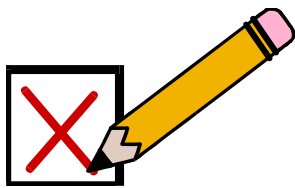




Servei de Biblioteques
Universitat Autònoma de Barcelona

Avaluació de la satisfacció dels usuaris



**Informe de resultats
2004**



Universitat Autònoma de Barcelona

Juliol 2005

 Universitat Autònoma de Barcelona	MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ DELS USUARIS DEL SERVEI DE BIBLIOTEQUES	Doc. definitiu
		Data: 29/07/05

SUMARI

A. - INTRODUCCIÓ	4
B. - PROTOCOL PER A LA REALITZACIÓ, DIFUSIÓ I PROCESSAMENT DE LES ENQUESTES	4
1. OBJECTIU	4
2. ABAST	4
3. FORMAT DE L'ENQUESTA	5
4. MECANISMES DE DIFUSIÓ	5
5. PROCESSAMENT DE LES DADES	5
6. INFORME D'AVALUACIÓ	5
7. CALENDARI	6
C.- PROCEDIMENT DE SELECCIÓ DE LA MOSTRA I DE L'ANALISI DE LES DADES RECOLLIDES	7
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
D.- INFORME SOBRE ELS RESULTATS DE LES ENQUESTES	9
1. FREQUÈNCIA D'ÚS I HORARIS	9
2. ÚS DELS SERVEIS DES DEL DESPATX I/O DOMICILI	10
3. ELS SERVEIS	10
4. ELS FONS	13
5. LES INSTAL·LACIONS I L'EQUIPAMENT	13
6. NORMATIVES I ÒRGANS DE GOVERN	13
7. SATISFACCIÓ GENERAL	14

8. COMPARACIÓ AMB LES DADES DE LES ENQUESTES ANTERIORS	14
⇒ LA FREQUÈNCIA D'ÚS I LES FRANGES HORÀRIES	14
⇒ ELS SERVEIS	16
⇒ ELS FONS	16
⇒ LES INSTAL·LACIONS I ELS EQUIPAMENTS	17
⇒ ÒRGANS DE GOVERN I REGLAMENTS	17
⇒ SATISFACCIÓ GENERAL	17
9. CONCLUSIONS I ACCIONS A EMPRENDRE	19
E- TOTAL D'ENQUESTES REALITZADES I MARGES D'ERROR DESGLOSSAT PER BIBLIOTEQUES	20
F. - RESPOSTES AL QÜESTIONARI DE SATISFACCIÓ DELS USUARIS DE LES BIBLIOTEQUES DE LA UAB	21
F.1 ALUMNES DE PRIMER I SEGON CICLE	21
F.2 ALUMNES DE TERCER CICLE	25
F.3 PROFESSORS	29
F.4 CARTOTECA	34
G- ANNEX : INFORMES PER BIBLIOTEQUES	39
G. 1. BILIOTECA DE CIÈNCIES I ENGINYERIES	39
G. 2. BILIOTECA DE CIÈNCIES SOCIALS	48
G. 3. BILIOTECA DE COMUNICACIÓ I HEMEROTECA GENERAL	57
G. 4. BILIOTECA D'HUMANITATS	66
G. 5. BILIOTECA DE MEDICINA / UNITATS DOCENTS / BIBLIOTECA PRESENCIAL LAPORTE	73
G. 6. BILIOTECA UNIVERSITÀRIA DE SABADELL	79
G. 7. BILIOTECA DE VETERINÀRIA	84
G. 8. CARTOTECA GENERAL	93

A. - INTRODUCCIÓ

El Servei de Biblioteques de la UAB, amb la voluntat de donar el millor servei al seus usuaris i de poder valorar el seu grau de satisfacció, realitza enquestes periòdicament.

Aquest document recull l'estudi i les conclusions extretes de l'enquesta realitzada al mes d'octubre de 2004. Consta dels següents apartats:

En primer lloc s'inclou el procediment general establert pel Servei de Biblioteques per a la realització, difusió i anàlisi dels qüestionaris (apartat B).

En un segon apartat (C) es donen dades sobre la població enquestada, la mostra seleccionada, el percentatge d'error i el nombre de qüestionaris recollits i analitzats.

L'estudi pròpiament dit dels resultats de l'enquesta es fa a l'apartat D on a més d'analitzar els resultats obtinguts, es comparen les dades amb les d'enquestes realitzades en anys anteriors i de tot això se n'extreuen diferents conclusions.

Per últim, s'adjunten les graelles amb l'explotació de les dades pels tres col·lectius enquestats i els informes de les diferents biblioteques.

B. - PROTOCOL PER A LA REALITZACIÓ, DIFUSIÓ I PROCESSAMENT DE LES ENQUESTES

1. OBJECTIU

Aquest protocol té com a objectiu definir l'abast i els mecanismes per dur a terme enquestes de satisfacció dels usuaris del Servei de Biblioteques de la UAB.

2. ABAST

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

L'eina per dur-la a terme és una enquesta escrita que els usuaris podran respondre en les instal·lacions del Servei de Biblioteques. En el cas dels professors i alumnes de tercer cicle, cada cap de biblioteca podrà decidir adoptar altres vies de recollida de dades.

Per tal de saber quantes enquestes cal recollir 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 cicle (excloent els de primer curs), pels estudiants de doctorat i pels professors, que apareixen en la memòria del curs acadèmic 2003-2004. Es facilitarà a cada cap de Biblioteca el volum de la mostra de 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.

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 Servei de Biblioteques aquells comentaris que l'usuari cregui que no han estat prou coberts en l'enquesta o cregui convenient destacar.

S'elabora una enquesta única per totes les biblioteques amb preguntes adreçades a tots els segments d'usuaris.

En el cas de la Cartoteca General s'adaptarà el contingut de l'enquesta a les seves particularitats de servei.

4. MECANISMES DE DIFUSIÓ

L'enquesta serà lliurada als usuaris en les pròpies biblioteques durant quinze dies i pot anar acompanyada, si es considera adient, d'una breu nota explicativa.

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 demanarà al vicerector d'investigació que redacti un missatge explicatiu, adjuntant l'enquesta, per poder-lo difondre a tot el professorat a través del correu electrònic institucional.

Durant el període en que s'efectuïn les d'enquestes es penjaran cartells anunciant-t'ho a les biblioteques i se'n farà publicitat a la web del Servei de Biblioteques.

5. PROCESSAMENT DE LES DADES

Diàriament s'enviaran per correu intern al Servei de Biblioteques 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.

6. INFORME D'AVALUACIÓ

Un cop introduïdes les dades en el programa informàtic, s'elaboraran unes graelles amb l'explotació de les dades del conjunt del Servei de Biblioteques.

A partir d'aquesta informació, un grup de treball establert dins del Comitè de Qualitat, redactarà un informe de conclusions i el trametrà al Responsable de Qualitat.

També es farà arribar a cada cap de Biblioteca unes graelles amb l'explotació parcial de les dades de la seva biblioteca, per si es considera convenient que cada biblioteca elabori el seu propi informe.

7. CALENDARI

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

MES	SETMANA	
SETEMBRE 2004	13-17	Revisar els continguts de l'enquesta de 2001. Presentar la proposta als Caps de Biblioteca i de Suport als Usuaris
	20-23	Demandar criteris de mostreig. Estudiar la viabilitat de fer-ho via web.
	27-1	Preparar el protocol i definir les enquestes
OCTUBRE 2004	4-8	Difondre els protocol, l'enquesta i recollir les esmenes
	8-12	Tramesa dels paquets de formularis a les biblioteques
	15-26	Difusió i recollida de les enquestes
	29-3	Recollida de les darreres enquestes
GENER 2005		Introducció de les dades a SPSS
MARÇ 2005		Redacció de l'informe general d'avaluació

C.- PROCEDIMENT DE SELECCIÓ DE LA MOSTRA I DE L'ANALISI DE LES DADES RECOLLIDES

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 de primer i segon cicle, estudiants de tercer cicle i professors. 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 (cal tenir 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 següent quadre es recullen les dades de la població, el mostreig i l'error de la mostra associada pels alumnes de primer, segon i tercer cicle i pel professorat.

Tipus d'usuari	Nombre global	Mostra d'usuaris enquestats	Error de la mostra (aproximat)
Alumnes de 1r i 2n cicle*	24.908	1.823	2,25
Tercer cicle**	3.606	209	6,71
Professors***	2.194	321	5,16
Altres****	-	151	
TOTAL	30.708	2504	1,98

* Correspon als alumnes del curs 2003-2004 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.

****Bàsicament Amics de la UAB

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 a 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 4% 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 finites¹. Cal mencionar, però, que el procediment de selecció de les persones enquestades no es estrictament aleatori, tal com s'explica a continuació.

3. PROCEDIMENT DE RECOLLIDA DE LES ENQUESTES

Les enquestes dirigides als alumnes de 1r, 2n i 3r cicle s'han realitzat en les instal·lacions de les biblioteques. Pel que fa al professorat, s'ha optat també per trametre l'enquesta via correu electrònic. Per tant tots els enquestats han estat, en principi, usuaris del servei

La selecció dels usuaris de la Cartoteca no s'ha fet mitjançant cap tipus de mostra probabilística. S'han repartit els qüestionaris dins del mateix recinte de la Cartoteca. La grandària de la mostra per la Cartoteca ha estat de 59. Per aquest cas 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 (Amics de la UAB, etc.). 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.

S'ha recollit informació sobre la satisfacció dels usuaris a: Biblioteca de Ciències i Enginyeries, Biblioteca de Ciències Socials, Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General, 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 Hospital del Mar, Biblioteca de Germans Trias i Pujol, Biblioteca Presencial Josep Laporte. Per cada biblioteca s'han generat una sèrie de graelles tot atenent a les diverses tipologies d'usuari. També s'ha fet una graella general que agrupa els diferents resultats de la totalitat de biblioteques.

Pel que fa a la Cartoteca, s'han generat graelles a part tot detallant també un anàlisi general i un específic per les diferents tipologies. Els resultats de la Cartoteca, però, no s'han contemplat en la graella general. S'ha considerat, doncs, el seu anàlisi de forma específica i separada.

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 una de les graelles elaborades), ja que els resultats agrupats són el fruit de la suma dels diferents col·lectius. El que sí que es pot afirmar és que les dades presentades en graella conjunta per totes les biblioteques que fan referència al col·lectiu d'alumnes de primer i segon cicle té, amb un 95,5% de confiança, un error extremadament baix² (2,3). Aquest error pel col·lectiu assenyalat puja en cada una de les graelles específiques de cada biblioteca, i en el cas de professors i d'alumnes de 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 Cartoteca.

¹ 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.

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

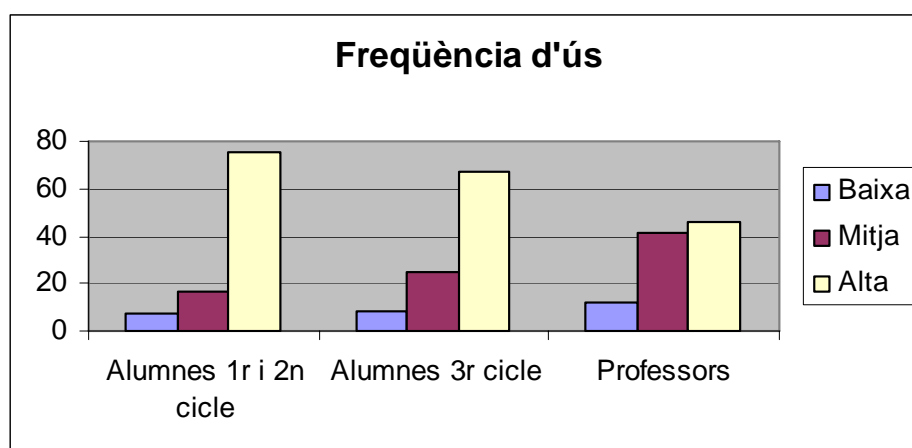
D.- INFORME SOBRE ELS RESULTATS DE LES ENQUESTES

1. FREQUÈNCIA D'ÚS I HORARIS

La freqüència més habitual d'ús de les biblioteques és d'una o dues vegades per setmana (un 42,5 % per 1r i 2n cicle, un 34 % per 3r cicle i un 37'4 % pel professorat). La segona franja horària més utilitzada és la de tres a cinc cops per setmana pels alumnes de primer i segon cicle (33,3 %) i els de tercer cicle (33,5 %), en canvi pels professors és la de dos o tres cops al mes (27,8 %). Les opcions menys freqüents són les de només abans dels exàmens per a alumnes de tercer cicle, de tres a cinc cops per setmana en el cas dels professors (excloem, òbviament l'opció de només abans dels exàmens) i la de menys d'un cop al mes pel que fa a alumnes de primer i segon cicle.

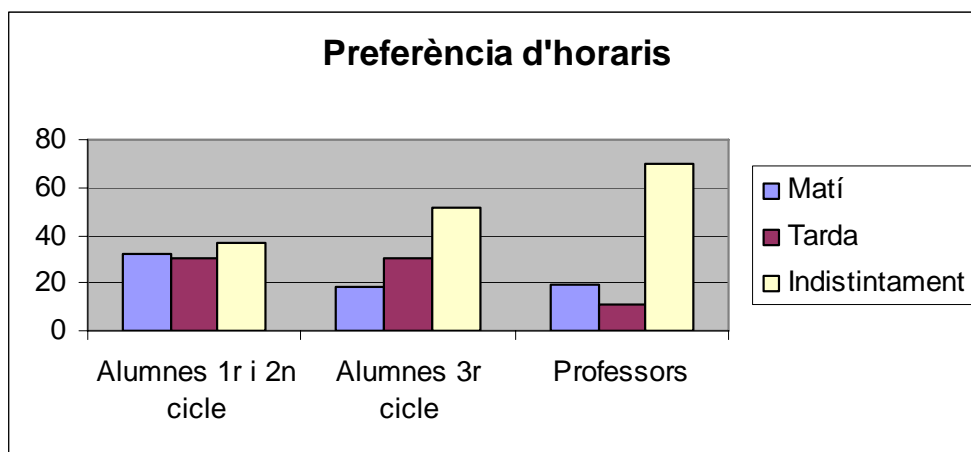
Analitzem aquesta mateixa dada per col·lectius agrupant les respostes sota els epígrafs :

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



En termes general podem dir que el col·lectiu que utilitza amb més freqüència les biblioteques son els alumnes de primer i segon cicle, existint també una freqüència notable per part dels alumnes de tercer cicle. Com comentarem més endavant, l'ús dels serveis de la biblioteca des dels despatxos és un factor que incideix en la freqüència en que es visita la biblioteca per part del professorat.

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



Els alumnes de primer i segon cycle són els que més clarament utilitzen els serveis de la biblioteca en un determinat horari, sigui matí o tarda, possiblement condicionat per l'horari lectiu. Els professors, en canvi, manifesten majoritàriament utilitzar els serveis de manera indistinta.

2. ÚS DELS SERVEIS DES DEL DESPATX I/O DOMICILI

El col·lectiu amb un major ús dels serveis i recursos de la biblioteca des del despatx o el domicili és, amb una diferència notable, el dels professors amb un 90,6%. El segueix el dels estudiants de tercer cycle amb un 70,7% i finalment els alumnes de primer i segon cycle amb un 48,6%. L'explicació a aquests resultats es basa en dues qüestions, una l'extensió de l'ús de l'ordinador i l'accés a la xarxa dins de la pròpia universitat (on el professorat pot connectar-se des dels despatxos) i una segona el tipus d'informació i serveis que es proporcionen remotament, bàsicament adreçats a les necessitats docents i investigadores, és a dir a les necessitats de professors i alumnes de tercer cycle.

3. ELS SERVEIS

A continuació trobem quins són els 5 serveis que més coneix o desconeix cada col·lectiu, amb el grau de coneixement que en tenen de cadascun:

Alumnes 1r i 2n cicles

Ordre	Més coneguts	%	Menys coneguts	%
1r	Préstec	99,3	Cursos especialitzats	12,4
2n	Fotocòpies	98	Geodoc - catàleg Cartoteca	12,6
3r	Catàleg biblioteques UAB	95,2	Suggestiments i/o adquisicions	40,4
4t	Sala d'estudi 24 hores	83,3	Guies i fulls informatius	59,6
5è	Pàgina web	82,4	Curs "Vine a conèixer"	60

Alumnes 3r cycle

Ordre	Més coneguts	%	Menys coneguts	%
1r	Catàleg biblioteques UAB	98,6	Geodoc - catàleg Cartoteca	14,8
2n	Préstec	98,5	Cursos especialitzats	20,8
3r	Fotocòpies	96	Suggestiments i/o adquisicions	43,5
4t	Pàgina web	87	Curs "Vine a conèixer"	52,3
5è	Biblioteca digital	84,1	Guies i fulls informatius	55,2

Professors

Ordre	Més coneguts	%	Menys coneguts	%
1r	Catàleg biblioteques UAB	99,4	Geodoc - catàleg Cartoteca	16,8
2n	Préstec	98,7	Cursos especialitzats	45,3
3r	Catàleg Col·lectiu CCUC	96,5	Curs "Vine a conèixer"	65,6
4t	Fotocòpies	95,5	Guies i fulls informatius	67,4
5è	Biblioteca digital	95,1	Autorenovacions	68,8

Dels quadres anteriors podem concloure que els serveis més coneguts són els mateixos per a tota classe d'usuaris (amb diferències percentuals poc significatives): la consulta del catàleg de les biblioteques de la UAB, el préstec i el servei de fotocòpies. Òbviament, l'aula d'estudi apareix com un servei molt conegut pels alumnes de primer i segon cicle, de la mateixa manera que la Biblioteca Digital ho és pels alumnes de tercer cicle i pel professorat, ja que és un recurs que dona suport a les seves necessitats investigadores/docents.

Pel que fa als menys coneguts, trobem una situació similar. Els serveis menys coneguts per a qualsevol tipus d'usuaris són els cursos especialitzats (que sembla greu principalment en els alumnes de tercer cicle i professorat); el catàleg de la Cartoteca, fet que s'entén per l'especificitat del material que recull; i els suggeriments i/o adquisicions cal tenir en compte que aquest servei està dirigit principalment al professorat. Malgrat no ser cursos dirigits a aquest col·lectiu, seria important que el professorat tingués coneixement de la realització dels cursos del "Vine a conèixer..." per tal de fer-ne difusió entre el alumnat.

Els serveis més i menys utilitzats pels tres col·lectius i les seves respectives valoracions (on 1 és dolent i 5 molt bo) són els següents:

Alumnes 1r i 2n cicles

Ordre	Més utilitzats	Valoració	Menys utilitzats	Valoració
1r	Préstec	3,60	Cursos especialitzats	3,23
2n	Fotocòpies	2,66	Geodoc - catàleg Cartoteca	3,25
3r	Catàleg biblioteques UAB	3,51	Suggeriments i/o adquisicions	3,27

Alumnes 3r cicle

Ordre	Més utilitzats	Valoració	Menys utilitzats	Valoració
1r	Catàleg biblioteques UAB	3,59	Cursos especialitzats	3,77
2n	Préstec	3,93	Préstec interbibliotecari	3,77
3r	Fotocòpies	2,84	Suggeriments i/o adquisicions	3,19

Professors

Ordre	Més utilitzats	Valoració	Menys utilitzats ³	Valoració
1r	Préstec	3,97	Geodoc - catàleg Cartoteca	4
2n	Catàleg biblioteques UAB	3,70	Cursos especialitzats	3,84
3r	Fotocòpies	3,02	Guies i fulls informatius	3,62

³ S'exclou la Sala d'estudi UAB i el curs "Vine a conèixer la teva Biblioteca" ja que no són serveis adreçats, en principi, a professors

Els tres serveis bàsics que ofereixen les biblioteques són els més utilitzats per tots tres col·lectius: préstec, catàleg UAB i fotocòpies. Tant el servei de préstec com el catàleg són força ben valorats (destaca el préstec en el cas de professors i alumnes de tercer cicle, ja que són els col·lectius amb terminis més amplis), mentre que el pitjor puntuat és el servei de fotocòpies, amb la puntuació més baixa a tots tres col·lectius.

En el cas dels menys utilitzats, destaquen els cursos especialitzats. Altres serveis, dins d'aquesta categoria, són: el catàleg de la Cartoteca (tant pels alumnes de primer cicle com pel professorat), els suggeriments i/o adquisicions (per part dels alumnes), el préstec interbibliotecari (per alumnes de tercer cicle) i les guies i fulls informatius (per part dels professors). No obstant ser poc utilitzats, els usuaris d'aquests serveis en tenen una percepció bona i els valoren força positivament.

Per últim, les valoracions generals per col·lectius, sense tenir en compte el grau d'utilització, són les següents:

Alumnes 1r i 2n cicles

Ordre	Més valorats	Valoració	Menys valorats	Valoració
1r	Autorenovacions per Internet	4,06	Fotocòpies	2,66
2n	Sala d'estudi 24 hores	3,60	Cursos especialitzats	3,23
3r	Préstec	3,60	Geodoc - catàleg Cartoteca	3,25

Alumnes 3r cicle

Ordre	Més valorats	Valoració	Menys valorats	Valoració
1r	Autorenovacions per Internet	4,06	Fotocòpies	2,84
2n	Servei d'informació	3,93	Geodoc - catàleg Cartoteca	3,09
3r	Préstec	3,93	Suggeriments i/o adquisicions	3,19

Professors

Ordre	Més valorats ⁴	Valoració	Menys valorats	Valoració
1r	Autorenovacions per Internet	4,20	Fotocòpies	3,02
2n	Geodoc - catàleg Cartoteca	4,00	Préstec interbibliotecari	3,49
3r	Préstec	3,97	Suggeriments i/o adquisicions	3,57

Com es pot constatar, el servei amb una millor valoració per part de tots tres col·lectius és una novetat: les autorenovacions. El préstec també apareix com un dels millors valorats tant per alumnes com per professors. Finalment, en el cas dels alumnes de primer i segon cicle l'altre servei amb una alta valoració és la sala d'estudi 24 hores (una de les seves necessitats principals); els alumnes de tercer cicle valoren especialment el servei d'informació i en el cas dels professors apareix el catàleg de la Cartoteca. Sobre aquest punt caldria remarcar que, probablement, l'inclusió d'aquest catàleg en la llista dels més valorats es deu al grau de satisfacció dels pocs professors que el coneixen, més que a una bona valoració generalitzada per part dels docents.

En el cas dels menys valorats, es repeteixen els serveis que ja han aparegut anteriorment: fotocòpies (amb les valoracions més baixes a tots els col·lectius), cursos especialitzats, catàleg de la Cartoteca, préstec interbibliotecari i suggeriments i/o adquisicions.

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

4. ELS FONNS

Tots tres col·lectius consideren que els fons menys coneguts són els materials audiovisuals que també són els que obtenen la pitjor valoració (2,45 per part de professors, 2,84 per part d'alumnes de tercer cicle, 2,70 per part d'alumnes de primer i segon cicle).

Existeix també una opinió coincident en assenyalar els llibres com els materials més coneguts, encara que la millor valoració és, en el cas dels professors l'estat de conservació dels documents (un 3,34) i en el cas dels alumnes de primer, segon cicle i tercer cicle la localització dels documents (amb un 3,29 i un 3,40 respectivament).

5. LES INSTAL·LACIONS I L'EQUIPAMENT

Respecte a les instal·lacions i l'equipament es constata un cop més que l'aspecte menys conegut globalment és l'equipament audiovisual, la raó segurament és perquè hi ha algunes biblioteques que per la seva naturalesa tenen molt poc material 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	3,56	3,64	3,50
Confort	3,43	3,47	3,48
Horaris	3,24	3,68	3,82

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

	Alumnes 1r i 2n	Alumnes 3r	Professors
Equipament informàtic	2,66	2,81	2,93
Equipament audiovisual	2,95	3,16	3,04

La disponibilitat de seients també és un aspecte valorat com a correcte pels alumnes de 3r cicle (3,53) i pels professors (3,51).

6. NORMATIVES I ÒRGANS DE GOVERN

Es constata un grau important de desconeixement dels aspectes relacionats amb les normatives i els òrgans de govern.

La Comissió d'usuaris és l'òrgan més desconegut pels estudiants (no la coneix un 96,1 % dels alumnes de primer i segon cicle ni un 93,1 % dels de tercer cicle), en canvi és coneguda per un 48,9 % de professors. Aquests però, desconeixen en un 74 % la Carta de Serveis, la qual tampoc la coneix un 82,2 % dels estudiants de 1r i 2n cicle i un 85,5 % dels de 3r cicle.

UAB Digueu és el servei més conegut per tots els col·lectius, un 40,9 % dels professors el coneixen i també un 35,3 % dels alumnes de 3r cicle i un 33,2 % dels de 1r i 2n cicle. El Reglament del Servei de biblioteques el coneix un 50,5 % del professorat, un 24 % dels alumnes de tercer cicle i un 25,1 % dels de primer i segon cicle.

7. SATISFACCIÓ GENERAL

L'atenció i el tracte del personal és, després de les autorenovacions, l'aspecte millor valorat de tota l'enquesta en els tres col·lectius (primer i segon cicle 3,65, tercer cicle 4,01 i professors 4,11).

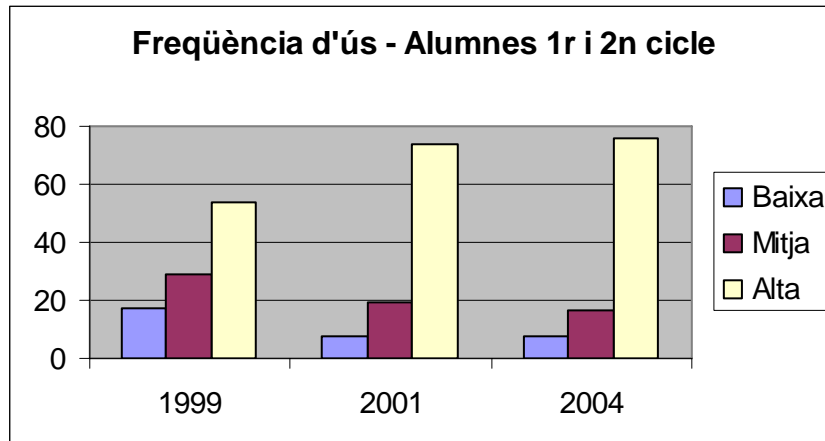
La valoració global també obté bons resultats (primer i segon cicle 3,48, tercer cicle 3,75 i professors 3,73)

8. COMPARACIÓ AMB LES DADES DE LES ENQUESTES ANTERIORS

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

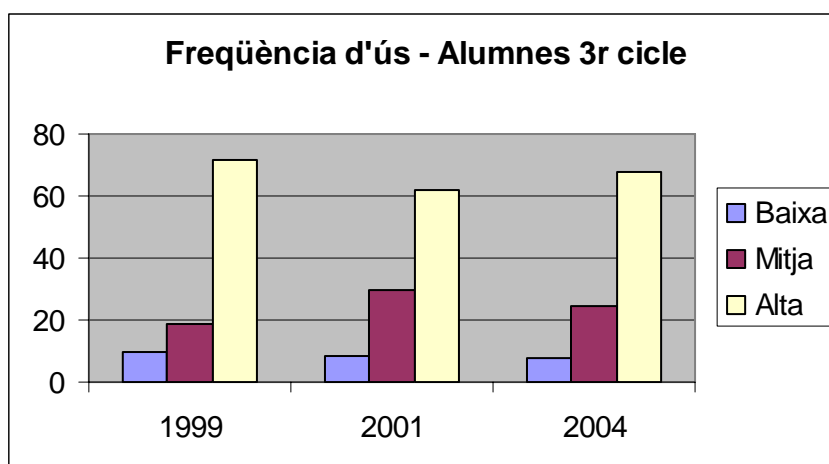
Alumnes de primer i segon cicle:

Al llarg del període comprès entre el 1999 i el 2004 s'ha produït un increment notable de la freqüència d'ús establerta com a alta, especialment entre 1999 i 2001 (53,9 % i 73,7%), mentre que entre el 2001 i el 2004 aquest increment ha estat molt menor (73,7% i 75,8%). En part es pot atribuir aquest fet a l'augment d'ús dels recursos i serveis des del domicili, com es veurà en el gràfic de l'apartat corresponent.



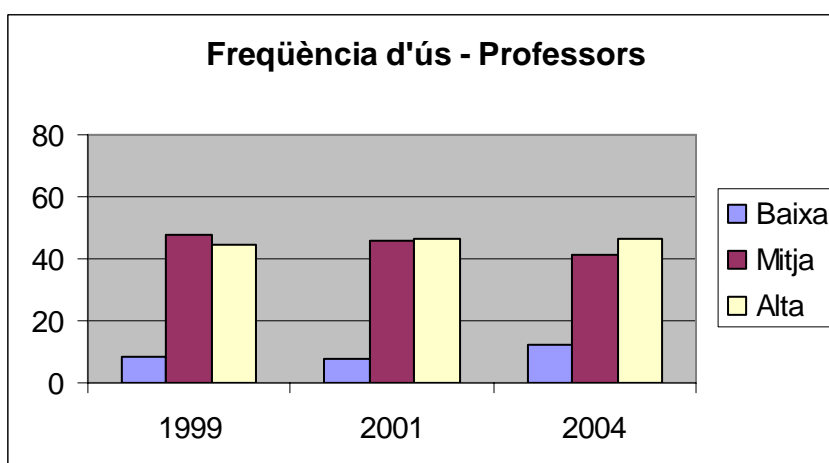
Alumnes de tercer cicle:

També en els estudiants de tercer cicle es dona una utilització majoritària en la franja denominada alta. No s'ha igualat però la cota que es va arribar en l'enquesta de 1999, encara que sí ha augmentat el nivell d'ús presencial en comparació a l'any 2004 (71,8 %, 62,2 % i 67,5%).



Professors:

En el cas dels professors, la freqüència d'ús presencial es mou entre les franges mitja i alta amb un petit increment en aquesta última opció. Els percentatges al llarg de les tres enquestes no varia significativament i les oscil·lacions són mínimes.

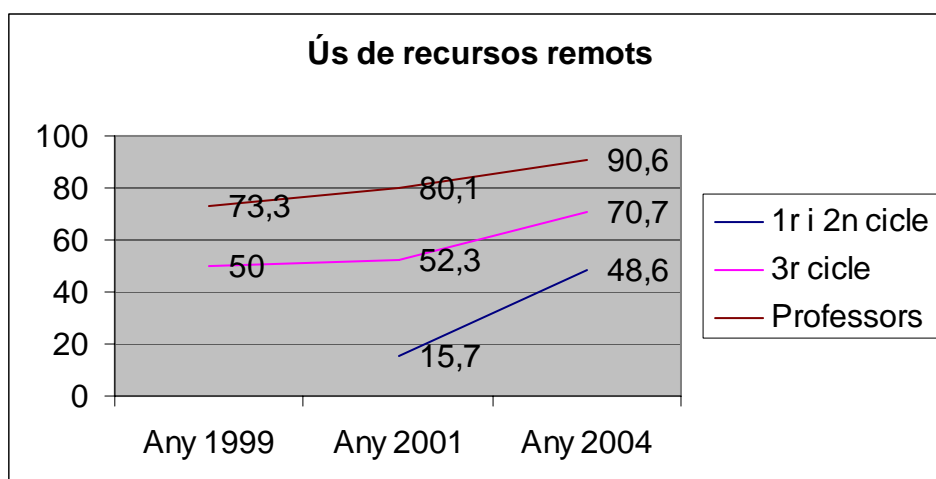


Ús de recursos remots de la biblioteca

Les dades sobre els alumnes de 1r i 2n cicle corresponen a l'any 2001 i 2004, ja que l'enquesta de l'any 1999 no recollia aquesta pregunta. D'aquest col·lectiu el 15,7% afirmava utilitzar recursos remots l'any 2001, mentre que l'any 2004 aquest percentatge és del 48,6%.

Els alumnes de 3r cicle també han incrementat el percentatge d'ús remot. L'augment es produeix majoritàriament en el període 2001 – 2004, passant d'un 52,3% el 2001 a un 70,7% el 2004.

En el cas del professorat l'increment produït no és tan significatiu, ja que el fet de disposar de connexió a la xarxa des del propi despatx facilitava que el 2001 ja fos un 80,1% del professorat el que utilitzés aquests recursos, mentre que el 2004 ha passat a un 90,6%.



Pel que fa a les franges horàries, professors i alumnes de 3r cycle mantenen la tendència d'utilitzar indistintament les biblioteques al matí i a la tarda. Els alumnes de 1r i 2n cycle feien ús dels serveis preferentment al matí tant en les respostes del 1999 com en les del 2001. En les respostes del 2004 les opcions s'han igualat i podríem dir que utilitzen les tres franges horàries de manera similar.

⇒ **Els serveis**

En general, el coneixement dels diferents serveis experimenta un creixement continu des del 1999. Així, els serveis més coneguts l'any 1999 ho eren en un màxim d'un 98% en casos molt comptats (fotocòpies pels alumnes i catàleg UAB pels professors). Les dades del 2004 indiquen que els serveis més coneguts superen el 99% i que serveis bàsics com la consulta al catàleg de la UAB han passat de ser coneguts per un 81,7% dels alumnes de 1r i 2n cycle l'any 1999 a un 95,2% l'any 2004. En el cas d'alumnes de 3r cycle i professors l'increment no és tan notori, ja que els percentatges de coneixement dels serveis ja eren més elevats des d'un principi.

Pel que fa als serveis menys coneguts el seu grau de desconeixement ha sofert un petit augment des del 2001, encara que la majoria es mantenen en uns percentatges similars.

Els serveis més i menys utilitzats són, amb petites variacions, els mateixos per a tots tres col·lectius al llarg de les tres enquestes. Entre els més utilitzats trobem el préstec, les fotocòpies i el catàleg UAB. La majoria de les variacions es donen en els serveis menys utilitzats, entre els que continua apareixent de manera reiterada els cursos de formació especialitzats.

Les valoracions són superiors a les dels últims anys, tant entre els serveis més coneguts com entre els menys coneguts. Cal destacar que per primer cop hi hagut un servei que ha tingut una valoració superior a 4 per part de tots tres col·lectius. Es tracta de les autorenovacions, probablement per tractar-se d'un servei nou. En quant a serveis ja consolidats, trobem que, a excepció de les fotocòpies, tots els serveis superen el 3 sobre 5 en puntuació, fet que ja es donava al 2001. Fins i tot les fotocòpies augmenten la seva puntuació en el cas d'alumnes de 1r, 2n i 3r cycle (d'un 2,28 i un 2,89 al 1999 respectivament, passem a un 2,48 i un 2,77 al 2001 i finalment a un 2,66 i un 2,84 al 2004). La valoració d'aquest servei es manté al voltant del 3 des del 1999 fins el 2004.

⇒ **Els fons**

Els aspectes millor coneguts i valorats continuen sent la localització i la conservació dels documents.

Donat que a l'enquesta del 1999 no s'inclouïen els materials audiovisuals, no es pot establir una comparació entre les tres enquestes, no obstant, aquest tipus de material ja era el pitjor valorat i conegut al 2001 i ho continua sent al 2004.

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

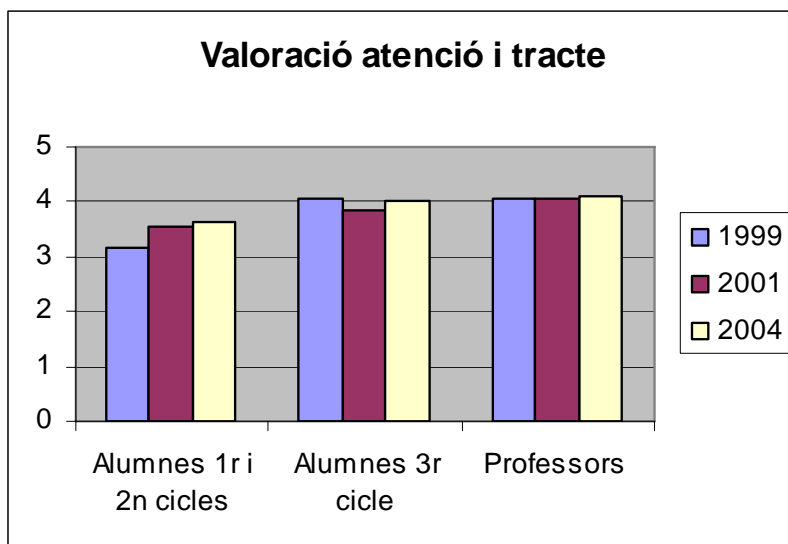
Després del lleuger augment de les valoracions que els alumnes de 1r i 2n cicle van fer del 1999 al 2001, aquestes s'han estancat en el 2004, tot i que tant el confort i els horari com la qualitat del mobiliari superen la valoració de 3 sobre 5. Una situació similar es dona entre alumnes de 3r cicle i professorat, on les valoracions sobre les instal·lacions i els equipaments han sofert un lleu descens en comparació amb l'enquesta anterior. No obstant, igual que succeeix amb els alumnes de 1r i 2n cicle, les valoracions es troben entre puntuacions superiors al 3 sobre 5.

Pel que fa als equipaments audiovisuals i informàtics, la comparativa mostra que continuen sent els equipaments pitjor valorats a les tres enquestes.

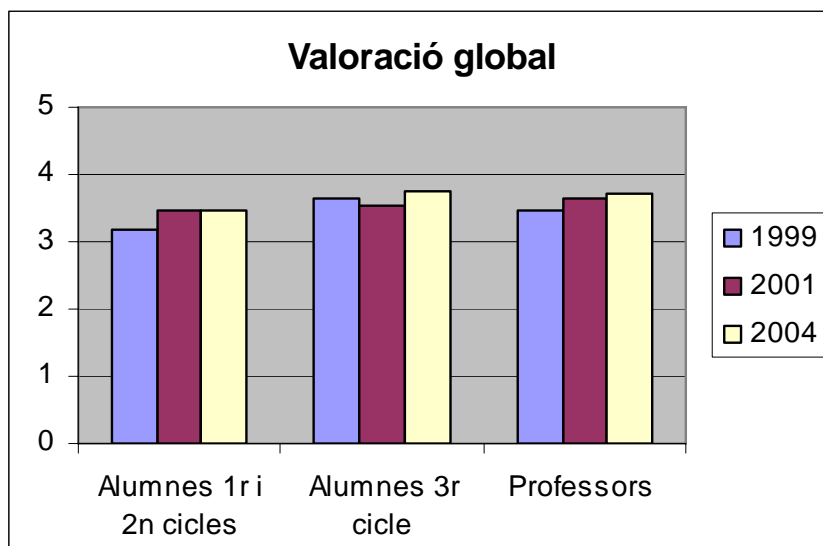
⇒ **Òrgans de govern i reglaments**

Les normatives i reglaments continuen essent, en general, aspectes força desconeguts per a la gran majoria d'alumnes de 1r, 2n i 3r cicle. El grau de desconeixement té petites variacions a l'alça i a la baixa, però molt lluny d'indicar una incidència directa en la millora d'aquests percentatges (les xifres es mouen entre un 80-90% en el cas de la Carta de Serveis i la Comissió d'Usuaris i en un 70% pel que fa al Reglament). En el cas del professorat les xifres no són tan extremes, però es manté el desconeixement al voltant del 50% en el cas del Reglament i Comissió d'Usuaris i entre un 75 i un 80% en el cas de la Carta de Serveis.

⇒ **Satisfacció general**



La valoració en l'atenció i el tracte per part dels alumnes de 1r i 2n cicle augmenta de manera constant, mentre que en el cas d'alumnes de 3r cicle i professorat aquesta valoració és més elevada, però no fluctua i es manté més o menys dins dels mateixos barems.



En el cas de la valoració global, sembla haver-hi un manteniment de la valoració en el cas d'alumnes de 1r i 2n cicle i un petit augment entre professorat i alumnes de tercer cicle, més evident entre aquests últims.

9. CONCLUSIONS I ACCIONS A EMPRENDRE

Analizant les respostes obtingudes a través de les enquestes, podem comprovar que els usuaris que utilitzen les biblioteques tenen un coneixement força elevat dels serveis bàsics que s'hi ofereixen i, en línies generals, expressen un grau de satisfacció important, superant el 3, en una escala de l'1 al 5, en la majoria dels casos. Així mateix, cal destacar que el tracte i l'atenció rebudes per part del personal de les biblioteques és un aspecte amb una valoració prou alta (3,76 sobre 5 de mitjana).

D'aquesta anàlisi i de la comparació de les enquestes realitzades el 1999, 2001 i 2004, es desprèn que les biblioteques han assolit un nivell estàndard en tots els aspectes i que probablement s'ha arribat a un sostre a partir del qual les possibilitats d'assolir resultats significativament millors seran molt poques. En base a aquestes constatacions, entenem que seria aconsellable espaiar la realització d'enquestes generals i realitzar-ne de més específiques, focalitzades principalment en aquells punts i/o serveis que sistemàticament han aparegut mal valorats i/o desconeguts en les enquestes generals. Bàsicament, es tractaria de conèixer les raons d'aquestes valoracions negatives en els següents casos:

- Material audiovisual
- Equipament informàtic
- Servei de fotocòpies
- Adequació del fons bibliogràfic (llibres)

L'èxit del nou servei d'autorenovacions demostra que conèixer i estar atent a les necessitats dels usuaris, anticipant-se a les mateixes en la mesura del possible, es tradueix en una millora notable de la percepció del servei (com indica l'elevat grau de valoració de les autorenovacions: 4,06 sobre 5 de mitjana).

També caldria incidir en aquells aspectes no mal valorats, però sí força desconeguts. Així, malgrat la millora progressiva del coneixement dels òrgans de decisió i de les normatives que afecten a les biblioteques, seria necessària una major difusió de la seva existència i funcions. Això podria redundar en una millor transmissió de propostes i iniciatives per part dels diferents estaments i col·lectius de la Universitat. En el mateix sentit, caldria potenciar els cursos de formació especialitzats que figuren com a un dels serveis menys coneguts en la sèrie d'enquestes del 1999 al 2004.

Arrel d'aquestes conclusions, el Comitè de Qualitat del Servei de Biblioteques en la seva reunió de 12 de juliol de 2005 pren l'acord de fer un calendari d'accions concretes relacionades amb els següents punts:

En relació al material audiovisual i l'adequació del fons bibliogràfic: es proposa fer una enquesta concreta sobre aquests temes

En relació al servei de reprografia i l'equipament informàtic: s'acorda esperar per veure com evolucionen les millores implantades: wireless, impressions digitals, microinformàtica (pla renove).

Aquests són aspectes que afecten globalment al Servei de Biblioteques per la qual cosa, el Comitè de Qualitat farà el seguiment i la valoració de totes les actuacions relacionades que es posin en marxa. Cada centre n'extraurà, òbviament, conclusions pròpies arrel de l'anàlisi de les enquestes del seu àmbit.

**E- TOTAL D'ENQUESTES REALITZADES I MARGES D'ERROR
DESGLOSSAT PER BIBLIOTEQUES**

ALUMNES DE PRIMER I SEGON CICLE

Biblioteca*	Alumnes 1r i 2n cicle matriculats**	Mostra d'alumnes enquestats	Error de la mostra
Ciències	5210	272	5,90
Ciències Socials	5898	343	5,24
Comunicació i Hemeroteca	1966	273	5,62
Humanitats	7489	419	4,75
Medicina	1447	164	7,35
Sabadell	1994	131	8,45
Veterinària	904	184	6,58
Total sense Cartoteca		1786	
TOTAL	24908	1823	2,25

* No es pot calcular l'error per a la Cartoteca ja que no té una població finita

** S'exclouen els alumnes matriculats de primer any

ALUMNES DE TERCER CICLE

Biblioteca *	Alumnes 3r cicle matriculats	Mostra d'alumnes enquestats	Error de la mostra
Ciències	582	48	13,83
Ciències Socials	518	42	14,79
Comunicació i Hemeroteca	172	26	18,07
Humanitats	1053	68	11,73
Medicina	1164	10	31,49
Sabadell		10	
Veterinària	117	4	49,14
Total sense Cartoteca		208	
TOTAL	3606	209	6,71

* No es pot calcular l'error per a la Cartoteca ja que no té una població finita

PROFESSORS

Biblioteca*	Professors	Mostra de professors enquestats	Error de la mostra
Ciències	576	85	10,01
Ciències Socials	401	86	9,56
Comunicació i Hemeroteca	121	30	15,83
Humanitats	698	93	9,65
Medicina	244	14	25,95
Sabadell		3	
Veterinària	102	7	36,48
Total sense Cartoteca		318	
TOTAL	2194	321	5,16

* No es pot calcular l'error per a la Cartoteca ja que no té una població finita

TOTAL ENQUESTES REALITZADES: 2353

F. - RESPOSTES AL QÜESTIONARI DE SATISFACCIÓ DELS USUARIS DE LES BIBLIOTEQUES DE LA UAB

F.1 ALUMNES DE PRIMER I SEGON 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	15,2	7	Biblioteca de Medicina -Bellaterra	2,4
2	Biblioteca de Ciències Socials	19,2	8	Biblioteca Universitària de l'Hospital del Mar.	3,1
3	Biblioteca de Ciències de la Comunicació i Hemeroteca Gral.	15,0	9	Biblioteca Universitària de Medicina i d'Infermeria de Vall d'Hebron	1,7
4	Biblioteca d'Humanitats	23,5	10	Biblioteca de l'Hospital Universitari Germans Trias i Pujol	1,1
5	Biblioteca Universitària de Sabadell	7,3	11	Biblioteca Presencial Josep Laporte	1,0
6	Biblioteca de Veterinària	10,3	12	Cartoteca General	-

2. DADES PERSONALS

2.1. Tipologia d'usuari

1	Alumne 1r i 2n cicle	100	2	Alumne 3r cicle	-	3	Professor	-	4	Altres	-
---	----------------------	-----	---	-----------------	---	---	-----------	---	---	--------	---

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

1	Ciències	15,5	7	Filosofia i Lletres	15,0
2	Ciències de la Comunicació	14,4	8	Psicologia	5,2
3	Ciències Econòmiques i Empresarials	14,4	9	Traducció i Interpretació	1,2
4	Ciències Polítiques i Sociologia	4,4	10	Medicina	9,6
5	Dret	5,4	11	Veterinària	9,9
6	Ciències de l'Educació	2,1	12	Enginyeries	3,0

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

2	Segon curs	36,4	3	Tercer curs	29,8	4	Quart curs	25,1	5	Cinquè curs	7,3	6	Sisè curs	1,3
---	------------	------	---	-------------	------	---	------------	------	---	-------------	-----	---	-----------	-----

3. ÚS DE LA BIBLIOTECA

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

NOMBRE DE DIES			FRANJA HORÀRIA D'ÚS		
1	Només abans dels exàmens	5,1	1	Habitualment al matí	32,5
2	Menys d'un cop al mes	2,3	2	Habitualment a la tarda	30,4
3	1 cop al mes	2,6	3	Indistintament matins i tardes	37,1
4	2 o 3 cops al mes	14,1			
5	1 o 2 cops per setmana	42,5			
6	de 3 a 5 cops per setmana	33,3			

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

1	Sí	48,6	2	No	51,4
---	----	------	---	----	------

4. OPINIÓ SOBRE LA BIBLIOTECA

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 de la Biblioteca	95,2	4,8	86,1	13,9	1,3	10,2	34,5	44,0	10,0	3,51
2	Consulta del Catàleg Col·lectiu de les Universitats de Catalunya	65,5	34,5	35,8	64,2	2,0	8,1	34,0	42,3	13,6	3,57
3	Servei de préstec	99,3	0,7	95,1	4,9	2,1	9,0	29,8	45,2	13,9	3,60
4	Servei de préstec interbibliotecari	62,8	37,2	27,9	72,1	6,3	11,5	29,7	37,4	15,0	3,43
5	Servei d'Informació	78,7	21,3	55,1	44,9	3,3	6,6	38,9	38,6	12,6	3,50
6	Consulta de Biblioteca Digital	75,4	24,6	39,8	60,2	4,8	14,1	33,7	36,7	10,6	3,34
7	Suggeriments i/o adquisicions	40,4	59,6	27,0	73,0	8,6	13,1	32,6	33,7	12,0	3,27
8	Sala d'Estudi UAB	83,3	16,7	64,7	35,3	3,5	13,7	24,3	35,7	22,7	3,60
9	Servei de fotocòpies	98,0	2,0	93,2	6,8	15,2	29,4	32,9	18,9	3,6	2,66
10	Curs de formació "Vine a conèixer..."	60,0	40,0	27,1	72,9	3,7	17,8	33,7	32,6	12,2	3,32
11	Cursos de formació especialitzats	12,4	87,6	9,6	90,4	4,5	13,6	45,5	27,3	9,1	3,23
12	Guies i fulls informatius	59,6	40,4	38,9	61,1	0,8	9,4	45,0	38,1	6,7	3,40
13	Web de la biblioteca	82,4	17,6	60,9	39,1	1,1	8,1	40,4	42,7	7,8	3,48
14	Autorenovacions de llibres amb préstec per internet	70,0	30,0	50,4	49,6	2,3	5,3	16,1	36,2	40,0	4,06
15	Geodoc (catàleg de la cartoteca)	12,6	87,4	25,6	74,4	5,4	19,6	30,4	33,9	10,7	3,25

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	
FONS BIBLIOGRÀFICS I DOCUMENTALS								
1	Localització dels documents dins la biblioteca	4,6	2,0	15,0	41,2	35,6	6,2	3,29
2	Es disposa dels llibres adequats a les vostres necessitats	1,4	7,8	23,5	31,7	29,2	7,8	3,06
3	Es disposa de les revistes adequades a les vostres necessitats	24,1	5,3	17,9	40,1	28,9	7,7	3,16
4	Es disposa del material audiovisual adequat a les vostres necessitats	35,9	11,5	31,9	34,2	19,8	2,5	2,70
5	Estat de conservació dels documents	3,1	4,9	28,5	40,9	22,5	3,1	2,90
INSTAL·LACIONS I EQUIPAMENT								
6	Horaris de la biblioteca	0,7	8,4	18,5	28,2	30,5	14,5	3,24
7	Disponibilitat de seients	0,7	7,7	24,4	33,8	26,5	7,7	3,02
8	Equipament audiovisual	31,6	7,6	24,3	38,9	24,3	4,9	2,95
9	Equipament informàtic	4,4	11,0	33,9	35,0	17,7	2,4	2,66
10	Rotulació i senyalització d'espais	1,3	2,2	12,5	45,4	33,1	6,9	3,30
11	Condicions de treball (silenci, respecte...)	0,3	10,6	19,4	31,7	29,6	8,8	3,07
12	Confort (il·luminació, temperatura, neteja...)	0,2	7,2	14,4	26,1	33,0	19,4	3,43
13	Qualitat del mobiliari (taules, cadires, prestatgeries...)	0,2	4,1	10,7	29,3	37,5	18,5	3,56

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

1	Carta de Serveis del servei de biblioteques	Si 12,2	No 87,8	3	Comissió d'usuaris de la biblioteca	Sí 3,9	No 96,1
2	Reglament del servei de biblioteques	Si 25,1	No 74,9	4	UAB Digueu (queixes i suggeriments via Web)	Si 33,2	No 66,8

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 de la biblioteca	1,5	8,1	32,7	39,4
2	Valoració global de la biblioteca	1,5	9,0	37,0	45,3	7,2	3,48

4.5 Per finalitzar, si ho desitgeu, podeu anotar els vostres suggeriments i/o opinions:

.....

.....

.....

F.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	23,1	7	Biblioteca de Medicina -Bellaterra	2,4
2	Biblioteca de Ciències Socials	20,2	8	Biblioteca Universitària de l'Hospital del Mar.	1,4
3	Biblioteca de Ciències de la Comunicació i Hemeroteca Gral.	12,5	9	Biblioteca Universitària de Medicina i d'Infermeria de Vall d'Hebron	-
4	Biblioteca d'Humanitats	32,7	10	Biblioteca de l'Hospital Universitari Germans Trias i Pujol	0,5
5	Biblioteca Universitària de Sabadell	4,8	11	Biblioteca Presencial Josep Laporte	0,5
6	Biblioteca de Veterinària	1,9	12	Cartoteca General	-

2. DADES PERSONALS

2.1. Tipologia d'usuari

1	Alumne 1r i 2n cicle	-	2	Alumne 3r cicle	100	3	Professor	-	4	Altres	-
---	----------------------	---	---	-----------------	-----	---	-----------	---	---	--------	---

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

1	Ciències	24,6	7	Filosofia i Lletres	22,5
2	Ciències de la Comunicació	11,2	8	Psicologia	4,3
3	Ciències Econòmiques i Empresarials	13,4	9	Traducció i Interpretació	2,7
4	Ciències Polítiques i Sociologia	4,8	10	Medicina	5,9
5	Dret	3,7	11	Veterinària	2,7
6	Ciències de l'Educació	2,7	12	Enginyeries	1,6

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

2	Segon curs	-	3	Tercer curs	-	4	Quart curs	-	5	Cinquè curs	-	6	Sisè curs	-
---	------------	---	---	-------------	---	---	------------	---	---	-------------	---	---	-----------	---

3. ÚS DE LA BIBLIOTECA

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

NOMBRE DE DIES			FRANJA HORÀRIA D'ÚS		
1	Només abans dels exàmens	0,5	1	Habitualment al matí	18,4
2	Menys d'un cop al mes	7,5	2	Habitualment a la tarda	29,9
3	1 cop al mes	8,0	3	Indistintament matins i tardes	51,7
4	2 o 3 cops al mes	16,5			
5	1 o 2 cops per setmana	34,0			
6	de 3 a 5 cops per setmana	33,5			

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

1	Sí	70,7	2	No	29,3
---	----	------	---	----	------

4. OPINIÓ SOBRE LA BIBLIOTECA

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 de la Biblioteca	98,6	1,4	95,0	5,0	1,1	13,0	29,7	38,4	17,8	3,59
2	Consulta del Catàleg Col·lectiu de les Universitats de Catalunya	79,3	20,7	74,0	26,0	1,8	7,9	22,8	50,0	17,5	3,74
3	Servei de préstec	98,5	1,5	92,6	7,4	1,7	5,6	17,8	48,3	26,7	3,93
4	Servei de préstec interbibliotecari	79,5	20,5	35,3	64,7	5,7	1,9	26,4	41,5	24,5	3,77
5	Servei d'Informació	77,8	22,2	57,7	42,3	1,3	5,0	23,8	40,0	30,0	3,93
6	Consulta de Biblioteca Digital	84,1	15,9	72,5	27,5	2,5	14,4	22,9	39,8	20,3	3,61
7	Suggeriments i/o adquisicions	43,5	56,5	36,1	63,9	3,8	23,1	34,6	26,9	11,5	3,19
8	Sala d'Estudi UAB	80,2	19,8	51,6	48,4	3,9	5,3	26,3	35,5	28,9	3,80
9	Servei de fotocòpies	96,0	4,0	83,2	16,8	11,6	23,9	38,1	21,9	4,5	2,84
10	Curs de formació "Vine a conèixer..."	52,3	47,7	27,6	72,4	3,7	11,1	33,3	25,9	25,9	3,59
11	Cursos de formació especialitzats	20,8	79,2	34,1	65,9	7,7	7,7	15,4	38,5	30,8	3,77
12	Guies i fulls informatius	55,2	44,8	41,4	58,6	2,3	6,8	34,1	40,9	15,9	3,61
13	Web de la biblioteca	87,2	12,8	81,3	18,8	1,5	8,8	25,0	46,3	18,4	3,71
14	Autorenovacions de llibres amb préstec per internet	67,7	32,3	62,4	37,6	2,6	6,4	16,7	30,8	43,6	4,06
15	Geodoc (catàleg de la cartoteca)	14,8	85,2	39,3	60,7	18,2	18,2	18,2	27,3	18,2	3,09

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	
FONS BIBLIOGRÀFICS I DOCUMENTALS								
1	Localització dels documents dins la biblioteca	3,5	2,6	11,9	39,7	34,5	11,3	3,40
2	Es disposa dels llibres adequats a les vostres necessitats	1,4	8,8	24,5	31,9	26,5	8,3	3,01
3	Es disposa de les revistes adequades a les vostres necessitats	8,3	3,7	26,7	31,0	27,8	10,7	3,15
4	Es disposa del material audiovisual adequat a les vostres necessitats	39,7	12,6	24,4	34,5	23,5	5,0	2,84
5	Estat de conservació dels documents	3,9	2,6	19,0	39,5	29,7	9,2	3,24
INSTAL·LACIONS I EQUIPAMENT								
6	Horaris de la biblioteca	2,4	3,0	9,9	25,7	39,1	22,3	3,68
7	Disponibilitat de seients	2,0	4,1	9,6	29,4	43,1	13,7	3,53
8	Equipament audiovisual	37,1	7,0	18,6	33,3	33,3	7,8	3,16
9	Equipament informàtic	4,3	13,1	28,3	28,8	23,7	6,1	2,81
10	Rotulació i senyalització d'espais	3,4	2,6	12,2	37,2	36,7	11,2	3,42
11	Condicions de treball (silenci, respecte...)	1,5	7,4	14,8	26,6	37,9	13,3	3,35
12	Confort (il·luminació, temperatura, neteja...)	0,5	5,4	17,6	20,5	38,0	18,5	3,47
13	Qualitat del mobiliari (taules, cadires, prestatgeries...)	0,5	2,4	10,7	30,2	33,2	23,4	3,64

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 del servei de biblioteques	Si 17,8	No 82,2	3	Comissió d'usuaris de la biblioteca	Sí 6,9	No 93,1
2	Reglament del servei de biblioteques	Si 24,0	No 76,0	4	UAB Digueu (queixes i suggeriments via Web)	Si 35,3	No 64,7

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 de la biblioteca	-	4,9	21,4	41,3	32,5	4,01
2	Valoració global de la biblioteca	-	7,7	26,1	49,8	16,4	3,75

4.5 Per finalitzar, si ho desitgeu, podeu anotar els vostres suggeriments i/o opinions:

.....

.....

.....

.....

F.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	26,7	7	Biblioteca de Medicina -Bellaterra	1,6
2	Biblioteca de Ciències Socials	27,0	8	Biblioteca Universitària de l'Hospital del Mar.	0,6
3	Biblioteca de Ciències de la Comunicació i Hemeroteca Gral.	9,4	9	Biblioteca Universitària de Medicina i d'Infermeria de Vall d'Hebron	0,3
4	Biblioteca d'Humanitats	29,2	10	Biblioteca de l'Hospital Universitari Germans Trias i Pujol	1,3
5	Biblioteca Universitària de Sabadell	0,9	11	Biblioteca Presencial Josep Laporte	0,6
6	Biblioteca de Veterinària	2,3	12	Cartoteca General	-

2. DADES PERSONALS

2.1. Tipologia d'usuari

1	Alumne 1r i 2n cicle	-	2	Alumne 3r cicle	-	3	Professor	100	4	Altres	-
---	----------------------	---	---	-----------------	---	---	-----------	-----	---	--------	---

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

1	Ciències	-	7	Filosofia i Lletres	-
2	Ciències de la Comunicació	-	8	Psicologia	-
3	Ciències Econòmiques i Empresarials	-	9	Traducció i Interpretació	-
4	Ciències Polítiques i Sociologia	-	10	Medicina	-
5	Dret	-	11	Veterinària	-
6	Ciències de l'Educació	-	12	Enginyeries	-

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

2	Segon curs	-	3	Tercer curs	-	4	Quart curs	-	5	Cinquè curs	-	6	Sisè curs	-
---	------------	---	---	-------------	---	---	------------	---	---	-------------	---	---	-----------	---

2.4 Professors: : Departament al qual pertanyeu (escriuiu el nom) :

1	Matemàtiques	4,1	17	Dret privat	3,5	33	Didàctica de l'expressió musical, plàstica i corporal	1,3
2	Informàtica	1,3	18	CC polítiques i dret públic	2,9	34	Didàctica en matemàtiques i c.c. empresarials	-
3	Química	7,9	19	Art	0,6	35	Traducció i interpretació	2,2
4	Física	2,5	20	Filosofia	-	36	Antropologia social i prehistòria	2,9
5	Geologia	1,9	21	Filologia catalana	3,2	37	Cc de la antiguitat i edat mitjana	2,5
6	Biologia animal, vegetal i ecologia	0,6	22	Filologia espanyola	2,9	38	Medicina	2,2

7	Bioquímica i biol. Molecular	3,8	23	Filologia francesa i romànica	0,3	39	Pediatria, obstetrícia i ginecologia de medicina preventiva	0,3
8	Biologia cel·lular i fisiologia	3,2	24	Filologia anglesa i germànica	1,0	40	Cirurgia	0,3
9	Genètica i microbiologia	1,3	25	Pedagogia aplicada	1,3	41	Cc morfològiques	0,3
10	Enginyeria química	2,5	26	Pedagogia sistemàtica i social	0,3	42	Medicina i cirurgia animal	0,3
11	Periodisme i cc de la comunicació	4,1	27	Psicologia de l'educació	3,8	43	Enginyeria	0,3
12	Comunicació audiovisual i publicitat	3,8	28	Psicologia de la salut i psicologia social	2,2	44	Ciències animals i dels aliments	1,3
13	Economia aplicada	6,3	29	Psicologia i metodologia en cc de la salut	1,6	45	Sanitat i anatomia animal.	0,3
14	Economia d'empresa	7,9	30	Història moderna i contemporània	2,5			
15	Sociologia	5,1	31	Geografia	1,6			
16	Dret públic i cc historico-jurídiques	1,0	32	Didàctica en llengua, literatura i ccss	0,6			

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	12,1
3	1 cop al mes	13,7
4	2 o 3 cops al mes	27,8
5	1 o 2 cops per setmana	37,4
6	de 3 a 5 cops per setmana	8,9

FRANJA HORÀRIA D'ÚS		
1	Habitualment al matí	19,1
2	Habitualment a la tarda	11,0
3	Indistintament matins i tardes	69,9

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

1	Sí	90,6	2	No	9,4
---	----	------	---	----	-----

4. OPINIÓ SOBRE LA BIBLIOTECA

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 de la Biblioteca	99,4	0,6	94,9	5,1	0,7	6,6,	27,6	52,8	12,4	3,70
2	Consulta del Catàleg Col·lectiu de les Universitats de Catalunya	96,5	3,5	85,6	14,4	-	4,4	33,2	46,8	15,6	3,74
3	Servei de préstec	98,7	1,3	95,8	4,2	1,0	3,1	22,7	44,1	29,0	3,97
4	Servei de préstec interbibliotecari	94,6	5,4	56,9	43,1	2,5	9,6	40,1	31,8	15,9	3,49
5	Servei d'Informació	81,0	19,0	65,7	34,3	-	4,6	27,5	45,1	22,9	3,86
6	Consulta de Biblioteca Digital	95,1	4,9	81,6	18,4	0,9	6,6	33,2	42,8	16,6	3,68
7	Suggeriments i/o adquisicions	73,1	26,9	68,6	31,4	3,6	8,0	31,2	42,8	14,5	3,57
8	Sala d'Estudi UAB	71,9	28,1	20,1	79,9	-	17,1	22,9	45,7	14,3	3,57
9	Servei de fotocòpies	95,5	4,5	87,0	13,0	7,0	23,0	37,4	25,9	6,6	3,02
10	Curs de formació "Vine a conèixer..."	65,6	34,4	19,2	80,8	-	12,1	18,2	48,5	21,2	3,79
11	Cursos de formació especialitzats	45,3	54,7	25,4	74,6	-	6,5	19,4	58,1	16,1	3,84
12	Guies i fulls informatius	67,4	32,6	50,0	50,0	-	2,4	42,9	45,2	9,5	3,62
13	Web de la biblioteca	93,8	6,2	84,7	15,3	0,9	7,7	30,8	51,1	9,5	3,61
14	Autorenovacions de llibres amb préstec per internet	68,8	31,2	51,5	48,5	-	2,0	13,1	47,5	37,4	4,20
15	Geodoc (catàleg de la cartoteca)	16,8	83,2	18,5	81,5	-	-	25,0	50,0	25,0	4,00

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	
FONS BIBLIOGRÀFICS I DOCUMENTALS								
1	Localització dels documents dins la biblioteca	4,7	3,3	17,5	40,1	33,8	5,3	3,20
2	Es disposa dels llibres adequats a les vostres necessitats	1,2	8,5	31,5	32,2	24,3	3,5	2,83
3	Es disposa de les revistes adequades a les vostres necessitats	2,2	8,3	24,0	30,0	27,8	9,9	3,07
4	Es disposa del material audiovisual adequat a les vostres necessitats	31,8	17,8	38,6	28,9	12,7	2,0	2,45
5	Estat de conservació dels documents	3,8	3,0	11,3	40,4	39,7	5,6	3,34
INSTAL·LACIONS I EQUIPAMENT								
6	Horaris de la biblioteca	2,5	1,0	4,5	28,2	44,0	22,3	3,82
7	Disponibilitat de seients	8,8	3,6	7,6	37,8	36,0	15,1	3,51
8	Equipament audiovisual	40,6	7,6	18,7	39,8	30,4	3,5	3,04
9	Equipament informàtic	15,3	9,4	22,7	37,6	25,9	4,3	2,93
10	Rotulació i senyalització d'espais	3,2	2,3	14,6	43,9	34,2	5,0	3,25
11	Condicions de treball (silenci, respecte...)	7,0	6,9	13,7	40,5	30,2	8,6	3,20
12	Confort (il·luminació, temperatura, neteja...)	5,7	3,0	11,4	32,7	40,1	12,8	3,48
13	Qualitat del mobiliari (taules, cadires, prestatgeries...)	4,8	2,7	8,7	37,8	37,8	13,0	3,50

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 del servei de biblioteques	Si 26,0	No 74,0	3	Comissió d'usuaris de la biblioteca	Sí 48,9	No 51,1
2	Reglament del servei de biblioteques	Si 50,5	No 49,5	4	UAB Digueu (queixes i suggeriments via Web)	Si 40,9	No 59,1

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 de la biblioteca	0,9	2,5	18,0	41,3	37,2	4,11
2	Valoració global de la biblioteca	1,3	4,4	25,6	57,0	11,7	3,73

4.5 Per finalitzar, si ho desitgeu, podeu anotar els vostres suggeriments i/o opinions:

.....

.....

.....

.....

F.4 CARTOTECA

1. INDIQUEU LA VOSTRA TIPOLOGIA (MARQUEU AMB UNA X) :

1	Professor de la UAB	6,7	4	Personal de la UAB (PAS i Laboral)	4,4
2	Alumne de 1r o 2n cicles UAB	82,2	5	Membre de l'Associació d'Amics de la UAB	-
3	Alumne de 3r cicle UAB	2,2	6	Altres usuaris, externs a la UAB (*)	4,4

2. DADES PERSONALS (CONTESTEU LES QUE US CORRESPONGUIN)

2.1. Alumnes : Curs en què realitzeu més crèdits (marqueu amb una X) :

1	1r Curs	-	2	2n Curs	11,4	3	3r Curs	57,1	4	4r Curs	28,6
5	5è Curs	2,9	6	6è Curs	-						

2.2. Alumnes : Estudis que realitzeu (escriuiu la titulació, o el curs de 3r cicle) :

1	Ciències	65,8	8	Filosofia i Lletres	34,2
2	Ciències de la Comunicació	-	9	Psicologia	-
3	Ciència Econòmiques i Empreserials	-	10	Traducció i Interpretació	-
4	C. Polítiques i Sociologia	-	11	Medicina	-
6	Dret	-	12	Veterinària	-
7	Ciències de l'Educació	-			-

2.3. Professors : Departament al qual pertanyeu (escriuiu el nom) :

1	Matemàtiques	-	17	Dret privat	-	33	Didàctica de l'expressió musical, plàstica i corporal	-
2	Informàtica	-	18	CC polítiques i dret públic	-	34	Didàctica en matemàtiques i c.c. empreserials	-
3	Química	-	19	Art	-	35	Traducció i interpretació	-
4	Física	-	20	Filosofia	-	36	Antropologia social i prehistòria	-
5	Geologia	-	21	Filologia catalana	-	37	Cc de la antiguitat i edat mitjana	-
6	Biologia animal, vegetal i ecologia	-	22	Filologia espanyola	-	38	Medicina	-
7	Bioquímica i biol. Molecular	-	23	Filologia francesa i romànica	-	39	Pediatría, obstetrícia i ginecologia de medicina preventiva	-
8	Biologia cel·lular i fisiologia	-	24	Filologia anglesa i germànica	-	40	Cirurgia	-
9	Genètica i microbiologia	-	25	Pedagogia aplicada	-	41	Cc morfològiques	-

10	Enginyeria química	-	26	Pedagogia sistemàtica i social	-	42	Medicina i cirurgia animal	-
11	Periodisme i cc de la comunicació	-	27	Psicologia de l'educació	-	43	Enginyeria	-
12	Comunicació audiovisual i publicitat	-	28	Psicologia de la salut i psicologia social	-	44	Ciències animals i dels aliments	-
13	Economia aplicada	-	29	Psicologia i metodologia en cc de la salut	-	45	Sanitat i anatomia animal.	-
14	Economia d'empresa	-	30	Història moderna i contemporània	-			
15	Sociologia	-	31	Geografia	100			
16	Dret públic i cc historico-jurídiques	-	32	Didàctica en llengua, literatura i ccss	-			

3. ÚS DE LA CARTOTECA GENERAL

3.1. Per quines raons heu utilitzat la Cartoteca alguna vegada? (Podeu marcar (X) més d'una opció) :

	ALUMNES (UAB o externs)	PROFESSORS (UAB o externs)	ALTRES (UAB o externs)			
1	Realització de treballs / pràctiques obligatòries	75,0	Preparació de treballs / pràctiques docents	50,0	Recerca	66,7
2	Ampliació d'informació a iniciativa pròpia	18,8	Recerca	33,3	Interès personal / oci	33,3
3	Interès personal / oci	6,3	Interès personal / oci	16,7		

3.2. Heu consultat / treballat anteriorment amb material cartogràfic ? (marqueu amb una X)

1	Sí	95,6	2	No	4,4
---	----	------	---	----	-----

3.3. Utilitzeu altres biblioteques de la UAB ?(marqueu amb una X, màxim dues) :

1	Biblioteca de Ciències i d'Enginyeries	30,8	6	Biblioteca d'Humanitats	25,0
2	Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca Gal.	9,6	7	Biblioteca de Medicina (*)	-
3	Hemeroteca General	5,8	8	Biblioteca de Veterinària	1,9
4	Biblioteca de Ciències Socials	26,9	9	Biblioteca Universitària de Sabadell	-

4. Opinió sobre la Cartoteca General

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

SERVEIS		El conec		L' utilitzo		Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt Bo	Mitjana
1	Consulta del catàleg web de la Cartoteca	65,9	34,1	55,2	44,8	-	-	26,7	53,3	20,0	3,93
2	Consulta de material a sala (mapes, atlas i fotos aèries)	100,0	-	100,0	-	-	2,3	18,2	61,4	18,2	3,95
3	Consulta de cartografia digital	32,6	67,4	64,3	35,7	-	55,6	22,2	-	22,2	2,89
4	Suggeriments i/o adquisicions documentals	27,3	72,7	33,3	66,7	-	-	-	100,0	-	4,00
5	Servei d'informació	77,8	22,2	77,1	22,9	-	-	8,3	70,8	20,8	4,13
6	Curs de formació "Vine a conèixer la Cartoteca"	34,9	65,1	20,0	80,0	-	-	-	33,3	66,7	4,67
7	Guies i fulls informatius de la Cartoteca	31,8	68,2	57,1	42,9	-	-	50,0	37,5	12,5	3,63
8	Web de la Cartoteca	36,4	63,6	50,0	50,0	-	12,5	37,5	12,5	37,5	3,75

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

FONS BIBLIOGRÀFICS I DOCUMENTALS		No se/no conec	ho ho	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt Bo	Mitjana
1	Localització dels documents dins la Cartoteca	8,9	-	7,3	41,5	46,3	4,9	3,49	
2	Fons adequat a les vostres necessitats en quant a:								
	a) cobertura geogràfica	4,7	2,4	9,8	43,9	41,5	2,4	3,32	
	b) abast cronològic	11,6	-	31,6	34,2	31,6	2,6	3,05	
	c) nivell d'informació (informació massa superficial o massa precisa)	11,4	-	7,7	46,2	41,0	5,1	3,44	
3	Fons adequat a les vostres necessitats per tipologia documental:								
	a) atlas	25,0	3,0	12,1	27,3	45,5	12,1	3,52	
	b) mapes	-	-	2,3	27,3	59,1	11,4	3,80	
	c) fotografia aèria	20,0	-	11,1	30,6	44,4	13,9	3,61	
	d) cartografia digital	47,7	4,3	17,4	21,7	47,8	8,7	3,39	
4	Estat de conservació dels documents	2,5	-	10,3	20,5	51,3	17,9	3,77	
5	Horaris de la Cartoteca	15,6	2,6	18,4	31,6	39,5	7,9	3,32	
6	Instruments específics: estereoscopis, taules de llum, etc.	36,4	-	17,9	46,4	32,1	3,6	3,21	
7	Equipament informàtic	44,4	12,0	24,0	40,0	24,0	-	2,76	
8	Condicions de treball (silenci, ambient d'estudi...)	-	2,2	6,7	28,9	44,4	17,8	3,69	
9	Confort (il·luminació, temperatura, neteja...)	-	-	6,7	24,4	53,3	15,6	3,78	
10	Qualitat del mobiliari (taules, cadires, prestatgeries...)	-	-	8,9	26,7	51,1	13,3	3,69	

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

1	<i>Carta de Serveis del Servei de Biblioteques</i>	Sí 13,3	No 86,7
2	<i>Reglament del Servei de Biblioteques</i>	Sí 28,9	No 71,1

3	Comissió d'usuaris de la Cartoteca General	Sí 8,9	No 91,1
4	UAB Digueu (queixes i suggeriments via Web)	Sí 33,3	No 66,7

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 de la Cartoteca	-	-	22,2	37,8	40,0	4,18
2	Valoració global de la Cartoteca	-	2,2	20,0	62,2	15,6	3,91

4.5 Per finalitzar, si ho desitgeu, podeu anotar els vostres suggeriments i/o opinions:

.....

.....

.....

.....

G- ANNEX : INFORMES PER BIBLIOTEQUES

G. 1. BIBLIOTECA DE CIÈNCIES I ENGINYERIES

METODOLOGIA I MOSTRA UTILITZADA

L'enquesta es va dur a terme del 15 d'octubre al 3 de novembre.

Les enquestes als alumnes es van recollir a les instal·lacions de la Biblioteca però les dels professors i alumnes de 3r cicle es van fer arribar a través dels Administratius del Departament.

Si analitzem la població, la mostra recollida i el marge d'error, podem establir que: a) la mostra d'alumnes és molt significativa; b) la de professors força significativa; c) però la d'alumnes de tercer cicle no ho és tant. En aquest últim cas, caldrà llegir els resultats amb prudència.

Del total d'enquestes recollides, només en 194 es feien constar comentaris a l'apartat de suggeriments: 165 eren d'alumnes de 1r i 2n cicles, 13 d'alumnes de 3r cicle i 16 de professors.

	Població Total	Mostra	Error de la mostra (aproximat)
Alumnes 1r i 2n Cicle ⁵	5210	272	5.90
Tercer Cicle	582	48	13.83
Professors	576	85	10.01

FREQÜÈNCIA I HORARIS D'ÚS I ACCÉS DES DEL DOMICILI

A continuació s'especifiquen els resultats obtinguts:

Freqüència d'ús en dies	Alumnes 1r i 2n cicles (%)	Alumnes 3r cicle (%)	Professors (%)
Només abans d'exàmens	6.4	2.1	-
Menys d'un cop al mes	1.5	23.4	22
1 cop al mes	2.3	25.5	17.1
2 o 3 cops al mes	11.7	25.5	30.5
1 o 2 cops per setmana	31.3	19.1	23.2
De 3 a 5 cops per setmana	46.8	4.3	7.3
Freqüència d'ús per franja horària			
Al matí	35.2	12.5	9.7
A la tarda	24.9	9.4	11.1
Indistintament	39.9	78.1	79.2

⁵ S'exclouen els alumnes matriculats de primer any

Accés des del domicili	Alumnes 1r i 2n cicles (%)	Alumnes 3r cicle (%)	Professors (%)
Sí	50.9	81.3	92.9
No	49.1	18.8	7.1

Queda clar que l'ús que se'n fa depèn del tipus d'usuari:

- els alumnes de 1r i 2n cicles visiten diàriament la Biblioteca, preferiblement al matí o indistintament (potser en funció del repartiment de les hores de classe), i només la meitat dels enquestats també consulta els serveis que s'ofereixen remotament.
- En canvi, els alumnes de 3r cicle i els professors expressen una dinàmica totalment diferent: visiten molt poc la Biblioteca (aproximadament 2 o 3 cops al mes de forma indistinta) i prioritzen el treball des del despatx (sobretot en el cas dels professors).

ELS SERVEIS

A continuació trobem quins son els 5 serveis que més coneix o desconeix cada col·lectiu, amb el grau de coneixement que en tenen de cadascun:

Alumnes 1r i 2n cicle

Ordre	Més coneguts	%	Menys coneguts	%
1r	Préstec	100	Cursos especialitzats	10,6
2n	Fotocòpies	98,9	Geodoc - catàleg Cartoteca	13,6
3r	Catàleg biblioteques UAB	96,2	Suggestiments i/o adquisicions	41,5
4t	Sala d'estudi 24 hores	88,6	Curs "Vine a conèixer"	47,6
5è	Pàgina web	81,1	Servei préstec interbibliotecari	55,9

Alumnes 3r cicle

Ordre	Més coneguts	%	Menys coneguts	%
1r	Préstec	100	Geodoc - catàleg Cartoteca	13
2n	Catàleg biblioteques UAB	100	Cursos especialitzats	15,2
3r	Fotocòpies	95,7	Curs "Vine a conèixer"	41,3
4t	Pàgina web	91,9	Suggestiments i/o adquisicions	46,7
5è	Biblioteca digital	88,9	Guies i fulls informatius	50

Professors

Ordre	Més coneguts	%	Menys coneguts	%
1r	Préstec	100	Cursos especialitzats	17.1
2n	Catàleg biblioteques UAB	100	Geodoc - catàleg Cartoteca	18.2
3r	Catàleg Col·lectiu CCUC	98.8	Curs "Vine a conèixer"	49.3
4t	Biblioteca digital	97.5	Guies i fulls informatius	52.6
5è	Préstec interbibliotecari	93.9	Autorenovacions	62.0

Sobre els serveis **més coneguts**:

- la consulta del Catàleg de la biblioteca i el servei de préstec són els més coneguts
- el servei de fotocòpies és àmpliament conegut per tots els alumnes. A la taula dels professors no hi apareix però és valorat a les enquestes amb un 93,7%
- també els alumnes comparteixen el seu coneixement sobre la web de la biblioteca. Els professors valoren aquest servei amb un 93,7%
- la sala d'estudi de 24 hores només apareix al gràfic dels alumnes de 1r i 2n cicle
- en canvi, els serveis remots de la Biblioteca digital són compartits per professors i alumnes de 3r cicle.
- També el servei de préstec interbibliotecari i la consulta del Catàleg Col·lectiu són més coneguts pel professorat que per la resta d'usuaris.

Conclusions:

- Els serveis estrella són la consulta del catàleg i els serveis de préstec i fotocòpies.
- Segons les necessitats dels seus destinataris és normal que la sala de 24 h. sigui més coneguda pels alumnes de 1r i 2n cicle, i que els serveis d'accés remot a recursos (catàleg col·lectiu, biblioteca digital i préstec interbibliotecari) siguin més importants per a professors i alumnes de 3r cicle. La pàgina web també seria un servei bastant conegut per tothom.

Sobre els serveis **menys coneguts**:

- Els cursos (tant els especialitzats com el bàsic sobre la biblioteca) són el servei menys conegut per tots els usuaris. Sorpren que el curs "Vine a conèixer" sigui desconegut per pràcticament la meitat del col·lectiu al qual està adreçat en un principi.
- El Geodoc també és un gran desconegut
- Altres serveis poc coneguts ho estan en funció dels destinataris que els poden usar: els suggeriments i/o adquisicions són poc coneguts pels alumnes (i no tant pels professors), així com les guies i fulls informatius (no tan desconeguts pels alumnes de 1r i 2n cicle, i sí pels altres dos col·lectius)
- El préstec interbibliotecari és poc conegut pels alumnes de 1r i 2n cicle i les autorenovacions per part dels professors.

Conclusions:

- Els mecanismes de comunicació entre la Biblioteca i els seus usuaris són els menys coneguts: la programació de cursos, els formularis de suggeriments/adquisicions, les guies i full informatius... serveis que poden facilitar la interacció entre nosaltres.

Els serveis més i menys utilitzats pels tres col·lectius i les seves respectives valoracions (on 1 és dolent i 5 molt bo) són els següents:

Alumnes 1r i 2n cicles

Ordre	Més utilitzats	Ús Valoració -	Menys utilitzats	Ús Valoració -
1r	Préstec	94% -3,34	Cursos especialitzats	4%-2,33
2n	Fotocòpies	92,9%-2,44	Curs "Vine a conèixer"	16,7%-3,40
3r	Catàleg biblioteques UAB	84,6%-3,49	Préstec interbibliotecari	25%-3,44

Alumnes 3r cicle

Ordre	Més utilitzats	Ús Valoració -	Menys utilitzats	Ús Valoració -
1r	Catàleg biblioteques UAB	95,7%-3,26	Curs "Vine a conèixer"	21,1%-3,67
2n	Préstec	86,7%-3,61	Guies i fulls informatius	26,1%-2,83
3r	Web biblioteca	83,3%-3,20	Préstec interbibliotecari	31,4%-3,40

Professors

Ordre	Més utilitzats	Ús - Valoració	Menys utilitzats ⁶	Ús - Valoració
1r	Biblioteca digital	92,5%-3.62	Geodoc	6,3%-3
2n	Catàleg biblioteques UAB	91,5%-3.40	Cursos especialitzats	6,3%-3
3r	Préstec	89,0%-3.47	Guies i fulls informatius	32,5%-3,55

Sobre els serveis **més utilitzats**:

- Els serveis bàsics del préstec i de la consulta del catàleg són els més utilitzats, amb una valoració força bona.
- Dos serveis també molt utilitzats són la Biblioteca Digital (pels professors) i la web de la Biblioteca (alumnes 3r cicle)
- El servei pitjor valorat són les Fotocòpies (entre els alumnes de 1r i 2n cicle)

Sobre els serveis **menys utilitzats**:

- Els alumnes coincideixen en el curs "Vine a conèixer" i en el Préstec interbibliotecari, també citats com poc coneguts. Amb tot, la seva valoració és molt positiva.
- També són poc usats els Cursos especialitzats (per alumnes de 1r i 2n cicle i professors), les Guies i fulls informatius (professors i alumnes de 3r cicle), i el Geodoc (només professors). La valoració és sempre positiva, excepte en el cas dels cursos especialitzats votats pels alumnes de 1r i 2n cicle que només els valoren amb un 2.33.

Per últim, les valoracions generals sobre els serveis per part dels tres col·lectius, sense tenir en compte el grau d'ús, són les següents:

Alumnes 1r i 2n cicles

Ordre	Més valorats	Valoració	Menys valorats	Valoració
1r	Autorenovacions per Internet	3.87	Cursos especialitzats	2.33
2n	Sala d'estudi 24 hores	3.60	Fotocòpies	2.44
3r	Consulta Catàleg Col·lectiu	3.53	Geodoc - catàleg Cartoteca	2.62

Alumnes 3r cicle

Ordre	Més valorats	Valoració	Menys valorats	Valoració
1r	Autorenovacions per Internet	3.84	Fotocòpies	2.49
2n	Curs "vine a conèixer"	3.67	Cursos especialitzats	2.50
3r	Préstec	3.61	Guies i fulls informatius	2.83

Professors

Ordre	Més valorats ⁷	Valoració	Menys valorats	Valoració
1r	Autorenovacions per Internet	3.96	Fotocòpies	2.72
2n	Servei d'informació	3.64	cursos especialitzats	3.0
3r	Consulta de Biblioteca digital	3.62	Geodoc	3.0

⁶ S'exclou la Sala d'estudi UAB i el curs "Vine a conèixer la teva Biblioteca" ja que no són serveis adreçats, en principi, a professors

⁷ No s'inclouen les dades del curs "Vine a conèixer la teva Biblioteca"

Sobre els serveis **millor valorats**:

- El servei d'autorenovacions per Internet s'emporta la millor puntuació, pròxima al 4.
- També el préstec és ben valorat pels alumnes.
- La resta de serveis són més específics: la sala d'estudi pels alumnes de 1r i 2n cicle; els serveis d'informació i consulta de la Biblioteca Digital per als professors; i el curs "Vine a conèixer" pels alumnes de 3r cicle, malgrat ser un servei no adreçat específicament a aquest col·lectiu.

Sobre els serveis **pitjor valorats**:

- Sens dubte, els pitjors, són el servei de fotocòpies i els cursos especialitzats (aquests darrers sumen la poca valoració al seu poc ús).
- La consulta de Geodoc també és poc valorada per professors i alumnes de 1r i 2n cicle.
- Les guies i fulls informatius són poc valorats pels alumnes de 3r cicle.

Si tenim en compte les opinions expressades a l'apartat de suggeriments pels enquestats veiem que hi ha coincidència entre els seus comentaris i les dades expressades fins ara.

Serveis⁸	
Préstec	
Més dies de préstec	3
Massa dies de sanció per multes	3
Posar multes per error	1
Portar llibres per la 3 ^a renovació	1
Reservar llibres per Internet	1
Fotocòpies	
Més i millors fotocopiadores	22
Informació bibliogràfica	
Més informació sobre novetats	1
Més fulletons informatius	1
Catàleg	
Catàleg més clar	2
Altres	
Accés a més exàmens per Internet	1

Com es pot veure el servei de fotocòpies és el que concentra les crítiques.

ELS FONTS

Fons bibliogràfics⁹	Alumnes 1r i 2n cicles	Alumnes 3r cicle	Professors
Localització documents	3.14	2.96	3.01
Llibres adequats?	2.69	2.53	2.60
Revistes adequades?	2.71	2.76	2.60
Audiovisuals adequats?	2.15	2.32	2.21
Estat de conservació	2.55	2.85	3.09

⁸ Les dades indiquen el nombre de comentaris rebuts sobre cada aspecte

⁹ S'anota la valoració mitjana per a cada material i cada col·lectiu.

Tots tres col·lectius consideren que els fons menys coneguts són els materials audiovisuals que també són els que s'enduen la pitjor valoració.

Existeix també una opinió coincident en assenyalar els llibres com els materials més coneguts. Amb tot, la valoració mitjana sobre el fons bibliogràfic és baixa, superant de poc l'aprovat. La localització i l'estat de conservació s'aproximen al 3 o el superen.

Si tenim en compte les opinions de l'apartat de suggeriments, trobem també coincidències. El material llibre és el més reclamat i sobre el que recauen més crítiques: es volen més llibres i més còpies, i si poden ser en castellà o català millor. Quant a d'altres materials, destaquen les 14 opinions que reclamen més recursos electrònics, i les 4 sobre els mapes.

Fons bibliogràfics¹⁰	
Localització documents	
Topogràfics més clars	1
No etiquetes al cds o dvs	1
Llibres adequats?	
Més llibres	24
Més exemplars	34
Edicions més noves	12
Exemplars en castellà/català	15
Més llibres divulgatius	1
Revistes adequades?	
Més revistes d'investigació	2
Altes materials	
Més recursos electrònics	14
Més mapes i més actuals	4
Més materials didàctics	1
Estat de conservació	
Llibres vells i fets malbé	1

LES INSTAL·LACIONS I L'EQUIPAMENT

Respecte a les instal·lacions i l'equipament, es constata un cop més que l'aspecte menys conegut globalment és l'equipament audiovisual (alumnes 1r i 2n cicles: 50.6; alumnes 3r cicle: 57.4; professors: 62.2). I, a sobre, és valorat com a regular.

Aquesta opinió es relaciona també amb la ressenyada en el punt 5 dels fons sobre els materials audiovisuals: són poc coneguts i, alhora, poc valorats.

En aquest apartat podem dir que els tres col·lectius coincideixen força en la seva valoració. El professorat no puntua tant a la baixa.

¹⁰ Les dades indiquen el nombre de comentaris rebuts sobre cada aspecte

Instal·lacions i equipament	Alumnes 1r i 2n cicles	Alumnes 3r cicle	Professors
Horaris biblioteca	3.06	3.16	3.46
Disponibilitat de seients	2.48	2.96	3.19
Equipament audiovisual	2.22	2.65	2.43
Equipament informàtic	2.45	2.30	2.70
Rotulació espais	3.07	2.93	2.90
Condicions de treball (silenci,...)	2.16	2.60	2.93
Confort (il·luminació, temperatura...)	2.86	2.87	3.10
Qualitat mobiliari (taules, cadires...)	2.56	2.98	2.96

Els alumnes de 1r i 2n cicle valoren negativament la disponibilitat de seients i les condicions de treball a les sales. La qualitat del mobiliari arriba a l'aprovat i el confort s'acosta al 3.

Els alumnes de 3r cicle puntuen en negatiu l'equipament informàtic; i en positiu els horaris d'obertura, la disponibilitat de seients, la qualitat del mobiliari i la rotulació d'espais (els espais que ocupen a la Biblioteca no estan massificats i s'han renovat les cadires).

Els professors coincideixen en general amb les valoracions fetes pels alumnes de 3r cicle.

La separació dels nostres usuaris entre la sala de lectura i les sales destinades a recerca, amb les característiques d'usabilitat pròpies de cada espai, marca les diferències de criteri entre els col·lectius.

Si analitzem les respostes en text lliure, també trobem coincidències:

Instal·lacions ¹¹	
Horaris	
Ampliar horaris	28
Rotulació espais	
Indicar temes planta -1	2
Mobiliari	
Crítiques sobre mobiliari, en general	32
Reserva de llocs per part dels usuaris	20
Confort	
Temperatura inadequada	16
Més il·luminació	11
Poca ventilació sales	1
Condicions de treball	
Soroll	64
Altres	
Accés deficient per discapacitats	1
Lavabos millor acondicionats	1
Instal·lar font d'aigua	1
Equipaments	
Equipament informàtic	
Més ordinadors per Internet	8
Posar wireless	2
Endolls més accessibles	1

El més criticat és la manca de silenci (en 64 enquestes), que es pot lligar al 2'16 puntuat pels alumnes de 1r i 2n cicles. El mobiliari en general i la reserva de llocs en particular també apareixen reflectits. Quant al confort, la temperatura de la biblioteca es motiu de 16 queixes.

¹¹ Les dades indiquen el nombre de comentaris rebuts sobre cada aspecte

El que sorprèn és que l'horari, un factor valorat positivament per tots els col·lectius, sigui necessari ampliar-ho per a 28 persones.

NORMATIVES I ÒRGANS DE GOVERN

Normatives i òrgans de govern : grau de coneixement		Alumnes 1r i 2n cicles (%)	Alumnes 3r cicle (%)	Professors (%)
Carta de serveis	Si	9.4	10.9	19.3
	No	90.6	89.1	80.7
Reglament SdB	Si	25.8	22.2	51.8
	No	74.2	77.8	48.2
Comissió usuaris BCE	Si	3.7	2.2	53
	No	96.3	97.8	47
UAB digueu	Si	34.1	42.2	32.5
	No	65.9	57.8	67.5

En general, tant la normativa com els òrgans de govern que regeixen la Biblioteca són uns grans desconeguts.

Només una mica més del 50% dels professors coneixen el reglament del Servei de Biblioteques i la Comissió d'usuaris.

En el cas dels alumnes, els percentatges de desconeixement són molt elevats; amb tot, el servei UAB digueu (queixes i suggeriments via web) no ho és tant.

SATISFACCIÓ GENERAL

Satisfacció general	Alumnes 1r i 2n cicles	Alumnes 3r cicle	Professors
Atenció i tracte del personal	3.39	3.55	3.94
Valoració global de la biblioteca	2.97	3.19	3.24

En general, els tres col·lectius puntuen els dos aspectes a partir del 3, malgrat la mitjana de 2.97 dels alumnes de 1r i 2n cicle quant a la valoració sobre la Biblioteca. A més, l'opinió va millorant fins arribar al professorat.

Només s'ha rebut una queixa sobre la poca simpatia del personal.

COMPARACIÓ AMB LES DADES DE L'ENQUESTA ANTERIOR

En comparació amb les dades recollides durant l'enquesta del 2001, les diferències més significatives són les següents:

- **Mostra utilitzada:** aquest any s'han recollit menys enquestes i l'error de la mostra és més elevat.

	Mostra 2001	Error de la mostra 2001 (aprox.)	Mostra 2004	Error de la mostra 2004 (aprox.)
Alumnes 1r i 2n Cicle¹²	327	5.5	272	5.90
Tercer Cicle	55	11.5	48	13.83
Professors	108	8.5	85	10.01

- **Freqüència d'ús i accés des del domicili:** els usuaris continuen visitant la biblioteca indistintament entre matí i tarda, i els alumnes de 1r i 2n cicle són els majoritaris durant la setmana. Els canvis més significatius es donen en l'accés remot als serveis oferts per la Biblioteca, sent els alumnes els més interessats: s'ha passat d'un 69.1% al 81.3% en el cas dels alumnes de tercer cicle; i d'un 16% al 50.9% en el cas dels alumnes de 1r i 2n cicles.
- **Els serveis,** segons els grups enquestats:
 - **Alumnes de 1r i 2n cicles** → els serveis que més coneixen són els mateixos que durant l'any 2001: préstec, fotocòpies, consulta del catàleg i la sala de 24h. I les fotocòpies són les menys valorades encara que el percentatge ha passat del 2.17% al 2.44%. La resta de serveis són valorats com a correctes, i com a novetat d'aquest any cal citar les autorenovacions per Internet que assoleixen un 3.87% de satisfacció. L'assignatura pendent dins aquest col·lectiu continua sent el curs "Vine a conèixer", molt poc conegut i, per tant, poc "usat" i valorat.
 - **Alumnes de 3r cicle** → fan servir també els mateixos serveis que fa 3 anys: fotocòpies, biblioteca digital, préstec, pàgina web i catàleg de les biblioteques (aquests tres darrers els més usats i puntuats per sobre del 3). Globalment les seves valoracions continuen sent positives (per sobre del 3.5%); però entre els serveis pitjor valorats en aquesta ocasió s'han de canviar els suggeriments de compra i el préstec interbibliotecari pels cursos especialitzats (2.5%) i les guies i fulls informatius (2.83%). Les fotocòpies serien el tercer servei pitjor valorat amb una puntuació encara més baixa (es passa del 2.83% al 2.49%).
 - **Professors** → com els altres grups, mantenen les seves preferències: préstec, catàlegs –tant el propi com el Col·lectiu-, biblioteca digital i préstec interbibliotecari. Les fotocòpies, en canvi, experimenten un descens potser degut a la major implantació dels recursos electrònics; fins i tot, la seva valoració és més positiva en l'actualitat (es passa d'un 2.64% a 2.72%). Quant als serveis menys coneguts continua destacant el curs "Vine a conèixer" (49.3%), i com a novetat del 2004, les autorenovacions (62%) malgrat ser el servei millor valorat (3.96%).
- **Els fons:** els materials audiovisuals continuen sent els grans desconeguts, i la seva valoració també és la més baixa (de mitjana, un 2.2%). La resta de fons obté una qualificació similar a la del 2001.
- **Instal·lacions i equipament:** com passava fa tres anys, i coincidint amb l'apartat del fons, l'equipament audiovisual és poc conegut i, alhora, valorat negativament. També són coincidents les valoracions donades per professors i alumnes de 3r cicle: en general volten el 3. Les puntuacions més baixes són les dels alumnes de 1r i 2n cicles, destacant el 2.16 de condicions de treball (2.15 en l'any 2001).

¹² S'exclouen els alumnes matriculats de primer any

- **Normatives i òrgans de govern:** la Carta de serveis és més coneguda en l'actualitat per tothom (alumnes 1r i 2n cicles: de 6.2% a 9.4%; alumnes de 3r cicle: de 0% a 10.9%; i professors: de 10.9% a 19.3%). El Reglament té unes xifres similars però també puja en el cas dels alumnes de 3r cicle (del 14.5% al 22.2%). En canvi la Comissió d'usuaris és ara menys coneguda pels alumnes (de 1r i 2n cicle: de 5.9% a 3.7%; de 3r cicle: de 3.6% a 2.2%); i una mica més de la meitat dels professors sí la coneix. El sistema de suggeriments i/o queixes via web, UAB digueu, no existia fa 3 anys.
- **Satisfacció general:** l'atenció del personal i la valoració global sobre la biblioteca són una mica superiors en el 2004, de mitjana totes les puntuacions augmenten en 0.30. Els professors són els més generosos (atenció del personal: de 3.81 a 3.94; valoració global: de 3.05 a 3.24) i els alumnes de 1r i 2n cicles els més crítics (atenció: de 2.94 a 3.39; valoració global: de 2.8 a 2.97)

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, limitant el seu interès en el préstec i fotocopiats de materials.

En canvi, els professors i els alumnes de 3r cicle estan consolidant l'aposta del SdB per les noves tecnologies, amb la consulta dels recursos oferts per la Biblioteca (catàlegs, fons documentals, eines de recerca, etc.) via web.

Aquestes conductes repercuteixen sobre les instal·lacions i els equipaments de la Biblioteca.

Dos aspectes valorats negativament a les enquestes, el mobiliari i l'equipament informàtic, s'han millorat durant el 2005: s'han canviat totes les cadires de la Biblioteca, s'han instal·lat més ordinadors i amb més aplicacions informàtiques, i properament es disposarà de 4 ordinadors portàtils per facilitar el treball amb tecnologia wireless.

Cal suposar que aquestes novetats influiran positivament en l'opinió dels usuaris per a futures avaluacions.

Les conductes ressenyades més a dalt també potencien el desconeixement sobre les normatives i els òrgans de govern que regeixen la Biblioteca ja que degut als usos que en fan els tres col·lectius no són estrictament necessaris.

Per tant, i tenint en compte tot l'exposat, les línies d'actuació per tal de millorar la satisfacció dels nostres usuaris haurien de tendir a seguir fent incidència en els següents aspectes:

- Potenciar els mecanismes de relació entre la Biblioteca i el conjunt dels seus usuaris, a través de tres eixos: els cursos de formació ("Vine a conèixer" i específics), les guies i fulls informatius, i els formularis de suggeriments.
- Desenvolupament d'un pla de marketing més agressiu i/o personalitzat. Potenciar també el coneixement de la Comissió d'Usuaris com a eina de contacte entre els usuaris i el servei.
- Augmentar l'adquisició de llibres de 1r i 2n cicles, fent atenció a les edicions traduïdes que puguin existir al mercat.
- Analitzar, mitjançant una enquesta, els motius d'insatisfacció amb el servei de fotocòpies.
- Ampliar i modernitzar les instal·lacions actuals

G. 2. BIBLIOTECA DE CIÈNCIES SOCIALS

METODOLOGIA I MOSTRA UTILITZADA

Són enquestes recollides dins la biblioteca i per correu electrònic en el cas dels professors, de manera voluntària, en la que no s'ha seguit un mostreig aleatori.

Per tal de fer l'anàlisi s'han considerat els resultats de l'enquesta que es va fer l'any 2001 per tal de poder determinar l'evolució dels resultats. També s'ha exclòs de l'anàlisi els resultats referents al servei Geodoc (catàleg Cartoteca) ja que per les seves singularitats no és pertinent als nostres usuaris i per tant el seu poc coneixement i ús no són valorables.

	Enquestes recollides
Alumnes 1r i 2n Cicle	343
Tercer Cicle	42
Professors	86

FREQÜÈNCIA D'ÚS I HORARIS

Alumnes 1r i 2n cicle

Es polaritza l'ús

	2001	2004
Només abans dels exàmens (%)	5,7	8,7
3-5 cops per setmana (%)	27,9	32,5

Pel que fa als horaris s'equilibra l'ús entre el matí i la tarda

	2001	2004
Habitualment al matí (%)	42,6	32,8
Habitualment a la tarda (%)	22,3	29,6

Alumnes 3r cicle

Augmenta l'ús intensiu

	2001	2004
3-5 cops per setmana (%)	35,4	42,5

I augmenta l'ús indistintament entre matins i tardes,

	2001	2004
Indistintament matins i tardes (%)	43,5	57,9

Es manté el major ús durant les tardes

Professors

Es denota un descens en la presència, conseqüència, tal com es podrà analitzar més endavant, del major ús dels serveis digitals als que poden accedir des de fora de la biblioteca.

	2001	2004
1-5 cops per setmana (%)	73,7	57,2

Creix encara més l'ús indistintament matí i tarda

ÚS DELS SERVEIS DES DEL DESPATX I/O DOMICILI

En tots els col·lectius hi ha un increment molt important :

	2001	2004
Alumnes 1r i 2n Cicle (%)	20,7	43,9
Tercer Cicle (%)	42,6	66,7
Professors (%)	66,7	90,7

Aquest és un dels elements més significatiu en els resultats.

ELS SERVEIS

CONEIXEMENT

Alumnes 1r i 2n cicle

Es denota un lleugeríssim descens en el nivell de coneixement d'alguns serveis, llevat dels que són digitals, on sí creix el seu nivell de coneixement .

Ordre	Més coneguts	%	Menys coneguts	%
1r	Préstec	98,5	Cursos especialitzats	9,9
2n	Fotocòpies	97,3	Suggestiments i/o adquisicions	39,8
3r	Sala d'estudi 24 hores	95,8	Guies i fulls informatius	55,1
4t	Catàleg biblioteques UAB	93,5	Servei de Préstec Interbibliotecari	59
5è	Pàgina web	79	Catàleg Col·lectiu Universitats C.	59,6

Alumnes 3r cicle

Es denota un increment en el coneixement de tots els serveis ofertats, llevat del cursos especialitzats.

Ordre	Més coneguts	%	Menys coneguts	%
1r	Catàleg biblioteques UAB	100	Cursos especialitzats	15,8
2n	Préstec	100	Suggeriments i/o adquisicions	33,3
3r	Fotocòpies	95,1	Guies i fulls informatius	53,8
4t	Sala d'estudi 24 hores	95,1	Curs "Vine a conèixer"	59
5è	Pàgina web	90,2	Autorenovacions de préstec per Int	63,4

Professors

Es denota un increment en el nivell de coneixement de tots els serveis llevat de la Sala d'Estudi 24 hores i de les guies i fulls informatius.

Ordre	Més coneguts	%	Menys coneguts	%
1r	Catàleg biblioteques UAB	100	Cursos especialitzats	52,6
2n	Fotocòpies	98,9	Curs "Vine a conèixer"	61,5
3r	Préstec	98,8	Guies i fulls informatius	63,6
4t	Biblioteca Digital	96,4	Suggeriments i/o adquisicions	68,4
5è	CCUC i Préstec Interb.	95,2	Autorenovacions	70

Dels quadres anteriors podem concloure que els serveis més coneguts són els mateixos per a tota classe d'usuaris (amb diferències percentuals poc significatives): la consulta del catàleg de les biblioteques de la UAB, el préstec i el servei de fotocòpies. Òbviament, la sala d'estudi apareix com un servei molt conegut per als alumnes. També és significatiu, tot seguint la tendència esmentada al principi, l'increment del coneixement dels recursos digitals: la pàgina Web i la Biblioteca Digital apareixen entre els serveis més coneguts.

Pel que fa als menys coneguts, trobem una situació similar. Els serveis menys coneguts per a qualsevol tipus d'usuaris són els cursos especialitzats (que sembla greu principalment en els casos d'alumnes de tercer cicle i professorat), els suggeriments i/o adquisicions i les guies i fulls informatius. Caldrà fer més difusió del nou servei d'autorenovacions ja que, en haver-se implementat l'any passat, encara no és molt conegut per alumnes de 3r cicle i professors.

ÚS DELS SERVEIS

Alumnes 1r i 2n cicle

Es denota un lleuger descens en l'ús dels serveis llevat de la consulta de la Web de la Biblioteca, el Servei de Fotocòpies i la Consulta de CCUC i del Catàleg de la Biblioteques UAB, encara que els nivells segueixen sent alts.

Ordre	Més utilitzats	%	Menys utilitzats	%
1r	Fotocòpies	94,5	Cursos especialitzats	16,7
2n	Préstec	93,1	Curs "Vine a conèixer"	26,6
3r	Catàleg biblioteques UAB	88,2	Suggeriments i/o adquisicions	28
4t	Sala d'estudi 24 hores	84	Servei de Préstec Interbibliotecari	33
5è	Servei d'Informació	62,4	Catàleg Col·lectiu Universitats C.	36,5

S'observa que encara els serveis de més ús són els presencials i els vinculats a la consulta de la bibliografia.

El menys utilitzats són els menys coneguts llevat del Curs "Vine a conèixer" on caldrà prendre mesures el proper inici de curs.

Alumnes 3r cicle

S'observa un increment de l'ús dels serveis digitals

Ordre	Més utilitzats	%	Menys utilitzats	%
1r	Préstec	95,1	Cursos especialitzats	33,3
2n	Catàleg biblioteques UAB	92,7	Curs "Vine a conèixer"	33,3
3r	Fotocòpies	89,7	Guies i fulls informatius	40,9
4t	Catàleg CCUC	80	Suggeriments i/o adquisicions	50
5è	Web de la Biblioteca	78,4	Servei de Préstec Interbibliotecari	51,5

Novament els cursos són el servei menys utilitzat.

Professors

S'observa també un increment de l'ús dels serveis digitals

Ordre	Més utilitzats	%	Menys utilitzats	%
1r	Préstec	97,6	Curs "Vine a conèixer"	8'2
2n	Catàleg biblioteques UAB	95,3	Cursos especialitzats	9'5
3r	Fotocòpies	93,9	Sala d'Estudi 24 hores	28,3
4t	Catàleg CCUC	86,1	Guies i fulls informatius	37,5
5è	Web de la Biblioteca	85,9	Autorenovacions per Internet	51,9

Els menys utilitzats responen a una lògica : o bé no estan especialment destinats o bé encara és relativament recent com les autorenovacions, donada la tipologia dels préstecs als professors

VALORACIÓ DELS SERVEIS

Les valoracions (on 1 és dolent i 5 molt bo) són els següents:

Alumnes 1r i 2n cicles

Hi ha un increment en la valoració de tots els serveis, llevat de la Consulta de Biblioteca Digital, possiblement conseqüència dels problemes amb la gravació de les dades.

Els serveis més valorats són :

Ordre	Més valorats	Valoració	Menys valorats	Valoració
1r	Autorenovacions per Internet	4,14	Fotocòpies	2,66
2n	Sala d'estudi 24 hores	3,87	Consulta Biblioteca Digital	3,24
3r	Préstec	3,83	Cursos especialitzats	3,33
4t	Servei de Préstec Interb.	3,75	Curs "Vine a conèixer"	3,42
5è	Servei d'Informació	3,70	Guies i fulls informatius	3,43

La valoració del serveis més i menys utilitzats és:

Ordre	Més utilitzats	Valoració	Menys utilitzats	Valoració
1r	Fotocòpies	2,66	Cursos especialitzats	3,33
2n	Préstec	3,83	Curs "Vine a conèixer"	3,42
3r	Catàleg biblioteques UAB	3,56	Suggeriments i/o adquisicions	3,53
4t	Sala d'estudi 24 hores	3,87	Servei de Préstec Interbibliotecari	3,75
5è	Servei d'Informació	3,70	Catàleg Col·lectiu Universitats C.	3,59

Els serveis més utilitzats són els més valorats amb dues excepcions: les autorenovacions per Internet que és el servei millor valorat però encara és relativament poc conegut. Per contra el servei de fotocòpies és el més utilitzat però alhora és el pitjor valorat.

Alumnes 3r cicle

Pel que fa a la valoració dels serveis més i menys utilitzat s'observa que, a més d'un increment de l'ús dels serveis digitals, també ha augmentat la seva valoració. Destaca novament l'alta valoració del servei d'autorenovacions de préstec per Internet.

Ordre	Més valorats	Valoració	Menys Valorats	Valoració
1r	Servei d'Informació	4,14	Cursos especialitzats	2,50
2n	Préstec	4,08	Fotocòpies	3
3r	Consulta Biblioteca Digital	4	Suggeriments i/o adquisicions	3
4t	Guies i fulls informatius	4	Curs "Vine a conèixer"	3,14
5è	Autorenovacions Internet	3,94	Servei de Préstec Interbibliotecari	3,76

La valoració del serveis més i menys utilitzats és :

Ordre	Més utilitzats	Valoració	Menys utilitzats	Valoració
1r	Préstec	4,08	Cursos especialitzats	2,50
2n	Catàleg biblioteques UAB	3,84	Curs "Vine a conèixer"	3,14
3r	Fotocòpies	3	Guies i fulls informatius	4
4t	Catàleg CCUC	3,79	Suggeriments i/o adquisicions	3
5è	Web de la Biblioteca	3,97	Servei de Préstec Interbibliotecari	3,76

Professors

Ordre	Més valorats	Valoració	Menys valorats	Valoració
1r	Préstec	4,24	Servei de Fotocòpies	2,97
2n	Autorenovacions per Inter	4,24	Sala d'Estudi UAB	3,35
3r	Servei d'Informació	4	Servei Préstec Interbibliotecari	3,52
4t	Catàleg CCUC	3,82	Suggeriments i/o Adquisicions	3,58
5è	Catàleg biblioteques UAB	3,81	Guies i fulls informatius	3,65

La valoració del serveis més i menys utilitzats és :

Ordre	Més utilitzats	Valoració	Menys utilitzats	Valoració
1r	Préstec	4,24	Curs "Vine a conèixer"	3,67
2n	Catàleg biblioteques UAB	3,81	Cursos especialitzats	3,67
3r	Fotocòpies	2,97	Sala d'Estudi 24 hores	3,35
4t	Catàleg CCUC	3,82	Guies i fulls informatius	3,65
5è	Web de la Biblioteca	3,65	Autorenovacions per Internet	4,24

Novament els serveis més utilitzats són els més valorats llevat del Servei de Fotocòpies per la part negativa i el Servei d'Autorenovacions per Internet per la part positiva.

ELS FONS

Tots tres col·lectius consideren que els fons menys coneguts són els materials audiovisuals.

Pel que fa a la valoració dels fons documentals la seva evolució és diferent segons la tipologia del material i els usuaris: Millora la consideració dels llibres per als alumnes de 1r i 2n cicle i pels professors, mentre que pel 3r cicle millora la de les revistes. Per a tots tres col·lectius millora la valoració del material audiovisual on hem tingut un increment de fons. També augmenta la valoració de l'estat de conservació del material .

		Alumnes 1r i 2n cicle	Alumnes 3r cicle	Professors
FONS BIBLIOGRÀFICS I DOCUMENTALS		Mitjana	Mitjana	Mitjana
1	Localització dels documents dins la biblioteca	3,20	3,56	3,28
2	Es disposa dels llibres adequats a les vostres necessitats	3,22	3,03	3,04
3	Es disposa de les revistes adequades a les vostres necessitats	3,19	3,32	3,38
4	Es disposa del material audiovisual adequat a les vostres necessitats	2,67	3,05	2,61
5	Estat de conservació dels documents	2,94	3,56	3,35

LES INSTAL·LACIONS I L'EQUIPAMENT

Respecte a les instal·lacions i l'equipament es constata un cop més que l'aspecte menys conegut globalment és l'equipament audiovisual, la raó segurament és perquè tenim molt poc material audiovisual. Pel que fa a la resta d'aspectes, són coneguts majoritàriament per tots els col·lectius.

Pel que fa a les valoracions les seves oscil·lacions són conseqüència de diferents actuacions i situacions. De tota manera llevat de l'equipament audiovisual i de l'informàtic les valoracions són força positives:

	Alumnes 1r i 2n	Alumnes 3r	Professors
Horaris	4,04	4,27	4,18
Qualitat mobiliari	3,43	3,61	3,23
Disponibilitat seients	3,03	3,85	3,37
Confort	3,30	3,22	3,27
Retolació i senyalització	3,25	3,41	3,21
Condicions de treball	3,10	3,35	2,89
Equipament audiovisual	2,82	3,05	2,82
Equipament informàtic	2,67	2,92	2,67

Hi ha molta coincidència en la prioritització de les valoracions. També és significativa la evolució de les valoracions. Tots els col·lectius han augmentat la valoració en l'horari de la Biblioteca. L'equipament informàtic, malgrat ser el pitjor valorat, ha millorat respecte a l'any 2001 possiblement perquè els ordinadors de consulta per als usuaris estaven en procés de canvi. Un aspecte que també ha baixat és el confort, explicat possiblement per problemes amb la calefacció que es van arreglar. La qualitat del mobiliari és dels més valorats però ha tingut un descens conseqüència possiblement de que encara no s'havien canviat les cadires, fet que va succeir el mes de febrer de 2005.

NORMATIVES I ÒRGANS DE GOVERN

Es constata un grau important de desconeixement dels aspectes relacionats amb les normatives i els òrgans de govern. Tot i això augmenta en els tres col·lectius el coneixement de la *Carta de Serveis del Servei de Biblioteques*, en algun cas amb un increment del 175%. Per contra el coneixement de *UAB Digueu*, que substitueix els antics fulls de suggeriments i/o queixes, ha baixat en algun cas fins més del 50 %.

NIVELL DE CONEIXEMENT		Alumnes 1r i 2n cicle	Alumnes 3r cicle	Professors
NORMATIVES I ORGANS DE GOVERN		%	%	%
1	Carta de Serveis del Servei de Biblioteques	11,8	17,9	22,5
2	Reglament del Servei de Biblioteques	20,9	18,4	50
3	Comissió d'Usuaris de la Biblioteca	2,7	5,1	47,5
4	UAB Digueu (queixes i suggeriments via Web)	35,1	23,7	42

SATISFACCIÓ GENERAL

L'atenció i el tracte del personal és l'aspecte millor valorat de la biblioteca i millora respecte l'enquesta anterior.

La valoració global també obté dels millors resultats i també augmenta.

		Alumnes 1r i 2n cicle	Alumnes 3r cicle	Professors
VALORACIÓ GENERAL		Mitjana	Mitjana	Mitjana
1	Atenció i tracte del personal de la biblioteca	3,93	4,22	4,45
2	Valoració global de la biblioteca	3,62	3,73	3,95

COMENTARIS

S'han recollit 294 comentaris i suggeriments el que suposa una molt bona font d'informació de les necessitats i opinions del usuaris. Hi ha de molts temes però pel seu nombre caldria destacar unes quantes:

- Problemes amb la calefacció i l'aire condicionat
- Necessitat de més exemplars de bibliografia bàsica actualitzada
- Augmentar el nombre de places d'estudi en època d'exàmens
- Fer guardar silenci

- Augmentar el nombre de màquines fotocopiadores i millorar el servei

També voldríem destacar, pel seu elevat nombre, els comentaris sobre el personal de la biblioteca en el sentit de destacar la seva amabilitat, eficiència i esperit d'ajuda.

CONCLUSIONS

Analitzant les respostes obtingudes a través de les enquestes, podem comprovar que els usuaris que utilitzen La Biblioteca de Ciències Socials tenen un coneixement força elevat dels serveis bàsics que s'hi ofereixen i, en línies generals, hi expressen un grau de satisfacció important. Així mateix, cal destacar que el tracte i l'atenció rebudes per part del personal de la nostra Biblioteca és l'aspecte millor valorat. D'aquests grans trets podríem destacar positivament:

- L'important augment de l'ús que es fa dels serveis de la biblioteca des de fora. Això vol dir que els serveis i recursos digitals augmenten.
- La molt bona rebuda que ha tingut la possibilitat d'autorenovar els llibres per Internet, malgrat ser un servei recent i encara força usuaris no el coneixen.
- La utilització estesa i generalitzada dels serveis de préstec i de consulta del catàleg com a eines bàsiques.
- El fet de que la Biblioteca Digital aparegui com un dels serveis més coneguts per a professors i la pàgina web pels alumnes de 1r i 2n i estudiants de tercer cicle, recolzant els esforços que des de les biblioteques s'està fent per oferir accés a aquest tipus d'informació.
- L'increment, entre tots els usuaris, de l'ús dels serveis digitals.
- La millora generalitzada de les valoracions dels diferents serveis, els fons i les instal·lacions, fet que recolza novament les diferents accions de millora que s'emprenen.

No obstant, per tal de continuar en el nostre procés de millora continua a nivell de tot el Servei de Biblioteques, caldria emprendre accions destinades a millorar alguns aspectes poc coneguts o poc valorats per part dels nostres usuaris, com ara:

- El desconeixement generalitzat dels cursos de formació, principalment els cursos especialitzats, per part de tot tipus d'usuaris. Caldrà fer incidència el proper curs en les sessions de "Vine a conèixer".
- La baixa valoració de tot allò relacionat amb els materials audiovisuals (tant pel que fa a fons com a equipaments)
- La baixa valoració del servei de fotocòpies, malgrat ser un dels serveis més utilitzats per tot tipus d'usuaris.
- Malgrat l'increment en el coneixement, en l'ús i en les valoracions cal seguir aprofundint en la difusió dels serveis digitals.
- Potenciar el coneixement de les normatives i òrgans de govern

G. 3. BIBLIOTECA DE COMUNICACIÓ I HEMEROTECA GENERAL

METODOLOGIA I MOSTRA UTILITZADA

Per tal d'avaluar el grau de satisfacció dels usuaris, l'any 2004 s'ha planificat la distribució i recollida d'enquestes a totes les biblioteques de la UAB. Les dates de la realització de l'enquesta als usuaris han estat del dia 15 al 26 de novembre de 2004.

Els qüestionaris pels alumnes eren en format paper i es lliuraven personalment als usuaris que estaven treballant a les diferents sales de la biblioteca, demanant que un cop omplertes les dipositessin a les bústies distribuïdes pels 5 taulells d'informació, on també hi havia qüestionaris per omplir per tal que ells mateixos els poguessin agafar, omplir i deixar a les bústies. També es van repartir en algunes classes i al taulell de préstec.

En el cas dels professors se'ls va enviar el qüestionari per correu electrònic i el podien retornar pel mateix sistema. A més enguany, per tal d'incrementar el nombre d'enquestes contestades del professorat, el personal de la Biblioteca va repartir personalment qüestionaris de professors anant al seu despatx i en el cas del 3r cicle es repartia el qüestionari en el moment que demanaven una cabina de treball al personal de la biblioteca en el taulell d'informació de la planta 0

Amb totes aquestes accions la mostra recollida ha estat bastant adequada.

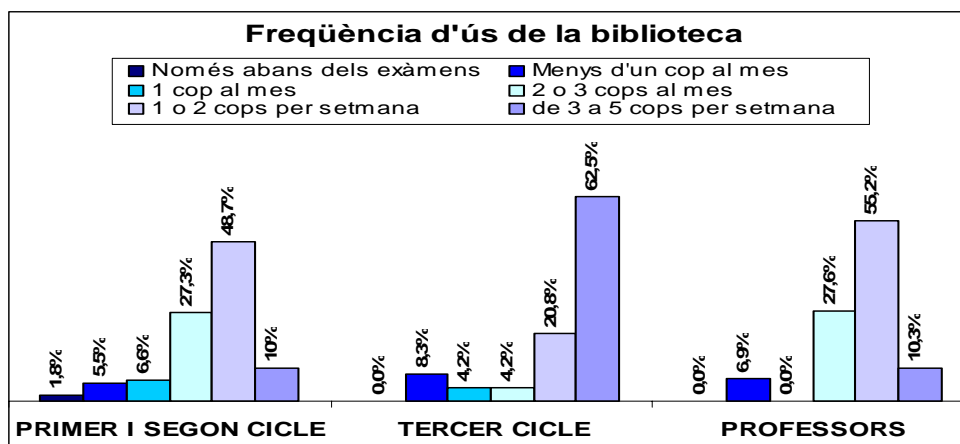
La mostra ha estat la següent:

	Població Total	Enquestes esperades	Enquestes recollides	Enquestes analitzades	Error de la mostra (aprox.)
Alumnes 1r i 2n Cicle	1966	332	330	273 *	5,6%
3r cicle	172	25	26	26	18%
Professors	121	27	30	30	15,8%
Altres			15		

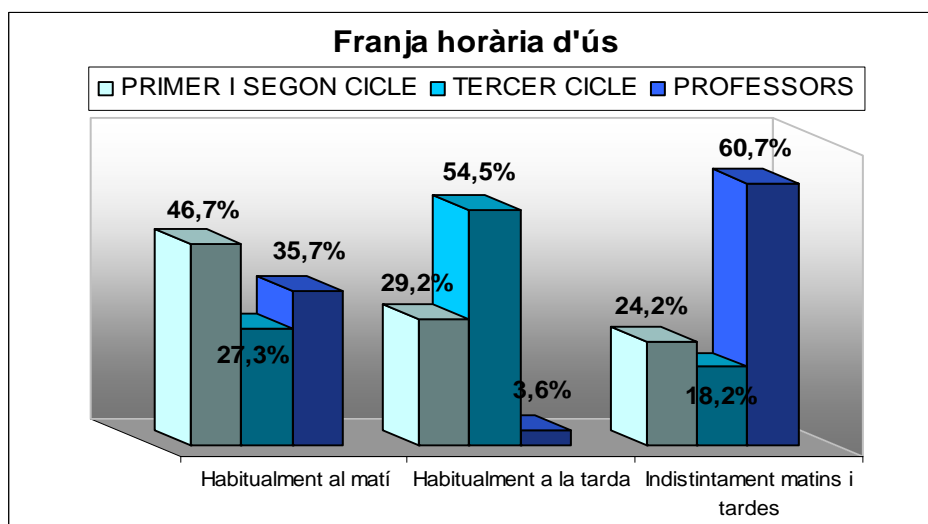
* s'han descartat els alumnes de primer curs perquè només feia dos mesos que estudiaven a la UAB.

HORARIS D'ÚS I ACCÉS DES DEL DOMICILI

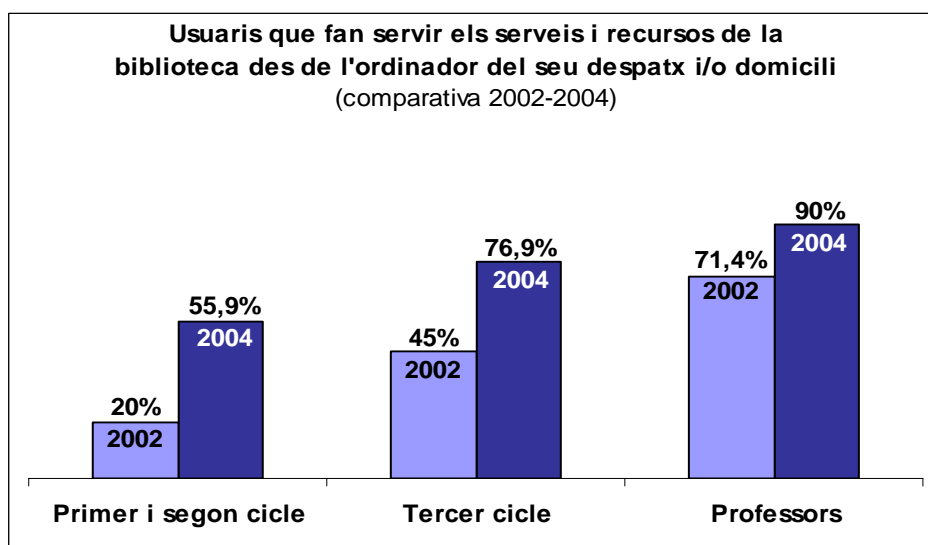
Per les respostes recollides, l'ús de la biblioteca en cadascun dels grups d'usuaris és el següent: 1 cop o 2 a la setmana el 48,7 % dels alumnes, de 3 a 5 vegades a la setmana el 62,5% dels alumnes de 3r cicle, i 1 cop o dos a la setmana el 55,2 % dels professors. En el gràfic següent es pot comprovar que l'ús varia d'un grup d'usuaris a un altre.



Quant a la franja horària més emprada també varia d'un col·lectiu a un altre. Els alumnes de 1r i 2n cicle, el 46,7% utilitzen la biblioteca al matí, els alumnes de 3r cicle, el 54,5% ho fan a la tarda, mentre que els professors responen en el 60,7% que indistintament matins o tardes.



Quant a la utilització dels serveis i recursos de la Biblioteca des de l'ordinador del despatx o des del domicili, el nombre d'usuaris que utilitzen aquests serveis ha augmentat molt respecte a l'enquesta realitzada l'any 2001.



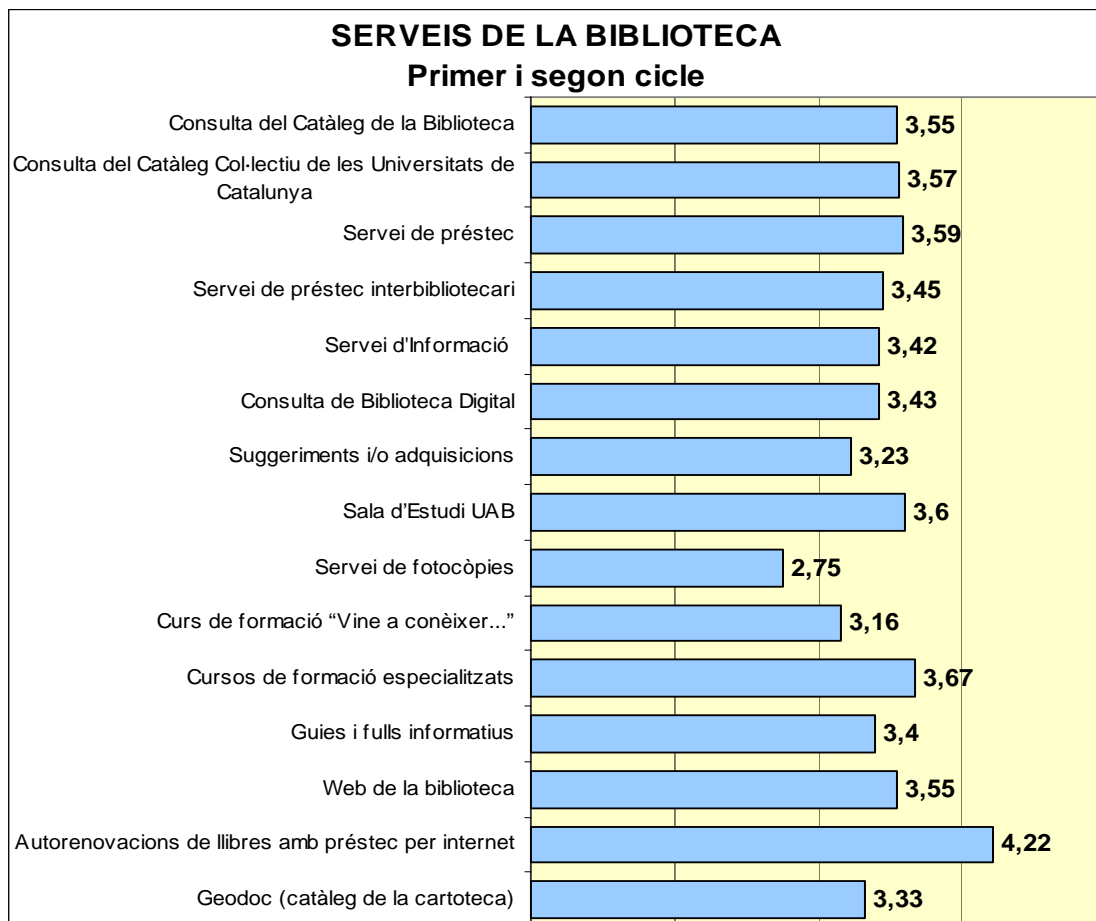
ELS SERVEIS

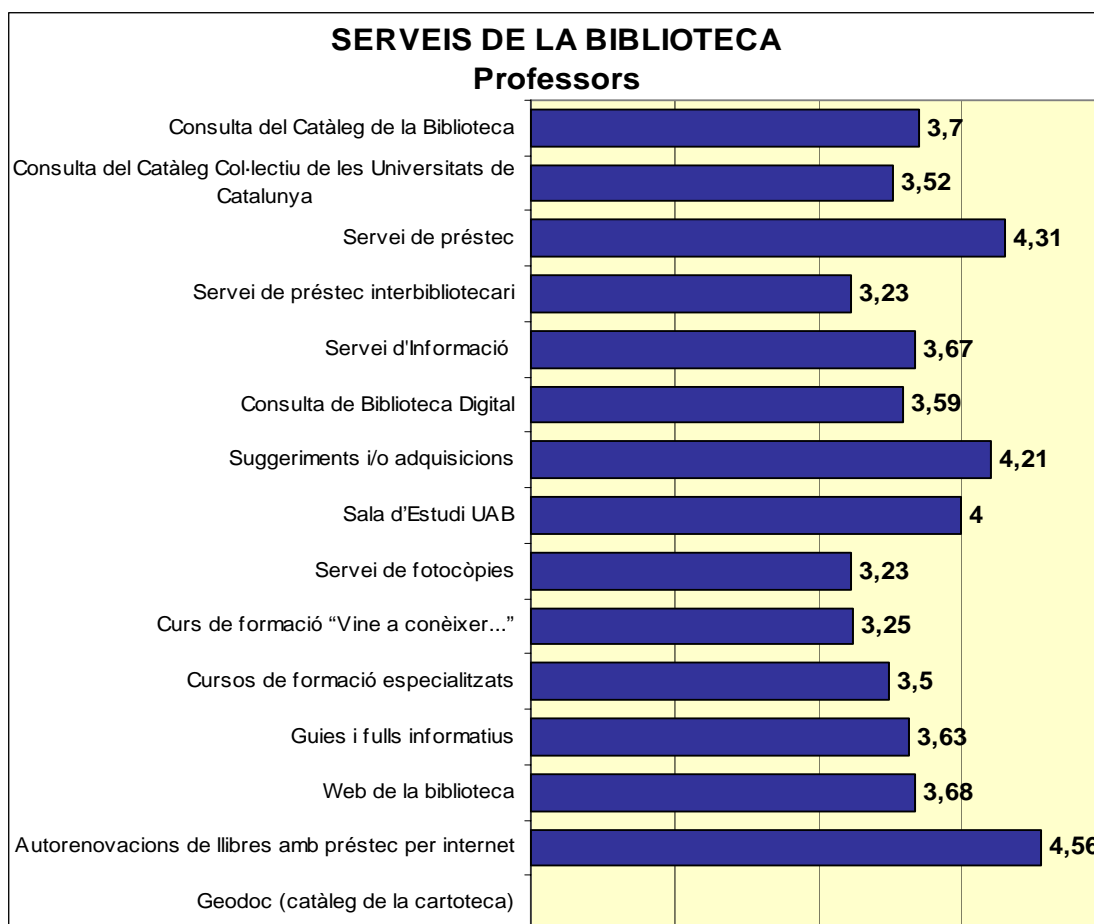
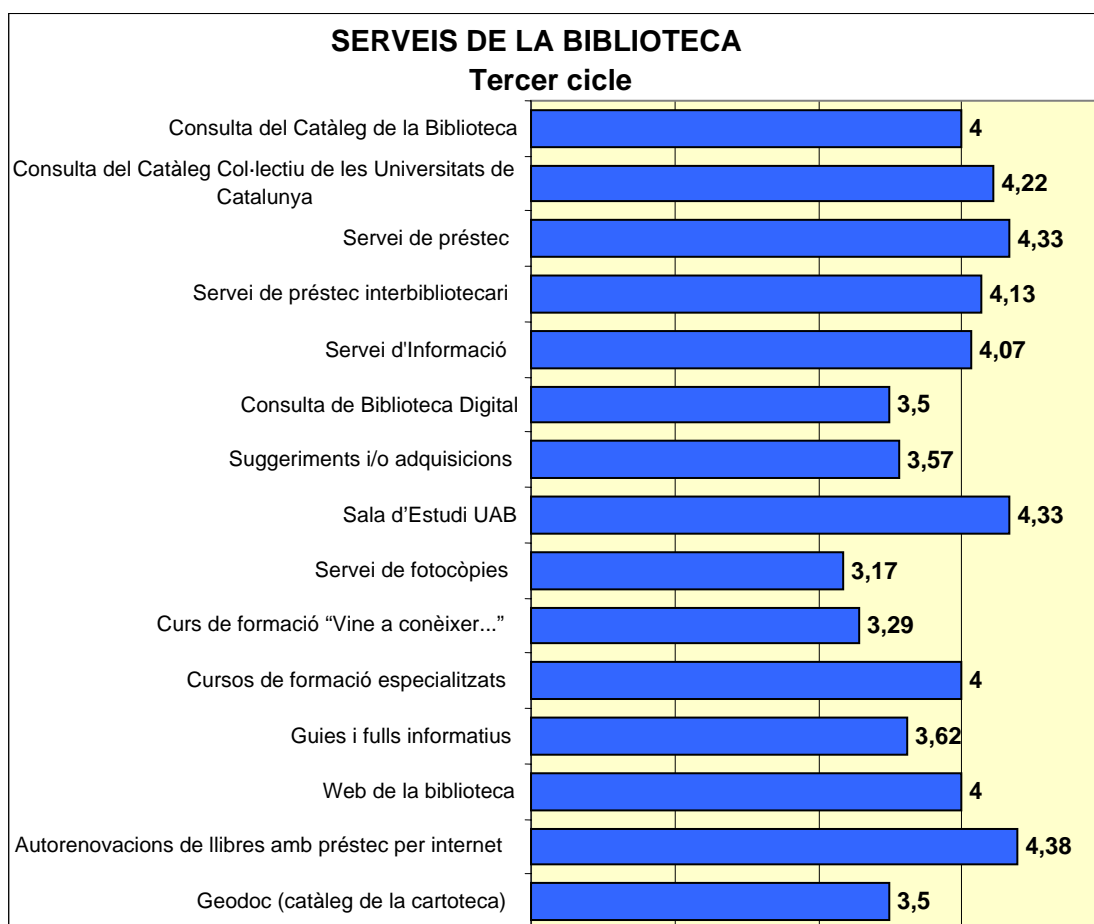
Per fer l'estudi dels resultats cal tenir en compte que en els qüestionaris la puntuació anava de l' 1 al 5 (1 dolent, 2 regular, 3 correcte, 4 bo i 5 molt bo).

En la majoria de respostes la valoració mitjana ha estat dins de la franja del 3 és a dir correcte o 4 bo.

Per tipologia d'usuaris, la valoració global del serveis de la Biblioteca estan més ben valorats pels alumnes de 3r cicle i professors que pels alumnes de 1r cicle i 2 cicle.

Cal destacar que en tots els grups, la valoració més alta d'un servei ha estat el servei d'autorenovacions de préstec per internet, mentre que la menys valorada ha estat el servei de fotocòpies, que és la única resposta de l'apartat de serveis, que es valorada pels alumnes de 1r i 2n cicle per sota del 3.

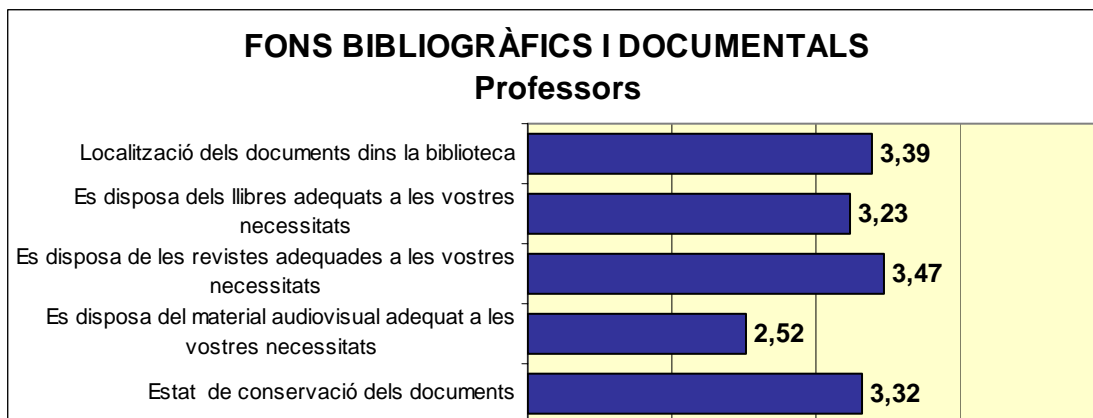
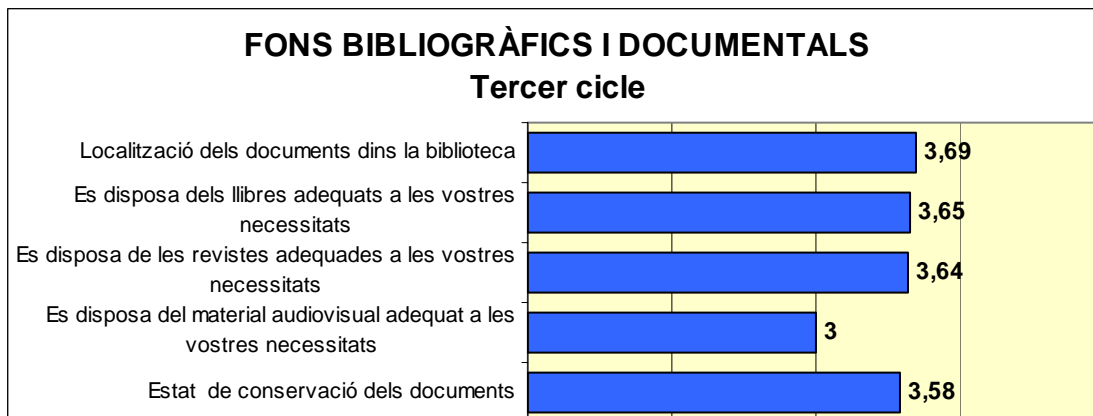
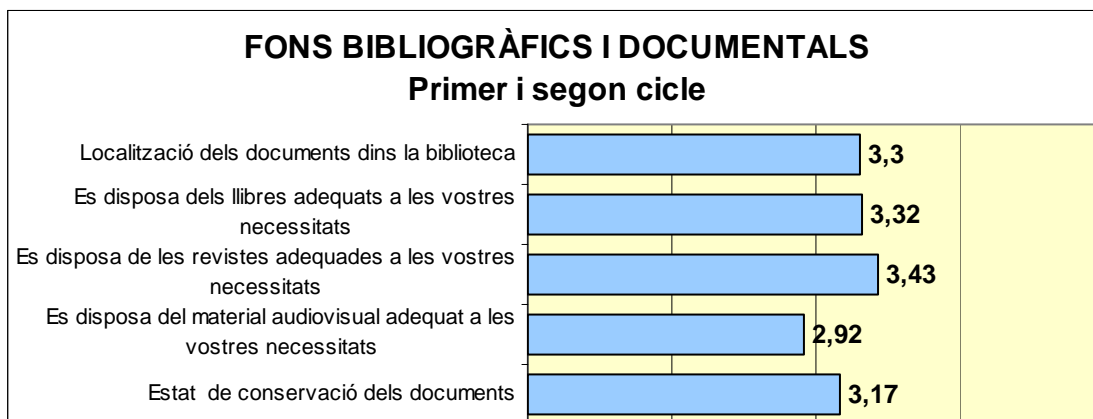




ELS FONTS

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

Destaquen la puntuació de l'adequació del fons de revistes i de llibres mentre que el que té la puntuació més baixa és el fons de material audiovisual. 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.

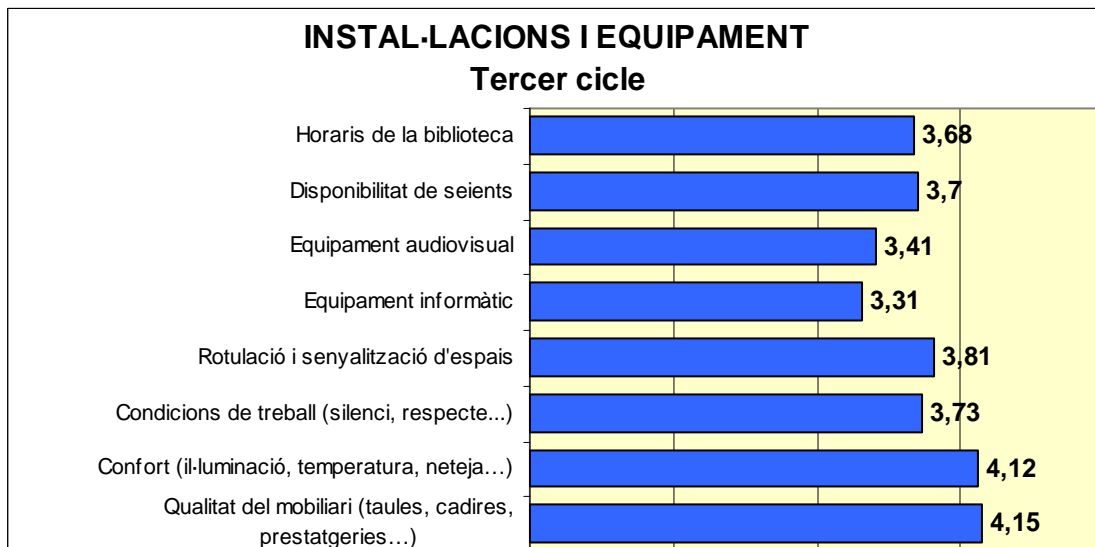
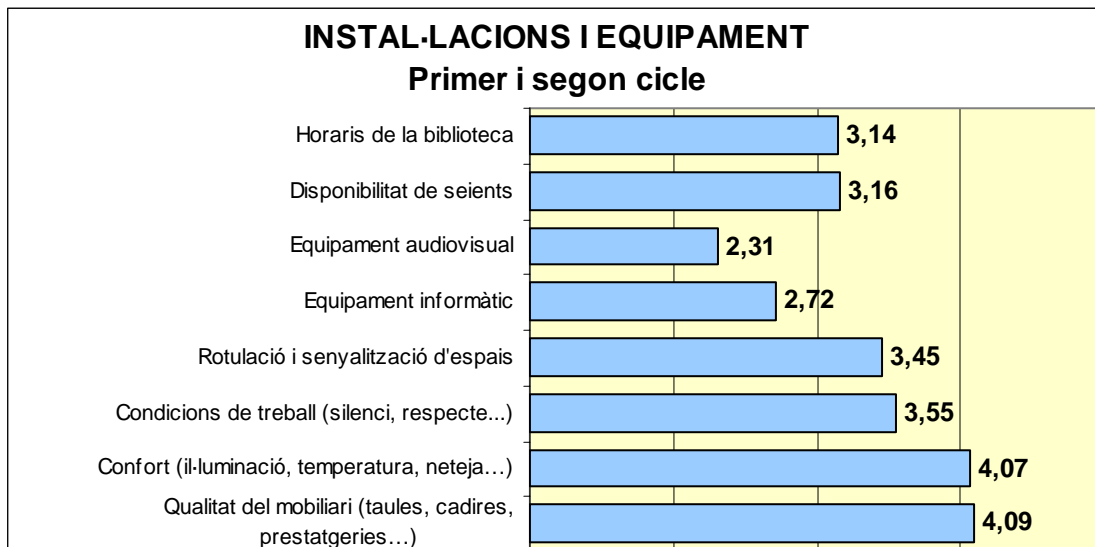


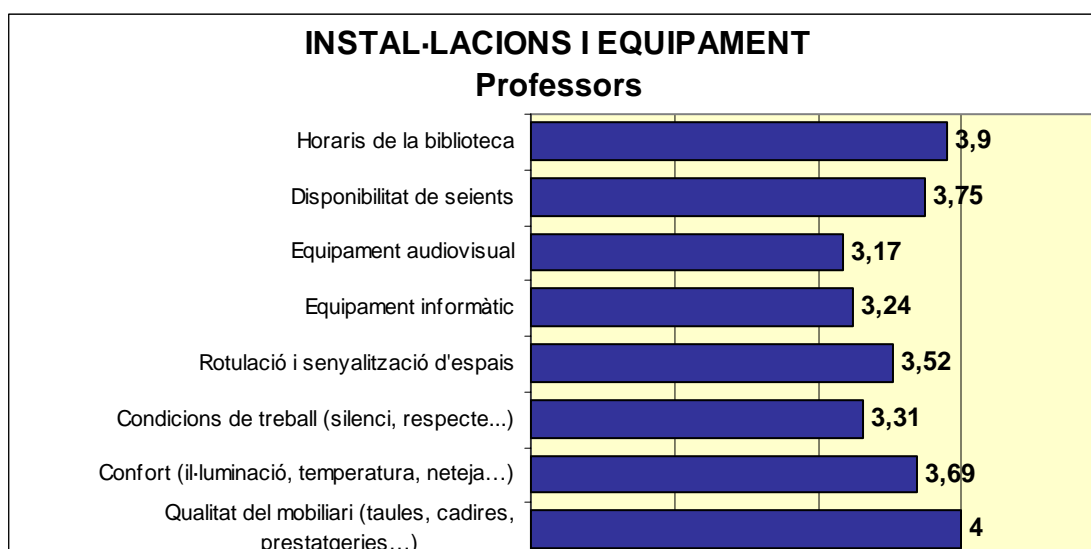
LES INSTAL·LACIONS I L' EQUIPAMENT

Les instal·lacions de la Biblioteca pels diferents grups d' usuaris són ben valorades ja que la major de les respostes superen el 3.

L'equipament audiovisual rep una puntuació més baixa per part dels alumnes de 1r i 2n cicle de 2,31 que el situa per sota una aprovat, mentre que els alumnes de 3r cicle el puntuen amb 3,41 i els professors amb 3,17.

L'equipament informàtic també és valorat més negativament pels alumnes de 1r i 2n cicle amb una puntuació de 2,72 , mentre que els alumnes de 3r cicle el puntuen amb un 3,31 i els professors amb un 3,24.





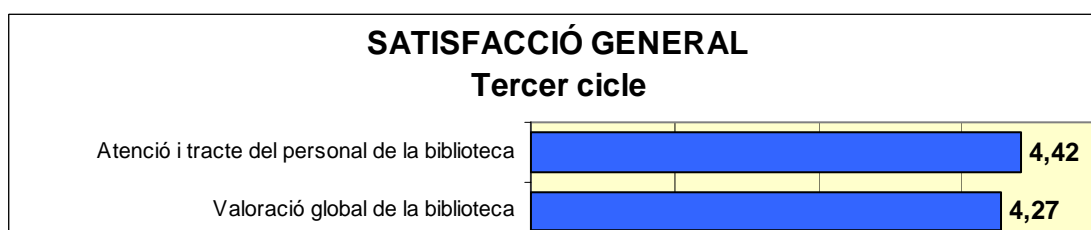
NORMATIVES I ÒRGANS DE GOVERN

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.

SATISFACCIÓ GENERAL

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

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



SATISFACCIÓ GENERAL	
Professors	
Atenció i tracte del personal de la biblioteca	4,07
Valoració global de la biblioteca	4

COMPARACIÓ AMB LES DADES DE L' ENQUESTA ANTERIOR

Punts febles:

Poques respostes estan per sota del 3, que es pot considerar com a grau de satisfacció feble. Per això, a continuació a més d'aquestes es relacionen algunes de les respostes que tenen la puntuació d'un 3 baix.

Tot i que s'ha ampliat moltíssim l'equipament informàtic i audiovisual en el nou edifici, sembla que els usuaris perceben aquesta ampliació com una millora, però que no arriba a una satisfacció òptima.

	2000	2001	2004
equipament informàtic	2,36	2,41	3,09
equipament audiovisual	2,36	2,53	2,96

Un altre dels punts febles, que continua apareixent és una puntuació més baixa del fons documental audiovisual que la documentació en altres formats, tot i que en els darrers anys s'ha procurat adquirir molta documentació en aquest format, per aquest motiu caldrà continuar en aquesta línia de compra per arribar a un grau superior de satisfacció de tots els diferents grups d'usuaris.

	2000	2001	2004
fons audiovisual	No avaluat	2,58	2,81

El servei de reprografia que era valorat negativament en la primera avaluació, ha millorat en les dues darreres avaluacions, especialment en la del 2004. Aquesta millora pot ser conseqüència de la renovació de màquines feta per l'empresa OCÉ per a la millora del servei.

	2000	2001	2004
servei de fotocòpies	2,13	2,59	3,05

Punts forts:

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

	2000	2001	2004
autorenovacions per internet	no implementat	no implementat	4,30
Qualitat mobiliari	3,17	3,15	4,08
servei de préstec	3,04	3,72	4,07
Sales d'estudi 24 h.	3,52	3,66	3,90
consulta del catàleg	3,28	3,62	3,75
Informació bibliogràfica	3,19	3,62	3,72

CONCLUSIONS

La conclusió d'aquest informe és que la prestació de servei que dona la Biblioteca és ben apreciada en general per la majoria dels usuaris, atès que la bona puntuació que tenen una gran part de les preguntes del qüestionari ens ho demostra.

Cal remarcar que en relació a anys anteriors el grau de satisfacció en la prestació de servei ha millorat notablement en aquesta enquesta de l'any 2004.

De totes maneres i encara que la puntuació sigui més positiva els punts forts i punts febles continuen sent molt similars als d'anys anteriors.

- Els professors i els alumnes de 3r cicle valoren tot el qüestionari més positivament que els alumnes de 1r i 2n cicle.
- L'ampliació i millora de l'equipament audiovisual i informàtic que s'ha realitzat a la nova biblioteca és més valorada pels alumnes de 3r cicle i pel professorat que pels alumnes de 1r i 2n cicle, però no en la proporció que seria desitjable si es té en compte la gran inversió pressupostària que s'ha realitzat.
- Tot i que durant els darrers anys, s'està fent un esforç en la compra de documents audiovisuals, sembla que la percepció que tenen els usuaris és d'una petita millora, però del tot insuficient.
- El nou servei d' autorenovacions de préstec per internet és el servei més valorat per tots els grups d'usuaris.
- El mobiliari comprat per la inauguració el nou edifici de la Biblioteca l'any 2002 ha fet que la puntuació d'aquesta pregunta sigui molt més alta que en anys anteriors.

Finalment, dir que en l'apartat d'observacions les peticions o suggeriments han estat bàsicament de temes informàtics: més ordinadors, més programes, més cabines de treball amb ordinador, etc. , la qual cosa ens ha de fer pensar que les necessitats dels usuaris estan canviant i que els temes relacionats amb la informàtica són bàsics, i a la mateixa alçada de trobar la documentació necessària per a la realització dels seus estudis o recerca.

Com a conclusió final, pensem que seria convenient que les biblioteques de la UAB estudiessin la viabilitat de convertir-se en CRAI (Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació) com han fet altres biblioteques universitàries del nostre entorn, però un canvi d'aquesta magnitud significa un estudi i reorganització de la plantilla de personal i dels perfils de tots els llocs de treball a les biblioteques en estreta col·laboració amb el Servei d' Informàtica.

G. 4. BIBLIOTECA D'HUMANITATS

METODOLOGIA I MOSTRA UTILITZADA

L'any 2004 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 a tots els usuaris que estaven treballant a les diferents sales dels dos edificis 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 15 al 26 d'octubre de 2004. Es lliuraven a les hores de més aflluència de lectors: 12 i 17 h.

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.

La mostra analitzada va ésser la següent:

	Població Total	Mostra	Error de la mostra (%)
Alumnes 1r i 2n cicle*	7.489	419	4,75
Alumnes 3r cicle	1.053	68	11,73
Professors	698	93	9,65

*S'exclouen els alumnes matriculats de primer any

INFORME SOBRE ELS RESULTATS DE LES ENQUESTES

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.

A continuació s'adjunta un quadre, distribuït segons els diferents tipus d'usuaris, amb aquells aspectes que han tingut una puntuació mitjana superior a 3,50 o inferior a 3 (en una escala de l'1 al 5). També s'inclou el percentatge d'usuaris que responen que no coneixen o que no utilitzen el servei sobre el que es fa la pregunta. S'ha destacat amb un ombrejat aquells ítems que més d'un 50% d'usuaris afirmen no conèixer o no utilitzar.

Ítems que han tingut una puntuació mitjana superior a 3,50	Puntuació mitjana	Grau de desconeixement	Grau d'utilització
Alumnes de 1r i 2n cicle			No l'utilitza
Autorenovacions	4,16	25,2 %	43,1%
Qualitat del mobiliari	3,93	-	-
Confort (il·luminació, temperatura...)	3,92	0,2%	-
Geodoc (Catàleg de la Cartoteca)	3,60	85,7%	64,9%
Servei de préstec	3,59	0,2%	3,2%
Catàleg col·lectiu	3,59	25,7%	61,9%
Web	3,57	20,8%	34,8%
Catàleg de la UAB	3,51	2,2%	5,0%
Alumnes de 3r cicle			
Cursos de formació especialitzats	5,00	81,3%	85,7%
Autorenovacions	4,19	22,2%	48,9%
Qualitat del mobiliari	3,88	-	-
Curs de formació "Vine a conèixer..."	3,88	44,4%	78,9%
Confort (il·luminació, temperatura...)	3,87	-	-
Servei d'informació	3,86	18,8%	51,9%
Web	3,84	12,1%	17,5%
Servei de préstec	3,83	2,9%	6,1%
Servei de préstec interbibliotecari	3,73	17,5%	77,4%
Sala d'estudi UAB	3,73	21,2%	50,0
Condicions de treball (silenci...)	3,73	-	-
Horaris	3,70	1,5%	-
Catàleg col·lectiu	3,60	12,1%	27,1%
Disponibilitat de seients	3,57	1,6%	-
Biblioteca Digital	3,52	19,7%	35,2%
Retolació i senyalització d'espais	3,52	1,6%	-
Professors			
Geodoc (Catàleg de la Cartoteca)	4,33	75,3%	68,2%
Autorenovacions	4,27	25,9%	46,8%
Servei de préstec	4,02	1,1%	-
Cursos de formació especialitzats	4,00	32,5%	58,9%
Sala d'estudi UAB	4,00	19,0%	83,9%
Qualitat del mobiliari	4,00	-	-
Catàleg col·lectiu	3,96	2,2%	5,7%
Curs de formació "Vine a conèixer..."	3,95	10,6%	68,0%
Confort (il·luminació, temperatura...)	3,94	4,5%	-
Catàleg de la UAB	3,90	1,1%	-
Servei d'informació	3,90	16,5%	40,6%
Horaris	3,84	-	-
Disponibilitat de seients	3,84	-	-
Web	3,79	9,1%	19,2%
Biblioteca Digital	3,73	9,3%	23,7%
Guies i fulls informatius	3,73	19,0%	44,1%
Condicions de treball (silenci...)	3,64	6,7%	-
Servei de préstec interbibliotecari	3,58	4,4%	57,1%
Estat de conservació dels documents	3,51	-	-

Ítems que han tingut una puntuació mitjana inferior a 3	Puntuació mitjana	Grau de desconeixement	Grau d'utilització
Alumnes de 1r i 2n cicle			No l'utilitza
Equipament informàtic	2,63	7,8%	-
Es disposa de material audiovisual	2,69	35,9%	-
Servei de fotocòpies	2,82	2,6%	12,3%
Estat de conservació dels documents	2,88	5,0%	-
Servei de préstec interbibliotecari	2,96	34,7%	81,8%
Alumnes de 3r cicle			
Geodoc (catàleg de la Cartoteca)	2,00	84,1%	90,0%
Equipament informàtic	2,80	4,4%	-
Servei de fotocòpies	2,92	3,0%	18,2%
Es disposa de material audiovisual	2,80	35,9%	-
Es disposa de revistes adequades	2,95	4,5%	-
Es disposa de llibres adequats	2,96	-	-
Professors			
Es disposa de material audiovisual	2,33	21,8 %	-
Es disposa de llibres adequats	2,74	1,1 %	-

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 per exemple el cas del Geodoc (catàleg de la Cartoteca) que un 84,1% dels estudiants de tercer cicle diuen no conèixer i en canvi el valoren molt negativament amb un 2 i, els professors que diuen desconèixer-lo en un 75,3% el valoren molt bé amb un 4,33. El mateix passa amb els cursos de formació, molt ben valorats pels alumnes de 1r i 2n cicle (3,47) però que un 73,8% diuen que no els utilitzen, o en el cas dels estudiants de tercer cicle els valoren amb la màxima puntuació (5,00) però un 81,3% diuen que no els coneixen.

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

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.

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 (90,2%), els estudiants de 3r cicle utilitzen aquesta possibilitat un 71,6% i els de 1r i 2n cicle només un 53,7%.

Quan a l'horari d'obertura de la biblioteca és valorat com a correcte per tots els usuaris. Però en les observacions l'aspecte on han incidit més és en la demanda que la biblioteca obri els caps de setmana i que amplii l'horari, especialment en època d'exàmens.

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 Geodoc, els cursos de formació especialitzada, els suggeriments i/o adquisicions i les guies i fulls informatius.

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 préstec (3,81) i el menys valorat és el servei de fotocòpies (2,99).

Els estudiants de 1r i 2n cicle el que valoren més positivament són les autorenovacions per internet (4,16) i el préstec (3,59). Els serveis que per ells mereixen una puntuació regular són el de fotocòpies (2,82) i el de préstec interbibliotecari (2,96), però aquest últim té un grau d'utilització molt baix 18,2%.

Els professors i els alumnes de 3r cicle també valoren molt positivament les autorenovacions, però més d'un 40% diu que no les utilitzen. El mateix passa amb els cursos de formació molt ben puntuats però amb un grau d'utilització baixíssim.

Els estudiants de 3r cicle donen molt bona puntuació al servei d'informació (3,86), la pàgina web (3,84) i el préstec (3,83). El que puntuen regular és el servei de fotocòpies (2,92).

Els professors valoren molt bé el préstec (4,02), la sala d'estudi 24 h. (4), el catàleg col·lectiu (3,96), el catàleg de la UAB (3,90), i el servei d'informació (3,90). I no consideren que hi hagi cap servei que pugui ésser valorat com a regular o dolent.

En les observacions els usuaris demanen millores en el Servei de fotocòpies. També volen que s'ampliï el nombre de documents que poden treure en préstec així com els terminis.

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. Un percentatge important d'ítems mereix pels usuaris una puntuació regular.

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	3r cicle	Professors
Localització dels documents	3,37	3,46	3,20
Es disposa de llibres adequats	3,08	2,96	2,74
Es disposa de revistes adequades	3,11	2,95	3,16
Es disposa de material audiovisual	2,69	2,80	2,33
Estat de conservació dels documents	2,88	3,08	3,51

En l'apartat d'observacions molts usuaris es queixen de la manca de fons especialitzats i de bibliografia recomanada, demanen que es comprin més exemplars de les obres molt consultades, també volen més material audiovisual i més revistes. Un altre aspecte comentat respecte al fons és la seva manca d'actualització i la dificultat a l'hora de localitzar els fons bibliogràfics. També és lamenten de que els llibres estiguin guixats o subratllats.

LES INSTAL·LACIONS I L'EQUIPAMENT

Les instal·lacions i equipaments són valorats positivament per tots els usuaris, excepte l'equipament informàtic que tant els estudiants de 1r i 2n cicle com els de 3r cicle hi donen una mala puntuació regular (2,63 i 2,80 respectivament).

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

En les observacions un gran nombre d'usuaris destaca els problemes informàtics com a major inconvenient, en especial la lentitud de la consulta del catàleg i el fet de trobar constantment ordinadors fora de servei. En aquest aspecte cal tenir en compte que el moment de distribuir els

qüestionaris va coincidir en el moment àlgid de mal funcionament de la xarxa informàtica de la Biblioteca d'Humanitats. També demanen que s'ampliï el nombre d'ordinadors amb accés a internet, Altres queixes reiterades són per la temperatura inadequada, la manca de silenci i la falta de seients en èpoques d'exàmens.

NORMATIVES I ÒRGANS DE GOVERN

Les respostes sobre les normatives i òrgans de govern són decepcionants, especialment per part dels alumnes que tenen un grau important de desconeixement. Així un 97,8% dels estudiants de 1r i 2n cicle no coneixen la Comissió d'Usuaris, un 87,3% la Carta de Serveis, un 75,6% el Reglament i un 63,0% UAB Digueu. Els estudiants de 3r cicle per la seva part desconeixen un 94,0% la Comissió d'Usuaris, un 85,1% la Carta de Serveis, un 76,1% el Reglament i un 61,2% l'UAB Digueu.

Quan als professors un 68,5% respon que no coneix l'existència de la Carta de Serveis, un 52,8% del Reglament del Servei de Biblioteques, un 50,6% la Comissió d'Usuaris, i un 48,3% l'UAB Digueu.

SATISFACCIÓ GENERAL

Tots els usuaris creuen que l'atenció i el tracte del personal de la biblioteca és correcte. Els que ho valoren més positivament són els professors (3,97) i els estudiants de 3r cicle (3,93), en canvi els estudiants de 1r i 2n cicle hi donen una puntuació de 3,46.

La valoració global també és considerada com a correcte: professors 3,86, alumnes de 3r cicle 3,79 i els de 1r i 2n cicle 3,66 .

En les observacions alguns usuaris fan constar que és una biblioteca boníssima i que el seu personal té un tracte molt bo, però d'altres consideren que l'atenció al públic ha de millorar força i que en els taulells d'informació el personal parla massa fort.

COMPARACIÓ AMB LES DADES DE LES ENQUESTES ANTERIORS

Enquestes analitzades	1999	2001	2004
Alumnes de 1r i 2n cicle	558	403	419
Alumnes de 3r cicle	32	75	68
Professors	179	153	93

Si comparem els resultats de les enquestes de 1999, 2001 i 2004 es detecta que les variacions són força irrelevantes.

Igual que a les enquestes anteriors els valors es mantenen dintre de la franja del 3 (correcte). Sempre les valoracions, per més o per menys, varien només en dècimes. Les diferències són més perceptibles en els professors que puntuen clarament més alt.

Els alumnes de 1r i 2n cicle, valoren en general una mica més baix que a l'any 2001. Dintre dels serveis o prestacions que han baixat de consideració en relació a les enquestes anteriors senyalem aquells que la valoració no arriba a la franja del 3 (correcte). Així el préstec interbibliotecari 3,19 (2001) i 2,96 (2004), però l'ús que en fan és inferior: el 2001 l'utilitzava un 22,9% i el 2004 ho fa un 18,2%. L'estat de conservació dels documents: 2,95 (1999), 3,11 (2001) i 2,88 (2004). Cal destacar que la percepció sobre el Servei de fotocòpies, tot i tenir una valoració per sota del 3, ha anat millorant en les diferents enquestes: 2,25, 2,49 i 2,82. Els aspectes que a l'any 2001 havien obtingut una puntuació inferior al 3 continuen sense arribar a ésser considerats correctes, així: el Servei de fotocòpies (2,49>2,82), el material audiovisual (2,65>2,69) i l'equipament informàtic que ha estat valorat encara pitjor que el 2001 (2,76<2,63).

Quan als alumnes de 3r cicle les puntuacions no tenen una diferència significativa en relació a les enquestes anteriors. L'únic que sobresurt és la valoració dels cursos especialitzats que ha passat de 3 (1999) i 3,65 (2001) a 5 (2004), però el grau de desconeixement d'aquesta prestació continua essent molt elevat: 88%, 81,3% i 85,7%. També millora molt la puntuació del curs "Vine a conèixer la teva biblioteca", el 2004 obté un 3,88 enfront a un 2,83 de 2001. A tots els altres ítems les variacions són en dècimes. Igual que els estudiants de 1r i 2n cicle, els de 3r cicle valorem pitjor que en anys anteriors l'estat de conservació dels documents: 3,63, 3,49 i 3,08. El Servei de fotocòpies obté una valoració inferior a la de l'enquesta de 2001: 2,92 enfront de 3,02. Un aspecte que ha obtingut molt pitjor puntuació que a les consultes anteriors ha estat la pregunta de si es disposa de les revistes adequades: 3,19 (1999), 3,92 (2001) i 2,95 (2004). Els aspectes que a l'any 2001 havien obtingut una puntuació inferior al 3 continuen sense arribar a ésser considerats correctes, així: si es disposa de llibres i material audiovisual adequats a les seves necessitats i l'equipament informàtic; en canvi, com ja hem dit abans, el curs de formació "Vine a conèixer..." incrementa considerablement la valoració.

Els professors donen una puntuació superior a la majoria de preguntes. Les úniques qüestions que hi donen una valoració inferior són: els suggeriments i/o adquisicions (3,43>3,20), el servei de fotocòpies (3,40>3,24), i les guies i fulls informatius (3,82>3,73). Dels quatre aspectes que a l'any 2001 havien obtingut una puntuació inferior al 3, dos han obtingut una puntuació correcta: si es disposa de revistes adequades a les seves necessitats (2,84<3,16), l'equipament informàtic (2,98<3,22); un altre ha millorat però sense arribar al 3, és la pregunta de si es disposa de llibres adequats a les seves necessitats (2,65>2,74); el material audiovisual no ha variat de puntuació (2,33).

El coneixement dels diferents serveis de la biblioteca no ha canviat gaire per part dels estudiants de 1r i 2n cicle, mentre que els professors i estudiants de 3r cicle diuen conèixer-los més que no pas l'any 2001.

Quan el grau d'utilització no ha variat gaire per part dels professors. En canvi els estudiants, especialment els de tercer cicle, en general els utilitzen molt menys del que deien fer-ho l'any 2001. Destaca però, l'ús remot de la biblioteca que ha tingut un fort increment pel que fa als estudiants de 1r i 2n cicle (17,9%>53,7%) i també de 3r cicle (56%>71,6%), quan als professors l'ús que en feien a l'any 2001 ja era molt intensiu (86,2%) en l'enquesta de 2004 han arribat al 90,2%.

Finalment, el grau de coneixement de les normatives i els òrgans de govern de les biblioteques ha variat molt poc.

En relació a la satisfacció general amb la prestació del servei varia segons els col·lectius: els alumnes de 1r i 2n cicle estan una mica menys satisfets que a l'enquesta anterior, els professors en canvi estan més satisfets i els estudiants de 3r cicle donen una millor valoració al tracte rebut, però pitjor a la valoració global.

CONCLUSIONS

Dels resultats de l'enquesta es conclou que els usuaris valoren com a correctes la majoria de serveis i prestacions, però que no s'ha aconseguit que un nombre important d'ítems obtingui una puntuació dins de la franja del bo o molt bo.

Es valora molt positivament el nou servei d'autorenovacions. I per els estudiants de 3r cicle i pels professors els cursos especialitzats són molt bons.

Per part dels estudiants s'ha incrementat força:

- Ús remot de la Biblioteca
- Consulta de la web de la Biblioteca

Continua essent negativa la percepció en relació a:

- Fons bibliogràfic (llibres, revistes i material audiovisual)
- Equipament informàtic
- Servei de fotocòpies

Hi continua havent un grau elevat de desconeixement de:

- Cursos de formació especialitzats
- Normatives i òrgans de govern de la Biblioteca

S'utilitza poc:

- Préstec interbibliotecari
- Cursos de formació

METODOLOGIA I MOSTRA UTILITZADA

L'enquesta, seguint la metodologia recomanada, va ser lliurada als usuaris en les biblioteques de Medicina, a les quatre Unitats Docents: Bellaterra, Hugtip, Mar i Vall d'Hebron i a la Presencial Laporte, durant quinze dies. Es van repartir per les taules de les sales de lectura i en els taulells de préstec i d'informació. Aquestes van ser contestades majoritàriament pels alumnes de 1r i 2n cicle. Respecte dels alumnes de tercer cicle es va demanar la col·laboració a les secretaries de Departament i al personal de les Unitats Docent. En el cas de professors, el Vicerector d'Investigació va enviar un correu electrònic explicatiu adjuntant l'enquesta. Per altra banda al personal mèdic de les Biblioteques dels hospitals del Mar, de l'Hugtip i de Sant Pau se'ls va donar personalment quan anaven a les biblioteques. Els metges i el personal d'infermeria s'engloben a l'apartat "Altres"

	Població Total	Mostra	Error de la mostra (aproximat)
Alumnes 1r i 2n Cicle¹³	1447	164	7,35
Tercer Cicle	1164	10	31,49
Professors	249	14	25,95

*Altres 40

Respecte de la població, la mostra recollida ha estat **molt més baixa de l'esperada** sobretot en alumnes de 3r cicle i professors, la qual cosa ha fet créixer el **marge d'error per sobre del recomanat**, fet que s'ha de tenir en compte en tot l'anàlisi. La dispersió dels alumnes de 3r cicle pels hospitals i la poca assistència d'alguns professors a les biblioteques són la causa de que no hagin accedit a les enquestes.

FREQÜÈNCIA I HORARIS D'ÚS I ACCÉS DES DEL DOMICILI

La **freqüència** més habitual d'ús de les biblioteques de Medicina és:
 estudiants de **1r i 2n cicle de 3 a 5 cops per setmana** amb un **61,7%**
 estudiants de **3r cicle de 1 o 2 cops per setmana** amb un **70%**
professors de 1 o 2 cops per setmana amb un **60%**

L'**horari indistint** és escollit per la majoria dels alumnes de **1r i 2n cicle** amb un **50,76%**. Els que escullen acudir a la biblioteca al **matí (el 24,8%)** queden pràcticament empatats amb els **de tarda (amb el 24,4%)**.

Els alumnes de **3r cicle** van a les biblioteques preferentment per la **tarda (el 56,65%)** seguit de l'opció **indistint amb un 26,65%** i al **matí amb el 16,65%**.

Els **professors** acudeixen a les biblioteques preferentment al **matí amb el 56,25%**, l'opció **indistint** es la següent amb **el 35,4%** i van menys per la **tarda amb un 8,32%**.

En l'accés als recursos de la Biblioteca des dels ordinadors del despatx o domicili predomina el sí entre els professors i els alumnes de 3r cicle i empata entre els alumnes de 1r i 2n cicle:

estudiants de **1r i 2n cicle, sí el 50,1% i no el 49,9%**
 estudiants de **3r cicle, sí el 70% i no el 30%**
professors, sí el 68,75% i no el 31,25%

¹³ S'exclouen els alumnes matriculats de primer any

ELS SERVEIS

Alumnes de 1r i 2n cicles

En el conjunt de les biblioteques de Medicina destaquem que la majoria dels nostres serveis, amb un **69%**, són coneguts pels **estudiants de 1r i 2n cicle**. Els 5 serveis més coneguts i els coneguts amb un percentatge inferior al 40% són els següents:

Ordre	Coneguts amb més del 90%	Coneguts amb menys del 40%
1r	Préstec	Geodoc - catàleg Cartoteca
2n	Fotocòpies	Cursos especialitzats
3r	Catàleg biblioteques UAB	Guies i fulls informatius
4t	Sala d'estudi UAB	
5è	Pàgina web	

L'opció **servei de préstec interbibliotecari** utilitzada pel 85% dels usuaris a les biblioteques de les Unitats Docents i Presencial Laporte, és conseqüència de que confonen aquest servei amb el de poder demanar en préstec els llibres de les altres biblioteques de Medicina.

Ordre	Més utilitzats	Menys utilitzats
1r	Préstec	Geodoc - catàleg Cartoteca
2n	Fotocòpies	Cursos especialitzats
3r	Catàleg biblioteques UAB	Guies i fulls especialitzats

Els serveis que han estat valorats amb **per sota del 3**:

Fotocòpies: a totes les biblioteques de Medicina excepte a la de l'HUGTIP, perquè el manteniment és de l'Hospital.

Suggeriments i/o adquisicions: a Bellaterra i a la Presencial Laporte

Consulta a la Biblioteca digital: a la Presencial Laporte

Servei de préstec interbibliotecari: a la Presencial Laporte

Curs "Vine a conèixer...": a Vall d'Hebron

Servei d'informació: a Vall d'Hebron

Els serveis que han estat valorats **per sobre del 4,00**:

Curs "Vine a conèixer...": 4,50 (Hugtip) (es refereixen als cursos especialitzats, ja que no s'ha fet el "Vine...")

Autorenovacions: 4,35 (Mar), 4,18 (Bellaterra)

Suggeriments i/o adquisicions: 4,20 (Mar)

Servei d'informació 4,10 (Hugtip)

Servei de préstec interbibliotecari 4,07 (Hugtip)

Professors

La majoria dels nostres serveis, amb un **64,23%**, són coneguts pels professors que han contestat l'enquesta. D'aquests, els usuaris de la Presencial Laporte només coneixen el 50% dels serveis oferts i els de **Bellaterra el 78,6%**.

La **Consulta del catàleg de la Biblioteca** i de la **Biblioteca Digital** són els serveis **més utilitzats** per tots ells, seguit del **Préstec** i de la **Web de la biblioteca**.

El servei valorat majoritàriament **per sota del 3** és el de **Fotocòpies**, a Bellaterra, amb una mitjana de **2**.

Els serveis valorats **per sobre del 4** són: **Préstec, Informació, Fotocòpies (Hugtip i Presencial Laporte), Consulta del Catàleg de la Biblioteca, del CCUC, Biblioteca Digital i Web de la biblioteca**.

Alumnes de 3r cicle

El alumnes de 3r cicle que han respost l'enquesta **coneixen la majoria dels serveis amb un 86,44%**.

La consulta del **Catàleg de la Biblioteca**, del **CCUC**, del **Préstec**, de la **Biblioteca Digital**, la **Web de la Biblioteca** i les **Autorenovacions** són els serveis **més utilitzats**.

El servei valorat **per sota del 3** és el de **Fotocòpies**, a Bellaterra, amb una mitjana de **2,00**

Els serveis valorats **per sobre del 4** són: **Préstec, Informació, Fotocòpies (Hugtip i Presencial Laporte), Consulta del Catàleg de la Biblioteca, del CCUC, Biblioteca Digital, Sala d'Estudi UAB, el Curs "Vine a conèixer..."** (es refereixen als **Cursos especialitzats**, ja que no s'ha fet el "Vine...").

ELS FONTS

Alumnes de 1r i 2n cicles

Fent la diferenciació per biblioteques trobem **per sota del 3** les següents opcions:

Bellaterra

"Es disposa dels llibres adequats..." obté la mitjana d'un 2,68 i

"Estat de conservació..." un 2,87

Biblioteca del Mar

"Es disposa del material audiovisual..." està valorada amb una mitjana del 2,27

Vall d'Hebron

Destaquem que excepte "Localització del documents..." que obté un 3,38, **la resta d'opcions està per sota del 3**.

Hugtip

"Es disposa dels llibres adequats..." obté la mitjana d'un 2,74 i

"Es disposa del material audiovisual..." un 2,78

Presencial Laporte

"Es disposa del material audiovisual..." obté la mitjana d'un 2,56

Professors

Per sobre del 3, apropant-se al 4, valoren el **Fons bibliogràfic i documental** tant la **Biblioteca del Mar** com la de l'**Hugtip**.

Respecte de **Bellaterra** valoren **per sota del 3** les opcions:

"**Es disposa del material audiovisual...**" i "**Es disposa dels llibres adequats...**" ambdues amb un **2,40**

Pel que fa a la **Presencial Laporte**:

"**Es disposa dels llibres adequats...**" obté una mitjana del **2,00**

“Es disposa de les revistes...” obté la valoració més baixa de totes les preguntes de l'enquesta amb un **1,50**

“Es disposa del material audiovisual...” obté la mitjana d'un **2,00**

Alumnes de 3r cicle

Tant a Bellaterra com a la Biblioteca del Mar valoren el **Fons bibliogràfic i documental per sobre del 3**, destacant-se la **mitjana del 4,50 en la Biblioteca del Mar**.

LES INSTAL·LACIONS I L'EQUIPAMENT

Alumnes de 1r i 2n cicles

Els alumnes de 1r i 2n cicle valoren aquest apartat amb les pitjors notes, sobretot en l'opció “**Horari**”. Respecte de les biblioteques és **Vall d'Hebron** la que més opcions valora per sota del 3.

	Bellaterra	VH	Hugtip	Mar	P.Laporte
Horaris de la biblioteca	2,81	2,47	3,10	2,26	2,19
Disponibilitat de seients	3,29	1,87	2,80	3,00	3,13
Equipament audiovisual	2,77	1,90	2,50	2,57	3,13
Equipament informàtic	3,03	2,38	3,29	3,23	2,62
Retolació i senyalització d'espais	3,63	3,14	3,47	3,63	3,44
Condicions de treball (silenci, ambient d'estudi...)	3,43	2,50	3,55	3,03	3,35
Confort (il·luminació, temperatura, neteja...)	3,19	3,13	3,50	3,68	2,41
Qualitat del mobiliari (taules, cadires, prestatgeries...)	3,59	3,97	3,75	3,85	4,00

Professors

La biblioteca de l'**Hugtip** obté una **mitjana de 4,01** en aquest apartat

La valoració de les “**Instal·lacions i l'equipament**” a la **Biblioteca del Mar** és de **3,87** de mitjana. A **Bellaterra**, “**Equipament audiovisual**” obté un **2,75** de mitjana i “**Equipament informàtic**” un **2,20**.

Els professors valoren amb un **2,00** la “**Disponibilitat de seients**” a la **Presencial Laporte**.

Alumnes de 3r cicle

“**Instal·lacions i equipament**” obté una **mitjana del 4,75** en la **Biblioteca del Mar**, pel que fa a **Bellaterra** suspèn amb un **2,40** el “**Confort**”.

NORMATIVES I ÒRGANS DE GOVERN

El grau de desconeixement entre els **alumnes de 1r i 2n cicle** de totes les Biblioteques de Medicina, de la Carta de Serveis, del Reglament, de la Comissió d'Usuaris i de UAB Digueu és molt alt, amb una relació aproximada de **80% no respecte del 20% amb sí**.

El **no** representaria el **70%** respecte del **30%** del **sí** aproximadament, entre els **professors** i entre els **alumnes de 3r cicle**.

SATISFACCIÓ GENERAL

L'atenció i el tracte del personal és un aspecte molt ben valorat de l'enquesta en els tres col·lectius.

Respecte de la valoració global, a part del 2,67 de mitjana de Vall d'Hebron, es pot dir que el grau de satisfacció és molt alt.

Alumnes de 1r i 2n cicle	Bellaterra	VH	Hugtip	Mar	P.Laporte
Atenció i tracte del personal	4	3,57	4,45	4,07	3,53
Valoració global de la biblioteca	3,51	2,67	3,8	3,45	3,88

Professors	Bellaterra	VH	Hugtip	Mar	P.Laporte
Atenció i tracte del personal	4		4,75	5	4
Valoració global de la biblioteca	3,4		4,25	4	3,5

Alumnes de 3r cicle	Bellaterra	VH	Hugtip	Mar	P.Laporte
Atenció i tracte del personal	4,2			5	
Valoració global de la biblioteca	3,6			5	

COMPARACIÓ AMB LES DADES DE L'ENQUESTA ANTERIOR

1. Aquest any s'han recollit menys enquestes i per tant el grau d'error ha estat més alt. A més com s'han eliminat les de 1r i 2n curs que són els cursos que s'imparteixen a Bellaterra, encara s'ha notat més.
2. L'horari segueix sent indistint entre matí i tarda entre els alumnes de 1r i 2n cicle.
3. L'accés als recursos des dels ordinadors de casa i del despatx ha augmentat força, ja que a l'anterior enquesta el no doblava el sí i ara estan al 50% en el cas dels alumnes de 1r i 2n cicle.
4. Els serveis es coneixen molt més i son més utilitzats, excepte els Cursos especialitzats que han baixat.
5. Aquests serveis bàsics son més ben valorats a l'actualitat
6. El servei de Fotocòpies segueix sent el pitjor valorat.
7. Respecte del fons, igualment consideren insuficient el fons de llibres i es valora més positivament els fons de revistes.
8. Ha baixat la valoració, en general, de les instal·lacions i l'equipament, però ha millorat a l'Hugtip i al Mar.
9. La valoració negativa respecte de l'horari no ha millorat
10. No ha millorat gaire el coneixement de les normatives i òrgans de govern
11. La valoració del personal i global de les biblioteques ha millorat lleugerament

CONCLUSIONS

Es valora negativament la manca de resposta dels tres col·lectius molt més baixa de l'esperada, sobretot en alumnes de 3r cicle i professors, la qual cosa ha fet créixer el marge d'error per sobre del recomanat.

Com a acció de millora es proposa repartir l'enquesta i fer un seguiment més personalitzat, entre els professors i alumnes de 3r cicle i, per altra banda, entre els alumnes de 1r i 2n cicle, repartir-les més sovint. També pensem que podria ajudar el que les enquestes no siguin tan llargues.

Respecte de l'apartat freqüència i ús, l'horari indistint és molt utilitzat pels estudiants de 1r i 2n cicle, i pel que fa a la consulta des de l'ordinador de casa i del despatx el grau d'assoliment és important, sobre tot entre els alumnes de 3r cicle i professors.

El grau de coneixement dels serveis és força elevat i els usuaris que utilitzen les biblioteques els valoren amb un grau de satisfacció important. El servei pitjor valorat per totes les biblioteques de Medicina és el de Fotocòpies. Per altra banda, hi ha un grau de desconeixement dels Cursos especialitzats que s'ha de millorar.

La valoració global de les biblioteques és bona en general. Malgrat que la Biblioteca de Vall d'Hebron és la que denota un grau de satisfacció menor respecte de les altres biblioteques de Medicina.

Respecte de les 40 enquestes contestades per "Altres", que fonamentalment corresponen al personal mèdic i d'infermeria de la Presencial Laporte, de l'Hugtip i del Mar, es pot dir que, en general, la valoració global és excel·lent per part dels usuaris de l'Hugtip, dolenta per part dels de la Presencial Laporte i molt negativa en els de Vall d'Hebron.

Finalment destaquem de l'apartat de suggeriments i/o opinions les que s'han fet més de 10 vegades :

Ampliar el nombre de préstecs (10)

Ampliar horari (37)

Manquen llibres (38)

Fotocopiadora espatllada amb massa freqüència o funciona malament (11)

G. 6. BIBLIOTECA UNIVERSITÀRIA DE SABADELL

METODOLOGIA I MOSTRA UTILITZADA

La Biblioteca Universitària de Sabadell (BUS) dóna servei a l'Escola Universitària d'Estudis Empresarials (EUEE) i a l'Escola Universitària d'Informàtica (EUI) ubicades en el campus de Sabadell de la Universitat Autònoma de Barcelona. Aquestes escoles ofereixen bàsicament estudis de primer cicle. L'EUEE també imparteix cursos de postgrau i ambdues escoles organitzen cursos d'estudis propis.

La BUS no té adjudicada població específica ni d'alumnes de tercer cicle, ni de professors en aquesta enquesta.

Es va recollir un total de 131 enquestes d'alumnes de segon i tercer curs que s'han tingut en compte per realitzar l'anàlisi estadística. Respecte a l'enquesta de l'any 2001, el nombre de respostes ha variat a la baixa en gairebé 3 punts.

En la valoració només es tindran en compte les dades dels alumnes del primer i segon cicles, ja que ni les dels professors ni les dels alumnes de tercer cicle no arriben al mínim necessari per a poder considerar-les significatives.

	Població Total 2004	% 2004	Enquestes recollides 2004	Població total 2001	% 2001	Enquestes recollides 2001
Alumnes 1r i 2n Cicle¹⁴	1.994	6,57	131	1.621	9,62	156
Tercer Cicle	--	--	10	--	--	11
Professors	--	--	3	--	--	2

Dels alumnes considerats un 73,6% cursen estudis d'Empresarials i un 25,6% d'Informàtica. Per cursos, el 56,3% de les respostes provenen d'alumnes de segon curs i el 42,1% d'alumnes de tercer curs.

¹⁴ S'exclouen els alumnes matriculats de primer any.

FREQÜÈNCIA I HORARIS D'ÚS I ACCÉS DES DEL DOMICILI

Les respostes dels alumnes indiquen un ús majoritari – 47,2% - d'entre 1 i 2 cops a la setmana de la biblioteca i una bona proporció – 25,2% - d'usuaris intensius que hi fan cap entre 3 i 5 cops a la setmana. S'observa que la proporció d'alumnes que només usen la biblioteca abans dels exàmens és més elevada que la mitjana general. És probable que aquesta diferència vingui determinada perquè a nivell general la proporció d'alumnes que cursen quart, cinquè i sisè cursos representa un terç de les respostes i en aquests cursos superiors es tenen necessitats més amples de bibliografia especialitzada que no es donen tant en l'alumnat del campus de Sabadell.

Pel que fa a les preferències horàries, el campus de Sabadell es distingeix per una freqüència més elevada de l'ús de tarda, amb un 57,5% que respon "habitualment a la tarda" i un 22,1% que diu "indistintament matins i tardes".

Alumnes 1r i 2n cicles	Habitualment al matí (%)	Habitualment a la tarda (%)	Indistintament matins i tardes (%)
Sabadell	20,4	57,5	22,1
Global	32,5	30,4	37,1

L'accés des del domicili als serveis i recursos de la Biblioteca ha crescut de forma important ja que el 2004, un 34,1% d'alumnes els utilitza mentre que l'any 2001, només ho feia el 7,8%. Tanmateix s'observa un cert decalatge entre les possibilitats d'accés extern dels alumnes del campus de Sabadell en relació a la mitjana del conjunt global d'alumnes de primer i segon cicles de la UAB.

Alumnes 1r i 2n cicles	S'usa des del domicili (%)	No s'usa des del domicili (%)
Sabadell	34,1	65,9
Global	48,6	51,4

ELS SERVEIS

A continuació trobem quins son els 5 serveis que més coneixen¹⁵ els alumnes amb el grau de coneixement que en tenen:

Ordre	Més coneguts	% Sabadell	% global	Menys coneguts	% Sabadell	% global
1r	Fotocòpies	100	98,0	Cursos especialitzats	11,6	12,4
2n	Préstec	97,6	99,3	Suggeriments adquisicions i/o	33,1	40,4
3r	Catàleg biblioteques UAB	85,5	95,2	Curs "Vine a conèixer"	35,2	60,0
4t	Sala d'estudi 24 hores	79,7	83,3	CCUC	44,3	65,5
5è	Pàgina web	76,9	82,4	Autorenovacions Internet per	46,6	70,0

Les diferències del nivell de coneixement d'alguns dels serveis respecte a la mitjana global suggereix la necessitat de millorar la comunicació i la promoció dels serveis oferts dins la comunitat d'alumnes de Sabadell.

Els serveis més i menys utilitzats i les seves respectives valoracions (on 1 és dolent i 5 molt bo) són els següents:

Ordre	Més utilitzats	Valoració Sabadell	Valoració global	Menys utilitzats	Valoració Sabadell	Valoració global
1r	Fotocòpies	2,71	2,66	Cursos especialitzats	3,00	3,23
2n	Préstec	3,54	3,60	Curs "Vine a conèixer"	3,67	3,32
3r	Catàleg biblioteques UAB	3,43	3,51	Suggeriments adquisicions i/o	3,29	3,27

ELS FONDS

Alumnes de 1r i 2n cicles

Es constata un desconeixement del material audiovisual de la biblioteca – 52,8% - al mateix temps que la valoració d'aquest material resulta relativament més baixa que la dels altres.

La col·lecció de revistes també és bastant desconeguda – 35,4% -, encara que aquest fet es pot atribuir a la menor importància que té aquest fons per al col·lectiu d'alumnes de primer cicle ja que encara no es dedica a la investigació.

¹⁵ S'ha descartat la valoració de Geodoc, el catàleg de la Cartoteca perquè es considera que no és rellevant pels estudis desenvolupats al campus de Sabadell.

LES INSTAL·LACIONS I L'EQUIPAMENT

Alumnes de 1r i 2n cicles

El que valoren més positivament (entre correcte i bo):

Ordre	Més valorats	Valoració Sabadell	Valoració global	Menys valorats	Valoració Sabadell	Valoració global
1r	Qualitat mobiliari	3,56	3,56	Equipament informàtic	2,54	2,66
2n	Confort	3,23	3,43	Horaris	2,88	3,24
3r	Disponibilitat de seients	3,11	3,02	Equipament audiovisual	2,92	2,95

Destaca la valoració negativa dels horaris que fan els alumnes del campus de Sabadell respecte a la mitjana global, sobretot tenint en compte que la Biblioteca està oferint horaris més situats a la banda més generosa – de 8:30h a 20:45h – en comparació amb la majoria de biblioteques UAB. Només les quatre grans - Ciències i Enginyeries, Comunicació i Hemeroteca General, Ciències Socials i Humanitats - obren fins les 21:00h. La causa de la diferent percepció pot estar en la proporció més alta d'usuaris habituals de tarda en què sobresurt la Biblioteca de Sabadell.

NORMATIVES I ÒRGANS DE GOVERN

El coneixement de les normatives i especialment dels òrgans de govern és massa baix i caldria prendre mesures per millorar-lo.

Alumnes 1r i 2n cicles	Coneix la Carta de serveis	Coneix el Reglament	Coneix la Comissió d'usuaris	Coneix l'UAB Digueu
Sabadell	7,8 %	21,9 %	3,9 %	29,7 %
Global	12,2 %	25,1 %	3,9 %	33,2 %

SATISFACCIÓ GENERAL

La valoració general de la Biblioteca Universitària de Sabadell per part dels alumnes de primer i segon cicles és clarament positiva, també en relació a la mitjana global de les biblioteques UAB. Destaca especialment la valoració referent al tracte i l'atenció del personal al seu servei.

Alumnes 1r i 2n cicles	Atenció i tracte del personal	Valoració global
Sabadell	3,74	3,51
Global	3,65	3,48

COMPARACIÓ AMB LES DADES DE L'ENQUESTA ANTERIOR

L'anterior enquesta de caràcter general es va efectuar l'any 2001 i algunes qüestions han variat. Malgrat això hi ha paràmetres que són comparables.

Es constata que la participació en l'enquesta ha baixat.

El nombre d'usuaris habituals de la Biblioteca ha augmentat. Cal destacar també el creixement dels usuaris que es decanten per usar la Biblioteca en horari de tarda i el d'aquells que actualment fan ús dels serveis des del domicili, símbol clar de la popularització de les TIC entre la població.

El coneixement i la valoració dels serveis, els fons i les instal·lacions es manté en la línia de l'enquesta anterior, així com el de les normatives i òrgans de govern.

CONCLUSIONS

Els serveis més coneguts es corresponen amb el perfil de la Biblioteca centrat en el suport a l'aprenentatge i la docència. La sala de lectura, el préstec, les fotocopiadores, el catàleg són els més coneguts i usats i els analitzats de forma més crítica destacant la bona valoració del préstec i el catàleg i la queixa respecte al servei de fotocòpies.

Pel que a la sala, malgrat que la valoració general és positiva respecte a qualitat del mobiliari, confort i disponibilitat de seients, a través dels comentaris es detecten alguns problemes dels quals es pren bona nota per intentar corregir-los.

Es fa palesa la conveniència de millorar els canals de comunicació amb l'alumnat per tal que conegui alguns serveis més avançats i no es limiti únicament als més obvis.

I finalment cal destacar la bona valoració general i especialment la del tracte i atenció rebuts pel personal de la Biblioteca.

G. 7. BIBLIOTECA DE VETERINÀRIA

METODOLOGIA I MOSTRA UTILITZADA

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

- Alumnes:
 - difusió als accessos de la Biblioteca i al taulell de préstec
 - entrega de formularis a les taules de la sales de lectura
 - entrega de formularis al taulell de préstec
- Tercer Cicle:
 - entrega de formularis als usuaris que freqüenten la Biblioteca
 - distribució dels formularis per correu electrònic a les secretaries de departament perquè col.laborin a distribuir-los en el seu àmbit
- Professors:
 - difusió dels formularis per correu electrònic, durant la primera setmana pel Cap de la Biblioteca
 - distribució de formularis per correu electrònic a les secretaries de departament perquè col.laborin a distribuir-los entre el professorat del seu àmbit

Les enquestes enviades per correu electrònic van ser respostes per aquest mitjà o enviades impreses per correu intern.

	Població Total	Mostra	Error de la mostra (aproximat)
Alumnes 1r i 2n Cicle ¹⁶	904	184	6,58
Tercer Cicle	117	4	49,14
Professors	102	7	36,48

Degut a l'alt percentatge de error en la mostra (poques enquestes respostes) només s'analitzaran les dades dels alumnes del primer i segon cicle, i es farà una referència sobre alguns aspectes dels usuaris de tercer cicle i professors.

FREQÜÈNCIA I HORARIS D'ÚS I ACCÉS DES DEL DOMICILI

Nombre de dies

La freqüència més habitual d'ús de la biblioteca pels alumnes és de 3 a 5 cops per setmana (un 46,4%), indistintament matins o tardes mentre que en la població general d'alumnat l'hàbit més freqüent és d' 1 a 2 cops per setmana (un 42,5%)

¹⁶ Correspon als alumnes del curs 2003-2004 matriculats, excloent els alumnes matriculats de primer any

Freqüència horària

Els usuaris de la Biblioteca utilitzen indistintament la biblioteca en horari de matí i tarda en un 59,4%, percentatge que segueix sent preponderant en la població global d'alumnat a la UAB però amb una xifra inferior: 37,1%

Us dels serveis i recursos

Es detecta un us extern per part dels usuaris sensiblement inferior a la mitjana –deu punts de percentatge per sota-. Els usuaris de la Biblioteca de Veterinària prefereixen utilitzar els espais de la Biblioteca, fet que es pot explicar per la freqüència d'ús i el nombre significatiu de dies que els usuaris utilitzen els espais i serveis.

	Accés domiciliari	Accés UAB
Alumnes 1r i 2n Cicle	38'6% (48,6%) ¹⁷	61'4% (51,4%)

En qualsevol cas hi ha hagut un important

augment respecte a l'enquesta anterior pel qual s'utilitzava l'accés domiciliari només un 26,7%. Aquest increment també s'explica pel millor coneixement dels recursos i dels serveis que s'ofereixen a distància i a la creixent integració de les noves tecnologies en la població

ELS SERVEIS

A continuació trobem quins són els 5 serveis que més coneixen o desconeixen els alumnes de primer i segon cicle, amb el grau de coneixement que en tenen de cadascun:

Alumnes 1r i 2n cicles

Ordre	Coneixement	Us	Valoració
1r	Préstec	Fotocòpies	Autorenovacions per Internet
2n	Fotocòpies	Préstec	Préstec
3r	Catàleg biblioteques UAB	Catàleg biblioteques UAB	Servei Informació
4t	Web de la Biblioteca	Sala d'Estudi UAB	Guies i fulls informatius
5è	Autorenovacions per Internet	Web de la Biblioteca	Sala Estudi UAB

Coneixement

De les taules podem extreure que hi ha tres serveis que són els més coneguts: el préstec:100% (99,3) , les fotocòpies: 99,4% (98), el Catàleg de biblioteques UAB: 92,7% (95,2), i la web de la biblioteca: 91% (82,4), que són els serveis bàsics i els més utilitzats pels alumnes:

Pel que fa als menys coneguts, trobem una situació similar. Els serveis menys coneguts són els menys utilitzats per aquest tipus d'usuaris i són els cursos especialitzats i el catàleg de la Cartoteca, fet que s'entén per l'especificitat del material que recull.

¹⁷ A partir d'ara les cifres entre parèntesi corresponen a dades de l'enquesta general de totes les biblioteques UAB

Ús

Els dos serveis bàsics que utilitzen els alumnes a les biblioteques són els més utilitzats: Fotocòpies: 96,7% (93,2), Préstec: 96,6% (95,1), Catàleg biblioteques UAB: 66,7% (86,1); seguit de la Sala Estudi UAB: 54% (64,7) i la Web de la Biblioteca: 49,4% (60,9).

Aquests resultats indiquen que hem de promoure l'ús dels catàlegs tant de la xarxa UAB com del CCUC, així com la web de la Biblioteca i els cursos de Vine a Conèixer que no tenen uns resultats òptims. En el cas dels serveis menys utilitzats són molt semblats als menys coneguts.

Valoració

Per últim, els serveis més i menys valorats (on 1 és dolent i 5 molt bo) són pel que fa als més valorats: Autorenovacions de llibres: 3,92% (4,06), Préstec: 3,43% (3,60); Servei d'informació: 3,40% (3,50); Guies i fulls informatius: 3,39% (3,40); Sala d'Estudi UAB: 3,36% (3,60)

I als menys valorats: Geodoc: 2,00% (3,25), Fotocòpies: 2,56% (2,66), Cursos formació especial: 3,00% (3,23); Curs Vine a Conèixer: 3,08% (3,32); Web de la Biblioteca: 3,19% (3,48)

Els serveis més valorats són els més utilitzats, excepte la valoració del servei d'autorenovacions de llibres per Internet poc utilitzat però bastant valorat. I el cas contrari, la web de la biblioteca, bastant utilitzada però poc valorada –estem a l'espera de fer una renovació de la web que millori les prestacions i la imatge actual. Mentre que serveis que no s'utilitzen o el servei de fotocòpies -el que acostuma a tenir més problemes- són els menys valorats.

En qualsevol cas, la mitjana de valoració general dels diferents serveis és sensiblement inferior que la mitjana detectada a totes les biblioteques UAB. Caldrà fer esforços en millorar l'opinió dels nostres usuaris pel que fa als serveis que ofereix la biblioteca

ELS FONDS

La valoració del fons queda agrupada en tres categories: dolent i regular ; correcte, bo i molt bo ; la mitjana.

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

Alumnes 1r i 2n cicles

	Dolent Regular	Correcte Molt bo	Mitjana
Estat de conservació dels documents	43,1% (33,4)	57% (66,5)	2,72 (2,90)
Audiovisuals adequats a les necessitats	31,9% (43,4)	68,1% (56,5)	2,92 (2,70)
Llibres adequats a les necessitats	34,6% (31,3)	65,4% (68,7)	3,01 (3,06)
Localització documents a la Biblioteca	17,8% (17)	82,2% (83)	3,18 (3,29)
Revistes adequades a les necessitats	16,8% (23,2)	83,2% (76,7)	3,30 (3,16)

D'acord amb les dades apareix un aspecte nou que és la localització de documents dins la Biblioteca que és un factor força ben valorat. Això ve donat per les tasques de senyalització que es venen desenvolupant a la Biblioteca.

L'aspecte més negatiu és l'estat de conservació dels documents, que és fàcilment explicable si tenim en compte que són documents que s'utilitzen molt i que s'espatllen per l'ús, així com l'elevat índex de consulta a la Sala que implica un gran moviment dels fons per part dels usuaris. La Biblioteca treballa per tal de reparar aquests documents però és evident que cal un pla d'actualització i de renovació de fons, especialment pel que fa als manuals de curs.

LES INSTAL·LACIONS I L'EQUIPAMENT

La valoració de les instal·lacions i l'equipament queda agrupada en tres categories: Dolent i regular ; Correcte, Bo i Molt bo ; la mitjana.

Cada categoria comprèn els tres índexs percentuals que han comptat amb menor valoració per part dels usuaris enquestats (de menor a major índex d'acceptació). Les menys valorades són:

Alumnes 1r i 2n cicles

	Dolent Regular	Correcte Molt bo	Mitjana
Condicions de treball (silenci, respecte...)	46,2% (30)	53,8% (70,01)	2,58 (3,07)
Equipament informàtic	43,6% (44,09)	56,4% (55,1)	2,72 (2,66)
Confort (il.luminació, temperatura, neteja ...)	43,4% (21,6)	56,6% (78,5)	2,67 (3,43)
Horaris de la Biblioteca	39,4% (26,9)	60,05% (73,2)	2,80 (3,24)
Equipament audiovisual	28,3% (31,9)	71,8% (68,1)	2,96 (2,95)

Respecte a les instal·lacions i l'equipament es constata que els aspectes que més preocupen als alumnes són l'equipament informàtic (molta demanda) i les condicions de treball i el confort. Cal potenciar mesures per tal de potenciar l'ambient de silenci a les sales, però, des de la biblioteca, es constata que han de ser els mateixos usuaris els que assumeixin la necessitat de procurar un millor ambient de treball, ja que el personal del servei es troba sovint incapacitat per garantir unes millors condicions per l'estudi i la consulta.

En els aspectes positius destaca la Qualitat del mobiliari amb un 86,8% (85,3); Retolació i senyalització dels espais amb un 80,9% (85,4); i disponibilitat de seients amb un 75,3% (68). Factors que venen condicionats per l'adquisició de noves cadires per les diferents sales i per una campanya específica de nova retolació de la Biblioteca.

NORMATIVES I ÒRGANS DE GOVERN

Es constata un grau important de desconeixement dels aspectes relacionats amb les normatives i els òrgans de govern per part dels alumnes de 1r, 2on. El cert és que la representativitat d'aquest col·lectiu en els òrgans de govern és molt reduïda i, fins i tot, sovint manquen representants.

Grau de coneixement de les normatives i òrgans de govern

	Alumnes 1r 2n cicle
Comissió d'usuaris	5,0% (3,9)
Carta de serveis	9,9% (12,2)
UAB Digueu	24,9% (33,2)
Reglament	33,1% (25,1)

La Carta de Serveis també és una gran desconeguda pels alumnes de primer i segon cicle, per la qual cosa cal establir mesures de distribució i difusió que garanteixin un major coneixement dels òrgans i normativa de les biblioteques que garanteixin els drets i deures dels usuaris.

El servei UAB Digueu és poc conegut per tots els col·lectius, només un 25% dels alumnes afirma conèixer aquest servei. S'haurien de prendre mesures per tal de difondre aquest servei entre tots els col·lectius que conformen la Universitat i millorar-ne l'efectivitat i eficiència.

SATISFACCIÓ GENERAL

L'atenció i el tracte del personal és un aspecte molt valorat per part dels alumnes, amb uns valors superior a la mitjana de les biblioteques UAB. Pel que fa a la valoració global també obté uns resultats satisfactoris amb l'índex més gran de 49,2 pel que fa l'epígraf de "Correcte".

Alumnes 1r i 2n cicles

	Dolent Regular	Correcte Molt bo	Mitjana
Atenció i tracte del personal	6,6% (9,6)	93,3% (90,4)	3,56 (3,65)
Valoració global de la biblioteca	11,7% (10,5)	88,4% (89,5)	3,30 (3,48)

DADES D'USUARIS DE TERCER CICLE I PROFESSORS

Donat que el baix índex d'enquestes respostes per part dels col·lectius de professorat i tercer cicle s'indiquen uns valors de tendència que cal prendre'ls amb la cautela necessària ja que no són significatius, tot i que poden explicar una tendència a seguir per aquests dos col·lectius.

Horaris i accessos

L'ús de la Biblioteca pels usuaris de tercer cicle i professorat és d'una o dues vegades per setmana (un 75 % i 57,1 % respectivament). I utilitzen la Biblioteca indistintament matins i tardes (50 % per 3r cicle i un 60 % pel professorat).

Accés extern vs UAB

El col·lectiu amb un major ús dels serveis i recursos de la biblioteca des del despatx o el domicili és, amb una diferència notable, el dels professors amb un 100%. Mentre els de tercer cicle ho fa amb un 75%. La potenciació i l'extensió de l'ús de la xarxa des de casa i l'accés a la xarxa dins de la pròpia universitat afavoreixen un creixement dels serveis fora del recinte de la biblioteca.

Serveis

- Coneixement

En general, la tendència és que el professorat té un coneixement prou alt dels serveis de les biblioteques UAB. Sorprenen els baixos índexs de "Suggeriments/Adquisicions" i de "Cursos de Formació especialitzats"

Pel que fa a tercer cicle hi ha un nul coneixement dels "Cursos de Formació especialitzats" i un índex molt baix pel que fa a "Suggeriments/Adquisicions"

- Ús

Pel que fa al professorat sorprèn que els suggeriments i/o adquisicions sigui el tercer servei més utilitzat pel professorat i estigui poc valorat. I per altra banda que el Servei d'Informació sigui el segon servei menys utilitzat de la biblioteca.

Els usuaris de tercer cicle han respost no utilitzar fins a 6 serveis, d'aquests els més preocupants que apareguin en aquesta llista són les guies i fulls informatius, els suggeriments i els cursos de formació especialitzat

També hi ha uns índexs molt baixos de Préstec Interbibliotecari i un grup de serveis amb us relativament baix com: Préstec, Consulta Catàleg, Informació, Web biblioteca i autorenovacions per Internet.

Ambdós col·lectius donen però un us al 100% de la Biblioteca Digital

- Valoració

Els serveis més considerats per part del professorat són per aquest ordre: Autorenovacions de préstec, Biblioteca Digital, Catàleg Col·lectiu, Web de Biblioteca i Préstec.

Pels usuaris de tercer cicle: Informació, Catàleg Col·lectiu, Catàleg Biblioteca, Préstec Interbibliotecari, Servei de Fotocòpies. Sorprèn així mateix la manca de valoració pel que fa a Suggeriments/adquisicions, Cursos de Formació especialitzats i Guies i fulls informatius.

Fons

L'índex de satisfacció en aquest apartat sembla que aporti una tendència positiva. El professorat dona valors positius en tots els punts excepte en material audiovisual. I el 3er cicle també aporta valors positius excepte en la disponibilitat de llibres adequats.

Instal·lacions i equipament

Els usuaris de tercer cicle i professorat valoren molt positivament les instal·lacions i equipament de la biblioteca. Darrerament s'han produït canvis i renovacions d'equipament informàtic des de la Universitat que afavoreixen aquesta opinió. Sorprèn el desconeixement en un grau de 16 a 25 de l'equipament audiovisual.

Òrgans de govern

El coneixement dels òrgans de govern és raonablement satisfactòria, tot i que hi ha aspectes que cal significar: el desconeixement de la meitat de la població de professorat enquestada pel que fa a UAB digueu, i pel que fa a tercer cicle en el punt del Reglament del servei de biblioteques.

Satisfacció

L'atenció i el tracte del personal és un aspecte molt valorat (tercer cicle 4,50 i 4,57 professors).

La valoració global també obté bons resultats (tercer cicle 3,75 i professors 4,14).

COMPARACIÓ AMB LES DADES DE L'ENQUESTA ANTERIOR

El volum de enquestes tractades és similar al de l'enquesta anterior, hi ha hagut un increment de 24 enquestes en els alumnes de 1er i 2on cicle, i en conseqüència l'error en la mostra a baixat de 7,5 a 6,8. En canvi la disminució de les enquestes contestades pel tercer cicle i professorat a fet que incrementessin aquest error de 10,5 a 49,14, i de 9 a 36,48.

Tot seguit comentarem alguns dels aspectes més destacats entre les dues enquestes pel que fa als alumnes de 1er i 2on cicle.

- **Freqüència d'ús**

Els **alumnes han incrementat l'ús de la Biblioteca**. En l'anterior enquesta el 50,6% dels alumnes utilitzaven la Biblioteca 1 o 2 cops per setmana, mentre que en l'actual un 46,4% la utilitzen de 3 a 5 cops per setmana.

- **Accés domiciliari**

També hi ha hagut un **creixement pel que fa a l'accés domiciliari** de 26,7% a 38,6%, tot i que encara estem per sota de la mitjana UAB de 48,6% d'accés extern.

- **Serveis**

Coneixement

El coneixement dels serveis és pràcticament el mateix que el de la passada enquesta. No obstant, apareix en escena les autorenovacions de préstec com un dels serveis més coneguts

Us

La utilització dels serveis també es manté en el nivell de l'enquesta anterior. Cal significar que desapareix d'entre els cinc serveis més utilitzats el d'Informació i puja la web de la biblioteca.

Valoració

En aquest apartat és on es produeixen més canvis. En **primer lloc**, i com a servei més valorat, tenim el d'**Autorenovacions de préstec** – en l'enquesta anterior apareixia la consulta al catàleg col·lectiu-. En **segon lloc** el **Servei de préstec** –abans la Sala d'Estudi UAB-. En **tercer lloc Servei d'Informació** –abans Consulta al Catàleg-. En **quart** les **Guies i Fullets** informatius –abans Servei d'Informació- i finalment la Sala d'Estudi on abans apareixia Préstec.

Destaquem especialment la valoració del nou servei d'autorenovacions i pe l'altra banda l'increment de l'apreciació dels alumnes pel que fa al préstec, servei sovint polèmic amb l'estricta normativa que el regeix. També apareixen en el rànquing dels millors les guies i fullets, cosa que es deu a la renovació d'aquests elements per part de la biblioteca.

- **Fons**

En relació amb l'enquesta anterior la **percepció** que tenen els **alumnes sobre la documentació de la Biblioteca ha empitjorat**. Primer posem les xifres que donen una valoració de Dolent/regular i entre parèntesi el percentatge de l'enquesta anterior:: Estat de conservació dels documents: 43,1%(33,7); Audiovisuals adequats a les necessitat: 31,9% (23); Llibres adequats a les necessitats: 34,6% (29,6). Són valors que obliguen a oferir un pla d'actuació sobre aquests apartats.

Pel que fa a la localització documents a la Biblioteca es detecta una lleu millora. I en l'apartat de **revistes adequades a les necessitats**, els resultats apareixen aquí com a molt diferents i en sentit **positiu**: el material pitjor valorat eren les revistes, i que ara apareix un **71,5% que el considera con a correcte-molt bo**. Això es pot explicar amb la millora de la Biblioteca Digital tant de la UAB com del CBUC consultables també externament a la Biblioteca.

- **Instal·lacions i equipament**

La **percepció dels alumnes** pel que fa a les **instal·lacions ha empitjorat** a respecte a l'enquesta anterior. Indiquem els valors actuals en percentatge i entre parèntesi els de l'enquesta anterior: **Condicions de treball** (silenci, respecte...): 46,2% (44,4); Equipament informàtic: 43,6% (40,04). L'índex de **confort** (il·luminació, temperatura, neteja ...): 43,4% (33,3) és el que **ha obtingut un increment més negatiu** respecte a l'enquesta anterior amb 10 punts percentuals. Mentre que els **Horaris de la Biblioteca**: 39,4% (47,6) han obtingut **una valoració mes positiva**.

Les obres de refrigeració de totes les sales de la Biblioteca i l'increment d'horari del matí poden justificar els canvis ó increments dels percentatges dels darrers ítems anteriorment tractats.

- **Normatives i òrgans de govern**

El grau de **coneixement dels òrgans de govern i de la normativa és sensiblement superior** respecte a l'enquesta anterior tot i que encara cal fer esforços per incrementar la penetració de les normatives i òrgans que afavoreixen els drets i deures dels usuaris. Indiquem els valors actuals en percentatge i entre parèntesi els de l'enquesta anterior: Comissió d'usuaris:5,0% (3,1); Carta de serveis: 9,9% (5); UAB Digueu: 24,9% -aspecte no tractat anteriorment-;Reglament: 33,1% (29,4)



- **Satisfacció general**

Pel que fa a la satisfacció hi ha **dues valoracions de sentit contrari**. En primer lloc l'**atenció i tracte personal ha incrementat la seva valoració** en 2 punts percentuals: 93,3% (91,8). Però pel que fa a la **valoració general de la biblioteca** el percentatge **ha disminuït** en 2,8% 88,4 (91,2)

Tot i que l'opinió general segueix sent majoritàriament bona, cal posar els mecanismes adequats perquè la tendència a la baixa de la valoració general no caigui de cara al futur.

CONCLUSIONS

La valoració general en conjunt és satisfactòria però amb dos grups d'elements a valorar: Factors amb tendència positiva i factors amb tendència negativa:

Valoracions positives i negatives	
 Positiu	Negatiu 
Increment de l'ús del servei	Percepció pitjor dels fons documentals
Creixement de l'accés domiciliari	Percepció pitjor de les instal.lacions i equipaments (especialment en condicions de treball i confort)
Coneixement acceptable dels serveis	Valoració general de la biblioteca mes negativa
Valoració de nous serveis i del antics (préstec)	
Valoració positiva de les revistes	
Valoració positiva dels horaris	
Coneixement superior de la normativa i òrgans de govern	
Millora del tracte personal	

Es comprova com la utilització del servei ha millorat i els seus serveis en general obtenen una opinió positiva per part dels usuaris. Especialment pel que fa als "nous" serveis incorporats a les biblioteques UAB com les autorenovacions. Els alumnes són cada cop més conscients dels drets i deures com a usuaris, tot i que encara falta molt per incrementar el seu coneixement a un nombre mes gran de població. S'agraeix que el tracte personal obtingui també una opinió favorable.

En qualsevol cas, el pes dos factors: **fons documentals i instal·lacions i equipaments** són els que decanten la balança per una **opinió més negativa per part dels alumnes respecte a la biblioteca**.

Cal oferir un **pla de millora de la bibliografia docent** pel que fa als fons documentals (les publicacions periòdiques són un cas a part donada l'opinió positiva d'aquests usuaris que han vist incrementades les col·leccions digitals). I per altra banda, es fa indispensable **arbitrar mesures que afavoreixin un millor ambient de treball**, pel que fa al silenci dels usuaris, **i el confort** en la neteja i il·luminació –ja que la temperatura ja es va tractar al llarg de l'any passat.

Per altre costat també s'han fet observacions escrites expressades pels usuaris que incideixen en els aspectes tractats anteriorment:

- Regular la temperatura de la sala (44 observacions)
- Augmentar el fons bibliogràfic de la Biblioteca (33 observacions)
- Ampliació d'horaris de la Biblioteca (22 observacions)
- Problemes amb les fotocopiadores (16 observacions)
- Millorar el silenci a la Biblioteca (14 observacions)

La Comissió d'usuaris de la Biblioteca haurà d'estudiar aquests elements per trobar mesures paliatives i el Comitè de Qualitat del Servei de Biblioteques podrà avaluar en conjunt quines mesures de caire general es poden adoptar per fer front a les xifres negatives que s'hagin pogut detectar per millorar el funcionament dels serveis

METODOLOGIA I MOSTRA UTILITZADA

Les enquestes es van dur a terme entre el 15 d'octubre i el 3 de novembre. En el cas d'alumnes d'1r i 2n cicle i alumnes de 3r cicle, la realització i recollida es va fer a les mateixes instal·lacions de la Cartoteca. Pel que fa a professors, també es van enviar qüestionaris via correu electrònic. Donada les seves característiques de servei general, la Cartoteca no té estipulada cap mostra. No obstant, dels resultats obtinguts hem de puntualitzar que l'anàlisi s'efectuarà sobre les enquestes dels alumnes de 1r i 2n cicle, ja que de la resta de col·lectius no s'ha obtingut un nombre suficient de respostes com per ser considerades representatives.

ÚS DE LA CARTOTECA

L'ús majoritari de la Cartoteca entre els alumnes respon a la realització de treballs i/o pràctiques obligatòries (75%), mentre que només un 18,8% ho fan per ampliar informació a iniciativa pròpia i un escàs 6,3% per interès personal i/o oci. Un 94,6% afirma haver treballat anteriorment amb material cartogràfic i un 4,4% diu no haver-ho fet

ELS SERVEIS

Els servei més conegut i utilitzat pels alumnes de primer i segon cicle és la consulta de material a sala (el 100% en ambdós casos), seguit del servei d'informació (un 75,7% el coneix i d'aquests un 78,6% l'utilitza). Finalment, el tercer més conegut és Geodoc (amb un 62,2%) i el tercer més utilitzat és la consulta de cartografia digital (un 63,6%). En el cas dels menys coneguts i utilitzats, trobem en totes dues categories els suggeriments i/o adquisicions documentals (el coneix un 24,3% i l'utilitza un 33,3%) ; les guies i fulls informatius (que coneixen un 29,7%) i la consulta de cartografia digital (que coneix un 30,6%) són els altres dos serveis més desconeguts. En el cas dels serveis menys utilitzats trobem a més els cursos de "Vine a conèixer" (l'utilitzen un 25% dels enquestats) i Geodoc (que l'utilitza el 47,8%).

Pel que fa a les valoracions, les millors, sempre per sobre de 4, corresponen als següents serveis: curs "Vine a conèixer..." amb un 4,67 ; el servei d'informació amb un 4,11 i els suggeriments i/o adquisicions documentals juntament amb Geodoc puntuats tots dos amb un 4. Els serveis pitjor valorats són la consulta de cartografia digital amb un 3,14 ; el web de la Cartoteca amb un 3,60 i les guies i fulls informatius amb un 3,67.

ELS FONDS

De les respostes obtingudes sobre el fons cartogràfic de què disposa el servei, es dedueix que els alumnes coneixen principalment el que són fulls de mapes (única tipologia que és coneguda per tots els enquestats). De la resta de material, un 21,6% no coneix el fons de fotografia aèria; un 27,8% no coneix el d'atles i un 47,2% desconeix l'existència de cartografia digital.

Pel que fa a les valoracions, els fulls de mapes tornen a ser el material millor valorat amb un 3,83. La segona opció millor valorada és l'estat de conservació dels documents (un 3,81) i en tercer lloc apareixen els atles, amb un 3,69. La diferència en la valoració entre la resta del fons no és massa elevada i el "pitjor" valorat seria la cobertura cronològica del material amb un 3,12, seguit de l'adequació del fons de cartografia digital amb un 3,42.

LES INSTAL·LACIONS I L'EQUIPAMENT

En aquest apartat hi ha una valoració molt positiva de la qualitat del mobiliari (4,7) i bastant positiva del confort de les instal·lacions (3,81). En l'aspecte negatiu destaca 2,85 de l'equipament informàtic que a més és desconegut per un 45,9 dels consultats. La segona valoració més baixa correspon als horaris de la Cartoteca, mentre que el segon equipament més desconegut són aquells instruments específics per a la consulta de material cartogràfic (estereoscòpis, taules de llum, ...)

NORMATIVES I ÒRGANS DE GOVERN

El conjunt de normatives i òrgans de govern que afecten la Cartoteca és àmpliament desconegut. El percentatge de desconeixement va del 94,6% de la Comissió d'usuaris de la Cartoteca, seguit del 86,5% de la Carta de Serveis, el 73% del Reglament del Servei de Biblioteques i el 67,6 del UAB digueu (suggeriments i queixes via web).

SATISFACCIÓ GENERAL

La satisfacció general amb l'atenció i tracte del personal de la Cartoteca és força elevada (4,11), així com la valoració global del servei: 3,92. A destacar que en cap dels dos conceptes hi ha hagut una qualificació considerada com a dolenta.

COMPARACIÓ AMB LES DADES DE L'ENQUESTA ANTERIOR

Donat que el format i les preguntes que es van realitzar a l'enquesta del 2001 (primera vegada que a la Cartoteca es va realitzar una enquesta de satisfacció d'usuaris) varien sensiblement de les de l'enquesta del 2004, no es pot realitzar una anàlisi estricta de l'evolució de cada servei o de l'opinió sobre la tipologia del fons, etc.

Molt pocs serveis es poden comparar d'una enquesta a l'altra, però amb els que sí ho podem fer, constatem una evolució favorable en les valoracions:

Any	2001	2004
Sugg. i/o adq. docs	3,25	4
Servei d'informació	3,6	4,11
Guies i fulls informatius	3	3,67
Web de la Cartoteca	3,14	3,6

A continuació, les valoracions de les preguntes comparables d'una enquesta a l'altra en els apartats de Fons i Equipaments:

Any	2001	2004
Localització dels docs.	3,59	3,53
Estat de conservació	3,71	3,81
Horaris	3,65	3,26
Equipament informàtic	3,06	2,85
Condicions de treball	3,76	3,76
Confort	4,13	3,81
Qualitat mobiliari	4,03	4,7

A destacar el descens en la puntuació d'elements com els horaris, l'equipament informàtic i el confort, i l'augment de les valoracions de l'estat de conservació i la qualitat del mobiliari.

En els apartats de normatives i òrgans de govern es constata el desconeixement majoritari, tant en el 2001 com en el 2004, sobre aquestes qüestions, encara que en aquesta última consulta els percentatges han millorat lleument (s'indica el percentatge de desconeixement):

Any	2001	2004
Carta de Serveis	93,7	86,5
Reglament Servei de Biblioteques	74,6	73
Comissió d'Usuaris Cartoteca	96,8	94,6

Finalment, les valoracions tant de l'atenció i el tracte del personal com la valoració global de la Cartoteca es mantenen :

Any	2001	2004
Atenció i tracte	4,13	4,11
Valoració goblal	3,92	3,92

CONCLUSIONS

Una primera aproximació als resultats de l'enquesta ens ofereixen una valoració general del servei força bona i que es manté d'una enquesta a l'altra.

El coneixement dels fons i del serveis es centren en aquells més bàsics, ja que la majoria d'alumnes utilitzen la Cartoteca per indicació docent i la seva consulta de material ve molt guiada i condicionada pels professors.

El que podríem anomenar "punts negres" del servei són els mateixos que a la resta de biblioteques, és a dir, els equipaments informàtics i els fons digitals (en aquest cas de cartografia), que són percebuts com a insuficients.

També s'observa que l'àmbit cronològic de certs materials hauria de ser revisat per intentar mantenir la col·lecció més al dia.

Com a propostes a estudiar de cara a millorar aquests aspectes negatius, fariem incidència en dos aspectes:

- l'elaboració d'algun tipus de guia digital que indiqués on l'usuari pot accedir a la cartografia digital existent, de diferents àmbits
- repassar la cobertura cronològica de certes parts del fons per intentar adequar-les en la mida del possible