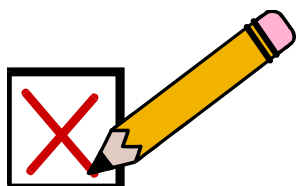




Servei de Biblioteques

Universitat Autònoma de Barcelona

## Avaluació de les enquestes de satisfacció dels usuaris



Informe de resultats  
2001



Universitat Autònoma de Barcelona

Febrer 2002

 Universitat Autònoma de Barcelona	<b>MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ DELS USUARIS DEL SERVEI DE BIBLIOTEQUES</b>	Doc. definitiu
		Data: 20/02/02

## SUMARI

<b>A. - AVALUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ DELS USUARIS PROTOCOL D'ENQUESTES 2001</b>	<b>4</b>
1. OBJECTIU	4
2. ABAST DE L'AVALUACIÓ	4
3. FORMAT DE L'ENQUESTA	4
4. MECANISMES DE DIFUSIÓ DE L'ENQUESTA	5
5. MECANISMES DE RECOLLIDA DE L'ENQUESTA	5
6. PROCESSAMENT DE LES DADES	5
7. INFORMES D'AVALUACIÓ	5
8. CALENDARI	5
⇒ SETEMBRE.....	6
⇒ OCTUBRE .....	6
⇒ NOVEMBRE .....	6
⇒ DESEMBRE .....	6
⇒ GENER.....	6
<b>B. - INFORME-RESUM SOBRE EL PROCEDIMENT DE SELECCIÓ DE LA MOSTRA I LA REALITZACIÓ DE LES ENQUESTES D'USUARIS</b>	<b>7</b>
1. SELECCIÓ DE LA POBLACIÓ	7
2. DETERMINACIÓ DE LA MOSTRA I DE L'ERROR DE LA MOSTRA	7
3. PROCEDIMENT DE RECOLLIDA DE LES ENQUESTES	8
<b>C. - INFORME-RESUM SOBRE ELS RESULTATS GENERALS DE LES ENQUESTES DE SATISFACCIÓ DELS USUARIS</b>	<b>10</b>
1. METODOLOGIA I MOSTRA UTILITZADA	10
2. FREQUÈNCIA D'ÚS I HORARIS	11
3. ÚS DELS SERVEIS DES DEL DESPATX I/O DOMICILI	12

<b>4. ELS SERVEIS</b>	<b>12</b>
<b>5. ELS FONTS</b>	<b>15</b>
<b>6. LES INSTAL·LACIONS I L'EQUIPAMENT</b>	<b>15</b>
<b>7. NORMATIVES I ÒRGANS DE GOVERN</b>	<b>16</b>
<b>8. SATISFACCIÓ GENERAL</b>	<b>16</b>
<b>9. COMPARACIÓ AMB LES DADES DE L'ENQUESTA ANTERIOR</b>	<b>16</b>
⇒ LA FREQUÈNCIA D'ÚS I LES FRANGES HORÀRIES .....	16
⇒ ELS SERVEIS .....	17
⇒ ELS FONTS.....	17
⇒ LES INSTAL·LACIONS I ELS EQUIPAMENTS .....	18
⇒ ÒRGANS DE GOVERN I REGLAMENTS .....	18
SATISFACCIÓ GENERAL.....	18
<b>10. CONCLUSIONS</b>	<b>19</b>
<b>D. - TOTAL D'ENQUESTES REALITZADES I MARGES D'ERROR</b>	<b>22</b>
<b>1. ALUMNES 1R I 2N CICLE</b>	<b>22</b>
<b>2. ALUMNES 3R CICLE</b>	<b>22</b>
<b>3. PROFESSORS</b>	<b>23</b>
<b>4. ALTRES</b>	<b>23</b>
<b>E. - RESPOSTES AL QÜESTIONARI DE SATISFACCIÓ DELS USUARIS DE LES BIBLIOTEQUES : DADES GENERALS</b>	<b>24</b>
<b>1. ALUMNES DE PRIMER I SEGON CICLES</b>	<b>24</b>
<b>2. ALUMNES DE TERCER CICLE</b>	<b>29</b>
<b>3. PROFESSORS</b>	<b>33</b>
<b>4. ALTRES</b>	<b>37</b>
<b>5. GENERAL</b>	<b>41</b>
<b>F. - ANNEXES : INFORMES D'AVUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ DELS USUARIS PER BIBLIOTEQUES</b>	<b>45</b>

## **A. - AVALUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ DELS USUARIS PROTOCOL D'ENQUESTES 2001**

### **1. OBJECTIU**

Aquest protocol té com a objectiu definir l'abast i els mecanismes per dur a terme enquestes de satisfacció dels usuaris amb els serveis rebuts en les Biblioteques, Hemeroteca i Cartoteca del Servei de Biblioteques de la UAB (SdB) que es troben detallats en la Carta de Serveis.

Per dur a terme aquesta avaluació es disposa de l'ajuda d'una alumne de pràctiques de la Facultat de Ciències Polítiques i de Sociologia que donarà suport tècnic durant el seu desenvolupament.

### **2. ABAST DE L'AVAUACIÓ**

Aquesta avaluació recull l'opinió de tres segments d'usuaris: els professors, els alumnes de tercer cicle i els alumnes de primer i segon cicles.

L'eina per dur-la a terme és una enquesta escrita que els usuaris podran respondre en les instal·lacions del SdB. En el cas dels professors, cada Cap de Biblioteca podrà decidir adoptar altres vies de recollida de dades.

Per tal de saber quantes enquestes cal recollir a les biblioteques es calcularà, amb l'assessorament d'especialistes de la Facultat de Ciències Polítiques i Sociologia, una mostra sobre la població formada pels alumnes de primer i segon cicles matriculats (excloent els de primer curs), pels professors i pels alumnes de doctorat que apareixen en la memòria del curs acadèmic 1999-2000. Es facilitarà a cada Cap de Biblioteca el volum de la mostra en la seva biblioteca per tal de saber quantes enquestes cal recollir malgrat que es recomana, en la mesura que sigui possible, sobrepassar la mostra per tal de no rebaixar el coeficient de confiança en cas d'haver de donar alguna enquesta com a no vàlida.

Quant a la Biblioteca General, l'Hemeroteca i la Cartoteca caldrà que els especialistes determinin la població objecte de la mostra.

### **3. FORMAT DE L'ENQUESTA**

L'enquesta és en paper i consta de preguntes tancades, amb o sense valoració, i amb un apartat al final per fer arribar al SdB aquells comentaris que l'usuari cregui que no han estat prou coberts en l'enquesta o cregui convenient fer-nos arribar.

S'elabora una única enquesta per totes les biblioteques amb preguntes generals adreçades a tots els usuaris i algunes específiques a algun segment d'aquests. (Annex1)

En el cas de l'Hemeroteca i la Cartoteca s'utilitzarà un altre model adequat a les seves característiques (Annexos 2 i 3)

## **4. MECANISMES DE DIFUSIÓ DE L'ENQUESTA**

L'enquesta serà lliurada als usuaris en les pròpies biblioteques/hemeroteca/cartoteca durant quinze dies i anirà acompanyada d'unabreu nota explicativa (Annex4).

Es recomana que es reparteixi en les taules de les sales de lectura, a banda de facilitar-la en els taulells d'informació, préstec i consergeries.

En el cas de professors i alumnes de tercer cicle, cada Cap de Biblioteca pot decidir altres vies de difusió que li semblin convenients (correu electrònic, correu ordinari, secretaries de Departament, via coordinador de Biblioteca, etc.). Es facilita un model de carta de presentació de l'enquesta per si es vol utilitzar. (Annex 5)

## **5. MECANISMES DE RECOLLIDA DE L'ENQUESTA**

Les enquestes realitzades en les taules, es recolliran passats uns 15 minuts des del seu repartiment.

S'habilitaran bústies a cada biblioteca per poder retornar les enquestes. El nombre i la ubicació d'aquestes queda a criteri del Cap.

## **6. PROCESSAMENT DE LES DADES**

Diàriament s'enviaran per correu intern a la biblioteca de Ciències Socials les enquestes que s'hagin recollit. En el sobre caldrà fer-hi constar "Enquesta d'avaluació".

Les dades s'aniran introduint així que vagin arribant, a la matriu del programa estadístic SPSS a fi d'agilitar al màxim tot el procés.

## **7. INFORMES D'AVALUACIÓ**

Un cop introduïdes les dades en el programa informàtic, l'alumne de pràctiques elaborarà dos tipus d'informe d'explotació. El primer contindrà les dades generals del Servei de Biblioteques com a conjunt i que serà tramès al Director del Servei. El segon seran informes d'explotació de cada Biblioteca/Hemeroteca/Cartoteca que seran lliurats als seus respectius caps.

Un cop rebuda aquesta informació el Director del Servei per una banda i els caps de biblioteca/Hemeroteca/Cartoteca per l'altre elaboraran un informe de conclusions que hauran de trametre al Responsable de Qualitat.

Per tal de facilitar la seva elaboració es facilitarà als responsables un model de presentació de les dades i un guió dels punts a tractar en l'informe de conclusions elaborat pel Comité d'avaluació.

## **8. CALENDARI**

El calendari d'execució del procés d'avaluació és el següent:

⇒ **Setembre**

**13** Presentació del protocol d'avaluació i de la proposta d'enquestes al Comitè de Qualitat.

**26** Presentació del protocol d'avaluació i de la proposta d'enquestes als Caps.

⇒ **Octubre**

**1-5** Acollida de l'alumne i definició de la mostra.

**8-15** Elaboració de la matriu spss i definició dels "creuaments de dades necessaris".

**15-19** Elaboració dels models d'enquestes definitives, impressió de còpies del model per les biblioteques i fotocopiats dels models de l'Hemeroteca i la Cartoteca. Enviament als Caps de les enquestes corresponents.

**22-26** Elaboració del model de graella resum dels resultats i del guió de l'informe final i tramesa als responsables de la seva redacció.

⇒ **Novembre**

**29 d'octubre-12** Recollida de dades a les biblioteques i tramesa a la Biblioteca de Ciències Socials de les enquestes que es vagin retornant.

**23** Termini de la recepció d'enquestes a la Biblioteca de Ciències Socials

⇒ **Desembre**

**14** Termini d'introducció de les dades a spss i tramesa de l'explotació als responsables de la redacció dels informes de conclusions.

⇒ **Gener**

**22** Termini de tramesa dels informes de conclusions al Responsable de Qualitat

## B. - INFORME-RESUM SOBRE EL PROCEDIMENT DE SELECCIÓ DE LA MOSTRA I LA REALITZACIÓ DE LES ENQUESTES D'USUARIS

### 1. . SELECCIÓ DE LA POBLACIÓ

La gran dificultat a l'hora de realitzar una **enquesta de satisfacció dels usuaris** de les biblioteques de la Universitat Autònoma de Barcelona ha estat l'absència d'un registre de la població, és a dir la inexistència d'un llistat dels usuaris de cada una de les biblioteques. Aquest fet, impossibilita ja d'entrada la realització d'un mostreig sobre la població d'usuaris. Com a alternativa a la utilització d'una hipotètica població d'usuaris s'ha optat per prendre com a població sobre la qual realitzar el mostreig els diferents col·lectius d'alumnes, professors/es i estudiants/tes de tercer cicle. Per aquests col·lectius sí que existeix un registre sobre el qual realitzar el mostreig.

El mètode de recollida de les enquestes, dins les pròpies biblioteques, ja ha determinat, independentment de la seva freqüència, la condició d'usuaris dels col·lectius enquestats. De tota manera, una de les mesures que s'ha pres per tenir la seguretat que els enquestats coneixien les biblioteques ha estat la d'eliminar de la població els alumnes de primer curs (tingui's en compte que l'enquesta s'ha realitzat durant el primer trimestre del curs).

### 2. DETERMINACIÓ DE LA MOSTRA I DE L'ERROR DE LA MOSTRA

En el Quadre 1 es recullen les dades de la població, el mostreig i l'error de la mostra associada per els alumnes de primer, segon i tercer cicles i pel professorat.

**Quadre 1. Alumnes i professors enquestats a cada biblioteca**

Tipus d'usuari	Nombre global	Mostra d'usuaris enquestats	Error de la mostra (aproximat)
Alumnes 1r i 2n c*	27053	1918	2,3
Tercer Cicle**	2972	280	5,5
Professors***	2126	416	4,4
Altres		69	
TOTAL	32151	2683	2

\* Correspon als alumnes del curs 00-01 matriculats, excloent els alumnes matriculats de primer any.

\*\* Representen tots els alumnes que estiguin realitzant el doctorat.

\*\*\* Estan inclosos tots els professors i professores independentment de la seva dedicació.

Per calcular la grandària de la mostra el nivell de confiança adoptat ha estat del 95,5%; és a dir, es té un 95,5% de probabilitat d'encertar en les estimacions realitzades (una vegada establert l'interval de confiança corresponent en funció de l'error de la mostra). Com es pot comprovar aquest error de la mostra (és a dir, el grau de divergència existent entre les estimacions basades en la mostra i els paràmetres reals de la població) és considerablement baix, especialment entre els alumnes.

L'objectiu inicial era el d'aconseguir un error mínim del 5% per tots els usuaris potencials del Servei de Biblioteques per separat.

La grandària de la mostra s'ha calculat considerant un **mostreig aleatori simple per poblacions finites**<sup>1</sup>.

### 3. PROCEDIMENT DE RECOLLIDA DE LES ENQUESTES

El procediment utilitzat ha estat el repartir les enquestes en les taules de les sales de lectura, a banda de facilitar-les en els taulells de préstec, informació i consergeries per a que les contestessin els usuaris. No obstant, la selecció de cada unitat de la mostra no ha estat estrictament aleatòria. En el cas dels **professors i tercer cicle**, s'han tramés alguns qüestionaris a professors dels departaments assignats a cada biblioteca i s'han anat a buscar alguns alumnes de tercer cicle a les aules, d'aquesta manera s'aconseguia el nombre desitjat, o si més no, una mostra més gran de la que es pugui obtenir deixant les enquestes al taulell de préstec de les biblioteques, ja que molts d'ells fan ús dels serveis de les biblioteques des del despatx i/o domicili, i per tant no constarien en les enquestes recollides a les biblioteques.

La selecció dels **usuaris de l'hemeroteca, cartoteca i biblioteca general**, no s'ha fet mitjançant cap tipus de mostra probabilística. Tant en un cas com en l'altre s'han repartit els qüestionaris entre els usuaris dins del mateix recinte de la biblioteca corresponent. La grandària de la mostra pel cas dels usuaris de l'Hemeroteca ha estat de 115 persones, en la Cartoteca de 80 i en la Biblioteca General de 7. En aquests tres casos és impossible calcular qualsevol tipus d'error de la mostra.

En el procés de recollida de les enquestes s'han obtingut un nombre d'enquestes corresponents a la tipologia "altres". Aquest tipus d'usuari obeeix a la política que té el servei de biblioteques d'obertura cap a la societat. Per aquest col·lectiu no hi ha mostra possible i tampoc s'han considerat en el moment de la determinació de l'error de la mostra.

El nombre d'informes elaborats sobre la satisfacció dels usuaris ha arribat a 15. Són els següents: Biblioteca de Ciències i Enginyeries, Biblioteca de Ciències de la Comunicació, Biblioteca de Ciències Socials, Biblioteca d'Humanitats, Biblioteca de Veterinària, Biblioteca de Sabadell, Biblioteca de Medicina del Campus, Biblioteca de la UDH Vall d'Hebron, Biblioteca de la UDH Sant Pau, Biblioteca de la UDH Hospital del Mar, Biblioteca de la UDH Can Ruti, Biblioteca General, Hemeroteca General, Cartoteca General i Conjunt de biblioteques de la UAB (totes les anteriors agrupades).

L'heterogeneïtat de mètodes a l'hora de seleccionar els casos enquestats fa difícil assignar un error concret a les estimacions extretes per cada una de les biblioteques (és a dir, a les informacions recollides en cada un dels informes elaborats), ja que els

---

<sup>1</sup> Considerem que no hi ha una heterogeneïtat significativa entre les diferents facultats com per considerar el tipus de mostreig a nivell de tota la Universitat Autònoma de tipus estratificat. Per tant, per calcular l'error de la mostra per tota la UAB s'ha utilitzat la fórmula del mostreig aleatori simple.



resultats agrupats són el fruit de la suma dels diferents col·lectius. El que sí es pot afirmar és que les dades presentades en l'informe conjunt per totes les biblioteques que fan referència al col·lectiu d'alumnes té, amb un 95,5% de confiança, un error extremadament baix<sup>2</sup> (2,3). Aquest error pel col·lectiu assenyalat puja en cada un dels informes específics de cada biblioteca, i en el cas de professors i tercer cicle és més alt (professors 4,4 i tercer cicle 5,5). Igualment, cal assenyalar que és impossible conèixer l'error de les dades referides a la Biblioteca General, Hemeroteca i Cartoteca.

---

<sup>2</sup> Tot i que s'ha d'apuntar l'heterodòxia de la recollida de les dades.

## C. - INFORME-RESUM SOBRE ELS RESULTATS GENERALS DE LES ENQUESTES DE SATISFACCIÓ DELS USUARIS

### 1. METODOLOGIA I MOSTRA UTILITZADA

Les enquestes dirigides als alumnes de 1r i 2n cicles s'han realitzat en les instal·lacions de les Biblioteques per tant cal tenir en compte que, a diferència de l'enquesta anterior, tots els enquestats han estat, en principi, usuaris del servei. Pel que fa a les enquestes al professorat i als alumnes de tercer cicle la recollida de dades no ha estat tan homogènia i s'ha optat també per trametre l'enquesta via correu ordinari o electrònic o anar a les aules docents a facilitar exemplars de la mateixa degut a l'escassa participació en les instal·lacions de la biblioteca per aquest darrer tipus d'usuaris.

La baixa representativitat del col·lectiu "altres" (68 enquestes recollides en el total de SdB) s'ha optat per no analitzar-ne les dades. Així el total de la mostra i el seu error aproximat és el següent:

	Població Total	Mostra	Error de la mostra (aproximat)
<b>Alumnes 1r i 2n Cicle</b>	27053	1918	2,3
<b>Tercer Cicle</b>	2972	280	5,5
<b>Professors</b>	2126	416	4,4

Cal tenir en compte també la mostra de la població en relació a les diferents biblioteques, Hemeroteca i Cartoteca i que els marges d'error varien en cada cas tal i com s'explicita en els informes particulars de cada centre que s'adjunten en l'apartat F.

	Població Total			Mostra			Error de la mostra (aproximat)		
	alum. 1r-2n	alum. 3r	prof.	alum. 1r-2n	alum. 3r	prof.	alum. 1r-2n	alum. 3r	prof.
<b>Biblioteca</b>									
Humanitats	8886	697	940	403	153	75	5	7,5	10,5
CC. Socials	6659	329	397	422	68	78	5	10	9,5
Ciències i Eng.	5204	545	567	327	55	108	5,5	11,5	8,5
CC. Comunicació	2123	112	121	125	20	12	8,5	9,5	9,5
Medicina	1492	899	243	154	15	18	7,9	19	13
Veterinària	1067	147	101	160	22	19	7,5	10,5	9
Sabadell	1621	--	--	156	--	--	7,5	--	--
Bib. general	--	--	--	14	4	--	--	--	--
Hemeroteca	--	--	--	102	8	5	--	--	--
Cartoteca	--	--	--	83			--	--	--

Quant a les dades a tenir en compte a l'hora d'elaborar aquest informe, només s'han tingut en compte aquelles preguntes comunes a tots els centres. Les valoracions sobre aspectes concrets de la Hemeroteca i de la Cartoteca es comenten en els informes particulars que es poden consultar en l'apartat F.

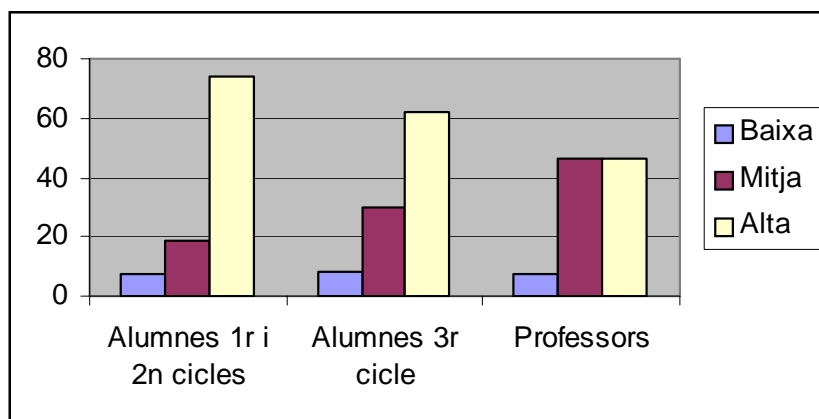
També cal prendre en consideració que el present informe es complementa amb els informes generats per cada biblioteca i que les conclusions a les que s'arribi poden no ser aplicables a cada biblioteca en particular ja que, com és lògic, les diferents peculiaritats de cada una influeixen en l'apreciació dels diferents serveis que s'hi realitzen.

## 2. FREQÜÈNCIA D'ÚS I HORARIS

La freqüència més habitual d'ús de les biblioteques és d'una o dues vegades per setmana que sumada a la de tres a 5 cops per setmana suposen el 66,8% de les respostes. Només el 10,7% de les persones manifesten utilitzar els serveis 1 cop o menys d'un cop al mes.

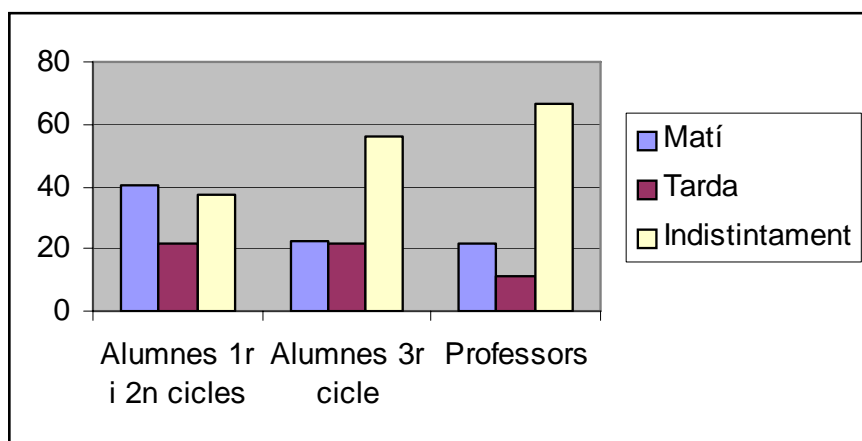
Analitzem aquesta mateixa dada per col·lectius agrupant les respostes sota els epígrafs :

- Baixa : només abans dels exàmens i menys d'un cop al mes
- Mitja : 1 cop al mes i 2 o 3 cops al mes
- Alta : 1 o 2 cops per setmana i de 3 a 5 cops per setmana



En termes general podem dir que els que utilitzen amb més freqüència les biblioteques son els alumnes de 1r i 2n cicles encara que son força utilitzades pels altres dos col·lectius. Una de les possibles raons d'aquesta diferència es pot observar en el fet que la majoria dels professors manifesten utilitzar els serveis de la biblioteca des del seu despatx i/o domicili tal i com es comenta en el següent apartat.

Quant a la franja horària més habitual d'ús podem observar diferències entre els col·lectius enquestats:



Així els alumnes de 1r i 2n cicles manifesten més clarament la utilització en un determinat horari, sigui matí o tarda i possiblement condicionat per l'horari lectiu. Els professors, en canvi, manifesten majoritàriament utilitzar els serveis de manera indistinta.

### 3. ÚS DELS SERVEIS DES DEL DESPATX I/O DOMICILI

Observem com el major percentatge d'usuaris que utilitzen els serveis de les biblioteques des del despatx i/o domicili correspon en primer lloc al col·lectiu dels professors (80,1%), en segon al dels alumnes de 3r cicle (52,3%) i en tercer lloc als alumnes de 1r i 2n cicles (15,7%).

Els serveis que s'ofereixen són, bàsicament, la consulta de bases de dades i de revistes electròniques, el préstec interbibliotecari i els reculls de fons d'informació especialitzades que, malgrat que s'adrecen a tots els usuaris, són més pertinents a les necessitats dels professors, investigadors i alumnes de tercer cicle.

Podríem pensar que en la resposta del professorat ha influït el fet que, en la majoria dels casos, es disposa d'ordinador amb connexió a la xarxa en el despatx i que això facilita la consulta dels serveis de les biblioteques. Al no tenir identificades les respostes d'aquest col·lectiu sobre l'ús des d'el domicili es fa difícil la comparació amb els altres col·lectius.

### 4. ELS SERVEIS

Veiem quins són els 5 serveis que més coneix cada col·lectiu (el 1r correspon al més conegut):

Ordre	Alumnus 1r i 2n	Alumnus 3r	Professors
1r	Fotocòpies	Préstec	Catàleg biblioteques UAB
2n	Préstec	Fotocòpies	Préstec
3r	Catàleg biblioteques UAB	Catàleg biblioteques UAB	Fotocòpies
4rt	Sala d'estudi 24 hores	Pàgina web	Catàleg Col·lectiu :CCUC
5è	Pàgina web	Biblioteca Digital	Pàgina web

I quins són els 3 serveis menys coneguts ( el 1r correspon al menys conegut)

Ordre	Alumnes 1r i 2n	Alumnes 3r	Professors
1r	Cursos especialitzats	Cursos especialitzats	Cursos especialitzats
2n	Revista Biblioteca Inform.	Revista Biblioteca Inform.	Revista Biblioteca Inform.
3r	Suggeriments adquisicions	Suggeriments adquisicions	Fulls suggeriments/queixes

Podem observar que dins els serveis més coneguts tenim en les tres primeres posicions i a escassa diferència uns dels altres a nivell percentual els mateixos serveis. En les darreres posicions l'apreciació canvia encara que es manté el coneixement de la pagina web entre els tres col·lectius i es diferencia quant a la Sala de 24 hores, dirigida especialment a alumnes de 1r i 2n cicles, i els serveis de biblioteca digital i catàleg col·lectiu que cobreix en més mesura les necessitats dels professors i alumnes de 3r cicle.

Quant als serveis menys coneguts trobem unanimitat a l'hora d'esmentar els cursos especialitzats que poden ser d'interès per tots els col·lectius i la Revista biblioteca informacions que, malgrat que es publica electrònicament i és consultable mitjançant la web del SdB només es difon en paper a un àmbit reduït de professors. Sorprenem observar que el col·lectiu de professors no conegui els fulls de suggeriments i queixes que son comuns en tots els àmbits de la Universitat .

Veiem quins són els serveis més i menys utilitzats pels tres col·lectius i la valoració que en fan:

#### Alumnes 1r i 2n cicles

Ordre	Més utilitzats	Valoració	Menys utilitzats	Valoració
1r	Préstec	3,53	Cursos especialitzats	3,04
2n	Fotocòpies	2,48	Fulls suggeriments/queixes	3,01
3r	Catàleg biblioteques UAB	3,48	Revista Biblioteca Inform.	3,14

#### Alumnes 3r cicle

Ordre	Més utilitzats	Valoració	Menys utilitzats	Valoració
1r	Préstec	3,44	Cursos Vine a conèixer....	3,33
2n	Catàleg biblioteques UAB	3,66	Fulls suggeriments/queixes	3,43
3r	Fotocòpies	2,77	Revista Biblioteca Inform.	3,61

#### Professors

Ordre	Més utilitzats	Valoració	Menys utilitzats <sup>3</sup>	Valoració
1r	Catàleg biblioteques UAB	3,78	Fulls suggeriments/queixes	3,17
2n	Préstec	3,98	Cursos especialitzats	3,72
3r	Fotocòpies	3,06	Guies i fulls informatius	3,73

<sup>3</sup> S'exclou la Sala d'estudi UAB ni el curs "Vine a conèixer la teva Biblioteca" ja que no son serveis adreçats, en principi, a professors

Podem observar un altre cop una plena coincidència amb els serveis més utilitzats pels tres col·lectius. El menys valorat d'aquests és el Servei de Fotocòpies per part dels alumnes de 1r i 2n cicle. Els professors valoren més positivament aquest servei que, en el seu cas, els permet encarregar les fotocòpies a l'empresa concessionària.

Pel que fa als serveis menys utilitzats tant els cursos de formació com els fulls de suggeriments i queixes apareixen en els tres col·lectius malgrat que la valoració que en fan és bona.

Per últim podríem observar quins són els serveis més i menys valorats per cada col·lectiu, independentment del coneixement i/o grau d'utilització que en fan:

#### Alumnes 1r i 2n cicles

Ordre	Més valorats	Valoració	Menys valorats	Valoració
1r	Catàleg col·lectiu :CCUC	3,56	Fulls suggeriments/queixes	3,01
2n	Catàleg biblioteques UAB	3,53	Cursos especialitzats	3,04
3r	Préstec	3,48	Suggeriments i/o adquisicions	3,07

#### Alumnes 3r cicle

Ordre	Més valorats	Valoració	Menys valorats	Valoració
1r	Catàleg col·lectiu :CCUC	3,75	Fotocòpies	2,77
2n	Cursos especialitzats	3,75	Suggeriments i/o adquisicions	3,24
3r	Informació bibliogràfica	3,74	Préstec interbibliotecari	3,33

#### Professors

Ordre	Més valorats <sup>4</sup>	Valoració	Menys valorats	Valoració
1r	Préstec	3,98	Fotocòpies	3,06
2n	Catàleg col·lectiu :CCUC	3,82	Fulls suggeriments/queixes	3,17
3r	Informació bibliogràfica	3,81	Préstec interbibliotecari	3,27

En tots els casos i en tots els col·lectius, si exceptuem la valoració del servei de fotocòpies per part dels alumnes de tercer cicle, la valoració dels serveis està entre correcte i bo. S'aprecien coincidències en valorar més positivament la Consulta del Catàleg Col·lectiu de les Universitats Catalanes en els tres col·lectius.

<sup>4</sup>No s'inclouen les dades del curs "Vine a conèixer la teva Biblioteca"

## 5. ELS FONS

Tots tres col·lectius coincideixen donar la millor valoració a la localització i a l'estat de conservació dels documents. Els alumnes de 1r i 2n cicle consideren correcte el fons de revistes d'acord a les seves necessitats, consideració que decreix en el cas dels alumnes de tercer cicle i professors. Aquests darrers, en canvi valoren entre regular i correcte la disposició de llibres adequats a les seves necessitats.

El fons menys conegut i el pitjor valorat pels tres col·lectius és el material audiovisual.

En general les valoracions en aquest apartat són més baixes que en l'apartat de serveis.

## 6. LES INSTAL·LACIONS I L'EQUIPAMENT

Respecte a les instal·lacions i l'equipament no sorprèn comprovar que l'aspecte menys conegut és l'equipament audiovisual. Pel que fa a la resta d'aspectes, són coneguts majoritàriament per tots els col·lectius.

En aquest apartat podem dir que els tres col·lectius coincideixen força en el que valoren més positivament (entre correcte i bo):

	Alumnes 1r i 2n	Alumnes 3r	Professors
Qualitat mobiliari	3,51	3,55	3,55
Confort	3,43	3,50	3,57
Horaris	3,24	3,33	3,67

També hi ha coincidència respecte als aspectes menys valorats (entre regular i correcte):

	Alumnes 1r i 2n	Alumnes 3r	Professors
Equipament informàtic	2,61	2,58	2,82
Equipament audiovisual	2,77	3,01	2,99

Entre els aspectes millor considerats en les valoracions generals destaquen (en això també hi ha coincidències en els tres col·lectius) la qualitat del mobiliari (alumnes 3,51, tercer cicle 3,55, professors 3,55) i el confort (alumnes 3,43, tercer cicle 3,50, professors 3,57). Els professors també valoren com a molt positivament els horaris (3,67). Però és en aquest apartat on un repàs als informes de cada centre denoten major diferències en les valoracions. Mentre que hi ha biblioteques on el mobiliari o els horaris estan ben considerats, a altres són aspectes valorats més negativament. Això és conseqüència de les diferències que es poden trobar en els edificis i el mobiliari.

## 7. NORMATIVES I ÒRGANS DE GOVERN

El grau de coneixement dels 3 aspectes preguntats (Carta de Serveis, Reglament i Comissió d'Usuaris) és molt baix entre els tres col·lectius. Els professors són el col·lectiu que més ho coneixen, amb diferència respecte als alumnes de primer, segon i tercer cicle. El que més coneixen aquests dos últims és el Reglament (alumnes 24,3%; tercer cicle 26,8%), a diferència de la Carta de serveis (alumnes 6,6%; tercer cicle 8,8%) i la Comissió d'usuaris (alumnes 4%; tercer cicle 5,4%).

Aquesta consideració general es manté en els informes parcials.

## 8. SATISFACCIÓ GENERAL

L'atenció i el tracte del personal és dels aspectes millor valorats de tota l'enquesta en els tres col·lectius (alumnes 3,56, tercer cicle 3,85 i professors 4,06)

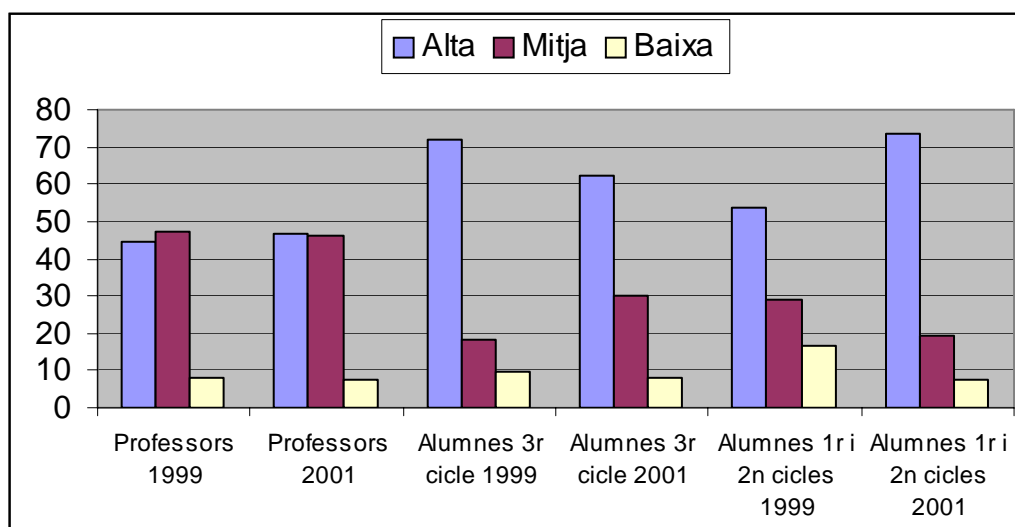
La valoració global també obté bons resultats (alumnes 3,47, tercer cicle 3,55 i professors 3,64)

Aquestes valoracions demostren que, malgrat les possibles mancances en alguns serveis o infraestructures, els usuaris tenen en general una bona consideració del Servei de Biblioteques i el seu personal.

## 9. COMPARACIÓ AMB LES DADES DE L'ENQUESTA ANTERIOR

### ⇒ *La freqüència d'ús i les franges horàries*

No podem fer grans afirmacions respecte a la freqüència d'us o a les franges horàries pel que fa a alumnes de 1r i 2n cicles ja que, com s'ha dit, el mètode de recollida de les enquestes ha canviat. Sense tenir en compte aquest factor veiem la freqüència d'ús d'aquest col·lectiu ha augmentat considerablement.





Quant al col·lectiu de professors les dades no difereixen gaire de les de l'any 1999 malgrat que s'hagi incrementat l'ús des del despatx i/o domicili quasi un 7%. En els alumnes de tercer cicle augmenta la freqüència mitja i baixa la freqüència alta.

### ⇒ **Els serveis**

Pel que fa al nivell de coneixement dels serveis oferts ha augmentat pràcticament en tots els serveis i en els tres col·lectius. Malgrat l'augment relatiu respecte de l'enquesta de l'any 99 en alguns serveis (per exemple els cursos de formació especialitzats) el nivell de coneixement encara és molt baix.

Respecte de l'ús dels serveis també es denota un increment molt considerable dels nivells d'utilització entre els tres col·lectius. Entre els estudiants de 1r i 2n cicle és important l'increment en l'ús de les activitats de formació encara que es segueixi estan fora dels nivells òptims (pel que fa als cursos especialitzats s'ha passat del 5'9% al 20'2%). Cal tenir en compte de nou que el sistema de recollida de les dades per aquest col·lectiu pot haver influït en aquest increment.

En el cas dels alumnes de tercer cicle els increments d'ús es produeixen pràcticament en tots els serveis també amb una incidència força espectacular en els cursos de formació especialitzats (es passa d'un 10'8% en el nivell d'ús a un 48'8%).

Pel que fa als professors els increments d'ús també es produeixen pràcticament en tots els serveis amb uns nivells d'ús força òptims (majoritàriament més d'un 66%). Novament els cursos especialitzats (la sala d'estudi ja es considera que no és un servei adreçat especialment a aquest col·lectiu) són el servei menys utilitzats (amb tot s'ha passat d'un 18,9 % a un 26%)

Les valoracions dels diferents serveis també han millorat de manera generalitzada. Fins i tot el servei de fotocòpies, que segueix sent el servei pitjor valorat per tots els usuaris, pel que fa a alumnes de 1r i 2n cicle i professors ha millorat en aquesta edició (alumnes ha passat de 2,28 a 2,48 i professors ha passat de 3,03 a 3,06).

Els alumnes de 1r i 2n cicles, a diferència de l'enquesta del 99 on hi havia serveis valorats per sota de 3, els puntuen tots, llevat de l'abans esmentat, per sobre de 3 amb un increment en tots ells.

Entre els alumnes de tercer cicle també els valoren per sobre de 3 però amb petites oscil·lacions respecte a l'anterior enquesta.

Els professors novament són els que fan les valoracions més altes dels tres col·lectius i, en relació a l'enquesta del 1999, augmenten les puntuacions de tots els serveis. En el cas, per exemple, dels suggeriments d'adquisicions es passa d'un 2,87 a un 2,51 i el servei d'informació bibliogràfica d'un 3,43 a un 3,81.

### ⇒ **Els fons**

La valoració tant del fons com del seu estat de conservació i localització és, pels professors i pels alumnes de 1r i 2n cicles, lleugerament superior a la de l'any 1999. En contrapartida, els alumnes de tercer cicle valoren més negativament aquests apartats.

### ⇒ **Les instal·lacions i els equipaments**

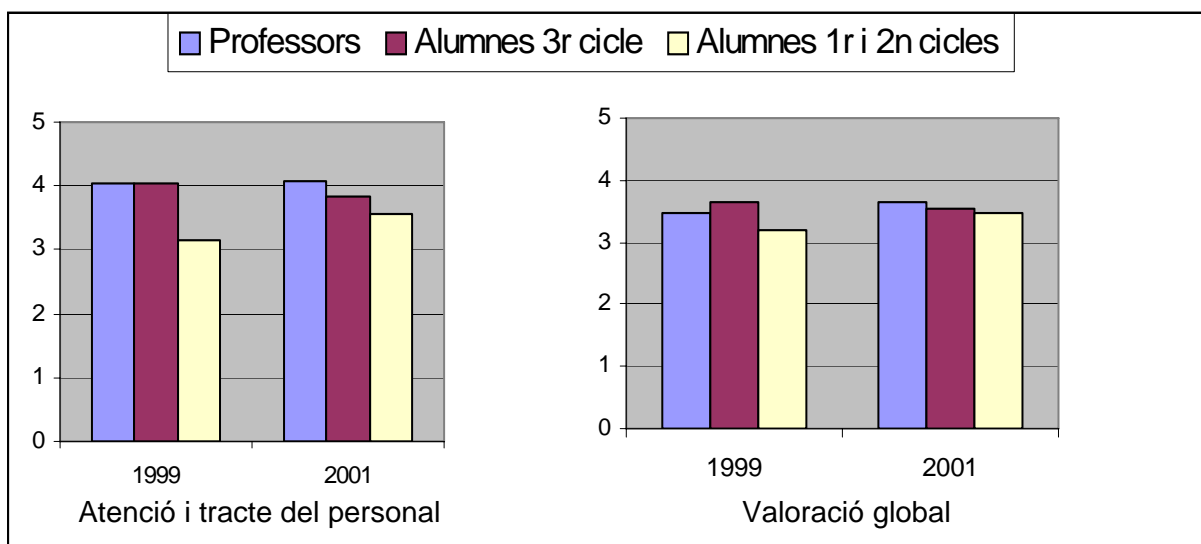
Els alumnes de 1r i 2n cicles han augmentat lleugerament les seves valoracions respecte a aquest apartat. No així els alumnes de tercer cicle que valoren una mica menys que l'any 1999 els horaris, la rotulació dels espais, el confort i la qualitat del mobiliari.

Pel que fa als professors coincideixen en valorar menys que l'any 1999 el confort i la qualitat del mobiliari però atorguen puntuacions superiors a les de l'enquesta anterior a tots els altres aspectes.

### ⇒ **Òrgans de govern i reglaments**

L'únic apartat que es pot comparar amb l'enquesta anterior és el coneixement de la Comissió d'usuaris que es manté en un 4% per part dels alumnes de 1r i 2n cicles, baixa d'un 11'7 a un 5'4 en el cas dels alumnes de tercer cicles i puja d'un 40% a un 50% en el cas dels professors.

### ⇒ **Satisfacció general**



Com es pot observar en aquest quadre les valoracions, tant pel que fa a professorat com a alumnes de 1r i 2n cicles, han augmentat en relació a l'enquesta anterior. En el cas del alumnes de tercer cicle han baixat les valoracions en ambdós aspectes.

## 10. CONCLUSIONS

L'anàlisi del resultat de les enquestes ens permet determinar que, malgrat el considerable nivell de coneixement, ús i satisfacció que en general tenen els nostres usuaris de les seves biblioteques / hemeroteca i cartoteca, i especialment de la bona consideració respecte del personal que els hi dona servei, per tal de continuar en el nostre procés de millora continua a nivell de tot el Servei de Biblioteques caldria emprendre algunes accions derivades de les demandes dels nostres usuaris:

- 3 Fer una nova campanya de difusió de la Carta de Serveis del Servei de Biblioteques.
- 3 Fer una nova campanya de difusió del Biblioteca Informacions.
- 3 Potenciar el coneixement del les normatives i els òrgans de govern de les biblioteques / hemeroteca i cartoteca.
- 3 Augmentar les adquisicions de fons documentals de diferents nivells i formats.
- 3 Augmentar la difusió dels plans de formació per tal de millorar els nivells d'usuaris i el seu nivell de satisfacció.
- 3 Renovar part de l'equipament informàtic i audiovisual
- 3 Emprendre accions per tal de millorar el nivell de satisfacció dels usuaris dels serveis de fotocòpies

Amb aquestes propostes recollim les demandes que, en major o menor mesura, afecten als diferents centres. Però, a banda d'aquestes accions, cal considerar les pròpies de cada àmbit i que es relacionen a continuació.

Aspectes en els que caldria incidir	
Biblioteca d'Humanitats	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Augmentar l'adquisició de fons bibliogràfic (llibres, revistes i material audiovisual)</li> <li>• Renovar l'equipament informàtic</li> <li>• Millorar el servei de fotocòpies</li> <li>• Coneixement de les normatives i òrgans de govern</li> <li>• Augmentar la difusió dels cursos especialitzats</li> </ul>
Biblioteca de Ciències Socials	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Potenciar el coneixement de la Comissió d'Usuaris</li> <li>• Potenciar el coneixement de la Carta de Serveis</li> <li>• Augmentar la difusió del Pla de Formació</li> <li>• Augmentar l'adquisició de monografies, no tan sols bibliografia bàsica</li> <li>• Renovar l'equipament informàtic i audiovisual</li> <li>• Analitzar els motius d'insatisfacció amb el servei de fotocòpies</li> </ul>
Biblioteca de Ciències i d' Enginyeries	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Potenciar el coneixement de la Comissió d'Usuaris</li> <li>• Augmentar la difusió del Pla de Formació</li> <li>• Augmentar l'adquisició de monografies de 1r i 2n cicles</li> <li>• Augmentar els recursos electrònics</li> <li>• Analitzar els motius d'insatisfacció amb el servei de fotocòpies</li> <li>• Ampliar i modernitzar les instal·lacions actuals</li> </ul>
Biblioteca de Ciències de la Comunicació	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampliar i renovar l'equipament informàtic i audiovisual</li> <li>• Incrementar l'adquisició de material audiovisual</li> <li>• Millorar les perspectives dels usuaris en els cursos de formació</li> </ul>
Biblioteca de Medicina	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Augmentar l'adquisició de monografies de 1r i 2n cicles</li> <li>• Ampliar els horaris a algunes biblioteques</li> <li>• Obrir noves sales d'estudis</li> <li>• Augmentar la difusió del Pla de Formació</li> </ul>

	Aspectes en els que caldria incidir
Biblioteca de Veterinària	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampliar els horaris de la Biblioteca</li> <li>• Regular adequadament els aparells de climatització</li> <li>• Augmentar l'adquisició de monografies de 1r i 2n cicles</li> <li>• Millorar el silenci</li> </ul>
Biblioteca Universitària de Sabadell	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coneixement de les normatives i òrgans de govern</li> </ul>
Biblioteca General	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Millorar l'accés a les consultes del CCUC</li> <li>• Fotocòpies</li> </ul>
Hemeroteca General	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reduir el temps d'espera per la consulta de material</li> <li>• Millorar el servei de fotocòpies de l'empresa externa</li> <li>• Ampliar el coneixement del CCUC</li> <li>• Ampliar el coneixement de la pàgina web, fulls de suggeriments i queixes, guies i fulls informatius i la revista <i>Biblioteca Informacions</i></li> </ul>
Cartoteca General	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perfeccionar els canals de difusió de les enquestes d'avaluació</li> <li>• Augmentar la difusió del Pla de Formació</li> <li>• Dotar a la Cartoteca d'un servei de reproducció adient a la tipologia del material utilitzat</li> <li>• Revisar la representativitat i l'obsolescència del material de certs àmbits geogràfics</li> </ul>

## D. - TOTAL D'ENQUESTES REALITZADES I MARGES D'ERROR

### 1. ALUMNES 1R I 2N CICLE

Biblioteca*	Alumnes 1r i 2n Cicle matriculats**	Mostra d'alumnes enquestats	Error de la mostra (aproximat)
Ciències	5204	327	5,5
Humanitats	8886	403	5
C.c. Socials	6659	422	5
Comunicació	2123	125	8,5
Medicina	1492	154	7,9
Veterinària	1067	160	7,5
Sabadell	1621	156	7,5
B. General		5	
Cartoteca		64	
Hemeroteca		102	
<b>TOTAL</b>	<b>27053</b>	<b>1918</b>	<b>2,3</b>

\*\* S'exclouen els alumnes matriculats de primer any

### 2. ALUMNES 3R CICLE

Biblioteca*	Alumnes 3r Cicle matriculats	Mostra tercer Cicle enquestats	Error de la mostra
Ciències	545	55	11,5
Humanitats	940	75	10,5
C.c. Socials	329	68	10
Comunicació	112	20	9,5
Medicina	899	15	19
Veterinària	147	22	10,5
Sabadell	0	11	-
B. General		2	
Cartoteca		4	
Hemeroteca		8	
<b>TOTAL</b>	<b>2972</b>	<b>280</b>	<b>5,5</b>

### 3. PROFESSORS

Biblioteca*	Professors matriculats	Mostra de Professors enquestats	Error de la mostra
Ciències	567	108	8,5
Humanitats	697	153	7,5
C.c. Socials	397	78	9,5
Comunicació	121	21	9,5
Medicina	243	18	13
Veterinària	101	19	9
Sabadell	0	2	-
B. General		-	
Cartoteca		12	
Hemeroteca		5	
<b>TOTAL</b>	2126	416	5

\* No es pot calcular l'error per a l'Hemeroteca, Cartoteca i Biblioteca General ja que no tenen una població finita

### 4. ALTRES

Biblioteca*		Altres enquestats	
Ciències		3	
Humanitats		21	
C.c. Socials		20	
Comunicació		3	
Medicina		8	
Veterinària		5	
Sabadell		4	
B. General		2	
Cartoteca		2	
Hemeroteca		0	
<b>TOTAL</b>		68	

**TOTAL ENQUESTES REALITZADES: 2683 enquestes**

## E. - RESPOSTES AL QÜESTIONARI DE SATISFACCIÓ DELS USUARIS DE LES BIBLIOTEQUES : DADES GENERALS

### 1. ALUMNES DE PRIMER I SEGON CICLES

1. Marqueu la Biblioteca que utilitzeu més i contesteu el qüestionari amb relació a ella (marqueu amb una X) :

1	Biblioteca de Ciències i d'Enginyeries	17
2	Biblioteca de Ciències de la Comunicació	6,5
3	Biblioteca de Ciències Socials	22
4	Biblioteca d'Humanitats	21
5	Biblioteca de Medicina	1,2
6	Biblioteca de Veterinària	8,3
7	Biblioteca Universitària de Sabadell	8,1

8	Biblioteca General	0,3
9	Biblioteca de UDH Vall d'Hebron	2,3
10	Biblioteca de UDH Sant Pau	0,1
11	Biblioteca de UDH Hospital del Mar	2,9
12	Biblioteca de UDH Can Ruti	1,6
13	Hemeroteca General	3,3
14	Cartoteca General	5,3

### 2. DADES PERSONALS

2.2 Alumnes: Estudis que realitzeu (escriuiu la titulació, o el curs de tercer cicle):

1	Ciències i Enginyeries	21,9
2	Ciències de la Comunicació	10,4
3	Ciències Econòmiques i Empresarials	14,4
4	Ciències Polítiques i Sociologia	5,2
5	Dret	8,6
6	Ciències de l'Educació	2,2

7	Filosofia i Lletres	15,6
8	Psicologia	3,4
9	Traducció i Interpretació	1,5
10	Medicina	8,3
11	Veterinària	8,5

2.3. Alumnes 1r o 2n cicle: Curs en què realitzeu més crèdits? (marqueu amb una X):

1	1r Curs	0,3	2	2n Curs	31,3	3	3r Curs	34,3	4	4r Curs	26,1	5	5è Curs	6,7	6	6è Curs	1,3
---	---------	-----	---	---------	------	---	---------	------	---	---------	------	---	---------	-----	---	---------	-----

### 3. ÚS DE LA BIBLIOTECA

3.1. Amb quina freqüència utilitzeu la biblioteca ? (marqueu amb una X) :

NOMBRE DE DIES		
1	Només abans dels exàmens	3,4
2	Menys d'un cop al mes	4,2
3	1 cop al mes	3,5
4	2 o 3 cops al mes	15,3
5	1 o 2 cops per setmana	42,1
6	de 3 a 5 cops per setmana	31,6

FRANJA HORÀRIA D'ÚS		
1	Habitualment al matí	40,4
2	Habitualment a la tarda	22
3	Indistintament matins i tardes	37,5

3.2. Utilitzeu els serveis i recursos de la Biblioteca des de l'ordinador del vostre despatx i/o domicili? (marqueu amb una X)



1	Sí	15,7
---	----	------

2	No	84,3
---	----	------

**3.3. Utilitzeu altres biblioteques de la UAB ?( només per usuaris de Cartoteca i Hemeroteca)**

1	Biblioteca de Ciències i d'Enginyeries	10,4
2	Biblioteca de Ciències de la Comunicació	22,6
3	Hemeroteca General	3,7
4	Biblioteca de Ciències Socials	27,4
5	Biblioteca General	3

6	Biblioteca d'Humanitats	23,7
7	Biblioteca de Medicina	5,6
8	Biblioteca de Veterinària	0,4
9	Biblioteca Universitària de Sabadell	1,1
10	Cartoteca General	2,2

## 4. OPINIÓ SOBRE LA BIBLIOTECA

ALUMNES DE 1R I 2N CICLES

4.1. A continuació us donem una llista dels serveis, la formació i la informació que us ofereix la vostra biblioteca. Us preguem que ens assenyeu amb una X, primer si els coneixeu (sabeu que

Existeixen) i segon si els utilitzeu. En cas d'utilitzar-los us demanem que els valoreu. (marqueu amb una X)

SERVEIS DE LA BIBLIOTECA		El Conec		L' Utilitzo		Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt Bo	Mitjana
		SI	NO	SI	NO	1	2	3	4	5	
1	Consulta del Catàleg	91,2	8,8	84	16	2,2	9,3	35,3	44,3	8,9	3,48
2	Consulta del Catàleg Col.lectiu de les Universitats de Catalunya	58,2	41,8	39,4	60,6	1	8,1	35,2	46	9,8	3,56
3	Servei de préstec	96,9	3,1	95,4	4,6	3,3	9,4	30,7	44,4	12,8	3,53
4	Servei de préstec interbibliotecari	59,9	40,1	35,3	64,7	6,1	12,7	32	38,6	10,6	3,35
5	Servei d'Informació Bibliogràfica	77,2	22,8	60	40	3	10	40	33,7	9,3	3,40
6	Consulta de Biblioteca Digital	67,7	32,3	38,4	61,6	4,1	17,5	36,6	35,7	6,1	3,22
7	Suggeriments i/o adquisicions	41,8	58,2	28,2	71,8	8	17,6	38,2	31,7	4,5	3,07
8	Sala d'Estudi UAB	88,3	11,7	69,1	30,9	3,2	11,1	22,8	38,7	24,2	3,70
9	Servei de fotocòpies	98,6	1,4	94,5	5,5	18,7	34,8	28,9	14,8	2,9	2,48
10	Curs de formació "Vine a conèixer..."	62,6	37,4	23,5	76,5	2,7	10,5	33,9	43,6	9,3	3,46
11	Cursos de formació especialitzats	14,7	85,3	20,2	79,8	4,4	15,6	53,3	24,4	2,2	3,04
12	Guies i fulls informatius	54,5	45,5	43,4	56,6	1,8	7,6	55,7	30,5	4,3	3,28
13	Pàgina Web	71,9	28,1	45	55	1,6	10	42,3	40,1	5,9	3,39
14	Fulls de suggeriments i/o queixes	63,3	36,7	20,2	79,8	7,3	19,3	42,2	27,1	4,1	3,01
15	Revista <i>Biblioteca Informacions</i>	16,3	83,7	27,8	72,2	2,6	13,2	53,9	27,6	2,6	3,14
16	Consulta Cartografia Digital (Cartoteca)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
17	Catàleg proveïdors (Cartoteca)	41,9	58,1	20,8	79,2	-	20	20	20	40	3,80

**ALUMNES DE 1R I 2N CICLES**

4.2. A continuació us donem una llista d'aspectes relacionats amb el fons, els equipaments i les instal·lacions de la vostra biblioteca. Us preguem que els valoreu (marqueu amb una X)

		No el conec	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt Bo	Mitjana
			1	2	3	4	5	
<b>FONS BIBLIOGRÀFICS I DOCUMENTALS</b>								
1	Localització dels documents	5,1	1,6	14,4	43,1	35,6	5,2	3,28
2	Es disposa dels llibres adequats a les vostres necessitats	0,7	9,8	27	30	27,1	6,1	2,93
3	Es disposa de les revistes adequades a les vostres necessitats	21,6	7	20	38,6	28,1	6,3	3,07
4	Material audiovisual	42	16,1	31,8	33,8	16,3	1,9	2,56
5	Estat de conservació dels documents	2,9	6,8	18,1	38,3	23	3,7	2,89
6	Fons (tipologia i suport) adequat (Cartoteca)	17,5	-	13,5	23,1	55,8	7,7	3,58
7	Fons (cobertura geogràfica) adequat (Cartoteca)	9,5	-	14	22,8	56,1	7	3,56
<b>• INSTAL·LACIONS I EQUIPAMENT</b>								
8	Horaris	0,6	9,1	18,8	25,6	31,6	14,9	3,24
9	Disponibilitat de seients	0,5	8,1	22,2	33,1	29,7	7	3,05
10	Equipament audiovisual	36	10,8	27,2	40	18,9	3,2	2,77
11	Equipament informàtic	6,1	14,5	32,5	33,6	16,7	2,7	2,61
12	Rotulació i senyalització d'espais	2,9	2,8	15,1	44,6	32,5	5	3,22
13	Condicions de treball (silenci, respecte...)	0,2	10	18,4	32,1	31,2	8,3	3,09
14	Confort (il·luminació, temperatura, neteja...)	0,2	6	13,1	28,4	36,7	15,8	3,43
15	Qualitat del mobiliari (taules, cadires, prestatgeries...)	0,2	4,5	10,7	29,3	40	15,4	3,51
16	Temps d'espera dipòsit (Hemeroteca)	29,9	5,9	33,8	41,2	14,7	4,4	2,78
17	Instruments específics (Cartoteca)	22,4	6,4	12,8	25,5	46,8	8,5	3,38

## ALUMNES DE 1R I 2N CICLES

**4.3. A continuació us donem una llista d'aspectes relacionats amb les normatives i els òrgans de govern de les biblioteques. Us preguem que ens dieu si coneixeu la seva existència (marqueu amb una X)**

<b>1</b>	<b>• Carta de Serveis</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>2</b>	<b>Reglament</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>3</b>	<b>Comissió d'Usuaris</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
		6,6	93,4			24,3	75,7			4	96

**4.4. A continuació féu una valoració general (marqueu amb una X)**

<b>SATISFACCIÓ GENERAL AMB LA PRESTACIÓ DEL SERVEI</b>		Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	Mitjana
<b>1</b>	Atenció i tracte del personal	3	9,4	3,7	42	14,9	3,56
<b>2</b>	Valoració global	1,2	11	33,6	48,2	5,9	3,47

## 2. ALUMNES DE TERCER CICLE

1. Marqueu la Biblioteca que utilitzeu més i contesteu el qüestionari amb relació a ella (marqueu amb una X) :

1	Biblioteca de Ciències i d'Enginyeries	19,6
2	Biblioteca de Ciències de la Comunicació	7,1
3	Biblioteca de Ciències Socials	24,3
4	Biblioteca d'Humanitats	26,8
5	Biblioteca de Medicina	2,1
6	Biblioteca de Veterinària	7,9
7	Biblioteca Universitària de Sabadell	3,9

8	Biblioteca General	0,7
9	Biblioteca de UDH Vall d'Hebron	1,8
10	Biblioteca de UDH Sant Pau	0,4
11	Biblioteca de UDH Hospital del Mar	0,7
12	Biblioteca de UDH Can Ruti	0,4
13	Hemeroteca General	1,4
14	Cartoteca General	2,9

## 2. DADES PERSONALS

2.2 Alumnes: Estudis que realitzeu (escriuiu la titulació, o el curs de tercer cicle):

1	Ciències i Enginyeries	24,2
2	Ciències de la Comunicació	7,4
3	Ciències Econòmiques i Empresariales	17,6
4	Ciències Polítiques i Sociologia	9
5	Dret	3,5
6	Ciències de l'Educació	2,3

7	Filosofia i Lletres	20,7
8	Psicologia	3,5
9	Traducció i Interpretació	0,8
10	Medicina	3,5
11	Veterinària	7,4

## 3. ÚS DE LA BIBLIOTECA

3.1. Amb quina freqüència utilitzeu la biblioteca ? (marqueu amb una X) :

NOMBRE DE DIES		
1	Només abans dels exàmens	0,7
2	Menys d'un cop al mes	7,4
3	1 cop al mes	7,4
4	2 o 3 cops al mes	22,4
5	1 o 2 cops per setmana	34,6
6	de 3 a 5 cops per setmana	27,6

FRANJA HORÀRIA D'ÚS		
1	Habitualment al matí	22,3
2	Habitualment a la tarda	21,9
3	Indistintament matins i tardes	55,9

3.2. Utilitzeu els serveis i recursos de la Biblioteca des de l'ordinador del vostre despatx i/o domicili? (marqueu amb una X)

1	Sí	52,3	2	No	47,7
---	----	------	---	----	------

3.3. Utilitzeu altres biblioteques de la UAB ? (Només usuaris Cartoteca i Hemeroteca) :

1	Biblioteca de Ciències i d'Enginyeries	19
2	Biblioteca de Ciències de la Comunicació	4,8
3	Hemeroteca General	4,8
4	Biblioteca de Ciències Socials	33,3
5	Biblioteca General	14,3

6	Biblioteca d'Humanitats	14,3
7	Biblioteca de Medicina	4,8
8	Biblioteca de Veterinària	-
9	Biblioteca Universitària de Sabadell	-
10	Cartoteca General	4,8

## 4. OPINIÓ SOBRE LA BIBLIOTECA

## ALUMNES DE TERCER CICLE

4.2. A continuació us donem una llista dels serveis, la formació i la informació que us ofereix la vostra biblioteca. Us preguem que ens assenyalau amb una X, primer si els coneixeu (sabeu que

Existeixen) i segon si els utilitzeu. En cas d'utilitzar-los us demanem que els valoreu. (marqueu amb una X)

SERVEIS DE LA BIBLIOTECA		El Conec		L' Utilitzo		Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt Bo	Mitjana
		SI	NO	SI	NO	1	2	3	4	5	
1	Consulta del Catàleg	93,9	6,1	94,2	5,8	1,3	7,3	30,6	45,3	15,5	3,66
2	Consulta del Catàleg Col.lectiu de les Universitats de Catalunya	72,3	27,7	77,5	22,5	1,9	6,5	25,9	48,2	18	3,75
3	Servei de préstec	97	3	94,6	5,4	0,9	1,7	25,5	45,9	26	3,44
4	Servei de préstec interbibliotecari	68,6	31,4	49,1	50,9	7,3	11	35,6	31,7	13,4	3,33
5	Servei d'Informació Bibliogràfica	77,8	22,2	73,9	26,1	1,5	8,3	27,8	39,1	23,3	3,74
6	Consulta de Biblioteca Digital	82,8	17,2	69,6	30,4	7,2	17,3	25,9	34,5	15,1	3,33
7	Suggeriments i/o adquisicions	38,3	61,7	45,6	54,4	5,4	16,2	40,5	24,3	13,5	3,24
8	Sala d'Estudi UAB	80,6	19,4	59,6	40,4	4,3	8,6	26,7	37,9	22,4	3,66
9	Servei de fotocòpies	94,1	5,9	91,9	8,1	13	28,2	31,9	22,2	4,6	2,77
10	Curs de formació "Vine a conèixer..."	48,8	50,2	17,2	82,8	9,5	14,3	23,8	38,1	14,3	3,33
11	Cursos de formació especialitzats	16,9	83,1	48,8	51,2	5	-	35	35	25	3,75
12	Guies i fulls informatius	51,4	48,6	50,4	49,6	1,7	8,6	37,9	36,2	15,5	3,55
13	Pàgina Web	84	16	78,2	21,8	1,8	6,1	35,2	42,3	13,5	3,60
14	Fulls de suggeriments i/o queixes	50,8	49,2	18,4	81,6	4,8	4,8	38,1	47,6	4,8	3,43
15	Revista <i>Biblioteca Informacions</i>	19,9	80,1	40,8	59,2	5,6	5,6	22,2	55,6	11,1	3,61
16	Consulta Cartografia Digital (Cartoteca)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
17	Catàleg proveïdors (Cartoteca)	41,9	58,1	50	50	-	-	-	100	-	3,80

**ALUMNES DE TERCER CICLE**

4.2. A continuació us donem una llista d'aspectes relacionats amb el fons, els equipaments i les instal·lacions de la vostra biblioteca. Us preguem que els valoreu (marqueu amb una X)

		No el conec	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt Bo	Mitjana
			1	2	3	4	5	
<b>FONS BIBLIOGRÀFICS I DOCUMENTALS</b>								
1	Localització dels documents	5,1	1,9	13,1	40,8	35,8	8,5	3,36
2	Es disposa dels llibres adequats a les vostres necessitats	1,1	6,6	32,2	28,7	24,4	8,1	2,95
3	Es disposa de les revistes adequades a les vostres necessitats	8,2	8,6	29	30,6	25,7	6,1	2,92
4	Material audiovisual	42	13,2	27,6	33,6	22,4	3,3	2,75
5	Estat de conservació dels documents	3	1,9	14,7	38	38,4	7	3,34
6	Fons (tipologia i suport) adequat (Cartoteca)	-	-	-	25	75	-	3,75
7	Fons (cobertura geogràfica) adequat (Cartoteca)	-	-	-	25	75	-	3,75
<b>• INSTAL·LACIONS I EQUIPAMENT</b>								
8	Horaris	1,1	5,5	16,2	31,6	33,1	13,6	3,33
9	Disponibilitat de seients	2,6	3,1	20,6	30,5	35,1	10,7	3,30
10	Equipament audiovisual	41,1	7,7	23,1	35,3	28,2	5,8	3,01
11	Equipament informàtic	7,8	16,1	34,3	27,8	19	2,8	2,58
12	Rotulació i senyalització d'espais	3,3	2,3	14,7	42,6	30,9	9,4	3,31
13	Condicions de treball (silenci, respecte...)	1,1	5,9	23,2	23,9	37,9	9,2	3,21
14	Confort (il·luminació, temperatura, neteja...)	0,7	2,9	13,2	30	38,5	15,4	3,50
15	Qualitat del mobiliari (taules, cadires, prestatgeries...)	0,4	1,5	12,7	32	37,5	16,4	3,55
16	Temps d'espera dipòsit (Hemeroteca)	25	-	-	16,7	83,3	-	3,83
17	Instruments específics (Cartoteca)	66,7	-	-	-	100	-	4

## ALUMNES DE TERCER CICLE

**4.3. A continuació us donem una llista d'aspectes relacionats amb les normatives i els òrgans de govern de les biblioteques. Us preguem que ens dieu si coneixeu la seva existència (marqueu amb una X)**

<b>1</b>	<b>•</b> Carta de Serveis	<b>Si</b> 8,8	<b>No</b> 91,2	<b>2</b>	Reglament	<b>Sí</b> 26,8	<b>No</b> 73,2	<b>3</b>	Comissió d'Usuaris	<b>Sí</b> 5,4	<b>No</b> 94,6
----------	---------------------------	------------------	-------------------	----------	-----------	-------------------	-------------------	----------	--------------------	------------------	-------------------

**4.4. A continuació féu una valoració general (marqueu amb una X)**

<b>SATISFACCIÓ GENERAL AMB LA PRESTACIÓ DEL SERVEI</b>		Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	Mitjana
<b>1</b>	Atenció i tracte del personal	1,4	5	27,3	39,9	26,3	3,85
<b>2</b>	Valoració global	0,4	10,8	31,8	48	9	3,55



### 3. PROFESSORS

1. Marqueu la Biblioteca que utilitzeu més i contesteu el qüestionari amb relació a ella (marqueu amb una X) :

1	Biblioteca de Ciències i d'Enginyeries	26
2	Biblioteca de Ciències de la Comunicació	5
3	Biblioteca de Ciències Socials	18,8
4	Biblioteca d'Humanitats	36,8
5	Biblioteca de Medicina	3,1
6	Biblioteca de Veterinària	4,6
7	Biblioteca Universitària de Sabadell	0,5

8	Biblioteca General	-
9	Biblioteca de UDH Vall d'Hebron	-
10	Biblioteca de UDH Sant Pau	-
11	Biblioteca de UDH Hospital del Mar	-
12	Biblioteca de UDH Can Ruti	1,2
13	Hemeroteca General	2,9
14	Cartoteca General	1,2

### 2. DADES PERSONALS

2.2 Alumnes: Estudis que realitzeu (escriuiu la titulació, o el curs de tercer cicle):

1	Ciències i Enginyeries	26,4
2	Ciències de la Comunicació	5,2
3	Ciències Econòmiques i Empresarials	7,7
4	Ciències Polítiques i Sociologia	4,7
5	Dret	7,2
6	Ciències de l'Educació	9

7	Filosofia i Lletres	24,9
8	Psicologia	7,7
9	Traducció i Interpretació	3
10	Medicina	1,7
11	Veterinària	2,5

### 3. ÚS DE LA BIBLIOTECA

3.1. Amb quina freqüència utilitzeu la biblioteca ? (marqueu amb una X) :

NOMBRE DE DIES		
1	Només abans dels exàmens	-
2	Menys d'un cop al mes	7,7
3	1 cop al mes	15,1
4	2 o 3 cops al mes	30,9
5	1 o 2 cops per setmana	35,6
6	de 3 a 5 cops per setmana	10,9

FRANJA HORÀRIA D'ÚS		
1	Habitualment al matí	22
2	Habitualment a la tarda	11,4
3	Indistintament matins i tardes	66,7

3.2. Utilitzeu els serveis i recursos de la Biblioteca des de l'ordinador del vostre despatx i/o domicili? (marqueu amb una X)

1	Sí	80,1
---	----	------

2	No	19,9
---	----	------

3.3. Utilitzeu altres biblioteques de la UAB ? (només usuaris de Cartoteca i Hemeroteca) :

1	Biblioteca de Ciències i d'Enginyeries	10
2	Biblioteca de Ciències de la Comunicació	16,7
3	Hemeroteca General	3,3
4	Biblioteca de Ciències Socials	30
5	Biblioteca General	-

6	Biblioteca d'Humanitats	40
7	Biblioteca de Medicina	-
8	Biblioteca de Veterinària	-
9	Biblioteca Universitària de Sabadell	-
10	Cartoteca General	-

## 4. OPINIÓ SOBRE LA BIBLIOTECA

## PROFESSORS

4.3. A continuació us donem una llista dels serveis, la formació i la informació que us ofereix la vostra biblioteca. Us preguem que ens assenyeu amb una X, primer si els coneixeu (sabeu que

Existeixen) i segon si els utilitzeu. En cas d'utilitzar-los us demanem que els valoreu. (marqueu amb una X)

SERVEIS DE LA BIBLIOTECA		El Conec		L' Utilitzo		Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt Bo	Mitjana
		SI	NO	SI	NO	1	2	3	4	5	
1	Consulta del Catàleg	99	1	94,5	5,5	1,4	4,6	25,2	52	16,8	3,78
2	Consulta del Catàleg Col.lectiu de les Universitats de Catalunya	96	4	84,8	15,2	0,7	4,9	25,2	49,8	19,3	3,82
3	Servei de préstec	98,5	1,5	92,7	7,3	1,4	2,3	20,2	48,9	27,3	3,98
4	Servei de préstec interbibliotecari	90,1	9,9	65,5	34,5	7,4	14,4	34,3	31,5	12,5	3,27
5	Servei d'Informació Bibliogràfica	79,1	20,9	69,7	30,3	0,5	4,6	32,6	38,1	24,2	3,81
6	Consulta de Biblioteca Digital	90,2	9,8	80,7	19,3	2,3	14,2	28,7	41,8	13	3,49
7	Suggeriments i/o adquisicions	70,1	29,9	70,9	29,1	5,4	9	29,5	41	15,1	3,51
8	Sala d'Estudi UAB	73,6	26,4	17,3	82,7	4,9	14,6	24,4	31,7	24,4	3,56
9	Servei de fotocòpies	96,8	3,2	86,9	13,1	9,7	20,5	32,8	27,9	9,1	3,06
10	Curs de formació "Vine a conèixer..."	63,6	36,4	18,6	81,4	-	10	17,5	45	27,5	3,90
11	Cursos de formació especialitzats	43,5	56,5	26	74	-	11,1	22,2	50	16,7	3,72
12	Guies i fulls informatius	66	34	52,1	47,9	1,8	2,7	27,9	55,9	11,7	3,73
13	Pàgina Web	90,8	9,2	83,7	16,3	-	5,2	28,6	52,4	13,8	3,75
14	Fulls de suggeriments i/o queixes	61,7	38,3	17,6	82,4	8,6	11,4	40	34,3	5,7	3,17
15	Revista <i>Biblioteca Informacions</i>	60,4	39,6	55,2	44,8	-	0,9	46,4	43,6	9,1	3,61
16	Consulta Cartografia Digital (Cartoteca)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
17	Catàleg proveïdors (Cartoteca)	83,3	16,7	20	80	-	-	-	100	-	4,00

**PROFESSORS**

4.2. A continuació us donem una llista d'aspectes relacionats amb el fons, els equipaments i les instal·lacions de la vostra biblioteca. Us preguem que els valoreu (marqueu amb una X)

		No el conec	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt Bo	Mitjana
			1	2	3	4	5	
<b>FONS BIBLIOGRÀFICS I DOCUMENTALS</b>								
1	Localització dels documents	4,1	6,3	20	36,5	31,3	6	3,11
2	Es disposa dels llibres adequats a les vostres necessitats	0,3	10,9	37,3	30,2	18,5	3	2,65
3	Es disposa de les revistes adequades a les vostres necessitats	1,5	11,2	29,9	23,6	28,2	7,1	2,90
4	Material audiovisual	34,5	20	37,1	30,6	10,6	1,6	2,37
5	Estat de conservació dels documents	2,9	2,5	11,6	41	38,5	6,3	3,34
6	Fons (tipologia i suport) adequat (Cartoteca)	-	-	16,7	41,7	33,3	8,3	3,33
7	Fons (cobertura geogràfica) adequat (Cartoteca)	-	-	33,3	8,3	33,3	25	3,50
<b>• INSTAL·LACIONS I EQUIPAMENT</b>								
8	Horaris	0,7	2,2	5,7	30,9	44,9	16,3	3,67
9	Disponibilitat de seients	6,5	3,5	12,8	32,3	39,7	11,7	3,43
10	Equipament audiovisual	37	4,4	25,7	42	22,6	5,3	2,99
11	Equipament informàtic	9,7	8,2	28,7	39,2	20,8	3,1	2,82
12	Rotulació i senyalització d'espais	1,5	2,8	12,9	42,9	34,5	6,9	3,30
13	Condicions de treball (silenci, respecte...)	2,9	4,6	15,9	37,7	35,2	6,6	3,23
14	Confort (il·luminació, temperatura, neteja...)	2,2	1,8	8,6	33,8	42,4	13,4	3,57
15	Qualitat del mobiliari (taules, cadires, prestatgeries...)	1,5	2	8,8	34,8	40,9	13,5	3,55
16	Temps d'espera dipòsit (Hemeroteca)	20	-	75	-	25	-	2,50
17	Instruments específics (Cartoteca)	16,7	-	30	20	30	20	3,40

**PROFESSORS**

4.3. A continuació us donem una llista d'aspectes relacionats amb les normatives i els òrgans de govern de les biblioteques. Us preguem que ens dieu si coneixeu la seva existència (marqueu amb una X)

1	Carta de Serveis	Si 17,4	No 82,6	2	Reglament	Sí 53,5	No 46,5	3	Comissió d'Usuaris	Sí 50,3	No 49,7
---	------------------	------------	------------	---	-----------	------------	------------	---	--------------------	------------	------------

4.4. A continuació féu una valoració general (marqueu amb una X)

SATISFACCIÓ GENERAL AMB LA PRESTACIÓ DEL SERVEI		Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	Mitjana
1	Atenció i tracte del personal	0,2	3,4	19,6	43,8	32,9	4,06
2	Valoració global	1	10,7	23,5	53	11,9	3,64

## 4. ALTRES

1. Marqueu la Biblioteca que utilitzeu més i contesteu el qüestionari amb relació a ella (marqueu amb una X) :

1	Biblioteca de Ciències i d'Enginyeries	4,4
2	Biblioteca de Ciències de la Comunicació	4,4
3	Biblioteca de Ciències Socials	29,4
4	Biblioteca d'Humanitats	30,9
5	Biblioteca de Medicina	1,5
6	Biblioteca de Veterinària	7,4
7	Biblioteca Universitària de Sabadell	5,9

8	Biblioteca General	2,9
9	Biblioteca de UDH Vall d'Hebron	8,8
10	Biblioteca de UDH Sant Pau	-
11	Biblioteca de UDH Hospital del Mar	-
12	Biblioteca de UDH Can Ruti	1,5
13	Hemeroteca General	-
14	Cartoteca General	2,9

## 2. DADES PERSONALS

2.2 Alumnes: Estudis que realitzeu (escriuiu la titulació, o el curs de tercer cicle):

1	Ciències i Enginyeries	3,8
2	Ciències de la Comunicació	-
3	Ciències Econòmiques i Empresarials	-
4	Ciències Polítiques i Sociologia	-
5	Dret	15,4
6	Ciències de l'Educació	-

7	Filosofia i Lletres	15,4
8	Psicologia	7,7
9	Traducció i Interpretació	7,7
10	Medicina	7,7
11	Veterinària	15,4

## 3. ÚS DE LA BIBLIOTECA

3.1. Amb quina freqüència utilitzeu la biblioteca ? (marqueu amb una X) :

NOMBRE DE DIES		
1	Només abans dels exàmens	1,5
2	Menys d'un cop al mes	9,2
3	1 cop al mes	4,6
4	2 o 3 cops al mes	15,4
5	1 o 2 cops per setmana	24,6
6	de 3 a 5 cops per setmana	44,6

FRANJA HORÀRIA D'ÚS		
1	Habitualment al matí	14,5
2	Habitualment a la tarda	22,6
3	Indistintament matins i tardes	62,9

3.2. Utilitzeu els serveis i recursos de la Biblioteca des de l'ordinador del vostre despatx i/o domicili? (marqueu amb una X)

1	Sí	27,9
---	----	------

2	No	72,1
---	----	------

3.3. Utilitzeu altres biblioteques de la UAB ? (només usuaris Cartoteca i Hemeroteca) :

1	Biblioteca de Ciències i d'Enginyeries	100
2	Biblioteca de Ciències de la Comunicació	-
3	Hemeroteca General	-
4	Biblioteca de Ciències Socials	-
5	Biblioteca General	-

6	Biblioteca d'Humanitats	-
7	Biblioteca de Medicina	-
8	Biblioteca de Veterinària	-
9	Biblioteca Universitària de Sabadell	-
10	Cartoteca General	-

## 4. OPINIÓ SOBRE LA BIBLIOTECA

**ALTRES**

4.1. A continuació us donem una llista dels serveis, la formació i la informació que us ofereix la vostra biblioteca. Us preguem que ens assenyeu amb una X, primer si els coneixeu (sabeu que Existeixen) i segon si els utilitzeu. En cas d'utilitzar-los us demanem que els valoreu. (marqueu amb una X)

SERVEIS DE LA BIBLIOTECA		El Conec		L' Utilitzo		Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt Bo	Mitjana
		SI	NO	SI	NO	1	2	3	4	5	
1	Consulta del Catàleg	84,6	15,4	78,2	21,8	2,3	7	27,9	39,5	23,3	3,74
2	Consulta del Catàleg Col.lectiu de les Universitats de Catalunya	63,9	36,1	50	50	-	5,6	33,3	44,4	16,7	3,72
3	Servei de préstec	89,2	10,8	72,4	27,6	-	9,8	22	41,5	26,8	3,85
4	Servei de préstec interbibliotecari	67,2	32,8	35	65	14,3	21,4	14,3	35,7	14,3	3,14
5	Servei d'Informació Bibliogràfica	82,5	17,5	53,1	46,9	-	3,8	23,1	30,8	42,3	4,12
6	Consulta de Biblioteca Digital	68,9	31,1	48,8	51,2	5	20	30	20	25	3,40
7	Suggeriments i/o adquisicions	42,6	57,4	43,5	56,5	-	10	10	50	30	4,00
8	Sala d'Estudi UAB	82,3	17,7	70,8	29,2	-	14,7	20,6	38,2	26,5	3,76
9	Servei de fotocòpies	86,4	13,6	80	20	11,4	22,7	40,9	20,5	4,5	2,84
10	Curs de formació "Vine a conèixer..."	35,5	64,5	28,6	71,4	-	-	16,7	66,7	10,7	4,00
11	Cursos de formació especialitzats	18,3	81,7	50	50	-	20	20	60	-	3,40
12	Guies i fulls informatius	52,5	47,5	40	60	-	8,3	33,3	50	8,3	3,58
13	Pàgina Web	71	29	64,3	35,7	3,8	11,5	42,3	38,5	3,8	3,27
14	Fulls de suggeriments i/o queixes	58,1	41,9	31,4	68,6	10	10	30	30	20	3,40
15	Revista <i>Biblioteca Informacions</i>	23	77	41,7	58,3	-	-	60	20	20	3,60
16	Consulta Cartografia Digital (Cartoteca)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
17	Catàleg proveïdors (Cartoteca)	50	50	100	0	-	-	-	100	-	4,00

**ALTRES**

4.2. A continuació us donem una llista d'aspectes relacionats amb el fons, els equipaments i les instal·lacions de la vostra biblioteca. Us preguem que els valoreu (marqueu amb una X)

		No el conec	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt Bo	Mitjana
			1	2	3	4	5	
<b>FONS BIBLIOGRÀFICS I DOCUMENTALS</b>								
1	Localització dels documents	20,9	-	11,3	43,4	41,5	3,8	3,38
2	Es disposa dels llibres adequats a les vostres necessitats	12,5	8,9	25	28,6	32,1	5,4	3,00
3	Es disposa de les revistes adequades a les vostres necessitats	26,6	10,6	19,1	38,3	25,5	6,4	2,98
4	Material audiovisual	53,1	26,7	33,3	23,3	16,7	-	2,30
5	Estat de conservació dels documents	13,4	-	10,3	51,7	36,2	1,7	3,29
6	Fons (tipologia i suport) adequat (Cartoteca)	-	-	-	50	50	-	3,50
7	Fons (cobertura geogràfica) adequat (Cartoteca)	-	-	-	100	-	-	3
<b>• INSTAL·LACIONS I EQUIPAMENT</b>								
8	Horaris	3	4,7	17,2	29,7	3,13	17,2	3,39
9	Disponibilitat de seients	3	1,5	13,8	26,2	43,1	15,4	3,57
10	Equipament audiovisual	46,8	15,2	21,2	27,3	33,3	3	2,88
11	Equipament informàtic	17,2	15,1	39,6	20,8	20,8	3,8	2,58
12	Rotulació i senyalització d'espais	9,2	3,4	8,5	47,5	30,5	10,2	3,36
13	Condicions de treball (silenci, respecte...)	1,5	1,5	13,4	32,8	44,8	7,5	3,43
14	Confort (il·luminació, temperatura, neteja...)	1,5	1,5	4,5	33,3	48,5	12,1	3,65
15	Qualitat del mobiliari (taules, cadires, prestatgeries...)	1,5	-	3	34,3	40,3	22,4	3,82
16	Temps d'espera dipòsit (Hemeroteca)	-	-	-	-	-	-	-
17	Instruments específics (Cartoteca)	50	-	-	-	100	-	4

**ALTRES**

4.3. A continuació us donem una llista d'aspectes relacionats amb les normatives i els òrgans de govern de les biblioteques. Us preguem que ens dieu si coneixeu la seva existència (marqueu amb una X)

1	• Carta de Serveis	<b>Si</b> 9,5	<b>No</b> 90,5	2	Reglament	<b>Sí</b> 21	<b>No</b> 79	3	Comissió d'Usuaris	<b>Sí</b> 7,9	<b>No</b> 92,1
---	--------------------	------------------	-------------------	---	-----------	-----------------	-----------------	---	--------------------	------------------	-------------------

4.4. A continuació féu una valoració general (marqueu amb una X)

<b>SATISFACCIÓ GENERAL AMB LA PRESTACIÓ DEL SERVEI</b>		Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	Mitjana
1	Atenció i tracte del personal	-	1,5	30,9	38,2	29,4	3,96
2	Valoració global	-	7,4	23,5	58,8	10,3	3,72



## 5. GENERAL

1. Marqueu la Biblioteca que utilitzeu més i contesteu el qüestionari amb relació a ella (marqueu amb una X) :

1	Biblioteca de Ciències i d'Enginyeries	18,4
2	Biblioteca de Ciències de la Comunicació	6,3
3	Biblioteca de Ciències Socials	21,9
4	Biblioteca d'Humanitats	24,3
5	Biblioteca de Medicina	1,6
6	Biblioteca de Veterinària	7,7
7	Biblioteca Universitària de Sabadell	6,4

8	Biblioteca General	0,3
9	Biblioteca de UDH Vall d'Hebron	2
10	Biblioteca de UDH Sant Pau	0,1
11	Biblioteca de UDH Hospital del Mar	2,2
12	Biblioteca de UDH Can Ruti	1,4
13	Hemeroteca General	3,1
14	Cartoteca General	4,3

## 2. DADES PERSONALS

### 2.1. Tipologia d'usuari

1	Alumne 1r i 2n cicle	71,5
---	----------------------	------

2	Alumne 3r cicle	10,4
---	-----------------	------

3	Professor	15,5
---	-----------	------

4	Altres	2,5
---	--------	-----

2.2 Alumnes: Estudis que realitzeu (escriuiu la titulació, o el curs de tercer cicle):

1	Ciències i Enginyeries	22,9
2	Ciències de la Comunicació	9,2
3	Ciències Econòmiques i Empresarials	13,6
4	Ciències Polítiques i Sociologia	5,5
5	Dret	7,9
6	Ciències de l'Educació	3,3

7	Filosofia i Lletres	17,7
8	Psicologia	4,1
9	Traducció i Interpretació	1,7
10	Medicina	6,8
11	Veterinària	7,5

## 3. ÚS DE LA BIBLIOTECA

3.1. Amb quina freqüència utilitzeu la biblioteca ? (marqueu amb una X) :

NOMBRE DE DIES		
1	Només abans dels exàmens	2,5
2	Menys d'un cop al mes	5,1
3	1 cop al mes	5,6
4	2 o 3 cops al mes	18
5	1 o 2 cops per setmana	39,1
6	de 3 a 5 cops per setmana	27,7

FRANJA HORÀRIA D'ÚS		
1	Habitualment al matí	35,1
2	Habitualment a la tarda	20,4
3	Indistintament matins i tardes	44,4

3.2. Utilitzeu els serveis i recursos de la Biblioteca des de l'ordinador del vostre despatx i/o domicili? (marqueu amb una X)

1	Sí	29,8
---	----	------

2	No	70,2
---	----	------

3.3. Utilitzeu altres biblioteques de la UAB ? (només usuaris Cartoteca i Hemeroteca) :

1	Biblioteca de Ciències i d'Enginyeries	11,2
2	Biblioteca de Ciències de la Comunicació	20,8
3	Hemeroteca General	3,7
4	Biblioteca de Ciències Socials	28
5	Biblioteca General	3,4

6	Biblioteca d'Humanitats	24,5
7	Biblioteca de Medicina	5
8	Biblioteca de Veterinària	0,3
9	Biblioteca Universitària de Sabadell	0,9
10	Cartoteca General	2,2

4. OPINIÓ SOBRE LA BIBLIOTECA

**GENERAL**

**4.1A continuació us donem una llista dels serveis, la formació i la informació que us ofereix la vostra biblioteca.**

**Us preguem que ens assenyeu amb una X, primer si els coneixeu (sabeu que existeixen) i segon si els utilitzeu. En cas d'utilitzar-los us demanem que els valoreu. (marqueu amb una X )**

SERVEIS DE LA BIBLIOTECA		El Conec		L' Utilitzo		Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt Bo	Mitjana
		SI	NO	SI	NO	1	2	3	4	5	
1	Consulta del Catàleg	92,5	7,5	86,7	13,3	1,9	8,2	32,8	45,7	11,3	3,56
2	Consulta del Catàleg Col.lectiu de les Universitats de Catalunya	65,6	34,4	54,3	45,7	0,9	6,7	30,2	47,6	14,6	3,68
3	Servei de préstec	97,0	3	94,3	5,7	2,7	7,5	28,4	45,2	16,2	3,65
4	Servei de préstec interbibliotecari	65,7	34,3	43,2	56,8	6,8	13,2	32,9	35,5	11,6	3,32
5	Servei d'Informació Bibliogràfica	77,7	22,3	62,7	37,3	2,3	8,8	37	37,8	14,1	3,53
6	Consulta de Biblioteca Digital	72,8	27,2	50,6	49,4	4,1	16,5	32,3	37	10,1	3,33
7	Suggeriments i/o adquisicions	45,6	54,4	39,7	60,3	6,6	13,8	34,2	35,2	10,2	3,29
8	Sala d'Estudi UAB	85,3	14,7	62	38	3,3	11,1	23,2	38,4	24,1	3,69
9	Servei de fotocòpies	97,6	2,4	92,8	7,2	16,7	32	30	17,4	3,9	2,60
10	Curs de formació "Vine a conèixer..."	60,8	39,2	22,3	77,7	2,8	10,5	30,9	43,8	12	3,52
11	Cursos de formació especialitzats	19,5	80,5	25,6	74,4	2,8	11,3	37,7	36,8	11,3	3,42
12	Guies i fulls informatius	55,9	44,1	45,5	54,5	1,7	6,8	48,1	36,4	7	3,40
13	Pàgina Web	76,1	23,9	56,4	43,6	1,3	8,2	37,7	43,7	9,2	3,51
14	Fulls de suggeriments i/o queixes	61,7	38,3	19,9	80,1	7,4	16,9	41,2	29,6	4,9	3,08
15	Revista <i>Biblioteca Informacions</i>	23,5	76,5	40	60	1,4	5,7	47,4	38,3	7,2	3,44
16	Consulta Cartografia Digital (Cartoteca)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
17	Catàleg proveïdors (Cartoteca)	49,4	50,6	24,3	75,7	-	11,1	11,1	55,6	22,2	3,89

**GENERAL**

4.2. A continuació us donem una llista d'aspectes relacionats amb el fons, els equipaments i les instal·lacions de la vostra biblioteca. Us preguem que els valoreu (marqueu amb una X)

		No el conec	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt Bo	Mitjana
			1	2	3	4	5	
<b>FONS BIBLIOGRÀFICS I DOCUMENTALS</b>								
1	Localització dels documents	4,9	2,4	15,1	41,8	35	5,7	3,27
2	Es disposa dels llibres adequats a les vostres necessitats	1	9,6	29,2	29,9	25,5	5,8	2,89
3	Es disposa de les revistes adequades a les vostres necessitats	17,1	8,1	22,9	34,9	27,8	6,4	3,02
4	Material audiovisual	38,8	16,7	32,3	33,1	16	2	2,54
5	Estat de conservació dels documents	3,2	5,5	23,8	39	27,3	4,4	3,01
6	Fons (tipologia i suport) adequat (Cartoteca)	13,6	-	12,9	27,1	52,9	7,1	3,54
7	Fons (cobertura geogràfica) adequat (Cartoteca)	7,4	-	16	22,7	52	9,3	3,55
<b>• INSTAL·LACIONS I EQUIPAMENT</b>								
8	Horaris	0,7	7,6	16,4	27,2	33,8	15	3,32
9	Disponibilitat de seients	1,7	6,7	20,5	32,5	32	8,3	3,15
10	Equipament audiovisual	37	9,6	26,4	39,6	20,6	3,7	2,82
11	Equipament informàtic	7,1	13,7	32,3	33,6	17,6	2,8	2,63
12	Rotulació i senyalització d'espais	2,9	2,8	14,6	44,2	32,6	5,9	3,24
13	Condicions de treball (silenci, respecte...)	0,8	8,6	18,4	32,1	32,8	8,1	3,14
14	Confort (il·luminació, temperatura, neteja...)	0,6	4,9	12,2	29,5	38	15,3	3,47
15	Qualitat del mobiliari (taules, cadires, prestatgeries...)	0,4	3,7	10,4	30,6	39,9	15,4	3,53
16	Temps d'espera dipòsit (Hemeroteca)	29,1	5,1	33,3	37,2	20,5	3,8	2,85
17	Instruments específics (Cartoteca)	26,3	5,1	15,3	23,7	45,8	10,2	3,41

**GENERAL**

**4.3. A continuació us donem una llista d'aspectes relacionats amb les normatives i els òrgans de govern de les biblioteques. Us preguem que ens dieu si coneixeu la seva existència (marqueu amb una X)**

1	• Carta de Serveis	<b>Si</b> 8,5	<b>No</b> 91,5	2	Reglament	<b>Sí</b> 28,9	<b>No</b> 71,1	3	Comissió d'Usuaris	<b>Sí</b> 11,2	<b>No</b> 88,8
---	--------------------	------------------	-------------------	---	-----------	-------------------	-------------------	---	--------------------	-------------------	-------------------

**4.4. A continuació féu una valoració general (marqueu amb una X)**

<b>SATISFACCIÓ GENERAL AMB LA PRESTACIÓ DEL SERVEI</b>		Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	Mitjana
1	Atenció i tracte del personal	2,4	7,8	28,7	41,9	19,3	3,68
2	Valoració global	1	10,9	31,6	49,2	7,3	3,51

**F.- ANNEXES : INFORMES D'AVUACIÓ DE LA  
SATISFACCIÓ DELS USUARIS PER BIBLIOTEQUES**

## 1. METODOLOGIA I MOSTRA UTILITZADA

L'any 2001 el Servei de Biblioteques amb la voluntat d'avaluar el grau de satisfacció dels usuaris va planificar la distribució i recollida d'enquestes a totes les biblioteques.

A la Biblioteca d'Humanitats es van lliurar personalment a tots els usuaris que estaven treballant a les diferents sales de la biblioteca amb el prec que un cop omplertes les dipositessin a les bústies que hi havia en els taulells d'informació.

La recollida es va efectuar del 29 d'octubre al 12 de novembre de 2001. Es lliuraven a les 12 h. i a les 17 h. que són les hores de més aflluència de lectors.

El fet que la majoria d'enquestes es recollissin a dins de la biblioteca i no a les classes, com es va fer l'any 1999, dona com a resultat un major coneixement i implicació en les respostes.

Pels estudiants de tercer cicle es va demanar la col·laboració del personal de préstec per lliurar-los les enquestes al fer ús d'aquest servei. Va ésser molt difícil recollir una mostra suficient per tal que els resultats poguessin ser fiables.

En el cas dels professors se'ls hi va enviar el qüestionari per correu electrònic, paral·lelament es va enviar un missatge electrònic als membres docents de la Comissió d'usuaris de la Biblioteca per tal que instessin als professors i alumnes de 3r cicle de la seva facultat o departament a contestar les enquestes. Com que la resposta no va ésser suficient es va demanar la col·laboració dels responsables de les facultats i departaments, també es van portar enquestes a tots els administratius dels departaments per si podien lliurar-les als professors i als estudiants de tercer cicle i animar-los a contestar.

La mostra analitzada va ésser la següent:

	<b>Població Total</b>	<b>Mostra</b>	<b>Error de la mostra (aproximat)</b>
<b>Alumnes 1r i 2n Cicle</b>	8886	403	5
<b>Professors</b>	697	153	7,5
<b>Tercer Cicle</b>	940	75	10,5

Per fer l'estudi dels resultats cal tenir en compte que en els qüestionaris la puntuació anava de l' 1 al 5 (1 dolent, 2 regular, 3 correcte, 4 bo i 5 molt bo).

En la majoria de respostes la valoració mitjana ha estat dins de la franja del 3 és a dir correcte.

S'adjunta un quadre, distribuït segons els diferents tipus d'usuaris, d'aquells aspectes que han tingut una puntuació mitjana per sobre o per sota de la franja del 3, també

s'inclou el percentatge d'usuaris que responen que no coneixen el tema sobre el que es fa la pregunta.

Ítems que han tingut una puntuació mitjana per sobre o per sota del 3. També s'inclou el percentatge de desconeixement per part de l'enquestat.

	SERVEI	No el conec	Puntuació mitjana
<b>Alumnes de 1r i 2n cicle</b>			
	Servei de fotocòpies	1	2,49
	Es disposa de material audiovisual	32,8	2,65
	Equipament informàtic	7,5	2,76
<b>Professors</b>			
	Es disposa de material audiovisual	31,7	2,33
	Es disposa de llibres adequats	-	2,65
	Es disposa de revistes adequades	1,3	2,84
	Fulls de suggeriments i queixes	41,6	2,85
	Equipament informàtic	10,2	2,98
<b>Alumnes de 3r cicle</b>			
	Revista <i>Biblioteca Informacions</i>	75,7	4,25
	Servei de préstec	1,3	4,09
	Es disposa de llibres adequats	2,8	2,94
	Curs de formació "Vine a conèixer..."	43,5	2,83
	Es disposa de material audiovisual	26,8	2,73
	Equipament informàtic	8,2	2,78

Quan s'avaluen els resultats de les enquestes crida l'atenció que de vegades els aspectes que tenen una puntuació més alta o més baixa són aquells que els usuaris diuen que desconeixen o que no utilitzen. Aquest és el cas per exemple dels fulls de suggeriments i queixes que un 41,6 % dels professors diuen que no coneixen i un 80,5% no utilitzen i en canvi és un dels serveis menys valorat per ells (2,85). Això mateix passa amb els cursos de formació molt ben valorats pels alumnes (3,56) però que un 80,7% diuen que no els utilitzen, o per exemple, els estudiants de tercer cicle el que més valoren és la Revista *Biblioteca Informacions* (4,25) i un 76,5% diuen que no l'utilitzen.

Per treure conclusions al fer l'estudi del resultat hem descartat aquells aspectes que un percentatge alt d'usuaris diuen desconèixer o no utilitzar.

## 2. HORARIS D'ÚS I ACCÉS DES DEL DOMICILI

La freqüència més habitual d'ús de la biblioteca és d'una o dues vegades per setmana els estudiants, i de dues o tres vegades al mes els professors.

La franja horària més utilitzada és el matí pels estudiants de 1r i 2n cicle, i indistintament matí o tarda pels professors i pels alumnes de 3r cicle

Els professors fan un ús intensiu de la biblioteca des del despatx o des del seu domicili (86,2%), els estudiants de 3r cicle utilitzen aquesta possibilitat un 56% i els de 1r i 2n cicle només un 17,9%.

Quan a l'horari d'obertura de la biblioteca és valorat com a correcte per tots els d'usuaris (mitjana global de 3,47). Però en les observacions l'aspecte on tots ells han incidit més és en la demanda que la biblioteca obri els caps de setmana i que amplii l'horari.

### **3. ELS SERVEIS**

En general els serveis més coneguts i utilitzats per tot tipus d'usuaris són el préstec, la consulta al catàleg i el servei de fotocòpies. En canvi els més poc coneguts i menys utilitzats són els cursos de formació especialitzada, la revista *Biblioteca informacions* i les adquisicions documentals. També són molt poc utilitzats els fulls de suggeriments i queixes

Si tenim en compte només els serveis que la majoria d'enquestats diuen que coneixen i que utilitzen podem concloure que el servei més ben valorat per tots els usuaris és el de préstec (3,72) i el menys valorat és el servei de fotocòpies (2,74).

Els estudiants de 1r i 2n cicle el que valoren més positivament és la sala d'estudi de 24 hores (3,68) i el préstec (3,58). El servei que per ells es mereix una puntuació més baixa és el de fotocòpies (2,49), en l'apartat d'observacions insisteixen que cal millorar el servei de fotocòpies.

Els professors i els alumnes de 3r cicle valoren molt positivament el préstec (3,96 i 4,09 respectivament), les guies i fulls d'informació (3,82 i 3,90) , la consulta al catàleg UAB (3,79 i 3,71), el CBUC (3,75 i 3,77) i la pàgina web utilitzada per un 84,1% de professors i un 77,4% de 3r cicle, amb una valoració de 3,75 i 3,78.

Els professors el que valoren més baix és el préstec interbibliotecari (3,23) i la biblioteca digital (3,39). Mentre que els estudiants de 3r cicle el que puntuen més baix és el servei de fotocòpies (3,02) i les adquisicions documentals (3,17).

### **4. ELS FONDS**

En aquest apartat en general la puntuació de tots els ítems és molt més baixa que en la resta d'apartats de l'enquesta.

En el quadre adjunt es pot comprovar que la valoració que els usuaris fan dels fons bibliogràfics de la Biblioteca és força negativa.



	1r i 2n cicle	Professors	3r cicle
Localització dels documents	3,40	3,02	3,51
Es disposa de llibres adequats	3,12	2,65	2,94
Es disposa de revistes adequades	3,02	2,84	3,92
Material audiovisual	2,65	2,33	2,73
Estat de conservació dels documents	3,11	3,38	3,49

En l'apartat d'observacions tots els usuaris, especialment els estudiants, es queixen de la manca de fons bibliogràfics. També demanen més material audiovisual.

## 5. LES INSTAL·LACIONS I L'EQUIPAMENT

Les instal·lacions i equipaments són valorats positivament per tots els usuaris, excepte l'equipament informàtic que en tots els casos se li dona una puntuació de regular (2,81).

Globalment els dos aspectes més valorats són la qualitat del mobiliari i el confort (il·luminació, temperatura, neteja).

En les observacions els estudiants es queixen de la falta de seients en èpoques d'exàmens.

## 6. NORMATIVES I ÒRGANS DE GOVERN

En els qüestionaris es preguntava si els usuaris coneixien l'existència de la Carta de Serveis, el Reglament del Servei de Biblioteques i la Comissió d'Usuaris, els resultats són decepcionants ja que globalment hi ha un grau important de desconeixement (Carta de Serveis 89,3 %, Comissió d'Usuaris 85,6 % i Reglament 69,2 %).

Els estudiants són els que afirmen, en un percentatge més elevat, ignorar les normatives i òrgans de govern de la Biblioteca.

Quan als professors un 81,4 % respon que no coneix l'existència de la Carta de Serveis, un 51'8 % de la Comissió d'Usuaris i un 49,5 % del reglament del Servei de Biblioteques.

## 7. SATISFACCIÓ GENERAL

Tots els usuaris creuen que l'atenció i el tracte del personal de la biblioteca és correcte (3,62).

La valoració global de la biblioteca també consideren que és correcte: estudiants de 1r i 2n cicle 3,74, professors 3,72 i estudiants de 3r cicle 3,84.

## 8. COMPARACIÓ AMB LES DADES DE L'ENQUESTA ANTERIOR

Enquestes analitzades:

	1999	2001
⇒ <i>Alumnes de 1r i 2n cicle</i>	558	403
<b>Professors</b>	179	153
<b>Alumnes de 3r cicle</b>	32	75

Si comparem els resultats de les enquestes de 1999 i les de 2001 veiem que les diferències són molt petites.

Igual que a l'any 1999 els valors es mantenen dintre de la franja del 3 (correcte) en un interval de 1 a 5 (de dolent a molt bo). Sempre les valoracions per més o per menys varien només en dècimes.

En la majoria de preguntes de l'enquesta de l'any 2001 els alumnes de 1r i 2n cicle hi donen una puntuació més alta que la de 1999, mentre que els estudiants de 3r cicle i, especialment els professors, puntuen més baix.

Els únics aspectes que els alumnes de 1r i 2n cicle ara han valorat pitjor que a l'any 1999 han estat els referents al fons audiovisual i a l'equipament informàtic i audiovisual, cal tenir en compte però que les preguntes s'han formulat una mica diferents en les dues enquestes.

Els temes que en el qüestionari de 2001 hi han donat una valoració més elevada han estat: la localització del documents, el catàleg col·lectiu de les universitats catalanes, els cursos de formació, el confort de les instal·lacions i el préstec.

Ha millorat el coneixement que tenen del catàleg col·lectiu de les universitats catalanes, del servei d'informació bibliogràfica i de la pàgina web, però encara continua havent-hi un percentatge alt d'estudiants que diuen que no utilitzen aquestes serveis

Quan als professors i els estudiants de tercer cicle, com ja s'ha dit més amunt, tendeixen a donar una puntuació més baixa que la de 1999 a la majoria de preguntes. Consulten més la biblioteca des del despatx o des de casa, i utilitzen més el servei de préstec interbibliotecari.

Pels professors han millorat les adquisicions bibliogràfiques i les guies i fulls d'informació, tant en el coneixement i la utilització com en la valoració.

Els estudiants de 3r cicle han donat una puntuació molt més positiva als cursos de formació, a les guies i fulls informatius i al servei de fotocòpies.

## 9. CONCLUSIONS

Dels resultats de l'enquesta es conclou que la valoració global de la Biblioteca és correcte, excepte:

- El fons bibliogràfic (llibres, revistes i material audiovisual)
- L'equipament informàtic
- El servei de fotocòpies

També es destaca que encara hi ha un grau elevat de desconeixement de:

- les normatives i òrgans de govern de la Biblioteca
- els cursos de formació especialitzats

## 1. METODOLOGIA I MOSTRA UTILITZADA

Tot seguint la metodologia recomanada es van recollir les enquestes a la biblioteca, tant amb els usuaris que s'adreçaven als taulells com els que hi havia a la sala. Per tal de poder arribar a la mostra desitjada, i donat que es considerava que els professors i alumnes de tercer cicle podien fer un ús intensiu dels recursos de la biblioteca des del despatx, pel que fa a aquestes dues tipologies d'usuari es va fer una recollida per mitjà dels administratius dels departaments que van trametre les enquestes en alguns casos personalment i altres via mail.

	Població Total	Mostra	Error de la mostra (aproximat)
<b>Alumnes 1r i 2n Cicle</b>	6659	422	5
<b>Tercer Cicle</b>	329	68	10
<b>Professors</b>	397	78	9'5

Si analitzem la població, la mostra recollida i l'error de la mostra per estaments podem establir que en el cas dels alumnes la mostra és molt significativa. Pel que fa professors i alumnes de tercer cicle és força significativa per treure conclusions generals sobre els resultats de l'enquesta.

## 2. FREQUÈNCIA I HORARIS D'ÚS I ACCÉS DES DEL DOMICILI

Entre els professors i els alumnes de tercer cicle la resposta més triada en relació als horaris utilitzats és indistintament matins i tardes (professors 58,3%, alumnes de tercer cicle 43,5%) mentre que el 42,6% dels alumnes de primer i segon cicle manifesten utilitzar-la habitualment al matí i només un 35'1% la utilitza indistintament.

La freqüència d'ús per part dels alumnes és de 3 a 5 cops per setmana en el 27,9% i de 1 a 2 cops per setmana en el 46,5%. Per tant podríem dir que el 74,4% dels alumnes de primer i segon cicle visiten la biblioteca com a mínim un cop per setmana. En el cas dels professors és significativa la xifra del 25% que manifesta visitar la biblioteca de 3 a 5 cops per setmana, mentre que el 48,7% manifesten visitar la biblioteca 1 o 2 cops per setmana. Per tant podríem dir que el 73,7% dels professors visiten la biblioteca com a mínim un cop per setmana. Pel que fa als alumnes de tercer cicle l'ús encara és més intensiu, utilitzant la biblioteca 1 o 2 cops per setmana en el 44,6% dels casos i de 3 a 5 cops per setmana el 35,4%. Per tant podríem dir que el 80% dels alumnes de tercer cicle visiten la biblioteca com a mínim un cop per setmana

Quant a l'accés des del domicili i/o despatx el 66,7 % dels professors i el 42,6% dels alumnes de tercer cicle manifesten utilitzar-lo, però només el 20,7% dels alumnes de primer i segon cicle l'utilitzen. Encara són unes xifres relativament baixes, llevat dels

professors situació normal ja que els recursos que es poden utilitzar des d'aquestes ubicacions són majoritàriament revistes electròniques i bases de dades, material més especialitzat i per tant més pertinent a les necessitats de professors i alumnes de tercer cicle.

### **3. ELS SERVEIS**

#### **Alumnes de 1r i 2n cicle**

Els serveis més coneguts pels alumnes de primer i segon cicle són el servei de préstec 99,3%, el de fotocòpies 99,3%, la Sala d'estudi de la UAB 98,3%, el de consulta a catàleg 94,7%, el servei d'informació bibliogràfica 81,2% i la pàgina Web amb un 78,4%. Aquests percentatges es mantenen més o menys en la mateixa proporció quan es pregunta si s'utilitzen. Destaca el poc coneixement dels cursos de formació especialitzats 17,8%, la revista *Biblioteca Informacions* 21,4% i suggeriments i/o adquisicions 41%.

La valoració que ens fan d'aquests serveis és força positiva, excepte el servei de fotocòpies que amb un 2,49 sobre 5 se situaria com a regular i és el servei menys valorat de la Biblioteca. Per contra els més valorats són la Sala d'Estudi amb un 3'82 sobre 5, el servei de préstec amb un 3,77 sobre 5 i el servei d'informació bibliogràfica amb un 3,59 sobre 5.

D'això podem deduir un perfil d'usuari que s'emporta llibres en préstec, fotocopia apunts i material exclòs de préstec i utilitza la sala d'estudi, però *afortunadament* també utilitza el servei d'informació bibliogràfica i de manera ja considerable la pàgina Web, la Biblioteca Digital i les guies i fulls informatius. Per tant la biblioteca ja no és tan sols una sala d'estudi. Per contra malgrat les campanyes encara és baix el grau d'utilització dels diferents tipus de cursos.

#### **Professors**

El coneixement dels serveis per part dels professors és en general més elevat que el dels alumnes així com la seva utilització. Els serveis més coneguts són el de la consulta a catàleg 100%, fotocòpies i préstec 98,7%, la Biblioteca Digital, 90,9%, la consulta del CCUC, 90,8% i la pàgina web 90,7%. Es mantenen xifres molt poc diferenciades en la proporció entre coneixement i utilització, llevat del cas de Biblioteca Digital, potser conseqüència de la menor presència d'alguns dels nostres àmbits temàtics.

Una de les dades que crida l'atenció és el que fa referència als serveis vinculats a la formació d'usuaris. El 43,8% dels professors no coneixen l'existència dels cursos "vine a conèixer la teva biblioteca" que, malgrat que no són adreçats a ells, se'ls ha demanat en reiterades ocasions que els recomanin als seus alumnes (cada any s'envia una carta a tot els professors on, entre altres temes es presenta el pla de formació). Això podria, en certa part, explicar, perquè el 32,3% dels alumnes segueixen sense conèixer aquests cursos. Aquesta dada es manté, malgrat que des de fa un parell d'anys en les sessions de benvinguda el primer dia de curs el personal de la biblioteca assisteix a l'acte i fa la presentació dels cursos. És de preveure que en el futur aquesta acció incideixi en el grau de coneixement. Cal anomenar també que malgrat el 43,8% dels professors coneixen els cursos especialitzats de la Biblioteca i tan sols el 6,9% els ha utilitzat. Malgrat que aquest petit percentatge els valora positivament, amb una mitjana de 4 sobre 5, cal plantejar-se si la difusió que es fa d'aquests cursos és suficient.

Quant a valoració la majoria de serveis són valorats com a bons, des del 3,26 de préstec interbibliotecari fins el 4,37 sobre 5 de mitjana del servei de préstec, i només el servei de fotocòpies es troba sota aquest llindar amb un 2,96 que situaríem una mica per sota del correcte.

### **Alumnes de 3r cicle**

El coneixement dels serveis per part dels alumnes de tercer cicle és en general inferior al dels alumnes de primer i segon cicle, però on hi ha un increment espectacular és en la seva utilització.

Dins aquest col·lectiu, els serveis més coneguts són el de préstec 95,5%, la consulta del catàleg 94,1 % i el de fotocòpies 93,8%. Aquests són també els serveis més utilitzats. Però pel que fa a l'ús cal destacar que alguns altres serveis, malgrat ser menys coneguts són molt utilitzats. En aquest sentit cal destacar, pel sentit contrari dels resultats respecte de les altres tipologies d'usuaris l'apartat de formació. Els cursos "Vine a conèixer..." malgrat ser menys coneguts 41,3% que per part dels alumnes de primer i segon cicle són més utilitzats 37,5. Però la diferència encara és més gran pel que fa als cursos especialitzats: els coneixen el 20,6 % però l'utilitzen el 61,5 % i amb una mitjana de 4 sobre 5.

Globalment les valoracions són bones, del 3'26 al 4'25 sobre 5, i només se situa per sota d'aquest valor el servei de fotocòpies amb un 2'56 (i utilitzat pel 95,1% dels alumnes enquestats).

## **4. ELS FONS**

### **Alumnes de 1r i 2n cicle**

El 42,8% dels alumnes no coneixen el material audiovisual de la biblioteca. Malgrat això la seva valoració és del 2,66. A la pregunta de si es disposa de les revistes adequades a les seves necessitats el 20,5 % manifesten no conèixer-ho i la valoració que es fa és correcte amb un 3,09 sobre 5.

Els alumnes valoren amb una mitjana de 3,11 sobre 5 els llibres disponibles per la seva especialitat. La localització dels documents els sembla correcte i el seu estat de conservació entre regular i correcte.

### **Professors**

El material audiovisual també és desconegut per aquest col·lectiu (en un 45,7%) i és poc valorat pels que el coneixen (2,50 sobre 5).

L'estat i conservació dels documents es considera molt be amb un 4,43 sobre 5 i tant la localització dels documents com els llibres i les revistes reben un resultat correcte (3,42 ; 2,78 i 3,44 respectivament). Destaca la molt millor consideració de les revistes que de les monografies, consideració que ha estat tradicional en la nostra biblioteca, però que en els darrers temps s'ha produït una davallada en l'adquisició de monografies.

### **Alumnes de 3r cicle**

Els nivells de coneixement i valoració són inferiors als dels professors. De tota manera millora la consideració respecte a l'adequació de les monografies (3'17 sobre 5)

## **5. LES INSTAL·LACIONS I L'EQUIPAMENT**

El desconeixement de l'equipament audiovisual és general entre tots els usuaris.

### **Alumnes de 1r i 2n cicle**

La millor valoració l'obté l'horari amb un 4,02 sobre 5 seguit de la qualitat del mobiliari amb un 3,53 i el confort amb un 3,5

L'equipament informàtic és el pitjor valorat amb un 2,62 sobre 5.

En general totes les respostes d'aquest apartat se situen entre el correcte i el bo i responen a la disponibilitat de la sala d'estudi i que una part de la biblioteca i del seu mobiliari són relativament nous. Per contra es demostra la necessitat imperiosa de la renovació del parc informàtic.

### **Professors**

Si veiem els resultats d'aquest apartat en aquest col·lectiu podem comprovar que els millors valorats són els mateixos conceptes que en el cas dels alumnes de primer i segon cicle. Novament l'horari es porta la millor valoració, amb una consideració de molt bo 4'14 sobre 5. La valoració mitjana general està entre correcte i molt bo. També el concepte pitjor valorat és l'equipament informàtic 2,83 sobre 5.

### **Alumnes de 3r cicle**

Aquest col·lectiu en general fa una valoració inferior a la dels professors. L'horari també és el millor valorat 3,80 sobre 5. La valoració mitjana general està entre correcte i bo. També el concepte pitjor valorat és l'equipament informàtic 2,44 sobre 5.

## **6. NORMATIVES I ÒRGANS DE GOVERN**

La Carta de Serveis només és coneguda pel 6,6% dels estudiants de 1r i 2n cicles, el 20,8% dels professors i el 6,6 5 dels alumnes de tercer cicle.

Quant al Reglament el seu coneixement és del 21,9% en el cas dels alumnes de 1r i 2n cicle , el 52% en el cas de professors i el 23% pel que fa a estudiants de tercer cicle.

Una altra gran desconeguda és la Comissió d'Usuaris. Només el 4,5% dels estudiants de 1r i 2n cicle, i el 3'3% dels estudiants de tercer cicle la coneixen. En el cas dels professors es dona la resposta inversa i el 48% manifesten conèixer la Comissió d'Usuaris.

## **7. SATISFACCIÓ GENERAL**

El tracte i atenció del personal és més valorat que la satisfacció global. En el primer cas el col·lectiu que millor el valora és el de professors amb una valoració molt bona de 4,45 sobre 5 seguit pel d'alumnes de tercer cicle amb un 4,22 i els alumnes de 1r i 2n cicle amb un 3,93. Podrien generalitzar que la valoració global se situaria entre la bona i molt bona.

També són els professors que millor valoren en general el servei, amb un 3,94 sobre 5, seguits dels alumnes de tercer cicle amb un 3,73 sobre i els estudiants de 1r i 2n cicle amb un 3,62 sobre 5.

## **8. COMPARACIÓ AMB LES DADES DE L'ENQUESTA ANTERIOR**

No podem fer grans afirmacions respecte a la freqüència d'ús o a les franges horàries de la Biblioteca ja que el mètode de recollida ha canviat. Per exemple ha augmentat molt la freqüència d'ús, però això potser és conseqüència que les enquestes s'han recollit a la pròpia biblioteca

Pel que fa als serveis hi ha hagut un notable increment en el nivell de coneixement dels diferents serveis entre els estudiants de 1r i 2n cicle (sobretot el coneixement del servei d'informació bibliogràfica, consulta de catàleg, catàleg col·lectiu, pàgina web i cursos de formació). Sorprenentment entre els professors i els alumnes de tercer cicle ha disminuït en alguns serveis el nivell de coneixement (llevat del servei d'informació bibliogràfica i la consulta de biblioteca digital que si ha augmentat)

Però el que si que ha augmentat majoritàriament és el nivell d'ús dels serveis entre tots els usuaris. Entre els alumnes de 1r i 2n cicle cal destacar, malgrat que encara sigui baix, que el curs de "Vine a conèixer ..." ha passat d'un 11,2% (199) a un 30% (2001) i els cursos especialitzats d'un 10,9% (1999) a un 25,7% (2001). També és molt important l'increment en el nivell d'ús entre els estudiants de la pàgina Web. Pel que fa als professors també hi ha un augment, en alguns casos importants (servei de préstec interbibliotecari i servei d'informació bibliogràfica) del nivell d'utilització. En el cas dels alumnes de tercer cicle l'increment també és general, però amb especial incidència en l'ús als cursos de formació 8% (1999) 61,5% (2001) .

La valoració dels serveis ha millorat en tots els serveis i tots els usuaris en relació a l'enquesta de 1999, llevat de la valoració que els professors i els alumnes de tercer cicle fan del servei de fotocòpies que ha baixat.

La satisfacció amb els fons bibliogràfics i documentals no ha variat gaire respecte l'avaluació de l'any 1999. Malgrat les restriccions pressupostàries tots els col·lectius mantenen o fins i tot increment el seu nivell de satisfacció respecte a la disponibilitat de llibres i revistes.

Pel que fa a la valoració sobre les instal·lacions que ha pujat en tots els seus aspectes i en tots els col·lectius llevat de la valoració sobre l'equipament audiovisual i especialment l'informàtic que ha baixat entre tots els col·lectius.

Per acabar mencionar que tant l'atenció i el tracte del personal com la valoració global de la biblioteca han estat molt millor valorades que en l'enquesta anterior per part de professors i alumnes de primer i segon cicle.



## 9. CONCLUSIONS

Dels resultats de l'enquesta realitzada als usuaris de la Biblioteca de Ciències Socials es pot desprendre que, en general, els nivells de coneixement, ús i satisfacció dels serveis, fons, instal·lacions i personal han millorat respecte l'avaluació anterior.

En general els nivells de satisfacció estan entre el correcte i el bo i en alguns casos en molt bo.

Les línies d'actuació per tal de millorar la satisfacció dels nostres usuaris haurien de tendir a fer incidència en els següents aspectes:

- Potenciar el coneixement de la Comissió d'Usuaris com a eina de contacte entre els usuaris i el servei.
- Potenciar el coneixement de la nostra *Carta de Serveis*.
- Continuar amb la campanya de difusió del pla de formació, ja que malgrat l'important increment encara se'n fa un ús molt baix.
- Augmentar l'adquisició de monografies, no tan sols de bibliografia bàsica
- Renovar l'equipament informàtic i audiovisual.
- Potenciar les sessions informatives sobre els recursos de la biblioteca.
- Analitzar els motius d'insatisfacció amb el servei de fotocòpies.

## 1. METODOLOGIA I MOSTRA UTILITZADA

L'enquesta es va dur a terme del 29 d'octubre al 9 de novembre seguint les indicacions del protocol d'enquestes d'avaluació 2001.

Les enquestes a alumnes es van recollir en les instal·lacions de la Biblioteca però les dels professors i alumnes de tercer cicle es van fer arribar a través dels Administratius del Departament.

Si analitzem la població, la mostra recollida i l'error de la mostra per estaments podem establir que en el cas del alumnes la mostra és molt significativa i en el de professors força significativa per treure conclusions generals sobre els resultats de l'enquesta. Quant als alumnes de tercer cicle el nivell de respostes ha estat molt baix i cal llegir-ne els resultats amb prudència.

	Població Total	Mostra	Error de la mostra (aproximat)
<b>Alumnes 1r i 2n Cicle<sup>5</sup></b>	5204	327	5,5
<b>Tercer Cicle</b>	545	55	11,5
<b>Professors</b>	567	108	8,5

## 2. FREQUÈNCIA I HORARIS D'ÚS I ACCÉS DES DEL DOMICILI

En els tres col·lectius la resposta més triada en relació als horaris utilitzats és la de indistintament matins i tardes (alumnes de primer i segon cicles = 44,9%, professors= 77,6% alumnes de tercer cicle= 75%) malgrat que el 36,1% dels alumnes de primer i segon cicles manifesten utilitzar-la només els matins.

La freqüència d'ús per part dels alumnes és de 3 a 5 cops per setmana en el 51,4% i de 1 a 2 cops per setmana en el 32,7% . Per tant podríem dir que el 84,1% dels alumnes de primer i segon cicles visiten la biblioteca com a mínim un cop per setmana. En el cas dels professors, el 39% manifesten visitar la biblioteca 1 o 2 cops per setmana però només un 7,6% ho fan de 3 a 5 cops per setmana. En aquest col·lectiu hi ha un bon grup d'usuaris, el 45,7%, que visita la biblioteca entre 1 i tres cops al mes. Els alumnes de tercer cicle tenen un perfil similar, utilitzant la biblioteca 1 o 2 cops per setmana en el 24,5 % del casos i 2 o 3 cops al mes en el 32,1%.

Quant a l'accés des del domicili i/o despatx el 93,5 % dels professors i el 69,1% dels alumnes de tercer cicle manifesten utilitzar-lo però només el 16% dels alumnes de primer i segon cicles l'utilitzen. Val a dir que els recursos que es poden utilitzar des d'aquestes ubicacions són majoritàriament revistes electròniques i bases de dades,

<sup>5</sup> S'exclouen els alumnes matriculats de primer any

material més especialitzat que en l'àmbit de Ciències és més pertinent a les necessitats de professors i alumnes de tercer cicle.

### **3. ELS SERVEIS**

#### **Alumnes de 1r i 2n cicles**

El serveis més coneguts pels alumnes de primer i segon cicles son el servei de préstec ,100%, el de fotocòpies 99,4% el de consulta a catàleg 94,4% i la Sala d'estudi de la UAB amb un 93,5%. Aquests percentatges es mantenen més o menys en la mateixa proporció quan es pregunta si s'utilitzen encara que en el cas de la Sala 24 hores baixa del 93,5% al 76,6%.

La valoració que ens fan d'aquests serveis és força positiva, excepte el servei de fotocòpies que amb un 2,17 sobre 5 es situaria com a regular i és el servei menys valorat de la Biblioteca.

Això ens pot fer pensar en un perfil d'usuari que s'endú llibres en préstec, fotocopia apunts i material exclòs de préstec i utilitza la Biblioteca com a sala d'estudi. Quan aquesta està tancada utilitza la Sala d'Estudi de la UAB.

Altres serveis que es consideren entre correctes i bons encara que són menys utilitzats són la consulta al Catàleg Col·lectiu de les Universitats de Catalunya, els cursos de formació, la pàgina web, els fulls de suggeriments i queixes i la Revista Biblioteca informacions.

#### **Professors**

El coneixement dels serveis per part dels professors és en general més elevat que el dels alumnes així com la seva utilització. El serveis més coneguts son el de fotocòpies, 100%, el de préstec, 99,1%, la consulta del CCUC, 97,2%, la consulta a catàleg, 96,2% , la Biblioteca Digital, 95,4%, la pàgina web 95,2% i el préstec interbibliotecari, 93,5%. Llevat del cas del préstec interbibliotecari, per altre banda lògic, en que l'utilitza el 63,9% dels professors que el coneixen en la resta de serveis es mantenen xifres molt poc diferenciades en la proporció entre coneixement i utilització.

Una de les dades que crida l'atenció és que el 52% dels professors no coneixen l'existència dels cursos "vine a conèixer la teva biblioteca" que, malgrat que no són adreçats a ells, se'ls ha demanat en reiterades ocasions que els recomanin als seus alumnes. Això podria, en certa part, explicar perquè el 32,9% dels alumnes segueixen sense conèixer aquests cursos. Cal anomenar també que només el 23,5% dels professors coneixen els cursos especialitzats de la Biblioteca i que tan sols el 9,1% els ha utilitzat. Malgrat que aquest petit percentatge els valora positivament, amb una mitjana de 4 sobre 5, cal plantejar-se si la difusió que es fa d'aquests cursos és suficient.

Quant a valoració la majoria de serveis són valorats entre correctes i bons , del 3,13 al 3'75 sobre 5 de mitjana, i només el servei de fotocòpies es troba sota aquest llindar amb un 2,64 que situaríem una mica per sota del correcte.

#### **Alumnes de 3r cicle**

Dins aquest col·lectiu, els serveis més coneguts són el de préstec i el de fotocòpies, ambdós amb un 100%, la Biblioteca digital, 88,7% i la pàgina web, 87% que són també els serveis més utilitzats. Cal tornar a fer menció dels cursos especialitzats que el 100% dels usuaris no utilitzen i que el 92,5% ni tan sols els coneixen.

Globalment les valoracions son positives, del 3 al 3'85 sobre 5, i només es situen per sota d'aquest valor els suggeriments d'adquisicions, amb un 2,67 (però que només és conegut per 35,5% dels alumnes dels quals només el 29,4% l'utilitzen), el servei de préstec interbibliotecari, amb un 2,81 i el servei de fotocòpies amb un 2'83 (i utilitzat pel 90,7% dels alumnes enquestats).

## **4. ELS FONDS**

### **Alumnes de 1r i 2n cicles**

El 47,2% dels alumnes no coneixen el material audiovisual de la biblioteca i la seva valoració és del 1,98. A la pregunta de si es disposa de les revistes adequades a les seves necessitats el 36,2 % manifesten no conèixer-ho i la valoració que es fa és entre regular i correcte amb un 2,5 sobre 5.

El 99,7% dels alumnes valoren amb una mitjana de 2,3 sobre 5 els llibres disponibles per la seva especialitat. La localització dels documents els sembla correcte i el seu estat de conservació entre regular i correcte.

### **Professors**

El material audiovisual també és desconegut per aquest col·lectiu (en un 40,6%) i és poc valorat pels que el coneixen (2,13 sobre 5).

L'estat i conservació dels documents es considera correcte, amb un 3,07 sobre 5 i tant la localització dels documents com els llibres i les revistes reben un resultat entre regular i correcte (2,67 ; 2,29 i 2,32 respectivament)

### **Alumnes de 3r cicle**

La valoració i el coneixement és similar a la dels professors encara que les puntuacions, en general, siguin sensiblement superiors a les d'aquest col·lectiu.

## **5. LES INSTAL·LACIONS I L'EQUIPAMENT**

El desconeixement de l'equipament audiovisual és general entre tots els usuaris.

### **Alumnes de 1r i 2n cicles**

La millor valoració la obté la senyalització i rotulació d'espais amb un 2,90 sobre 5 seguit dels horaris, amb un 2,77 i el confort amb un 2,68.

Les condicions de treball (silenci, respecte...) son les pitjors valorades amb un 2,15.

En general totes les respostes d'aquest apartat es situen entre el regular i el correcte i responen a la necessitat de renovar i ampliar la biblioteca i l' equipament i mobiliari actuals.

### **Professors**

Si veiem els resultats d'aquest apartat en aquest col·lectiu podem comprovar que la valoració mitjana general està entre correcte i bo pel que fa a Horaris, disponibilitat de seients, confort i qualitat de mobiliari i entre regular i correcte pel que fa als altres aspectes.

Cal dir però que els professors disposen d'espais propis menys col·lapsats que la sala d'estudiants de primer i segon cicle i que això incideix en la seva valoració.

### **Alumnes de 3r cicle**

En general la puntuació efectuada per aquest col·lectiu situa els aspectes relacionats en aquest apartat entre el regular i el correcte llevat del cas de la qualitat del mobiliari que, amb un 3,07 sobre 5, sobrepassa lleugerament el correcte.

## **6. NORMATIVES I ÒRGANS DE GOVERN**

La Carta de Serveis només és coneguda pel 6,2% dels estudiants de 1r i 2n cicles, el 10,9% dels professors. Cap alumne de tercer cicle ha manifestat conèixer-la.

Quant al Reglament el seu coneixement és del 25,5% en el cas dels alumnes de 1r i 2n cicle , el 55,9% en el cas de professors i el 14, 5% pel que fa a estudiants de tercer cicle.

Una altre gran desconeguda és la Comissió d'Usuaris. Només el 5,9% dels estudiants de 1r i 2n cicle, i el 3'6% dels estudiants de tercer cicle la coneixen. En el cas dels professors es dona la resposta inversa i el 52,9% manifesten conèixer la Comissió d'Usuaris.

## **7. SATISFACCIÓ GENERAL**

El tracte i atenció del personal és més valorat que la satisfacció global. En el primer cas el col·lectiu que millor el valora és el de professors amb un 3,81 sobre 5 seguit pel d'alumnes de tercer cicle amb un 3,38 i els alumnes de 1r i 2n cicles amb un 2,94. Podrien generalitzar que la valoració global es situaria entre el correcte i el bo.

També són els professors qui millor valoren en general el servei, amb un 3,05 sobre 5 , i els estudiants de 1r i 2n cicle els que pitjor el valoren amb un 2,8 sobre 5.

## **8. COMPARACIÓ AMB LES DADES DE L'ENQUESTA ANTERIOR**

No podem fer grans afirmacions respecte a la freqüència d'us de la Biblioteca per part dels alumnes de 1r i 2n cicles degut a que el mètode de recollida de les dades per aquest col·lectiu ha canviat. Malgrat això si veiem les dades de coneixement i

d'utilització dels serveis de la Biblioteca podríem pensar que s'ha produït un augment en aquest freqüència i que ha baixat el nombre d'usuaris que utilitzaven esporàdicament els serveis.

Quant a professors a augmentat sensiblement la freqüència d'us. S'han mantingut les franges horàries en ambdós col·lectius.

L'ús dels serveis de la biblioteca des del domicili i/o despatx ha augmentat del 75,5% al 93,5% per part del professorat. No hi ha dades anteriors pel que fa als alumnes.

En l'apartat serveis hi ha hagut un lleuger augment de la valoració en els tres col·lectius malgrat que la satisfacció general amb el servei es manté pràcticament igual (baixa un 0,06 en el cas dels alumnes de 1r i 2n cicles i puja un 0,13 en el cas dels professors)

La satisfacció amb els fons bibliogràfics i documentals no ha variat gaire respecte l'avaluació de l'any 1999, en canvi sí que ho ha fet la valoració sobre les instal·lacions que ha baixat en tots els seus aspectes i en tots els col·lectius. Això fa palesa la necessitat de nous espais més amplis i més equipats que els actuals per poder satisfer les expectatives i les necessitats dels usuaris.

Per acabar mencionar l'atenció i el tracte del personal que en els tres estaments ha estat valorada més positivament que en l'enquesta anterior.

## **9. CONCLUSIONS**

En la majoria dels casos es pot dir que la satisfacció dels usuaris de la Biblioteca de Ciències i d'Enginyeries ha millorat lleugerament respecte l'avaluació anterior. Es segueix reflectint l'hàbit, per part dels alumnes de 1r i 2n cicles, d'utilitzar la Biblioteca com a sala d'estudi i limitant el seu interès en el préstec i fotocopiats de materials.

Com ja s'ha comentat, les pitjors valoracions se les enduen els aspectes relacionats amb les instal·lacions i l'equipament i no pas el tracte rebut per part del personal o els serveis oferts.

Les línies d'actuació per tal de millorar la satisfacció dels nostres usuaris haurien de tendir a fer incidència en els següents aspectes:

- Potenciar el coneixement de la Comissió d'Usuaris com a eina de contacte entre els usuaris i el servei.
- Potenciar el coneixement dels cursos de formació per part dels professors i alumnes de tercer cicle.
- Augmentar els recursos electrònics, donat l'elevat nombre de professors que utilitzen els serveis de la biblioteca des del despatx i/o domicili.
- Augmentar l'adquisició de llibres de 1r i 2n cicles.
- Analitzar, mitjançant una enquesta, els motius d'insatisfacció amb el servei de fotocòpies.

## 1. METODOLOGIA I MOSTRA UTILITZADA

Les enquestes es van repartir als usuaris de les sales de lectura de la Biblioteca i de la Mediateca. Alhora, es van deixar enquestes als dos mostradors de préstec, per tal que els mateixos usuaris les poguessin agafar, omplir i lliurar.

Per la recollida d'enquestes, es varen habilitar unes bústies als taulells de préstec.

També, es van deixar fulls d'enquestes als dos departaments de la Facultat per facilitar la participació dels professors. Aquestes es varen lliurar tancades en sobres a la Biblioteca.

	Població Total	Mostra	Error de la mostra (aproximat)
<b>Alumnes 1r i 2n Cicle</b>	2123	125	8,5
<b>Tercer Cicle</b>	112	20	9,5
<b>Professors</b>	121	12	9,5

## 2. HORARIS D'ÚS I ACCÉS DES DEL DOMICILI

Per les respostes recollides, sembla que al matí es faci més ús de la Biblioteca que a la tarda. Al matí, un 46,2 %, seguit pels que l'utilitzen matí i tarda indistintament, un 34,2 % i finalment els que només l'utilitzen a la tarda, un 19,6 %.

Tot i que el comptador d'entrada a la Biblioteca demostra que vénen més usuaris habitualment a la tarda, per la qual cosa creiem que varen participar més responent les enquestes els usuaris que utilitzen la biblioteca al matí.

Els serveis i recursos de la Biblioteca des de l'ordinador del despatx o casa, s'utilitza un 29% de mitjana en global. Però per grups d'usuaris varia, els que menys l'empren són els alumnes, un 20% i els professors, un 71,4 %

## 3. ELS SERVEIS

Els diferents tipus d'usuaris coincideixen en alguns dels serveis més valorats, perquè tots ells els utilitzen, com és el cas de: Servei de préstec, Informació Bibliogràfica i Consulta del Catàleg.

Altres serveis, els valoren més positivament el grup d'usuaris que en fa ús, com per exemple: Sales d'Estudi (alumnes de 1r i 2n cicle).

En el cas dels serveis menys valorats per una tipologia concreta d'usuaris es produeix perquè no l'utilitza el servei, com per exemple: Curs de vine a conèixer la Biblioteca (Tercer Cicle), o "Cursos de formació especialitzada (alumnes de 1r i 2n cicle).

Creiem que en alguns casos no s'ha entès el que es preguntava, com per exemple: el Préstec Interbibliotecari, que ha estat molt valorat pels alumnes i en canvi no en fan ús. Segurament al respondre la pregunta es pensaven que volia dir que podien treure llibres en préstec de qualsevol biblioteca del campus UAB.

	<b>SERVEIS MÉS VALORATS</b>	<b>SERVEIS MENYS VALORATS</b>
<b>GENERAL</b>	Préstec (3,72)	Cursos de formació espec. (2)
	Sala d'estudi (3,66)	Fotocòpies (2,59)
	Consulta del catàleg (3,65)	Fulls de suggeriments (3,19)
	Informació bibliogràfica (3,62)	<i>Biblioteca informacions</i> (3,20)
<b>1r-2n CICLE</b>	Sala d'estudi (3,74)	Cursos de formació espec. (2,25)
	Préstec interbibliotecari (3,71)	Fotocòpies (2,53)
	Consulta del catàleg (3,57)	Fulls de suggeriments (2,80)
	Préstec (3,47)	<i>Biblioteca informacions</i> (2,80)
<b>3r CICLE</b>	Préstec (4,11)	Curs "Vine a conèixer..." (1)
	Fulls de suggeriments (4)	Cursos de formació espec. (1)
	Consulta Biblioteca digital (3,73)	Fotocòpies (2,33)
	Informació bibliogràfica (3,64)	Préstec interbibliotecari (2,80)
<b>PROFESSORS</b>	Curs "Vine a conèixer..." (5)	Fotocòpies (3,21)
	Préstec (4,65)	
	Informació bibliogràfica (4,28)	
	Consulta del catàleg (4,15)	
<b>ALTRES</b>	Préstec (5)	Consulta del CCUC (3)
	Fulls de suggeriments (5)	Guies i fulls informatius (3)
	Suggeriments i/o adquis. (4,50)	
	Informació bibliogràfica (4,33)	

#### 4. ELS FONS

El grau de satisfacció dels tots els grups d'usuaris amb el fons documental de la Biblioteca és alt i bastant similar d'un grup a un altre.



Destaquen la puntuació de l'adequació del fons de revistes , un 3,31 i el de llibres un 3,29. El més baix, encara que se situaria en un aprovat, és el fons de material audiovisual, un 2'58.

El motiu pot ésser que la col·lecció audiovisual de la Biblioteca és encara molt jove i es troba en un procés de desenvolupament de la col·lecció i en alguns casos els canals d'edició i distribució no responen a les demandes actuals i són difícils d'aconseguir.

S'està treballant en aquest àmbit procurant adequar-la el més aviat possible i ,sempre que el pressupost ho permeti, a les necessitats d'ampliació recollides en les respostes de les enquestes.

## **5. LES INSTAL·LACIONS I L'EQUIPAMENT**

Les instal·lacions de la Biblioteca pels diferents grups d'usuaris són ben valorades ja que en tots els casos superen el 3.

En canvi l'equipament informàtic i audiovisual tenen una valoració més baixa, 2,41 i 2,53, respectivament.

Les actuals instal·lacions no permeten incrementar actualment aquest tipus d'equipament fins al trasllat a la nova Biblioteca, previst per Setmana Santa de 2002.

## **6. NORMATIVES I ÒRGANS DE GOVERN**

El coneixement de les normatives i òrgans de govern de les Biblioteques UAB és bastant baix en totes les tipologies d'usuaris. Encara que hi ha diferència entre el coneixement més baix dels alumnes de 1r i 2n cicle i el coneixement més alt per part del professorat.

## **7. SATISFACCIÓ GENERAL**

La satisfacció general amb la prestació del servei és molt alta, un 3,55 de valoració general i 3,84 de l'atenció i tracte del personal. Per tipologia d'usuaris, la satisfacció de prestació de servei és molt més alta en el cas dels professors que en el dels alumnes de 1r i 2n cicle.

Per tant, és una valoració molt positiva i que demostra que els usuaris estan prou satisfets tot i que trobin mancances en algun aspecte de la Biblioteca.

## **8. COMPARACIÓ AMB LES DADES DE L'ENQUESTA ANTERIOR**

### **Punts febles:**

No veiem gaires diferències amb l'avaluació feta anteriorment, ja que dos punts febles encara no s'han pogut solucionar del tot. Encara que s'hagin modernitzat alguns ordinadors de consulta, només es podrà portar a terme una bona renovació i ampliació quan es compri l'equipament pel nou edifici de la Biblioteca.

	2000	2001
equipament informàtic	2,36	2,41
equipament audiovisual	2,36	2,53

Un altre dels punts febles, només es pot solucionar si s'incrementa el pressupost per a l'adquisició de fons bibliogràfics. Tot i que s'està fent un esforç en aquests darrers anys en la compra de material audiovisual, encara no s'ha arribat al nivell òptim necessari.

	2000	2001
fons audiovisual	No avaluat	2,58

El servei de reprografia que era valorat negativament en l'avaluació anterior, en aquesta avaluació ha millorat substancialment després de les gestions fetes amb l'empresa OCÉ per a la millora del servei.

	2000	2001
Servei de fotocopies	2,13	2,59

#### **Punts forts:**

Quant als punts forts, sembla que tots els usuaris destaquen alguns dels serveis que s'ofereixen com són:

	2000	2001
préstec	3,04	3,72
Consulta del catàleg	3,28	3,62
Sales d'estudi	3,52	3,66
Informació bibliogràfica	3,19	3,62

Per diferents tipologies d'usuaris, la valoració més alta sempre és la del professorat , seguida per tercer cicle i, finalment, pels alumnes de 1r i 2n cicle.

## **9. CONCLUSIONS**

La conclusió d'aquest informe és que la prestació de servei que dona la Biblioteca és molt positiva en general i la puntuació força elevada de la major part de les preguntes ho demostra.

- Els professors i el tercer cicle valoren més positivament que els alumnes de 1r i 2n cicle.
- Ampliació i renovació de l'equipament audiovisual i informàtic ràpidament i adequar-lo a les necessitats dels usuaris.
- Incrementar l'adquisició de material audiovisual.
- Millorar les perspectives dels usuaris en els cursos de formació

## 1. METODOLOGIA I MOSTRA UTILITZADA

La metodologia de distribuci3 i recollida d'enquestes per a fer l'avaluaci3 de la satisfacci3 dels usuaris ha estat donada per la situaci3 especial de la biblioteca de Medicina, integrada per 4 biblioteques: la situada al campus de Bellaterra i les biblioteques de les unitats docents hospitalàries de la Facultat de Medicina, situades als Hospitals Vall d'Hebron, Hospital del Mar i l'Hospital Universitari "Germans Trias i Pujol".

Tenint en compte que els alumnes estudien a Bellaterra els dos primers cursos de la carrera, i a les unitats docents hospitalàries els quatre cursos següents, i per tal d'aconseguir una mostra real per a l'avaluaci3, es va decidir dividir proporcionalment el nombre d'enquestes dels alumnes entre les quatre unitats. Les enquestes dels alumnes van ser lliurades i recollides a les mateixes biblioteques.

Quant als professors també es va decidir recollir el màxim nombre d'enquestes des de les biblioteques, encara que en algun cas es van enviar enquestes als departaments. A les Unitats Docents hospitalàries és difícil obtenir una resposta a aquestes avaluacions ja que els professors, metges dels hospitals, no utilitzen massa els serveis de la biblioteca. En quant als alumnes de tercer cicle, distribuïts per les unitats docents, la possibilitat d'obtenir resposta encara és més complicada.

	Població Total	Mostra	Error de la mostra (aproximat)
<b>Alumnes 1r i 2n Cicle</b>	1492	154	7,9
<b>Tercer Cicle</b>	899	15	19
<b>Professors</b>	243	18	13
<b>Altres</b>		8	
<b>TOTAL</b>	2634	195	7,2

## 2. HORARIS D'ÚS I ACCÉS DES DEL DOMICILI

L'horari d'ús de matí o tarda és bastant equilibrat, tenint en compte que a Medicina es fan classes i pràctiques al matí i la tarda, encara que el nombre d'assistents és una mica superior al matí.

Quant a la pregunta sobre la utilitzaci3 dels serveis des del domicili o despatx, la resposta negativa dobla a la positiva i és el professorat el grup d'usuaris que més utilitza els serveis a distància.

### **3. ELS SERVEIS**

Els serveis més valorats són el de préstec i la consulta al catàleg sobretot pels alumnes de primer i segon cicle. També s'han valorat molt positivament el servei d'informació en general, els cursos de formació especialitzada i el préstec interbibliotecari, per part del professorat.

El menys valorat ha estat el servei de fotocòpies que funciona força malament.

### **4. ELS FONS**

L'alumne de primer i segon cicle considera que el fons bibliogràfic de monografies és insuficient i en molts casos poc adequat a les seves necessitats. Falten més exemplars de bibliografia bàsica actualitzada. El fons de publicacions periòdiques, en canvi, és força complet i està molt ben valorat pel professorat.

Quant al material audiovisual es reflexa també que és insuficient per l'alumne de primer i segon cicle. El fons de la biblioteca digital que pot consultar l'usuari des de la biblioteca i des del seu despatx o domicili està molt ben valorat.

### **5. LES INSTAL·LACIONS I L'EQUIPAMENT**

Els equipaments, en general, estan ben valorats. Tant les condicions de treball (silenci), com el confort (il·luminació, temperatura) són correctes, tant a Bellaterra com a les biblioteques de les Unitats Docents on han millorat molt amb els nous edificis.

Però el fet de que els estudiants utilitzin bàsicament la biblioteca com a sala d'estudi te com a conseqüència, sobretot a la Unitats Docents, la manca d'espai de la qual es queixen, i la valoració negativa de l'horari de les biblioteques, especialment en el cas de la biblioteca de l'Hugtip. En els comentaris de les enquestes es demana ampliació d'horaris i obertura de les biblioteques hospitalàries els caps de setmana.

### **6. NORMATIVES I ÒRGANS DE GOVERN**

Respecte al coneixement de les normatives i òrgans de govern del servei, aquest és molt escàs. La carta de serveis, encara que esta ubicada al taulell de préstec i a la vitrina es coneguda, segons les enquestes, únicament per un 7,7 % dels usuaris. El reglament del Servei de Biblioteques el coneix un 30,8 %, i la Comissió d'Usuaris un 15,8%

### **7. SATISFACCIÓ GENERAL**

La satisfacció general amb la prestació dels diferents serveis de la biblioteca és bona per part dels estudiants i dels professors. Dintre de l'escala de valoració, tots els serveis estan valorat amb una mitjana de més de 3

El tracte dels usuaris amb el personal de la biblioteca ha estat molt ben valorat i ha obtingut una mitjana encara més alta. Altres punts ben valorats han estat el préstec domiciliari per part dels estudiants de primer i segon cicle, i el servei d'informació i formació especialitzada per part dels professors.

L'aspecte més negatiu ha estat constatar les queixes dels alumnes per la poca adequació del fons bibliogràfic a les seves necessitats. Malgrat els esforços que s'han fet l'últim any en adquisició de monografies mitjançant pressupostos extraordinaris, encara falta bibliografia bàsica i manuals suficients.

Per últim, el fet de que els estudiants facin servir la biblioteca bàsicament com a sala d'estudi, sobretot a la Unitat Docent de l'Hospital Germans Trais i Pujol, té com a conseqüència la manca d'espai i la valoració negativa dels horaris, que consideren insuficients.

## **8. COMPARACIÓ AMB LES DADES DE L'ENQUESTA ANTERIOR**

En primer lloc, s'ha de tenir en compte que la metodologia d'obtenció de dades de les dues avaluacions ha estat molt diferent. La primera vegada les enquestes dels alumnes van ser obtingudes a les classes i la mostra va ser molt ajustada. Als professors se'ls va enviar una carta personalitzada, i es va acudir als departaments per tal d'aconseguir una representació alta d'alumnes de tercer cicle. Aquesta segona avaluació s'ha fet des de les biblioteques, als usuaris reals, no potencials.

Les diferències entre les dues avaluacions no són massa significatives. La mitjana de satisfacció dels usuaris les dues vegades ha estat situada sobre el 3. En la primera, com en aquesta, el servei més valorat ha estat el préstec de documents. Igualment, el punt més negatiu ha estat la manca d'un fons més ric de monografies de bibliografia bàsica.

Respecte a l'apartat de les observacions, si que és interessant ressaltar que en la primera avaluació, moltes més enquestes fetes per usuaris de les Unitats Docents demanaven ampliació d'espais i d'horaris. A aquesta avaluació, i després de l'allargament d'horari de la biblioteca de Vall d'Hebron portada a terme aquest passat any, així com de l'ampliació d'espais de la biblioteca de l'Hospital del Mar amb la seva remodelació, fa que hagin disminuïts les queixes en aquestes dues unitats docents. Al contrari, s'han rebut moltes més queixes de la biblioteca de l'Hospital Germans Trias i Pujol, que encara té horari i espais reduïts.

## **9. CONCLUSIONS**

Com a conclusió, es proposen una sèrie d'accions de millora:

Adreçades als alumnes de primer i segon cicle:

- Reforçar més el fons bibliogràfic, amb el nou pressupost extraordinari de l'any 2002, per oferir-les una millor consulta i millor servei de préstec que són els serveis que utilitzen amb més freqüència

- Potenciar l'ampliació d'hорaris, tal com s'ha fet ja a la Biblioteca de Medicina i d'Infermeria del Vall d'Hebron, i l'obertura i manteniment de noves sales d'estudi a les Unitats Docents Hospitalàries

**Adreçades als alumnes de tercer cicle i al personal docent:**

- Oferir sessions informatives de tots els recursos que tenen al seu abast a la biblioteca i dels recursos d'accés remot

## 1. METODOLOGIA I MOSTRA UTILITZADA

La difusió de les enquestes entre els usuaris de la Biblioteca de Veterinària es va distribuir en 3 parts:

- **Alumnes:** a) difusió als accesos a la Biblioteca i al taulell de préstec; b) entrega de formularis a les taules de les sales de lectura (durant les dos primeres setmanes); c) entrega de formularis al taulell de préstec durant la darrera setmana (resp personal préstec i bidell)
- **Tercer Cicle:** : a) difusió dels formularis entre els usuaris que freqüenten la Biblioteca (resp. Documentació) ; b) distribució de formularis a les secretaries de departament perquè col.laborin a distribuir-los entre el professorat del seu àmbit. Es concreta data de recollida de material per part del personal de la biblioteca o alternativament tramesa per correu intern (resp. bidell)
- **Professors:** a) difusió dels formularis per correu electronic –primera setmana- (resp. Cap Biblioteca) ; b) distribució de formularis a les secretaries de departament perquè col.laborin a distribuir-los entre el professorat del seu àmbit. Es concreta data de recollida de material per part del personal de la biblioteca o alternativament tramesa per correu intern (resp bidell)

Les enquestes enviades per mail van ser respostes alternativament per aquest mitjà o per correu intern.

A continuació podeu omplir a següent graella amb les dades que us hem enviat sobre la vostra biblioteca

	Població Total	Mostra	Error de la mostra (aproximat)
<b>Alumnes 1r i 2n Cicle</b>	1067	160	7,5
<b>Tercer Cicle</b>	147	22	10,5
<b>Professors</b>	101	19	9

## 2. HORARIS D'ÚS I ACCÉS DES DEL DOMICILI

	Accés domiciliari	Accés UAB
<b>Alumnes 1r i 2n Cicle</b>	26,7%	73,3%
<b>Tercer Cicle</b>	86,4%	13,6%
<b>Professors</b>	84,2%	15,8%

L'ús extern dels serveis de la Biblioteca per part del professorat i usuaris de 3er cicle és prou alt, tot i tenint en compte el percentatge d'error de la mostra enquestada. Això pot quedar explicat pel nombre alt de serveis electrònics que s'han potenciat darrerament a les biblioteques de la UAB, sobre tot pel que fa a consulta d'informació adreçada principalment a la recerca (bases de dades, biblioteca digital) i a gestions administratives (formularis SOD interns i externs).

Pel que fa als alumnes el percentatge és significativament baix. Les causes són diverses si bé podem entendre el poc ús que encara es fa dels recursos electrònics bé a nivell d'iniciació (catàleg) com avançats (bases de dades) malgrat els cursos que es promouen des de la Biblioteca. Tanmateix podem observar un ús creixent del parc informàtic de la Biblioteca de Veterinària per part dels alumnes que podria explicar parcialment un baix ús dels recursos electrònics de la Biblioteca fora de la UAB.

### 3. ELS SERVEIS

Dins aquest apartat s'agrupen els serveis en els tres categories quantificades: coneixement, ús i valoració i per cada grup d'usuari. Es deixa d'incloure la categoria d'externs en el gràfic però si en els comentaris donat que no es significatiu el nombre de casos enquestats.

Cada categoria compren els cinc serveis que han comptat amb major valoració per part dels usuaris enquestats, entenent que el núm. 1 és el més valorat i anant disminuint progressivament fins el 5è.

Alumnes	Us		
	Coneixement	Us	Valoració
1	Servei de Préstec	Servei de Préstec	Consulta Catàleg Col.lectiu Univ. Cat.
2	Servei de Fotocòpies	Servei de Fotocòpies	Sala d'Estudi UAB
3	Consulta Catàleg	Consulta Catàleg	Consulta Catàleg
4	Pàgina Web	Servei d'Informació Bibliogràfica	Servei d'Informació Bibliogràfica
5	Sala d'Estudi UAB	Sala d'Estudi UAB	Servei de Préstec

Els índexs de coneixement i ús per part dels alumnes són fàcilment justificables ja que es tracta de serveis bàsics que són els més utilitzats. El coneixement de la web de la biblioteca s'explica pels punts de connexió existents a la xarxa i l'ús que fan els alumnes a les cabines de treball en grup.

L'apartat de valoració és potser la més significativa: es valora més el catàleg col.lectiu que el catàleg de la UAB. Això demostra un grau de coneixement i ús que no queda reflectit en les seccions anteriors -distorsió que pot ser deguda a que s'ha valorat el catàleg col.lectiu per si mateix com un eina important per la cerca d'informació per qualsevol tipus d'utilitat.

També la Sala d'Estudi en segon lloc, amb el mateix percentatge que Consulta Catàleg, suposa que es dona un ús important d'aquest servei per part dels alumnes de Veterinària si es relacionen aquest índex amb els de coneixement i ús.



<b>Tercer Cicle</b>	<b>Coneixement</b>	<b>Us</b>	<b>Valoració</b>
<b>1</b>	Servei de Préstec	Servei de Fotocòpies	Suggestiments i/ó Adquisicions
<b>2</b>	Consulta Catàleg	Cursos formació especialitzats	Sala d'Estudi UAB
<b>3</b>	Servei de Fotocòpies	Consulta Catàleg	Servei d'Informació Bibliogràfica
<b>4</b>	Pàgina Web	Pàgina Web	Consulta Biblioteca Digital
<b>5</b>	Servei Préstec Interbibliotecari   Consulta Biblioteca Digital	Servei de Préstec	Servei de Préstec

Cel coneixement i ús dels serveis de la Biblioteca per part d'aquest segment d'usuaris entra dins les causes fàcilment justificables. Tots coneixen el servei de préstec i tots utilitzen el servei de fotocòpies. El desequilibri existent entre coneixement i ús en el primer cas pot ser degut al valor afegit que aquest grup atorga al préstec encara que no l'utilitzi proporcionament, així com l'ús proporcionament més gran que aquests usuaris fan de la consulta de material periòdic que de les monografies. L'ús del servei de fotocòpies és normal ja que el treball de recerca que fan els usuaris en una biblioteca científica és majoritàriament la reproducció d'articles de revista.

Dins la categoria d'ús signifiquem la importància atorgada als cursos de formació especialitzats, la qual cosa pensem que és mèrit del personal encarregat dels mateixos a la Biblioteca de Veterinària.

Pel que fa a la valoració les posicions preponderants dels Suggestiments i/ó Adquisicions juntament amb el Servei d'Informació Bibliogràfica significaria el paper que el personal de la biblioteca té per aquest grup d'usuaris quan s'adrecen al servei. També és destacable la posició de la Sala d'Estudi. La necessitat d'espais d'estudi dins la universitat és en general molt valorada pels usuaris, i més si es fa en franges horàries àmplies i períodes festius. Finalment els serveis electrònics també juguen un paper preponderant per aquest tipus d'usuaris.

<b>Professorat</b>	<b>Coneixement</b>	<b>Us</b>	<b>Valoració</b>
<b>1</b>	Consulta Catàleg	Consulta Biblioteca Digital	Servei d'Informació Bibliogràfica
<b>2</b>	Consulta Catàleg Col·lectiu Univ. Cat.	Servei de Fotocòpies	Consulta Catàleg Col·lectiu Univ. Cat.
<b>3</b>	Servei de Préstec	Consulta Catàleg	Servei de Préstec
<b>4</b>	Servei de Préstec Interbibliotecari	Servei de Préstec	Consulta Catàleg
<b>5</b>	Consulta Biblioteca Digital	Servei d'Informació Bibliogràfica	Suggestiments i/ó Adquisicions

El coneixement dels instruments dels serveis que ofereix el Servei de Biblioteques és important, especialment pel que fa a les fonts d'informació i obtenció de documents tant a nivell intern com extern. Els cinc primers tenen un coneixement 100% per part d'aquest segment de població.

Els majors índexs d'ús corresponen a la "Consulta Biblioteca Digital" en un grau del 100%. L'acceptació que els serveis electrònics estan tenint entre el professorat és molt important i invita a seguir millorant i potenciant-los. L'ús del servei de fotocòpies per damunt d'altres serveis és degut al caràcter científic de la biblioteca ja remarcat en els usuaris de tercer cicle.

Els instruments informatius que posem a l'abast del professorat i també la responsabilitat per part del personal de la biblioteca alhora d'atendre consultes per la cerca, obtenció i adquisició de documents poden explicar la valoració adjudicada al Servei d'Informació Bibliogràfica per part del professorat.

#### 4. ELS FONS

La valoració del fons, pel seu anàlisi, queda agrupada en tres categories: a) Dolent i regular, b) Correcte, Bo, Molt Bo, i c) la mitjana. El grau de desconeixement com que es tracta d'una opció poc valorada s'explica fora del quadre si és el cas.

Cada categoria compren els tres índexs percentuals que han comptat amb menor valoració per part dels usuaris enquestats (de menor a major index d'acceptació).

<b>Alumnes</b>	<b>Dolent Regular</b>	<b>Correcte Molt Bo</b>	<b>Mitjana</b>
<b>Estat de conseravació dels documents</b>	33,7%	66,3%	2,96
<b>Llibres adequats a les necessitats</b>	29,6%	70,4%	3,16
<b>Material audiovisual</b>	23%	77%	3,09

En general la valoració que fan els alumnes dels fons de la Biblioteca és bastant bona. Es pot raonar que anteposin com aspecte més negatiu l'estat de conservació als llibres adequats a les necessitats. Molts manuals estan bastant espatllats per l'ús i sovint hi ha fulls solts ó lloms desengantxats que des de la Biblioteca s'intenta adobar ó portar a l'enquàdernador si és el cas i el pressupost ho permet. El desconeixement de les revistes i audiovisuals entra dins la lògica d'aquest tipus d'usuaris donat que és el material que utilitzen menys.

<b>Tercer Cicle</b>	<b>Dolent Regular</b>	<b>Correcte Molt Bo</b>	<b>Mitjana</b>
<b>Llibres adequats a les necessitats</b>	45,4%	54,5%	2,64
<b>Revistes adequats a les necessitats</b>	42,9%	57,2%	2,76
<b>Material audiovisual</b>	42,8%	57,1%	2,79

L'índex de satisfacció per part d'aquest grup d'usuaris respecte al fons és gairebé un 50% entre la valoració positiva i negativa. Pensem que els llibres que requereixen aquests usuaris seria encara molt més gran del que realment exposen. Sorpren per altra banda el desconeixement del fons d'audiovisuals en un 36,4% dels enquestats.

<b>Professorat</b>	<b>Dolent Regular</b>	<b>Correcte Molt Bo</b>	<b>Mitjana</b>
<b>Revistes adequats a les necessitats</b>	57,9%	42,2%	2,74
<b>Llibres adequats a les necessitats</b>	42,1%	57,9%	2,74
<b>Material audiovisual</b>	40%	60%	2,67

Per part d'aquest segment d'usuaris les revistes són realment el tipus de fons que més necessiten i que realment podem tenir dèficits concrets. No obstant cal tenir en compte altres valoracions que respecte aquest fons s'ha fet a la Facultat i el grau de satisfacció és bastant correcte. Efectivament no es podra cobrir mai el 100% de les necessitats pero si tenim en compte el volum creixent i l'ús de les revistes electròniques pensem que podrem cobrir mica a mica les necessitats per aquest tipus de fons.

## 5. LES INSTAL·LACIONS I L'EQUIPAMENT

La valoració del fons, pel seu anàlisi, queda agrupada en tres categories: a) Dolent i regular, b) Correcte, Bo, Molt Bo, i c) la mitjana. El grau de desconeixement com que es tracta d'una opció poc valorada s'explica fora del quadre si és el cas.

Cada categoria compren els cinc índexs percentuals que han comptat amb menor valoració per part dels usuaris enquestats (de menor a major index d'acceptació).

<b>Alumnes</b>	<b>Dolent Regular</b>	<b>Correcte Molt Bo</b>	<b>Mitjana</b>
<b>Horaris</b>	47,6%	52,4%	2,66
<b>Condicions de treball (silenci ...)</b>	44,4%	55,6%	2,64
<b>Equipament Informàtic</b>	40,4%	59,6%	2,73
<b>Confort (il.luminació ...)</b>	33,3%	66,7%	3,05
<b>Disponibilitat de seients</b>	26,6%	73,4%	3,13

Els alumnes demanen en un percentatge molt alt més amplitud horària tant en dies lectius com en dies festius. L'ús de les biblioteques com a sales d'estudi és un fet en biblioteques universitàries que cal anar complementant amb els usos propis de les biblioteques com espais de localització i consulta de fonts d'informació.

Les condicions de treball també són valorades negativament degut a que els propis usuaris generen soroll. Cal potenciar les mesures coercitives per potenciar l'ambient de silenci a les sales pero han de ser els mateixos usuaris el que assumeixin la necessitat de procurar un millor ambient. També l'equipament informàtic és objecte de preocupació per part dels alumnes degut al dèficit d'equipaments existents a la Facultat en relacio a les demandes.

<b>Tercer Cicle</b>	<b>Dolent Regular</b>	<b>Correcte Molt Bo</b>	<b>Mitjana</b>
<b>Equipament Informàtic</b>	57,9%	42,1%	2,68
<b>Equipament audiovisual</b>	40%	60%	3,7
<b>Disponibilitat de seients</b>	28,6%	71,4%	3,19
<b>Material audiovisual</b>	28,5%	71,5%	2,86
<b>Condicions de treball (silenci ...)</b>	18,1%	81,9%	3,18

Es requereix una potenciació dels equipaments informàtics a la Biblioteca. Molts han quedat obsolets si be cal tenir en compte els importants esforços que des de Servei de Biblioteques i des de l'equip deganal s'ha fet per introduir nous equipaments informàtics a la Biblioteca que ha motivat la duplicació del parc informàtic en els darrers tres anys.

<b>Professorat</b>	<b>Dolent Regular</b>	<b>Correcte Molt Bo</b>	<b>Mitjana</b>
<b>Disponibilitat de seients</b>	28,6%	71,4%	3,21
<b>Equipament audiovisual</b>	13,3%	86,7%	3,20
<b>Confort (Il.luminacio ...)</b>	12,5%	87,5%	3,56
<b>Rotulació i senyalitzacio espais</b>	11,1%	88,9%	3,28
<b>Equipament Informàtic – Qualitat Mobiliari</b>	6,3%	93,7%	3,75-3,25

La valoració que fa el professorat en general sobre els equipaments de la Biblioteca es bastant positiva. Això fa pensar el poc us que fa el mateix de les instal.lacions i equipaments degut a que la major part dels serveis que utilitzen de la Biblioteca es poden fer servir des del seu despatx. La progressiva acceptació i ús de serveis com Catàleg, Catàleg Col.lectiu ó Biblioteca Digital així ho demostra.

## 6. NORMATIVES I ÒRGANS DE GOVERN

<b>Grau de coneixement</b>	<b>Alumnes</b>	<b>Tercer Cicle</b>	<b>Professora t</b>
<b>Normatives i Organs de Govern</b>			
<b>Carta de serveis</b>	5%	14,3%	26,3%
<b>Reglament</b>	29,4%	38,1%	63.2%
<b>Comissió d'Usuaris</b>	3,1%	14,3%	78,9%

Existeixen dèficits importants de coneixement de les normatives i òrgans de la biblioteca per part dels alumnes de 1er, 2on i 3er cicle. El cert que es la representativitat d'aquest col.lectiu en els òrgans de govern és molt reduïda –sovint manquen representants.

La carta de serveis i el Reglament es difonen principalment a través de la web del Servei de Biblioteques però també en format imprès en els plafons existents al vestíbul de l'entrada. També cal dir que a les sessions informatives de 1er curs se'ls informa de l'existència de les normatives i òrgans així com al capítol de Biblioteca dins la guia de l'estudiant de la Facultat. Caldrà estudiar altres mesures per tal de pal·liar aquest desconeixement.

Per part del professorat, donat l'efecte que tenen aspectes com el préstec i la seva normativa així com les decisions que pren la Comissió d'Usuaris que es fan partíceps a representants de diversos departaments que es van turnant l'índex de coneixement és més important. La carta de serveis –al ser un instrument més recent- encara no ha arribat a penetrar en la mentalitat dels docents.

## 7. SATISFACCIÓ GENERAL

Satisfacció	Alumnes		Tercer Cicle		Professorat	
	Postiu	Negatiu	Postiu	Negatiu	Postiu	Negatiu
<b>Atenció i tracte personal</b>	91,8%	8,2%	100%	-	100%	-
<b>Valoració general</b>	91,2%	8,8%	95,5%	4,5%	100%	-

Els índexs de valoració per part de tots els usuaris són molt positius. La valoració de “Bo” és el valor més repetit amb valors que abasten al franja del 40 al 60%.

Aquesta valoració tant postiva cal però relativitzar-la ja que s'ha detectat que els usuaris que han contestat l'enquesta són els més asidus al servei i tenen una predisposició positiva envers el mateix. Caldria comprovar els resultats amb una població més alta per veure si realment es donen aquests valors. En qualsevol cas es gratificant comprovar que per una bona part del usuaris de la Biblioteca es valoren positivament al servei i al personal que el gestiona.

## 8. COMPARACIÓ AMB LES DADES DE L'ENQUESTA ANTERIOR

Les dades de les enquestes són difícilment comparables tenint en compte que s'han utilitzat metodologies diferents en la complimentació de les enquestes i en el nombre de població enquestada: 160 alumnes (265 a anter.) o 19 professors (48 pr anter.). En qualsevol cas es poden establir algunes comparacions.

No utilitzarem les dades obtingudes pel segment Tercer Cicle ja que en l'anterior enquesta no es van obtenir resultats suficients per que fosin representatives les dades.

- Freqüència d' ús.
  - Alumnes incrementen 1,2% l' ús més comú: 50,6% [1 o 2 cops per setmana]
  - Professors incrementen 12,2% l'ús més comú: 52,6% [2 o 3 cops al més]
- Franja horària
  - Alumnes incrementen un 9,3% la franja horària: 68% [Indistintament matins tardes]
  - Professors disminueixen un 13,3% la franja horària: 66,7% [Indistintament matins tardes]

## **Cal significar aquesta disminució que pot ser deguda al nombre d'enquestats com a les pràctiques docents i investigadores.**

### ➤ Serveis

#### ➤ Coneixement:

- Professors: Respecte a l'anterior enquesta incrementen el coneixement absolut molts serveis com: Catàleg, Catàleg Col.lectiu, Préstec Interbibliotecari i Biblioteca Digital.
- Alumnes: Hi ha hagut un increment substancial en el coneixement del Catàleg (+14,6%), Guies i fulls informatius (+17,4%) i Pàgina web (+24,3%). En canvi disminueix el coneixement pel que fa a Biblioteca Digital (-5,7%), Sala d'Estudi UAB (-5,9%). Aspectes que es deuen més a aspectes referents a la definició del concepte que a l'ús i acceptació

#### ➤ Us:

- Professors: De la mateixa manera que amb el coneixement l'ús dels serveis ha incrementat en aquesta categoria d'usuaris. Els percentatges de creixement respecte a l'enquesta anterior són significatius. Destaquem la comparació, tot i que no es equiprable exactament, de resultats entre el capítol de Consulta a la Xarxa de cdrom's anterior amb un percentatge d'ús del 78,6 i actualment Biblioteca Digital té un 100% d'ús. També incrementen la utilització dels serveis d'Informació Bibliogràfica (+11,9%), el Catàleg Col.lectiu de les Universitats Catalanes (+7,9%) i el Catàleg UAB (+6,9%). En canvi disminueixen la utilització dels cursos de formació especialitzats (-10,7%) i les guies i fulls informatius i la pàgina web en un (-5,2%). Veiem doncs com hi ha un increment dels serveis que es poden utilitzar des de fora dels espais de la Biblioteca, millorant l'ús de fonts d'informació electròniques. Veiem com cal replantejar la formació adreçada al professorat i caldrà abordar els continguts de la nostra plana web quan es dona una disminució de l'ús de la plana web mentre que s'incrementa el coneixement.

#### ➤ Valoració:

- Alumnes: Els alumnes valoren sensiblement millor els serveis de la Biblioteca que anys anteriors. Destaquen positivament la valoració de la Consulta del Catàleg Col.lectiu de les Universitats Catalanes (+22,6%), Servei d'Informació Bibliogràfica (+13,6%) i Consulta Catàleg UAB (+7,9%). Considerem com la major preperació actual de l'alumnat en temes informàtics i de xarxes és un factor a tenir en compte alhora de valorar de forma positiva aquests aspectes.
- Professors: La tendència de la valoració dels serveis de la biblioteca és també positiva a l'igual que el coneixement i l'ús dels mateixos per part d'aquest segment d'usuaris. Destaquem però els aspectes més significatius. Increment de la valoració positiva pel que fa al Servei de Préstec Interbibliotecari en un 31,1% sense cap valoració negativa computada (66,7% exposa la seva correcció comparat amb el 44,8% anterior). També tenen increments menys substancials el Catàleg i Catàleg Col.lectiu amb un 12,8% i un 10,7% d'increment respectivament.

### ➤ Fons

#### ➤ Valoració

- Alumnes: La valoració que fan els alumnes dels fons de la Biblioteca és força positiva. Hi ha hagut increments en tots els valors susceptibles de comparació, destacant els Llibres adequats a les necessitats (+15,9%) i les Revistes adequades a les necessitats (+12,3%). Els pressupostos extraordinaris que hi ha hagut darrerament més la política de l'equip deganal de promoure l'adquisició de fons bibliogràfics docents fa que es valori cada cop més el fons de la Biblioteca de Veterinària UAB. Els donatius arribats en gran volum darrerament han millorat substancialment els fons de la Biblioteca. Pel que fa a revistes la consolidació de subscripcions i el nombre important de revistes rebudes periòdicament de forma gratuïta ajuden a tenir una percepció positiva dels fons hemerogràfics.
- Professorat: Els docents mantenen una opinió positiva respecte als fons de la Biblioteca. Comparativament hi ha increments positius en tots els àmbits destacant els llibres adequats (+4,3%) i les revistes adequades (2,5%). Els

arguments donats pels alumnes servirien igualment per aquest segment. L'única valoració negativa és per l'estat de conservació dels documents (-7,4%) degut a l'estat per ús de bona part d'ells.

- Fons
  - Valoració
    - Alumnes: Seguint la tònica general hi ha una valoració positiva també expressada pel que fa a les instal·lacions. Els avenços més significatius els veiem en els Horaris (+10,4%) tot i les queixes presents sobre aquest punt; confort (+10%) i condicions de treball (+9,1%). Tant sols es valora més negativament l'equipament informàtic amb un -2,3% de descens respecte a l'enquesta anterior. Valoració que cal relativitzar tenint en compte que s'havia ajuntat la valoració dels equips audio i informàtic anteriorment.
    - Professorat: En aquest apartat els usuaris docents mantenen una tònica positiva amb algunes peculiaritats a comentar. Com a aspectes favorables destaquem la valoració positiva de les condicions de treball (+20,8%), així com l'equipament informàtic on tant sols un 6,3% demostra una valoració regular. Aquesta valoració positiva que contrasta amb l'opinió més negativa dels alumnes. Els equipaments existents als dpts que fa que no s'utilitzin tant els de la Biblioteca és un factor a tenir en compte. En canvi disminueix el percentatge de valoració positiva respecte a la disponibilitat de seients, fet que s'explica perquè la biblioteca queda plena aviat per part dels alumnes en determinades èpoques i no hi ha el suficient espai disponible.
- Satisfacció general: La satisfacció respecte a l'atenció i tracte i a la valoració general del servei és bona tant per part dels alumnes com pels professors. Els alumnes han posicionat la seva opinió de correcta a bona amb una mitjana de 3,43 respecte a la 3,25 anterior. El professorat ha incrementat així mateix la seva mitjana de 3,11 a 3,84 actualment.

## 9. CONCLUSIONS

La valoració general en conjunt es raonablement satisfactòria segons els percentatges exposats. No obstant hi ha aspectes que cal millorar. D'acord amb les observacions expresades pels usuaris els punts que caldria abordar són per ordre d'importància:

- Ampliació d'Horaris de la Biblioteca (26 observ.)
- Regular l'aire acondicionat (21 observ.)
- Incrementar el nombre d'exemplars de la bibliografia recomanada (18 observ.)
- Millorar el silenci a la Biblioteca (14 observ.)

Alguns d'aquests punts ja s'estan atenent actualment com l'ampliació d'horari dins les possibilitats de personal existents així com la regulació de l'aire acondicionat per intentar regular la temperatura a les diferents plantes d'acord amb el Servei de Manteniment de la UAB. El nombre d'exemplars caldrà satisfer-lo progressivament amb majors dotacions pressupostàries. Pel que fa al silenci es preveu portar a terme d'organització interna per atendre amb personal del servei les diferents plantes de la Biblioteca.

## 1. METODOLOGIA I MOSTRA UTILITZADA

La Biblioteca Universitària de Sabadell és la Biblioteca de les Escoles Universitàries d'Empresarials i d'Informàtica. Aquestes Escoles només tenen estudis de primer cicle. L'EUEE organitza cursos de postgrau i màsters.

Ens va correspondre una mostra de 37 enquestes d'alumnes d'ambdues Escoles, això significava un marge d'error d'un 20%, cap enquesta de professors ni cap enquesta d'estudiants de tercer cicle. La resposta obtinguda ha estat de 156 enquestes d'alumnes de primer cicle, 11 d'alumnes de tercer cicle i 2 enquestes de professors.

La recollida d'enquestes ha estat superior a la que se'n havia assignat, cosa que ha fet que el marge d'error baixés fins el 7,5%, per tant els resultats són més fiables.

No s'han tingut en compte els resultats obtinguts de les enquestes dels professors perquè no es consideren significatives i la seva valoració podria desvirtuar aquesta anàlisi.

	Població Total	Mostra	Error de la mostra (aproximat)
<b>Alumnes 1r i 2n Cicle</b>	1621	156	7,5
<b>Tercer Cicle</b>	0	11	-
<b>Professors</b>	0	2	-

## 2. HORARIS D'ÚS I ACCÉS DES DEL DOMICILI

D'els alumnes de primer cicle, el 45%, acostumen a anar a la Biblioteca entre 1 o 2 cops per setmana, es reparteixen, a parts iguals, entre el matí i la tarda, mentre que un 13,1% declara que va a la Biblioteca indistintament matins i tardes. Els alumnes de tercer cicle freqüenten més la Biblioteca, majoritàriament, el 45,5%, ho fa entre 3 i 5 cops a la setmana, habitualment al matí, el 54,5% i indistintament matins i tardes el 18,2%

En general s'utilitzen poc els serveis des del domicili. Si s'analiza per diferents tipus d'usuaris, els estudiants de primer cicle afirmen que no els utilitzen en un 92,2%, i els estudiants de tercer cicle no els utilitzen el 90,9% dels casos.

## 3. ELS SERVEIS

Els serveis més valorats per als estudiants de primer cicle són, en ordre de prelación, el Curs de formació "Vine a conèixer...", La Sala d'Estudi UAB, el Servei de Préstec, i la Consulta del Catàleg. Tot i que és el servei més valorat, el Curs de Formació només és utilitzat pel 19,2 dels consultats. La resta són utilitzats per la majoria dels enquestats.

Entre els serveis menys valorats hi ha els Fulls de Suggestiments i/o Queixes, que un 87,8% diu que no l'utilitza, els Cursos de Formació Especialitzats, que són desconeguts pel 86,6% i el 76,5% afirma no utilitzar, Suggestiments i/o Adquisicions, que no s'utilitza en el 86,8% dels casos i Servei de Fotocòpies que és utilitzat pel 97,3% dels enquestats, és el servei més conegut i utilitzat.

Els estudiants de tercer cicle valoren el Servei de Préstec Interbibliotecari, el Servei d'Informació Bibliogràfica, la Consulta de la Biblioteca Digital, que un 85,7% diu no utilitzar.



Els serveis menys valorats són Revista *Biblioteca Informacions*, que un 80% dels enquestats diu no utilitzar, el Servei de Fotocòpies utilitzat en el 100% dels casos, la Pàgina Web, i la Consulta del Catàleg.

#### **4. ELS FONS**

En general els enquestats consideren que els fons de la Biblioteca són correctes. Els alumnes de primer cicle valoren més l'estat de conservació, i la localització dels documents. El fons més mal valorat és el material audiovisual del qual un 50,3% diu que desconeix la seva existència.

Els estudiants de tercer cicle valoren més els fons de revistes, de llibres i la localització dels documents. El que valoren menys és l'estat de conservació dels documents, tot i que un 63,6% considera que és bo. També valoren poc el material audiovisual encara que un 71,4% pensen que és bo i un 36,4% confessa no conèixer.

#### **5. LES INSTAL·LACIONS I L'EQUIPAMENT**

Tant els alumnes de primer cicle com els de tercer, valoren de manera positiva la qualitat del mobiliari i el confort (per aquest ordre).

Els usuaris de primer cicle valoren menys l'equipament informàtic i l'equipament audiovisual que en un 45,6% diu desconèixer.

Els estudiants de tercer cicle valoren menys els horaris i la disponibilitat de seients, encara que un 54,5% considera que la disponibilitat és correcta.

#### **6. NORMATIVES I ÒRGANS DE GOVERN**

Hi ha un desconeixement generalitzat de les normatives i òrgans de govern de les biblioteques. Entre els alumnes de primer cicle, un 95,3% no coneix la Carta de Serveis, el 73,6% no coneix el Reglament, i el 97,3% diu no conèixer l'existència de la Comissió d'Usuaris.

El 100% dels alumnes de tercer cicle desconeixen la Carta de Serveis, el 80% el Reglament i el 90% l'existència de la Comissió d'Usuaris.

#### **7. SATISFACCIÓ GENERAL**

La satisfacció general amb la prestació del servei és bona. Així ho expressa el 48,3% dels estudiants de primer cicle respecte a l'atenció i tracte del personal, donant una valoració global bona en el 59,6% de les respostes.

Els estudiants de tercer cicle pensen que l'atenció i tracte del personal és bona en un 54,5% dels casos. La valoració global és bona en el 81,8% de les respostes.

#### **8. COMPARACIÓ AMB LES DADES DE L'ENQUESTA ANTERIOR**

A grans trets no hi ha molta diferència entre les respostes obtingudes fa dos anys amb les actuals. Hi ha la tendència a freqüentar més la Biblioteca, s'ha passat del 38,6 % que afirmava que utilitzava la Biblioteca d'1 a 2 cops per setmana, al 45% que afirma anar a la Biblioteca amb la mateixa freqüència. La franja horària està més repartida, a l'enquesta anterior s'anava a la Biblioteca majoritàriament al matí (61,7%).

Les preferències sobre els serveis també varien una mica. A l'enquesta anterior es valorava bé la revista *Biblioteca Informacions*, audiovisuals, Biblioteca Digital de Catalunya i guies i

fulls informatius de la Biblioteca (els serveis més ben valorats resultaven els menys coneguts i utilitzats). Actualment són el Curs de formació "Vine a conèixer...", La Sala d'Estudi UAB, el Servei de Préstec, i la Consulta del Catàleg. Tot i que és el servei més valorat, el Curs "Vine a conèixer..." només és utilitzat pel 19,2 dels consultats. Com en l'enquesta anterior, els serveis menys valorats no són ni els més coneguts ni els més utilitzats. Els serveis menys valorats eren la Sala d'Estudi UAB, el Servei de Fotocòpies i el Curs "Vine a conèixer..." en l'enquesta anterior. Ara són el Fulls de Suggestiments i Queixes, els Cursos de Formació especialitzats, i el Servei de fotocòpies. En els dos primers casos més del 85% afirmen que no coneixen aquests serveis, i un percentatge similar no els utilitza, en canvi el Servei de Fotocòpies és conegut per a tothom i utilitzat en un 97,3% dels casos.

En ambdues estadístiques es considera que els fons de la Biblioteca, llibres i revistes, són els adequats. Els materials audiovisuals són els menys coneguts i els menys valorats.

Pel que fa a instal·lacions i equipament, l'informàtic és el que surt més mal parat. En l'enquesta anterior no se l'havia valorat malament, en canvi ara hi ha tot l'equipament informàtic nou i se'l considera dolent. La qualitat del mobiliari, el confort i les condicions de treball són vistes com a bones tant en l'enquesta anterior com en l'actual.

Hi ha un desconeixement gairebé total de les normatives i òrgans de govern de la Biblioteca. L'atenció i tracte del personal es va considerar bona en un 43,6% en l'enquesta de l'any 2000, mentre que ara el percentatge ha pujat fins el 48,3%. La valoració global de 2000 va ser pel 45,5% dels enquestats correcte. La valoració global actual és bona pel 59,6% dels enquestats.

## **9. CONCLUSIONS**

No sempre els serveis més ben valorats són els més coneguts, i viceversa.

No hi ha coneixement de les normatives i dels òrgans de govern.

Els estudiants de les Escoles de Sabadell han confós el Servei de préstec Interbibliotecari amb la sol·licitud de préstec d'un llibre localitzat al Campus. Són dues coses diferents.

S'ha renovat tot l'equipament informàtic i s'han posat més punts informatitzats a la Biblioteca, en canvi és un dels equipaments més mal valorats. Creiem que hi ha una confusió, que les respostes donades es referien al maquinari de l'Aula Informàtica de l'altell de la Biblioteca.

Alguns estudiants han contestat com a alumnes de tercer cicle quan són alumnes de tercer curs, és a dir, de primer cicle. Hem arribat a aquesta conclusió en repassar totes les enquestes de tercer cicle, quan se'ls demana el nom dels estudis contesten: "Diplomatura Ciències Empresarials" "Diplomatura Enginyeria Tècnica..."

## 1. METODOLOGIA I MOSTRA UTILITZADA

L'enquesta es desenvolupa demanant la col·laboració dels usuaris, oferint els formularis al taulell de préstec durant el mes de novembre. La mostra és de 20 persones, xifra que resulta migrada i no permet extreure conclusions gaire segures. Cal tenir en compte que aquest centre no està adscrit a cap facultat, escola o institut de la UAB, de manera que no té un públic "natural". La tipologia dels usuaris pot resumir-se així:

- El local funciona en gran mesura com a sala d'estudi de la Facultat de Veterinària, amb especial incidència a períodes d'examens.
- Estudiants i professors de les facultats d'Humanitats, interessats en el fons antic. L'assignació de treballs de curs produeix l'afluència puntual d'estudiants de una mateixa classe. Durant el mes en qüestió es va notar una gran presència d'estudiants de Ciències de l'Educació, que possiblement no és representativa de la mitjana anual.
- Estudiants de primer i segon cicle de qualsevol facultat, que venen a endur-se en préstec les publicacions de la UAB, generalment per tal com els exemplars de les biblioteques que els són més properes estan ja prestats.
- Sovinteja el P.A.S. del Rectorat interessat en el BOE i el DOGC.

	Població Total	Mostra	Error de la mostra (aproximat)
<b>Alumnes 1r i 2n Cicle</b>	La Biblioteca no serveix cap col·lectiu específic	14	--
<b>Tercer Cicle</b>		4	--
<b>Professors</b>		0	--
<b>Altres (no especifiquen)</b>		2	--

## 2. HORARIS D'ÚS I ACCÉS DES DEL DOMICILI

El públic ve a la biblioteca sobretot per les tardes (57%) o indistintament matí i tarda (43%). Ningú declara venir habitualment pel matí. La freqüència és de 3 a 5 cops per setmana (62,5%), 1 o 2 cops (25%), 2 o 3 cops (12,5%).

Fan ús remot de la Biblioteca (reduit al catàleg i a les dades administratives; no ofereix recursos propis) la totalitat dels estudiants de 3er cicle, i només del 20% dels de 1er i 2on.

## 3. ELS SERVEIS

La Biblioteca no ofereix cursos de formació especialitzats.

Pel que fa als serveis bàsics (catàleg, préstec i fotocòpia), els estudiants de 3er cicle donen una puntuació màxima pel que fa a coneixement, ús i valoració. Inferior és la puntuació atorgada pels estudiants de 1er-2on cicles: els coneixen un 80%, els usen un 75% i els valoren entre 3 i 4 sobre 5.

Els serveis especialitzats (recursos en línia, informació bibliogràfica, reclamacions, desiderates) són mal coneguts. Només una persona (en la categoria *Altres*) coneix *Biblioteca informacions*.

El servei més valorat pelés la pàgina Web, amb 4,5 punts sobre 5; cosa curiosa, tenint en compte que no hostatgem (a difereència d'altres biblioteques) guies de recursos aliens, exposicions ni pàgines de Departament o Facultat. Els serveis menys valorats són el CCUC, les fotocòpies i el préstec interbibliotecari

## 4. ELS FONDS

Tercer cicle: puntuació entre 4 i 5 sobre 5.

Primer i Segon cicle: puntuació baixa pel que fa a existències de llibres, revistes i audiovisuals; mitjana/alta pel que fa a les condicions físiques.

## 5. LES INSTAL·LACIONS I L'EQUIPAMENT

Tercer cicle: entre 4 i 4,5. Primer i segon: una mica més baixa, però notable; a destacar la satisfacció per la disponibilitat de seients. Prop de la meitat ignoren l'existència de material i equipament audiovisual.

## 6. NORMATIVES I ÒRGANS DE GOVERN

Coneixen la carta de serveis el 25% dels usuaris; el reglament, el 50%; la Comissió d'Usuaris, el 12,5%.

## 7. SATISFACCIÓ GENERAL

	Alumnes 1er i 2on cicle	Alumnes 3er cicle	Altres
Atenció i tracte del personal	4,2	3,5	4
Valoració global de la Biblioteca	4,2	4,5	3,5

## 8. COMPARACIÓ AMB LES DADES DE L'ENQUESTA ANTERIOR

Es el primer cop que es fa aquesta enquesta a la Biblioteca General.

## 9. CONCLUSIONS

La propera desaparició del local no permet estendre's massa. En general, els usuaris de 3er cicle estan més satisfets que els de cicles inicials. Es nota un notable desconeixement dels serveis més especialitzats, tant *in situ* com en línia, o bé un desinterés pel seu ús. Afegirem un comentari sobre els dos serveis que obtenen una puntuació més mitjana (que no baixa). No direm res del préstec interbibliotecari, també amb puntuació mitjana, car la Biblioteca no en té la responsabilitat principal.

- a) La consulta del CCUC. Pot ser degut a que l'ordinador es penja massa sovint, en raó de les deficiències entre les comunicacions i/o l'obsolescència del nostre maquinari.
- b) Fotocòpies. Causes probables: la Biblioteca les fa amb massa demora; manca d'autoservei; les dues copisteries del centre no fotocopien material amb copyright.

## 1. METODOLOGIA I MOSTRA UTILITZADA

Les peculiaritats de l'hemeroteca han fet que s'hagi passat una mateixa enquesta al diferents tipologies d'usuaris enquestats, a la mateixa sala de lectura, motiu pel qual hi ha un sol model d'enquesta i una sola mitjana global.

La mostra recull les opinions de 150 usuaris dels quals 102 són alumnes de 1r i 2n cicle, 8 usuaris de 3r cicle i 5 professors. En percentatge representen el 88,7 % son usuaris alumnes de 1r i 2n cicle, un 7% alumnes de 3r cicle i un 4,3 % usuaris professors.

	Població Total	Mostra	Error de la mostra (aproximat)
<b>Alumnes 1r i 2n Cicle</b>			
<b>Tercer Cicle</b>			
<b>Professors</b>			

## 2. HORARIS D'ÚS I ACCÉS DES DEL DOMICILI

La franja horària d'ús, dona mes d'un 50% d'usuaris que utilitzen els serveis habitualment al matí. La resta es reparteixen entre la tarda i indistintament matins i tardes. L'Usuari client es molt fidel.

La major part dels usuaris de l'Hemeroteca, un 90 % són usuaris presencials, tan sols un 10% consulten l'Hemeroteca des de el despatx i/o domicili.

Cal remarcar que la proporció dels usuaris de tercer cicle que consulten l'Hemeroteca des de el despatx i/o domicili és significativament superior, als usuaris alumnes i als usuaris professors.

## 3. ELS SERVEIS

Els serveis mes valorats pels usuaris en general son la consulta dels catàlegs tant el local com el col·lectiu, el Servei d'informació bibliogràfica, Servei de préstec interbibliotecari, suggeriments i/o adquisicions, curs de formació vine a conèixer, i els menys utilitzats les guies i fulls informatius, pàgina web, i la revista biblioteca informacions encara que la valoració es positiva.

En relació als usuaris alumnes de 1r i 2n cicle es repeteix el grau de coneixement dels catàlegs i destacaria com a Servei menys valorat el Servei de fotocopies, fulls de suggeriments i/o queixes i pàgina web.

Els serveis menys valorats pels usuaris de tercer son el Servei de préstec interbibliotecari i les guies i fulls informatius que no els utilitzen

Els usuaris professors valoren els catàlegs i la informació bibliogràfica i com a serveis menys valorats el Servei de préstec interbibliotecari i suggeriments i /o adquisicions.

El grau de coneixement dels serveis es alt si be la revista biblioteca informacions seria menys coneguda i utilitzada.

## **4. ELS FONTS**

Els usuaris de 1r i 2n cicle valoren positivament els fons bibliogràfics.

Els usuaris de tercer cicle i professors mostren un grau de satisfacció major, en general es consideren amb un alt grau de satisfacció tots aquests apartats, si be caldria millorar el material audiovisual.

El qüestionari general valora positivament els fons de revistes, la localització dels documents i l'estat de conservació, l'indicador menys valorat és el material audiovisual si be no es conegut per molts usuaris

## **5. LES INSTAL·LACIONS I L'EQUIPAMENT**

En aquest apartat els usuaris de 1r i 2n cicle així com 3r cicle valoren positivament els horaris i la disponibilitat dels seients i es mostren crítics amb l'equipament informàtic i les condicions de treball.

Els usuaris professors valoren negativament les condicions de treball, el confort i la qualitat del mobiliari.

El qüestionari de satisfacció general valora positivament els horaris i la disponibilitat de seients i negativament l'equipament informàtic.

El temps d'espera al dipòsit és valorat baix per tots els usuaris

## **6. NORMATIVES I ÒRGANS DE GOVERN**

Les normatives i els òrgans de govern de les Biblioteques son desconeguts pels usuaris de 1r i 2n cicle, si be el reglament del Servei es una mica més conegut que la carta de serveis i la Comissió d'usuaris.

Els usuaris de tercer cicle i el professorat tenen un grau major de coneixement especialment de la Comissió d'usuaris i el reglament, que es conegut per la mitad dels usuaris professors que a la vegada mostren total desconeixement de la carta de Serveis.

El qüestionari de satisfacció general dona els mateixos resultats, no són coneguts per la gran majoria dels usuaris, si be el reglament es el més conegut.

## **7. SATISFACCIÓ GENERAL**

El grau de satisfacció dels usuaris de 1r i 2n cicle pel que fa l'atenció i tracte del personal es bo, amb una mitjana del 3,83 i la valoració global també ho és, amb una mitjana de 3,62

El grau de satisfacció dels usuaris de tercer cicle i professorat, es lleugerament superior als usuaris de 1r i 2n cicle, tant l'atenció i tracte del personal com la valoració del personal es bona amb una mitjana de 4 sobre 5 i una valoració global de 3,75

La valoració global en l'atenció i tracte del personal es d'una mitjana de 3,85 i la valoració global de 3,61 sobre 5.

## **8. COMPARACIÓ AMB LES DADES DE L'ENQUESTA ANTERIOR**

A grans trets la mitjana global de la major part dels indicadors es poc significativa en relació a les dades del 99.

En relació als serveis ha millorat la consulta dels catàlegs tan el local com el col·lectiu, en la resta d'indicadors les diferències no són significatives.

En relació als fons cal destacar que el grau de satisfacció amb els fons ha augmentat lleugerament, així com la localització de documents.

A partir de les dades obtingudes de l'enquesta d'aquest any podem dir que continua un grau elevat de satisfacció general en la prestació de serveis. La valoració promig es de 3,61 per tant ha augmentat en relació a la valoració promig de les dades del 99 que va ser del 3,29 sobre 5.

El que els usuaris enquestats valoren molt positivament és l'atenció i el tracte de l'Hemeroteca amb un 3,85 lleugerament superior a les dades del 99.

El temps d'espera al dipòsit continua sent un punt negre, la valoració ha baixat en relació a les dades del 99, ve donat per la manca d'espai que obliga a dispersar més els fons i a que la major part dels documents no hi són de lliure accés

## **9. CONCLUSIONS**

Els resultats de l'enquesta encara que continuen sent bons en la major part dels indicadors, caldria

analitzar-los tenint en compte que estem pendents des de fa uns anys d'un trasllat, que no permet solucionar els principals problemes detectats, com ara el temps d'espera al dipòsit i insistir amb l'empresa concessionària les propostes de millora en relació al Servei de fotocopies.

així com millores en l'equipament informàtic.

Estem treballant per tal que el trasllat a la plaça cívica, permeti millorar molt significativament la major part dels indicadors menys favorables, com el temps d'espera dels usuaris per la consulta del material, i les propostes de millora amb l'empresa concessionària del Servei de fotocopies.

Un altre punt a considerar l'ús i satisfacció dels diferents serveis oferts encara que l'avaluació general es bona, caldria insistir en la necessitat d'ampliar el coneixement del catàleg col·lectiu la pàgina web, els fulls de suggeriments i/o queixes i les guies i fulls informatius, i una major difusió de la publicació Biblioteca Informacions.



## 1. METODOLOGIA I MOSTRA UTILITZADA

En la definició de la mostra corresponent a la Cartoteca General no s'hi va establir cap mostreig. El número d'enquestes que es consideraven adequades era d'unes 200 entre els tres col·lectius. En total es van acabar recollint 83. Les enquestes es van repartir entre els usuaris que venien a realitzar consultes a la Cartoteca i també es van fer arribar als departaments (Geografia, Geologia, Antropologia i Prehistòria i Ciències de l'Antiguitat) enviant les enquestes bé en format paper, bé via correu electrònic.

	Població Total	Mostra	Error de la mostra (aproximat)
<b>Alumnes 1r i 2n Cicle</b>	--	--	--
<b>Tercer Cicle</b>	--	--	--
<b>Professors</b>	--	--	--

## 2. HORARIS D'ÚS I ACCÉS DES DEL DOMICILI

El conjunt d'usuaris de la Cartoteca utilitza majoritàriament (23,2%) el servei un cop al mes. Per tipus d'usuaris, els alumnes de 1r i 2n cicle l'utilitzen menys d'un cop al mes (42,2%), els de tercer cicle un cop al mes (50%), els professors es reparteixen entre els que la visiten menys d'un cop al mes (33,3%) i els que ho fan dos o tres cops al mes (33,3%). Finalment, altres usuaris venen menys d'un cop al mes (100%).

Els horaris d'ús més extesos són indistintament matins i tardes, ja sigui en el conjunt d'usuaris (46,8%) com en els diferents grups: alumnes de 1r i 2n cicle: 43,5%; alumnes de tercer cicle: 66,7%; professors: 54,5% ; altres: 100%

Pel que fa a l'accés des del despatx i/o domicili, en el conjunt d'usuaris un 85,4% respon negativament, mentre que segons el tipus d'usuari la resposta varia. Professors (58,3%) i alumnes de tercer cicle (50%) ho utilitzen majoritàriament, mentre que els alumnes de 1r i 2n cicle (95,3%) i altres usuaris (100%) no ho fan.

## 3. ELS SERVEIS

El servei pitjor valorat per tots els grups d'usuaris és el servei de fotocòpies. Per grups, cal afegir entre els menys valorats els fulls de suggeriments i/o queixes (per a alumnes de 1r i 2n cicle amb un 2 i altres usuaris amb un 3). Professors i alumnes de tercer cicle no valoren negativament cap altre servei.

D'entre els serveis millor valorats, destaquen els suggeriments i/o adquisicions per a professors i alumnes de tercer cicle, amb una mitjana de 4,33 i 4 respectivament. Els professors valoren també positivament les guies i fulletons informatius (4,33) i els alumnes de tercer cicle les pàgines web de la Cartoteca (4). Pel que fa a alumnes de 1r i 2n cicle, curiosament els serveis més valorats són els no oferts directament per la Cartoteca: préstec interbibliotecari i consulta del CCUC (amb un 4 i un 3,98 respectivament). Per a altres usuaris, les guies i fulls informatius juntament amb el servei d'informació bibliogràfica són els serveis amb una millor mitjana (un 4).

## 4. ELS FONS

Tant professors com alumnes de tercer cicle valoren positivament la localització de documents (un 4 de mitjana) mentre que per als alumnes de 1r i 2n cicle i altres usuaris la valoració és més baixa (3,59 alumnes de 1r i 2n cicle i 3 per a altres usuaris).

El fons és valorat de manera molt similar per els diversos tipus d'usuaris. La valoració de la tipologia i els suports es mou entre el 3,33 dels professors i el 3,75 dels estudiants de tercer cicle (un 3,58 d'alumnes de 1r i 2n cicle i un 3,50 d'altres usuaris). La cobertura geogràfica és valorada amb un 3,50 per professors i alumnes de 1r i 2n cicle i un 3,75 pels de tercer cicle. La valoració més baixa correspon a altres usuaris amb un 3. En conjunt, la percepció és que el fons és correcte per a satisfer la majoria de les necessitats, sobretot les bàsiques de docència. Aquesta seria la possible raó de que la puntuació més baixa, amb certa diferència, sigui la d'altres usuaris, ja que les seves sol·licituds no solen emmarcar-se dins el context de la docència.

Pel que fa a l'estat de conservació dels documents, les valoracions es mouen dins unes mitjanes similars (un 4 per als professors, un 3,75 per a alumnes de tercer cicle, un 3,71 per a alumnes de 1r i 2n cicle i un 3,50 per a altres usuaris).

## 5. LES INSTAL·LACIONS I L'EQUIPAMENT

Els equipaments pitjor valorats per part de professors i alumnes de 1r i 2n cicle són els equipaments informàtics (2,73 i 3,06 respectivament), mentre que per a alumnes de tercer cicle i altres usuaris ho són els horaris (3,25 i 3). En el cas dels equipaments millor valorats, els alumnes de 1r, 2n i 3r cicle consideren positivament el confort i la qualitat del mobiliari, amb una mitjana superior al 4. Els professors i altres usuaris valoren, en canvi, la rotulació i senyalització dels espais, amb un 4,50 i un 4. Fer esment de que un dels equipaments pitjor valorats per professors i alumnes de 1r i 2n cicle, com eren els informàtics, és un dels millor valorats per altres usuaris. En el cas dels instruments específics de la Cartoteca (taules de llum, estereoscòpis), tant estudiants de tercer cicle com d'altres usuaris els valoren amb un 4, professors i alumnes de 1r i 2n cicle amb un 3,40 i un 3,38 respectivament.

## 6. NORMATIVES I ÒRGANS DE GOVERN

Les normatives i òrgans de govern són majoritàriament desconeguts per a tot tipus d'usuaris. La normativa menys coneguda és la carta de serveis (no la coneix un 92,6%), seguida de la comissió d'usuaris (deconeguda per un 90,1%). La normativa de la qual es tenen més referències és el reglament (el coneix un 33,3%). Per tipus d'usuaris, són els professors els qui tenen un major coneixement de les normatives i òrgans de govern, seguits dels alumnes de 1r i 2n cicle.

## 7. SATISFACCIÓ GENERAL

En línies generals, el grau de satisfacció amb la Cartoteca i el seu personal és prou elevat entre tot tipus d'usuaris. Així, l'atenció i tracte del personal és valorada des del 4,13 sobre 5 dels alumnes de 1r i 2n cicle (la valoració més baixa) fins el 4,50 d'estudiants de tercer cicle i altres usuaris. La mitjana dels professors és d'un 4,33. Pel que fa a la valoració general del servei, la valoració més baixa torna a ser la dels alumnes de 1r i 2n cicle (un 3,92) i la més alta la d'altres tipus d'usuaris (un 5). Tant professors com alumnes de tercer cicle el valoren en un 4,25 sobre 5.

## 8. COMPARACIÓ AMB LES DADES DE L'ENQUESTA ANTERIOR

Aquest és el primer cop que la Cartoteca realitza l'enquesta de satisfacció d'usuaris.

## 9. CONCLUSIONS

El baix nombre de respostes rebudes en pràcticament tots els grups d'usuaris fa que determinades conclusions no siguin del tot fiables. Així, pel que fa a estudiants de tercer cicle i altres usuaris, el nombre de respostes han estat 4 i 2 respectivament. Malgrat tot, de les enquestes i comentaris es poden extreure diverses conclusions:

- En primer lloc, s'han de perfeccionar els canals de difusió de les mateixes enquestes, fent més participatius a professors i alumnes de tercer cicle, principalment.
- De les valoracions efectuades a través dels qüestionaris es desprèn que els alumnes de 1r i 2n cicle són els que tenen una visió més pobre de la Cartoteca (la seva valoració és la més baixa amb un 3,92). Creiem que això és majoritàriament degut a que les consultes realitzades per aquests tipus d'usuaris parteixen moltes vegades del propi desconeixement del material amb que han de treballar. La seva habituació als mecanismes de les biblioteques fa que trobin la utilització del material cartogràfic més lenta i complicada. Professors i alumnes de tercer cicle, els quals tenen un major grau de coneixements del material amb que treballen, treuen un major rendiment del servei i la seva valoració és més elevada (ambdós grups un 4,25). De cara a un major aprofitament dels recursos disponibles a la Cartoteca per part dels alumnes de 1r i 2n cicle, cal potenciar els cursos de formació que s'imparteixen al començament de cada quadrimestre.
- Seria necessari dotar la Cartoteca d'un servei de reproducció de documents adient a la tipologia del material utilitzat. Aquesta necessitat s'ha vist confirmada per tots els grups d'usuaris.
- Encara que el fons és considerat correcte, seria interessant fer una revisió de la representivitat i l'obsolescència del material pertanyent a certs àmbits geogràfics.
- Les valoracions més positives moltes vegades es donen a serveis que no ofereix propiament la Cartoteca. Segons el nostre parer, aquesta "contradicció" és una clara mostra de que la majoria d'usuaris no identifica la Cartoteca com a un servei propi i independent, si no que és vist com una mena d'apèndix de la Biblioteca d'Humanitats, donada la seva ubicació dins l'edifici.

Finalment, voldríem destacar que, malgrat els problemes detectats, la valoració del tracte rebut i del servei global és, al nostre entendre, força positiu i encoratjador per tal de continuar treballant en la línia actual.

