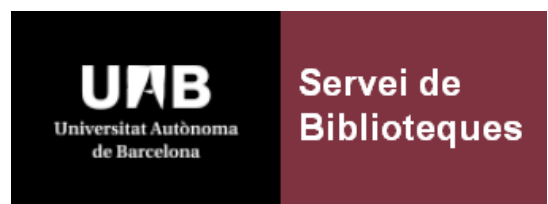




Enquesta 2010

Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General



ÍNDEX

| | |
|---|----|
| 1. Tipologia d'usuaris | 3 |
| 2. Freqüència d'utilització de la biblioteca | 4 |
| 3. Coneixement del servei i dels fons | 4 |
| 4. Ús dels serveis, fons i equipaments | 5 |
| 5. Valoració dels serveis, fons, equipaments, confortabilitat i horaris | 6 |
| 6. Valoració general | 10 |
| 7. Comparació amb dades d'anys anteriors | 12 |
| 8. Conclusions | 13 |

INFORME D'AVALUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ DELS USUARIS DE LA BIBLIOTECA DE COMUNICACIÓ I HEMEROTECA GENERAL 2010

Introducció i metodologia.

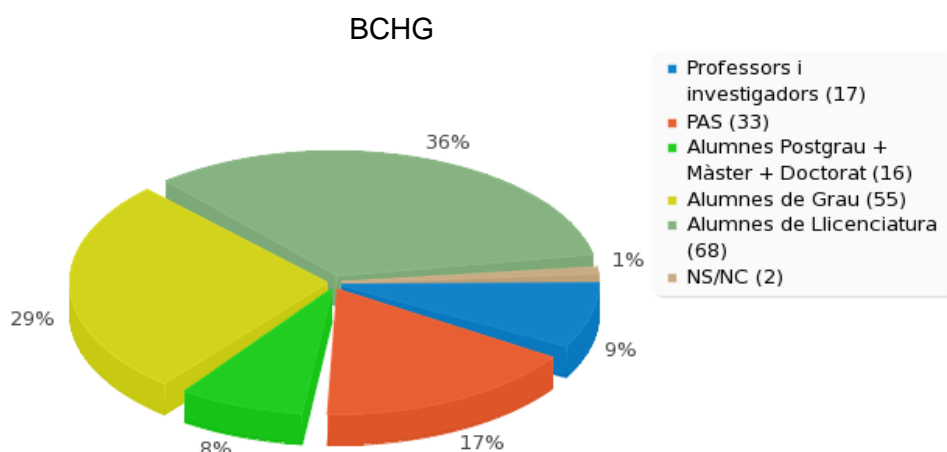
Per tal d'avaluar el grau de satisfacció dels usuaris del Servei de Biblioteques s'ha realitzat una enquesta a tota la comunitat universitària. La metodologia emprada per recollir les dades i el seu abast s'explica en el document general del Servei de Biblioteques **Enquesta satisfacció dels usuaris2010**.

En aquest informe es pretén descriure d'una manera fàcil i entenedora els resultats de l'enquesta d'avaluació de la satisfacció d'usuaris que corresponen a la Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General (BCHG).

1. Tipologia d'usuaris

Els usuaris que han triat la Biblioteca de Comunicació per contestar l'enquesta han estat els que es detallen a continuació:

| | Enquestes recollides |
|------------------|----------------------|
| Alumnes Grau | 123 |
| Alumnes Postgrau | 16 |
| Professors | 17 |
| PAS | 33 |
| N/S | 2 |
| TOTAL | 191 |



Nota: en endavant els "alumnes de grau" inclouen també els que fan una llicenciatura.

2. Freqüència d'utilització de la biblioteca

Freqüència d'ús de la biblioteca presencial - BCHG

| | abans dels exàmens | menys 1 cop/mes | 1 cop per mes | 2-3 cops per mes | 1-2 cops per set. | Total |
|---------------------|--------------------|-----------------|---------------|------------------|-------------------|-------|
| Alumnes de grau | 11 | 11 | 9 | 31 | 61 | 123 |
| Alumnes de postgrau | 1 | 0 | 0 | 3 | 12 | 16 |
| Professorat | 0 | 2 | 4 | 5 | 6 | 17 |
| PAS | 1 | 11 | 6 | 4 | 8 | 30 |

Freqüència d'ús de la biblioteca virtual - BCHG

| | abans dels exàmens | menys 1 cop/mes | 1 cop per mes | 2-3 cops per mes | 1-2 cops per set. | Total |
|---------------------|--------------------|-----------------|---------------|------------------|-------------------|-------|
| Alumnes de grau | 7 | 24 | 12 | 39 | 24 | 106 |
| Alumnes de postgrau | 1 | 4 | 2 | 2 | 5 | 14 |
| Professorat | 0 | 2 | 0 | 4 | 7 | 13 |
| PAS | 0 | 6 | 3 | 5 | 10 | 24 |

La major part dels usuaris que han contestat l'enquesta visiten la biblioteca 1- 2 cops per setmana o 2- 3 cops per mes, la qual cosa significa que són usuaris habituals del nostre servei i que la biblioteca li sol resoldre les seves necessitats.

3. Coneixement dels serveis i dels fons

| Serveis | Alumnes de grau | Alumnes de postgrau | Professorat | PAS |
|--------------------|-----------------|---------------------|-------------|--------|
| Catàleg | 90.24% | 87.50% | 100.00% | 93.94% |
| Préstec | 95.93% | 93.75% | 100.00% | 96.97% |
| Cursos | 30.89% | 31.25% | 76.47% | 63.64% |
| Web | 88.62% | 93.75% | 94.12% | 90.91% |
| Accés remot | 30.89% | 25.00% | 52.94% | 48.48% |
| Blocs | 20.33% | 25.00% | 41.18% | 54.55% |
| Pregunt@ | 34.15% | 18.75% | 47.06% | 57.58% |
| DDD | 51.22% | 50.00% | 64.71% | 69.70% |
| Trobador | 63.41% | 62.50% | 64.71% | 63.64% |
| Refworks | 14.63% | 31.25% | 64.71% | 48.48% |
| Llibres paper | 94.31% | 93.75% | 100.00% | 96.97% |
| Llibres digital | 43.90% | 50.00% | 52.94% | 54.55% |
| Revistes paper | 87.80% | 93.75% | 94.12% | 84.85% |
| Revistes digital | 49.59% | 62.50% | 64.71% | 72.73% |
| Audiovisuals | 82.11% | 100.00% | 82.35% | 90.91% |
| Sales treball | 94.31% | 75.00% | 82.35% | 84.85% |
| Equips informàtics | 91.06% | 100.00% | 70.59% | 81.82% |

El grau de coneixement dels serveis i del fons documental és força elevat en tots els estaments, tot i que varia en alguns serveis segons les necessitats de cada tipologia d'usuaris. El préstec, el catàleg, els llibres i les revistes en format paper, l'equipament informàtic, la pàgina web i les sales de treball són els més coneguts.

4. Ús dels serveis, fons i equipaments

| Serveis | Alumnes de grau | Alumnes de postgrau | Professorat | PAS |
|--------------------|-----------------|---------------------|-------------|--------|
| Catàleg | 84.55% | 81.25% | 100.00% | 90.91% |
| Préstec | 90.24% | 87.50% | 100.00% | 90.91% |
| Cursos | 8.13% | 25.00% | 29.41% | 21.21% |
| Web | 72.36% | 87.50% | 82.35% | 93.94% |
| Accés remot | 13.82% | 25.00% | 47.06% | 27.27% |
| Blocs | 2.44% | 93.75% | 11.76% | 27.27% |
| Pregunt@ | 8.13% | 6.25% | 17.65% | 21.21% |
| DDD | 36.59% | 25.00% | 47.06% | 51.52% |
| Trobador | 52.85% | 62.50% | 47.06% | 51.52% |
| Refworks | 8.13% | 18.75% | 35.29% | 30.30% |
| Llibres paper | 86.18% | 87.50% | 94.12% | 87.88% |
| Llibres digital | 22.76% | 37.50% | 35.29% | 33.33% |
| Revistes paper | 55.28% | 62.50% | 70.59% | 48.48% |
| Revistes digital | 24.39% | 50.00% | 47.06% | 57.58% |
| Audiovisuals | 64.23% | 81.25% | 70.59% | 90.91% |
| Sales treball | 83.74% | 62.50% | 11.76% | 12.12% |
| Equips informàtics | 82.11% | 75.00% | 35.29% | 51.52% |

Com es pot comprovar en aquesta taula l'ús és molt desigual en els diferents serveis. Els serveis més tradicionals solen ser els més utilitzats, mentre que els nous tenen encara un ús més limitat. També varia segons la tipologia d'usuaris, ja que no tenen les mateixes necessitats els alumnes de grau que els professors i els alumnes de postgrau.

Passa de manera molt similar amb l'ús del fons documental, és molt més utilitzat en format paper que en format digital, segurament perquè encara hi ha menys documentació en aquest format i menys hàbit de consulta.

Les sales de treball i l'equipament informàtic són utilitzats pels estudiants de grau i de postgrau i molt poc pel professorat que ja disposa d'espais propis.

5. Valoració dels serveis, fons, equipaments, confortabilitat i horaris

Alumnes de grau – BCHG

| Servei | Molt bo | Bo | Correcte | Regular | Dolent | NS/NC |
|--------------------|---------|--------|----------|---------|--------|--------|
| Catàleg | 30,89% | 39,02% | 20,33% | 1,63% | 0,00% | 8,13% |
| Préstec | 25,20% | 43,90% | 17,07% | 8,94% | 0,00% | 4,88% |
| Cursos | 1,63% | 7,32% | 9,76% | 2,44% | 0,00% | 78,86% |
| Web | 12,20% | 36,59% | 26,02% | 5,69% | 1,63% | 17,89% |
| Accés remot | 2,44% | 7,32% | 12,20% | 7,32% | 1,63% | 69,11% |
| Blocs | 0,81% | 4,88% | 8,13% | 4,07% | 1,63% | 80,49% |
| Pregunt@ | 3,25% | 8,94% | 8,13% | 2,44% | 2,44% | 74,79% |
| DDD | 4,88% | 17,07% | 18,70% | 6,50% | 0,81% | 52,03% |
| Trobador | 9,76% | 26,02% | 16,26% | 7,32% | 1,63% | 39,02% |
| Refworks | 3,25% | 4,07% | 7,32% | 2,44% | 0,00% | 82,92% |
| Llibres paper | 26,02% | 40,65% | 11,38% | 4,07% | 0,81% | 0,00% |
| Llibres digital | 8,13% | 12,20% | 9,76% | 4,07% | 2,44% | 0,00% |
| Revistes paper | 25,20% | 28,46% | 11,38% | 4,07% | 0,81% | 0,00% |
| Revistes digital | 11,38% | 13,01% | 11,38% | 4,88% | 2,44% | 0,00% |
| Audiovisuals | 21,14% | 26,83% | 10,57% | 9,76% | 1,63% | 0,00% |
| Sales treball | 32,52% | 33,33% | 15,45% | 5,69% | 2,44% | 0,00% |
| Equips informàtics | 13,01% | 28,46% | 22,76% | 17,07% | 8,13% | 0,00% |
| Mobiliari | 40,65% | 39,02% | 13,82% | 4,88% | 0,00% | 0,00% |
| Silenci | 26,02% | 30,89% | 20,33% | 19,51% | 1,63% | 0,00% |
| Il·luminació | 41,46% | 37,40% | 12,20% | 5,69% | 0,81% | 0,00% |
| Temperatura | 28,46% | 30,89% | 22,76% | 9,76% | 5,69% | 0,00% |
| Neteja | 57,72% | 25,20% | 12,20% | 0,81% | 0,00% | 0,00% |
| Horari dl-dv | 31,71% | 39,84% | 16,26% | 6,50% | 2,44% | 0,00% |
| Horari nits... | 11,38% | 14,63% | 11,38% | 11,38% | 19,51% | 0,00% |

Alumnes de postgrau – BCHG

| Servei | Molt bo | Bo | Correcte | Regular | Dolent | NS/NC |
|--------------------|---------|--------|----------|---------|--------|--------|
| Catàleg | 31,25% | 50,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 18,75% |
| Préstec | 50,00% | 18,75% | 18,75% | 0,00% | 0,00% | 12,50% |
| Cursos | 12,50% | 12,50% | 6,25% | 0,00% | 0,00% | 68,75% |
| Web | 12,50% | 43,75% | 31,25% | 0,00% | 0,00% | 12,50% |
| Accés remot | 6,25% | 12,50% | 12,50% | 6,25% | 0,00% | 62,50% |
| Blocs | 0,00% | 6,25% | 18,75% | 6,25% | 0,00% | 68,75% |
| Pregunt@ | 6,25% | 6,25% | 6,25% | 6,25% | 0,00% | 75,00% |
| DDD | 12,50% | 18,75% | 18,75% | 0,00% | 0,00% | 50,00% |
| Trobador | 31,25% | 18,75% | 18,75% | 0,00% | 0,00% | 31,25% |
| Refworks | 18,75% | 6,25% | 6,25% | 6,25% | 0,00% | 62,50% |
| Llibres paper | 25,00% | 37,50% | 18,75% | 0,00% | 0,00% | 18,75% |
| Llibres digital | 25,00% | 6,25% | 6,25% | 0,00% | 0,00% | 62,50% |
| Revistes paper | 25,00% | 25,00% | 18,75% | 0,00% | 0,00% | 31,25% |
| Revistes digital | 31,25% | 6,25% | 12,50% | 0,00% | 0,00% | 50,00% |
| Audiovisuals | 25,00% | 37,50% | 12,50% | 0,00% | 0,00% | 25,00% |
| Sales treball | 37,50% | 25,00% | 6,25% | 0,00% | 0,00% | 31,25% |
| Equips informàtics | 18,75% | 31,25% | 25,00% | 6,25% | 0,00% | 18,75% |
| Mobiliari | 37,50% | 37,50% | 25,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| Silenci | 31,25% | 43,75% | 12,50% | 12,50% | 0,00% | 0,00% |
| Il·luminació | 43,75% | 31,25% | 25,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| Temperatura | 37,50% | 37,50% | 18,75% | 6,25% | 0,00% | 0,00% |
| Neteja | 50,00% | 31,25% | 12,50% | 6,25% | 0,00% | 0,00% |
| Horari dl-dv | 62,50% | 25,00% | 12,50% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| Horari nits... | 31,25% | 6,25% | 6,25% | 6,25% | 12,50% | 37,50% |

Professorat – BCHG

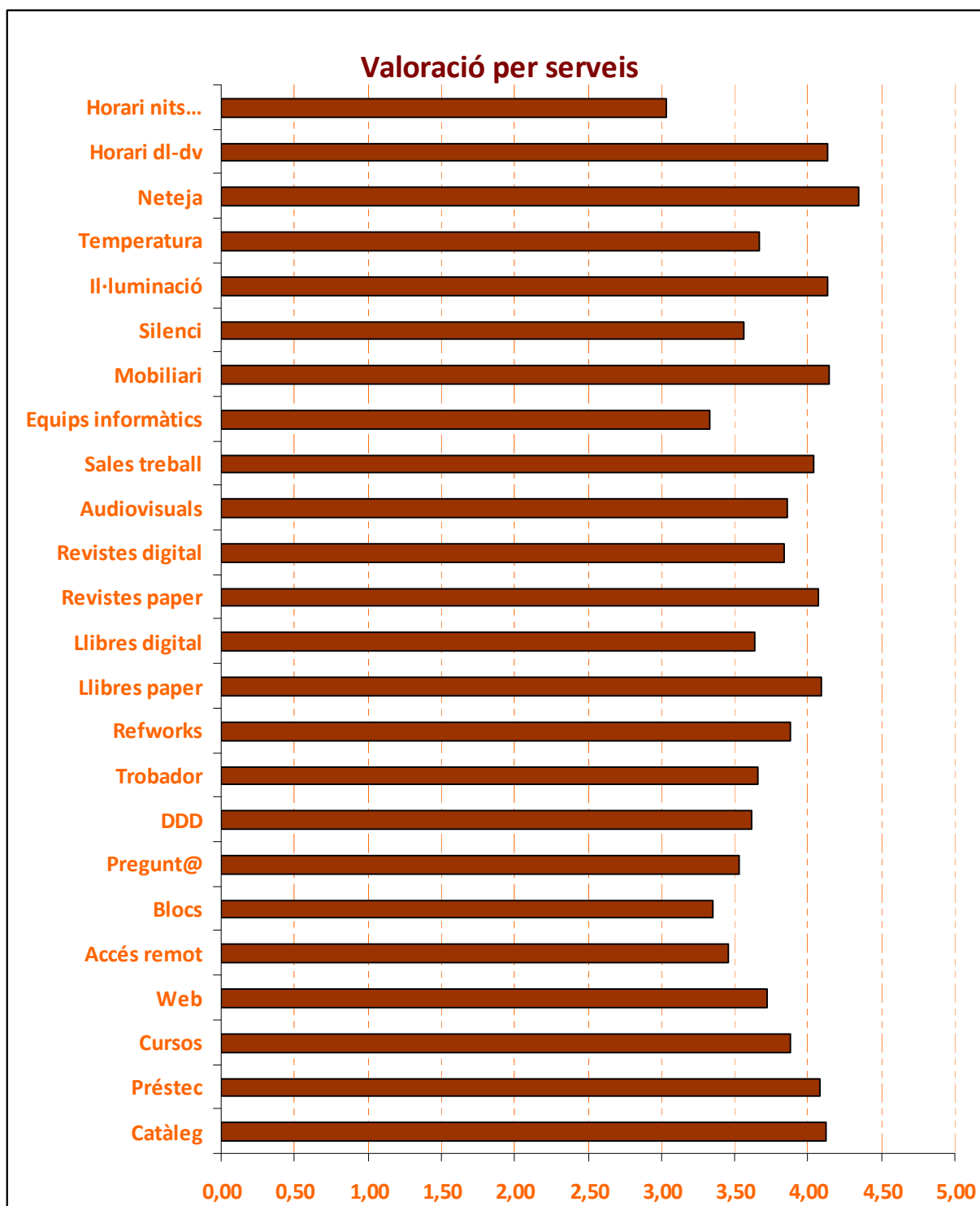
| Servei | Molt bo | Bo | Correcte | Regular | Dolent | NS/NC |
|--------------------|---------|--------|----------|---------|--------|--------|
| Catàleg | 41,18% | 41,18% | 17,65% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| Préstec | 58,82% | 41,18% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| Cursos | 29,41% | 5,88% | 11,76% | 0,00% | 0,00% | 52,94% |
| Web | 23,53% | 29,41% | 29,41% | 5,88% | 0,00% | 11,76% |
| Accés remot | 23,53% | 17,65% | 23,53% | 5,88% | 0,00% | 29,41% |
| Blocs | 5,88% | 0,00% | 17,65% | 0,00% | 0,00% | 76,47% |
| Pregunt@ | 5,88% | 5,88% | 11,76% | 5,88% | 0,00% | 70,59% |
| DDD | 5,88% | 23,53% | 17,65% | 0,00% | 11,76% | 41,18% |
| Trobador | 17,65% | 11,76% | 17,65% | 5,88% | 5,88% | 41,18% |
| Refworks | 23,53% | 5,88% | 5,88% | 5,88% | 0,00% | 58,82% |
| Llibres paper | 52,94% | 41,18% | 0,00% | 5,88% | 0,00% | 0,00% |
| Llibres digital | 5,88% | 17,65% | 23,53% | 5,88% | 0,00% | 47,06% |
| Revistes paper | 41,18% | 23,53% | 5,88% | 5,88% | 0,00% | 23,53% |
| Revistes digital | 23,53% | 23,53% | 5,88% | 0,00% | 5,88% | 41,17% |
| Audiovisuals | 23,53% | 29,41% | 11,76% | 5,88% | 5,88% | 23,53% |
| Sales treball | 11,76% | 23,53% | 11,76% | 0,00% | 0,00% | 52,94% |
| Equips informàtics | 11,76% | 29,41% | 5,88% | 5,88% | 0,00% | 47,06% |
| Mobiliari | 29,41% | 41,18% | 23,53% | 5,88% | 0,00% | 0,00% |
| Silenci | 17,65% | 23,53% | 41,18% | 17,65% | 0,00% | 0,00% |
| Il·luminació | 29,41% | 47,06% | 23,53% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| Temperatura | 29,41% | 47,06% | 17,65% | 5,88% | 0,00% | 0,00% |
| Neteja | 29,41% | 47,06% | 17,65% | 5,88% | 0,00% | 0,00% |
| Horari dl-dv | 47,06% | 23,53% | 17,65% | 0,00% | 0,00% | 11,76% |
| Horari nits... | 5,88% | 17,65% | 17,65% | 5,88% | 11,76% | 41,17% |

PAS - BCHG

| Servei | Molt bo | Bo | Correcte | Regular | Dolent | NS/NC |
|--------------------|---------|--------|----------|---------|--------|--------|
| Catàleg | 36,36% | 39,39% | 21,21% | 3,03% | 0,00% | 0,00% |
| Préstec | 48,48% | 39,39% | 6,06% | 3,03% | 3,03% | 0,00% |
| Cursos | 24,24% | 18,18% | 9,09% | 0,00% | 0,00% | 48,48% |
| Web | 24,24% | 42,42% | 18,18% | 6,06% | 0,00% | 9,09% |
| Accés remot | 18,18% | 18,18% | 6,06% | 3,03% | 0,00% | 54,55% |
| Blocs | 15,15% | 18,18% | 9,09% | 0,00% | 3,03% | 54,55% |
| Pregunt@ | 18,18% | 12,12% | 18,18% | 0,00% | 0,00% | 51,52% |
| DDD | 30,30% | 27,27% | 9,09% | 0,00% | 0,00% | 33,33% |
| Trobador | 21,21% | 15,15% | 15,15% | 9,09% | 0,00% | 39,39% |
| Refworks | 18,18% | 18,18% | 9,09% | 0,00% | 0,00% | 54,55% |
| Llibres paper | 21,21% | 54,55% | 12,12% | 3,03% | 0,00% | 9,09% |
| Llibres digital | 6,06% | 24,24% | 6,06% | 3,03% | 3,03% | 57,58% |
| Revistes paper | 27,27% | 30,30% | 15,15% | 6,06% | 0,00% | 21,21% |
| Revistes digital | 27,27% | 21,21% | 6,06% | 3,03% | 3,03% | 39,39% |
| Audiovisuals | 18,18% | 51,52% | 6,06% | 6,06% | 3,03% | 15,15% |
| Sales treball | 15,15% | 36,36% | 9,09% | 0,00% | 0,00% | 39,39% |
| Equips informàtics | 3,03% | 24,24% | 27,27% | 9,09% | 0,00% | 36,36% |
| Mobiliari | 33,33% | 45,45% | 12,12% | 0,00% | 3,03% | 6,06% |
| Silenci | 9,09% | 30,30% | 36,36% | 15,15% | 6,06% | 3,03% |
| Il·luminació | 18,18% | 60,61% | 12,12% | 3,03% | 0,00% | 6,06% |
| Temperatura | 12,12% | 33,33% | 21,21% | 18,18% | 9,09% | 6,06% |
| Neteja | 33,33% | 45,45% | 12,12% | 6,06% | 0,00% | 3,03% |
| Horari dl-dv | 48,48% | 48,48% | 3,03% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| Horari nits... | 18,18% | 18,18% | 6,06% | 6,06% | 3,03% | 48,48% |

6. Valoració general

El gràfic que ve a continuació es relacionen tots els serveis avaluats pels usuaris i la valoració que en fan és del tot satisfactòria.



Nota: Les valoracions són entre 1 (Dolent) i 5 (Molt bo)

El grau de satisfacció dels nostres usuaris és força elevat. Les puntuacions més altes corresponen als serveis més utilitzats. De tots els serveis cal destacar que el catàleg (4,12), el préstec (4,08) han estat els més ben valorats, seguits per Cursos de formació i Refworks (3,88), la pàgina web (3,72), Trobador (3,65), Dipòsit digital DDD (3,61), Pregunta@ (3,54), Accés remot (3,46) i Blocs (3,35).

El fons documental també ha estat ben valorat per tots els usuaris, amb algunes diferències en les respostes dels alumnes o dels professors. La puntuació més alta ha estat per la documentació en format paper, llibres (4,09) i revistes (4,07), seguit pels audiovisuals (3,86) i documents en format digital revistes (3,84) i llibres (3,64).

El confort de l'edifici s'ha puntuat en aquest ordre : neteja (4,34) mobiliari (4,14) i il·luminació (4,13) i ha estat més moderat en temperatura (3,67) i silenci (3,56).

Les sales de treball (4,04) han estat molt ben valorades pels usuaris, sobretot pels alumnes de grau i tercer cicle a qui van destinades.

L'equipament informàtic (3,33) ha obtingut una de les valoracions més baixes , segurament perquè els ordinadors estan bastant obsolets.

L'horari actual de la Biblioteca, de dilluns a divendres, ha estat avaluat molt satisfactòriament (4,13), però ha tingut una nota molt més baixa en horaris de nit i de cap de setmana(3,03). En els comentaris s'han fet algunes peticions d'obertura de la biblioteca en cap de setmana.

SERVEI DE BIBLIOTEQUES

| | Any enquesta | 1r i 2n cicles | 3er cicle | professors | PAS |
|--------------------------------------|--------------|----------------|-----------|------------|------|
| Atenció i tracte del personal | 2004 | 3,65 | 4,01 | 4,11 | -- |
| | 2007 | 3,74 | 3,84 | 4,33 | -- |
| | 2010 | 3,88 | 3,98 | 4,36 | 4,39 |
| Valoració global | 2004 | 3,48 | 3,75 | 3,73 | -- |
| | 2007 | 3,67 | 3,6 | 3,8 | -- |
| | 2010 | 3,82 | 3,85 | 4,06 | 4,10 |

BCHG

| | Any enquesta | 1r i 2n cicles | 3er cicle | professors | PAS |
|--------------------------------------|--------------|----------------|-------------|-------------|-------------|
| Atenció i tracte del personal | 2004 | 3,62 | 4,42 | 4,07 | -- |
| | 2007 | 3,57 | 3,79 | 4,48 | -- |
| | 2010 | 3,67 | 4,19 | 4,29 | 4,55 |
| Valoració global | 2004 | 3,66 | 4,27 | 4 | |
| | 2007 | 3,94 | 3,9 | 4,43 | |
| | 2010 | 3,97 | 4,44 | 4,47 | 4,42 |

En la valoració general es pot comprovar que el grau de satisfacció dels usuaris de la Biblioteca de Comunicació és molt alt, tant en el tracte i atenció per part del personal, com en la valoració global de la biblioteca.

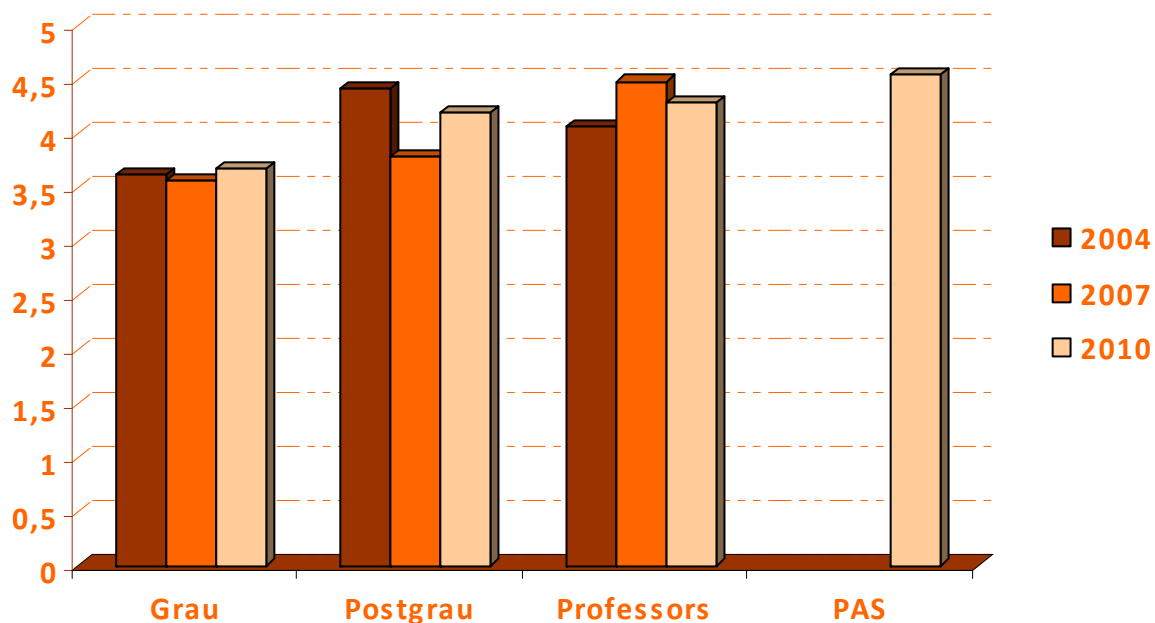
En els dos apartats, sobre una puntuació màxima de 5, els professors, els alumnes de postgrau i el personal d'administració i serveis valoren en més de 4, mentre que els alumnes de grau valoren una mica per sota del 4.

Cal destacar que la Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General rep una puntuació més alta que la mitjana global de tot el Servei de Biblioteques. Ens podem felicitar tots els que treballem a la biblioteca per la visió que tenen els nostres usuaris del nostre servei.

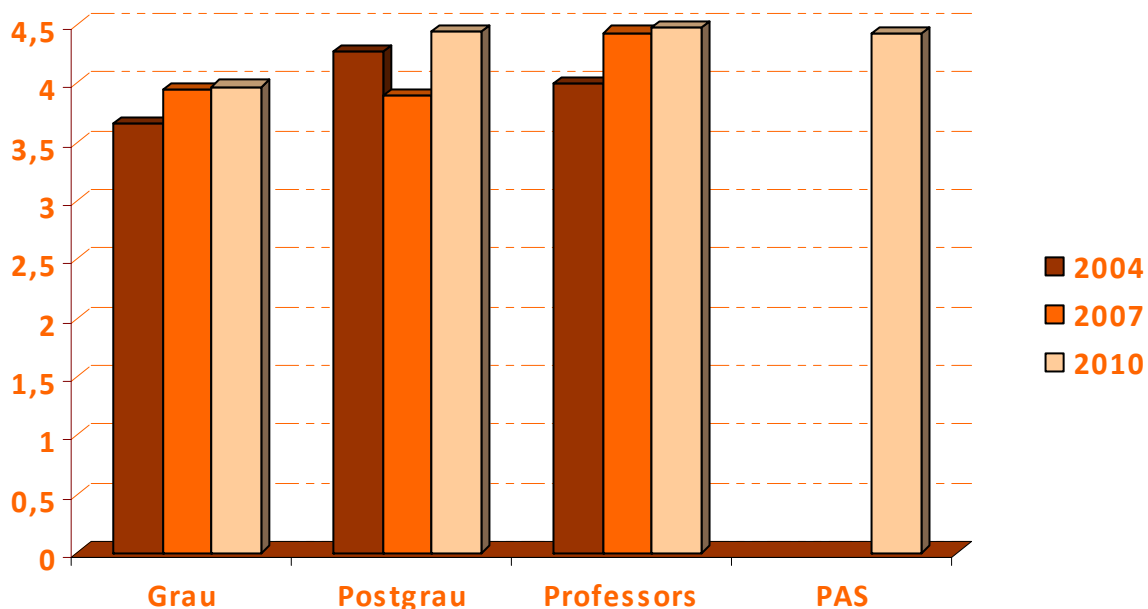
7. Comparació amb dades d'anys anteriors

BCHG

Atenció i tracte del personal



Valoració global



En els gràfics podem comprovar que el grau de satisfacció del usuari d'aquest any és superior al de les enquestes realitzades els anys 2004 i 2007.

8. Conclusions

El grau de satisfacció dels usuaris del servei que dona la Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General és molt elevat, però tot i així s'hauria d'intentar que tots els serveis i recursos que la biblioteca ofereix arribin al mateix grau de satisfacció que serveis, com el catàleg (4,12) o el préstec (4,08).

La valoració més baixa de tota l'enquesta ha estat per l'horari de nits i caps de setmana (3,03) seguit per l'equipament informàtic (3,33).

En l'enquesta s'han recollit 45 comentaris dels usuaris en els quals donen l'opinió sobre alguns aspectes que consideren que caldria millorar, com ampliació d'horaris de cap de setmana, durada de préstecs, renovació de l'equipament informàtic, més exemplars de bibliografia bàsica, entre d'altres.

A partir de les respostes i els comentaris recollits a l'enquesta proposem algunes millores al nostre servei.

- ❖ Repassar la bibliografia de curs per comprovar el nombre d'exemplars disponibles i que els exemplars perduts o no localitzats s'hagin reposat.
- ❖ Promocionar els serveis menys utilitzats, perquè sembla que les campanyes fetes fins ara no han donat tot el fruit desitjat
 1. Bloc
 2. Accés remot
 3. Pregunt@
 4. DDD
 5. Trobador
- ❖ Ampliació d'horari de caps de setmana, si la universitat ho considera viable econòmicament.
- ❖ Conscienciar al personal que podem millorar la bona atenció i tracte.
- ❖ Comprar algun portàtil més, per deixar-lo en préstec
- ❖ Promocionar el fons documental digital
- ❖ Renovació de l'equipament informàtic en la mesura que el pressupost ho permeti