels enquestats valoren aquest servei com a molt bo (el 37.55% el 2010) i un 53.41% com a bo (4 punts més que l'enquesta anterior). Només l'1.79% dels usuaris valoren aquest servei com a negatiu, el 2010 el 4.35%. Pensem doncs, que són resultats molt positius ja que tot i que no disposem de gaire pressupost per comprar novetats oferim un bon servei.

- Respostes 2011:

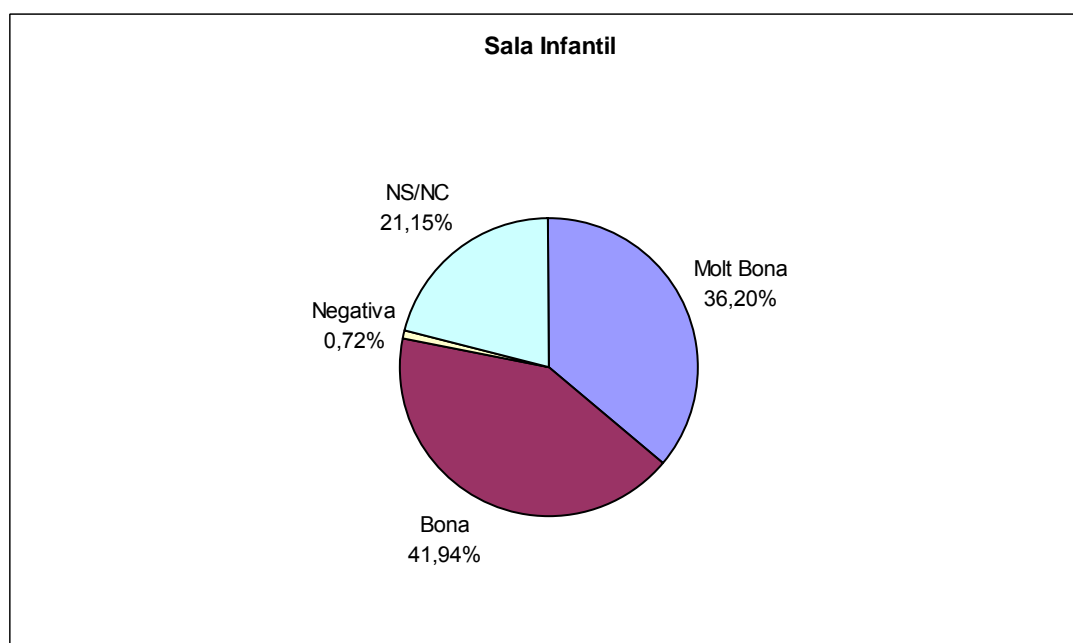


- Respostes 2010-2011:

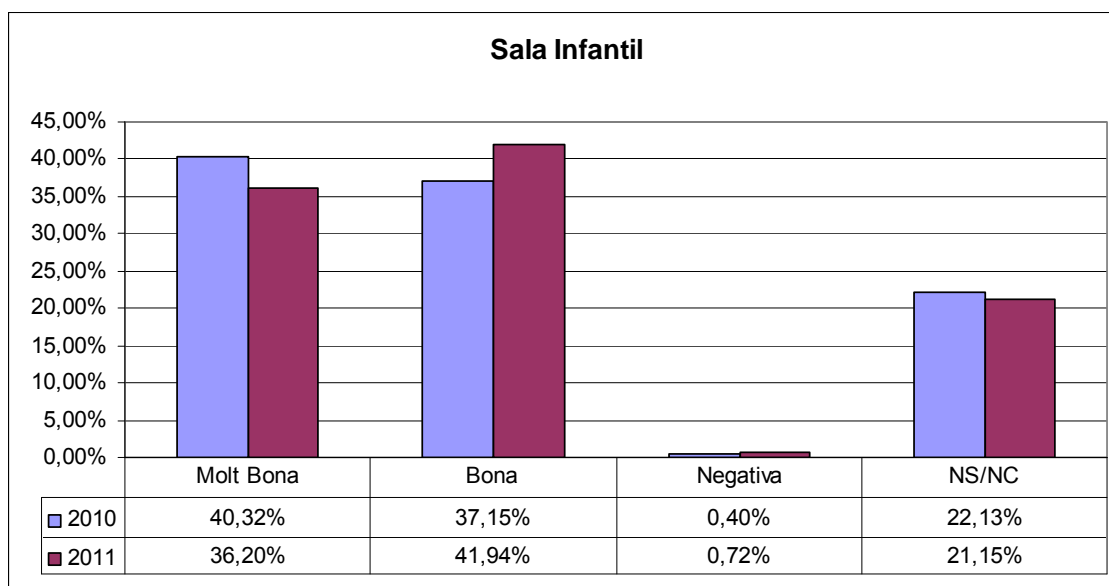


- **Sala Infantil:** El 36.20% dels usuaris la valora com a molt bona, una mica menys del 2010, que era del 40.32%. El 41.94% pensa que oferim un bon servei, respecte el 37,15% de l'any passat i només el 0.72% el valora com a negatiu.

- Respostes 2011:

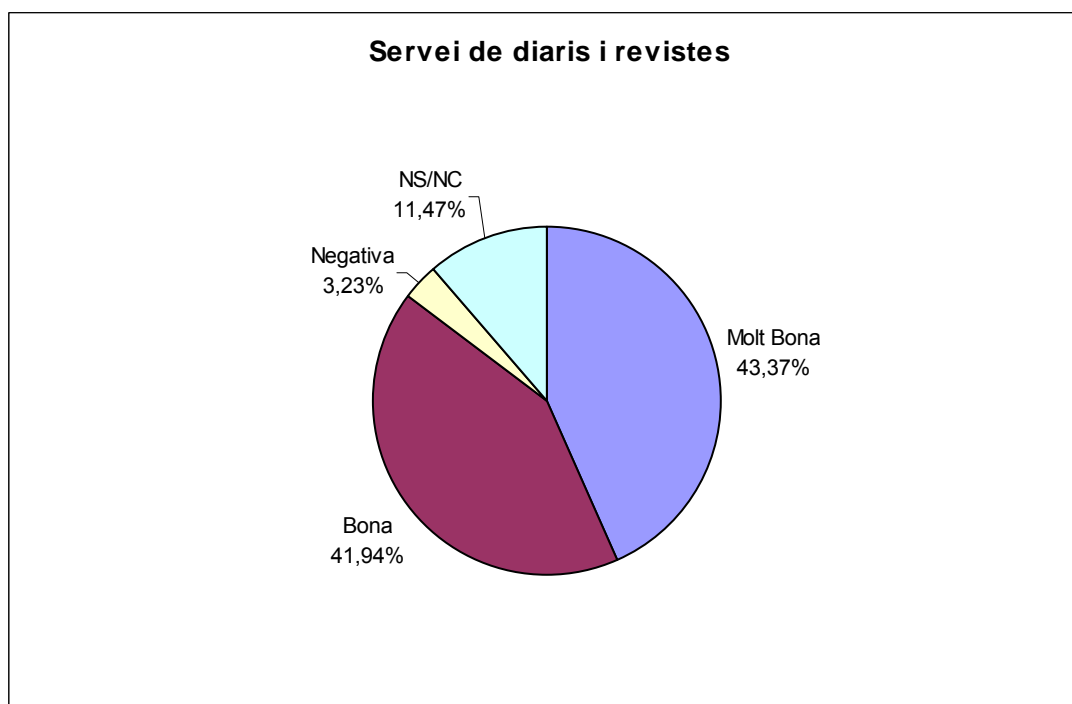


- Respostes 2010-2011:

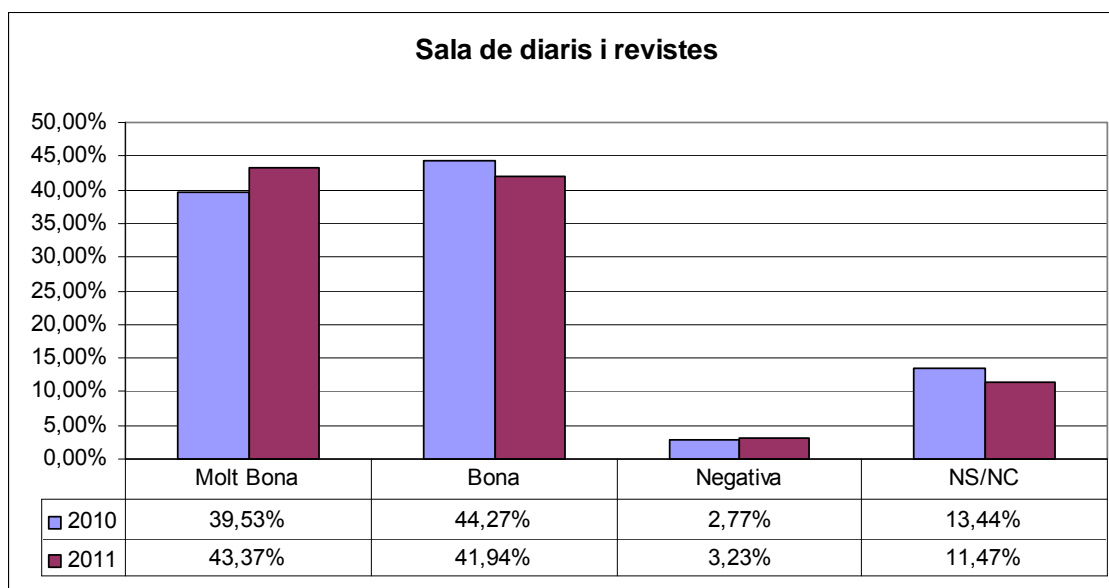


- **Servei de diaris i revistes:** El 43.37% dels usuaris l'han valorat com a molt bo, 4 punts més que el 2010. El 41.94% com a bo (44.27% de l'enquesta anterior) i només un 3.23% com a negatiu.

- Respostes 2011:

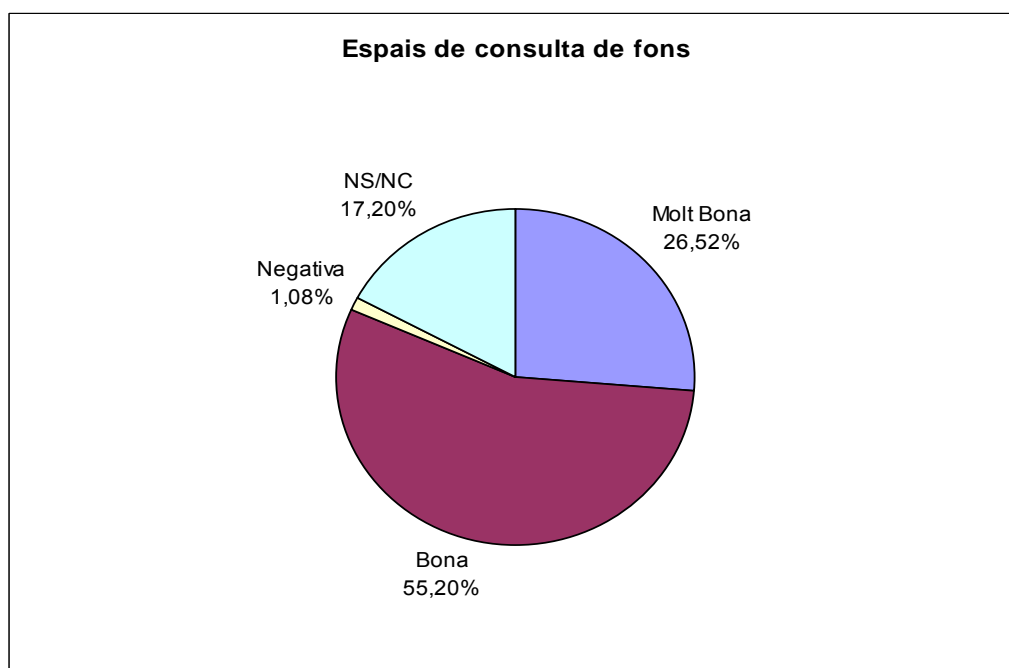


- Respostes 2010-2011:

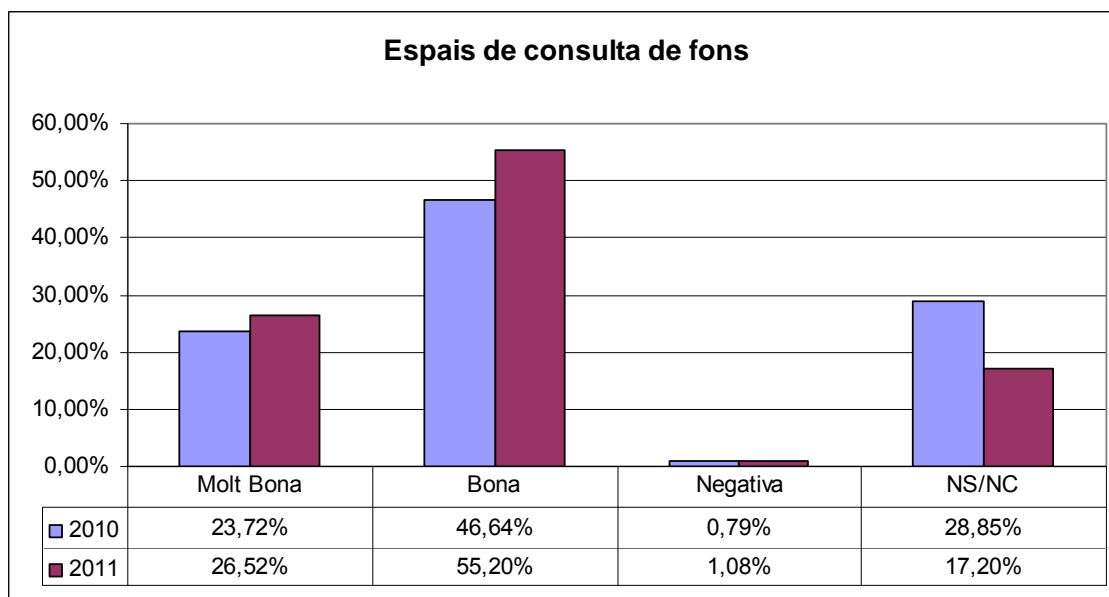


- **Espais de consulta de fons:** El 26.52% dels enquestats creuen que oferim un servei molt bo (a diferència del 23.727% del 2010), el 55.20% el valoren com a bo (9 punts més que l'enquesta anterior) i només l'1.08% creuen que no és un bon servei. Aquest servei és el que més han augmentat els percentatges positius.

- Respostes 2011:

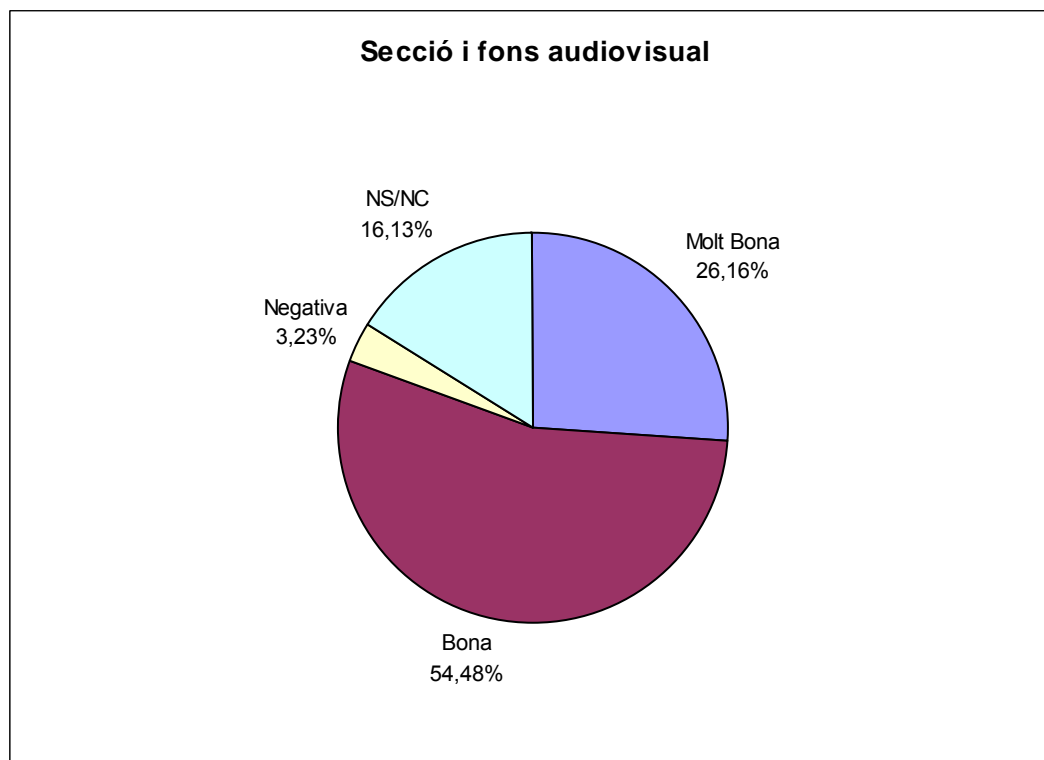


- Respostes 2010-2011:

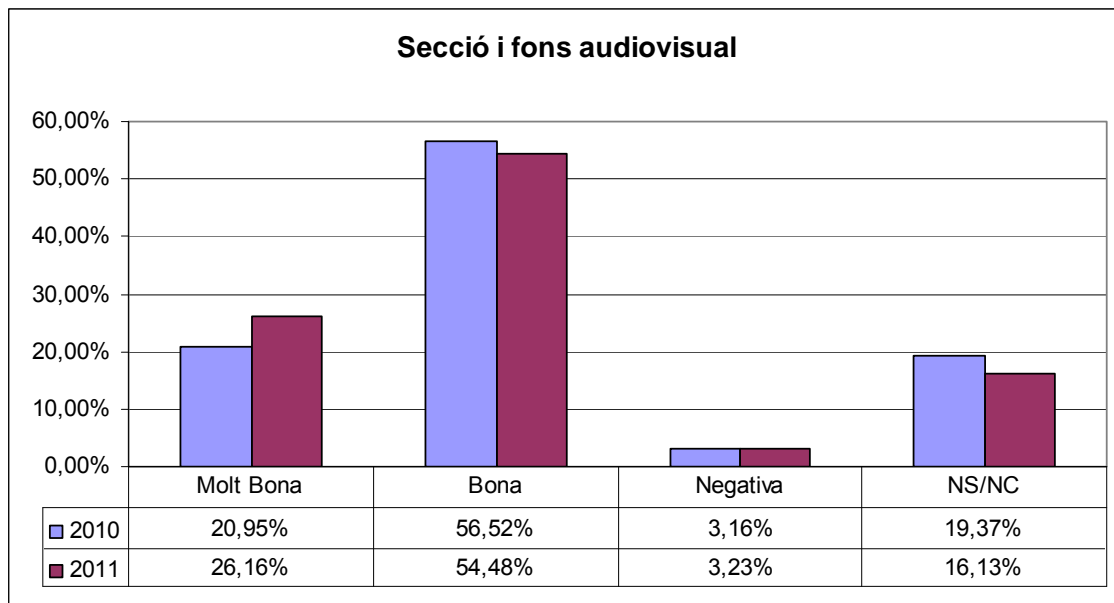


- **Secció i fons audiovisual:** Després de que el 2010 aquest servei disminuís lleugerament la seva puntuació màxima (molt bona) aquest any ha augmentat 6 punts el percentatge respecte l'enquesta anterior. Ha passat del 20.95% al 26.16%. Per altra banda, s'ha mantingut la qualificació bona, 56.52% el 2010 respecte el 54.48% del 2011 i la qualificació negativa, que aquest any també és una mica superior al 3%.

- Respostes 2011:

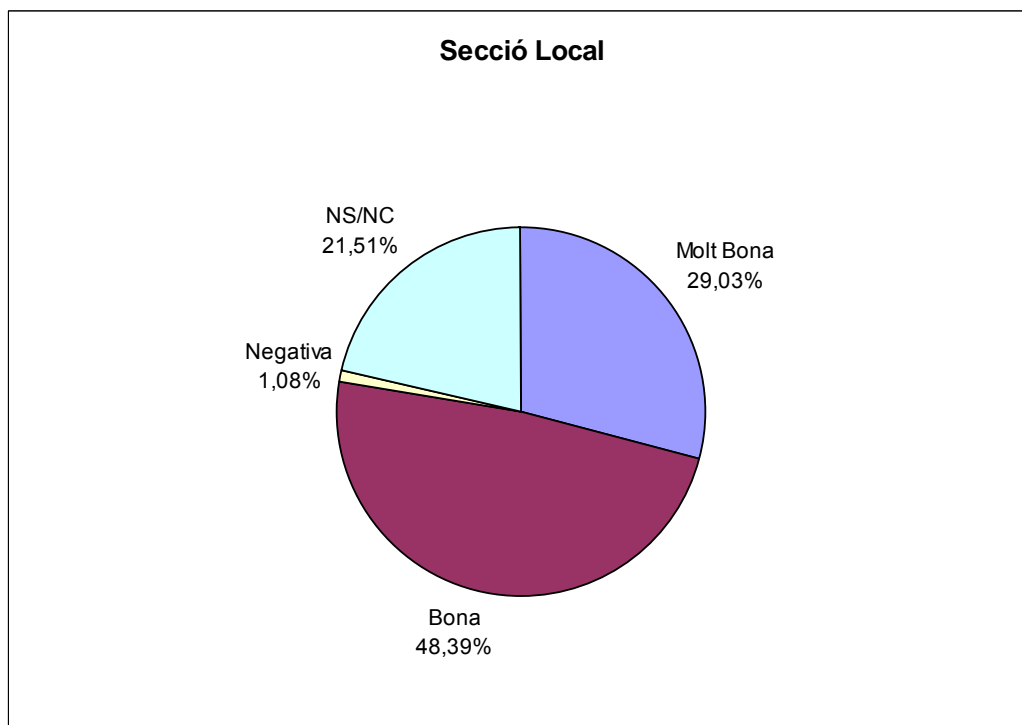


- Respostes 2010-2011:

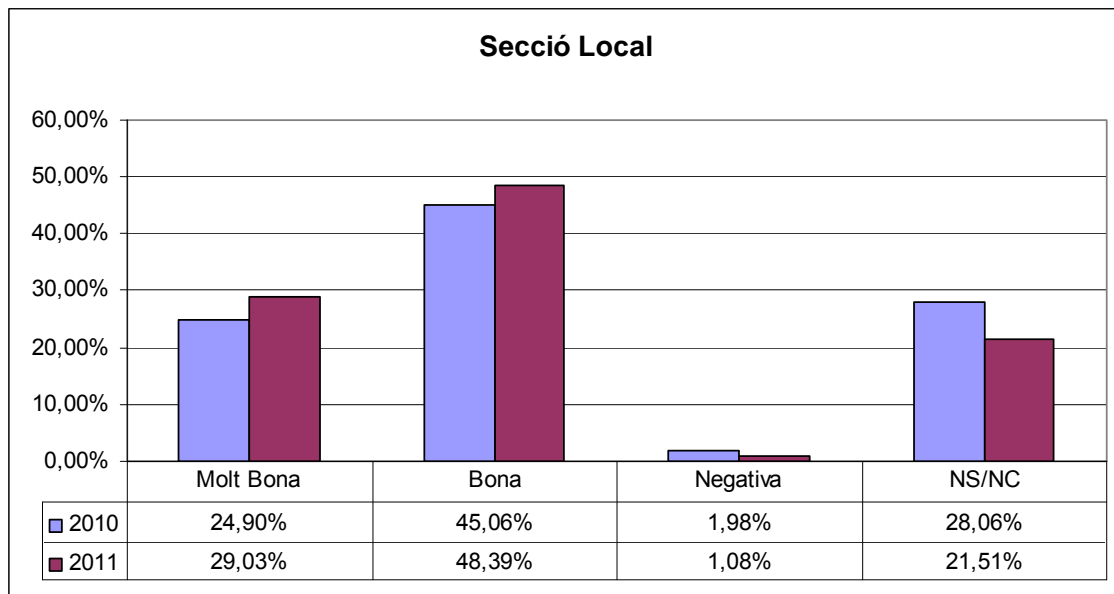


- **Secció Local:** D'aquest servei també han augmentat els percentatges de respostes positives, tant de la qualificació bona com de la molt bona respecte l'any passat i a més, ha disminuït el de respostes negatives. El 29.03% valoren aquest servei com a molt bo, a diferència del 24.90% del 2010 i el 48.39% creuen que és un bon servei, tres punts més que l'any anterior. Només l'1.08% el valoren com a negatiu.

- Respostes 2011:

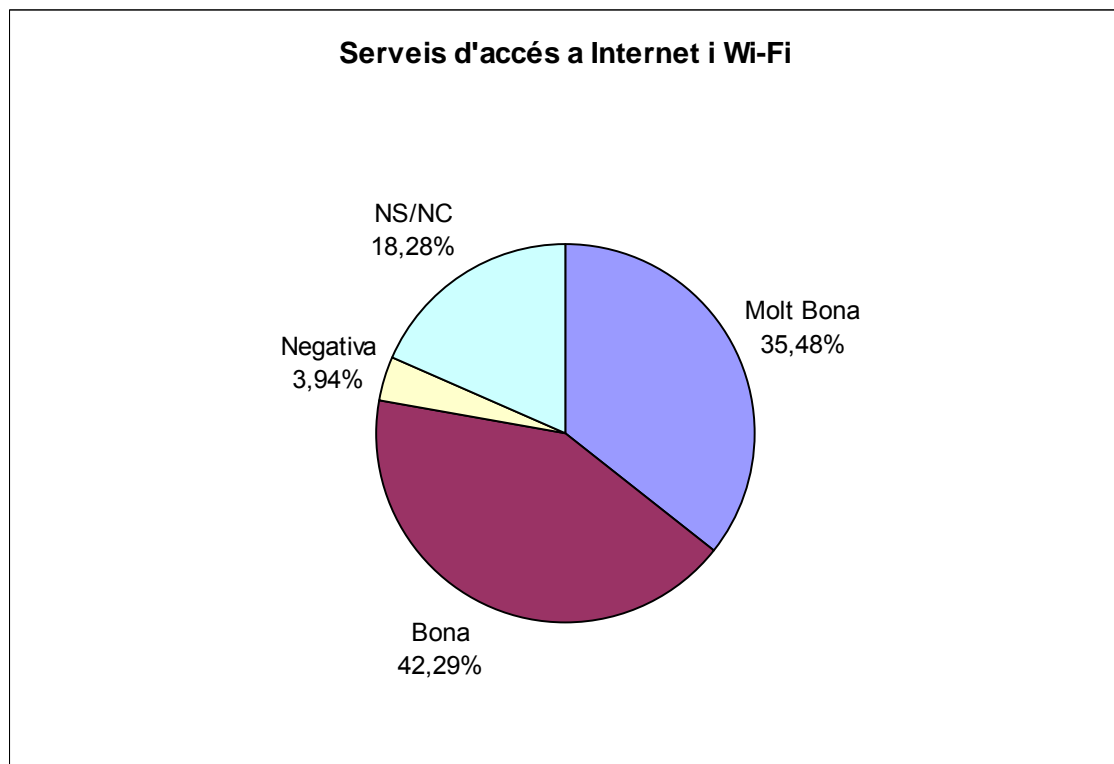


- Respostes 2010-2011:

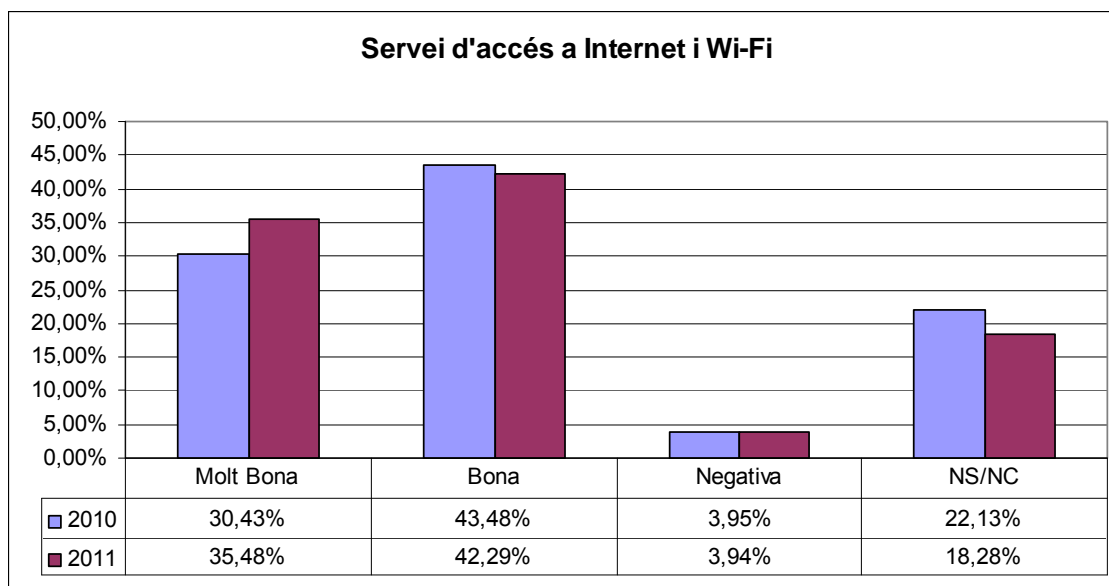


- **Servei d'accés a Internet i Wi-Fi:** Respecte a l'enquesta anterior, aquest servei ha augmentat 5 punts la valoració de la qualificació molt bona, passant del 30.43% del 2010 al 35.48% actual. El 42.29% el puntua com a bo, resultat molt similar a l'anterior (43.48%) i el 3.94% com a negatiu (els usuaris es queixen de la velocitat de navegació, del número d'ordinadors disponibles, del temps de connexió, etc).

- Respostes 2011:



- Respostes 2010-2011:

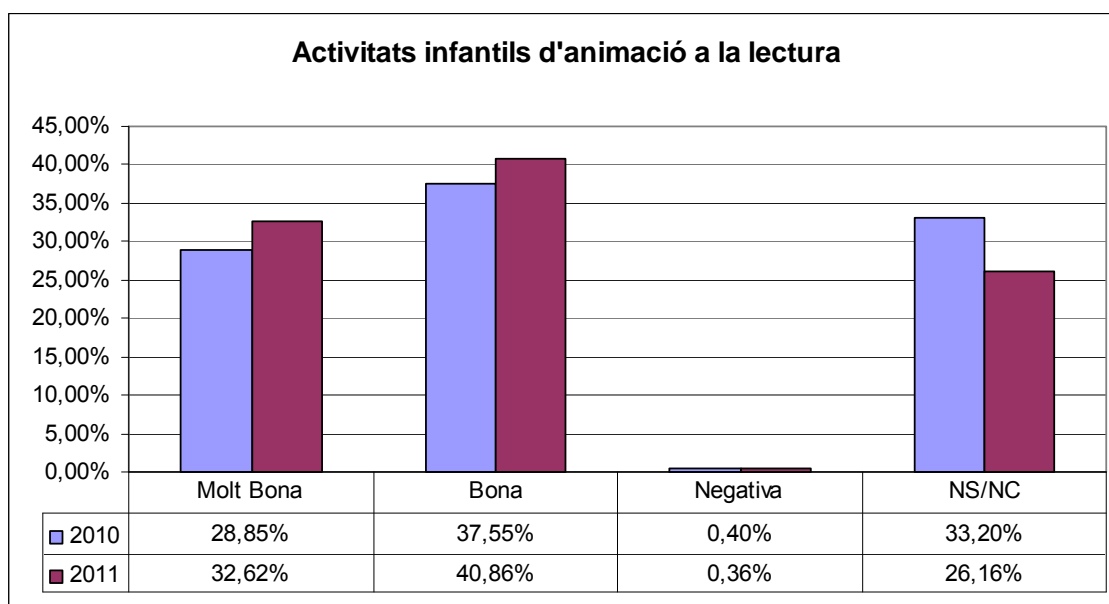


- **Activitats d'animació a la lectura infantils:** D'aquest servei també han augmentat els percentatges de respostes positives, tant de la qualificació bona com de la molt bona respecte l'any anterior i a més, ha disminuït el de respostes negatives. El 32,62% valoren aquestes activitats com a molt bona (el 28,85% el 2010) i el 40,86% com a bona (el 37,55% el 2010). Només el 0,36% no estan satisfets amb aquest servei, respecte el 0,40% de l'any anterior.

- Respostes 2011:

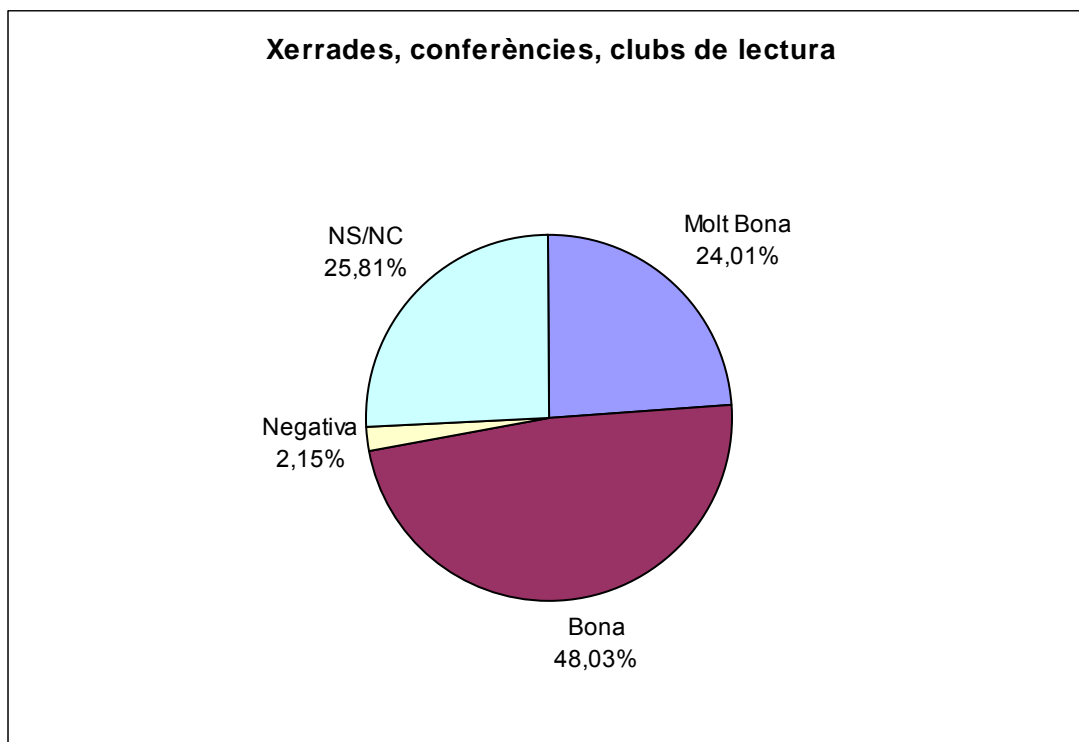


- Respostes 2010-2011:

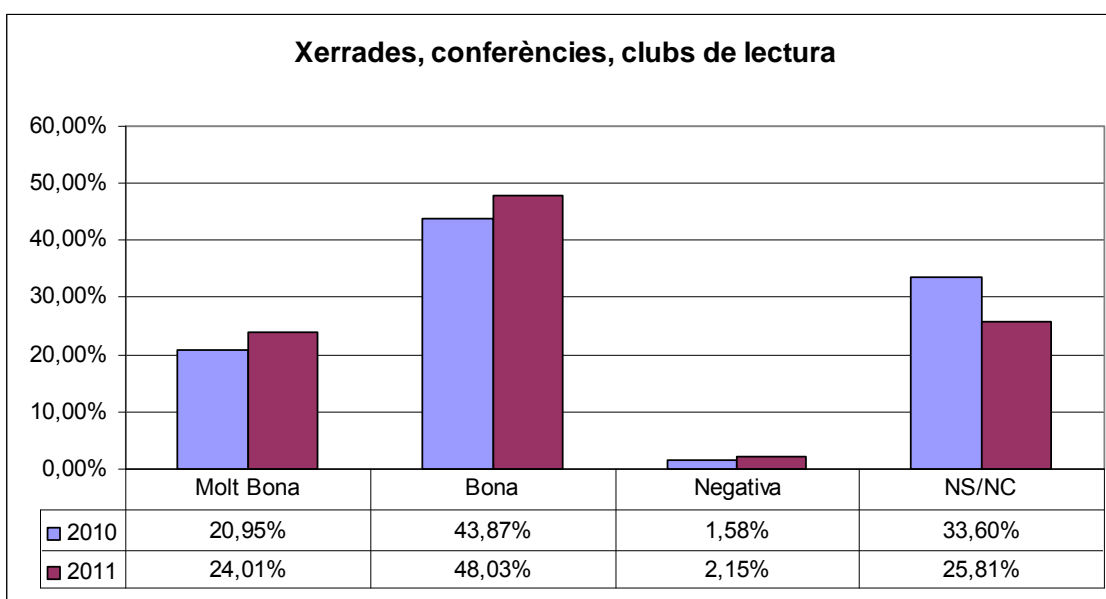


- **Xerrades, conferències, clubs de lectura:** D'aquest servei també han augmentat els percentatges de respostes positives, tant de la qualificació bona com de la molt bona respecte l'any anterior. El 24.01% dels enquestats han valorat aquestes activitats com a molt bona, augmentant quasi 4 punts el percentatge de l'enquesta anterior, que era d'un 20.95%. El 48.03% les valoren com a bona, respecte el 43.87% del 2010. Aquest any, el 2.15% dels usuaris valoren aquestes activitats com a negativa, l'any anterior l'1.58%.

- Respostes 2011:



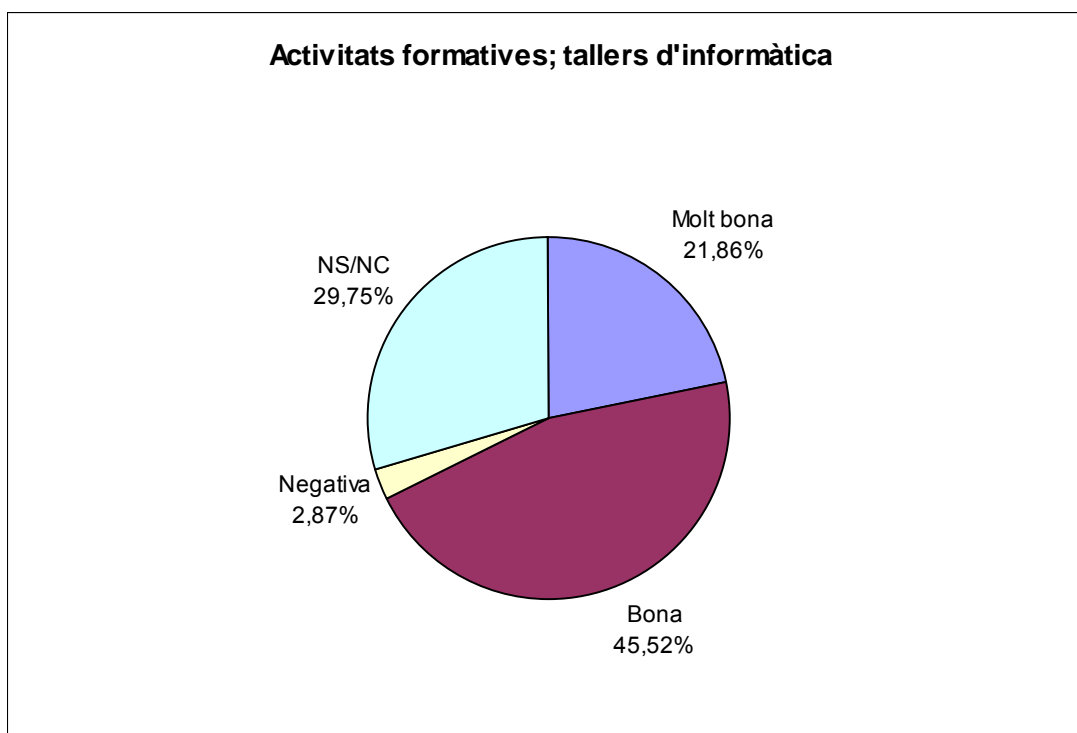
- Respostes 2010-2011:



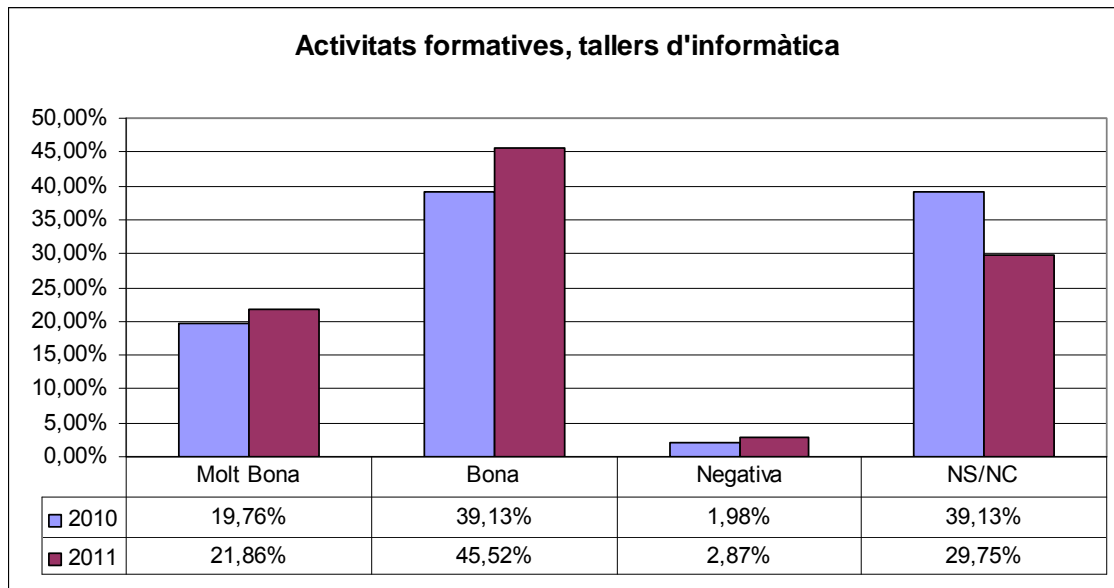
- **Activitats formatives, tallers d'informàtica:** Una altra vegada hem de parlar d'un augment dels resultats en les qualificacions bona i molt bona. Quasi el 22% dels enquestats (el 21.86%) han valorat aquestes activitats com a molt bona (el 2010 un 19.76%), el 45.52% com a bona (el 2010 un 39.13%) i el 2.87% com a negativa (creiem que els motius d'aquest percentatge negatiu una mica elevat serien 2, un perquè els usuaris volen que els tallers tinguin

una durada més llarga i l'altre perquè són tallers de places limitades i per tant, hi ha usuaris que no han estat seleccionats per a assistir-hi).

- Respostes 2011:

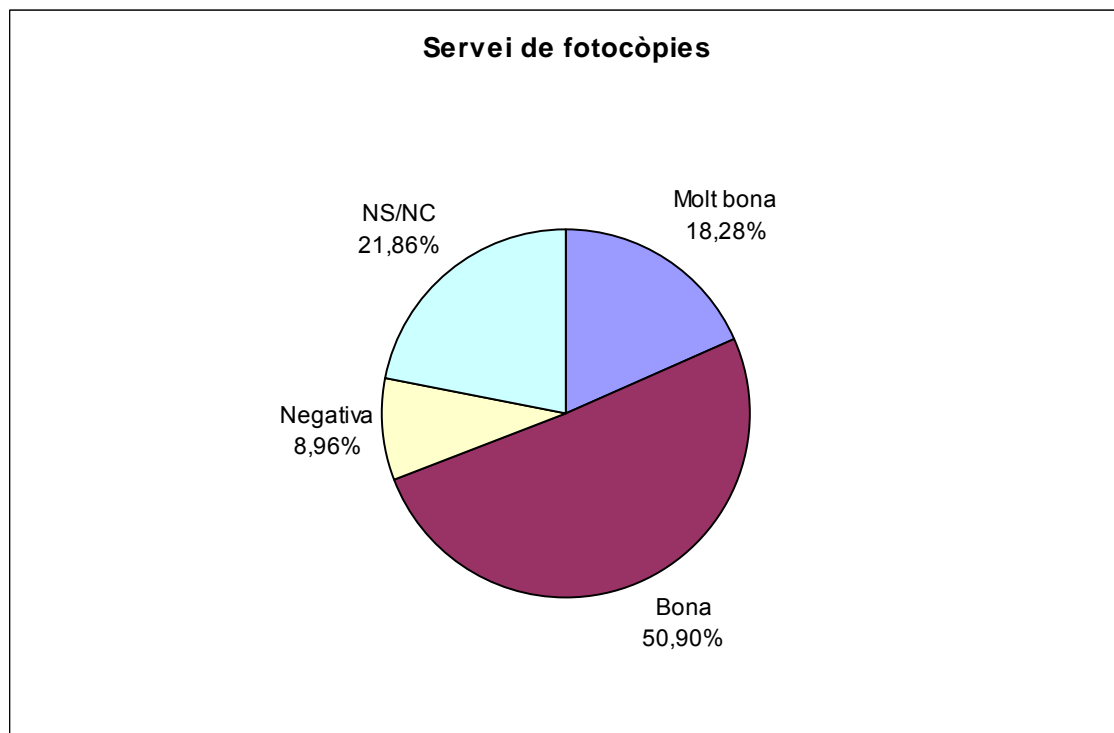


- Respostes 2010-2011:

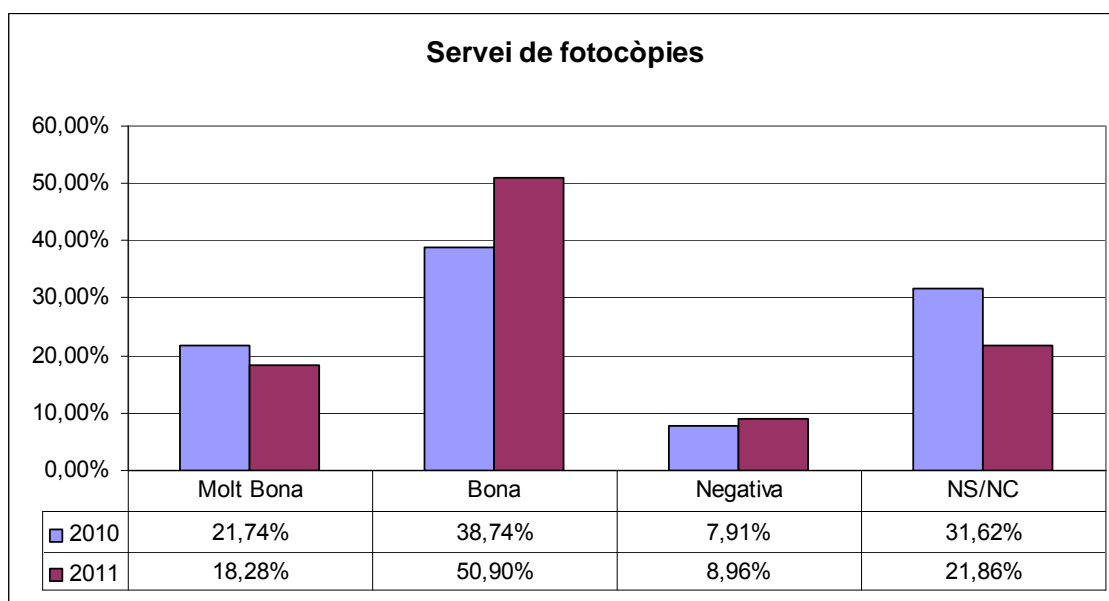


- **Servei de fotocòpies:** Es tracta d'un servei extern a la Biblioteca on els usuaris s'han de fer ells mateixos les còpies. El 18.28% dels enquestats el qualifiquen com a molt bo (el 2010 el 21.74%), el 50.90% com a bo (el 2010 el 38.74%) i el 8.96% com a negatiu. Aquest és el servei que té la valoració més negativa. Creiem que aquest percentatge tan elevat podria ser degut a dos motius, primer a que hi ha usuaris pretenen que els hi fem les fotocòpies nosaltres i segon, que només es pot fotocopiar material de la Biblioteca, cosa que molts usuaris no entenen.

- Respostes 2011:



- Respostes 2010-2011:

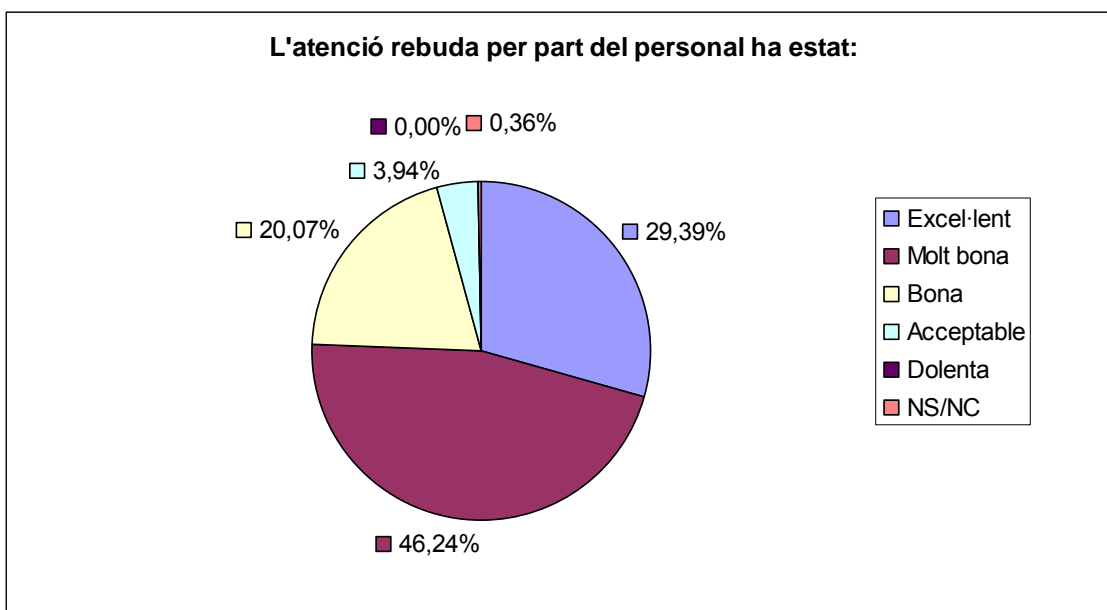


7- En general, l'atenció rebuda per part del personal ha estat:

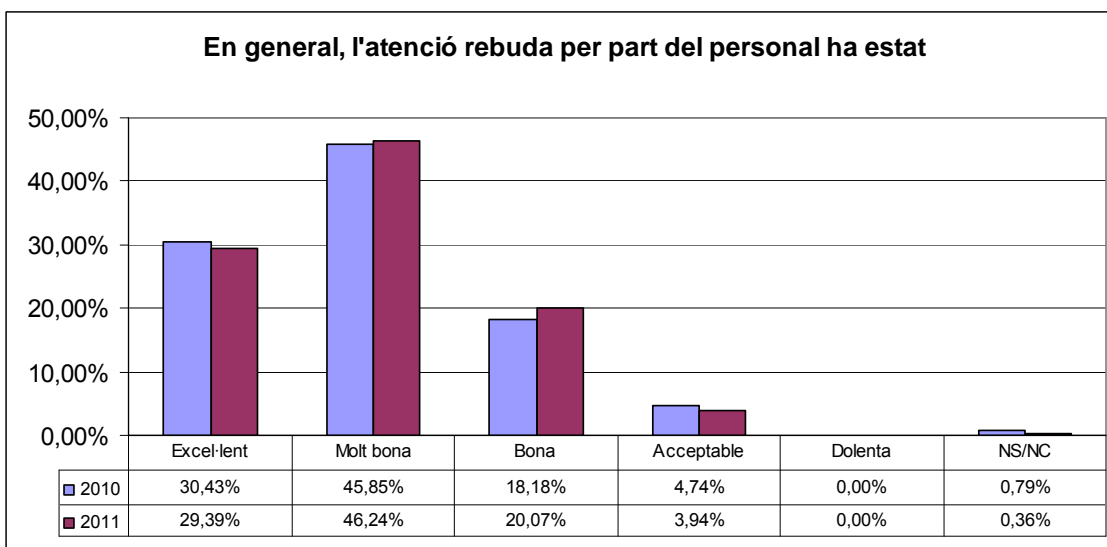
Un dels factors més importants per la satisfacció dels usuaris creiem que és el tracte i l'atenció que reben del personal que treballa a la Biblioteca. Analitzant les respostes obtingudes veiem que són molt positives i curiosament són molt similars a les de l'enquesta del 2010. Amb aquests resultats, els usuaris mostren una percepció positiva del personal de la Biblioteca.

El 29.39% dels enquestats declaren que l'atenció rebuda per part del personal de la Biblioteca és excel·lent (el 2010 el 30.43%). El 46.24% creuen que és molt bona (el 2010 el 45.85%) i el 20.07% creuen que és bona (el 2010 el 18.18%). Només el 3.94% pensen que el tracte rebut ha estat acceptable (similar al 2010 que era el 4.74%). Cal destacar que cap dels usuaris enquestats creu haver rebut una atenció dolenta per part del seu personal.

- Respostes 2011:



- Respostes 2010-2011:



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

Una tasca important per tal de que els usuaris coneguin les activitats, tallers, conferències... que es realitzen a la Biblioteca i hi puguin assistir, és la difusió de totes les activitats que organitza la Biblioteca.

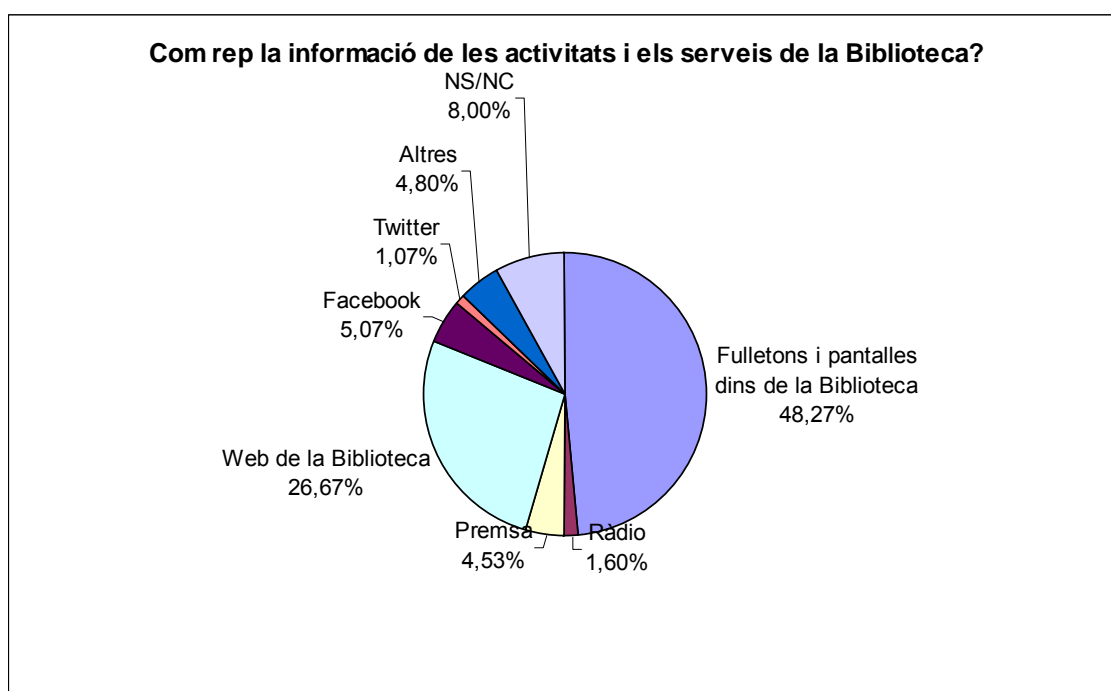
La primera opció, amb un 48.27%, són els usuaris que diuen que reben aquesta informació mitjançant els fullatons i les pantalles de dins de la Biblioteca; l'any anterior aquest resultat era

una mica més elevat (un 57.14%). La segona opció, és mitjançant la pàgina web de la Biblioteca, amb un 26.67% (percentatge molt similar al del 2010, que era d'un 25.97%).

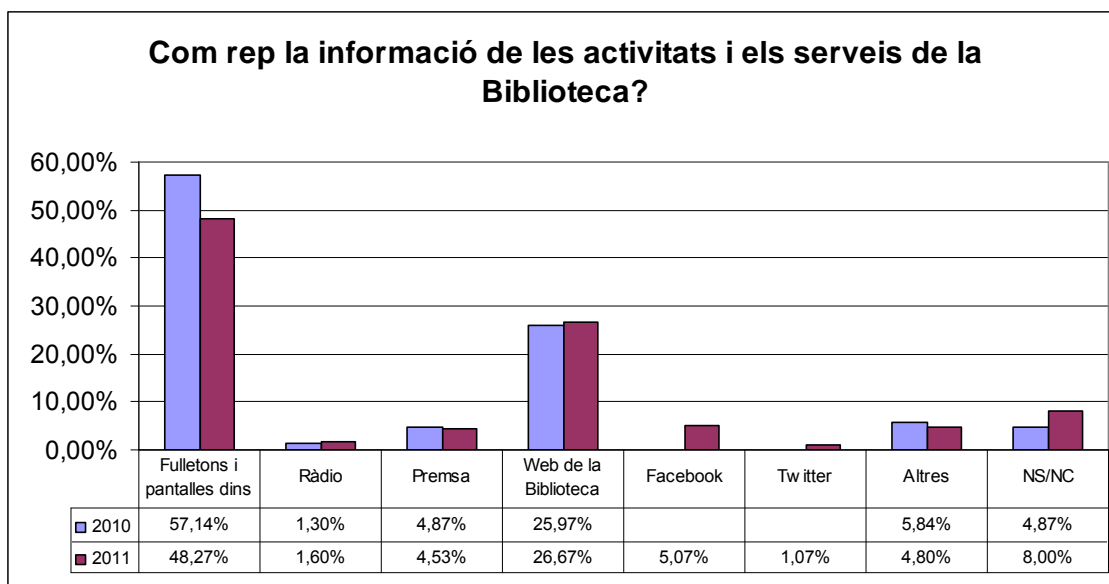
El 5.07% dels enquestats saben les activitats que organitza la Biblioteca mitjançant el Facebook i l'1.07% mitjançant el Twitter (novetat d'aquest any).

Molt similar a l'enquesta anterior, el 4.53% dels usuaris rep la informació mitjançant la premsa i el 4.80% mitjançant altres sistemes, com poden ser: mitjançant el correu electrònic, a través d'amics, del personal de la Biblioteca...

- Respostes 2011:



- Respostes 2010-2011:

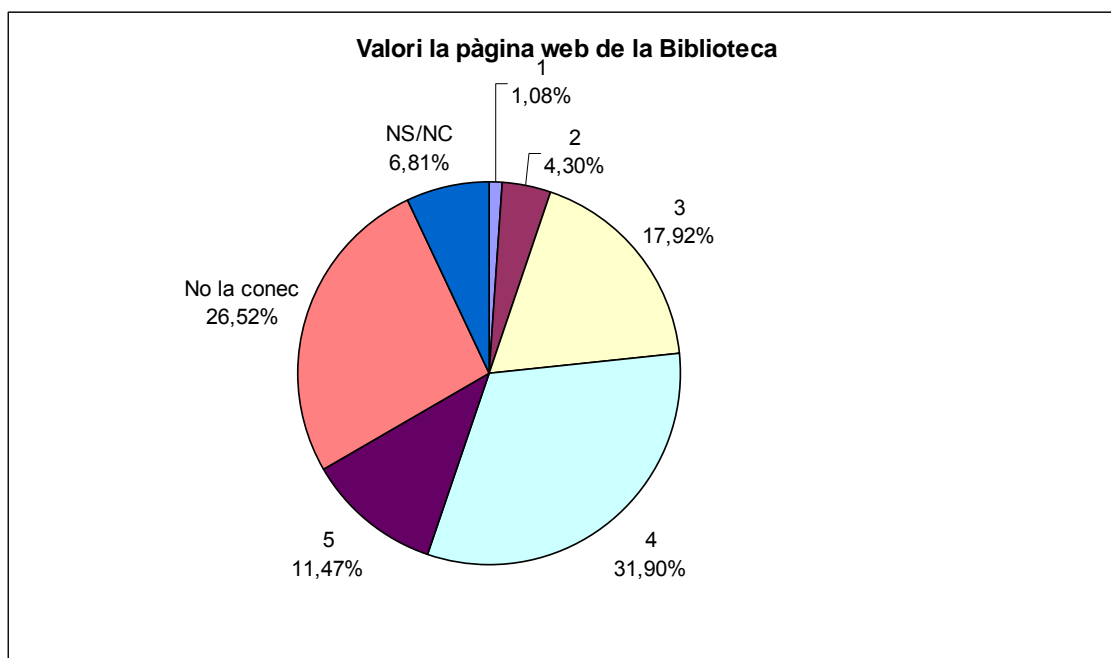


9- Valori la pàgina web de la Biblioteca (de l'1 al 5, considerant que l'1 és el mínim i 5 el màxim):

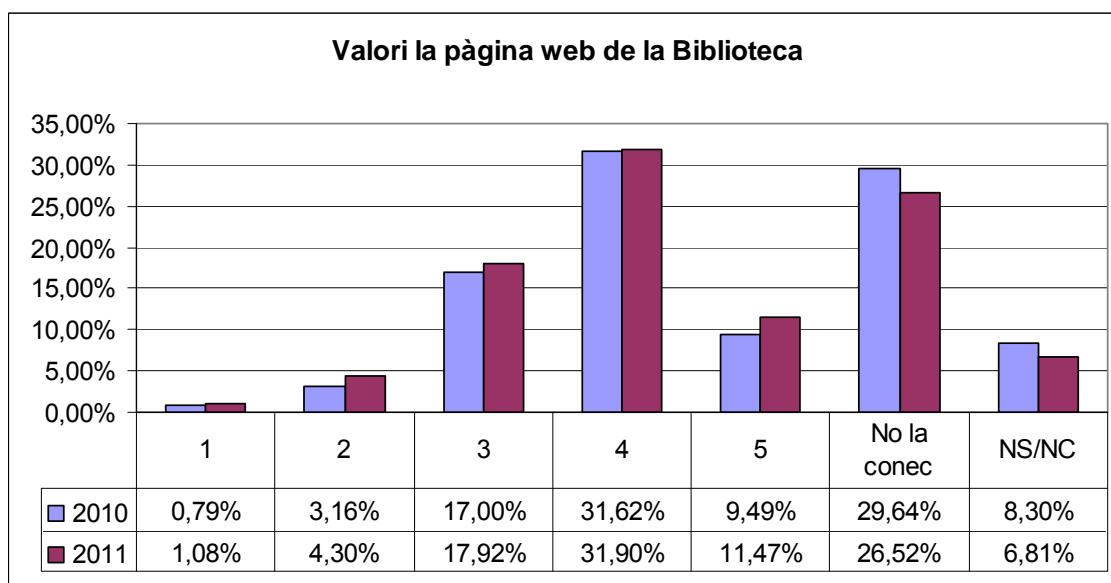
Mitjançant la pàgina web de la BPT els usuaris coneixen tot tipus d'informació de la Biblioteca i de les activitats que es realitzen. L'11.47% dels enquestats valoren aquesta pàgina amb un 5, la puntuació màxima (el 2010, el 9.49%) i el 31.90% amb un 4 (percentatge similar a l'enquesta anterior, un 31.62%). El 17.92% creuen que la pàgina web es mereix un 3 (el 2010, un 17.00%) i el 4.30% un 2 (el 2010, el 3.16%). L'1.08% dels usuaris puntuen la pàgina web amb un 1, la puntuació més baixa. El motiu d'aquest percentatge tan baix creiem que és pel catàleg d'Argus que a vegades fa una mica complicada la cerca i la renovació del material que l'usuari té en préstec.

Encara hi ha un elevat número d'usuaris, el 26.52%, que diu no conèixer aquesta pàgina (el 2010, el 29.64%).

- Respostes 2011:



- Respostes 2010-2011:



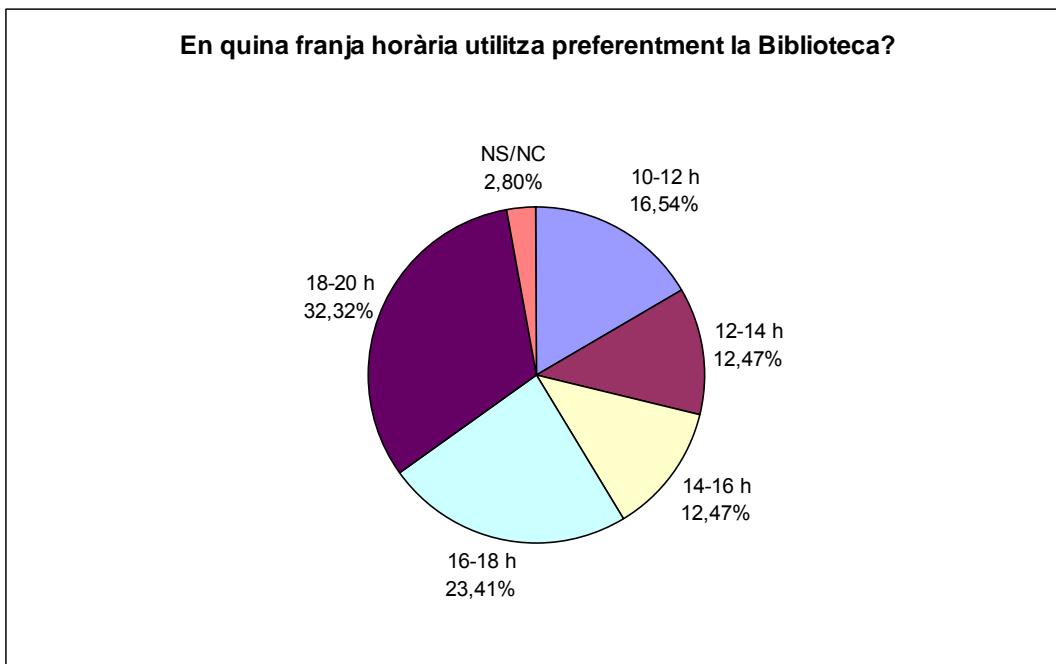
10- En quina franja horària utilitza preferentment la Biblioteca?

La franja horària en què hi ha més usuaris que utilitzen la Biblioteca és de 18h a 20h, amb un 32.32%, percentatge una mica inferior al de l'any anterior, que era d'un 34.86%. Un any més, es consolida la franja horària de la tarda de 18h a 20h com a temps d'utilització de la Biblioteca. La segona franja preferent és la de 16h a 18h, amb el 23.41% (el 2010 el 26.57%).

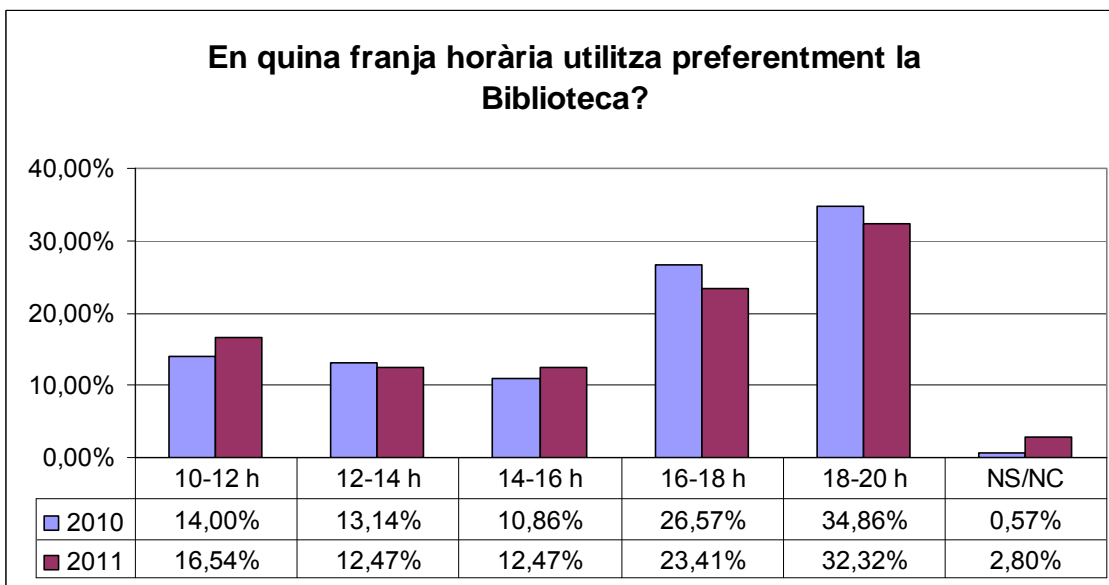
Aquest any, ha augmentat amb quasi 3 punts el percentatge d'usuaris que vénen a la Biblioteca a primera hora del matí, entre les 10h i les 12h, passant del 14.00% al 16.54%.

El 12.47% dels enquestats ens diuen que vénen a la Biblioteca entre les 12h i les 14h, percentatge exactament igual als de la franja horària de 14h a 16h. Si comparem aquests percentatges amb els del 2010, veiem que són molt similars.

- Respostes 2011:



- Respostes 2010-2011:



11- Quins canvis proposa per millorar els serveis?

L'objectiu d'aquesta pregunta és que els usuaris ens proposin canvis o suggeriments per tal de millorar els serveis de la Biblioteca. No tots els enquestats l'han contestat, i de vegades, quan s'ha contestat, han fet més d'un suggeriment.

Dels 279 enquestats, 112 no l'han contestat (el 40.14%). Per altra banda, hi ha 20 usuaris (el 7.07%) que han contestat que tot està correcte i que no cal cap canvi.

A més, 147 usuaris (el 52.69%) han proposat suggeriments de millora; algun d'ells més d'un. Moltes d'aquestes propostes són les mateixes que l'any anterior:

- **Ampliar l'horari d'obertura al públic:** El 19.05% d'aquests usuaris sol·liciten que la Biblioteca tanqui més tard i que obri més hores el cap de setmana. També els agradaria que les hores d'obertura fossin més uniformes per tal de no equivocar-se.
- **Habilitar una sala d'estudi i de treballs en grup:** El 14.97% demanen que s'habiliti un espai per poder estudiar.
- **Ampliar i actualitzar la col·lecció d'una matèria determinada:** Un 13.61% pensen que hi ha poca varietat de llibres especialitzats i que s'haurien d'actualitzar.
- **Ampliar i renovar la Secció d'Audiovisuals:** El 10.88% dels usuaris demanen que es renovi aquesta secció.
- **Augmentar el número de taules:** Un 8.16% dels usuaris necessiten més taules per poder consultar el material de la Biblioteca, ja que a les tardes estan totes ocupades.
- **Allargar el temps de connexió a Internet:** També el 8.16%, suggereixen poder consultar Internet durant més temps.
- **Més silenci:** El 6.80% dels enquestats pensen que a la Biblioteca hi hauria d'haver més silenci i que no haurien de sonar tan els telèfons mòbils.
- **Comprar més exemplars de novetats:** El 4.76% dels usuaris es queixen que hi ha poques novetats i demanen més varietat dels llibres publicats recentment.
- **Allargar el temps de connexió Wi-Fi:** Un percentatge una mica inferior, el 3.40%, suggereixen poder tenir més temps de connexió Wi-Fi.
- **Augmentar el nombre d'ordinadors:** El 2.72% creuen que en hores puntes falten ordenadors per poder consultar Internet.
- **Ampliar les instal·lacions de la Biblioteca:** Amb el mateix percentatge, el 2.72% d'usuaris pensen que la Biblioteca es queda petita i que necessitaria una ampliació de les seves instal·lacions.
- **Augmentar el número d'endolls per als ordinadors portàtils:** També el 2.72% creuen que hi haurien d'haver més endolls pels portàtils.
- **Servei d'impressions:** El 2.04% dels enquestats creuen que s'hauria de tornar a oferir el servei d'impressions gratuït.

- **Poder agafar material audiovisual de la Sala Infantil amb el carnet d'adult:** El 2.04% d'usuaris voldrien agafar material audiovisual infantil.
- **Reformar els lavabos:** Amb el mateix percentatge, el 2.04% d'usuaris els agradaria uns lavabos més nous.
- **Ampliar les revistes d'una determinada matèria:** També el 2.04% dels enquestats demanen més revistes especialitzades.
- **Altres suggeriments proposats per 1 ó 2 persones:** una sala d'audiovisuals, més facilitat per accedir al catàleg Argus, poder reservar per Internet el material disponible, una cafeteria, més activitats infantils, separar els ordinadors de la sala de lectura, sala de formació no compartida amb la sala de treball, que els usuaris no entrin a la Biblioteca amb els auriculats engegats, més cursos d'Internet...

3. CONCLUSIONS

Podem afirmar, tal i com assenyàvem en la presentació de l'enquesta, que els resultats de l'any 2011 demostren que els ciutadans segueixen fent valoracions molt positives dels serveis de la Biblioteca Pública de Tarragona. Però quines són aquestes valoracions i percepcions?

Una primera afirmació pel que fa als hàbits dels nostres usuaris és que durant el 2011 es mostren molt similars als del 2010. Un primer punt és la freqüència d'ús de la Biblioteca, on es constata l'espaiament de les visites a la Biblioteca. És una tendència que s'inicia l'any anterior associada al canvi en la política de préstec que allarga els terminis per la devolució de tots els materials a 30 dies, prorrogables dues vegades més, sempre que el material no estigui reservat ni sobrepassat. D'aquesta manera la freqüència de visites de més de tres vegades al mes experimenta una davallada progressiva des del 2009 quan era del 64,4%, el 2010 del 56,13%, i el 2011 en que ha estat del 52,69%.

Una segon punt ens situa al servei de préstec com a servei més utilitzat, amb un 21,66% dels enquestats que vénen per buscar i/o retornar materials. Percentatge, per altra part, molt similar al del 2010 (21,98%). Un segon ús, igual que en els anys anteriors, és el de l'estudi i el treball (14,80%), seguit pel de llegir llibres, diaris o revistes (14,44%). Aquest darrer es manifesta inferior al del 2010 que era d'un 18,42%.

Altres usos destacables, i per ordre, serien per fer préstec de materials audiovisuals amb un 13% (13,27% el 2010); per utilitzar el servei d'accés a Internet amb un 11,91% enfront un 12,08% del 2010; per resoldre alguna qüestió d'informació que necessita que en aquest cas puja des del 9,11% al 11,01% el 2011.

Un tercer aspecte que volem destacar és la valoració global dels serveis que suma entre la molt bona (33,09%) i la bona (45,97%) prop d'un 80%, enfront el 18,40% que no contesta i només un 2,54% en que és negativa. Aquests paràmetres s'estenen a les diverses seccions i serveis que es consoliden com a molt ben valorats pels ciutadans; el cas de valoracions negatives més altes és el servei de fotocòpies (8,96%), extern a la Biblioteca, seguit del Servei d'accés a Internet i Wi-fi, on no arriba al 4% (3,98%), i possiblement vinculat a la petició de més temps de connexió.

Com a activitats d'impuls a la lectura, d'animació infantil i de tallers formatius en l'ús de TIC i selecció d'informació de qualitat a Internet, hem constatat que millora el seu coneixement per part dels usuaris i al seu costat la seva valoració. En aquest punt hi volem veure un treball en una major difusió acompanyada d'una millora en la informació associada.

I finalment volem destacar una pregunta oberta que té per objectiu recollir tot allò que els usuaris vulguin comentar respecte a millores o canvis que farien als serveis de la Biblioteca. I com en els anys anteriors els punts més demandats han estat l'ampliació dels horaris d'atenció, que tot i que ha baixat respecte l'enquesta anterior es manté com a primera demanda (19,05% el 2011 i 23,27% el 2010). Un segon punt és la petició d'espais per estudi i per treballs de grup que augmenta de forma substancial, des del 6,03% al 14,97%. Segueixen per ordre d'importància aspectes que es reiteren dels altres anys com són la renovació de les col·leccions temàtiques (13,61% enfront el 12,93% el 2010), i l'ampliació i renovació de les col·leccions audiovisuals (10,88% enfront del 8,62%). Altres peticions per sota del 10% estan relacionades amb l'espai o les infraestructures, com augmentar el nombre de taules (8,16%) o ampliar les instal·lacions (2,04%), el nombre d'ordinadors (2,72%) o amb la millora de la col·lecció (més exemplars de novetats literàries o de revistes).

Cal assenyalar que una part important de les demandes s'escapen a les nostres possibilitats en uns moments en que es disposa de pocs recursos sobretot pel que fa a una possible ampliació d'horaris o una millora substancial en els espais. De fet, els usuaris constaten una vegada més, que necessiten més espais bibliotecaris i disponibles en horaris més dilatats.

Una segona línia, ens obre una via de millora que si bé està també en bona part supeditada a la disponibilitat de pressupost, ens porta a seguir treballant en la millora de les col·leccions, especialment de les col·leccions temàtiques i audiovisuals. De fet, el treball en la col·lecció és un punt àmpliament tractat en el III Pla estratègic (2011-2013) que esdevé un eix estratègic, que veu la col·lecció com a part essencial, que fidelitza els usuaris i n'atrau de nous. En aquest sentit es plantegen i es treballen reptes en la selecció, en l'accessibilitat i visibilitat que esperem comportin una millora en la satisfacció dels usuaris.

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?

- La conec de sempre
- Per un familiar o amic.
- Pels mitjans de comunicació. Especifiqui: TV Ràdio Premsa
- 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 (DVD's, CD's,...).
- Per retornar o emportar-se materials de la sala infantil.
- Per utilitzar el servei d'accés a Internet o Wi-Fi.
- Per realitzar treballs d'estudi o investigació amb el fons de la Biblioteca.
- Per consultar fons o sol·licitar informació a la Secció Local.
- Altres motius. Especifiqui:

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

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

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

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

6- Quina qualificació li mereixen els següents serveis?

- 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: | <input type="checkbox"/> Molt bona | <input type="checkbox"/> Bona | <input type="checkbox"/> Negativa |
| - Espais de consulta de fons: | <input type="checkbox"/> Molt bona | <input type="checkbox"/> Bona | <input type="checkbox"/> Negativa |
| - Secció i Fons audiovisual: | <input type="checkbox"/> Molt bona | <input type="checkbox"/> Bona | <input type="checkbox"/> Negativa |
| - Secció Local: | <input type="checkbox"/> Molt bona | <input type="checkbox"/> Bona | <input type="checkbox"/> Negativa |
| - Servei d'accés a Internet i Wifi: | <input type="checkbox"/> Molt bona | <input type="checkbox"/> Bona | <input type="checkbox"/> Negativa |
| - Activitats infantils d'animació a la lectura: | <input type="checkbox"/> Molt bona | <input type="checkbox"/> Bona | <input type="checkbox"/> Negativa |
| -Xerrades, conferències, clubs lectura: | <input type="checkbox"/> Molt bona | <input type="checkbox"/> Bona | <input type="checkbox"/> Negativa |
| - Activitats formatives; tallers d'informàtica: | <input type="checkbox"/> Molt bona | <input type="checkbox"/> Bona | <input type="checkbox"/> Negativa |
| - Servei de fotocòpies: | <input type="checkbox"/> Molt bona | <input type="checkbox"/> Bona | <input type="checkbox"/> 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 pantalles dins de la Biblioteca
- Ràdio
- Premsa
- Web de la Biblioteca
- Facebook
- Twitter
- 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?