

RESULTATS DE L'ENQUESTA DE SATISFACCIÓ

AVALUACIÓ DELS SERVEIS PÚBLICS DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL DE GANDESA



febrer – juliol 2015

SUMARI

1. INTRODUCCIÓ	3
2. ENQUESTES RECOLLIDES	3
3. RESUM DELS RESULTATS DE L'ENQUESTA	5
A. Freqüència de visita a la Biblioteca	5
B. Principals usos de la biblioteca	5
C. Adequació dels documents a les necessitats dels usuaris	6
D. Alternativa oferta en cas de no disposar del material desitjat	7
E. Mitjà a través del qual s'assabenten de les activitats i els serveis de la Biblioteca	8
F. Seguidors de les xarxes socials	9
G. Qualificació relacionada amb les instal·lacions, funcionament de la Biblioteca i personal	9
H. Qualificació relacionada amb els serveis	14
I. Adequació del fons en quan a quantitat de volums, novetats editorials, estat dels documents, diversitat de matèries, etc.	16
J. Suggestiments de canvis per millorar el funcionament de la Biblioteca i els seus serveis	17
4. CONCLUSIONS	20

1. Introducció

La Biblioteca de Gandesa va posar a disposició dels usuaris una enquesta per tal que aquests poguessin avaluar els serveis i el funcionament de la mateixa.

L'enquesta ha estat activa des del febrer de 2015 fins el juliol del mateix any, de manera que s'ha pogut respondre tant de forma presencial al taulell de la Biblioteca, com telemàticament a través d'Internet.

Aquest informe analitza les respostes dels usuaris que utilitzen habitualment la Biblioteca de Gandesa.

2. Enquestes recollides

La Biblioteca disposa de 2.048¹ usuaris amb carnet, dels quals 720 es consideren usuaris actius per haver fer ús del servei de préstec en algun moment de l'any.

Actualment no tenim dades relacionades amb la resta d'usuaris que fan ús d'altres serveis exceptuant el de préstec.

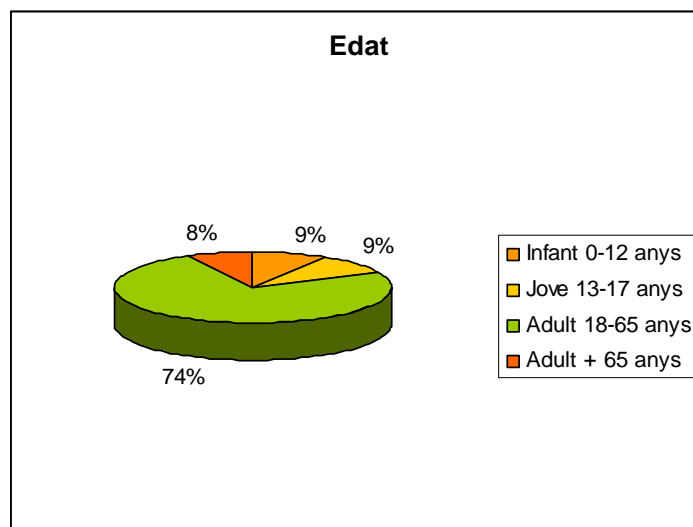
El total de respostes obtingudes ha estat de 89, sumant les presencials i les respostes a través del formulari web.

¹ Dades extretes de l'informe estadístic de 2014.

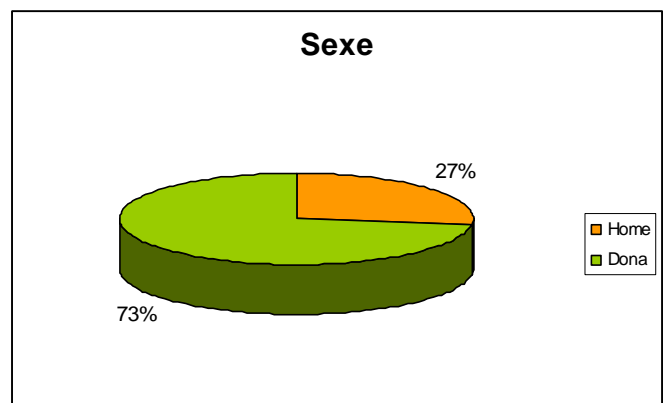


BIBLIOTECA
municipal de GANDESA

Tipologia usuaris	Població total	Usuaris actius	Enquestes recollides
Infant 0-12 anys	362	153	8
Jove 13-17 anys	165	59	8
Adult 18-65 anys	1440	477	66
Adult + 65 anys	61	22	7
Altres	20	9	0
TOTAL	2048	720	89



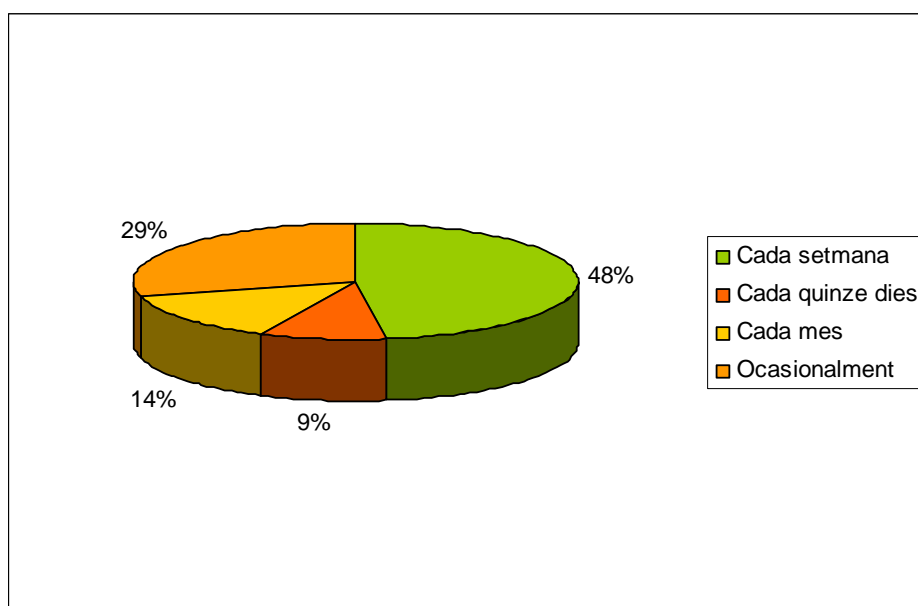
Sexe	Nombre d'usuaris
Home	24
Dona	65
TOTAL	89



3. Resum dels resultats de l'enquesta

A. Freqüència de visita a la Biblioteca

Cada setmana	41	47.7%
Cada quinze dies	8	9.3%
Cada mes	12	14%
Ocasionalment	25	29.1%

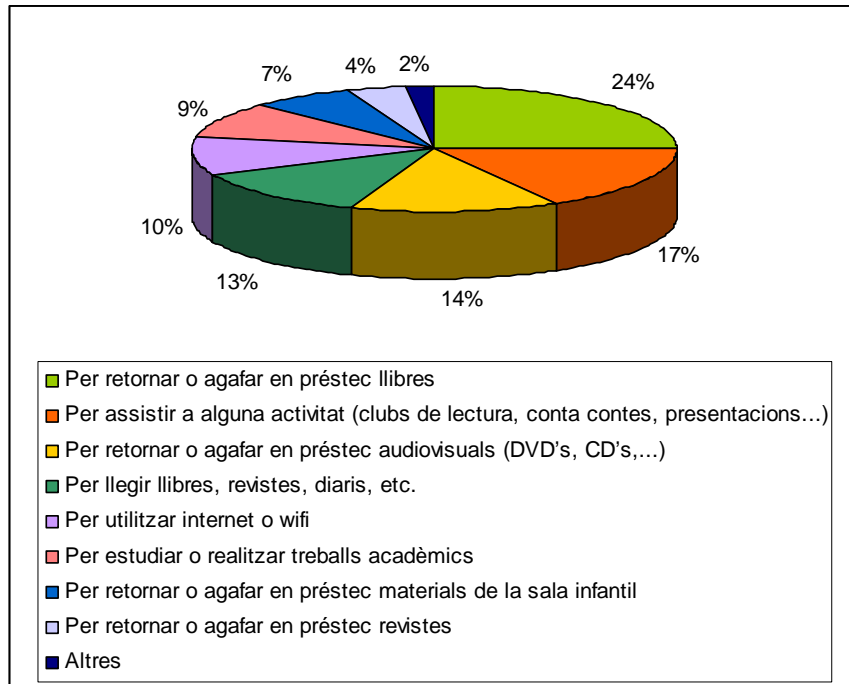


B. Principals usos de la biblioteca

Per retornar o agafar en préstec llibres	66	74.2%
Per assistir a alguna activitat (clubs de lectura, conta contes, presentacions...)	46	51.7%
Per retornar o agafar en préstec audiovisuals (DVD's, CD's,...)	37	41.6%
Per llegir llibres, revistes, diaris, etc.	34	38.2%
Per utilitzar internet o wifi	26	29.2%
Per estudiar o realitzar treballs acadèmics	25	28.1%
Per retornar o agafar en préstec materials de la sala infantil	18	20.2%
Per retornar o agafar en préstec revistes	11	12.4%
Un altre	5	5.6%

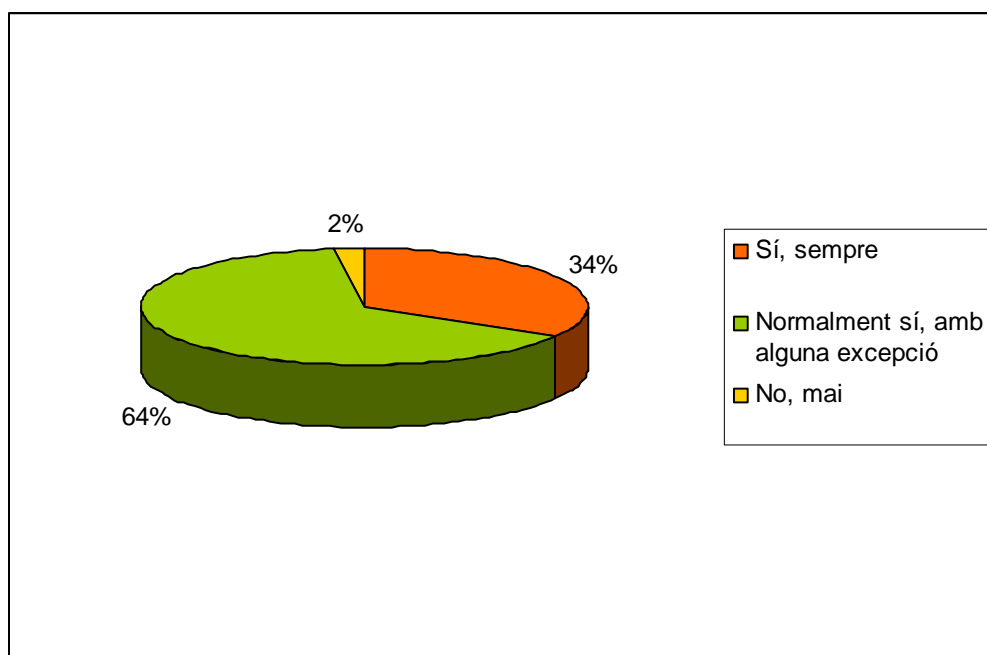


BIBLIOTECA municipal de GANDESA



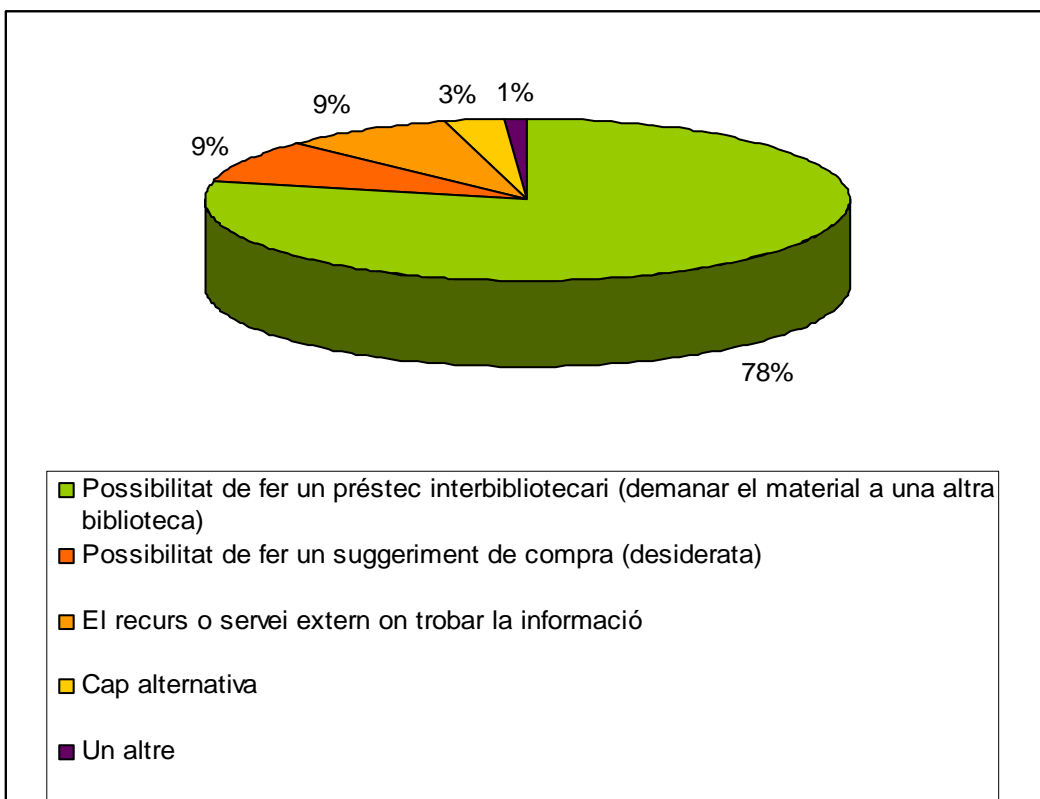
C. Adequació dels documents a les necessitats dels usuaris

Sí, sempre	30	33.7%
Normalment sí, amb alguna excepció	57	64%
No, mai	2	2.2%



D. Alternativa oferta en cas de no disposar del material desitjat

Possibilitat de fer un préstec interbibliotecari (demanar el material a una altra biblioteca)	74	92.5%
Possibilitat de fer un suggeriment de compra (desiderata)	8	10%
El recurs o servei extern on trobar la informació	8	10%
Cap alternativa	3	3.8%
Un altre	1	1.3%

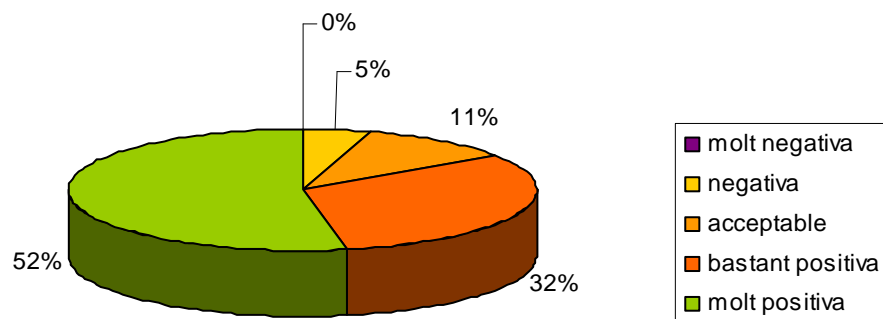




BIBLIOTECA municipal de GANDESA

Instal·lacions:

molt negativa	0	0%
negativa	4	4.7%
acceptable	9	10.6%
bastant positiva	27	31.8%
molt positiva	45	52.9%



Comentaris relacionats amb les instal·lacions de la Biblioteca:

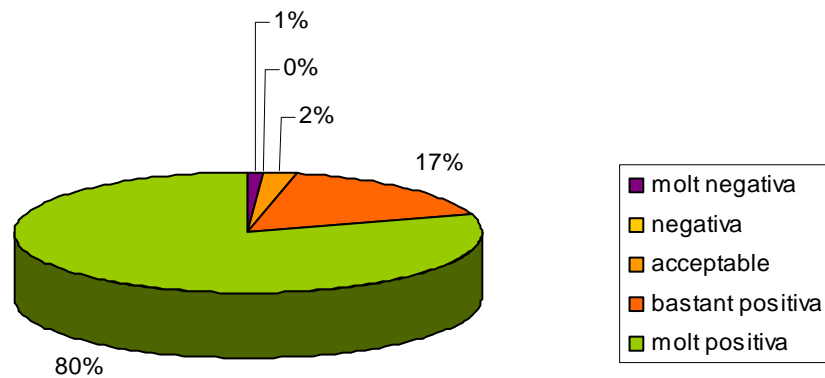
- √ Molt bé
- √ Sala infantil no aïllada
- √ Excel·lent
- √ Moltes de les taules estan plenes i aquells qui volem estudiar no podem
- √ Potser faria falta una sala polivalent més gran, que permetria encabir activitats més concorregudes d'una manera més còmoda.
- √ Està mal organitzada la zona infantil hauria d'estar tancada
- √ Està molt bé organitzat
- √ Una sala apartada per als nens
- √ A veces son necesarias más mesas
- √ Es necessari un espai tancat per vidre o semblant per l'estudi ja que hi ha massa soroll
- √ L'espai infantil hauria d'estar delimitat i insonoritzat



BIBLIOTECA
municipal de GANDESA

Atenció del personal:

molt negativa	1	1.1%
negativa	0	0%
acceptable	2	2.2%
bastant positiva	15	16.9%
molt positiva	71	79.8%



Comentaris relacionats amb l'atenció del personal:

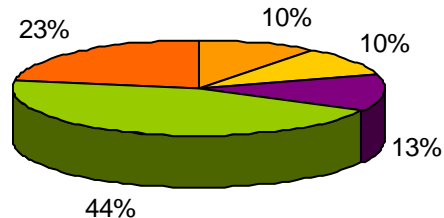
- √ Per fer cas
- √ Atenció personal, sempre molt bona
- √ Perfecte
- √ Excel·lent
- √ Molt bona
- √ Me gusta bastante, si necesitas algo lo encuentran
- √ La bibliotecària i en Paco son "SÚPERS"



BIBLIOTECA municipal de GANDESA

Ambient a la sala:

molt negativa	9	10.2%
negativa	9	10.2%
acceptable	11	12.5%
bastant positiva	39	44.3%
molt positiva	20	22.7%



	molt negativa
	negativa
	acceptable
	bastant positiva
	molt positiva

Comentaris relacionats amb l'ambient a la sala:

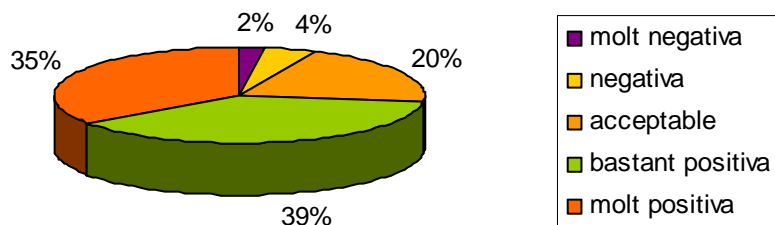
- √ Convindria més silenci a la part adulta. El tema PCs amb canalla distorsiona
- √ Els nens petits fan molt soroll
- √ Un escàndol!!
- √ Molt xibarrí
- √ Niños chillan
- √ Es millor per tots
- √ Pels nens hi ha molt soroll i a vegades també dels adults
- √ Els nens petits fan molt soroll, i la meua filla no pot estudiar.
- √ Regular a les tardes
- √ Està bé però ningú calla
- √ Massa xivarri per les tardes, és impossible concentrar-se.
- √ Massa xivarri de crios
- √ Hi ha molt soroll
- √ El ambiente tranquilo o no depende de la hora a la que pueda ir. Por ejemplo, si es por la tarde a la salida del cole el ambiente cambia.
- √ Per els nens que a vegades fan soroll
- √ Els més petits necessiten un espai més adequat i tancat per a ells, amb coixins i estris per estar al terra. L'ambient dels ordinadors, més tranquil. Hi ha soroll.
- √ No hi ha separació entre els ambients, i això fa que quan hi ha molts nens hi hagi molt soroll.
- √ Ambient i tracte molt acollidor i amable.
- √ Molts cops no es pot estudiar perquè hi ha molt soroll



BIBLIOTECA municipal de GANDESA

Horaris:

molt negativa	2	2.2%
negativa	4	4.5%
acceptable	18	20.2%
bastant positiva	34	38.2%
molt positiva	31	34.8%



Comentaris relacionats amb els horaris:

- √ M'agradaria poder combinar horaris escola tarda (15.00) amb el fet de trobar la biblio oberta. Em cal esperar fins les 16.00
- √ Pel diumenge matí
- √ Obrir matí i tarda
- √ Me gustaria que abrieran por la mañanas más
- √ Jo treballo per les tardes i caps de setmana per tant només tinc 2 dies disponibles.
- √ Diumenges matí
- √ Prou bé
- √ M'agrada molt aquest horari és molt útil de vegades
- √ Los dissabtes tindria que estar unes hores obert

Altres comentaris generals relacionats amb les instal·lacions, funcionament de la Biblioteca i personal:

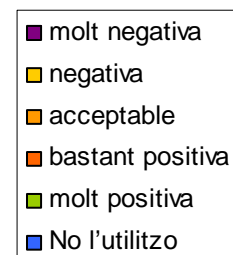
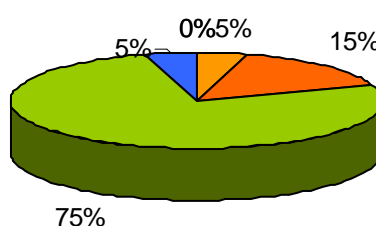
- √ No tinc cap comentari ha fer relacionat amb aquest punt, tot em sembla correcte.
- √ Tot està molt bé

H. Qualificació relacionada amb els serveis

(1 = molt negativa, 2 = negativa, 3 = acceptable, 4 = bastant positiva, 5 = molt positiva)

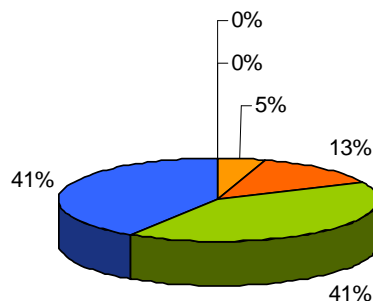
Servei de préstec

molt negativa	0	0%
negativa	0	0%
acceptable	4	4.5%
bastant positiva	13	14.8%
molt positiva	67	76.1%
No l'utilitzo	4	4.5%



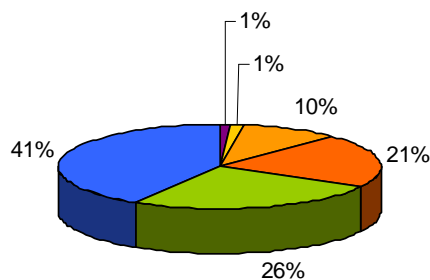
Servei de diaris i revistes

molt negativa	0	0%
negativa	0	0%
acceptable	4	4.8%
bastant positiva	11	13.3%
molt positiva	34	41%
No l'utilitzo	34	41%



Servei d'ús dels ordinadors

molt negativa	1	1.2%
negativa	1	1.2%
acceptable	8	9.8%
bastant positiva	17	20.7%
molt positiva	21	25.6%
No l'utilitzo	34	41.5%

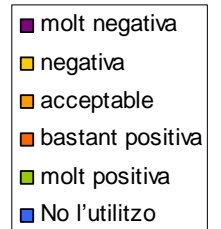
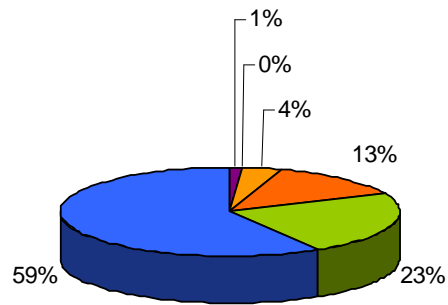




BIBLIOTECA municipal de GANDESA

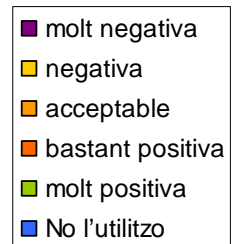
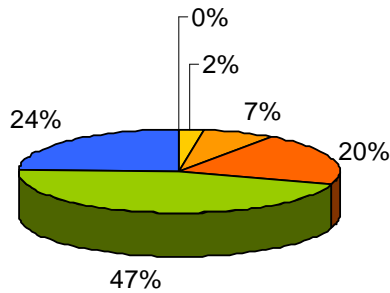
Clubs de Lectura

molt negativa	1	1.2%
negativa	0	0%
acceptable	3	3.7%
bastant positiva	11	13.4%
molt positiva	19	23.2%
No l'utilitzo	48	58.5%



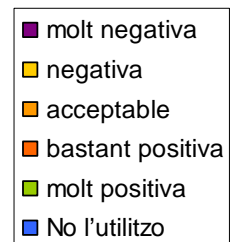
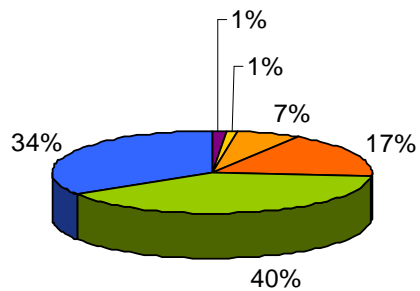
Presentacions de llibres

molt negativa	0	0%
negativa	2	2.4%
acceptable	6	7.2%
bastant positiva	17	20.5%
molt positiva	38	45.8%
No l'utilitzo	20	24.1%



Altres activitats i tallers

molt negativa	1	1.3%
negativa	1	1.3%
acceptable	5	6.6%
bastant positiva	13	17.1%
molt positiva	30	39.5%
No l'utilitzo	26	34.2%

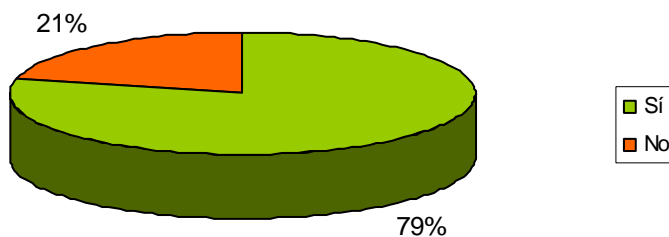


Comentaris relacionats amb els serveis:

- √ Ordenadors: és bo, però deixaria més temps Altres actes: són molt divertides
- √ Les pel·lícules estan totes rallades i salten cada dos per tres. Canvieu-les o feu alguna cosa perquè m'han fotut lo lector de la ps3.
- √ Es fa molt bona feina, seguiu així de bé!
- √ Be.
- √ Les activitats estan molt ben organitzades i la gent de la biblioteca s'impliquen molt.
- √ Ordenadors: Posar apartats
- √ Només fa 5 mesos que visc a la zona i he utilitzat poc els serveis que la biblioteca ofereix.

I. Adequació del fons en quan a quantitat de volums, novetats editorials, estat dels documents, diversitat de matèries, etc.

Sí	66	78.6%
No	18	21.4%



J. Suggestiments de canvis per millorar el funcionament de la Biblioteca i els seus serveis

- √ Hauria d'haver separació amb espais diferents per als nens, i que no afecti a la resta d'usuaris de la Biblioteca, amb sales més separades
- √ Jo crec que tot funciona correctament. Si hi ha d'haver algun canvi , considero que han de ser els mateixos tècnics, qui els han de dur a terme.
- √ "Bloquejar" l'accés a certs jocs per ordinador del tot inadequats per a l'edat de la majoria dels nens que hi juguen (sobretot bèl·lics). La biblioteca ha de ser exemple del que és cultura i educació. Aquests jocs no ho són. A casa seva, els pares tenen la responsabilitat; a la biblioteca (on no estan acompanyats dels seus pares), la responsabilitat de vetllar per aquest principi mencionat abans és de la mateixa biblioteca.
- √ Que haguessin més taules, expressament per treballar, o més sales privades
- √ Gent que assisteix diàriament molt públic infantil, habilitar l'espai delimitant-lo per a què els petits no molestin als més grans
- √ Les fotocòpies més barates, perquè si he de fer 10, mes surt a 1 euro
- √ Fora els jocs del ordinador i els nens no cridarien
- √ Fer una sala tancada per als infants 0-5 anys
- √ No canviaria res
- √ Bueno se podria estudiar i adequar-lo als horaris del públic que millor horari per assistir.
- √ M'agradaria que es fes alguna activitat relacionada amb la història de la comarca.
- √ Que els nens i els adults fóssin més respectuosos en els llibres, silenci...

- √ Crec que els més petits necessiten una sala adequada a les seves necessitats: un espai amb llibres més tancat i on puguin seure, gatejar i estar per el terra còmodament
- √ Posar més taules d'estudi per a què no tinguéssim que anar a l'aula d'estudi
- √ Cafè? Per lo demès tot bé.
- √ Abrir todas las mañanas
- √ A la Biblioteca, jo no faria cap canvi
- √ Tancar la zona infantil per tal de garantir el silenci de la sala d'estudi
- √ No es pot tolerar el xivarri que hi ha!!
- √ Mayor amplitud de horarios.
- √ Separar els nens i els ordinadors. A la Biblioteca s'ha d'estar en silenci
- √ Me gustaria que hubiera más novelas donde elegir
- √ Va molt be
- √ Més fons de ciències socials (humanitats, filosofia, etc) i més atenció al fons local (potenciar-lo)
- √ Simplement en trobar un espai adequat i en prou silenci per l'estudi. Intentar que les revistes mensuals del propi mes no és donin en préstecs per poder-les consultar
- √ No realitzaria cap canvi significatiu, ja que trobo que l'organització dels actes, Club de Lectura, etc. així com dels horaris corresponents, s'adequa perfectament a les meves necessitats i per tant en puc fer un ús molt satisfactori de tots ells. L'atenció del personal és impecable, atenta i molt professional. La informació la rebo correcta i puntualment, per tant, puc planificar amb temps aquelles activitats a les que vull assistir. En definitiva, per al meu ús personal, crec que no és necessari cap canvi del funcionament actual.
- √ Biblioteca ambulant en dies de mercat p.ex.
- √ Biblioteca per persones que no poden anar tant sovint com voldrien per motius de salut, fer un apropament a la pròpia llar.

- √ Seria necessari dividir les sales ja que no es pot estudiar degut al soroll, i en moltes ocasions tinc que marxar a un altre lloc. La Biblioteca és per estudiar, no per a jugar. Principalment la culpa és dels pares dels nens
- √ Els nens petits haurien d'estar callats, hi ha gent que vol estudiar. Els bibliotecaris molt bé, però sent comarcal hauria d'obrir tot el dia
- √ Fer callar els nens perquè això sembla un *xiquipark*.
- √ Ampliació de l'horari al matí
- √ Més música
- √ Secció de viatges (guies, revistes, novel·les)
- √ A les hores puntes de màxima assistència, hi ha bastant xivarri produït pels nens que es connecten a internet i, sovint, juguen a jocs d'ordinador. Aquest punt es podria millorar.
- √ Cap
- √ Crec que fora interessant reubicar l'espai amb PCs o poder aïllar-lo (com si fos un espai transparent però insonoritzat) de la resta de l'ambient. Els petits són petits i el seu espai és encantador, però quan un va al d'adults no sempre hi troba pau.
- √ Millorar la convivència dels "clients", els xiquets criden massa i el respecte per les mares és sobrevalorat, no se'ls hi diu res quan xerren
- √ Millorar o renovar els llibres científics que es troben a la biblioteca ja que són antics i al mateix temps hi ha poc volum de llibres.
- √ Cal que hi hagi més i més silenci.
- √ Millor atenció
- √ No canvio res
- √ Més personal, per poder fer activitats de dinamització i tallers per a infants i adults.
- √ Que hagués més silenci
- √ Crec que és necessària una sala més tancada per els més petits, amb catifes, coixins i llibres

- √ Tenir més novetats editorials, caldria renovar l' estoc de llibres de lectura, sempre trobes els mateixos.
- √ La meua proposta personal és fer una espècie de sala o alguna cosa similar per aquells qui realment volem fer feina o estudiar, ja que moltes mares porten els nens per les tardes i és impossible concentrar-se, pareix un bar.

4. Conclusions

Un cop analitzades les respostes de l'enquesta i els comentaris que ens han fet els usuaris, la valoració que en fem és molt positiva, atenent que:

- El **80%** dels usuaris que han respost l'enquesta han valorat l'atenció del personal amb un 5, sent la màxima valoració, seguit del **17%** que l'han valorat amb un 4.
- El servei de préstec és el que està més ben valorat per part dels enquestats, qualificant-lo com a molt i bastant adequat per 80 dels 89 enquestats, és a dir, el 91%.
- L'activitat més ben valorada ha estat les presentacions de llibres que han obtingut un valoració de "molt positiva" en el 46% de les enquestes, seguit del 21% que l'ha valorat com a "bastant positiva".
- La majoria dels enquestats, un 53%, valoren com a molt positives les instal·lacions de la Biblioteca, mentre que únicament un 4,7% les valoren negativament
- L'ambient a la sala ha estat valorada pel 67% dels enquestats entre bastant i molt bona.

- Els horaris han estat qualificats com a adequats i molt adequats pel 73% dels enquestats.
- Les eines emprades per fer difusió de les activitats de la Biblioteca són d'interès per als enquestats:
 - el 70% s'assabenta a través del butlletí electrònic
 - el 47% extreu la informació dels fulletons i els cartells que es penen a la Biblioteca
 - el 34% s'informa a través de la xarxa social Facebook
- Més de la meitat dels enquestats ens segueixen a través de Facebook, la principal xarxa social en l'actualitat
- El 48% dels enquestats visiten la Biblioteca com a mínim un cop a la setmana
- Per últim, destacar el 79% dels usuaris que han qualificat com a adequat el fons que disposa la Biblioteca.

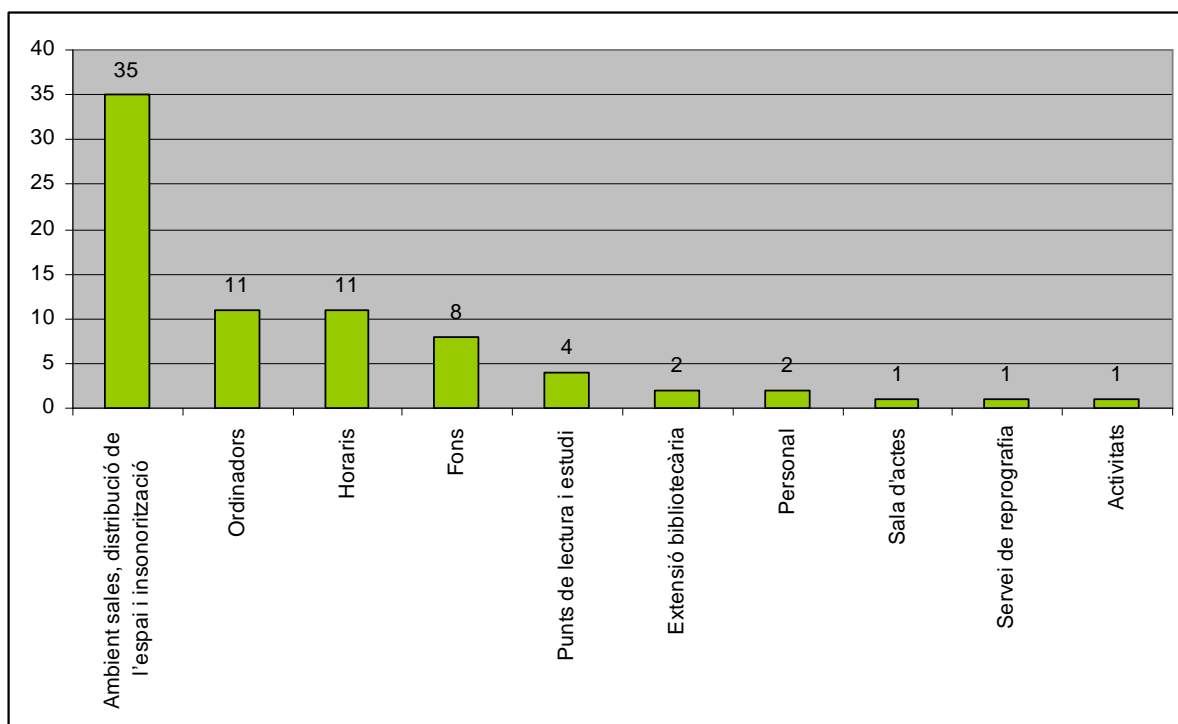
Per altra banda, la Biblioteca de Gandesa hauria de dur a terme accions de millora en els següents aspectes:

- Millorar l'ambient a la sala: aquest és el principal punt pel qual cal treballar, ja que tot i haver estat valorat per un 67% com a bona i molt bona, un 20% l'ha valorat com a negativa i és per tant, l'aspecte que més valoració negativa ha obtingut.
Aquí també hauríem de fer cabuda tots els comentaris negatius relacionats amb el soroll i xivarri del sector infantil de la Biblioteca com de la secció dels ordinadors.
- Potenciar els mitjans que no són d'ús habitual entre els usuaris com són l'ebando i el twitter.

- Incentivar l'ús de les xarxes socials entre els usuaris, atenent que el 38,6% dels enquestats no ens segueixen a cap.

Finalment, hem fet recompte de tots els comentaris que s'han fet per millorar o canviar alguns aspectes de la Biblioteca i els hem agrupat per temes.

Dels 102 comentaris obtinguts en total, 26 han estat per agrair i felicitar el servei que s'ofereix des de la Biblioteca, mentre que els 76 restants han estat per compartir la disconformitat en alguns aspectes en les instal·lacions i funcionament de la Biblioteca:



Tot seguit, donem resposta de manera conjunta a aquestes peticions:

1. Ambient sales, distribució de l'espai i insonorització

Exposició dels fets:

La principal queixa dels usuaris és el poc silenci que hi ha a la Biblioteca en determinades hores del dia, i el fet que el soroll i el xivarri sigui propiciat per la manca de separació dels diferents espais.

Propostes de millora:

El personal de la Biblioteca és plenament conscient d'aquesta situació i s'ha treballat per millorar l'ambient d'estudi i el silenci:

- el personal bibliotecari fa saber a infants i adults de la necessitat de baixar el to de veu i mantenir silenci
- s'ha modificat el sistema de torn per als ordinadors de manera que l'usuari que vulgui utilitzar el servei d'ordinador estigui pendent del seu torn i evitar així, haver de citar l'usuari en veu alta quan és el seu torn

En aquests moments s'està treballant en una normativa que s'haurà d'aplicar i de la qual destaquem:

- els menors de 12 anys hauran de fer ús de la zona infantil
- els menors de 8 anys han d'anar acompanyats d'una persona adulta i no se'ls pot deixar sols a la sala infantil ni en cap servei o activitat
- els ordinadors estaran destinats a la recerca d'informació amb finalitats culturals, d'aprenentatge, de consulta en general i per a activitats vinculades a l'oci. Excloent així, l'accés a qualsevol tipus de joc.

Actualment no es contempla la possibilitat de tancar la sala infantil i aïllar-la, així com delimitar l'accés a la Biblioteca per manca de pressupost.

2. Ordinadors

Exposició dels fets:

Els usuaris consideren que la ubicació actual dels ordinadors no és l'adequat per aconseguir que hi hagi més silenci. També cal sumar-li les habituals queixes pel fet que els infants juguen a l'ordinador i estan constantment parlant entre ells.

Propostes de millora:

La nova normativa restringirà l'accés a qualsevol tipus de joc, fet que millorarà la convivència entre els usuaris dels ordinadors i de la Biblioteca en general.

Pel que fa a la ubicació dels ordinadors, aquesta no és contempla per la dificultat que suposa tenint en compte que va directament vinculat al disseny inicial de la Biblioteca (interruptors, espai, etc.).

3. Horaris:

Exposició dels fets:

La petició dels usuaris en quan a l'horari es resumeix de la següent manera:

- Durant l'hivern obrir a partir de les 15h
- Durant l'hivern obrir més matins
- Obrir diumenges matí
- Obrir matins i tardes
- Obrir unes hores dissabte matí

Propostes de millora:

El Mapa de Lectura Pública de Catalunya, determina per cada Biblioteca Pública de Catalunya el tipus de servei que correspon a cada població: superfície requerida, recursos humans, horaris, fons, punts d'accés informàtic i punts de lectura.

Partint dels estàndards pautats per a la Biblioteca de Gandesa, li pertocaria obrir un total de 30h setmanals i són les que actualment s'obri al públic, exceptuant durant els mesos d'estiu, que s'obre 25h i mitja.

Més concretament pel que fa a la petició d'obertura durant els dissabtes al matí, dir que la Biblioteca resta oberta de 10h a 13h durant gairebé 10 mesos a l'any.

És per això que creiem que l'horari actual és l'adequat i del que en poden fer ús el màxim d'usuaris.

4. Fons:

Exposició dels fets:

Part dels usuaris que han respost l'enquesta sol·liciten una actualització de fons, amb més música, novel·les, llibres de temàtica social, científica, humanitats, filosofia, viatges, així com potenciar el fons local.

També es demana que els darrers números rebuts de les revistes no es deixin en préstec per poder ser consultats a sala.

Propostes de millora:

Les adquisicions bibliogràfiques i de material audiovisual varien en funció dels pressupostos anuals per al manteniment de fons que prové del Servei de Biblioteques de la Generalitat. Puntualment també tenim altres vies d'adquisició com són els donatius, finançament de l'Ajuntament o a través del Sistema d'Adquisició Bibliogràfica (SAP).

A pesar que en els darrers anys els pressupostos per a la compra de documents s'hagin vist reduïts considerablement degut a l'actual situació econòmica, la Biblioteca no ha deixat de rebre documents en els darrers 18 mesos.

Segons el registre automatitzat del nostre catàleg durant l'any 2014 es van donar d'alta poc més de 1100 documents i quasi 500 en els primers sis mesos d'aquest any 2015. En aquests totals s'inclouen altes de llibres, fullets, documents sonors, audiovisuals i material cartogràfic.

A banda, la Biblioteca disposa de fulls de desiderates a disposició de tots els usuaris per tal que aquests puguin fer les seves peticions de compra, tant de material bibliogràfic com audiovisual.

En el que va d'any s'han rebut una cinquantena de peticions de compra, de les quals hem pogut adquirir 35 documents entre llibres, pel·lícules i música. Les peticions restants o bé no estaven disponibles o bé ja es troben descatalogades.

5. Punts de lectura i estudi:

Exposició dels fets:

Hem rebut uns pocs comentaris demanant més taules per a l'estudi, ja que en determinades hores del dia es troben totes ocupades i impossibilita l'estudi i el treball.

Propostes de millora:

Des de la Biblioteca valorarem l'opció d'incloure com a mínim una taula més destinada a aquesta finalitat.

6. Extensió bibliotecària:

Exposició dels fets:

En un parell de comentaris es demana fer extensible la Biblioteca i estar presents en altres zones del poble en dies puntuals com pot ser a la plaça els dies de mercat.

També s'ha demanat que la Biblioteca faci un apropament a les llars per a aquelles persones amb mobilitat reduïda i que per raons de salut, se'ls fa difícil acostar-se fins la Biblioteca.

Propostes de millora:

Actualment no podem valorar l'opció de traslladar-nos a la plaça cada setmana per un tema de manca de recursos tecnològics i humans.

Ara bé, la nova normativa contempla la possibilitat d'oferir el préstec a domicili per a les persones amb problemes de mobilitat reduïda, per a les que tenen problemes de visió i les que estan ingressades a residències.

7. Personal:

Exposició dels fets:

En un parell de comentaris es demana una millor atenció per part del personal bibliotecari, així com la necessitat d'augmentar el nombre de persones que treballen a la Biblioteca.

Propostes de millora:

Des de la Biblioteca treballem dia rere dia per a que aquesta atenció sigui de qualitat i així continuarem fent-ho.

Si donem un cop d'ull als resultats de l'enquesta, observem que el 97% dels enquestats han valorat l'atenció entre 5 i 4, d'un màxim de 5, motiu per la qual en podem estar plenament satisfets.

8. Sala d'actes:

Exposició dels fets:

Un dels comentaris feia referència a les dimensions de la sala polivalent, indicant que no és suficient per encabir les activitats més concorregudes.

Propostes de millora:

Des de la Biblioteca podem afirmar que en la majoria d'actes que s'organitzen en aquesta sala no s'arriba a ocupar en la seva totalitat. Tot i així, en els actes que preveiem una major participació, traslladem l'activitat a la sala gran de la Biblioteca per tal que els assistents hi estiguin més amples i còmodes.

De totes formes, l'opció d'ampliar la sala d'actes actual no es contempla.

9. Servei de reprografia:

Exposició dels fets:

Un usuari sol·licita les un abaixament dels preus de les fotocòpies i impressions.

Propostes de millora:

Les tarifes actuals del servei de reprografia estan regulades per l'ordenança fiscal número 37. El cost d'impressió i fotocòpies s'adeqüen als preus de mercat actuals.

10. Activitats:

Exposició dels fets:

Es demana la programació d'alguna activitat vinculada amb la història de la comarca.

Propostes de millora:

Des de la Biblioteca valorarem la possibilitat de programar alguna activitat relacionada amb la història de Gandesa i la comarca.