

RESULTATS DE L'ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DEL SERVEI BIBLIOTERRAALTA – JUNY 2025

**AVALUACIÓ DEL #BIBLIOTERRAALTA, EL SERVEI COMARCAL DE
PRÉSTEC DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL DE GANDESA**



AGOST 2025

SUMARI

1. INTRODUCCIÓ.....	3
2. ÚS DEL SERVEI	3
3. ENQUESTES RECOLLIDES.....	5
4. RESUM DELS RESULTATS DE L'ENQUESTA PER PART DE PERSONES USUÀRIES	7
A. Satisfacció del servei.....	7
▪ Facilitat per fer la petició dels llibres	7
▪ Rapidesa en rebre els llibres	7
▪ Estat dels llibres.....	8
▪ Comoditat de recollir-los a l'ajuntament	8
▪ Privacitat del servei (bossa opaca).....	9
▪ Tracte rebut pel personal de la biblioteca.....	9
B. Altra informació.....	10
▪ Rebs el butlletí novetats i activitats de la biblioteca?	10
▪ Voldries rebre més informació sobre les novetats generals de la biblioteca?	10
5. CONCLUSIONS	11
6. ANNEXES	13
A. ANNEX 1	13
B. ANNEX 2	18
C. ANNEX 3	20

1. Introducció

El BiblioTerraAlta és el servei comarcal de préstec de la Biblioteca de Gandesa, nascut arran de les dificultats de mobilitat que va provocar la pandèmia i de la voluntat de fer arribar la cultura i el fons bibliogràfic a tota la ciutadania de la Terra Alta. Posat en funcionament oficialment l'octubre del 2022, aquest servei permet que els veïns i veïnes dels municipis sense biblioteca integrada al Sistema de Lectura Pública de Catalunya puguin sol·licitar documents de la Biblioteca de Gandesa i rebre'ls al seu ajuntament, amb la possibilitat de gestionar també les devolucions. Tot plegat, amb el suport dels consistoris i aprofitant la logística de les brigades municipals, que garanteix un servei sostenible i proper.

La valoració del primer any de funcionament ha estat molt positiva, amb un creixement notable d'usuaris i préstecs, així com una important repercussió en els mitjans i a les xarxes socials.

Amb l'objectiu de continuar millorant, hem elaborat una enquesta específica sobre aquest servei per escoltar de primera mà les opinions de les persones usuàries. Aquesta recollida de dades ens permet analitzar quins aspectes funcionen millor i quins es poden optimitzar, reforçant el compromís de la Biblioteca de Gandesa d'oferir un servei públic de qualitat i adaptat a les necessitats del territori.

En quan a la difusió de l'enquesta, aquesta es va enviar a través de correu electrònic i també es va oferir opció paper per a les persones que no disposen de correu electrònic.

2. Ús del servei

Per tal de contextualitzar els resultats de l'enquesta, es presenten a continuació les dades d'ús del servei BiblioTerraAlta des de la seva posada en marxa. Aquestes dades recullen el nombre de serveis realitzats i de préstecs tramitats per municipi i per any, des del 2022 fins al 31 de juliol del 2025.

La informació mostra una evolució molt positiva, amb un creixement significatiu tant en el volum de serveis com en el de préstecs, especialment durant els anys 2023 i 2024, que consoliden el servei com una eina clau per garantir l'accés als fons de la Biblioteca de Gandesa a tota la comarca.

Tot i que es detecten diferències entre municipis, les dades confirmen que el BiblioTerraAlta ha arribat a la majoria de pobles de la Terra Alta i que s'ha anat integrant de manera progressiva en els hàbits culturals i de lectura de la població.

A continuació es presenten les dades recollides:

	2022		2023		2024		fins 31/07/2025	
	Serveis 2022	Préstecs 2022	Serveis 2023	Préstecs 2023	Serveis 2024	Préstecs 2024	Serveis	Préstecs
Arnes	4	4	31	37	26	28	17	20
Batea	33	65	58	130	73	171	31	100
Bot	6	15	39	161	38	113	22	107
Caseres	0	0	8	16	1	3	5	7
Horta de Sant Joan	6	19	61	147	38	199		
El Pinell de Brai	3	5	28	55	15	29	15	102
Prat de Comte	0	0	0	0	3	9	3	6
La Pobla de Massaluca	17	35	58	81	43	51	27	38
Vilalba dels Arcs	1	1	0	0	0	0	2	2
TOTAL	70	144	283	627	237	603	122	382

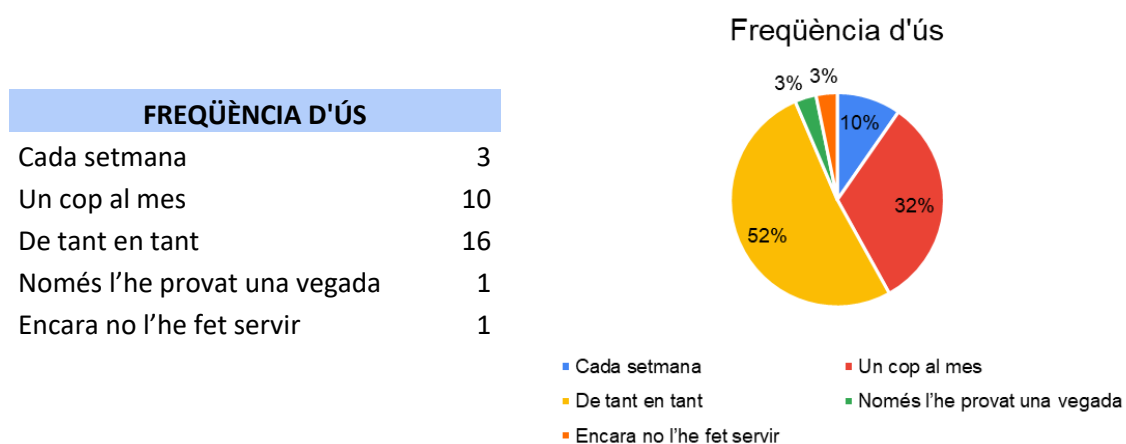
3. Enquestes recollides

Per tal d'avaluar el funcionament i la percepció del servei **BiblioTerraAlta**, es va preparar una enquesta adreçada específicament a les persones usuàries. Aquesta es va fer arribar a un total de **110 usuaris a través del correu electrònic¹**, i, a més, es van distribuir **2 enquestes en paper²**, totes dues acompanyades d'una carta³ explicativa per garantir que els participants estiguessin ben informats sobre l'objectiu de la consulta.

En total, es van obtenir **31 respostes**, la qual cosa representa una **taxa de participació del 28%**. Tot i que el volum de respostes és inferior al de l'enquesta general de la Biblioteca, aquest percentatge es considera alt i significatiu, ja que correspon exclusivament a persones que han fet ús del servei comarcal.

Aquest conjunt de respostes constitueix una mostra prou representativa per poder extreure conclusions sobre el grau de satisfacció i, al mateix temps, identificar possibles punts de millora. Les dades recollides inclouen informació bàsica dels participants —com la freqüència d'ús del servei, el sistema de petició de llibres i el municipi on es fa la recollida— que ens permeten contextualitzar millor les opinions i comprovar fins a quin punt l'enquesta reflecteix la diversitat territorial i la realitat dels usuaris.

Tot seguit es mostren les dades obtingudes a l'enquesta:



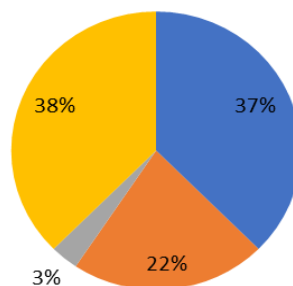
¹ Veure Annex 1

² Veure Annex 2

³ Veure Annex 3

Sistema sol·licitud de llibres

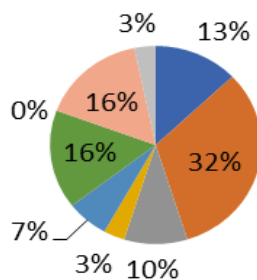
SISTEMA SOL·LICITUD DE LLIBRES	
WhatsApp	12
Telèfon	7
Correu electrònic	1
Presencialment	12



■ WhatsApp ■ Telèfon ■ Correu electrònic ■ Presencialment

MUNICIPI RECOLLIDA	
Arnes	4
Batea	10
Bot	3
Caseres	1
Horta de Sant Joan (fins juny 2024)	2
El Pinell de Brai	5
Prat de Compte	0
La Pobla de Massaluca	5
Vilalba dels Arcs	1

Municipi recollida



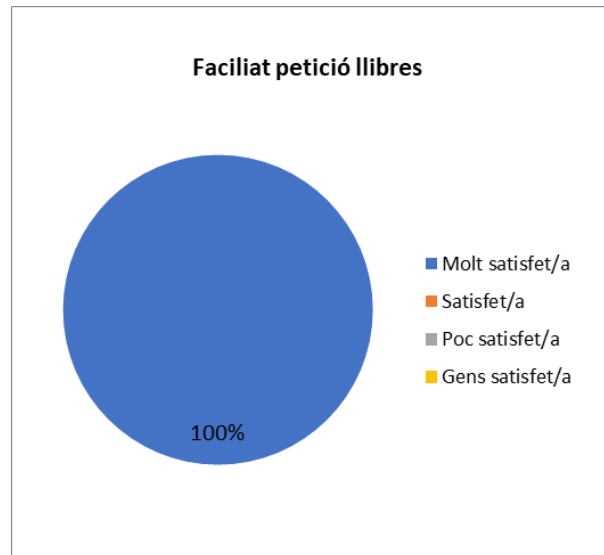
■ Arnes
 ■ Bot
 ■ Horta de Sant Joan (fins juny 2024)
 ■ Prat de Compte
 ■ Vilalba dels Arcs
 ■ Batea
 ■ Caseres
 ■ El Pinell de Brai
 ■ La Pobla de Massaluca

4. Resum dels resultats de l'enquesta per part de persones usuàries

A. Satisfacció del servei

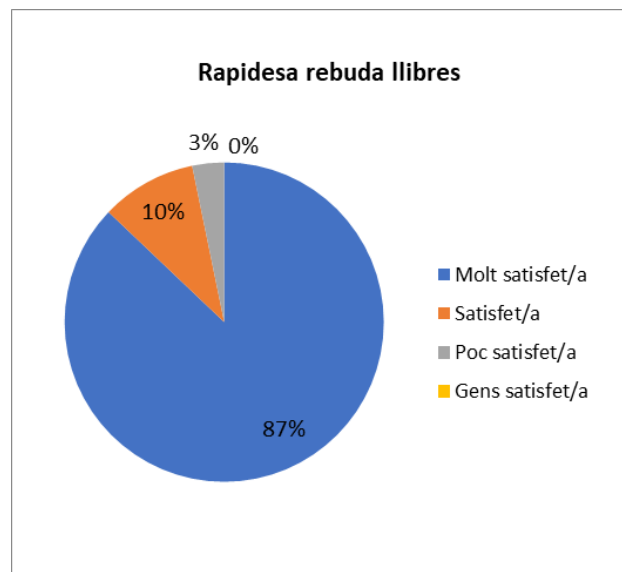
▪ Facilitat per fer la petició dels llibres

FACILITAT PETICIÓ LLIBRES	
Molt satisfet/a	31
Satisfet/a	0
Poc satisfet/a	0
Gens satisfet/a	0



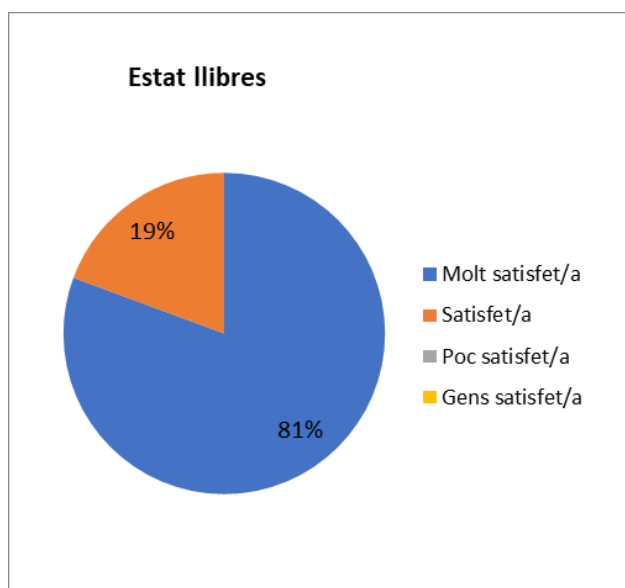
▪ Rapidesa en rebre els llibres

RAPIDESA REBUDA LLIBRES	
Molt satisfet/a	27
Satisfet/a	3
Poc satisfet/a	1
Gens satisfet/a	0



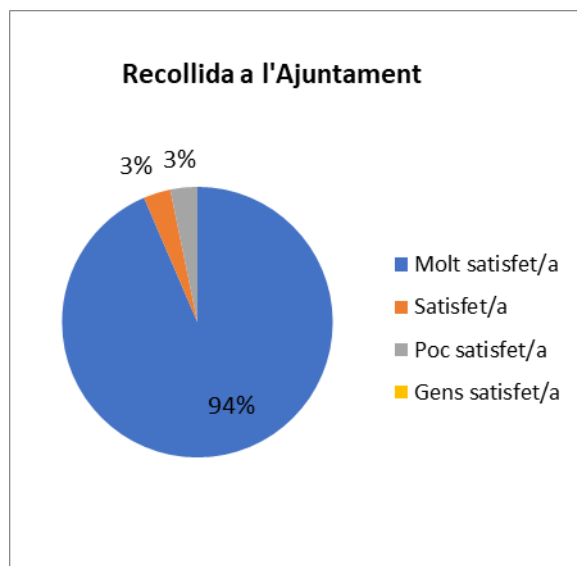
▪ **Estat dels llibres**

ESTAT LLIBRES	
Molt satisfet/a	25
Satisfet/a	6
Poc satisfet/a	0
Gens satisfet/a	0



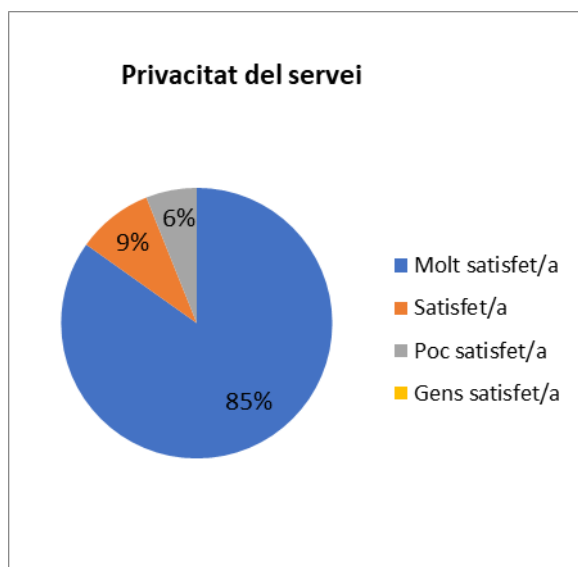
▪ **Comoditat de recollir-los a l'ajuntament**

RECOLLIDA A L'AJUNTAMENT	
Molt satisfet/a	29
Satisfet/a	1
Poc satisfet/a	1
Gens satisfet/a	0



▪ **Privacitat del servei (bossa opaca)**

PRIVACITAT DEL SERVEI	
Molt satisfet/a	28
Satisfet/a	3
Poc satisfet/a	2
Gens satisfet/a	0



▪ **Tracte rebut pel personal de la biblioteca**

TRACTE DEL PERSONAL	
Molt satisfet/a	31
Satisfet/a	0
Poc satisfet/a	0
Gens satisfet/a	0



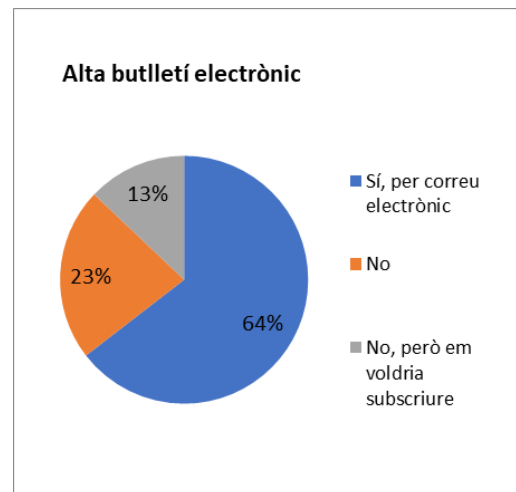
Propostes de millores i suggeriments:

- ✓ Disposar d'una bústia per retornar els llibres independentment de l'horari de l'Ajuntament
- ✓ El servei es immillorable. Excel·lent!
- ✓ Que les activitats que organitza la biblioteca siguin itinerants pels pobles de la comarca. Per a fer-ho possible, es podria implicar els altres o ajuntament o associacions culturals o AFA de cada poble per les infantils.

B. Altra informació

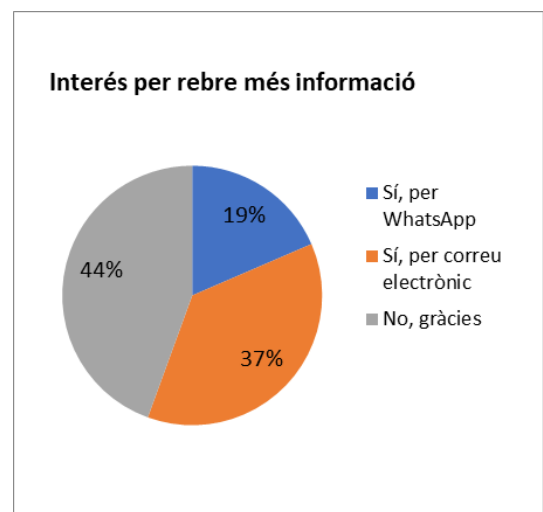
▪ Reps el butlletí novetats i activitats de la biblioteca?

ALTA BUTLLETÍ ELECTRÒNIC	
Sí, per correu electrònic	20
No	7
No, però em voldria subscriure	4



▪ Voldries rebre més informació sobre les novetats generals de la biblioteca?

INTERÉS PER REBRE MÉS INFORMACIÓ	
Sí, per WhatsApp	5
Sí, per correu electrònic	10
No, gràcies	12



Comentaris o opinions:

- ✓ Tot molt bé
- ✓ Todo bien
- ✓ Voldria donar les gràcies a la Maria, la Eli i la Cinta per la seua dedicació, professionalitat i tracte amb els usuaris. És impecable, gràcies a aquest servei he recuperat els hàbits de lectura que tenia anteriorment. Mil gràcies i espero gaudir-ne durant molt de temps
- ✓ Voldria destacar que el servei ofert i el tracte del personal és excel·lent. Molt satisfeta.
- ✓ Només donar-vos les gràcies pel treball tant excel·lent que feu, gràcies
- ✓ Estic molt satisfeta!
- ✓ Ara ja està el servei al poble
- ✓ Estic molt satisfeta amb aquest servei. Moltíssimes gràcies.
- ✓ Moltes gràcies per tot el que feu!

5. Conclusions

Els resultats de l'enquesta de satisfacció del servei BiblioTerraAlta ens permeten afirmar que el nou servei de préstec comarcal ha estat **molt ben acollit per part dels usuaris**. Tot i que la mostra recollida és reduïda (31 respostes d'un total de 112 enquestes enviades, que representen una participació del 28%), aquesta ens proporciona una visió prou representativa de l'opinió i dels hàbits dels usuaris.

En primer lloc, cal destacar que la major part dels enquestats coneixen i fan ús del servei de manera regular, la qual cosa evidencia que la seva implantació ha estat efectiva i que respon a una necessitat real del territori. Les respostes mostren un alt grau de satisfacció amb la possibilitat d'accedir als fons de la Biblioteca de Gandesa sense necessitat de desplaçar-se, un aspecte especialment rellevant en una comarca amb dificultats de mobilitat i amb manca d'equipaments bibliotecaris.

En segon lloc, les dades recollides reflecteixen la diversitat territorial dels participants, ja que hi ha respostes de diversos municipis de la Terra Alta, fet que confirma que el servei arriba a diferents punts de la comarca. Així mateix, la informació obtinguda sobre la freqüència d'ús i

els sistemes de petició ens permet conèixer millor els hàbits dels usuaris i identificar possibles línies de millora.

Finalment, els comentaris oberts de l'enquesta posen en valor la utilitat i comoditat del servei, però també recullen peticions concretes:

- **Disponibilitat d'una bústia de retorn de llibres** independentment de l'horari de l'Ajuntament. Aquesta proposta podria estudiar-se conjuntament amb els diferents ajuntaments per valorar quin sistema seria més viable en cada cas.
- **Organització d'activitats itinerants pels pobles de la comarca.** Tot i que es tracta d'una proposta interessant, cal assenyalar que no és viable en l'actualitat, ja que les activitats depenen en molts casos del Servei de Biblioteques o de l'Ajuntament titular de la Biblioteca de Gandesa. Amb tot, es podrien explorar fórmules de col·laboració puntual amb ajuntaments, associacions culturals o AFAs, especialment en l'àmbit infantil.

En definitiva, el servei BiblioTerraAlta es consolida com una eina clau per garantir l'accés a la lectura, la cultura i la informació a tota la comarca, contribuint a reduir desigualtats i a reforçar el paper de la Biblioteca de Gandesa com a servei públic de proximitat i de transformació social.

6. Annexes

A. ANNEX 1

Enquesta de satisfacció del servei BiblioTerraAlta

Benvolgut/da usuari/ària,

Ens agradaria conèixer la teva opinió sobre el servei BiblioTerraAlta, que et permet demanar llibres des de casa i recollir-los al teu ajuntament. La teva opinió és molt important per continuar millorant aquest servei.

Les teves respostes són confidencials i només s'utilitzaran amb finalitats de millora del servei.

Farem difusió dels resultats un cop processada tota la informació.



Enquesta de satisfacció del servei BiblioTerraAlta

* Indica que la pregunta és obligatòria

Ús del servei

Amb quina freqüència utilitzes el servei BiblioTerraAlta? *

- ☐ Cada setmana
- ☐ Un cop al mes
- ☐ De tant en tant
- ☐ Només l'he provat una vegada
- ☐ Encara no l'he fet servir

Com sol·licites els llibres? (pots marcar més d'una opció) *

- ☐ Per WhatsApp
- ☐ Per telèfon
- ☐ Per correu electronic
- ☐ Presencialment

A quin municipi reculls els llibres? *

- ☐ Arnes
- ☐ Batea
- ☐ Bot
- ☐ Caseres
- ☐ Horta de Sant Joan (fins juny 2024)
- ☐ El Pinell de Brai
- ☐ Prat de Compte
- ☐ La Pobla de Massaluca
- ☐ Vilalba dels Arcs

Enquesta de satisfacció del servei BiblioTerraAlta

* Indica que la pregunta és obligatòria

Satisfacció amb el servei

Com valors els següents aspectes del
servei? (Marca una opció per línia)

Facilitat per fer la petició dels llibres *

	1	2	3	4	
Malament	☐	☐	☐	☐	Molt bé

Rapidesa en rebre els llibres *

	1	2	3	4	
Malament	☐	☐	☐	☐	Molt bé

Estat dels llibres *

	1	2	3	4	
Malament	☐	☐	☐	☐	Molt bé

Comoditat de recollir-los a l'ajuntament *

	1	2	3	4	
Malament	☐	☐	☐	☐	Molt bé

Privacitat del servei (bossa opaca) *

	1	2	3	4	
Malament	☐	☐	☐	☐	Molt bé

Tracte rebut pel personal de la biblioteca *

	1	2	3	4	
Malament	☐	☐	☐	☐	Molt bé

Enquesta de satisfacció del servei BiblioTerraAlta

* Indica que la pregunta és obligatòria

Millores i suggeriments

Tens alguna proposta per millorar el servei?

La vostra resposta

Reps el butlletí novetats i activitats de la biblioteca? *

- ☐ Sí, per correu electrònic
- ☐ No
- ☐ No, però em voldria subscriure

Voldries rebre més informació sobre les novetats generals de la biblioteca?

- ☐ Sí, per WhatsApp
- ☐ Sí, per correu electrònic
- ☐ No, gràcies
- ☐ Altres: _____

Enquesta de satisfacció del servei BiblioTerraAlta

En cas que hagi marcat l'opció de voler subscriure't al nostre butlletí, pots fer-ho directament a través de la nostra web: www.gandesca.cat/biblioteca o deixar-nos el teu correu:

Correu electrònic:

La vostra resposta

Enquesta de satisfacció del servei BiblioTerraAlta

Comentaris finals

Vols afegir algun altre comentari o opinió? (opcional)

La vostra resposta

B. ANNEX 2

Enquesta de satisfacció del servei BiblioTerraAlta

Benvolgut/da usuari/ària,

Ens agradaria conèixer la teva opinió sobre el servei BiblioTerraAlta, que et permet demanar llibres des de casa i recollir-los al teu ajuntament. La teva opinió és molt important per continuar millorant aquest servei.

Les teves respostes són confidencials i només s'utilitzaran amb finalitats de millora del servei.

1. Ús del servei

Amb quina freqüència utilitzes el servei BiblioTerraAlta?

- ☐ Cada setmana
- ☐ Un cop al mes
- ☐ De tant en tant
- ☐ Només l'he provat una vegada
- ☐ Encara no l'he fet servir

A quin municipi reculls els llibres?

- ☐ Arnes
- ☐ Batea
- ☐ Bot
- ☐ Caseres
- ☐ Horta de Sant Joan
- ☐ El Pinell de Brai
- ☐ Prat de Compte
- ☐ La Pobla de Massaluca
- ☐ Vilalba dels Arcs

Com sol·licites els llibres? (pots marcar més d'una opció)

- ☐ Per WhatsApp
- ☐ Per telèfon
- ☐ Per correu electronic
- ☐ Presencialment
- ☐ Altres (especifica):

2. Satisfacció amb el servei

Com valores els següents aspectes del servei? (Marca una opció per línia)

Aspecte	Molt bé	Bé	Regular	Malament
Facilitat per fer la petició dels llibres	☐	☐	☐	☐
Rapidesa en rebre els llibres	☐	☐	☐	☐
Estat dels llibres	☐	☐	☐	☐
Comoditat de recollir-los a l'ajuntament	☐	☐	☐	☐
Privacitat del servei (bossa opaca)	☐	☐	☐	☐
Tracte rebut pel personal de la biblioteca	☐	☐	☐	☐

3. Millores i suggeriments

Tens alguna proposta per millorar el servei?

Reps el butlletí novetats i activitats de la biblioteca?

- ☐ Sí, per correu electrònic
- ☐ No
- ☐ No, però em voldria subscriure

En cas de marcar la tercera opció,deixan's el teu email: _____

Voldries rebre més informació sobre les novetats generals de la biblioteca?

- ☐ Sí, per WhatsApp
- ☐ Sí, per correu electrònic
- ☐ No, gràcies

4. Comentaris finals

Vols afegir algun altre comentari o opinió?

Moltes gràcies per la teva col·laboració!

Pots retornar aquest qüestionari omplert al teu Ajuntament per a que ens el facin arribar. No cal que el posis a l'interior del teu sobre, d'aquesta manera ens assegurem que la resposta sigui anònima.

C. ANNEX 3

Benvolgut/da,

Com a persona usuària del servei **BiblioTerraAlta**, ens agradaria conèixer la teva opinió per tal de valorar com podem millorar-lo. Per aquest motiu, hem preparat un qüestionari breu, anònim i confidencial, que només s'utilitzarà amb l'objectiu de fer créixer aquest projecte.

Aquest qüestionari està disponible en línia o en paper (t'adjuntem el formulari tot seguit). Si prefereixes respondre'l en paper, pots lliurar-lo a l'Ajuntament de manera anònima, sense necessitat que vagi a l'interior de la bossa dels llibres. Si optes per contestar-lo en línia, ho pots fer a través del següent enllaç: <https://forms.gle/Hx13TD6G5ENtsPh46>

o bé escanejant aquest codi QR:



T'agraïm molt la teva participació i el teu temps. La teva opinió és clau per continuar oferint un servei de qualitat i consolidar el projecte **BiblioTerraAlta** arreu de la comarca.

Moltes gràcies!

Cordialment,

Cinta Roldán Aixandri
Directora de la Biblioteca
Juny 2025