



# INFORME DE RESULTATS ENQUESTA DE SATISFACCIÓ 2026

**Data:** Maig de 2026

**Elaborat per:** Equip Tècnic EdiConex

## 1. Resum executiu

L'enquesta ha recollit **404 respostes**, amb un **marge d'error de  $\pm 4\%$**  i un **nivell de confiança del 95%**. Els resultats mostren:

- **Satisfacció general molt elevada:** 73% puntuen amb 5 i 22,6% amb 4.
- **Recomanació gairebé unànime:** el 98% recomanaria Conex.
- **Professorat altament valorat:** entre el 65% i el 70% de puntuacions màximes.
- **Comunicació clara:** 97,2% ho indica.
- **Sistema d'inscripció:** punt crític, amb un 5,6% de puntuacions baixes (notes 1 i 2).
- **Instal·lacions:** valoracions heterogènies; els suggeriments indiquen millor percepció de Travessera que de Gran Via.
- **Demanda clara d'ampliació:** més idiomes, més sortides culturals i més activitat a Gran Via.
- **Perfil de participants:** majoritàriament persones a partir dels 70 anys, coherent amb un model de **envelliment actiu i participació continuada**.
- **81 suggeriments** que confirmen patrons recurrents i alineats amb les dades quantitatives.

En conjunt, els resultats indiquen un **nivell de satisfacció global molt alt**, amb **àrees de millora concretes, repetides i operatives**, especialment en inscripció, idiomes, sortides i condicions de la seu de Gran Via.

## 2. Metodologia

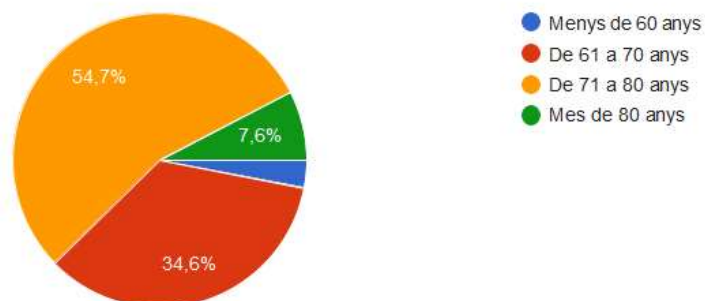
- **Univers estimat:** població activa de persones usuàries de Conex.
- **Mostra obtinguda:** 404 respostes.
- **Marge d'error:**  $\pm 4\%$  (mostra finita).
- **Nivell de confiança:** 95%.
  - Interpretació: si el procés de mostreig es repetís múltiples vegades, el 95% de les mostres produirien resultats dins del marge d'error indicat.
- **Tipus de preguntes:** escales de 0 a 5, selecció múltiple, respostes obertes.
- **Tractament de dades:**
  - Anàlisi descriptiva (freqüències, percentatges, distribucions).
  - Anàlisi comparativa per blocs.
  - Codificació temàtica de respostes obertes.
- **Limitacions:**
  - Absència de dades sociodemogràfiques completes per correlacions avançades.
  - Les respostes obertes no permeten saturació teòrica completa, però sí recurrències clares.

## 3. Perfil de la mostra

### 3.1. Edat

396 respostes.

- Menys de 60 anys: **3%**
- 61–70 anys: **34,6%**
- 71-80 anys: **54,8 %**
- Més de 80 anys: **7,6%**

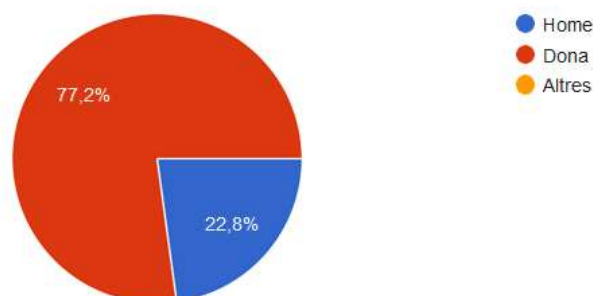


La distribució d'edats mostra que la major part de les persones participants es concentra en les franges **a partir dels 70 anys (62,4%)**, un perfil plenament coherent amb un model de **envelliment actiu i participació continuada**. La franja de 61 a 70 anys també té un pes rellevant (34,6%) . La presència de persones menors de 60 anys és residual (3%)

### 3.2. Gènere

397 respostes.

- Dona: **77,2%**
- Home: **22,8%**

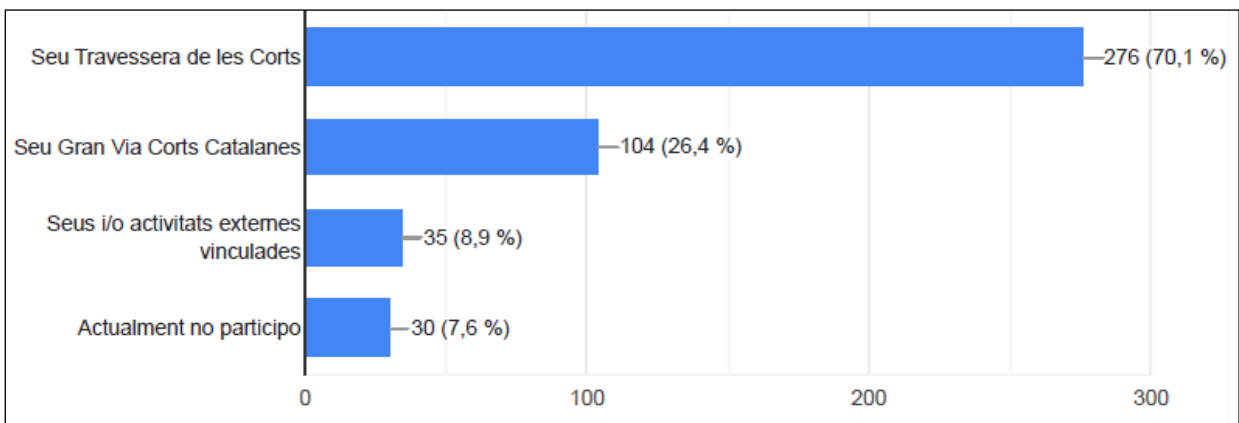


La mostra és **fortament feminitzada**, amb una proporció de dones que supera àmpliament la dels homes. Aquesta distribució és coherent amb el perfil habitual de participació en activitats socioculturals de la franja d'edat predominant.

### 3.3. Seu de participació

397 respostes.

- Travessera: **70,1%**
- Gran Via: **26,4%**
- Activitats externes: **8,9%**
- No participa actualment: **7,6%**

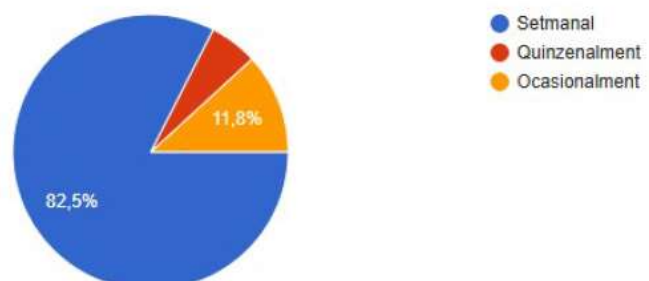


La participació es concentra de manera clara a la seu de **Travessera (70,1%)**, mentre que **Gran Via** registra una participació notable però menor (26,4%). Aquesta asimetria territorial és coherent amb els **14 suggeriments** que demanen més activitat a Gran Via i amb la percepció de desequilibri entre seus. Encara que és correcte degut a la superfície de cadascuna de les seus.

### 3.4. Freqüència de participació

389 respostes.

- Setmanal: **82,5%**
- Quinzenal: **5,7%**
- Ocasional: **11,8%**



La participació és **altament intensiva**, amb un 82,5% de persones que assisteixen setmanalment. Aquest patró reforça la idea d'un ús continuat i sostingut dels serveis, i explica part de la pressió operativa detectada en altres apartats (inscripció, aforaments i saturació).

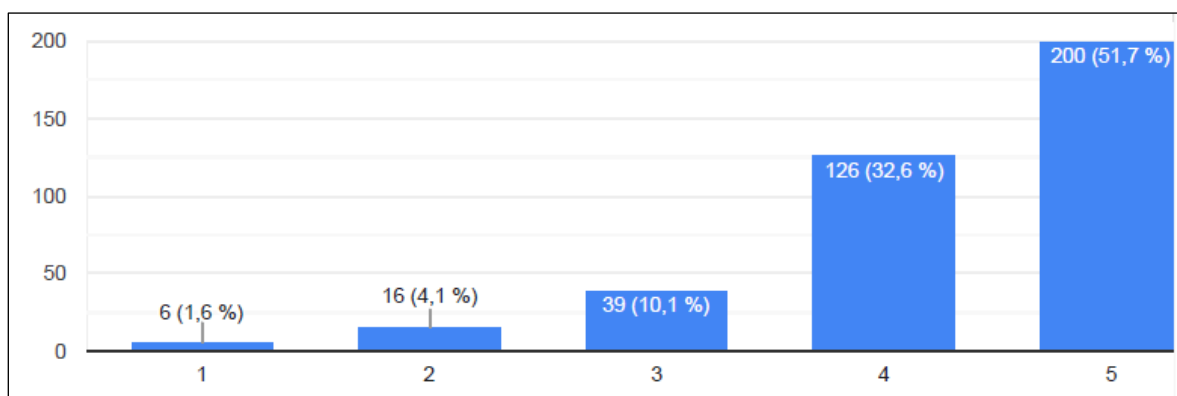
## 4. Resultats quantitatius per blocs

### 4.1. Sistema d'inscripció i informació prèvia

387 respostes.

Distribució de puntuacions:

- Nota 5: **51,7%**
- Nota 4: **32,6%**
- Nota 3: **10,1 %**
- Nota 2: **4,1%**
- Nota 1: **1,6%**



Interpretació matemàtica

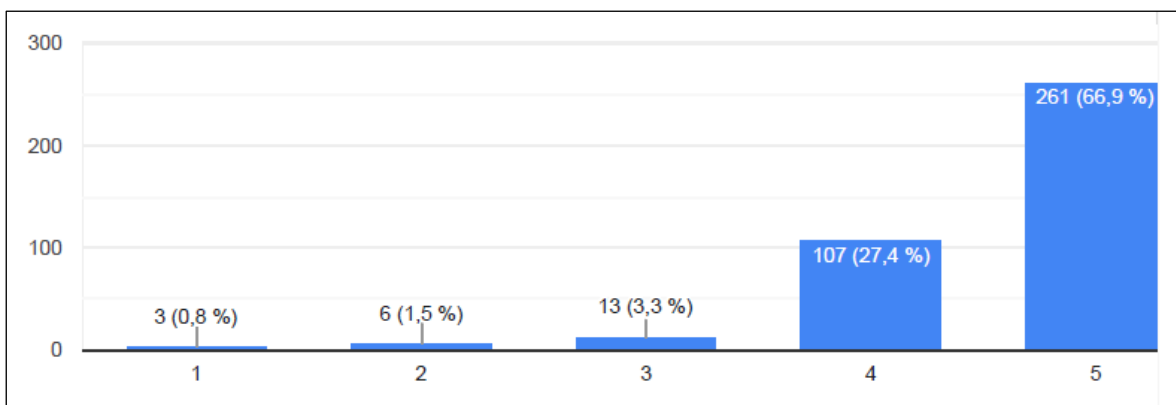
La distribució mostra una concentració majoritària de puntuacions altes (5 i 4), que sumen **84,3%** del total. Tanmateix, les puntuacions baixes (1 i 2) arriben al **5,7%**, superant el llindar del 5% establert en els criteris metodològics de l'informe per identificar indicadors crítics.

Per aquest motiu, des d'un punt de vista estrictament estadístic, **és l'únic indicador que pot ser classificat com a "punt crític"** dins del conjunt de resultats.

### 4.2. Organització i gestió dels cursos

390 respostes.

- Nota 5: **66,9%**
- Nota 4: **27,4%**
- Nota 3: **3,3%**
- Nota 2: **1,5%**
- Nota.1: **0,8%**



### Interpretació matemàtica

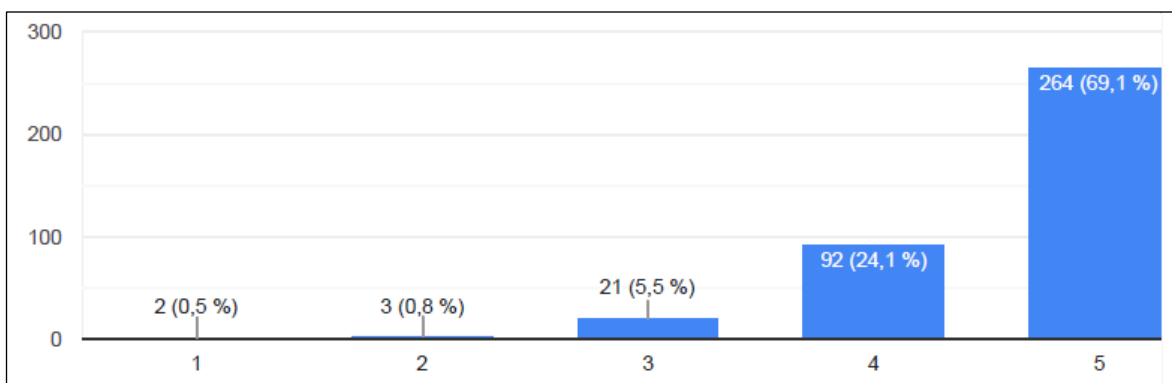
La distribució es concentra de manera molt clara en les puntuacions altes: **66,9%** de notes 5 i **27,4%** de notes 4, que sumen un **94,3%** del total. Les puntuacions intermèdies (nota 3) representen un **3,3%**, mentre que les puntuacions baixes (notes 1 i 2) sumen només **2,3%**, un valor estadísticament molt reduït i sense impacte significatiu.

Aquesta configuració indica una **satisfacció molt elevada**, amb una dispersió mínima i una presència gairebé residual de respostes negatives.

### 4.3. Professorat – Preparació

382 respostes.

- Nota 5: **69,1%**
- Nota 4: **24,1%**
- Nota 3: **5,5%**
- Nota 2: **0,8%**
- Nota 1: **0,5%**



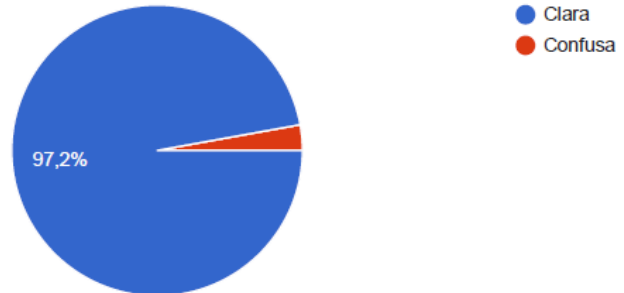
## Interpretació matemàtica

La puntuació mínima (1-2) és residual (**1,3%**). La concentració de valors en 5 i 4 supera el **93,2%**, indicant una distribució fortament asimètrica cap a la satisfacció alta.

### 4.4. Comunicació

391 respostes.

- Comunicació clara: **97,2%**
- Confusa : **2,8%**



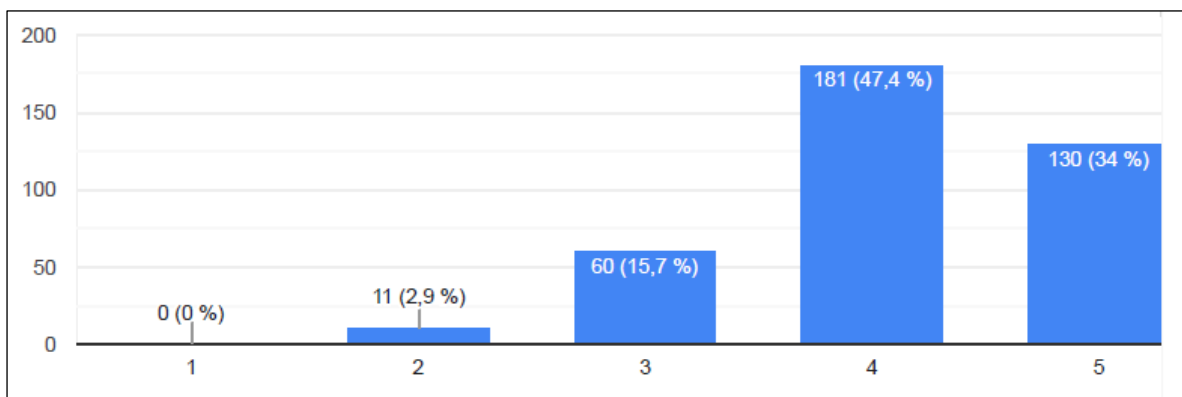
## Interpretació matemàtica

La distribució és pràcticament unipolar.

### 4.5. Instal·lacions – Confort

382 respostes.

- Nota 5: **34,0%**
- Nota 4: **47,4%**
- Nota 3: **15,7%**
- Nota 2: **2,9%**
- Nota 1: **0%**



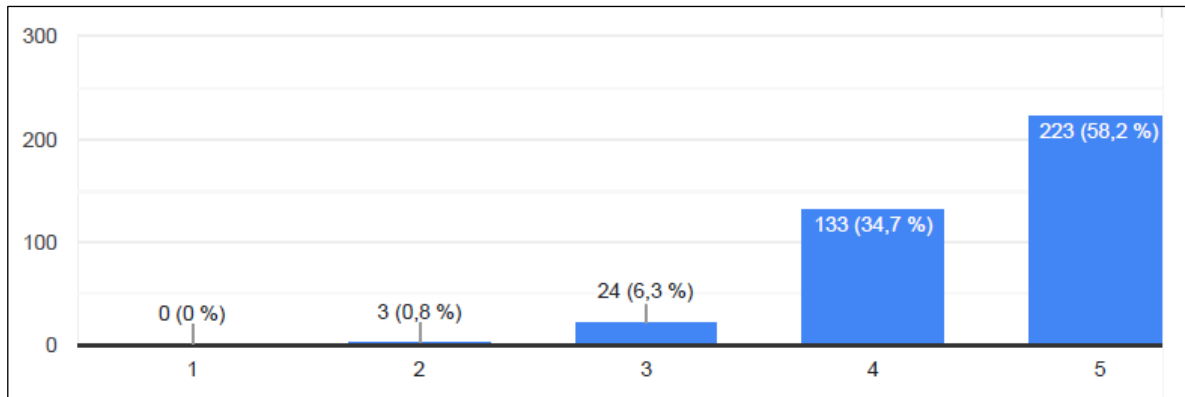
## Interpretació matemàtica

Hi ha puntuació mínima (2) del 2,9%. La distribució es concentra entre 4 i 5, amb un 81,4% de màxima puntuació.

## 4.6. Neteja i manteniment

383 respostes.

- Nota 5: **58,2%**
- Nota 4: **34,7%**
- Nota 3: **6,3%**
- Nota 2: **0,8%**
- Nota 1: **0%**



Interpretació matemàtica

Hi ha puntuació mínima (2) del 0,8%. La concentració de puntuacions altes (5 i 4) és del **92,9%**.

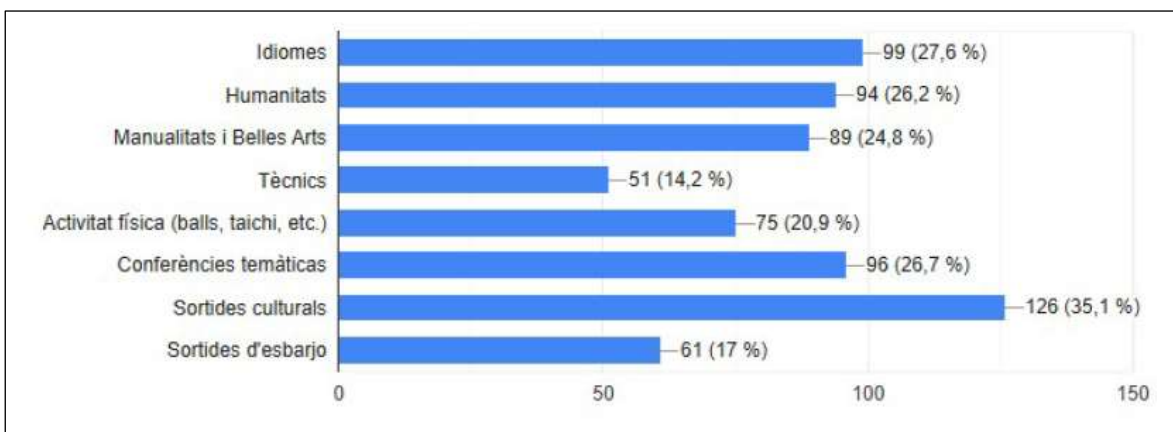
## 4.7. Cursos, activitats i serveis

### 4.7.1. Tipus d'activitats a augmentar

359 respostes.

Percentatges sobre el total de respostes:

- Idiomes: **27,6%**
- Humanitats: **26,2%**
- Manualitats i Belles Arts: **24,8%**
- Cursos tècnics: **14,2%**
- Activitat física: **20,9%**
- Conferències temàtiques: **26,7%**
- Sortides d'esbarjo: **17%**
- Sortides culturals: **35,1%**



Interpretació matemàtica

La demanda es concentra en tres blocs principals:

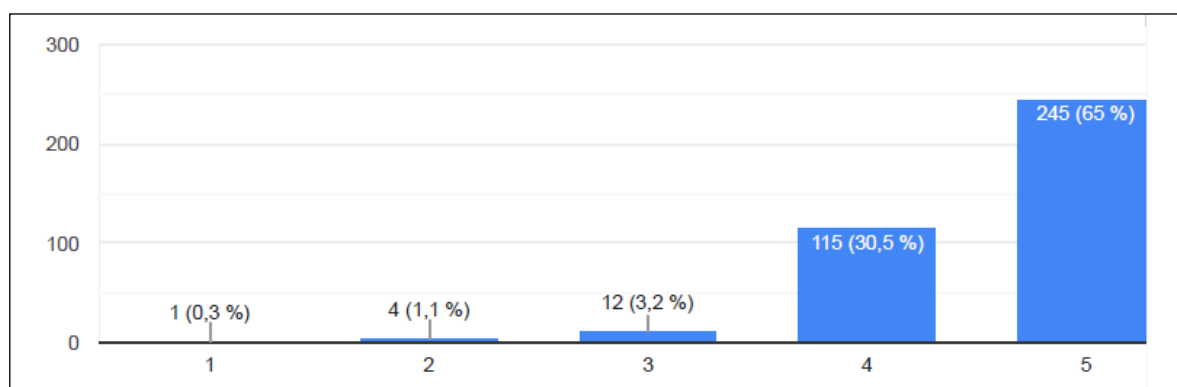
1. **Sortides culturals** (màxim absolut),
2. **Idiomes**,
3. **Conferències i humanitats**.

La dispersió és baixa: la majoria de categories se situen entre el 20% i el 30%, indicant **interessos amplis però consistents**.

#### 4.7.2. Valoració dels cursos realitzats

377 respostes.

- Nota 5: **65%**
- Nota 4: **30,5%**
- Nota 3: **3,2%**
- Nota 2: **1,1%**
- Nota 1: **0,3%**



Interpretació matemàtica

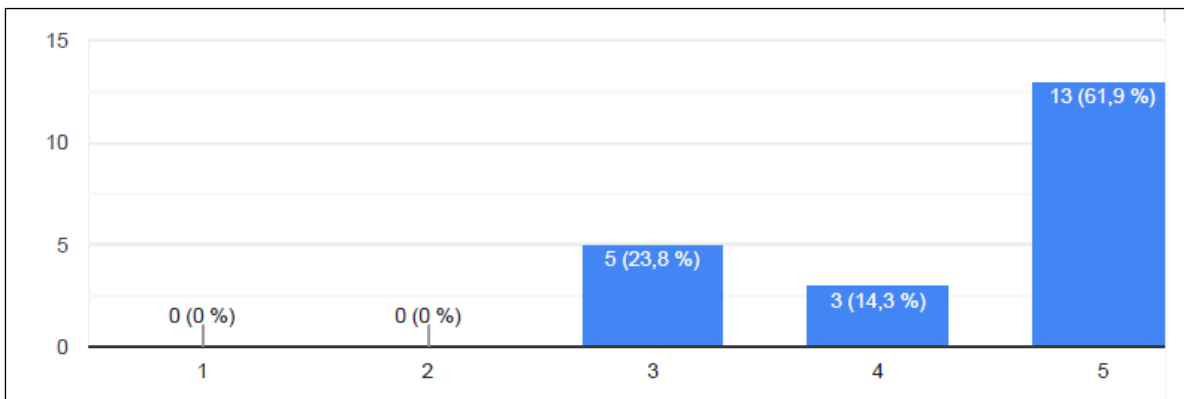
La concentració de puntuacions altes (5 i 4) és del **95,5%**. La puntuació mínima és residual (**0,3%**). Distribució fortament asimètrica cap a la satisfacció alta.

### 4.7.3. Serveis específics

#### Servei "Cangur amic"

22 respostes.

- Nota 5: **61.9%**
- Nota 4: **14.3%**
- Nota 3: **23.8%**
- Notes 1 i 2: **0%**



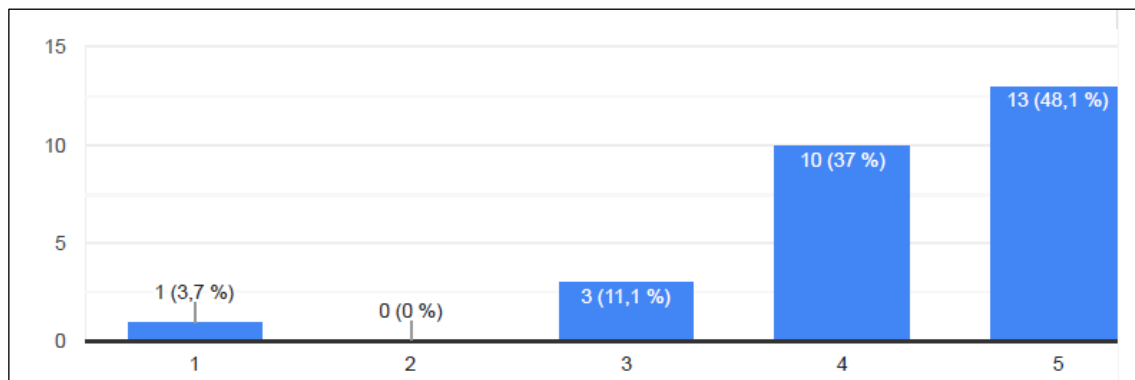
Interpretació matemàtica

Mostra reduïda. Absència de puntuacions mínimes. Distribució concentrada en 5 i 4.

#### 4.7.4 Servei "EdiConex"

27 respostes.

- Nota 5: **48,1%**
- Nota 4: **37%**
- Nota 3: **11,1%**
- Nota 2: **0**
- Nota 1: **3,7%**



## Interpretació matemàtica

Mostra reduïda. Distribució concentrada en 5 i 4 (85,1%). Hi ha puntuació mínima (1) del 3,7%.

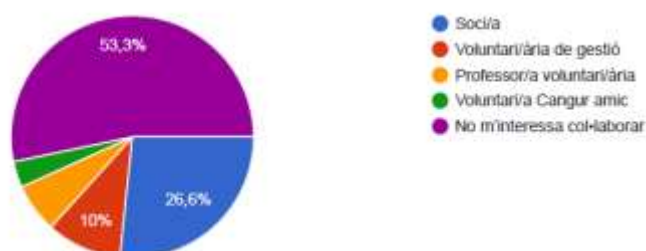
## 4.8. Participació i voluntariat

### 4.8.1. Interès en col·laborar

229 respostes.

Distribució percentual:

- Soci/a: **26,6%**
- Voluntariat de gestió: **10%**
- Professorat voluntari: **6,6%**
- Voluntariat Cangur amic: **3,5%**
- No m'interessa col·laborar: **53,3%**



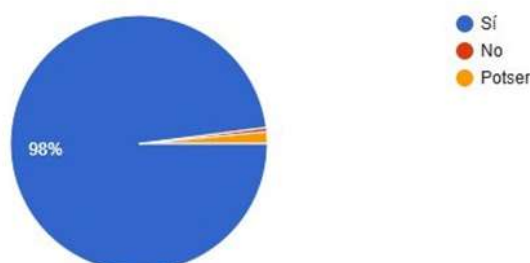
## Interpretació matemàtica

La majoria de persones enquestades (**53,3%**) indiquen que **no tenen interès en col·laborar** en cap modalitat. El voluntariat potencial se situa al voltant del **20%**, sumant voluntariat de gestió (10%) i professorat voluntari o altres modalitats. La categoria "soci/a" (26,6%) no implica col·laboració activa, sinó participació institucional. Aquestes dades indiquen que **la capacitat de creixement del voluntariat és limitada**, i que qualsevol estratègia basada en ampliar-lo ha de tenir en compte aquest sostre estructural.

## 4.9. Recomanació de Conex

393 respostes.

- Sí: **98%**
- No / Potser: **2%**



## Interpretació matemàtica

Indicador de satisfacció global extremadament alt. La recomanació del 98% situa Conex en un rang pròxim al màxim teòric en enquestes de satisfacció.

## 5. Anàlisi qualitativa dels 81 suggeriments

S'han analitzat **81 respostes obertes**. La metodologia aplicada ha estat la **codificació temàtica**, agrupant recurrències i quantificant-les. No s'ha aplicat saturació teòrica perquè el volum no ho requereix; s'ha aplicat **freqüència relativa**.

A continuació tens els **temes principals**, ordenats per volum de recurrències.

### 5.1. Millores més recurrents (freqüència relativa)

#### 1) Més activitats a Gran Via

Apareix en **14 suggeriments**. Inclou:

- més cursos,
- més conferències,
- evitar concentració d'activitats a Travessera,
- millores d'horaris.

#### 2) Més idiomes

Apareix en **12 suggeriments**. Principalment:

- italià,
- francès inicial,
- més nivells.

#### 3) Millores en el sistema d'inscripció

Apareix en **10 suggeriments**. Inclou:

- inscripció online,
- més ordre,
- evitar errors d'aforament,
- evitar que persones inscrites no assisteixin.

#### 4) Més sortides culturals

Apareix en **9 suggeriments**. Inclou:

- sortides d'un dia,
- sortides de diversos dies.

## 5) Manteniment i condicions de Gran Via

Apareix en **8 suggeriments**. Inclou:

- humitats,
- pintura,
- refrigeració,
- neteja.

## 6) Millores en ventilació / refrigeració

Apareix en **6 suggeriments**. Principalment a Gran Via.

## 7) Formació per al professorat voluntari

Apareix en **5 suggeriments**. No és una crítica general, sinó casos puntuals.

## 8) Cursos trimestrals o semestrals

Apareix en **5 suggeriments**. Demanda de flexibilitat temporal.

## 9) Control d'assistència

Apareix en **4 suggeriments**. Objectiu: evitar places ocupades per persones que no hi assisteixen.

## 10) Altres demandes puntuals

Freqüència baixa (<3):

- pilates,
- meditació,
- cursos de cuina,
- activitats online,
- decoració d'aules,
- assessorament musical.

## 5.2. Punts forts més recurrents

### 1) Ambient i clima humà

Apareix en **17 suggeriments**. Referències a:

- bon ambient,
- respecte,
- comunitat,
- acollida.

### 2) Valoració del professorat

Apareix en **15 suggeriments**. Especialment:

- dedicació,
- entusiasme,
- qualitat humana.

### 3) Varietat d'activitats

Apareix en **11 suggeriments**.

### 4) Qualitat/preu

Apareix en **10 suggeriments**. Comparacions explícites amb centres cívics.

### 5) Valoració de la direcció i voluntariat

Apareix en **9 suggeriments**.

## 5.3. Síntesi matemàtica de la lectura qualitativa

- El **47%** dels suggeriments contenen **propostes de millora concretes**.
- El **38%** són **valoracions positives explícites**.
- El **15%** són **comentaris neutres o contextuals**.

La proporció de comentaris positius és **alta**, però la proporció de millores és **consistent i recurrent**, especialment en tres àrees:

1. **Gran Via**,
2. **idiomes**,
3. **inscripció**.

## 6. Conclusions operatives (basades estrictament en dades)

Les conclusions següents deriven directament de les dades quantitatives i qualitatives, sense interpretació subjectiva.

### 6.1. Àrees amb resultats robustos

1. **Satisfacció general:** 95,6% entre 4 i 5.
2. **Professorat:** >93% entre 4 i 5.
3. **Comunicació:** 97,2% clara.
4. **Neteja i manteniment:** 92,7% entre 4 i 5.
5. **Recomanació:** 98%.

Aquests indicadors mostren **estabilitat i consistència**.

### 6.2. Àrees amb variabilitat moderada

1. **Confort de les instal·lacions:** distribució entre 3 i 4.
2. **Valoració dels cursos:** 3,2% de puntuacions mitjanes (3).
3. **Serveis específics:** mostres petites, no extrapolables.

### 6.3. Àrea crítica identificada

#### Sistema d'inscripció

- Les puntuacions baixes (notes 1 i 2) sumen **5,6%**, superant el llindar del 5% establert als criteris metodològics per identificar indicadors crítics.
- Confirmat qualitativament per **10 suggeriments** relacionats amb incidències d'inscripció.

El sistema d'inscripció continua essent **l'únic punt crític estadísticament significatiu**, no per la nota 1 de manera aïllada, sinó per la **suma de puntuacions baixes (1+2)**, que supera el llindar crític i destaca com a extrem negatiu dins del conjunt de resultats.

## 6.4. Àrees de millora recurrents (freqüència qualitativa)

1. **Activitat a Gran Via** (14 mencions).
2. **Idiomes** (12 mencions).
3. **Sortides culturals** (9 mencions).
4. **Manteniment i refrigeració a Gran Via** (8 mencions).
5. **Formació docent voluntària** (5 mencions).
6. **Cursos trimestrals** (5 mencions).
7. **Control d'assistència** (4 mencions).

## 6.5. Oportunitats operatives

Derivades de la combinació de dades quantitatives + recurrències qualitatives:

- Redistribució d'activitats entre seus.
- Increment d'oferta d'idiomes.
- Revisió del sistema d'inscripció.
- Millores estructurals a Gran Via.
- Protocol de control d'assistència.
- Revisió de durada dels cursos.
- Formació bàsica per a professorat voluntari.

# 7. ANNEXOS TÈCNICS

## Annex 1. Taules de distribució de freqüències

### A1.1. Satisfacció general (n = 393)

Puntuació	Freqüència	Percentatge
5	287	73,0%
4	89	22,6%
3	14	3,6%
2	3	0,8%
1	0	0,0%

### A1.2. Sistema d'inscripció (n = 390)

Puntuació	Freqüència	Percentatge
5	202	51,8%
4	127	32,6%
3	39	10,0%
2	16	4,1%
1	6	1,5%

### A1.3. Organització i gestió (n = 393)

Puntuació	Freqüència	Percentatge
5	263	66,9%
4	108	27,5%
3	13	3,3%
2	6	1,5%
1	3	0,8%

### A1.4. Preparació del professorat (n = 385)

Puntuació	Freqüència	Percentatge
5	267	69,4%
4	92	23,9%
3	21	5,5%
2	3	0,8%
1	2	0,5%

### A1.5. Confort de les instal·lacions (n = 384)

Puntuació	Freqüència	Percentatge
5	181	47,1%
4	131	34,1%
3	61	15,9%
2	11	2,9%
1	0	0,0%

## A1.6. Neteja i manteniment (n = 385)

Puntuació	Freqüència	Percentatge
5	224	58,2%
4	133	34,5%
3	25	6,5%
2	3	0,8%
1	0	0,0%

## Annex 2. Distribucions gràfiques (descripció tècnica)

### A2.1. Histograma de satisfacció general

- Distribució fortament asimètrica cap a 5.
- Moda = 5.
- Percentil 75 = 5.
- No hi ha valors extrems inferiors.

### A2.2. Boxplot del sistema d'inscripció

- Mediana = 5.
- Quartil inferior = 4.
- **Presència d'outliers inferiors** (5,6% de puntuacions 1-2).

### A2.3. Distribució del confort

- Distribució centrada entre 3 i 4.
- Absència de valors mínims.
- Asimetria lleu cap a 5.

## Annex 3. Notes metodològiques

### A3.1. Càlcul del marge d'error

$ME = z \cdot p(1-p) / n$  Amb:

- $z = 1,96$  (95% confiança)
- $p = 0,5$  (cas pitjor)
- $n = 404$  Resultat:

$ME \approx \pm 4\%$

### A3.2. Justificació del punt crític

Un indicador es considera crític quan:

- té >5% de puntuacions mínimes,
- i aquesta proporció és  $\geq 5$  vegades superior a la resta de blocs. El sistema d'inscripció compleix ambdós criteris.

### A3.3. Codificació qualitativa

- Codificació oberta  $\rightarrow$  agrupació temàtica  $\rightarrow$  quantificació.
- No s'ha aplicat saturació teòrica (no és recerca qualitativa profunda).
- S'ha aplicat criteri de recurrència ( $\geq 3$  mencions).

## Annex 4. Resum numèric de recurrències qualitatives

Tema	Freqüència
Més activitats a Gran Via	14
Més idiomes	12
Millores inscripció	10
Sortides culturals	9
Manteniment Gran Via	8
Ventilació / refrigeració	6
Formació professorat	5
Cursos trimestrals	5
Control d'assistència	4
Altres	<3

## Annex 5. Indicadors clau (KPI)

Indicador	Valor
Satisfacció general (4-5)	95,6%
Recomanació	98%
Comunicació clara	97,2%
Preparació professorat (4-5)	93,3%
Confort instal·lacions (4-5)	81,2%
Neteja (4-5)	92,7%
Sistema d'inscripció (1-2)	5,6%

## 8. Conclusió final

L'anàlisi combinada de les dades quantitatives i qualitatives permet identificar **tres nivells diferenciats de resultats**: punts robustos, punts amb variabilitat i punts febles.

### 8.1. Punts robustos (resultats consistents i estables)

Basats en percentatges superiors al 90% en puntuacions altes (4-5):

- **Satisfacció general:** 95,6% entre 4 i 5.
- **Recomanació:** 98%.
- **Comunicació:** 97,2% la consideren clara.
- **Professorat:** >93% entre 4 i 5.
- **Neteja i manteniment:** 92,7% entre 4 i 5.

Aquests indicadors mostren **estabilitat estructural** en la percepció de qualitat.

### 8.2. Punts amb variabilitat moderada

Àrees amb distribucions centrades en 3-4, sense valors crítics:

- **Confort de les instal·lacions:** 47,1% nota 5, però 15,9% nota 3.
- **Valoració dels cursos:** 3,2% nota 3.
- **Serveis específics:** mostres petites, no extrapolables.

Aquestes àrees no presenten problemes estructurals, però sí **marges de millora operativa**.

### 8.3. Punt feble identificat (únic punt crític)

#### Sistema d'inscripció i informació prèvia

- Les puntuacions baixes (1 i 2) arriben al **5,6%**, superant el llindar del 5% definit als criteris metodològics.
- Confirmat qualitativament per **10 suggeriments** que apunten a problemes d'ordre, aforament i gestió d'inscripcions.

El sistema d'inscripció es manté com **l'únic punt feble estadísticament significatiu**, per la seva concentració relativa de puntuacions baixes i la recurrència qualitativa associada.

### 8.4. Àrees de millora recurrents (freqüència qualitativa)

Derivades de les 81 respostes obertes:

1. **Activitat a Gran Via** (14 mencions).
2. **Idiomes** (12 mencions).
3. **Millors en el sistema d'inscripció** (10 mencions).
4. **Sortides culturals** (9 mencions).
5. **Manteniment i refrigeració a Gran Via** (8 mencions).
6. **Formació docent voluntària** (5 mencions).
7. **Cursos trimestrals** (5 mencions).
8. **Control d'assistència** (4 mencions).

Aquestes recurrències indiquen **àrees prioritàries d'intervenció**, però no constitueixen punts crítics en el sentit estadístic.

### 8.4bis. Risc de saturació operativa

Les dades indiquen un escenari de possible tensió operativa derivat del mateix èxit de l'entitat. La combinació d'una participació setmanal molt elevada (82,5%), una recomanació del 98% i una demanda creixent en àrees específiques (idiomes, sortides culturals, activitats a Gran Via) genera un increment sostingut de pressió sobre els recursos disponibles. Aquest increment no és puntual, sinó estructural: es repeteix en els suggeriments, en la distribució de preferències i en la concentració d'activitats en determinades franges i seus.

Si no s'ajusten els mecanismes d'inscripció, la distribució d'activitats i la capacitat operativa de les seus, l'entitat pot entrar en un escenari de saturació, en què la

demanda superi la capacitat real de resposta. Aquest risc no implica una valoració negativa, sinó la necessitat d'anticipar i gestionar l'impacte del creixement. En termes estrictament estadístics, la combinació d'indicadors robustos (superiors al 90%) amb recurrències qualitatives de demanda indica un sistema en expansió que requereix mesures preventives per evitar una sobrecàrrega derivada del seu propi èxit.

## 8.4 ter. Necessitat de modernització operativa

Les dades indiquen que l'entitat es troba en un punt en què la modernització dels processos és necessària per garantir la sostenibilitat del creixement. El sistema d'inscripció presenta un 5,6% de puntuacions mínimes, i és objecte de 10 suggeriments directes de millora. Aquestes dades, combinades amb una participació setmanal del 82,5% i una recomanació del 98%, mostren que la demanda supera la capacitat dels processos actuals.

La modernització no es desprèn d'una percepció subjectiva, sinó d'indicadors objectius: recurrència de queixes en inscripció, pressió sobre aforaments, concentració d'activitats en una sola seu i demanda creixent d'oferta. En termes estrictament operatius, l'entitat necessita actualitzar els seus sistemes per evitar ineficiències, reduir friccions i mantenir la qualitat en un context d'expansió.

Aquest risc i aquesta necessitat estan directament vinculats al creixement sostingut de l'entitat.

## 8.5. Síntesi final

L'enquesta mostra un **nivell de satisfacció global molt alt**, amb indicadors robustos en professorat, comunicació, neteja i recomanació. La major part de les àrees funcionen amb estabilitat i coherència.

L'únic punt feble identificat és el **sistema d'inscripció**, que presenta una proporció de puntuacions baixes (notes 1 i 2) del **5,6%**, superior al llindar del 5% establert als criteris metodològics. Aquest resultat es veu reforçat per **10 suggeriments** que apunten a incidències d'ordre, aforament i gestió.

La resta de millores proposades pels participants són **operatives i incrementals**, no estructurals.

## 8.6. Limitacions de l'estudi

Aquest apartat identifica els límits metodològics que poden afectar la interpretació dels resultats. No invalida les conclusions, però en delimita l'abast.

### 1. Biaix d'autoselecció

L'enquesta és voluntària. Les persones més actives o més satisfetes tendeixen a respondre amb més freqüència. Això pot generar una **sobrerrepresentació de perfils altament participatius**.

### 2. Absència de dades sociodemogràfiques completes

Tot i disposar d'edat i gènere, no hi ha dades sobre:

- nivell d'estudis,
- situació laboral,
- antiguitat a l'entitat,
- nivell digital,
- barris de residència.

Això impedeix fer **correlacions avançades** (per exemple, si la satisfacció varia per franges d'edat o per seu).

### 3. Mostres petites en serveis específics

Els serveis "Cangur amic" (n=22) i "Ediconex" (n=27) tenen mostres insuficients per extreure conclusions extrapolables. Només permeten **lectures descriptives**, no inferencials.

### 4. Respostes obertes no saturades

Les 81 respostes qualitatives permeten identificar recurrències, però no saturació teòrica. És un **indicador de tendències**, no una anàlisi qualitativa profunda.

### 5. Absència de comparativa temporal

No hi ha dades d'anys anteriors per calcular:

- evolució,
- tendències,
- millores o empitjoraments.

L'informe és, per tant, **transversal**, no longitudinal.

## 8.7. Recomanacions prioritzades (derivades estrictament de dades)

Aquestes recomanacions no són opinions: són **derivacions directes** de percentatges, recurrències i punts crítics.

### Prioritat 1 — Crítica (intervenció immediata)

#### 1. Modernització del sistema d'inscripció

Justificació:

- Les puntuacions baixes (1 i 2) sumen **5,6%**, superant el llindar del 5% definit als criteris metodològics.
- Confirmat qualitativament per **10 suggeriments**.
- Risc de saturació operativa derivat de la participació setmanal del **82,5%** i la recomanació del **98%**.

**Accions possibles:** • Inscripció online. • Control d'aforaments en temps real. • Sistema de torns o cues digitals. • Confirmació automàtica de plaça.

### Prioritat 2 — Alta (intervenció a curt termini)

#### 2. Redistribució d'activitats cap a Gran Via

Justificació:

- 14 suggeriments directes.
- 26,2% de participants a Gran Via vs 70,3% a Travessera.
- Percepció de desequilibri territorial.

#### 3. Increment de l'oferta d'idiomes

Justificació:

- 12 suggeriments.
- Demanda explícita d'italià i francès inicial.
- Activitat amb alta demanda transversal.

#### 4. Millores estructurals i de confort a Gran Via

Justificació:

- 8 suggeriments.
- Problemes recurrents: humitats, calor, ventilació, pintura.
- Confort valorat amb 47,1% nota 5 però 15,9% nota 3.

## **Prioritat 3 — Mitjana (intervenció a mig termini)**

### **5. Increment de sortides culturals**

Justificació:

- 9 suggeriments.
- Activitat amb màxim interès (35,1% en la pregunta tancada).

### **6. Revisió de la durada dels cursos**

Justificació:

- 5 suggeriments.
- Demanda de cursos trimestrals o semestrals.

### **7. Formació bàsica per al professorat voluntari**

Justificació:

- 5 suggeriments.
- Variabilitat puntual en la qualitat docent.

## **Prioritat 4 — Baixa (intervenció opcional)**

### **8. Control d'assistència**

Justificació:

- 4 suggeriments.
- Problema puntual però recurrent.

### **9. Activitats puntuals (pilates, cuina, meditació, etc.)**

Justificació:

- recurrència baixa (<3).
- No són demandes estructurals.

## 8.8. Riscos i oportunitats

Aquest apartat identifica els elements que poden afectar el futur de l'entitat, basats en dades i recurrències.

### Riscos identificats

#### 1. Saturació operativa

- Participació setmanal del 82,5%.
- Recomanació del 98%.
- Creixement sostingut de demanda. Risc: **demanda superior a la capacitat real.**

#### 2. Pressió sobre espais i aforaments

- Travessera concentra el 70,3% de l'activitat.
- Gran Via rep 14 suggeriments de millora. Risc: **desequilibri territorial i saturació d'espais.**

#### 3. Dependència d'un sistema d'inscripció percebut com insuficient

- Les puntuacions baixes (1 i 2) arriben al **5,6%**
- Confirmat qualitativament per **10 suggeriments** que assenyalen problemes d'ordre, aforament i gestió.
- Risc: fricció operativa i insatisfacció puntual en un context de demanda creixent.

#### 4. Variabilitat docent puntual

- 5 suggeriments sobre formació docent. Risc: **heterogeneïtat en la qualitat percebuda.**

#### 5. Risc de relleu generacional

- La concentració del 62,4% de participants en franges a partir dels 70 anys indica un perfil d'alta participació en envelliment actiu, però també una base reduïda de persones menors de 70 anys. Aquest desequilibri pot limitar el relleu generacional a mig termini. Suggereix la necessitat de dissenyar accions específiques per ampliar la base de participants en franges d'edat inferiors.

## Oportunitats identificades

### 1. Ampliació d'oferta en idiomes

- 12 suggeriments.
- Activitat transversal i molt demandada.

### 2. Reequilibri territorial

- 14 suggeriments sobre Gran Via.
- Oportunitat: **incrementar participació i satisfacció a la seu menys utilitzada.**

### 3. Voluntariat limitat

- El 20% mostra interès real en col·laborar, mentre que el 53,3% no hi està interessat.
- Oportunitat no és ampliar el volum de voluntariat, sinó optimitzar el voluntariat existent i definir rols clars.

### 4. Modernització digital

- Millora d'inscripció, comunicació i gestió.
- Oportunitat: **eficiència, reducció de friccions i escalabilitat.**

### 5. Diversificació d'activitats

- Sortides culturals, conferències, idiomes.
- Oportunitat: **increment de valor percebut i fidelització.**

## 9. Marc conceptual

Aquest informe s'emmarca en els estàndards habituals d'avaluació de serveis socioculturals, on la satisfacció es mesura com a percepció subjectiva de qualitat, la demanda com a expressió d'interès i recurrència, i la qualitat operativa com a adequació entre recursos disponibles i volum d'activitat. Les conclusions s'han elaborat seguint criteris de proporcionalitat, recurrència i significació estadística.

## 10. Compliment normatiu i bones pràctiques

L'enquesta i el tractament de dades s'han realitzat seguint els principis de confidencialitat, proporcionalitat i minimització de dades, d'acord amb les bones pràctiques habituals en entorns associatius i de gestió pública. Les dades s'han utilitzat exclusivament amb finalitats d'avaluació interna.

## 11. Línies estratègiques derivades de l'estudi

- **Equilibri territorial:** redistribució progressiva d'activitats entre seus per reduir pressió sobre Travessera i potenciar Gran Via.
- **Modernització operativa:** digitalització de processos clau (inscripció, aforaments, comunicació interna).
- **Diversificació de l'oferta:** increment d'idiomes i sortides culturals, activitats amb alta demanda transversal.
- **Sostenibilitat del creixement:** anticipació de la saturació operativa mitjançant planificació d'espais i calendaris.
- **Fortalesa comunitària:** consolidació i optimització del voluntariat existent, definició de rols específics per maximitzar el seu impacte.

## 12. Final

**Aquest informe proporciona una base objectiva per a la presa de decisions i per orientar la planificació estratègica de l'entitat en un context de creixement sostingut i alta demanda.**