

Valoració dels serveis de la BIBLIOTECA PÚBLICA DE TARRAGONA

ENQUESTA 2024



SUMARI

1. Presentació	2
2. Anàlisi de les dades	3
3. Conclusions	36
4. Annex: enquesta	38

1. PRESENTACIÓ

L'any 2023 es va reprendre l'enquesta general de serveis de la Biblioteca que va ser interrompuda durant la pandèmia; ara, entre els mesos de desembre de 2024 i gener de 2025 s'han realitzat un total de 268 enquestes, xifra similar a la dels anys anteriors.

La totalitat de les enquestes també han estat presencials, mirant d'arribar a persones usuàries de totes les edats i dels diversos serveis de la Biblioteca; així mateix, també s'han mirat de cobrir totes les franges d'obertura de la Biblioteca.

Les primeres enquestes que es van fer daten de 1989, però és des del 2009 quan l'enquesta és anual amb l'objectiu que les persones usuàries expressin les seves opinions; i és a través de l'anàlisi de serveis i comparant els resultats a través del temps, que es veu l'evolució i les possibles tendències que ens han d'orientar per portar a terme possibles millores.

L'any 2024 ja és el segon any de plena normalitat en tots els aspectes, persones usuàries, préstecs, activitats i assistents, visites escolars i d'adults, etc. Les dades són similars a les del 2019, i en alguns aspectes milloren, com en els carnets, les visites escolars, les activitats i els assistents, entre d'altres. Per altra part, aquesta normalitat plena ha incorporat, de forma pràcticament definitiva, la seva vessant virtual, que té un pes important, tant pel que fa a les xifres de les activitats virtuals, especialment clubs de lectura i tallers, com també pels préstecs digitals registrats.

2. ANÀLISI DE LES DADES

1- Com va conèixer la Biblioteca Pública de Tarragona?

Per donar una millor difusió dels serveis i activitats de la Biblioteca ens interessa saber per quina via ens han conegut. Com ja és habitual, el percentatge més elevat de persones usuàries, el 74,02% són els que ens coneixen des de sempre; el 2023 aquest resultat era bastant més baix, el 58,24%.

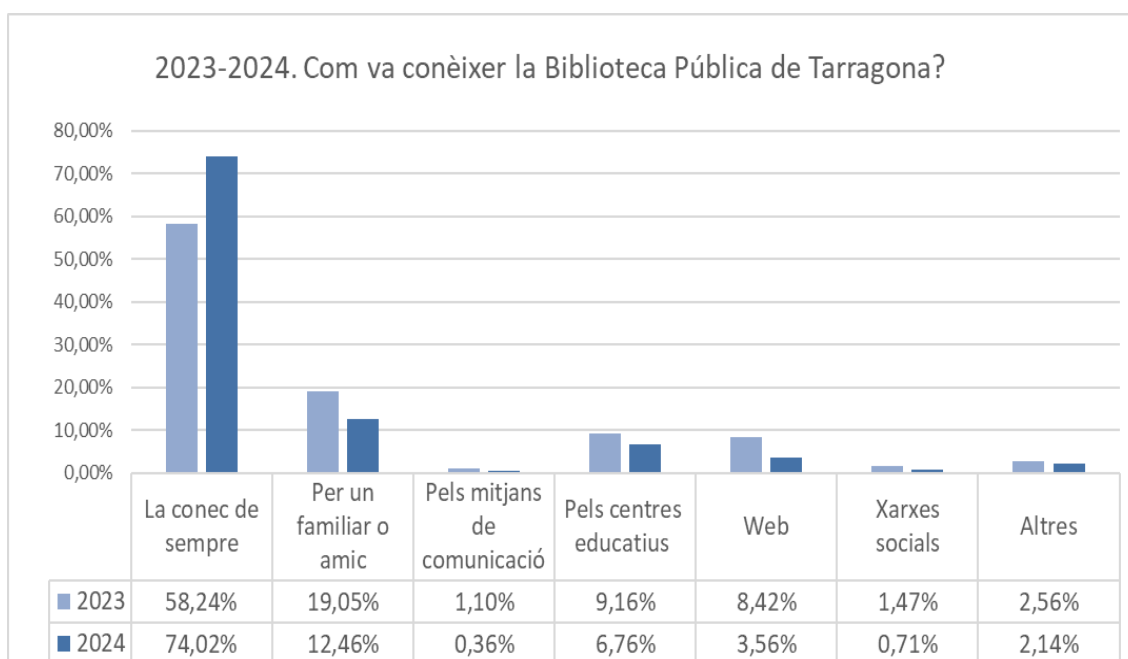
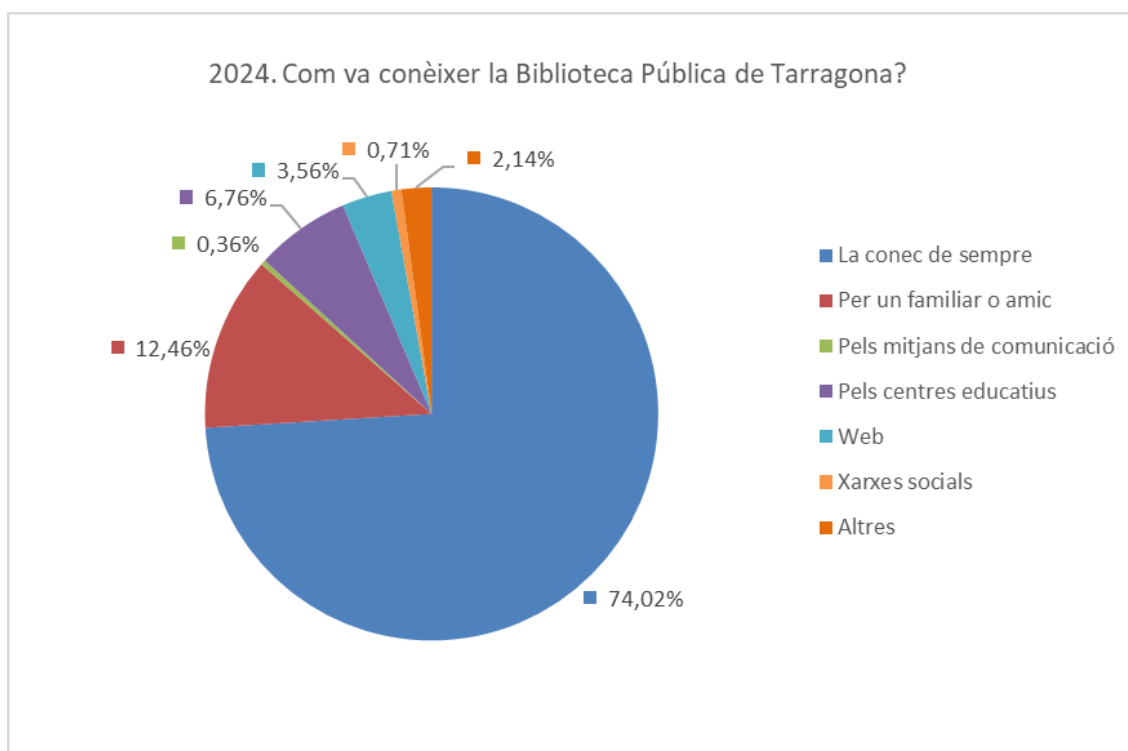
Seguint en la mateixa línia, en segona opció amb un 12,46% trobem les persones usuàries que ens han conegut per un familiar o amic, respecte el 19,05% de l'enquesta anterior.

En tercer lloc, el 6,76% dels enquestats ens coneixen pels centres educatius, el 2023 era del 9,16%. El treball adreçat a les escoles és un àmbit que es va ampliar l'any 2015 a través de la col·laboració del Pla d'entorn de la ciutat, i de projectes de la millora en les visites escolars.

Li segueix, amb un 3,56% les persones usuàries que ens han buscat a la Web i un 0,71% a les xarxes socials.

Un any més, es reitera el percentatge més baix d'aquesta pregunta, amb el 0,36% les que diuen haver-nos conegut a través dels mitjans de comunicació. La dada més elevada dels últims anys és la del 2010, un 2,68%.

Per últim, el 2,14% de les persones enquestades tenen coneixença de la Biblioteca per altres formes alternatives a les proposades (al 2023 el 2,56%). Les més destacades són: per propi interès, la vaig buscar al Google Maps o m'ho va dir la Creu Roja.



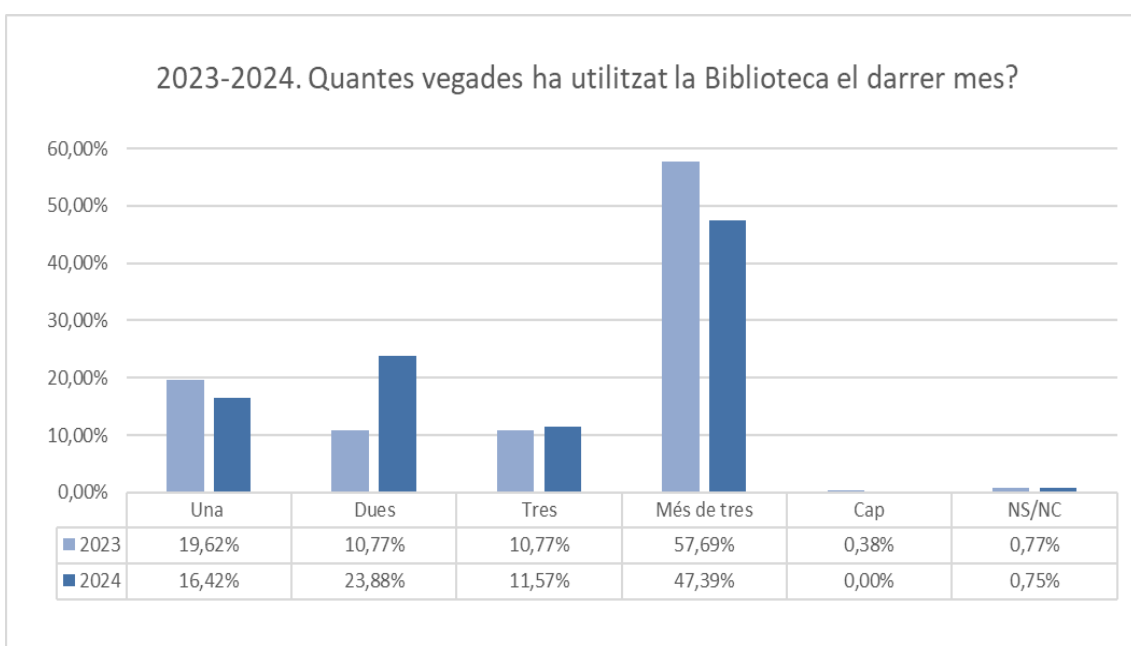
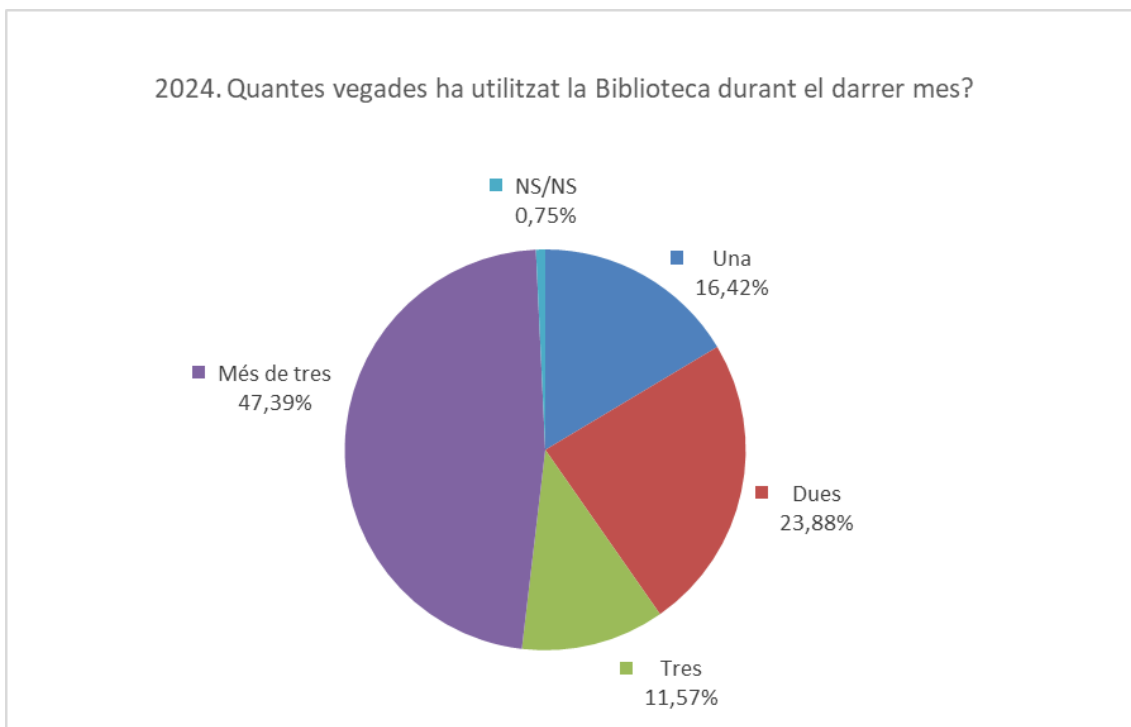
2- Quantes vegades ha utilitzat la Biblioteca durant el darrer mes?

La freqüència d'utilització de la Biblioteca ens dona informació del grau de fidelitat de les persones usuàries. Any rere any es consolida com a primera opció les que venen més de tres vegades al mes, amb un 47,39% respecte el 57,69% del 2023 i que creiem que marca la consolidació de la Biblioteca com a equipament de proximitat.

En segon lloc hi ha les que manifesten utilitzar els serveis de la Biblioteca dues vegades al mes, amb el 23,88%, augmentant més de 13 punts més respecte el 2023, que era el 10,77%.

En tercera posició, amb el 16,42% trobem les que venen a la Biblioteca només una vegada al mes. L'any passat, el 19,62%. Relacionem aquest resultat un tant elevat degut al temps de préstec del material, que és de 30 dies.

En última posició hi ha les persones usuàries que visiten la Biblioteca 3 vegades al mes, que representa l'11,57%. Percentatge quasi igual al del 2023, el 10,77%.



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

Es confirma, una vegada més, que el servei de préstec de llibres continua sent el principal motiu de visita a la Biblioteca, obtenint el 26,56% de respostes respecte el 20,39% del 2023.

El segon motiu escollit és que venen a la Biblioteca a llegir llibres, revistes, diaris, etc. Amb un percentatge del 17,22% quasi igual al del 2023, el 17,14%. Tornem a reafirmar que les persones usuàries estan satisfetes amb les millores de la sala realitzades de fa uns anys i la troben molt acollidora.

Amb el 11,41% i disminuint quasi 6 punts, trobem les persones usuàries que venen a realitzar treballs d'estudi o d'investigació amb el fons de la Biblioteca, respecte el 17,14% del 2023.

En quarta posició, amb un 9,13% les que venen per utilitzar els serveis TIC (Internet, Wi-fi...). L'any passat era una mica més elevat, el 10,85%.

Després, amb un 7,88%, les que venen a la Biblioteca a retornar o emportar-se material audiovisual (DVDs, CDs...), el 2023 el 4,34%.

Li segueix el 5,60%, que venen a la Biblioteca per resoldre alguna qüestió o informació que necessita, similar al 3,25% del 2023.

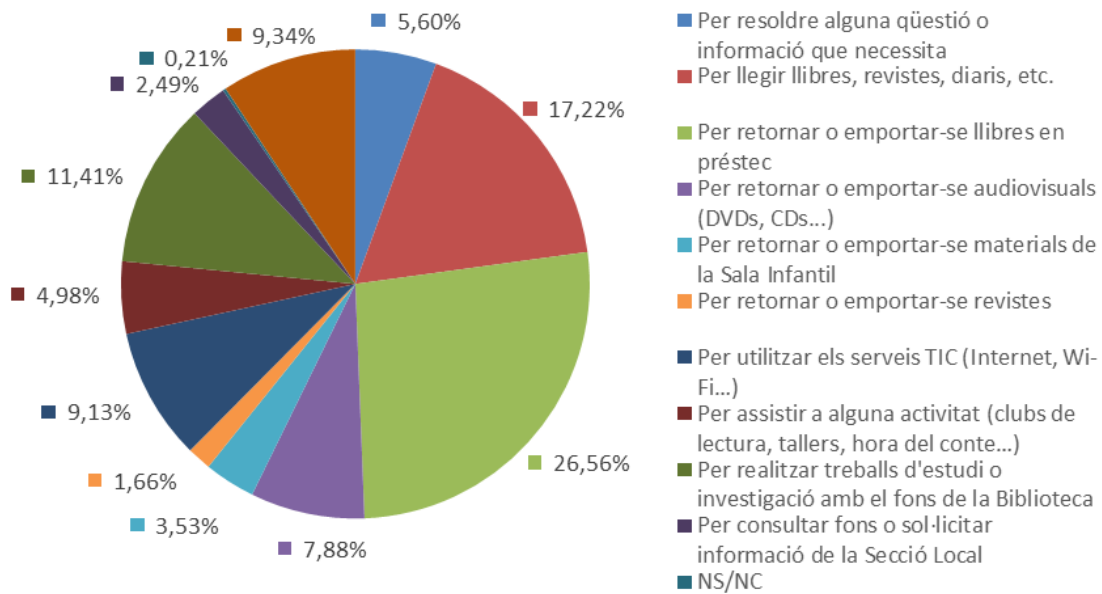
El 4,98% assisteixen a alguna activitat que realitzem a la Biblioteca (clubs de lectura, tallers, hora del conte...) respecte el 5,42% de l'any passat.

A continuació, hi ha el 3,53% de persones usuàries que han vingut a la Sala infantil a retornar o a emportar-se material d'aquesta sala, el 2023 el 3,47%.

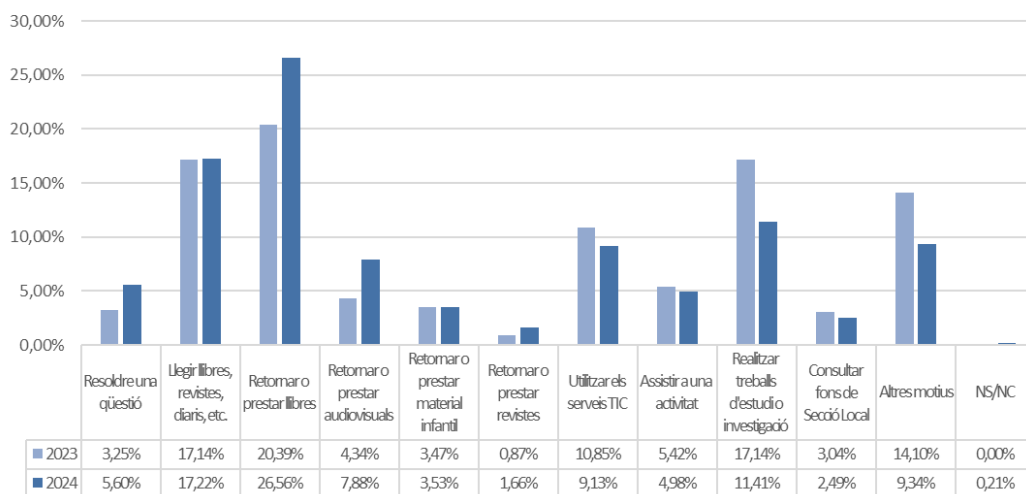
Any rere any es constata que els percentatges més baixos d'assistència a la Biblioteca corresponen a la consulta de la Secció Local (2,49%) i al préstec de revistes (1,66%).

Per últim, el 9,34% de les persones enquestades han vingut a la Biblioteca per altres motius, els més comentats són: a estudiar, a treballar i a concentrar-me.

2024. Per quins motius ha vingut avui a la Biblioteca?



2023-2024. Per quins motius ha vingut avui a la Biblioteca?



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

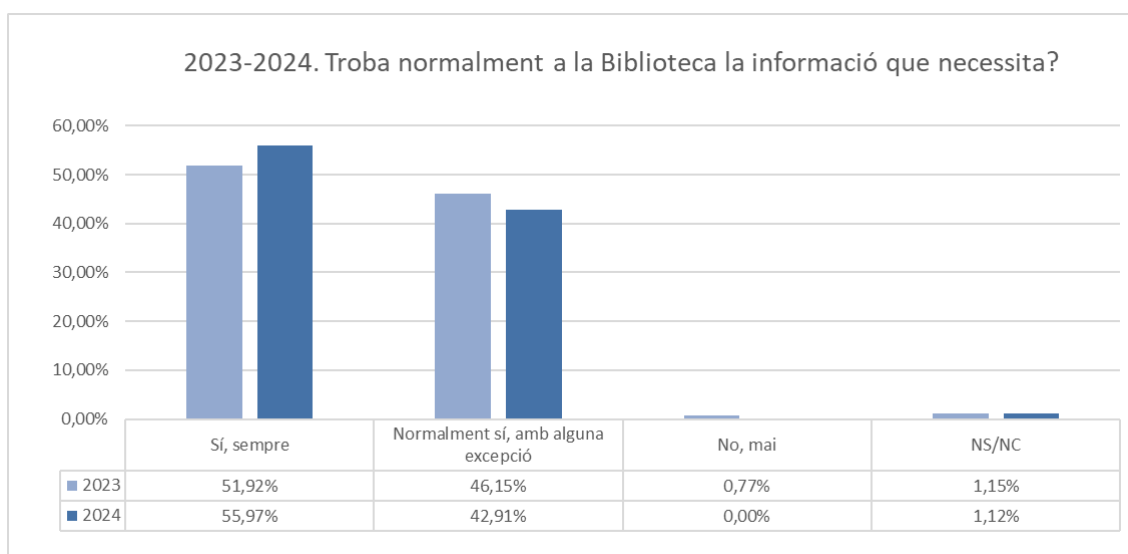
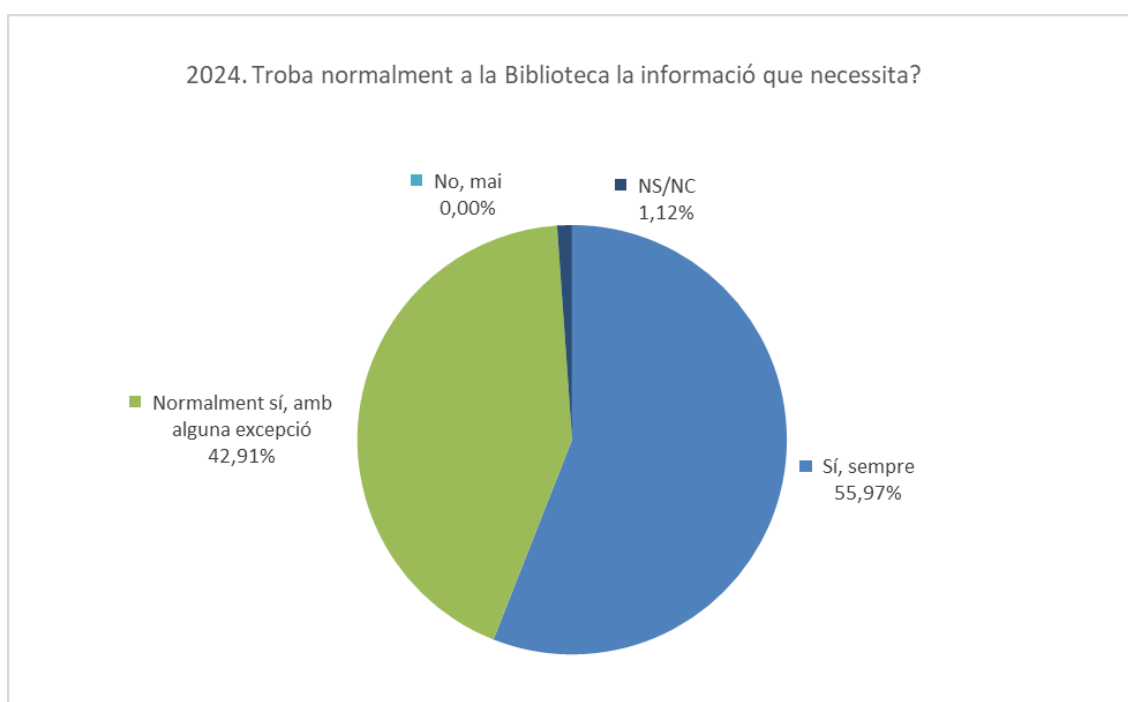
Aquesta pregunta ens ajuda a conèixer el grau de satisfacció de les persones usuàries quan venen a la Biblioteca per buscar informació i material. Més de la meitat de les persones enquestades, el 55,97% declaren haver trobat sempre la informació que estava buscant,

percentatge lleugerament més elevat del 2023, que era el 51,92%. Aquesta dada ens apunta cap a una bona gestió de la col·lecció i dels recursos bibliotecaris.

En segon lloc, el 42,91% ens diuen que normalment troben la informació, amb alguna excepció, respecte el 46,15% del 2023. Aquí és quan les bibliotecàries les aconsellen fer un préstec interbibliotecari, una reserva externa, una desiderata o els indiquen altres recursos.

Si fem el sumatori d'aquests dos percentatges, obtenim que el 98,88% de les persones usuàries troben sempre o quasi sempre la informació que busquen.

No hi ha cap persona usuària que manifesti no trobar mai la informació que necessiten, l'any passat 2.



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

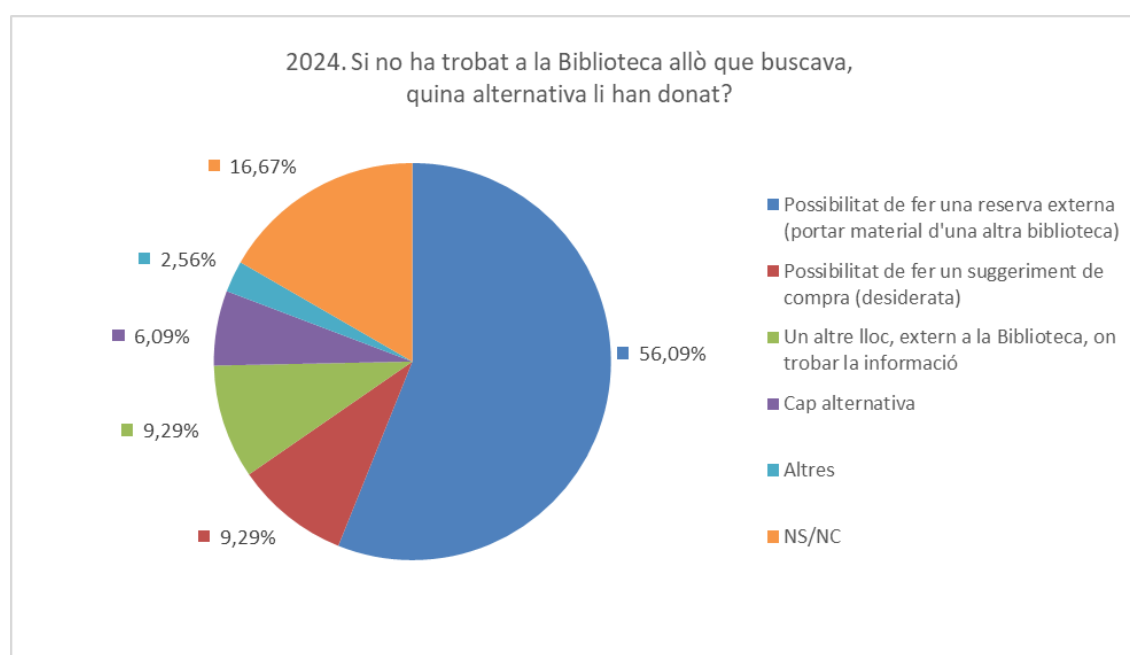
Una de les funcions prioritàries del personal de la Biblioteca és saber informar i orientar a les persones usuàries de com aconseguir el material que necessiten.

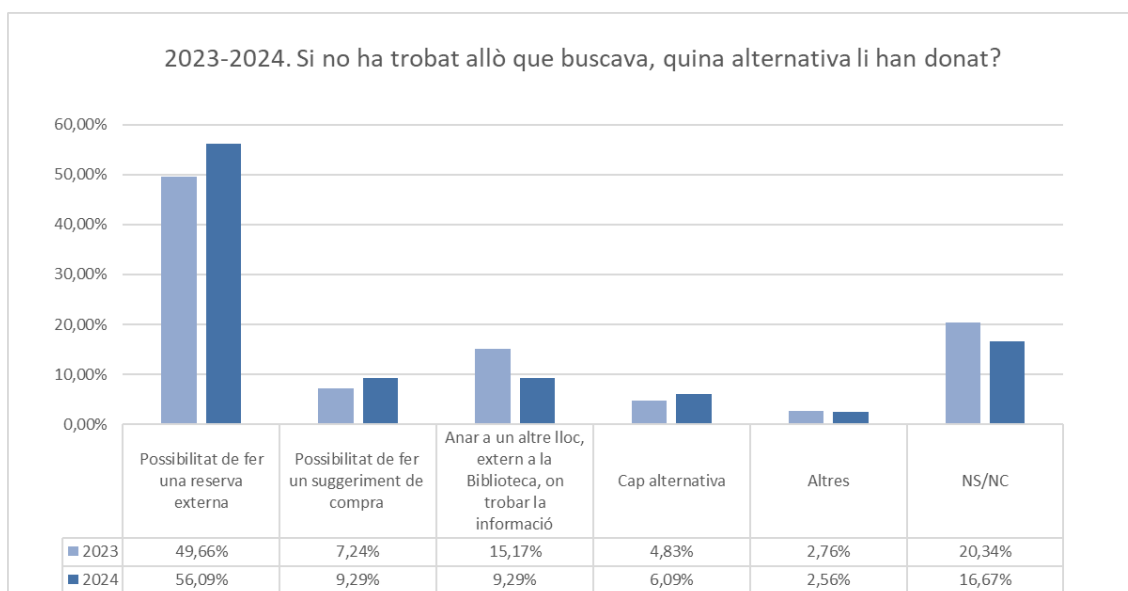
Com ja és habitual, més de la meitat de les persones enquestades, el 56,09% ens diuen que el personal de la Biblioteca els ha ofert la possibilitat de fer una reserva externa (respecte el 49,66% del 2023). Observem que any rere any aquesta opció és la més marcada, degut al treball en xarxa del Sistema de Lectura Pública de Catalunya i al bon funcionament del sistema de valisa entre biblioteques, ja que aquest servei facilita a l'usuari l'obtenció de material disponible en una biblioteca pública de Catalunya en pocs dies.

En segon i tercer lloc, amb el mateix percentatge, el 9,29%, trobem les persones usuàries que comenten que els han informat del lloc, extern a la Biblioteca, on trobar la informació o també de la possibilitat de fer una suggeriment de compra (desiderata). El 2023 aquests percentatges eren del 15,17% i del 7,24% respectivament.

Un 6,09% diuen que no se li ha donat cap alternativa quan no ha trobat la informació que necessitava, el 2023 era el 4,83%. Moltes de les persones enquestades que han escollit aquesta opció, a la pregunta anterior han marcat que 'sempre troben la informació que necessiten', per tant, creiem que hauríem de replantejar aquesta pregunta per tal que les respostes es corresponguin amb la realitat.

El 2,56% de les persones enquestades afirmen que els hi hem donat altres alternatives diferents a les proposades, com ara: ho busco a Internet o no ho pregunto.





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

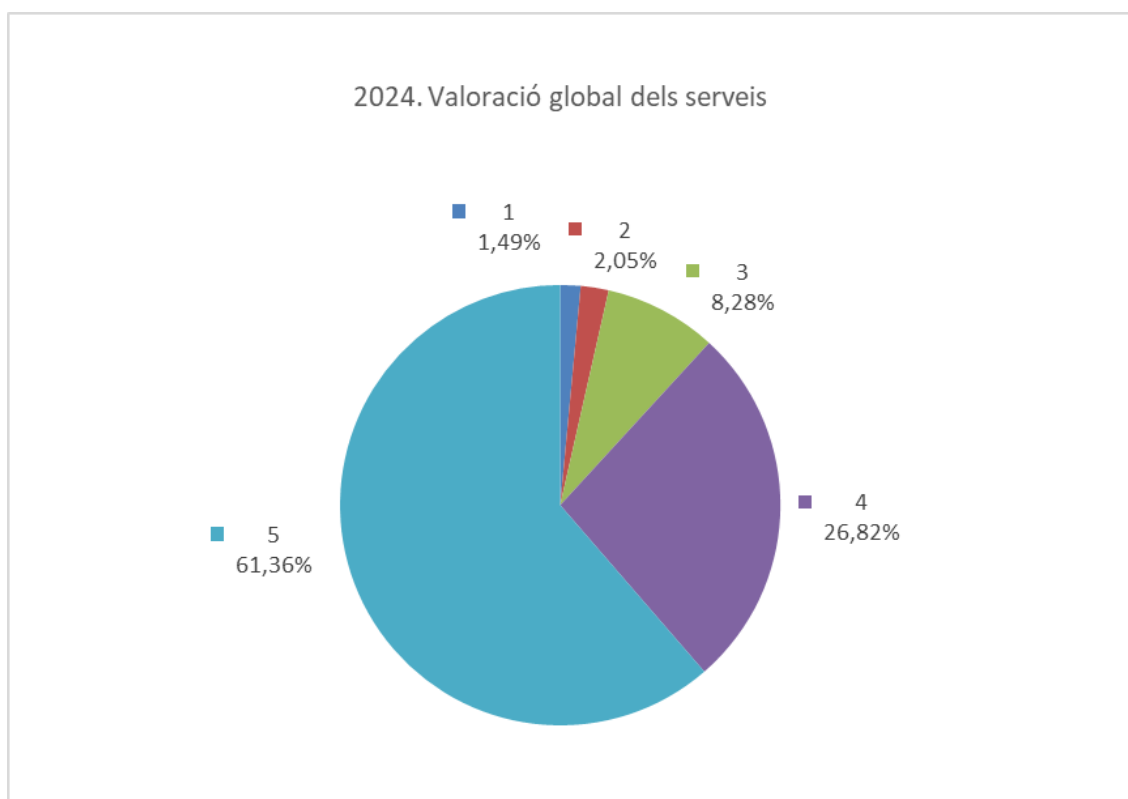
És molt important saber la valoració de les persones usuàries sobre els serveis i les activitats que oferim per tal de poder-los millorar. Com ja hem anat fent en les darreres enquestes, per analitzar millor els resultats només tindrem en compte les 5 puntuacions i obviarem l'opció 'No l'utilitzo' i 'NS/NC', perquè d'aquesta manera analitzem la puntuació de cada servei només tenint en compte les persones usuàries que realment l'utilitzen.

Per tal de veure les respostes d'una manera més clara, hem dividit els resultats i els anàlisis en 3 grups: A. Valoració global, B. Valoració dels serveis i C. Valoració de les activitats.

A. VALORACIÓ GLOBAL:

És satisfactori tornar a destacar que un any més la valoració global de tots els serveis que ofereix la Biblioteca és molt positiva.

El 61,36% de les persones enquestades han valorat els serveis amb la puntuació màxima, un 5, el 26,82% amb un 4, el 8,28% amb un 3, el 2,05% amb un 2 i l'1,49% amb un 1, la puntuació més baixa. Si sumem les dues puntuacions més altes (4 i 5) obtenim que el 88,18% de persones usuàries tenen una percepció molt positiva dels serveis de la Biblioteca, respecte el 83,60% del 2023.

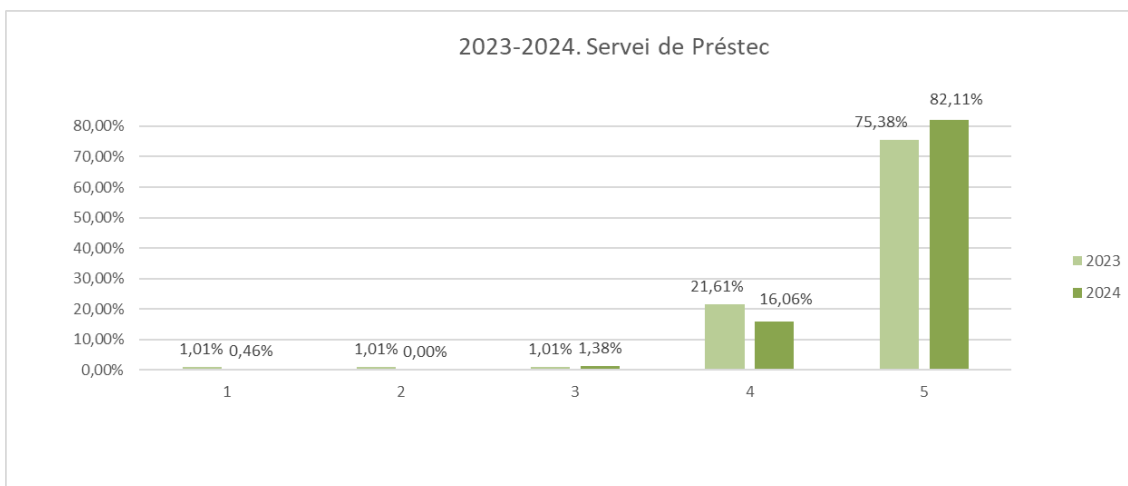
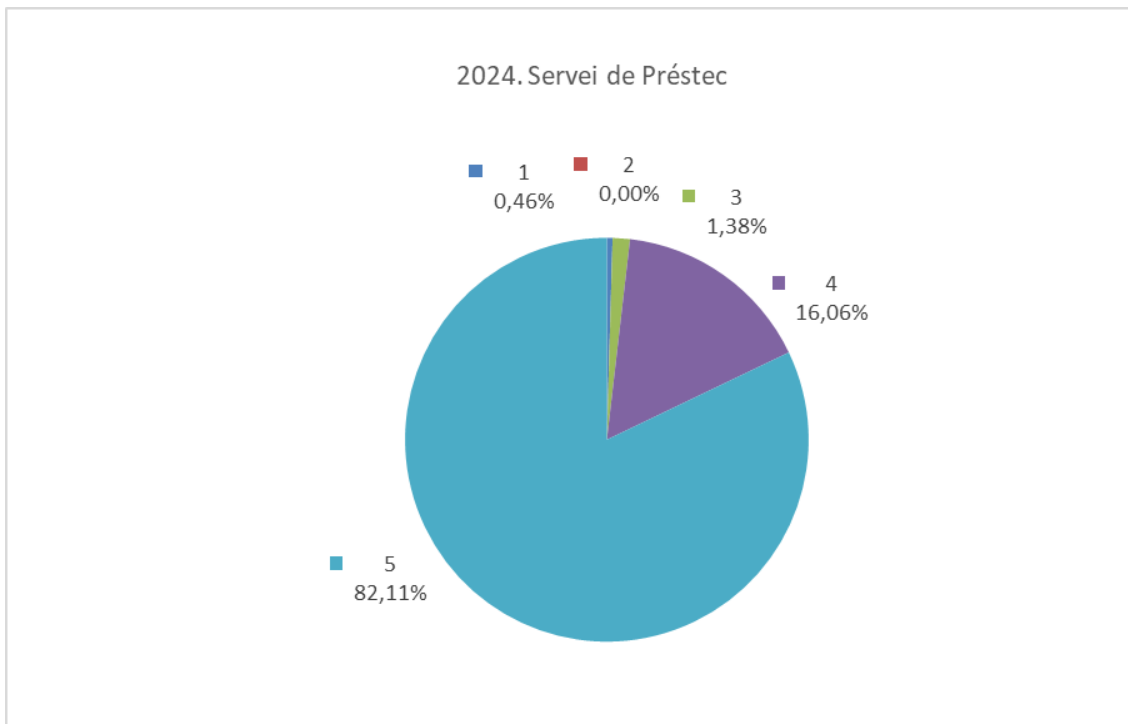


B. VALORACIÓ DELS SERVEIS:

- **Servei de Préstec:** un any més el servei de Préstec encapçala la llista dels serveis més ben valorats. El 82,11% de les persones enquestades la qualifiquen amb un 5, el 16,06% amb un 4, l'1,38% amb un 3 i el 0,46% amb un 1. Cap persona usuària la puntua amb un 2.

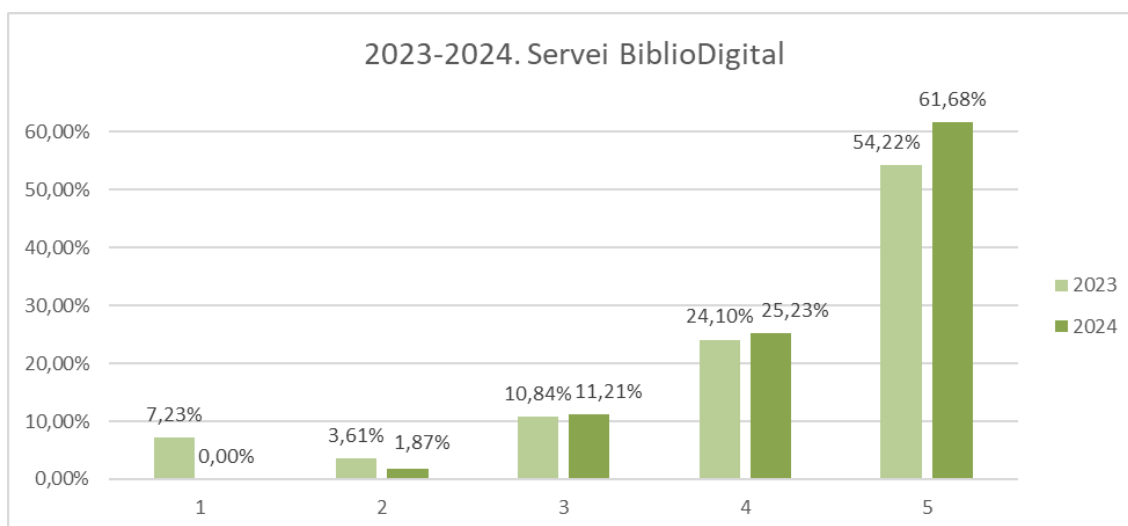
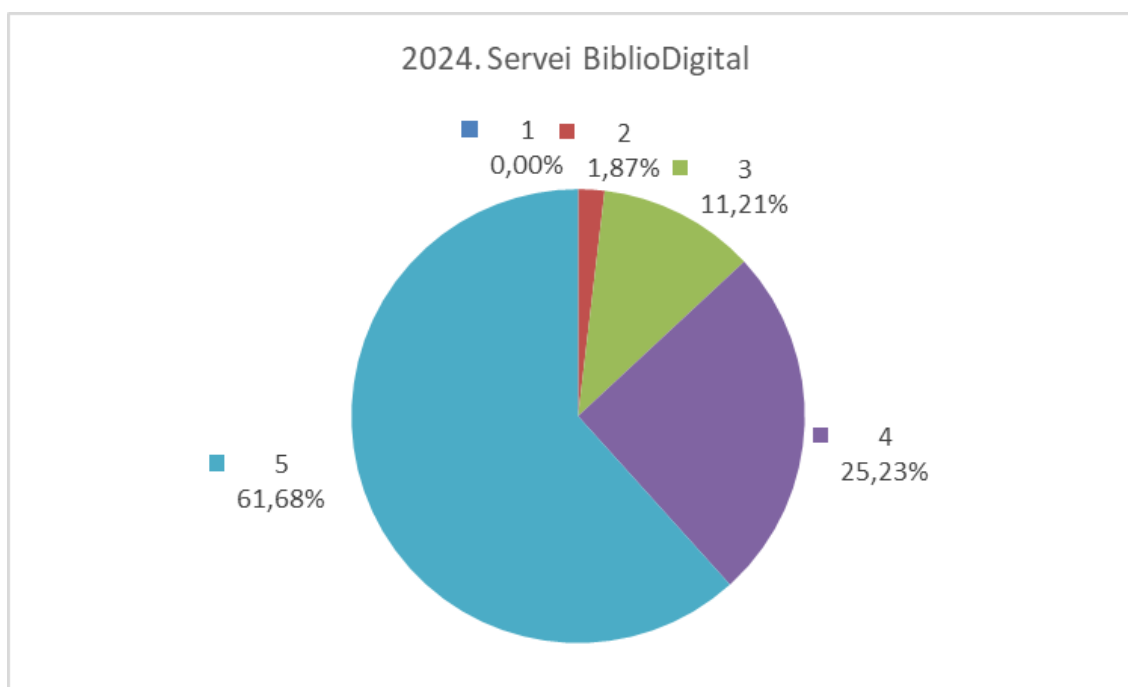
Si sumem les valoracions més altes (4 i 5) obtenim que el 98,17% de les persones usuàries tenen una valoració molt positiva d'aquest servei. Reafirmem que des de l'any 2009 es manté aquesta valoració per damunt del 90%.

Un altre fet important a destacar és que el servei de Préstec és el servei més utilitzat. Corroborem que la majoria de les persones usuàries consideren indissociable el servei de Préstec del conjunt de la Biblioteca.



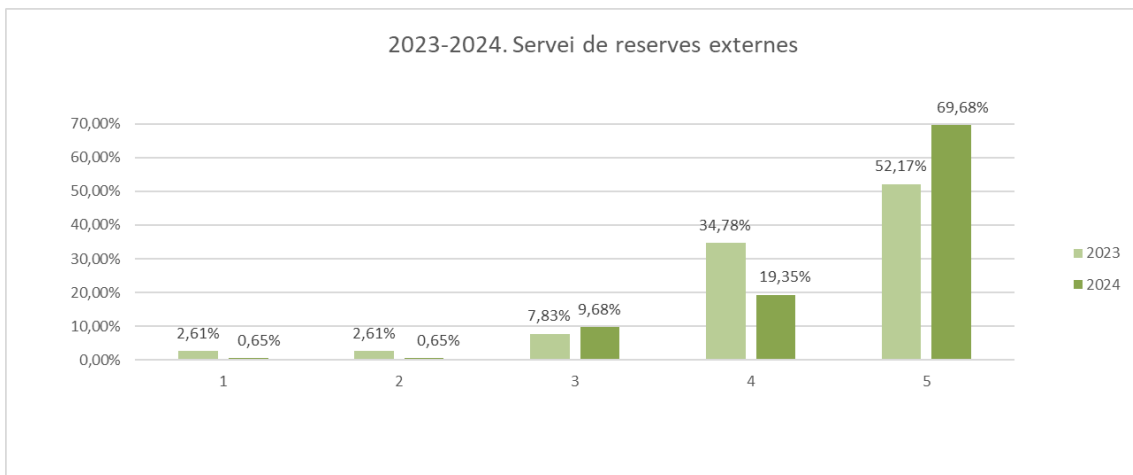
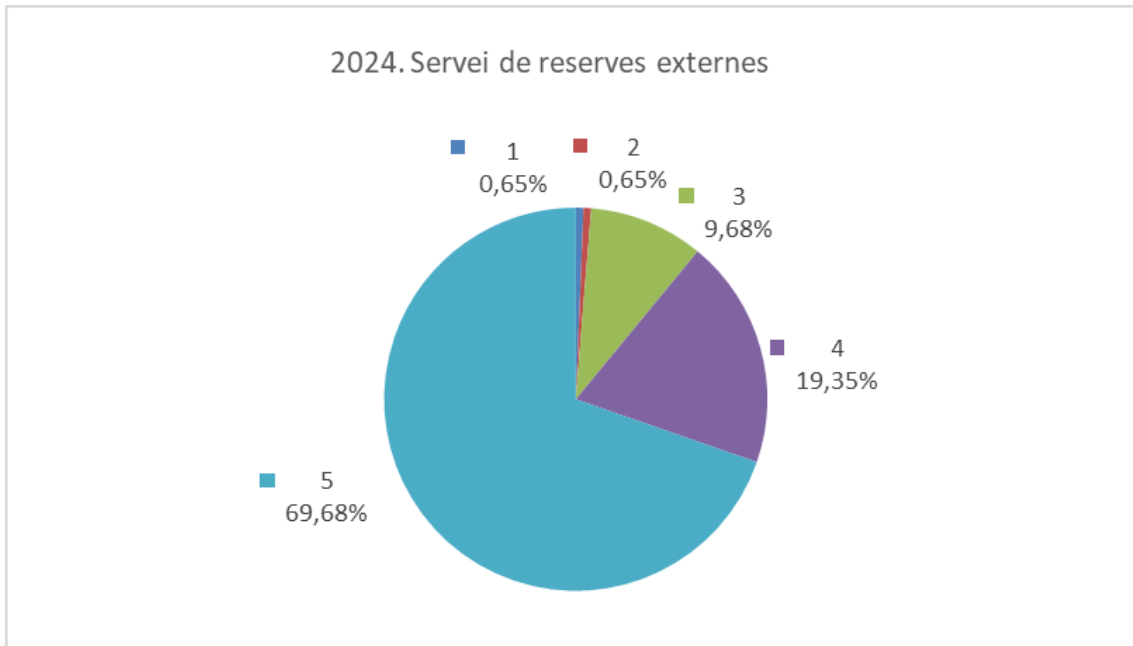
- **Servei Biblio Digital:** el 61,68% de les persones enquestades avaluen aquest servei amb un 5, el 25,23% amb un 4, l'11,21% amb un 3 i l'1,87% amb un 2. No hi ha cap persona usuària que la puntuï amb un 1, la puntuació més baixa.

Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim un 87,11% de satisfacció del servei, respecte el 78,32% del 2023.



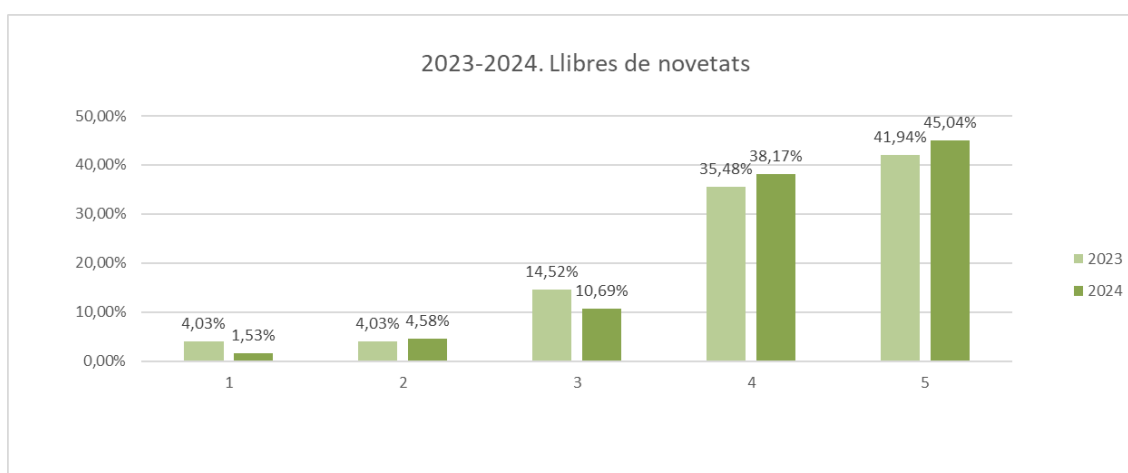
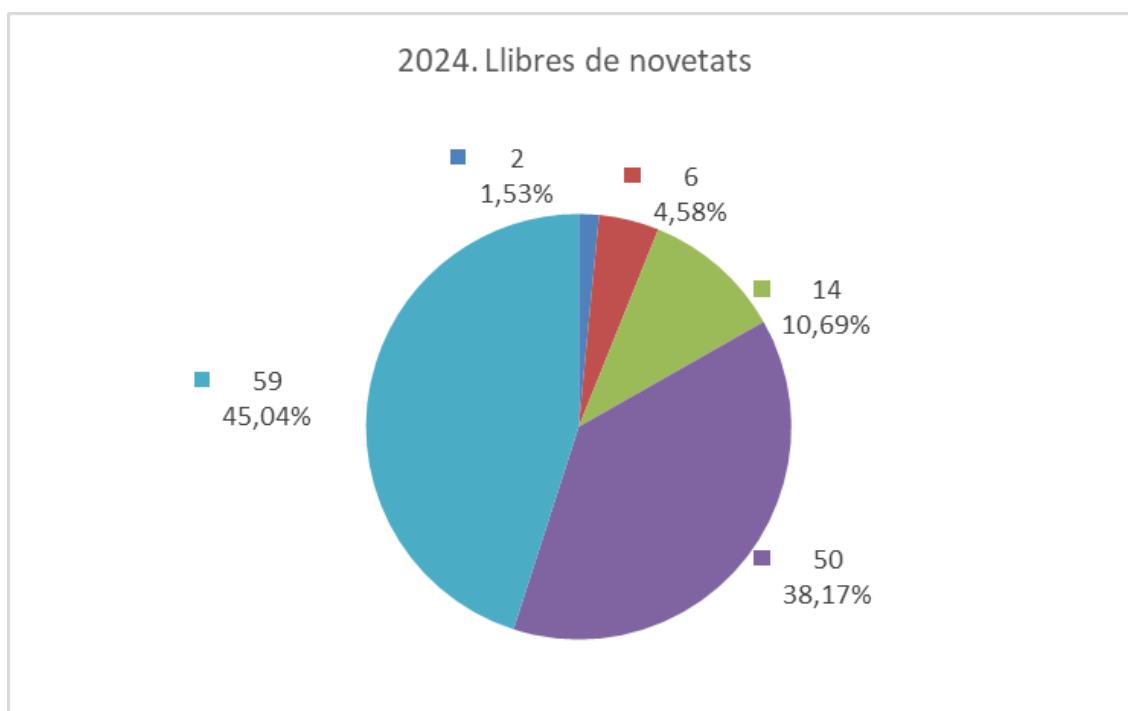
- **Servei de reserves externes:** el 69,68% de les persones enquestades la valoren amb un 5, el 19,35% amb un 4, el 9,68% amb un 3 i el 0,65% amb un 2 i un 1.

Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim el 89,03% de satisfacció d'aquest servei, percentatge quasi igual del 2023, que era del 86,95%.



- **Llibres de novetats:** el 45,04% de les persones enquestades avaluen aquesta secció amb un 5, el 38,17% amb un 4, el 10,69% amb un 3, el 4,58% amb un 2 i l'1,53% amb un 1.

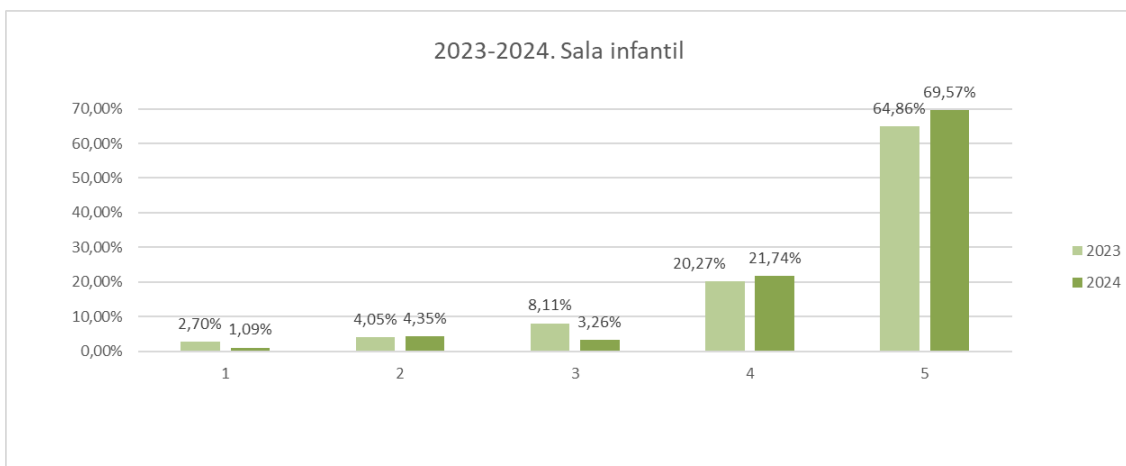
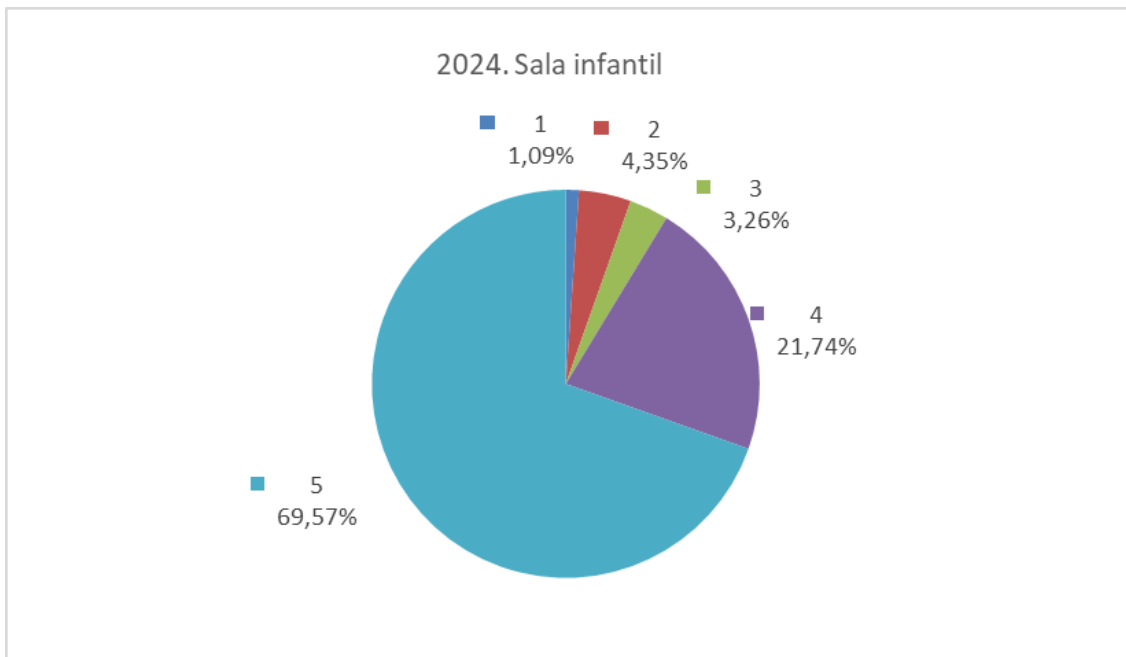
Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim un 83,21% de satisfacció dels llibres de novetats. L'any passat el percentatge era del 77,42%.



- **Sala infantil:** el 69,57% de les persones enquestades valora aquesta sala amb un 5, el 21,74% amb un 4, el 3,26% amb un 3, el 4,35% amb un 2 i l'1,09% amb un 1.

Sumant les valoracions més altes (4 i 5) trobem un 91,31% de satisfacció de la Sala infantil, el 2023 el 85,13%.

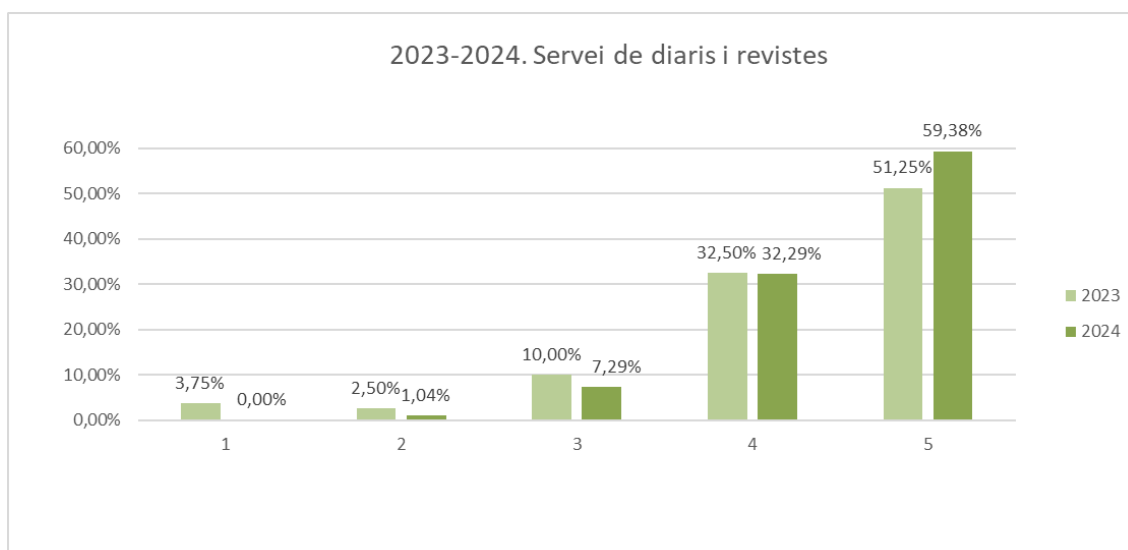
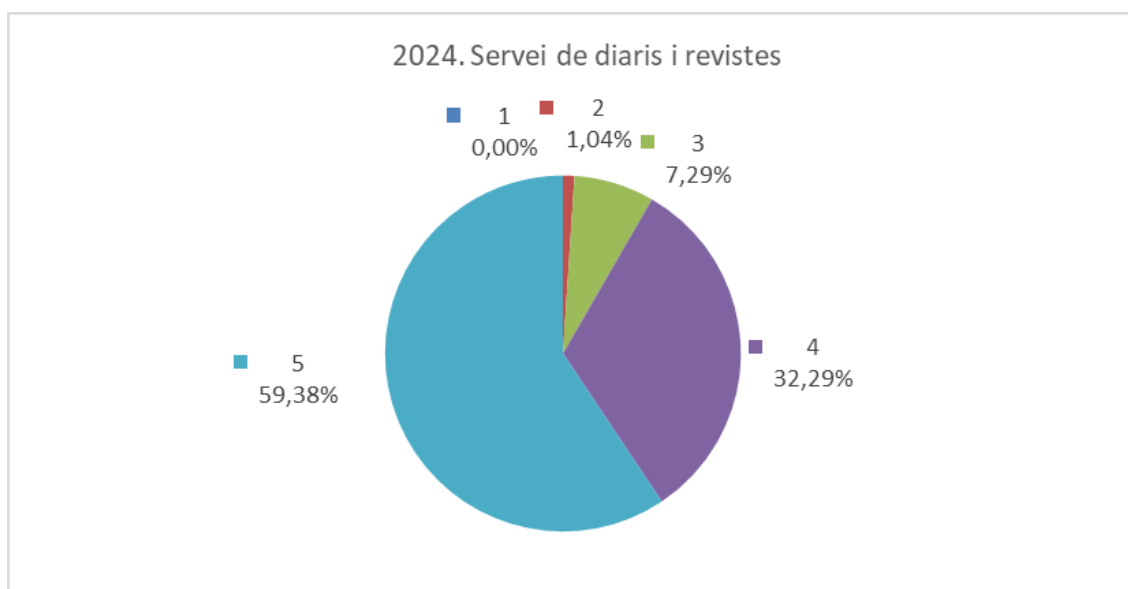
Per altra banda, el 57,46% de les persones enquestades declaren no utilitzar aquesta sala, percentatge elevat al tractar-se d'una sala especialitzada.



- **Servei de diaris i revistes:** el 59,38% de les persones usuàries l'han puntuada amb un 5, el 32,29% amb un 4, el 7,29% amb un 3 i l'1,04% amb un 2. Cap persona usuària la puntuava amb un 1.

Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim que el 91,67% dels usuaris tenen una valoració positiva d'aquest servei, respecte el 83,75% del 2023.

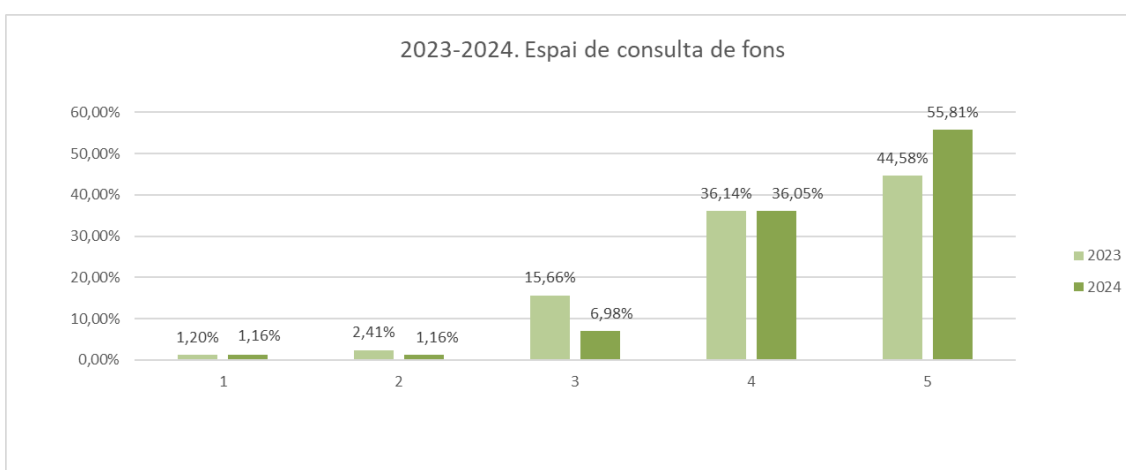
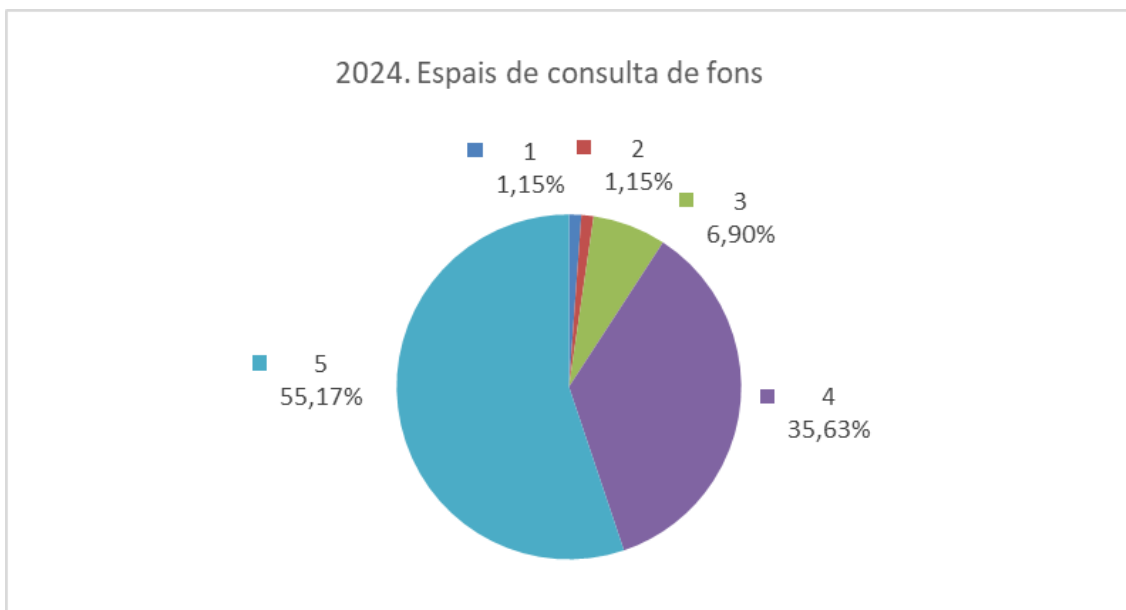
El 60,07% de les persones enquestades diuen no utilitzar aquest servei, percentatge que considerem força elevat i que ens agradaria revertir en properes enquestes.



- **Espais de consulta de fons:** el 55,81% de les persones enquestades valoren aquests espais amb un 5, el 36,05% amb un 4, el 6,98% amb un 3 i l'1,16% amb un 2 i un 1.

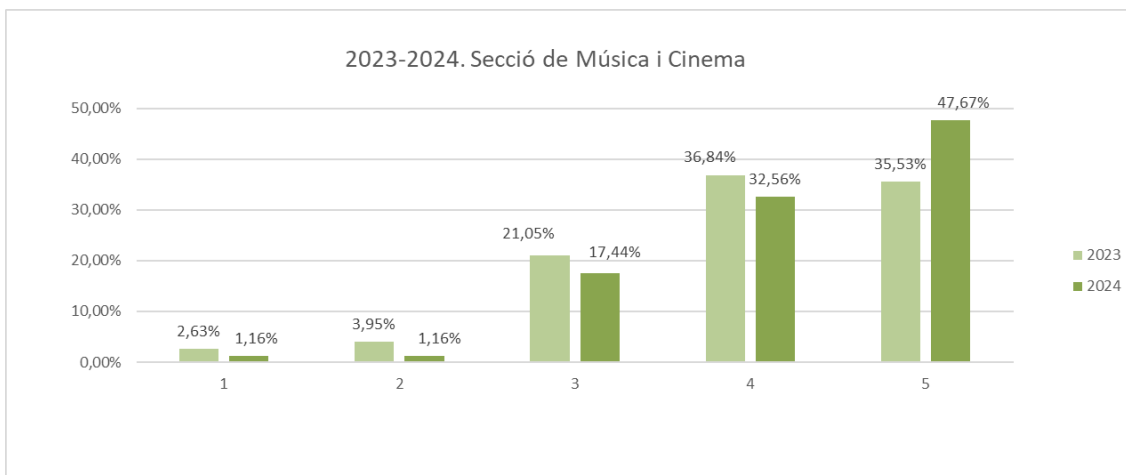
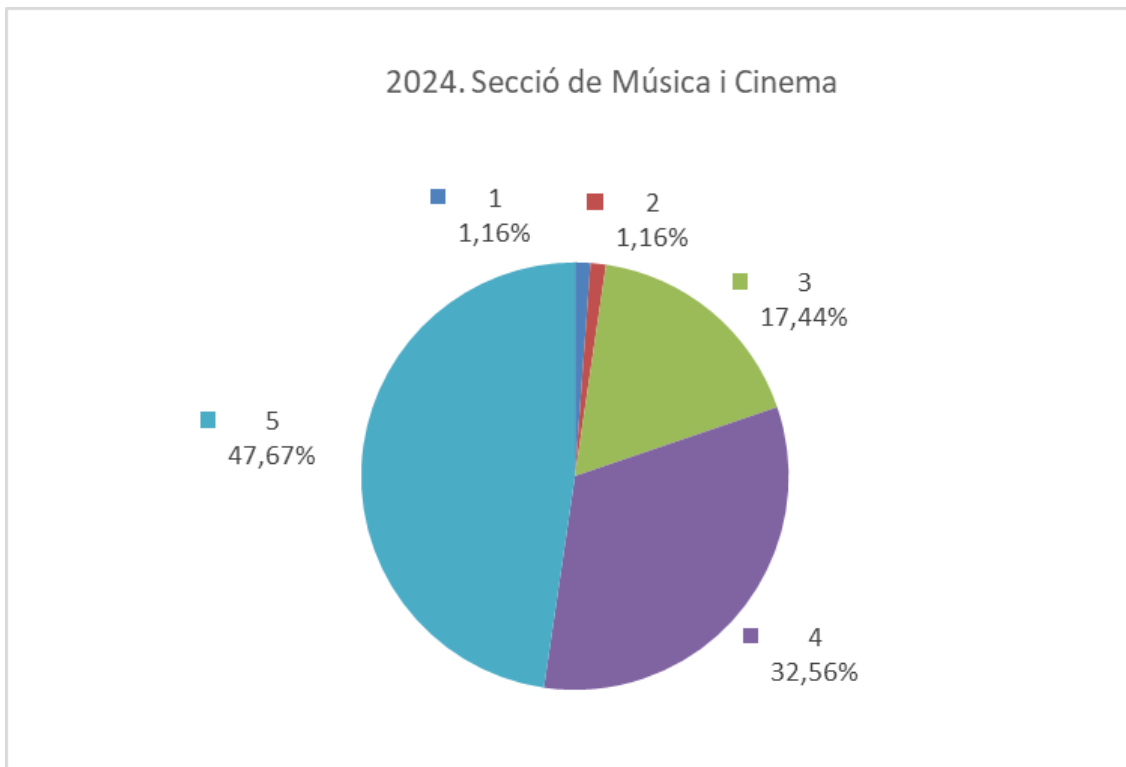
Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim que el 91,86% de les persones usuàries estan satisfetes amb aquests espais, tot i les limitacions de l'edifici. El 2023 aquest percentatge era més baix, un 80,72%.

El 59,33%, diuen no utilitzar aquests espais de consulta, tot i que a les tardes, de les cinc a les vuit, els espais resulten clarament insuficients.



- **Secció de Cinema i Música:** el 47,67% de les persones enquestades puntuen aquesta secció amb un 5, el 32,56% amb un 4, el 17,44% amb un 3 i l'1,16% amb un 2 i un 1.

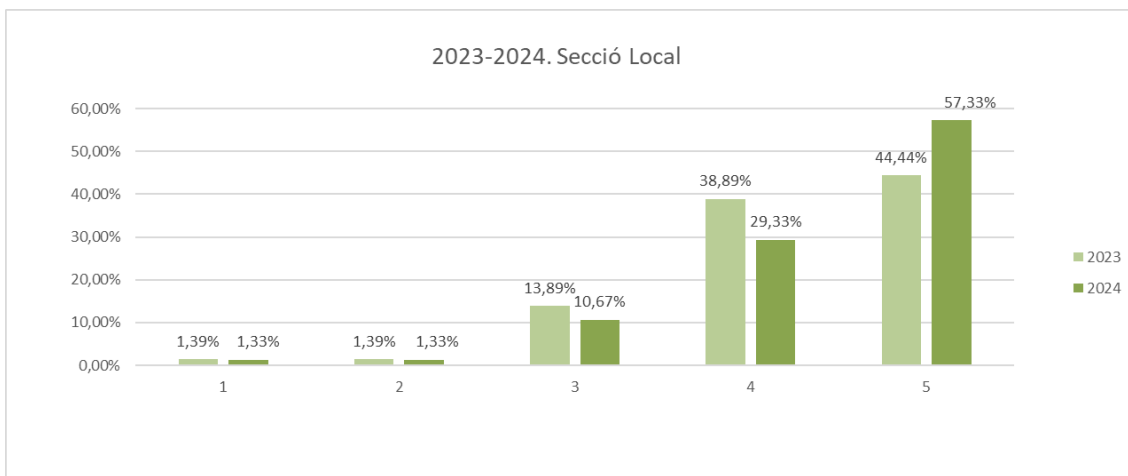
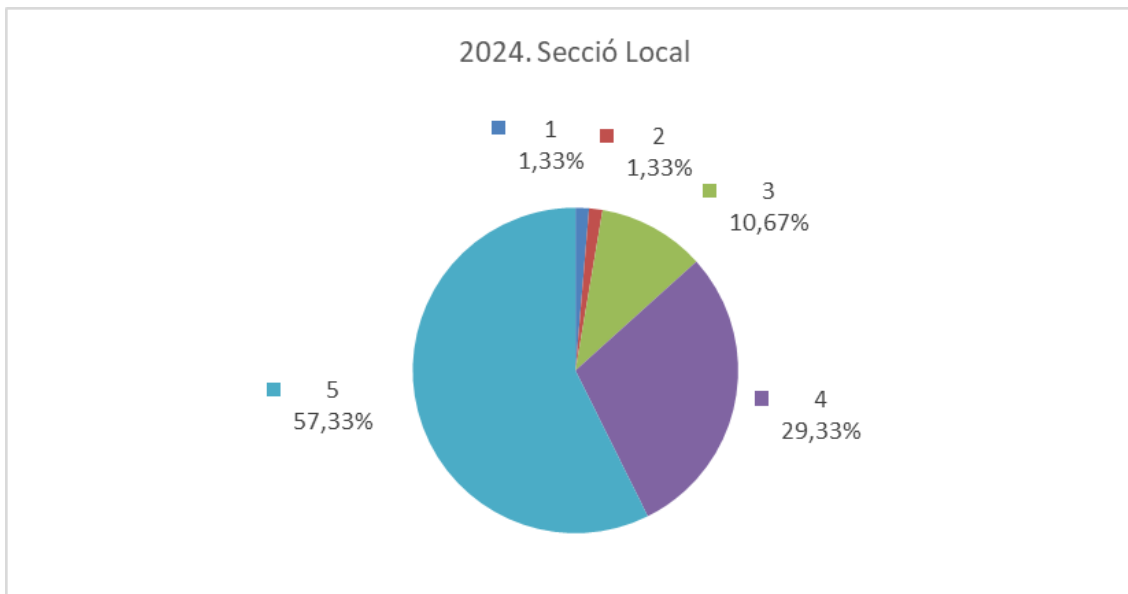
Del sumatori de les valoracions més altes (4 i 5) obtenim un 80,23% de satisfacció (el 2023, el 72,37%). Per altra banda, el 58,58% ens diuen no utilitzar aquesta Secció.



- **Secció Local:** el 57,33% de les persones enquestades la valoren amb un 5, el 29,33% amb un 4, el 10,67% amb un 3 i l'1,33% amb un 2 i un 1.

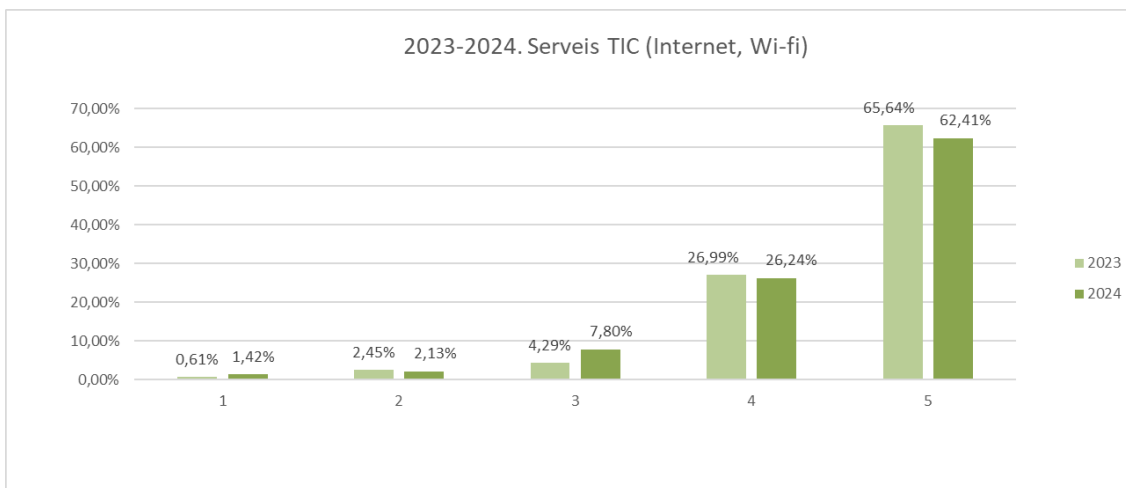
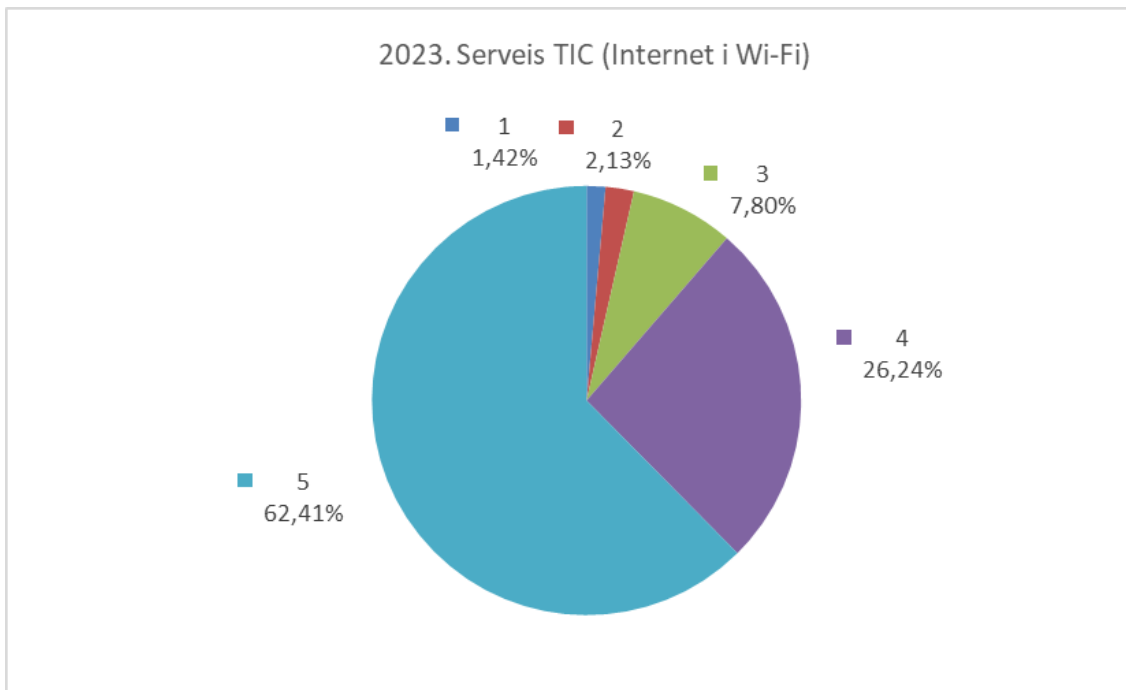
Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim que el 86,66% tenen una valoració molt positiva d'aquesta Secció, percentatge una mica superior comparat amb el del 2023, que era del 83,33%.

El 60,82% diuen no utilitzar aquest servei.



- **Serveis TIC (Internet i Wi-Fi):** el 62,41% de les persones enquestades la valoren amb un 5, el 26,24% amb un 4, el 7,80% amb un 3, el 2,13% amb un 2 i l'1,42% amb un 1.

Fent el sumatori de les puntuacions més altes (4 i 5) obtenim una valoració del 88,65% respecte el 92,63% del 2023.

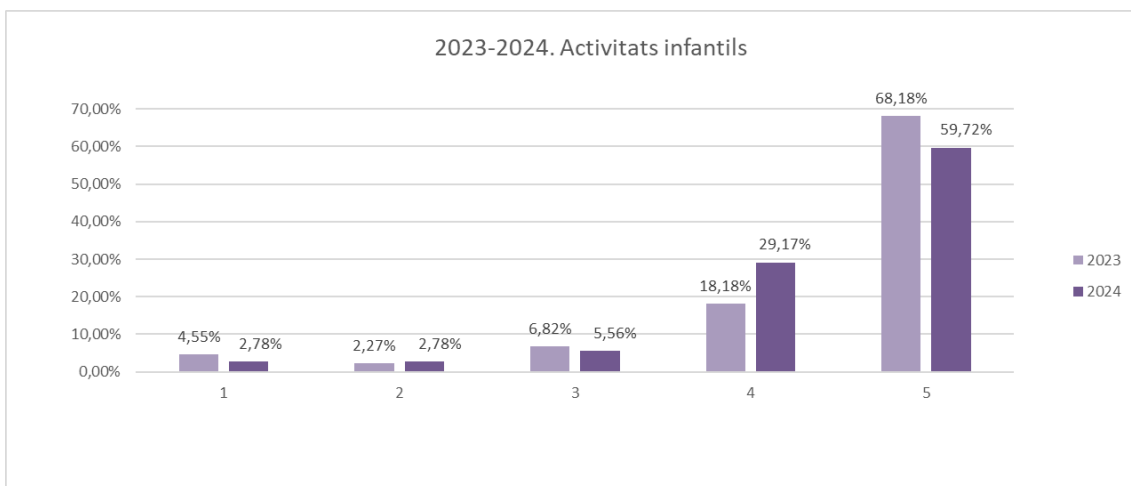
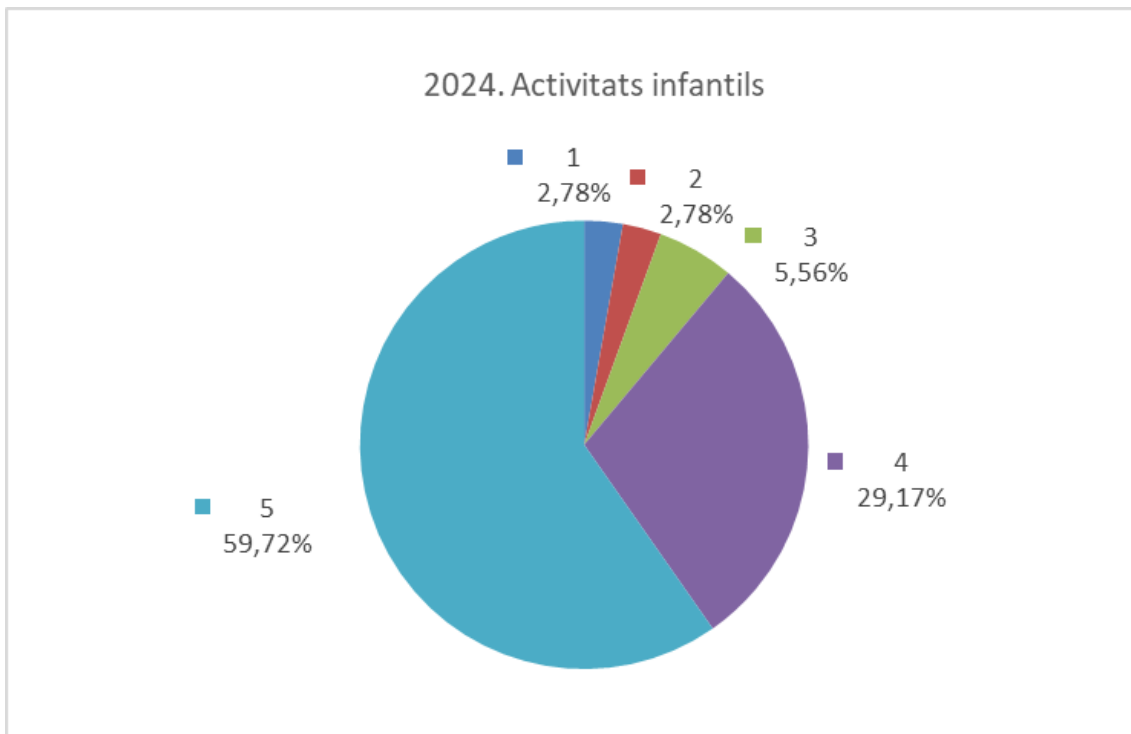


C. Valoració de les activitats

En aquest últim apartat valorem les activitats que es fan a la Biblioteca. El 2024 s'han realitzat 511 activitats presencials i virtuals: infantils, de formació en les tecnologies, de cinema i música, d'història i rutes literàries i/o històriques, clubs de lectura i tallers, i hi han assistit 13.208 persones.

- **Activitats infantils:** el 64,18% de les persones enquestades no assisteixen a aquestes activitats, ja que majoritàriament estan adreçades a un públic infantil i familiar.

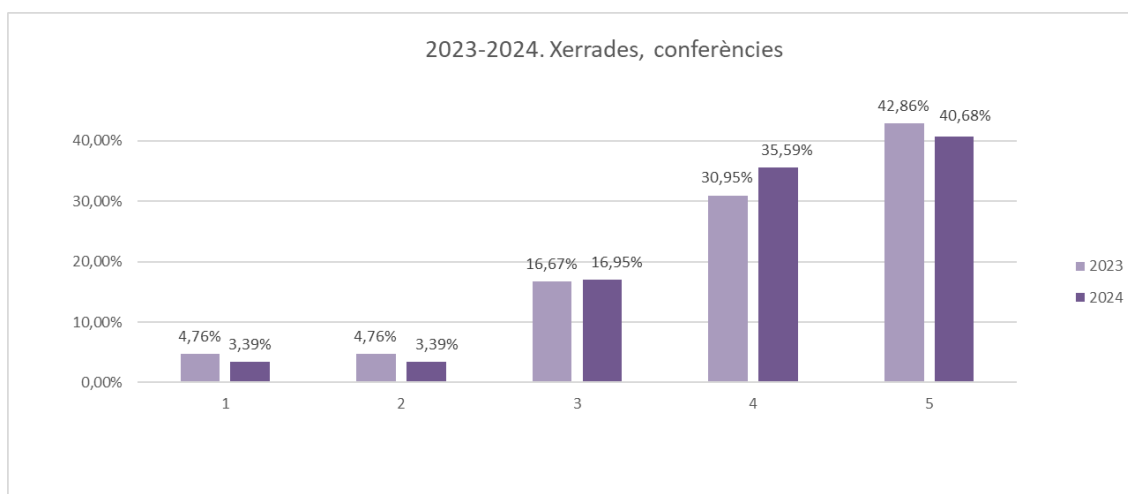
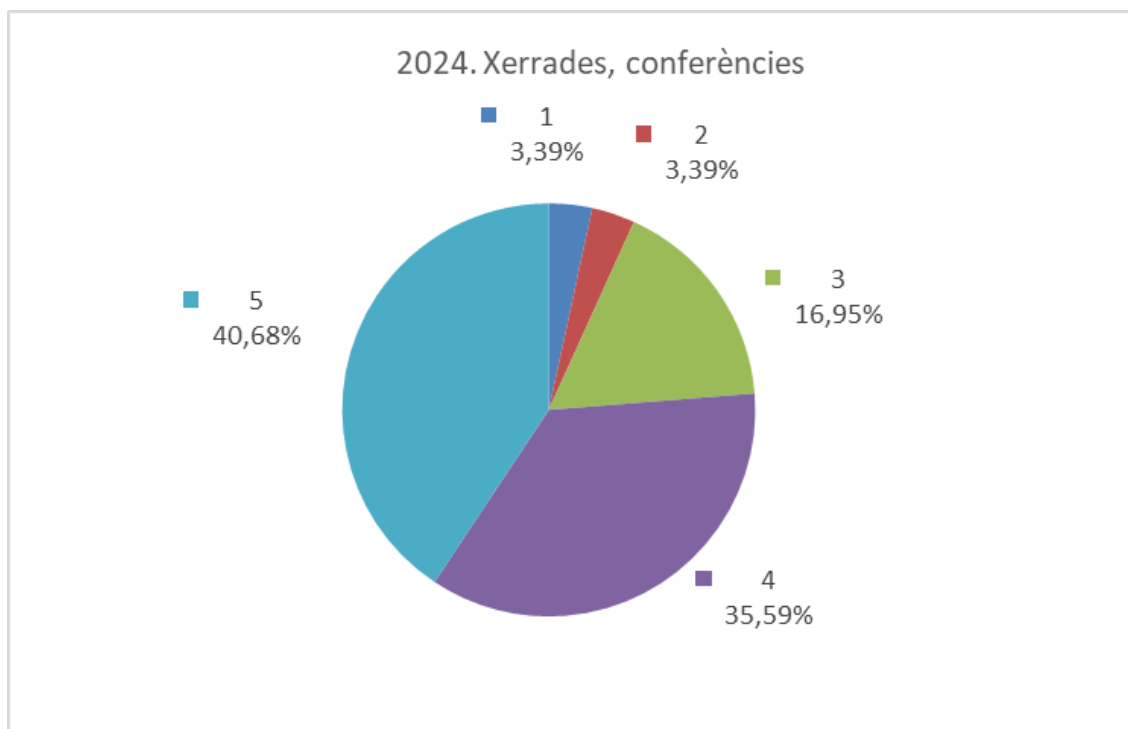
De les persones usuàries que hi assisteixen, el 59,72% les valoren amb un 5, el 29,17% amb un 4, el 5,56% amb un 3 i el 2,78% amb un 2 i un 1. Sumant les valoracions més elevades (4 i 5) obtenim que el 88,89% de les persones assistents a les activitats infantils estan contentes, respecte el 86,36% del 2023.



- **Xerrades, conferències:** el 40,68% de les persones usuàries que hi assisteixen les valoren amb un 5, el 35,59% amb un 4, el 16,95% amb un 3 i el 3,39% amb un 2 i un 1.

Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim que el 76,27% de les persones enquestades estan complagudes amb aquestes activitats, percentatge una mica superior al del 2023, el 73,81%.

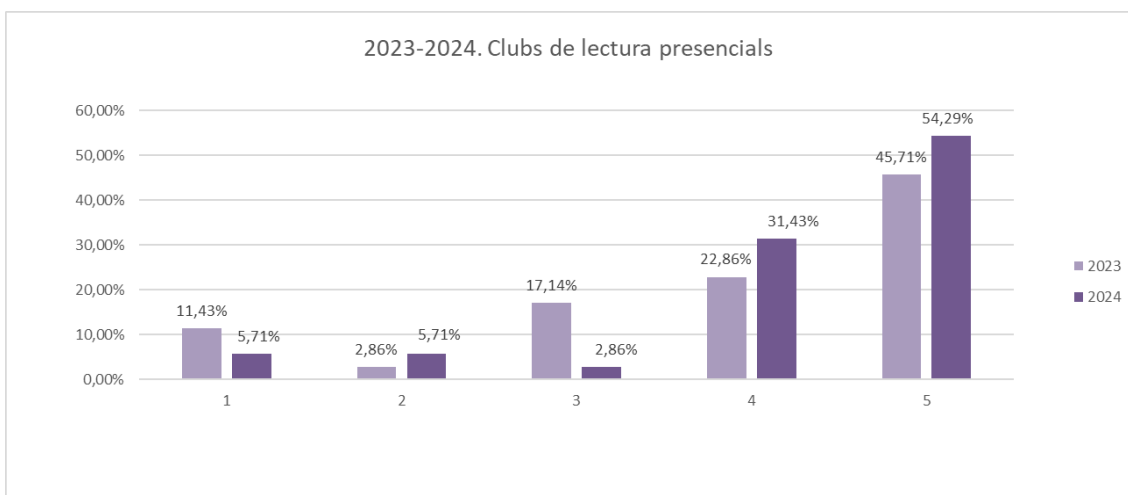
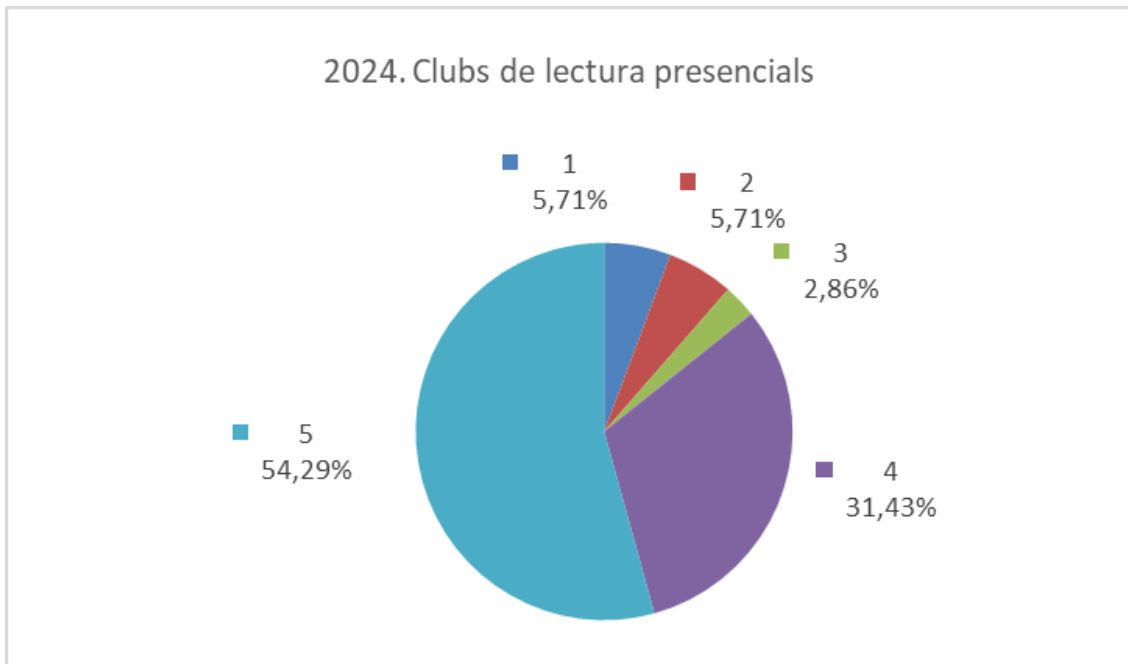
Cal tenir en compte que un percentatge molt elevat de les persones enquestades (el 69,03%) no assisteixen a aquestes xerrades.



- **Clubs de lectura presencials:** de totes les persones enquestades, el 78,36% declaren no formar part de cap club de lectura presencial que s'organitza a la Biblioteca.

De les persones usuàries que hi pertanyen, el 54,29% les valoren amb un 5, el 31,43% amb un 4, el 2,86% amb un 3 i el 5,71% amb un 2 i un 1.

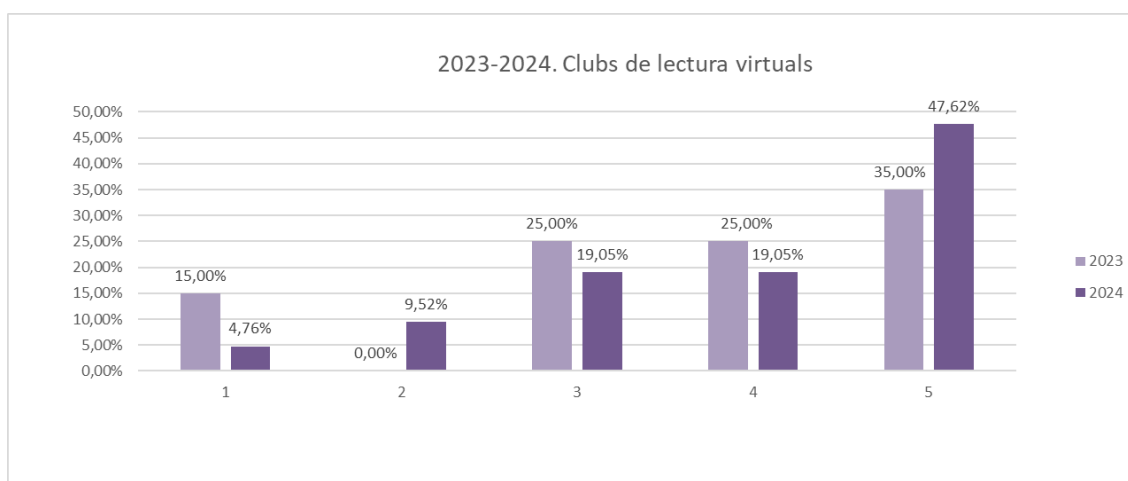
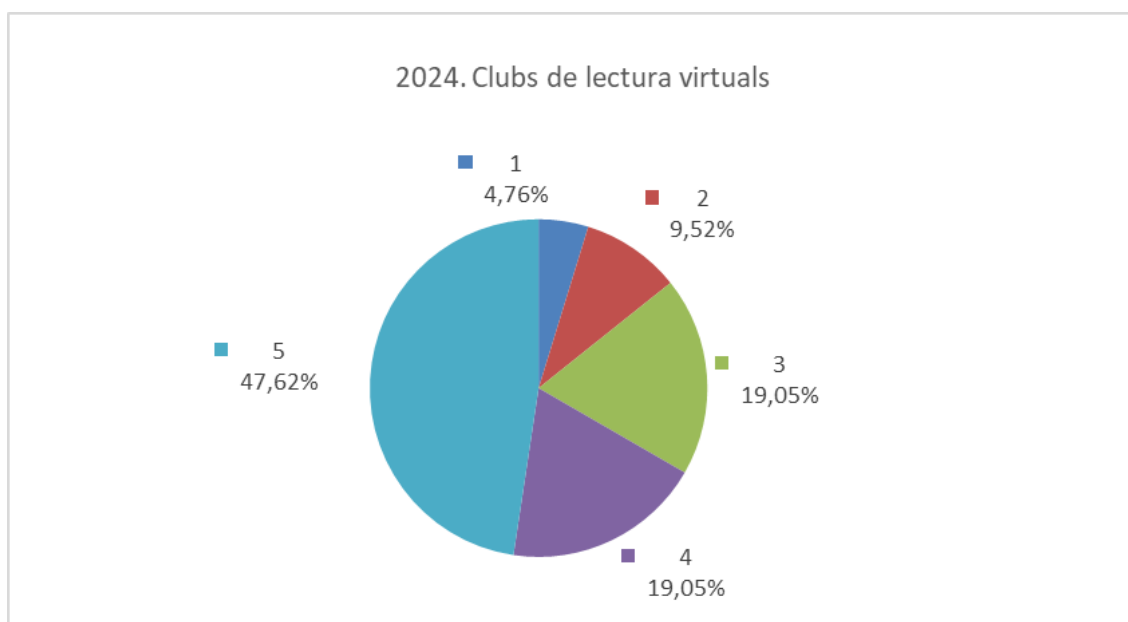
Sumant les qualificacions més altes (4 i 5) obtenim que el 85,72% de les persones usuàries tenen una valoració positiva dels clubs de lectura, el 2023, el 68,57%.



- **Clubs de lectura virtuals:** de totes les persones enquestades, el 83,21% declaren no formar part de cap club de lectura virtual que fem a través de l'aplicació Telfy.

De les persones usuàries que hi participen, el 47,62% els valoren amb un 5, el 19,05% amb un 4 i un 3, el 9,52% amb un 2 i el 4,76% amb un 1.

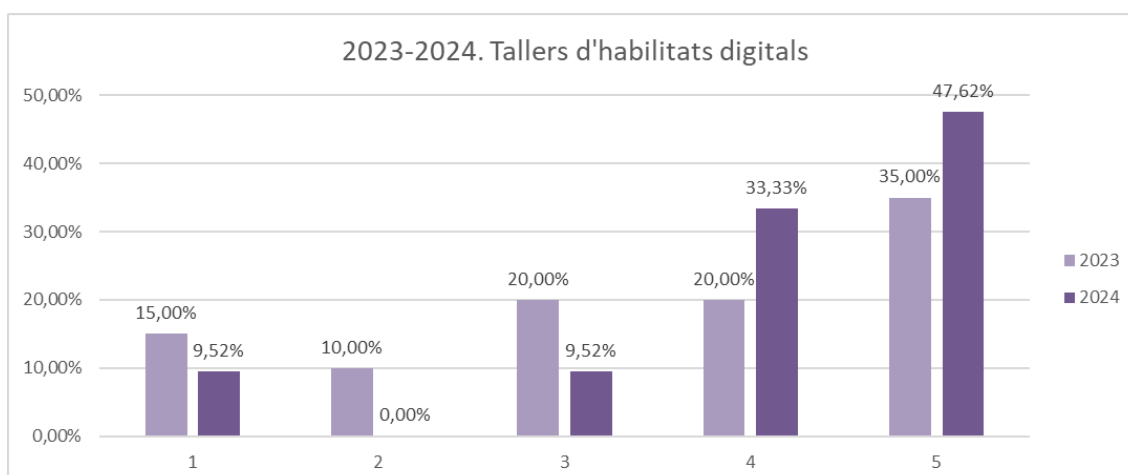
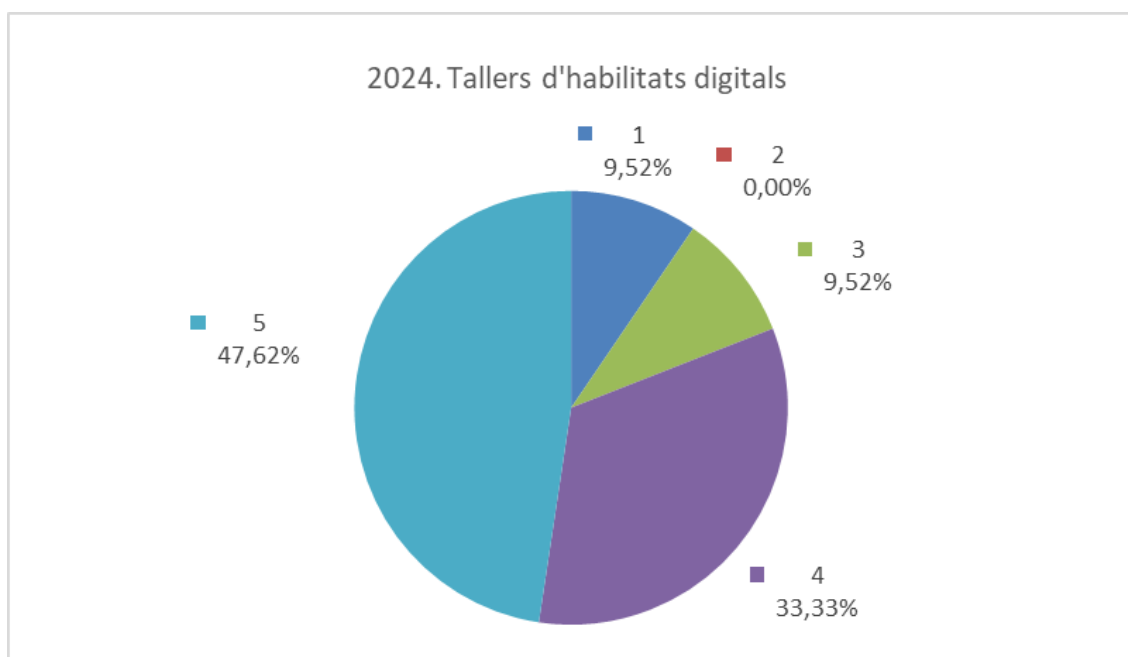
Sumant les qualificacions més altes (4 i 5) obtenim que el 66,67% de les persones usuàries tenen una valoració positiva d'aquests clubs de lectura, respecte el 60,00% del 2023.



- **Tallers d'habilitats digitals:** el 82,46% de les persones usuàries comenten que no assisteixen a aquests tallers presencials. És un percentatge elevat ja que la majoria són tallers adreçats a persones majors de 55 anys.

De les persones usuàries que hi assisteixen, el 47,62% les valoren amb un 5, el 33,33% amb un 4, el 9,52% amb un 3 i el 9,52% amb un 1. Cap persona usuària la puntuava amb un 2.

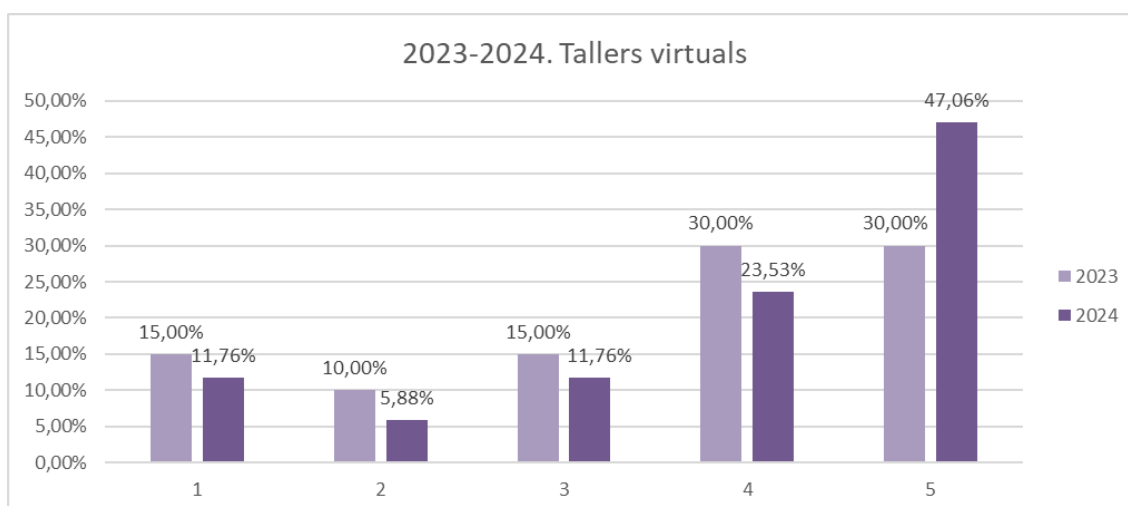
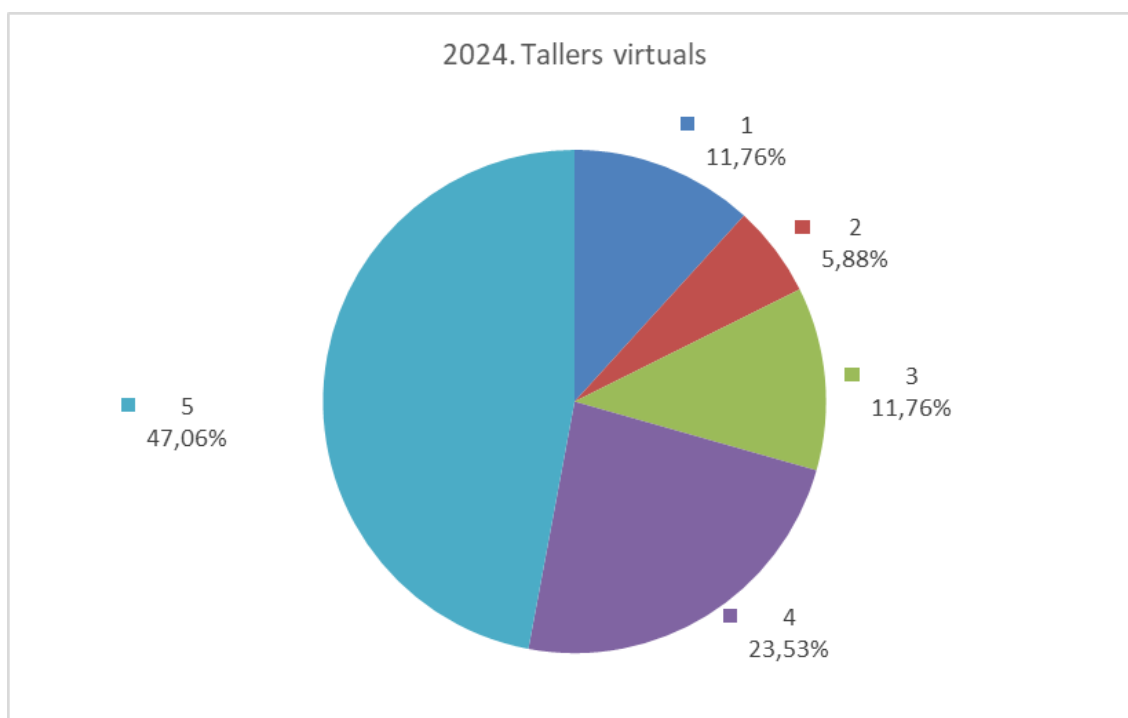
Sumant les qualificacions més altes (4 i 5) obtenim que el 80,95% tenen una valoració molt favorable dels tallers i aquest any ha augmentat més de 25 punts respecte el 2023, que era un 55,00%.



- **Tallers virtuals:** el 83,96% de les persones usuàries comenten que no participen a aquests tallers virtuals.

De les persones usuàries que hi assisteixen, el 47,06% les valoren amb un 5, el 23,53% amb un 4, l'11,76% amb un 3, el 5,88% amb un 2 i l'11,76% amb un 1.

Sumant les qualificacions més altes (4 i 5) obtenim que el 70,59% tenen una valoració molt favorable d'aquests tallers virtuals, respecte el 60,00% del 2023.

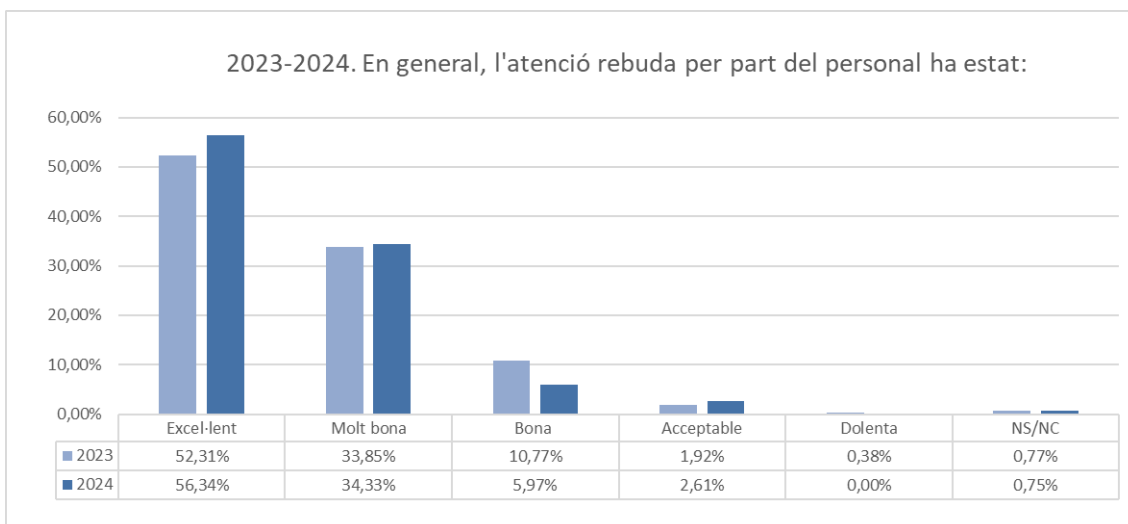
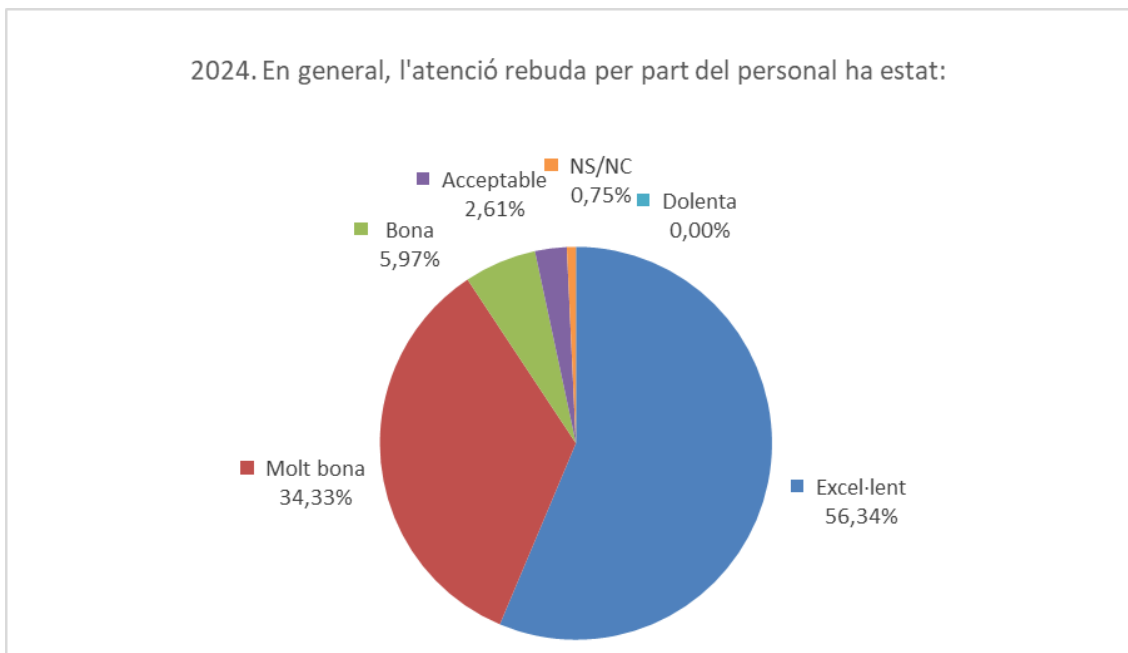


7- En general, l'atenció rebuda per part del personal ha estat:

És fonamental que el personal que treballa a la Biblioteca tingui un bon tracte amb les persones usuàries i que es trobin ben acollides. Des de la Biblioteca, com a servei públic, ens complau veure que més de la meitat de les persones enquestades, el 56,34%, declaren que el tracte rebut és excel·lent (al 2023, el 52,31%). Li segueix amb un 34,33% les persones usuàries que pensen que l'atenció rebuda és molt bona (al 2023, un 33,85%). Són uns percentatges elevats i per nosaltres és important seguir treballant perquè les persones

usuàries de la Biblioteca se sentin satisfetes, i una part d'aquesta satisfacció és el tracte rebut. Justament d'aquest punt deriva la fidelitat i la continuïtat en l'ús del servei.

El tercer percentatge més alt amb un 5,97% consideren que l'atenció rebuda ha estat bona, respecte el 10,77% del 2023. Només el 2,61% valoren el tracte rebut com a acceptable (el 2013 l'1,92%). No hi ha cap persona usuària que valori l'atenció rebuda com a dolenta.



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

Una tasca prioritària de la Biblioteca és difondre a través de diferents canals els serveis que oferim i la programació de les activitats que organitzem per tal d'arribar a les persones usuàries.

Un any més, es consolida com a primera opció amb un 25,16% les persones usuàries que reben la informació de la Biblioteca mitjançant l'agenda d'activitats i els fulletons que elaborem mensualment i repartim pels nostres taulells i cartelleres (percentatge superior al del 2023 que era d'un 20,78%).

En segon lloc, amb un 17,57% les persones usuàries que reben la informació al seu correu electrònic, augmentant més de 6 punts el percentatge respecte el 2023 que era de l'11,19%.

Segueixen les persones usuàries que consulten les activitats i els serveis que oferim entrant a la pàgina web de la Biblioteca, amb un 14,97%, respecte el 15,07% del 2023.

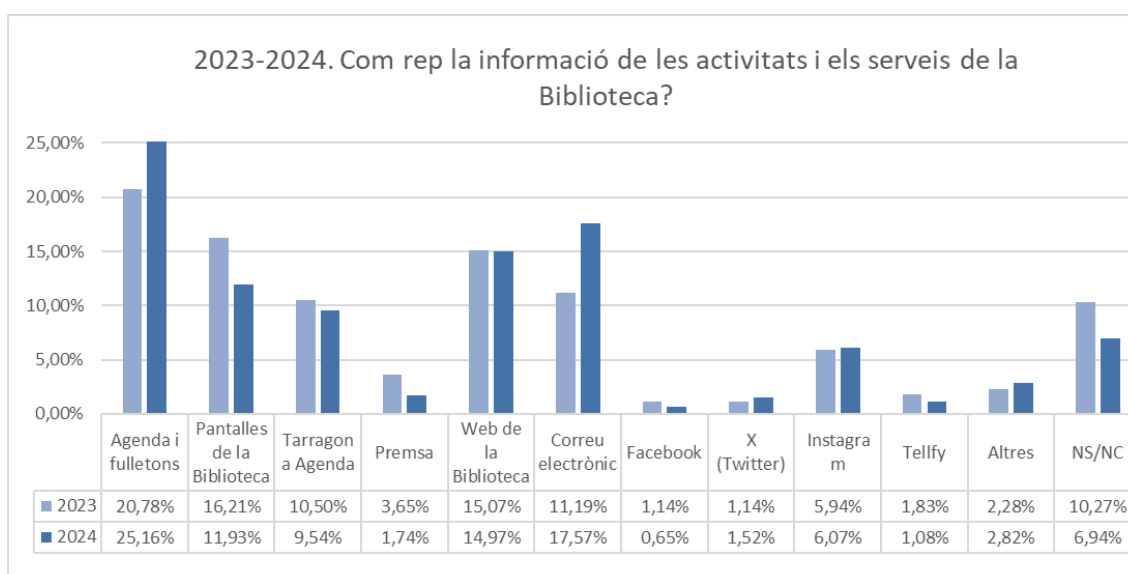
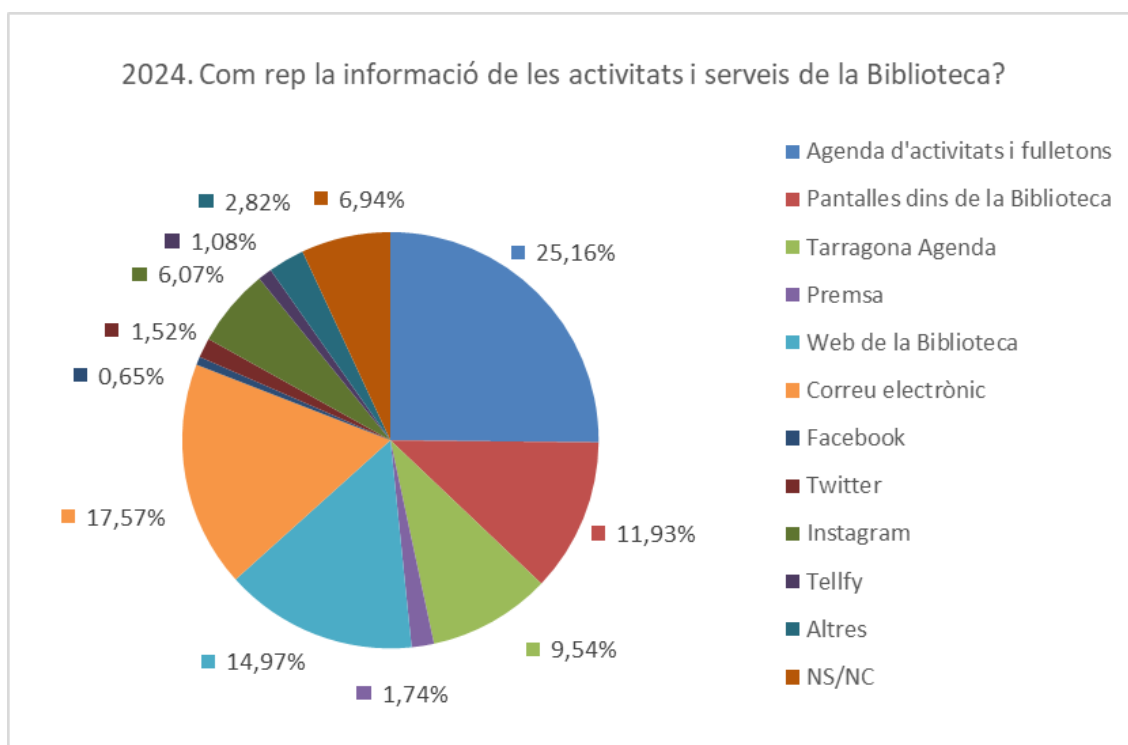
En quart lloc amb un 11,93% trobem les persones usuàries que coneixen les nostres activitats i serveis perquè miren les 4 pantalles que tenim a la Biblioteca, situades a l'entrada, al vestíbul i dues a la planta primera, respecte el 16,21% del 2023.

Amb un 9,54% hi ha les persones usuàries que ens comenten que visiten la pàgina web de la ciutat, Tarragona Agenda, per conèixer les activitats que organitzem a la Biblioteca, percentatge similar al 2023, que era del 10,50%.

En les darreres posicions, hi ha el percentatge de persones usuàries que s'informen a través de les nostres xarxes socials. Instagram el 6,07%, X (Twitter) l'1,52%, Tellfy l'1,08% i Facebook el 0,65%. Mencionem també, l'augment del número de seguidors del 2024: Facebook 63 seguidors més, X 45, Instagram 382 i Tellfy 181.

Com ja és habitual, un dels percentatges més baixos són les persones usuàries que ens coneixen per la premsa. Aquest any, només l'1,74% de les persones enquestades miren la premsa per saber les activitats que organitzem, el 2023 era el 3,65%.

Finalment, el 2,82% de les persones enquestades ens diuen que reben aquesta informació mitjançant altres sistemes, com poden ser: pel professor, per SMS, pel personal de la Biblioteca... D'altres ens diuen que no reben informació de les activitats.



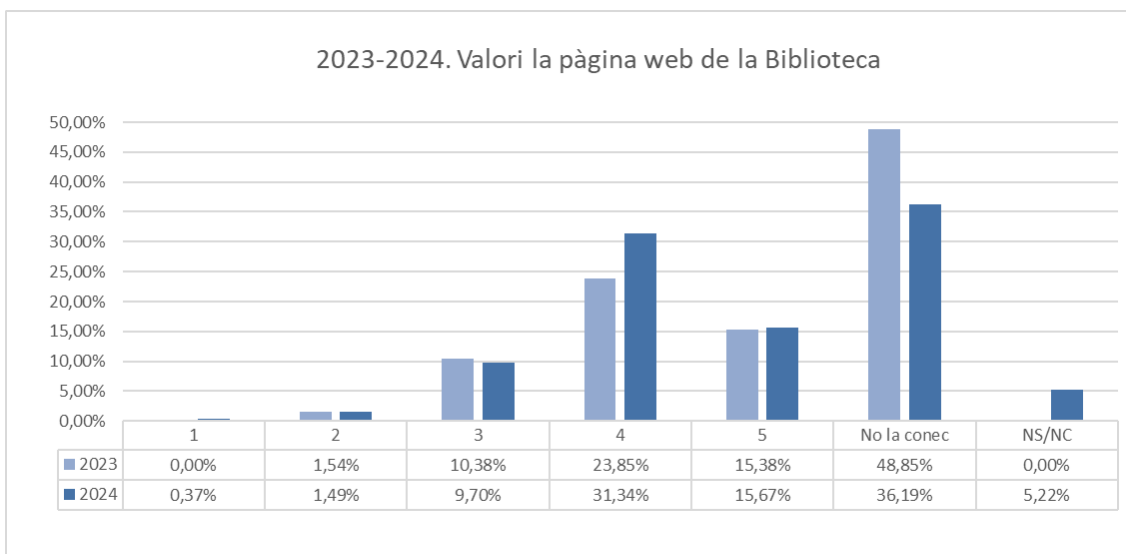
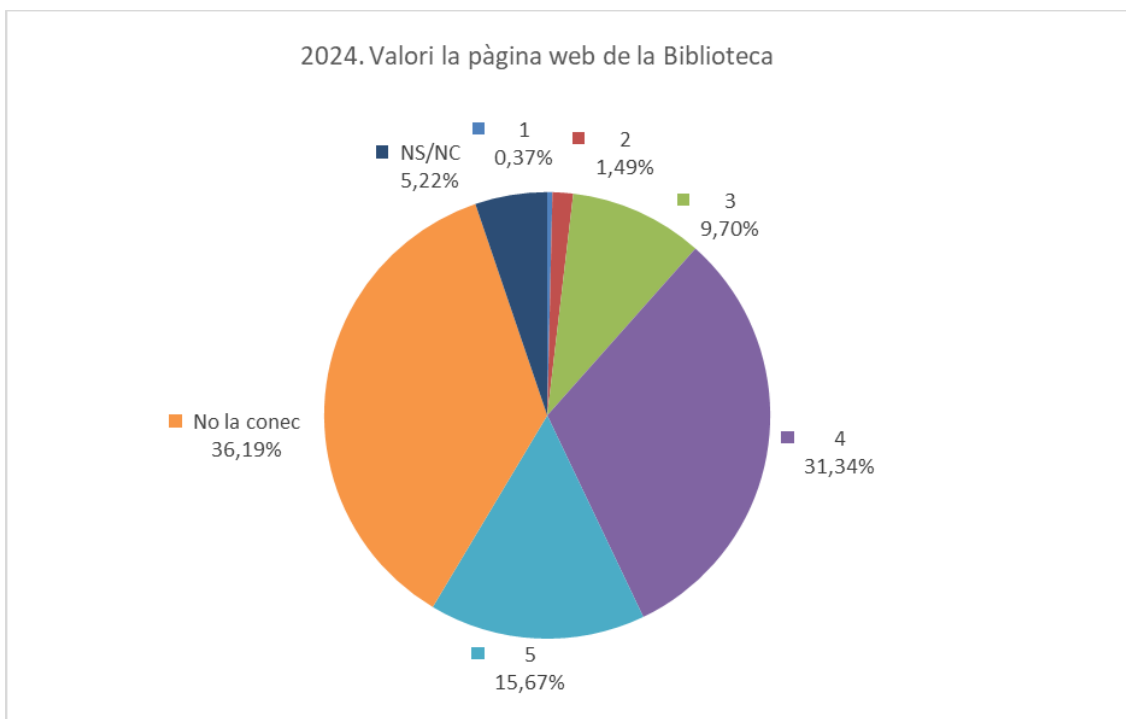
9- Valori la pàgina web de la Biblioteca (de l'1 al 5, considerant que l'1 és el mínim i 5 el màxim):

La pàgina web de la Biblioteca és la font d'informació més important de què disposem, tant per donar a conèixer els serveis que proposem i les activitats que organitzem, com pels serveis virtuals que oferim.

El 15,67% de les persones usuàries valoren aquesta pàgina amb un 5, la puntuació màxima, el 31,34% amb un 4, el 9,70% amb un 3, l'1,49% amb un 2 i el 0,37% amb un 1.

Sumant les dues qualificacions més altes (4 i 5) obtenim que el 47,01% de les persones enquestades valoren la pàgina web molt positivament; valor lleugerament més alt respecte el 2023, que era un 39,23%.

Per altra banda, el 36,19% diuen no conèixer la nostra pàgina, respecte el 48,85% del 2023. Un any més, hem de seguir treballant perquè sigui una eina més útil i accessible per a tothom.



10- En quina franja horària utilitza preferentment la Biblioteca?

La franja horària del dia on hi ha més persones usuàries que utilitzin la Biblioteca és de 16 a 18 hores, amb un 31,75% (l'any passat, el 31,18%).

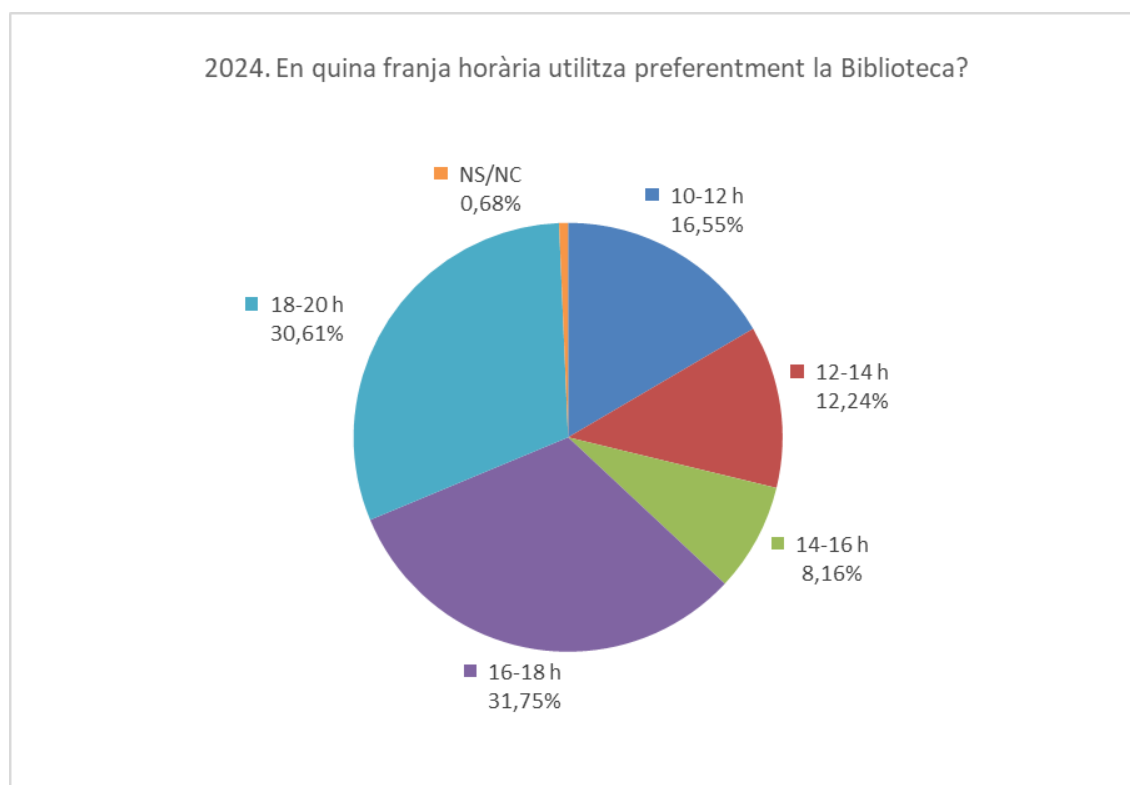
La segona franja horària on hi ha més aflluència també és a la tarda, de les 18 a les 20 hores. El 30,61% de les persones usuàries venen a la Biblioteca en aquesta franja horària, el 2023 el 28,60%.

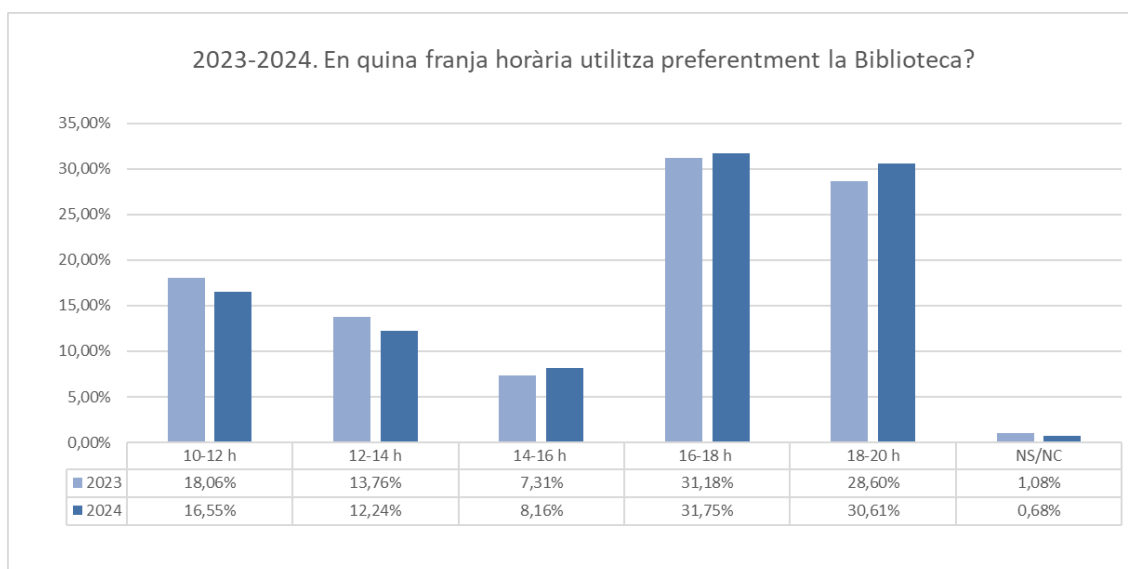
Si sumem les dues franges horàries de la tarda detectem que més de la meitat (el 62,36%) venen a la Biblioteca de les 16 a les 20 hores.

En tercer lloc, amb un 16,55%, trobem les persones usuàries que venen a primera hora d'obertura, entre les 10 i les 12 hores, respecte el 18,06% del 2023.

Li segueix el 12,24% que ens visiten al migdia, de les 12 a les 14 hores. Percentatge quasi igual del 2023, un 13,76%.

Com ja és habitual, la franja horària menys utilitzada és de les 14 a les 16 hores. Només el 8,16% utilitzen la Biblioteca en aquest horari, respecte el 7,31% del 2023.





11- Quins canvis proposa per millorar els serveis?

Aquesta pregunta és l'única que és oberta de tota l'enquesta i és on les persones usuàries ens poden plantejar opinions, suggeriments o canvis de millora.

De les 268 persones enquestades, 112 han deixat aquesta pregunta en blanc, representant el 41,79%. El 2023 aquest percentatge era lleugerament més baix, el 32,31%.

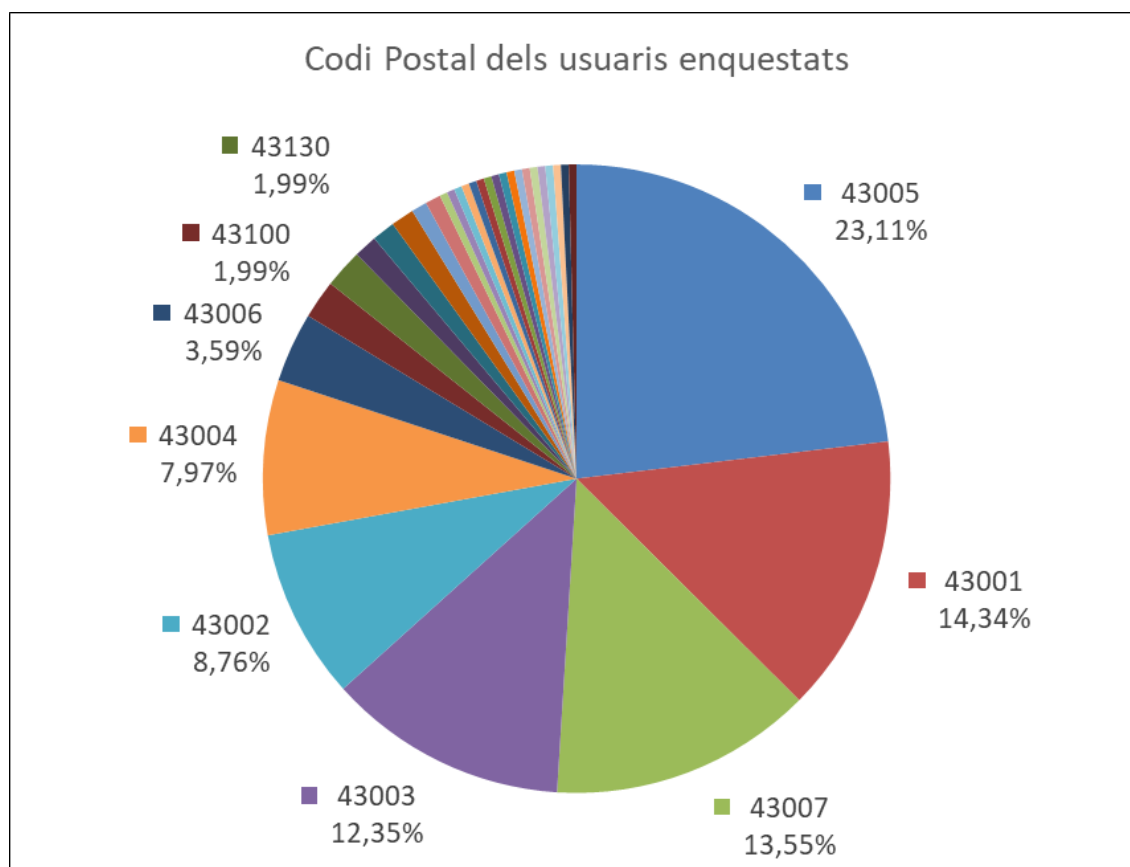
De les 156 que han contestat (el 58,21%), 38 d'ells (el 24,36%) ens comenten que tot està correcte i que no proposen cap canvi de millora.

Els 118 restants (el 75,64%) han proposat suggeriments de millora i algun d'ells, més d'un:

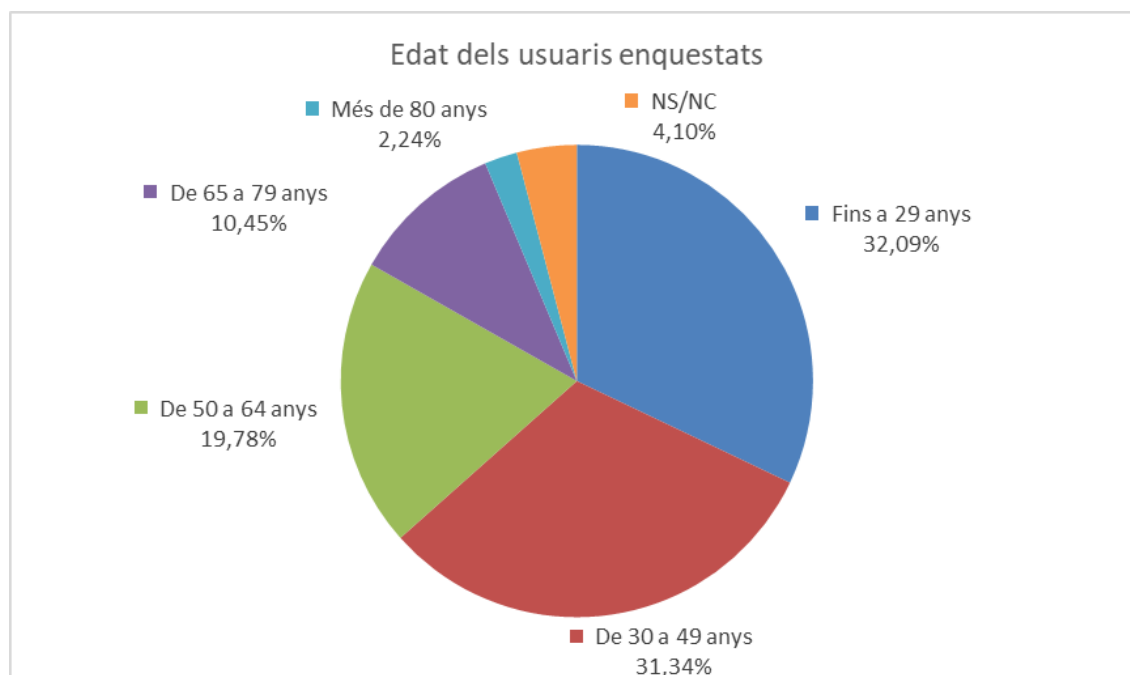
- **Ampliar les instal·lacions:** un 11,02% de les persones enquestades creuen que és necessària una ampliació de la Biblioteca.
- **Més endolls:** també l'11,02% demanen més endolls a les taules.
- **Més taules:** un 10,17% voldria que hi hagués més taules.
- **Ampliar l'horari d'obertura al públic:** el 7,63% els agradaria que la Biblioteca tingués un horari més ampli, tancant més tard i obrint més hores el cap de setmana.
- **Més silenci:** el 5,93%, demanen que hi hagi més silenci tant per part dels usuaris com dels treballadors de la Biblioteca.
- **Sala per realitzar treballs en grup:** el 4,24% voldrien disposar d'una sala on poder parlar i realitzar treballs.
- **Més activitats infantils:** el 3,39% els agradaria que féssim més activitats infantils.

- **Suggeriments proposats per 3 persones usuàries** (el 2,54%): la màquina de folrar fa molt soroll, més llibres de novetats, més varietat de llibres en altres llengües, reformar els lavabos i una sala amb silenci absolut.
- **Suggeriments proposats per 2 persones usuàries** (l'1,69%): facilitar la sol·licitud de desiderates, fer activitats de cine-fòrums, una cafeteria, més tallers, poder connectar els cascos als ordinadors, més facilitat en localitzar les pel·lícules, cubicles per estudiar i més lavabos.
- **Suggeriments proposats per 1 persona usuària** (el 0,85%): no canviar la ubicació de la Biblioteca, poder posar les pantalles fosques dels ordinadors, els lavabos més nets, una nova biblioteca, posar pufs a la sala infantil, fer presentacions de llibres amb els autors, fer col·laboracions conjuntes amb altres entitats culturals de la ciutat, petites sales més acollidores, més revistes disponibles, tenir jocs de taula educatius, DVDs de cinema i sèries europees, més premsa nacional, més llibres, més bibliografies en neurociència, taules individuals, més clubs de lectura presencials, més papereres, més llibres de medi ambient, que el club de lectura de 7-8 anys sigui en divendres, més diversitat a la secció infantil, agilitzar les reserves externes, més difusió dels serveis de la Biblioteca, més novetats d'audiovisuals, digitalitzar els llibres d'estudi, posar auriculars bloquejadors de soroll, menys rodamóns, publicitar les novetats a la web i a la Biblioteca, una zona d'aparcament gratuïta, poder recollir la reserva de llibres infantils a la mateixa Sala infantil, utilitzar el Zoom o Teams en comptes del Telly, una font d'aigua, tornar a classificar els llibres, actualitzar els llibres, més pel·lícules en Blu-ray, més còmics de superherois, que les reserves digitals estiguin disponibles més aviat, insonoritzar les finestres, llibres de literatura llatina i grega fora del magatzem, llibres de lectoescriptura, més activitats presencials, més promoció de les activitats de la Biblioteca, llibres de batxillerat, apropar-se als adolescents, ampliació del teatre local, màquina dispensadora de menjar, zona de descans, separar la sala de lectura de la sala de treball, renovar els CDs i DVDs, més DVDs, indicar i apropar la secció juvenil, més taules i cadires a la sala infantil, poder fer més reserves online, que els usuaris puguin fer llistats dels seus llibres favorits, poder renovar els llibres a través d'una APP, els llibres estan molt estrets i alts, millorar l'exposició de les novetats, la zona infantil fa mala olor, més duresa als usuaris que molesten, millor tracte a la sala infantil i més activitats en castellà.

CODI POSTAL de les persones enquestades:



EDAT de les persones enquestades:



3. CONCLUSIONS

La primera conclusió és constatar un any més, que la Biblioteca és ben valorada per les persones enquestades: si sumem les dues puntuacions més altes (4 i 5) obtenim que el 88,18% de les persones usuàries tenen una percepció molt positiva dels serveis de la Biblioteca, respecte el 83,60% del 2023; cap dels anys anteriors havíem obtingut aquesta puntuació (la més alta obtinguda va ser l'any 2018 amb un 87,10%). Per tant, sembla que s'hagi revertit la tendència a la baixa experimentada els anys anteriors.

Una segona dada que ens interessa destacar és la valoració del tracte personal que es manté molt alt, com els anys anteriors, i que s'incrementa, assolint el 90,67%, mateixa xifra que l'any 2018. Per nosaltres és molt important poder mantenir aquesta valoració que equival a ser mereixedors de la confiança dels ciutadans usuaris de la Biblioteca.

La freqüència d'utilització de la Biblioteca demostra que utilitzar-la més de tres vegades al mes es manté, però experimenta un retrocés important, de 10 punts (un 47,39% respecte el 57,69% del 2023). En segon lloc, les persones usuàries manifesten utilitzar els serveis de la Biblioteca dues vegades al mes, se situa amb el 23,88%, augmentant més de 13 punts respecte el 2023, que era el 10,77%.

Espaiar la freqüència d'ús de la Biblioteca per una part de les persones usuàries, pot estar relacionada amb la retirada de llibres en préstec, que és de 30 dies, però també, amb els hàbits i necessitats d'estudis, o de la freqüència de les activitats.

Respecte als motius de venir a la Biblioteca es confirma, una vegada més, que el servei de préstec de llibres i altres documents continua sent el principal motiu de visita a la Biblioteca, obtenint el 26,56% de respostes respecte el 20,39% del 2023. El segon motiu escollit per les persones usuàries, i que es manté també invariable al llarg del temps, és el de llegir llibres, revistes i diaris, que obté el 17,22% quasi igual al del 2023, el 17,14%.

Amb l'11,41% i disminuint quasi 6 punts, trobem les persones usuàries que venen a realitzar treballs d'estudi o d'investigació amb el fons de la Biblioteca, respecte el 17,14% del 2023.

En quarta posició, amb un 9,13% són les persones usuàries que venen per utilitzar els serveis TIC (Internet, Wi-fi...). L'any passat era una mica més elevat, el 10,85%.

Any rere any es constata que els percentatges més baixos d'assistència a la Biblioteca corresponen a la consulta de la Secció Local (2,49%) i al préstec de revistes (1,66%); els altres motius que han estat exposats són: a estudiar, a treballar i a concentrar-se.

Respecte als serveis més ben valorats, un any més el Servei de Préstec encapçala la llista: el 82,11% de les persones enquestades la qualifiquen amb un 5, el 16,06% amb un 4. Sumant les valoracions més altes (4 i 5) obtenim que el 98,17% tenen una valoració molt positiva d'aquest servei que, per altra banda, és el més utilitzat. Constatem, per tant, que des de l'any 2009 es manté aquesta valoració per damunt del 90%. Els altres serveis i les propostes culturals continuen essent positives, per damunt del 80% i algunes del 90% com és el cas de la Secció i les activitats infantils o la Secció de diaris i revistes.

Finalment, han estat 118 persones usuàries (el 75,64%) les que han proposat suggeriments de millora, que per nosaltres són importants per poder valorar i en el possible, veure la seva viabilitat.

Com sempre, les principals reivindicacions giren al voltant de l'espai: ampliar les instal·lacions encara és la més demanada. Altres giren al seu voltant, com sales per fer treball en grup, taules, endolls, etc. Per altra banda, el poc espai també condiciona la falta de silenci.

L'ampliació de l'horari també demanada per un 7,63%, tancant més tard, i també els caps de setmana, desig que es repeteix any rere any.

Una altra demanda, l'augment d'activitats infantils, i d'altres, és un tema que estem treballant junt amb un increment en el pressupost que ho faci possible.

4. ANNEX

ENQUESTA DE SERVEIS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA DE TARRAGONA

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

Indiqui'ns el seu Codi Postal:

Edat:

Fins a 29 anys de 30 a 49 anys de 50 a 64 anys de 65 a 79 anys +80 anys

1- Com va conèixer la Biblioteca Pública de Tarragona?

- La conec de sempre.
- Familiar o amic.
- Mitjans de comunicació. Especifiqui: Ràdio Premsa
- Centres educatius (escoles, instituts, universitats...).
- Web.
- Xarxes socials.
- Altres. Especifiqui:

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

- 1 2 3 Més de 3

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

- Resoldre alguna qüestió o informació que necessita.
- Llegir llibres, revistes, diaris, etc.
- Retornar o emportar-se llibres en préstec.
- Retornar o emportar-se audiovisuals (DVDs, CDs...).
- Retornar o emportar-se materials de la Sala Infantil.
- Retornar o emportar-se revistes.
- Utilitzar els serveis TIC (Internet, Wi-fi...).
- Assistir a alguna activitat (clubs de lectura, tallers, hora del conte...).
- Realitzar treballs d'estudi o investigació amb el fons de la Biblioteca.
- 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).
- Anar a un altre lloc, extern a la Biblioteca, on trobar la informació.
- Cap alternativa.
- Altres. Especifiqui:

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

Servei de Préstec	No l'utilitzo	1	2	3	4	5
Servei BiblioDigital	No l'utilitzo	1	2	3	4	5
Servei de reserves externes	No l'utilitzo	1	2	3	4	5
Llibres de novetats	No l'utilitzo	1	2	3	4	5
Sala infantil	No l'utilitzo	1	2	3	4	5
Servei de diaris i revistes	No l'utilitzo	1	2	3	4	5
Espais de consulta de fons	No l'utilitzo	1	2	3	4	5
Secció de Cinema i Música	No l'utilitzo	1	2	3	4	5
Secció Local	No l'utilitzo	1	2	3	4	5
Serveis TIC (Internet, Wi-fi)	No l'utilitzo	1	2	3	4	5
Activitats infantils	No l'utilitzo	1	2	3	4	5
Xerrades, conferències	No l'utilitzo	1	2	3	4	5
Clubs de lectura presencials	No l'utilitzo	1	2	3	4	5
Clubs de lectura virtuals	No l'utilitzo	1	2	3	4	5
Tallers d'habilitats digitals	No l'utilitzo	1	2	3	4	5
Tallers virtuals	No l'utilitzo	1	2	3	4	5

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

Excel·lent Molt bona Bona Acceptable Dolenta

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

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

Agenda d'activitats i fulletons	
Pantalles dins de la Biblioteca	
Tarragona Agenda	
Premsa	
Web de la Biblioteca	
Correu electrònic	
Facebook	
X (Twitter)	
Instagram	
Telfy	
Altres (especifiqueu quins)	

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

1	2	3	4	5	No la conec

10- En quina franja horària utilitza preferentment la Biblioteca?

10 – 12 h	12 – 14 h	14 – 16 h	16 – 18 h	18 – 20 h

11- Quins canvis proposa per millorar els serveis?