

ENQUESTES DE SATISFACCIÓ 2025

**Valoració del serveis municipals
de l'Ajuntament de Begues**

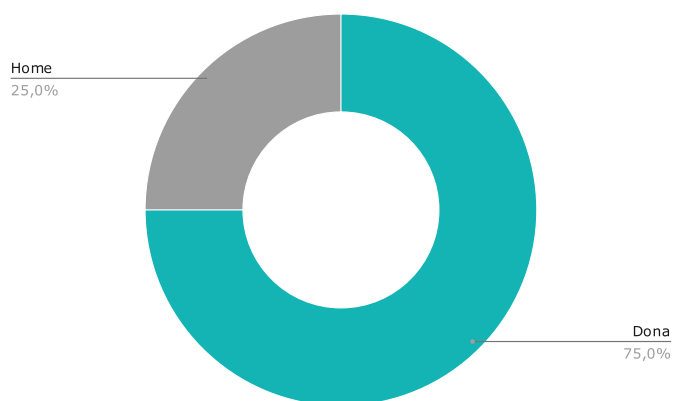
Biblioteca La Ginesta

Valoració Serveis Municipals

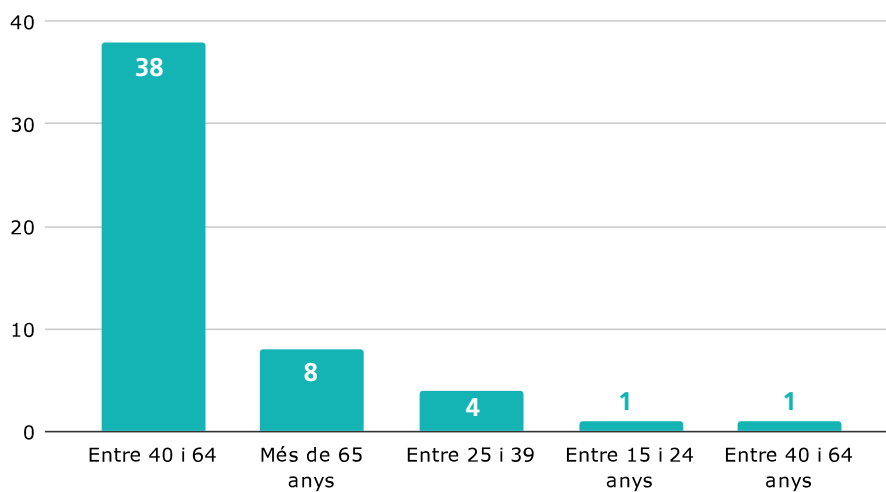
INFORME DE RETORN DEL RESULTAT DE LES ENQUESTES 2025

Nombre d'enquestes rebudes: 52 (totes en format digital)

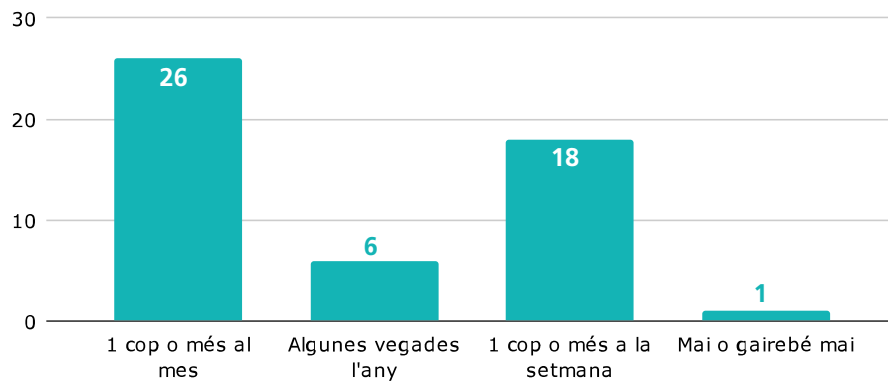
Gènere amb el que t'identifiques



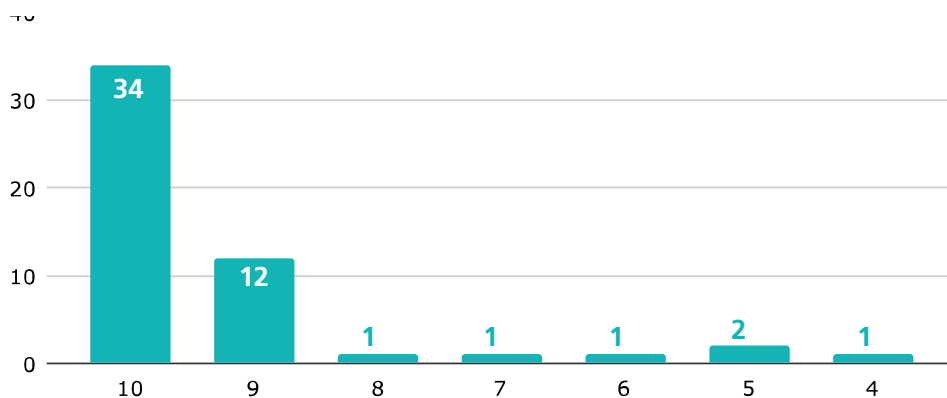
Edat



Amb quina freqüència visites la biblioteca?

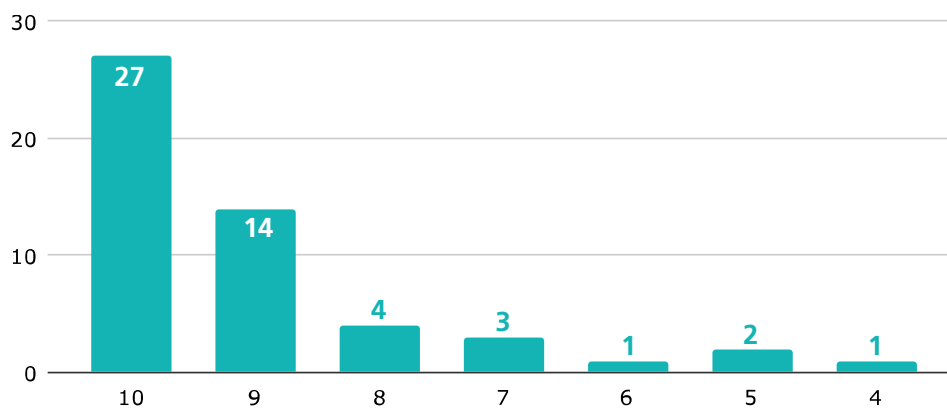


Com valoreu l'atenció presencial a la Biblioteca?



**Nota
mitjana
9,3**

Valora l'atenció telefònica i per whatsapp

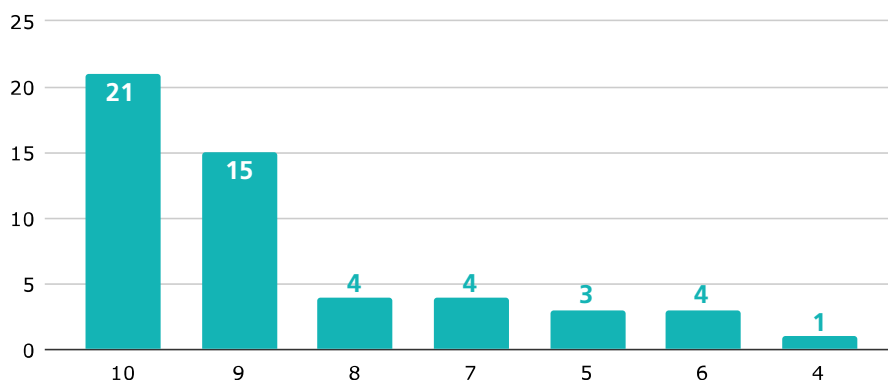


**Nota
mitjana
9**

Valoració Serveis Municipals

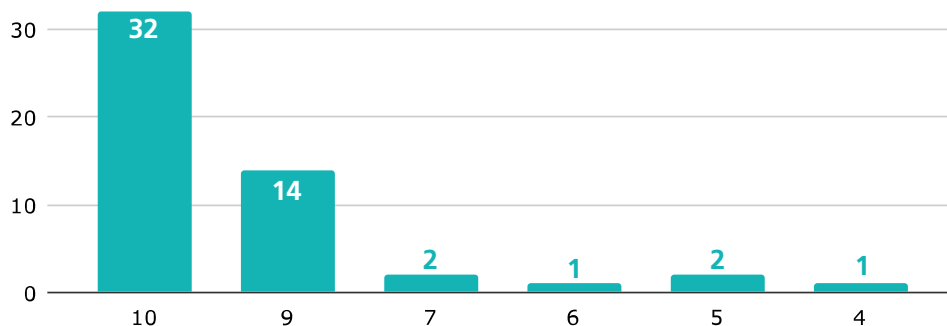
INFORME DE RETORN DEL RESULTAT DE LES ENQUESTES 2025

Valora la comunicació per correu electrònic i/o xarxes socials



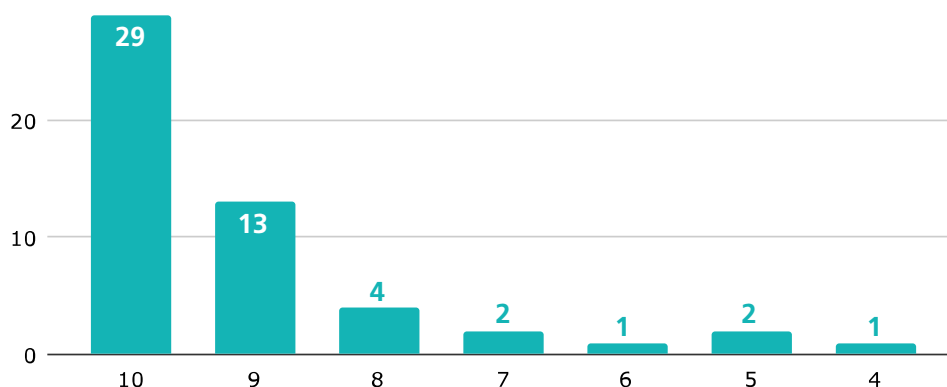
**Nota
mitjana
8,5**

Valora la competència professional del personal del servei que t'ha atès



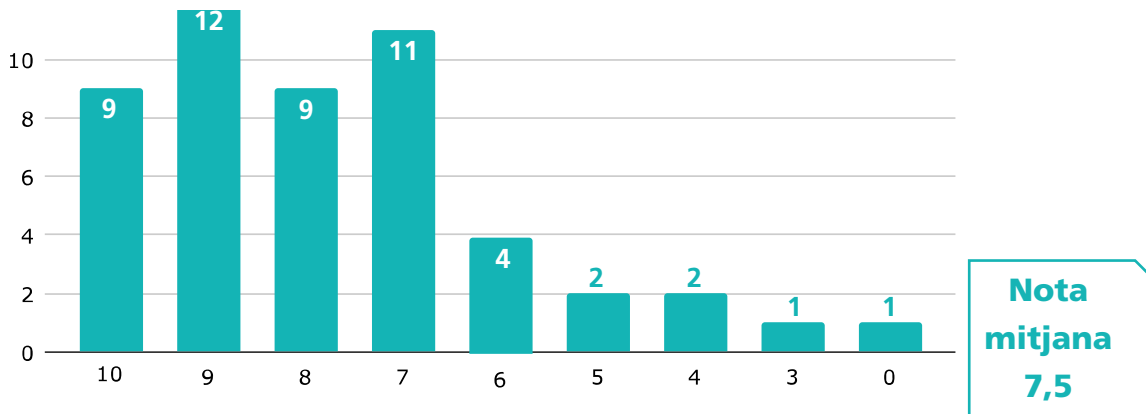
**Nota
mitjana
9,2**

Valora la qualitat de la informació rebuda (entenedora, útil...)

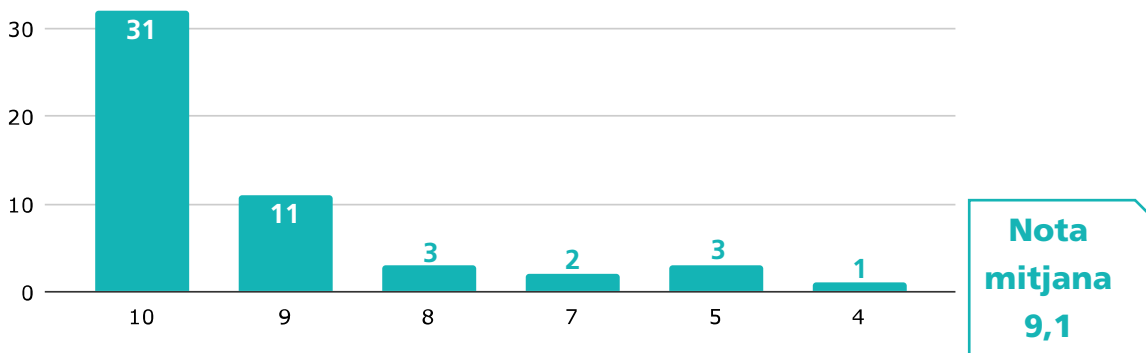


**Nota
mitjana
9**

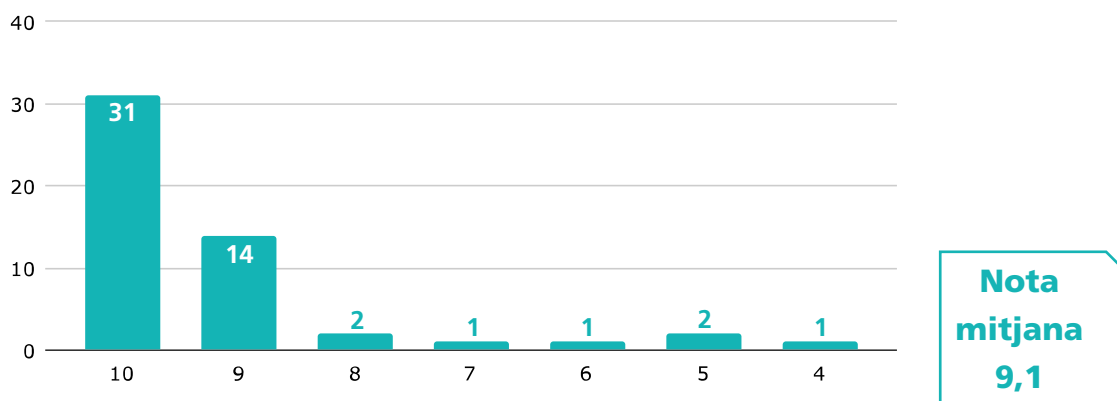
Valora l'adequació de l'horari d'obertura del servei a les seves necessitats.



Valora les instal·lacions de la Biblioteca (neteja, confort i distribució dels espais)



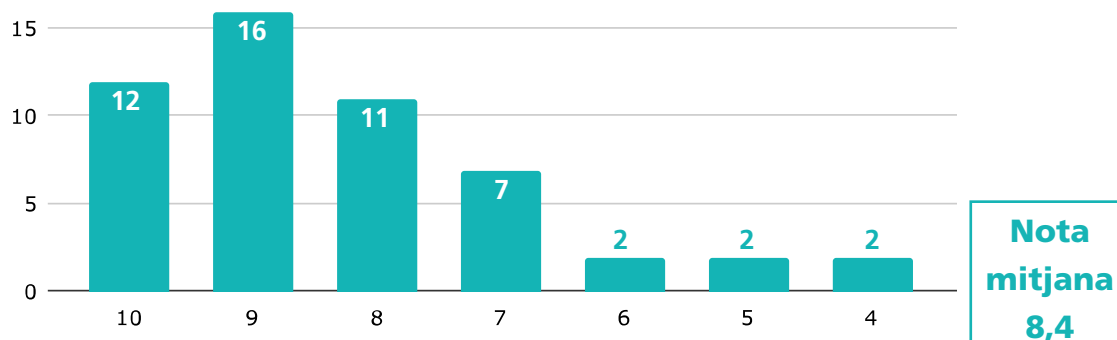
Valora el servei de préstec



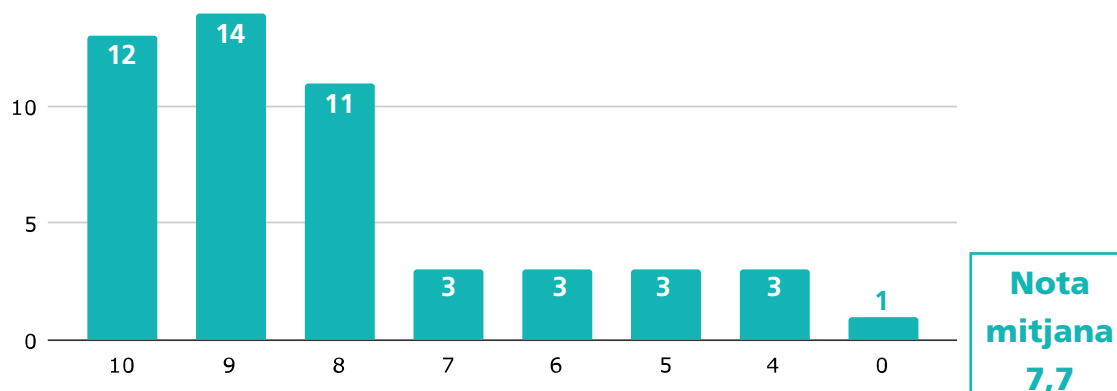
Valoració Serveis Municipals

INFORME DE RETORN DEL RESULTAT DE LES ENQUESTES 2025

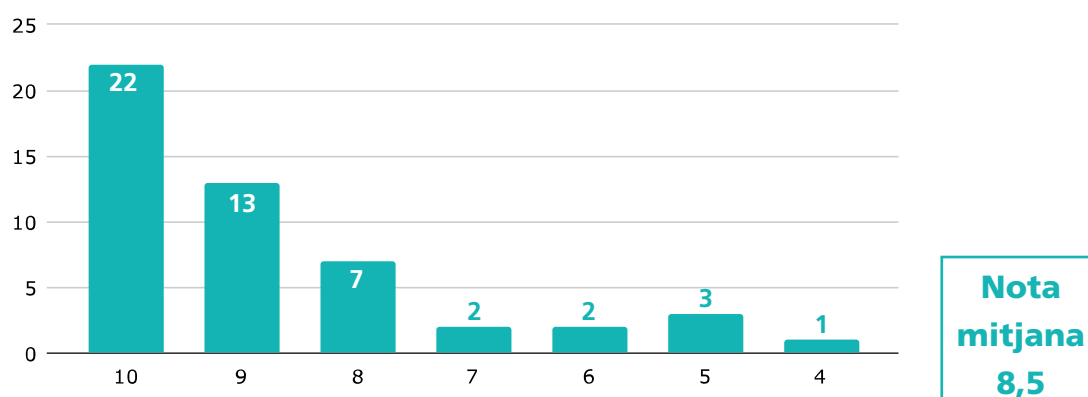
Valora la col·lecció de la Biblioteca (monografies, contes, biografies, guies de viatge, música, documentals, pel·lícules, sèries, etc).



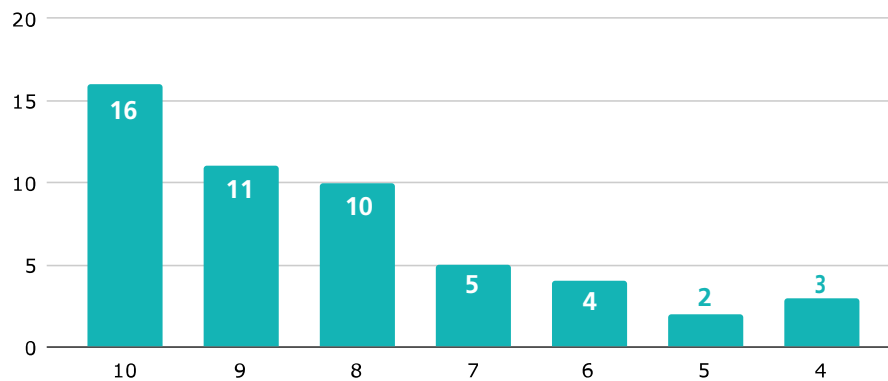
Valora el servei d'accés a les TIC's (PC, tauletes i wifi)



Valora l'oferta d'activitats infantils (contes, activitats per a nadons, tallers, xerrades per a famílies, etc).

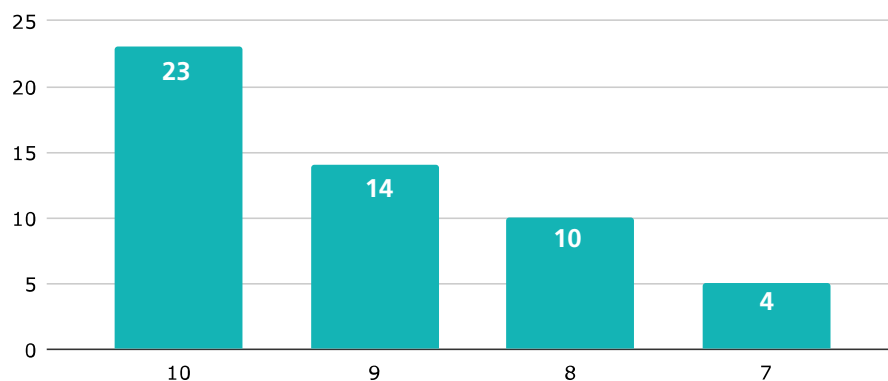


Valora l'oferta d'activitats per a persones joves i adultes (biblòlab, Club de lectura, tallers, xerrades, conferències, etc).



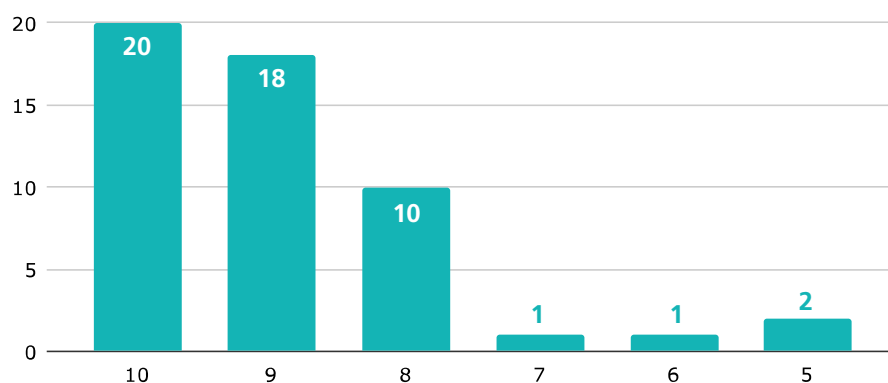
**Nota
mitjana
8**

Valora la difusió d'activitats i serveis de la Biblioteca



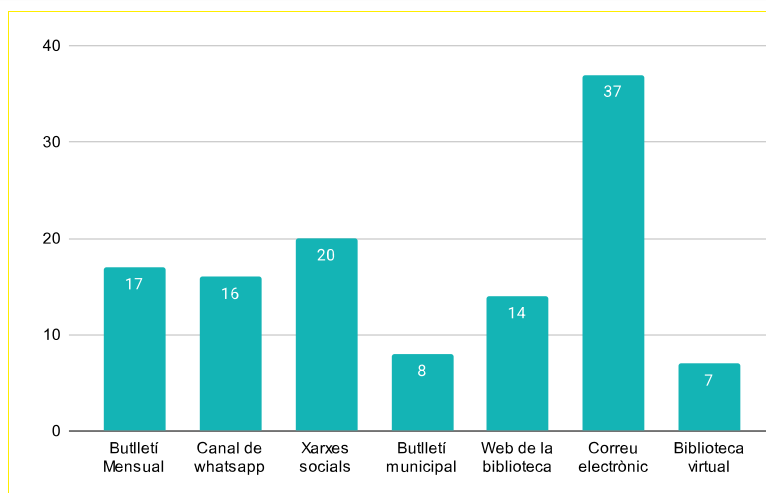
**Nota
mitjana
8,9**

Com values la facilitat per reclamar o fer arribar un suggeriment a la Biblioteca, respecte al servei que ha prestat?

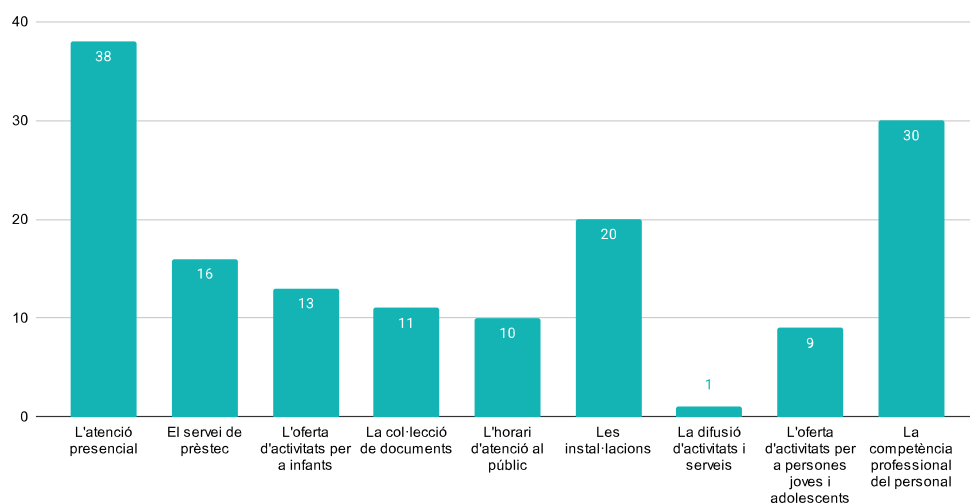


**Nota
mitjana
8,9**

Com t'agradaria rebre la informació sobre les activitats i serveis que fa la biblioteca?



Quins consideres que són els 3 aspectes més importants en relació amb el servei de Biblioteca?



Tens alguna proposta per a la millora del servei?

- Augmentar la col·lecció de documents, com adquirir els llibres més venuts per Sant Jordi o prioritzar la compra de llibres en català.
- Més varietat de llibres.
- Obrir a l'agost i en altres períodes, com Nadal o per Festa Major.
- Obrir els matins.
- Instal·lar portes a les escales per evitar que el soroll arribi a la segona planta.
- Ampliar l'oferta d'activitats per a persones adultes i joves.
- Fer arribar el servei a persones de totes les franges d'edat.

Informe elaborat per Imma Grau, directora de la biblioteca La Ginesta

Interpretació de les dades

Han participat en l'enquesta 52 persones, un 75% dones i un 25% homes. Els usuaris més participatius han estat els de la franja compresa entre els 40 i 64 anys en contraposició als més joves d'entre 15 i 24 anys, sector menys participatiu en general de les activitats ofertes per la biblioteca.

De manera general valorem molt positivament els resultats de l'enquesta. La nota mitjana de valoració del servei és d'un 8,7. Les valoracions més altres han estat en l'atenció presencial (9,3), la competència professional del personal (9,2) i el servei de préstec (9,2). També han valorat molt positivament (9,1) les instal·lacions: neteja, confort i distribució d'espais.

L'aspecte menys valorat amb una nota d'un 7,5 ha estat l'horari d'obertura del servei. Hi ha alguna sol·licitud en el sentit d'obrir la biblioteca durant el més d'agost i durant els matins. La demanda d'ampliació i flexibilització d'horari o atenció en d'altres períodes festius o vacacionals implicaria augmentar el nombre de personal del qual disposa actualment la biblioteca.

El servei d'accés a les TIC's (PC, tauletes i wifi) ha obtingut una valoració del 7,7. Deduïm que aquesta baixa puntuació es deu als problemes de connexió a la wifi d'accés lliure que hi ha a la planta de dalt de la biblioteca, cosa que obliga a registrar-se i obtenir un PIN per tal d'accedir a Internet. Algun dels ordinadors destinats al públic en ocasions falla. Tenim a disposició dels usuaris ordinadors portàtils i hem de treballar per donar-ho a conèixer.

En relació a la col·lecció ens demanen novetats editorials i més llibres en català. En aquest sentit comentar que més del 60% del pressupost de compra es destina únicament a l'adquisició de llibres en català i sempre es prioritzen les novetats editorials.

Pel que fa a ampliar les activitats dedicades al públic jove i adult, és cert que tenim menys oferta dedicada a aquest públic. Això s'explica perquè l'afluència a aquestes activitats és baixa i el cost és majoritàriament més elevat. Aquests motius fan que ens decanem per organitzar actes adreçats a altres públics on la resposta és majoritària.

Propostes de millora

Coordinar amb l'Ajuntament la revisió de la wifi d'accés lliure de la planta de dalt de la biblioteca per tal de millorar les connexions. Els usuaris la prioritzen davant la que ofereix la xarxa de biblioteques que compta amb més mesures de seguretat i obliga a validar-se amb identificació mitjançant clau d'accés i contrasenya.

Donar a conèixer als usuaris mitjançant una campanya de publicitat l'existència d'ordinadors portàtils que poden utilitzar mitjançant el servei de préstec a la biblioteca.

Treballar en la millora del control del soroll, especialment a la recepció i la sala infantil, per tal que aquest no se senti tant a la planta de dalt de la biblioteca.

Programar activitats que resultin atractives pels joves per tal de fidelitzar-los. Aquest públic ve a la biblioteca durant les èpoques d'exàmens però difícilment participen en les activitats.