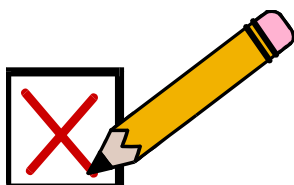




Servei de Biblioteques

Universitat Autònoma de Barcelona

Avaluació de la satisfacció dels usuaris



Informe de resultats
2007



Universitat Autònoma de Barcelona

Maig 2008

 Universitat Autònoma de Barcelona	MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ DELS USUARIS DEL SERVEI DE BIBLIOTEQUES	Enquesta 2007
		Data: 15/05/08

SUMARI

0. INTRODUCCIÓ	4
1. PROTOCOL PER A LA REALITZACIÓ, DIFUSIÓ I PROCESSAMENT DE LES ENQUESTES	5
1. 1. OBJECTIU	5
1. 2. ABAST	5
1. 3. FORMAT DE L'ENQUESTA	5
1. 4. MECANISMES DE DIFUSIÓ	6
1. 5. PROCESSAMENT DE LES DADES	6
1. 6. INFORME D'AVUACIÓ	6
1. 7. CALENDARI	7
1. 8. MILLORES PER PROPERES ENQUESTES	7
2. PROCEDIMENT DE SELECCIÓ DE LA MOSTRA I DE L'ANALISI DE LES DADES RECOLLIDES	8
2. 1. SELECCIÓ DE LA POBLACIÓ	8
2. 2. DETERMINACIÓ DE LA MOSTRA I DE L'ERROR DE LA MOSTRA	8
2. 3. PROCEDIMENT DE RECOLLIDA DE LES ENQUESTES	10
3. INFORME SOBRE ELS RESULTATS DE LES ENQUESTES	11
3.1 TIPOLOGIA D'USUARIS	11
3.2 FREQUÈNCIA D'UTILITZACIÓ DE LA BIBLIOTECA	11
3.2.1 Frequència d'ús de la biblioteca presencial	12
3.2.2 Frequència d'ús de la biblioteca virtual	13
3.3 CONEIXEMENT DELS SERVEIS	16
3.4 ÚS DELS SERVEIS	16
3.5 VALORACIÓ DELS SERVEIS, ESPAIS I EQUIPAMENTS	17
3.6 VALORACIÓ GENERAL	18
3.7 COMENTARIS DELS USUARIS	19
3.8 COMPARACIÓ AMB LES DADES D'ENQUESTES ANTERIORS	21
⇒ LA FREQUÈNCIA D'ÚS DE LA BIBLIOTECA PRESENCIAL	21
⇒ LA FREQUÈNCIA D'ÚS DE LA BIBLIOTECA VIRTUAL	23
⇒ ELS SERVEIS	24
⇒ ELS FONTS	26
⇒ LES INSTAL·LACIONS	26
⇒ SATISFACCIÓ GENERAL	27
4. CONCLUSIONS I ACCIONS A EMPRENDRE	29
5. RESPOSTES AL QÜESTIONARI DE SATISFACCIÓ DELS USUARIS DE LES BIBLIOTEQUES DE LA UAB	31
6.1 ALUMNES DE PRIMER I SEGON CICLE	31
6.2 ALUMNES DE TERCER CICLE	36
6.3 PROFESSORS	41
6. ANNEX :QÜESTIONARI	48

7. ANNEX : INFORMES PER BIBLIOTEQUES

54

⇒ 7.1 BIBLIOTECA DE CIÈNCIA I TECNOLOGIA	56
⇒ 7.2 BIBLIOTECA DE CIÈNCIES SOCIALS	70
⇒ 7.3 BIBLIOTECA DE COMUNICACIÓ I HEMEROTECA GENERAL	79
⇒ 7.4 BIBLIOTECA D'HUMANITATS	103
⇒ 7.5 BIBLIOTECA DE MEDICINA / UNITATS DOCENTS / BIBLIOTECA PRESENCIAL LAPORTE	112
⇒ 7.6 BIBLIOTECA UNIVERSITÀRIA DE SABADELL	116
⇒ 7.7 BIBLIOTECA DE VETERINÀRIA	122
⇒ 7.8 CARTOTECA GENERAL	128

0. 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 el mes de novembre de 2007. 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 i, en segon lloc, es faciliten les dades sobre la població enquestada, 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 3, 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.

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

1. 1. OBJECTIU

Aquest protocol té com a objectiu definir l'abast i els mecanismes per dur a terme l'enquesta general de satisfacció dels usuaris del Servei de Biblioteques UAB (SdB) de l'any 2007.

1. 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 cicles. També hi ha un apartat dedicat a "altres".

L'eina per dur-la a terme és una enquesta electrònica que els usuaris podran respondre des de qualsevol ordinador connectat a Internet. La difusió de l'enquesta es farà a través d'un correu a la bústia institucional.

Univers de l'enquesta:

S'inclou tota la comunitat ja que tant la difusió com la recollida i el tractament es poden realitzar de forma automatitzada. S'exceptua el Personal d'administració i serveis.

D'acord amb les dades publicades a La UAB 2006-2007 xifres i documents <http://publicacions.uab.es/cd/tot/cat/index2.htm> el nombre de possibles respostes i la seva distribució seria:

Professors: 2.406

Alumnes de tercer cicle: 2.742 doctorands

Alumnes de 1r i 2n cicles: 30.406 alumnes de centres propis

1. 3. FORMAT DE L'ENQUESTA

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

S'elabora una única per totes les tipologies d'usuari.

S'ha decidit no activar el missatge d'error en cas de voler repetir l'enquesta perquè es considera que molt probablement s'utilitzin ordinadors d'ús públic per a contestar-les i aquest sistema provocaria molts errors.

1. 4. MECANISMES DE DIFUSIÓ

L'enquesta es trametrà via correu electrònic als tres col·lectius que en són l'objectiu: professors, alumnes de 3r cicle i alumnes de 1r i 2n cicles.

Estarà disponible durant quinze dies i anirà acompanyada d'una breu nota introductòria.

S'usarà el sistema institucional de distribució de correu. Les instruccions d'ús d'aquest servei es troben a

<http://www.uab.es/servlet/Satellite?cid=1119456369485&pagename=i-UAB%2FPage%2FTemplateGenericHeaderSite>

Durant el període en que s'efectuïn les enquestes se'n farà publicitat a la web del SdB.

1. 5. PROCESSAMENT DE LES DADES

Les dades quedaran incorporades automàticament al programa escollit i es podran extreure anàlisis de forma immediata

Els resultats es faran públics un cop hagi conclòs tot el període de l'enquesta.

Les dades també es poden exportar i ser tractades amb un altre programa d'anàlisi estadística com SPSS si es considera necessari.

Hi ha garanties que les respostes són anònimes i que no es poden repetir.

1. 6. INFORME D'AVALUACIÓ

Un cop recollida aquesta informació la Direcció del Servei per una banda i els caps de biblioteca i de la Cartoteca General per l'altre elaboraran un informe de conclusions que hauran de trametre al Responsable de Qualitat.

Per tal de facilitar la seva elaboració cada biblioteca elaborarà un informe de conclusions que contemplarà els següents punts:

1. Tipologia d'usuaris
2. Freqüència d'utilització de la biblioteca
3. Coneixement dels serveis
4. Ús dels serveis
5. Valoració dels serveis, espais i equipaments
6. Valoració general
7. Comparació amb les dades d'enquestes anteriors
8. Conclusions

I amb el mateix guió s'elaborarà l'informe global del Servei.

Un cop aprovat l'informe pel Comitè de Qualitat és publicarà a la web.

1. 7. CALENDARI

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

CALENDARI D'ACTUACIONS ENQUESTA SATISFACCIÓ USUARIS 2007		
MES	SETMANA	
JUNY- SETEMBRE 2007	6-9	Definició de l'enquesta
OCTUBRE 2007	17-22	Difusió cap de biblioteca, caps de suport usuaris i caps de gestió de la col·lecció i recollida d'esmenes. Proves amb el programa escollit.
	23-31	Preparació notícia a la pàgina web / Petició presentació Vicerectora
NOVEMBRE 2007	5- 18 (allargar fins 23)	– Tramesa de missatges electrònics. Publicació de la notícia a la web SdB i a la web Institucional. – Enviar un segon mail de recordatori
	19 (24)	Recollida de dades
DESEMBRE 2007		Anàlisi de dades. Preparació de l'esborrany d'informe general
		Redacció informe/s

1. 8. MILLORES PER PROPERES ENQUESTES

- Publicar la notícia a la web del servei de biblioteques i a la web institucional.
- Preparar un cartell informatiu per penjar a les biblioteques

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

2. 1. SELECCIÓ DE LA POBLACIÓ

L'enquesta ha estat enviada electrònicament a tota la població potencial (alumnes i professors de la UAB) . Com en altres ocasions, no s'ha repartit l'enquesta al personal d'administració i serveis ja que – si s'escau – poden respondre l'enquesta en funció de la seva condició d'alumnes o de professors.

El mètode de tramesa de les enquestes, no ha permès de discriminar els no-usuaris, ni els alumnes de primer curs, com s'ha vingut fent en enquestes anteriors que es distribuïen en paper dins les pròpies biblioteques. La exclusió de la població dels alumnes de primer curs es feia tenint en compte que l'enquesta es realitza durant el primer trimestre del curs i els alumnes novells poden no conèixer encara la biblioteca.

2. 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*	30.406	1.621	2,42
Tercer cicle**	2.742	185	7,10
Professors***	2.406	349	4,95
Altres****	-	39	--
TOTAL	35.554	2.194	2,07

* Correspon als alumnes del curs 2006-2007 matriculats.

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

***Estan inclosos els professors homologats.

****Bàsicament Amics de la UAB

El nivell de confiança ha estat calculat amb la fórmula de l'error màxim d'estimació. S'ha considerat 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. La fórmula de l'error màxim d'estimació és:

$$r_{m\grave{a}x} = k \sqrt{\frac{1}{4n}} \cdot \sqrt{\frac{N-n}{N-1}}$$

A la fórmula, k representa el valor crític segons el nivell de confiança i la distribució amb què vulguem treballar. Habitualment, és $k = 2$ si considerem el nivell de confiança del 95,5 % i l'aproximació donada per la distribució normal. n és la mostra i N és la població.

Globalment, l'error mínim s'ha situat en el 2,07%. L'objectiu inicial hauria estat el d'aconseguir un error mínim del 4% per tots els usuaris potencials del Servei de Biblioteques per separat, però no ha estat possible en els casos dels alumnes de doctorat (7,10%) i en el del professorat (4,95), mentre que, en el cas dels alumnes de 1er i 2n cicle s'ha ajustat força per sota del error mínim que ha estat extremadament baix (2,42%).

A continuació es presenta el marge 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
Ciència i Tecnologia	6.275	379	4,98
Ciències Socials	9.752	309	5,60
Comunicació i Hemeroteca	2.443	159	7,67
Humanitats	4.603	565	3,94
Medicina	3.999	85	10,73
Sabadell	2.273	60	12,74
Veterinària	1.061	62	12,33
Cartoteca General*		2	--
TOTAL	30.406	1.621	

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

ALUMNES DE TERCER CICLE

Biblioteca	Alumnes 3r cicle matriculats	Mostra d'alumnes enquestats	Error de la mostra
Ciència i Tecnologia	321	39	15,03
Ciències Socials	880	27	18,96
Comunicació i Hemeroteca	47	19	17,90
Humanitats	414	79	10,13
Medicina	1.048	5	44,64
Sabadell*	--	9	-
Veterinària	32	6	37,39
Cartoteca**	--	1	--
TOTAL	2.742	185	

* A Sabadell no s'imparteix 3er cicle

** 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
Ciència i Tecnologia	642	97	9,36
Ciències Socials	550	44	14,47
Comunicació i Hemeroteca	129	21	20,04
Humanitats	654	125	8,05
Medicina	316	25	19,22
Sabadell	--	17	
Veterinària	115	20	20,41
Cartoteca	--	0	
TOTAL	2.406	349	

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

TOTAL ENQUESTES REALITZADES: 2.155

2. 3. PROCEDIMENT DE RECOLLIDA DE LES ENQUESTES

Un enllaç a l'enquesta ha estat tramés via correu electrònic als tres col·lectius que en són l'objectiu: professors, alumnes de 3r cicle i alumnes de 1r i 2n cicles. Ha estat disponible durant quinze dies del mes de novembre del 2007 i anava acompanyada d'una breu nota introductòria.

Paral·lelament, s'ha fet publicitat de l'enquesta des de la web i, en el procés de recollida de les dades s'han obtingut, per aquesta via, 39 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 perquè no es pot determinar quina és la població i tampoc s'han considerat en el moment de la determinació de l'error de la mostra.

Hi ha garanties que les respostes són anònimes i que no es poden repetir.

Les dades han quedat incorporades automàticament al programari informàtic escollit per a la realització de l'enquesta i que ha permès extreure'n les dades d'anàlisi de forma immediata. Les dades, d'altra banda, es poden exportar i ser tractades amb un altre programa d'anàlisi estadística com *SPSS* si es considera necessari, però s'ha considerat que el seu tractament amb el programari *Excel* era suficient

S'ha recollit informació sobre la satisfacció dels usuaris a: Biblioteca de Ciència i Tecnologia, Biblioteca de Ciències Socials, Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General, Biblioteca d'Humanitats, Biblioteca de Medicina, Biblioteca de Veterinària, Biblioteca de Sabadell i Cartoteca General. 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.

3. INFORME SOBRE ELS RESULTATS DE LES ENQUESTES

3.1 TIPOLOGIA D'USUARIS

L'estudi es concentra en el coneixement, hàbits d'ús i nivell de satisfacció dels usuaris potencials de les biblioteques de la UAB. L'enquesta ha estat resposta pel 5,33% del total dels alumnes de 1er i 2n cicle, pel 6,75% dels alumnes de doctorat i pel 10,17 % del professorat. El grau de fiabilitat de la mostra és, globalment, força elevat i és situa en el 95,50% amb un error aproximat del 2,07%. S'han rebut, a més, 39 respostes d'altres col·lectius.

Tipus d'usuari	Nombre d'usuaris potencials*	Nombre de respostes	% del total
Alumnes de 1r i 2n cicle	30.406	1.621	5,33
Tercer cicle	2.742	185	6,75
Professors	2.406	349	14,51
TOTAL	35.554	2.155	6,06

* Dades del curs 2006-2007

3.2 FREQUÈNCIA D'UTILITZACIÓ DE LA BIBLIOTECA

L'enunciat de la primera pregunta del qüestionari era: *Marqueu la Biblioteca que utilitzeu més i contesteu el qüestionari en referència a aquesta*. La pregunta 2 complementava la resposta en indicar la *Tipologia d'usuari*. Les dues preguntes eren de resposta era obligatòria.

	Biblioteques utilitzades									
	BCT	BCS	BCHG	BH	BM	BUS	BV	CAR	Total	
1r-2n cicle	379	309	159	565	85	60	62	2	1621	75,22%
3r cicle	39	27	19	79	5	9	6	1	185	8,58%
Professors	97	44	21	125	25	17	20	0	349	16,19%
TOTAL	515	380	199	769	115	86	88	3	2.155	100,00%

Els resultats indiquen els hàbits d'ús de les persones que han respost l'enquesta i no es corresponen necessàriament amb l'ús físic de les biblioteques. Així, la biblioteca més utilitzada per les persones que han respost aquesta pregunta ha estat la Biblioteca d'Humanitats (769 respostes) que, efectivament, és la que anualment atén un major nombre de consultes de documents a les seves sales de lectura. En segon lloc, en canvi, les respostes provenen d'usuaris de la Biblioteca de Ciència i Tecnologia (515) que no és la segona per nombre de documents consultats en sala però, com es podrà veure després en l'anàlisi d'usos, disposa de molts usuaris de la biblioteca digital.

En les respostes tampoc es dona una correlació entre visites físiques i nombre de respostes ja que la biblioteca més visitada anualment és la Biblioteca de Ciències Socials, que ha obtingut un tercer lloc en nombre de respostes dels seus usuaris habituals.

La tercera pregunta servia per a determinar la freqüència d'ús de les biblioteques: *¿Amb quina freqüència utilitzeu la biblioteca?* Demanava la concreció de *Biblioteca presencial (accés físic)* i *Biblioteca virtual (connexió en línia)*. Les opcions disponibles eren: *només abans dels exàmens, menys d'un cop al mes, 1 cop al mes, 2 o 3 cops al mes, 1 o 2 cops per setmana, de 3 a 5 cops per setmana*.

3.2.1 Freqüència d'ús de la biblioteca presencial

Alumnes de 1er i 2n cicle

1r-2n cicle	Exam.	-1 mes	1 mes	2-3 mes	1-2 set.	3-5 set.	
BCT	38	28	21	75	126	91	379
BCS	44	16	20	71	105	53	309
BCHG	7	9	15	43	57	28	159
BH	21	54	62	170	189	69	565
BM	3	2	4	11	23	42	85
BUS	4	3	4	15	16	18	60
BV	2	1	2	6	33	18	62
CAR	1	0	0	1	0	0	2
	120	113	128	392	549	319	1621
	7,40%	6,97%	7,90%	24,18%	33,87%	19,68%	100,00%

El 14,37% dels estudiants de 1er i 2on cicle fan un baix ús de la biblioteca presencial (només abans dels exàmens o menys d'un cop al mes), el 32,08 % en fa un ús mitjà (entre una i tres vegades al mes) i el 53,55% en fa un alt ús (com a mínim, una vegada a la setmana).

Alumnes de 3er cicle

3r cicle	Exam.	-1 mes	1 mes	2-3 mes	1-2 set.	3-5 set.	
BCT	1	11	12	6	5	4	39
BCS	0	1	3	7	10	6	27
BCHG	0	0	3	3	7	6	19
BH	1	9	15	17	20	17	79
BM	0	0	0	3	1	1	5
BUS	3	1	0	3	2	0	9
BV	0	2	0	0	4	0	6
CAR	0	0	0	0	1	0	1
	5	24	33	39	50	34	185
	2,70%	12,97%	17,84%	21,08%	27,03%	18,38%	100,00%

El 15,68% dels estudiants de tercer cicle fan un baix ús de la biblioteca presencial (només abans dels exàmens o menys d'un cop al mes), el 38,92 % en fa un ús mitjà (entre una i tres vegades al mes) i el 45,41% en fa un alt ús (com a mínim, una vegada a la setmana).

Professors

Professors	Exam.	-1 mes	1 mes	2-3 mes	1-2 set.	3-5 set.	
BCT	4	38	29	18	7	1	97
BCS	0	5	9	19	7	4	44
BCHG	0	0	6	11	3	1	21
BH	0	30	19	41	31	4	125
BM	1	14	1	7	0	2	25
BUS	0	2	4	6	4	1	17
BV	0	7	8	3	2	0	20
CAR	0	0	0	0	0	0	0
	5	96	76	105	54	13	349
	1,43%	27,51%	21,78%	30,09%	15,47%	3,72%	100,00%

El 28,94% dels professors fan un baix ús de la biblioteca presencial (menys d'un cop al mes), el 51,86 % en fa un ús mitjà (entre una i tres vegades al mes) i el 19,20% en fa un alt ús (com a mínim, una vegada a la setmana).

3.2.2 Frequència d'ús de la biblioteca virtual

Alumnes de 1er i 2n cicle

1r-2n cicle	Frequència d'ús de la biblioteca virtual						
	Exam.	-1 mes	1 mes	2-3 mes	1-2 set.	3-5 set.	
BCT	72	124	51	74	42	16	379
BCS	62	85	24	60	47	31	309
BCHG	13	40	22	46	23	15	159
BH	91	171	80	105	91	27	565
BM	15	29	15	10	12	4	85
BUS	16	13	10	11	9	1	60
BV	10	27	7	12	4	2	62
CAR	1	0	1	0	0	0	2
	280	489	210	318	228	96	1.621
	17,27%	30,17%	12,95%	19,62%	14,07%	5,92%	100,00%

El 47,44% dels estudiants de 1er i 2on cicle fan un baix ús de la biblioteca digital (només abans dels exàmens o menys d'un cop al mes), el 32,57 % en fa un ús mitjà (entre una i tres vegades al mes) i el 19,99% en fa un alt ús (com a mínim, una vegada a la setmana).

Alumnes de 3er cicle

3r cicle	Exam.	-1 mes	1 mes	2-3 mes	1-2 set.	3-5 set.	
BCT	1	12	6	4	8	8	39
BCS	1	2	1	5	10	8	27
BCHG	1	1	2	3	6	6	19
BH	4	10	5	11	22	27	79
BM	0	1	0	1	1	2	5
BUS	2	2	2	2	1	0	9
BV	0	1	0	1	2	2	6
CAR	1	0	0	0	0	0	1
	10	29	16	27	50	53	185
	5,41%	15,68%	8,65%	14,59%	27,03%	28,65%	100,00%

El 21,08% dels estudiants de tercer cicle fan un baix ús de la biblioteca digital (només abans dels exàmens o menys d'un cop al mes), el 23,24 % en fa un ús mitjà (entre una i tres vegades al mes) i el 55,68% en fa un alt ús (com a mínim, una vegada a la setmana).

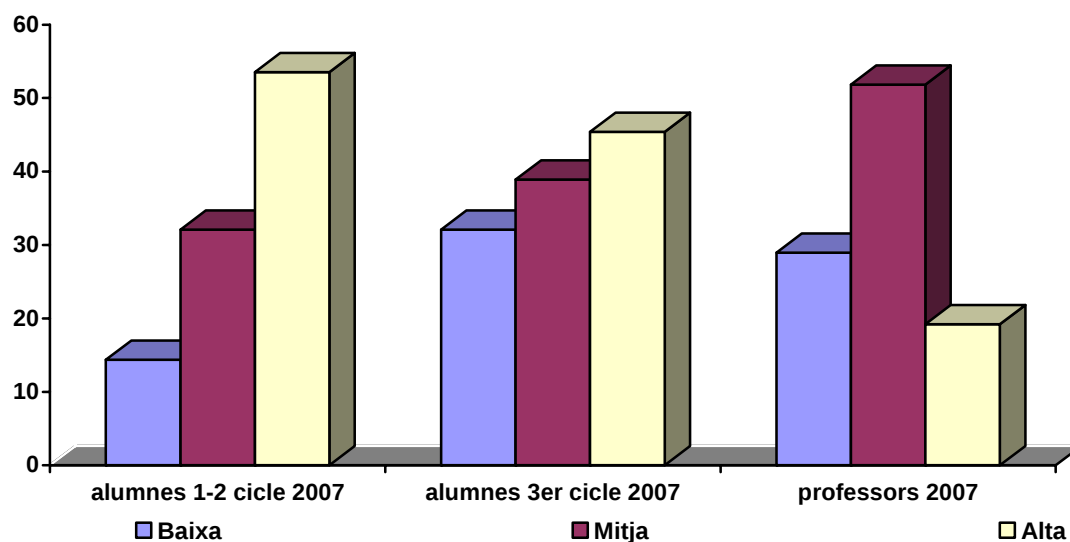
Professors

Professors	Exam.	-1 mes	1 mes	2-3 mes	1-2 set.	3-5 set.	
BCT	1	8	7	14	28	39	97
BCS	0	1	1	7	17	18	44
BCHG	1	3	1	3	8	5	21
BH	0	16	10	28	38	33	125
BM	0	2	1	2	8	12	25
BUS	0	5	4	4	3	1	17
BV	0	4	1	2	7	6	20
CAR	0	0	0	0	0	0	0
	2	39	25	60	109	114	349
	0,57%	11,17%	7,16%	17,19%	31,23%	32,66%	100,00%

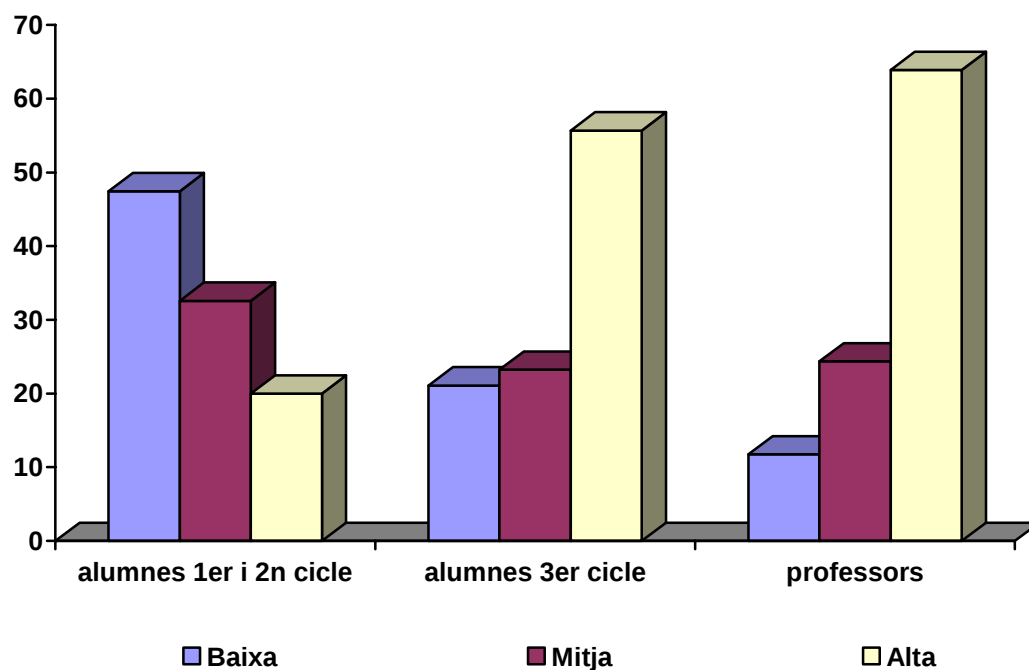
El 11,75% dels professors fan un baix ús de la biblioteca digital (menys d'un cop al mes), el 24,36 % en fa un ús mitjà (entre una i tres vegades al mes) i el 63,90% en fa un alt ús (com a mínim, una vegada a la setmana).

Per acabar aquest apartat, es presenta un gràfic amb l'anàlisi de les dades d'ús per col·lectius, agrupant les respostes sota els epígrafs baixa (només abans dels exàmens i, menys d'un cop al mes), mitja (d'un a 3 cops al mes) i alta (d'un a 5 cops per setmana).

FREQÜÈNCIA D'US DE LA BIBLIOTECA PRESENCIAL



FREQÜÈNCIA D'US DE LA BIBLIOTECA DIGITAL 2007



Es pot concloure, en resum, que els usuaris més habituals de la biblioteca presencial són els estudiants de primer i segon cicle i, els que menys, els professors que, en canvi, fan un alt ús de la biblioteca digital. Els resultats de l'enquesta mostren, d'altra banda, que el percentatge d'usuaris que visiten les biblioteques exclusivament en períodes d'examen és força reduït (7,40% en el cas d'alumnes de 1er i 2n cicle i 2,70% en el cas dels de 3er cicle).

3.3 CONEIXEMENT DELS SERVEIS

La quarta pregunta del qüestionari servia per a determinar fins a quin punt es coneixen alguns dels serveis. A continuació es presenta quin és el grau de coneixement d'aquests serveis per part de cadascun dels col·lectius:

Coneixement dels serveis	1r i 2n cicles	3er cicle	professors
Catàleg biblioteques UAB	88,3%	93,5%	97,7%
Cursos de formació de la biblioteca	42,3%	58,9%	71,9%
Web de la biblioteca	91,2%	97,3%	97,4%
Sales de treball en grup i/o cabines	85,4%	83,2%	73,1%

Dels quadre anterior es pot concloure que el servei més conegut per tota classe d'usuaris (en més del 90% dels casos de tots tres col·lectius) és la web de la biblioteca. D'altra banda, els cursos de formació d'usuaris són el servei menys conegut, especialment per part dels alumnes de 1er i 2n cicle. Aquest fet resulta especialment preocupant ja que totes les biblioteques programen el curs "Vine a conèixer la teva biblioteca", especialment adreçada als alumnes de nou ingrés.

3.4 ÚS DELS SERVEIS

La cinquena pregunta volia ajudar a conèixer quin és l'ús que es fa dels serveis.

Utilització dels serveis	1r i 2n cicles	3er cicle	professors
Catàleg biblioteques UAB	78,1%	88,1%	92,6%
Cursos de formació de la biblioteca	5,3%	22,7%	23,5%
Web de la biblioteca	77,2%	90,8%	92,3%
Sales de treball en grup i/o cabines	61,0%	45,9%	14,3%

El catàleg de les biblioteques i la web de la biblioteca són els serveis més emprats per totes les tipologies d'usuaris. En el cas dels menys utilitzats, destaquen els cursos de formació, especialment poc emprats pels usuaris de 1er i 2n cicle.

Una part de la pregunta estava destinada a conèixer si les col·leccions documentals adequades a les necessitats dels qui les han d'utilitzar es troben suficientment a l'abast dels usuaris.

Localització dels documents necessaris	1r i 2n cicles	3er cicle	professors
Trobeu els llibres (en paper i digital) adequats a les vostres necessitats?	87,0%	74,0%	76,2%
Trobeu les revistes (en paper i digital) adequades a les vostres necessitats?	72,4%	74,6%	76,8%

Mentre que els nivell de satisfacció dels alumnes de 1er i 2n cicle és alt en relació a la disponibilitat dels llibres (87%), el seu grau de satisfacció en relació a la disponibilitat de les revistes (72,4%) es troba per sota de la satisfacció manifestada per alumnes de 3er cicle (74,6%) i professors (76,8%).

3.5 VALORACIÓ DELS SERVEIS, ESPAIS I EQUIPAMENTS

Alumnes de 1er i 2n cicle

1r-2n cicle	Molt bó	Bó	Correcte	Regular	Dolent	Total
Catàleg	14,77%	48,30%	32,20%	3,55%	1,18%	100,00%
Cursos	4,38%	27,01%	52,19%	12,77%	3,65%	100,00%
Web	9,33%	43,31%	39,33%	6,87%	1,16%	100,00%
Cabines, etc	17,70%	36,52%	28,56%	13,19%	4,02%	100,00%
Llibres	12,76%	41,65%	28,83%	13,90%	2,87%	100,00%
Revistes	9,83%	37,96%	35,29%	13,49%	3,43%	100,00%
Confort	21,04%	31,91%	21,91%	17,07%	8,07%	100,00%

Les valoracions dels alumnes de 1er i 2n cicle com a correcte, bo o molt bo assoleixen el 95,27% dels casos en referència al Catàleg, 83,58% en el cas dels cursos de formació, 91,97 % en referència a la web, 82,78% en relació a les sales de treball en grup i cabines, 83,24 % respecte l'adequació dels llibres a les seves necessitats i 83,08% respecte les revistes. Per acabar, el grau de valoració del confort (silenci, il·luminació, temperatura, neteja, etc.) es situa en 74,86 %, el més baix de tots els aspectes contemplats.

Alumnes de 3er cicle

3r cicle	Molt bó	Bó	Correcte	Regular	Dolent	Total
Catàleg	11,76%	51,76%	31,76%	2,94%	1,76%	100,00%
Cursos	11,94%	32,84%	47,76%	5,97%	1,49%	100,00%
Web	11,49%	47,70%	29,89%	9,20%	1,72%	100,00%
Cabines	15,87%	42,86%	28,57%	9,52%	3,17%	100,00%
Llibres	11,48%	30,60%	30,05%	22,40%	5,46%	100,00%
Revistes	13,07%	30,11%	30,11%	22,16%	4,55%	100,00%
Confort	19,23%	32,97%	28,02%	12,64%	7,14%	100,00%

Les valoracions dels alumnes de 3er cicle com a correcte, bo o molt bo assoleixen el 95,28% dels casos en referència al Catàleg, 92,54% en el cas dels cursos de formació, 89,08 % en referència a

la web, 87,30% en relació a les sales de treball en grup i cabines, 72,13 % respecte l'adequació dels llibres a les seves necessitats i 73,29% respecte les revistes. Per acabar, el grau de valoració del confort (silenci, il·luminació, temperatura, neteja, etc.) es situa en 80,22 %. En el cas dels alumnes de tercer cicle globalment, són els llibres els que reben la valoració més baixa.

Professors

Professors	Molt bó	Bó	Correcte	Regular	Dolent	Total
Catàleg	18,43%	53,17%	24,17%	3,02%	1,21%	100,00%
Cursos	18,02%	37,84%	38,74%	5,41%	0,00%	100,00%
Web	12,95%	50,90%	29,22%	6,33%	0,60%	100,00%
Cabines	11,97%	43,59%	38,46%	5,13%	0,85%	100,00%
Llibres	4,68%	32,16%	36,84%	18,71%	7,60%	100,00%
Revistes	6,94%	38,73%	31,21%	17,92%	5,20%	100,00%
Confort	13,65%	45,40%	27,94%	10,48%	2,54%	100,00%

Les valoracions dels professors com a correcte, bo o molt bo assolixen el 95,77% dels casos en referència al Catàleg, 94,60% en el cas dels cursos de formació, 93,07 % en referència a la web, 94,02% en relació a les sales de treball en grup i cabines, 73,68 % respecte l'adequació dels llibres a les seves necessitats i 76,88% respecte les revistes. Per acabar, el grau de valoració del confort (silenci, il·luminació, temperatura, neteja, etc.) es situa en 86,90 %. Novament en aquest cas, són els llibres els que reben la valoració més baixa per part del professorat.

3.6 VALORACIÓ GENERAL

Alumnes de 1er i 2n cicle

	Molt bó	Bó	Correcte	Regular	Dolent	Total
Atenció pers.	21,11%	43,04%	26,55%	7,25%	2,06%	100,00%
Global	10,84%	53,62%	28,17%	6,44%	0,93%	100,00%

La valoració com a correcte, bona o molt bona de l'atenció personalitzada rebuda pels alumnes de 1er i 2n cicle arriba al 90,70% i la valoració global de la biblioteca es situa en el 92,63%.

Alumnes de 3er cicle

	Molt bó	Bó	Correcte	Regular	Dolent	Total
Atenció pers.	27,87%	39,89%	23,50%	5,46%	3,28%	100,00%
Global	10,27%	49,19%	31,35%	8,65%	0,54%	100,00%

La valoració com a correcte, bona o molt bona de l'atenció personalitzada rebuda pels alumnes de 3er cicle arriba al 91,26 % i la valoració global de la biblioteca es situa en el 90,81%.

Professors

	Molt bó	Bó	Correcte	Regular	Dolent	Total
Atenció pers.	48,09%	38,12%	12,61%	0,59%	0,59%	100,00%
Global	14,37%	56,32%	25,00%	4,02%	0,29%	100,00%

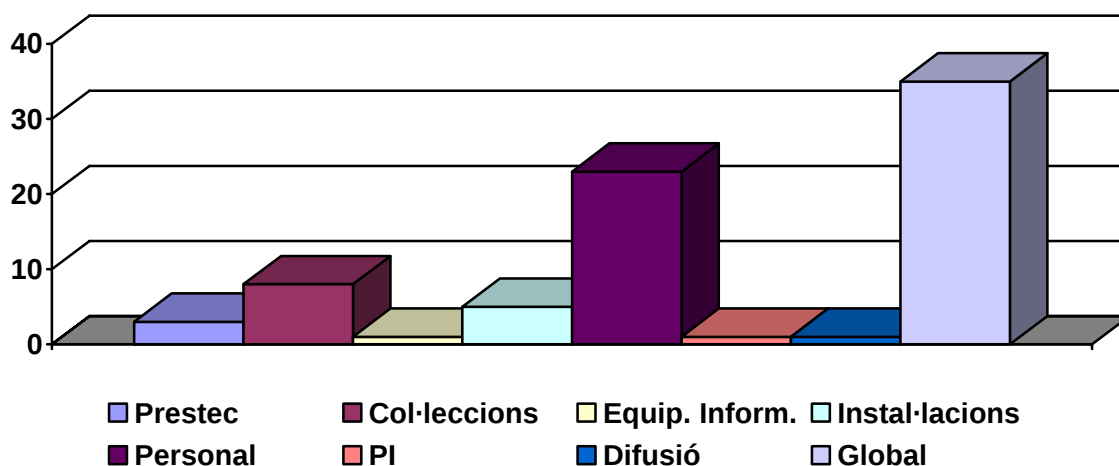
La valoració com a correcte, bona o molt bona de l'atenció personalitzada rebuda pels professors arriba al 98,82 % i la valoració global de la biblioteca es situa en el 95,69%. En tots dos casos el professorat és el col·lectiu que fa la valoració més alta de l'atenció personalitzada i de la globalitat de la biblioteca.

3.7 COMENTARIS DELS USUARIS

L'enquesta dedicava un darrer apartat a la possibilitat d'emetre comentaris i suggeriments per part dels enquestats. Es van rebre 576 respostes amb comentaris, cosa que suposa que el 26,25% de les respostes rebudes incorporaven un comentari. Un nombre bastant elevat de comentaris incorpora suggeriments en relació a més d'un tema. En general, es tracta d'aportacions molt positives, més suggeriments que no pas queixes, i en un 9% dels casos són directament felicitacions pels serveis que s'ofereix.

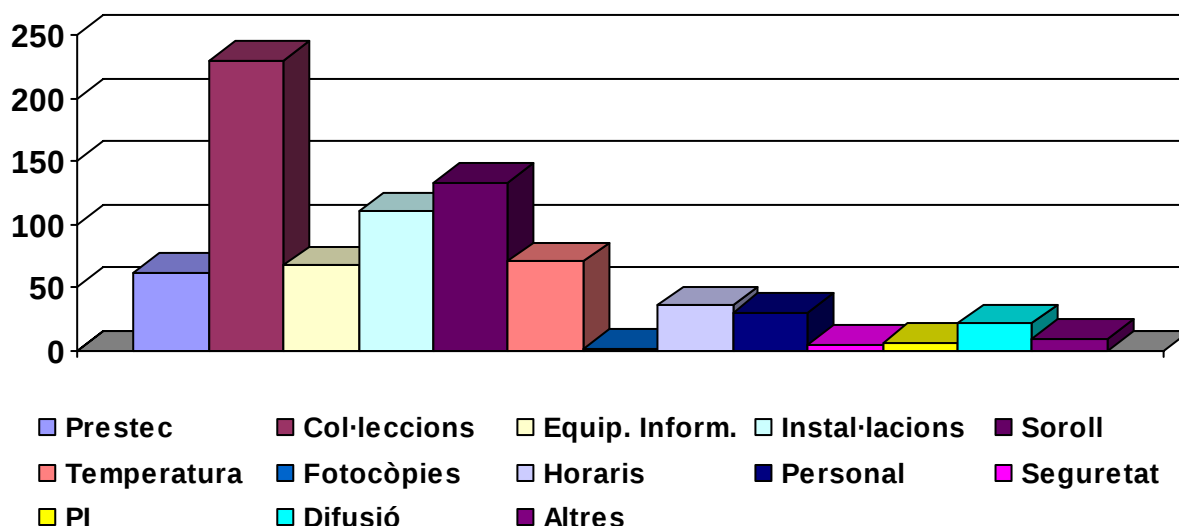
FELICITACIONS

TEMA	Núm.
Servei de préstec	3
Col·leccions	8
Equipament informàtic i audiovisual	1
Instal·lacions	5
Personal	23
Préstec Interbibliotecari	1
Difusió	1
Global	35
TOTAL	77



SUGGERIMENTS I/O NECESSITATS DETECTADES

TEMA	Núm.
Servei de préstec	61
Col·leccions	230
Equipament informàtic i audiovisual	67
Instal·lacions	110
Soroll	133
Temperatura	70
Servei de fotocòpies	18
Horaris	47
Personal	30
Seguretat	4
Préstec Interbibliotecari	6
Difusió	21
Altres	9
TOTAL	806



Préstec. Els comentaris tenen a veure bàsicament amb la normativa (terminis massa llargs o massa curts) i amb les sancions per retorn de préstecs fora de termini.

Col·leccions. Sota aquest apartat es situen comentaris en relació al fons documentals de tota mena (llibres, revistes, audiovisuals) i fan referència a suggeriments de compra, de renovació dels exemplars, de localització, i d'altres aspectes relacionats amb la gestió de col·leccions.

Equipament informàtic i audiovisual. Aquí s'agrupen comentaris sobre en nombre d'equipaments, sobre la seva obsolescència, sobre software disponible, sobre problemes detectats amb l'ús dels ordinadors portàtils (manca d'endolls i poca potència de la xarxa wireless).

Instal·lacions. Sota aquest apartat s'agrupen comentaris sobre aspectes a millorar en els espais bibliotecaris. Un nombre elevat menciona la necessitat de disposar de més sales per a treballs en grup. Quan el comentari sobre els espais fa referència a temes específics de soroll o temperatura, s'ha duplicat el recompte també ens aquells apartats.

Soroll. Els comentaris sobre soroll s'agrupen al voltant de dos eixos: la manca d'insonorització de determinats espais bibliotecaris i l'incivisme d'alguns usuaris.

Temperatura. Els comentaris sobre calor i fred fan referència a totes les èpoques de l'any i en hi ha procedents dels usuaris de totes les biblioteques.

Servei de fotocòpies. S'agrupen en aquest apartat tots els comentaris sobre el servei rebut de les empreses concessionàries que disposen de màquines dins de les biblioteques.

Horaris. Una part de comentaris està relacionada amb el suggeriment de disposar d'horaris més amplis durant tot l'any i d'altres en que aquesta ampliació es dugui a terme durant els períodes d'examen.

Personal. Els comentaris fan referència majoritàriament a actituds poc proactives a l'hora de donar suport.

Seguretat. Temes relatius a la vigilància a l'interior de les biblioteques o en el seu entorn més immediat.

Préstec interbibliotecari. Temes relacionats amb terminis o tarifes.

Difusió. S'ha agrupat aquí els comentaris que fan referència al desconeixement d'alguns dels serveis que ofereixen les biblioteques.

Altres. Comentaris que no han pogut incorporar-se en algun dels apartats anteriors

3.8 COMPARACIÓ AMB LES DADES D'ENQUESTES ANTERIORS

Tal com s'ha indicat en l'apartat de la metodologia, la sistemàtica de recollida de dades per aquesta enquesta ha estat diferent de la de les enquestes generals anteriors, ja que les enquestes del 1999, del 2001 i del 2004 van ser realitzades a usuaris presencials, mentre que la del 2007 s'ha realitzat de manera virtual. D'altra banda, no s'han realitzat totes les preguntes de les enquestes anteriors i, en canvi, n'han aparegut algunes de noves.

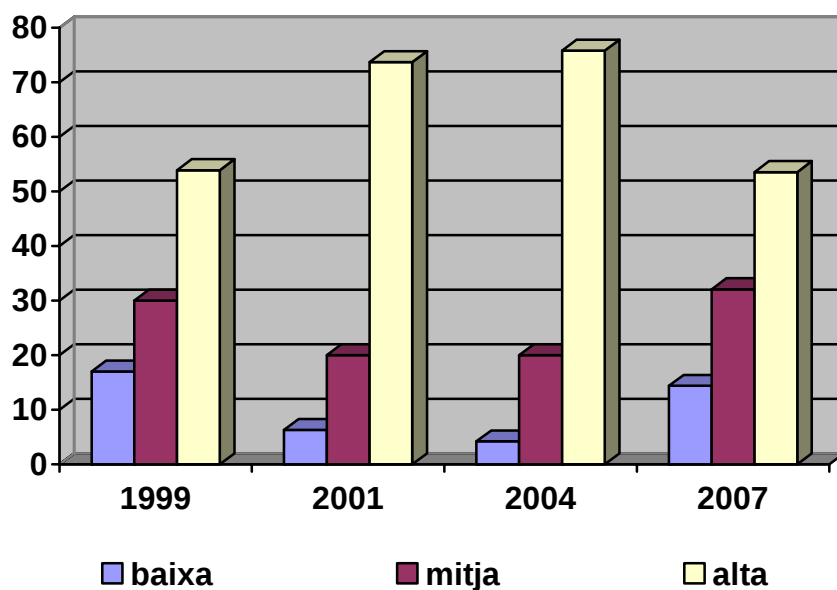
Un altre factor a tenir en compte és que les respostes dels alumnes són, en la gran majoria, de nous usuaris que s'incorporen a la universitat, mentre que, en el cas dels professors, les respostes poden ser d'un percentatge important de les mateixes persones, que han anat responnent al llarg dels anys l'enquesta de la biblioteca.

Per tot això, les conclusions que es puguin despendre de les informacions que comparem a continuació han de ser preses amb certa cautela.

⇒ La freqüència d'ús de la biblioteca presencial

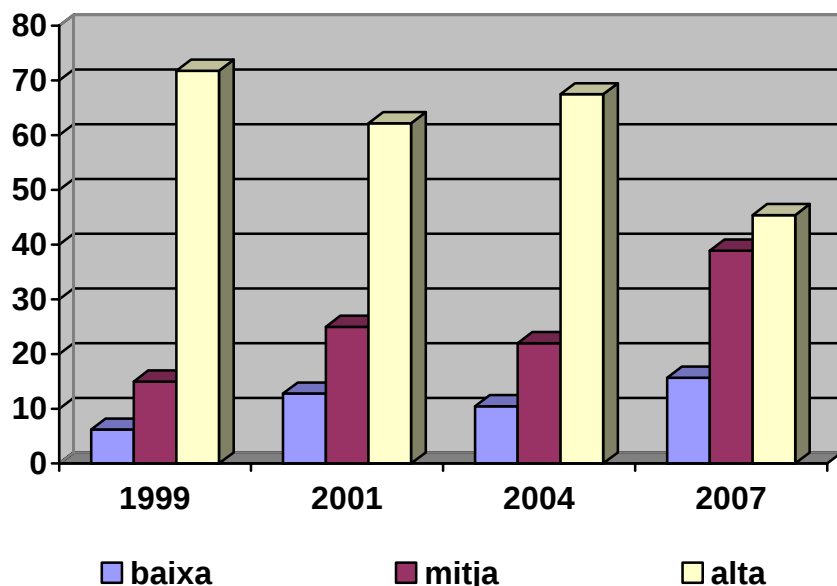
Alumnes de primer i segon cicle:

Al llarg del període comprés entre el 1999 i el 2004 es va produir un increment notable de la freqüència d'ús establerta com a alta, especialment entre 1999 (53,9 %) i 2001 (73,7%), mentre que aquest increment el 2004 (75,8%) va ser molt menor. En l'enquesta de 2007 es constata una davallada important (53,55%) que, en bona part es pot atribuir a l'augment de l'ús del recursos i serveis en línia, com es veurà en l'apartat corresponent.



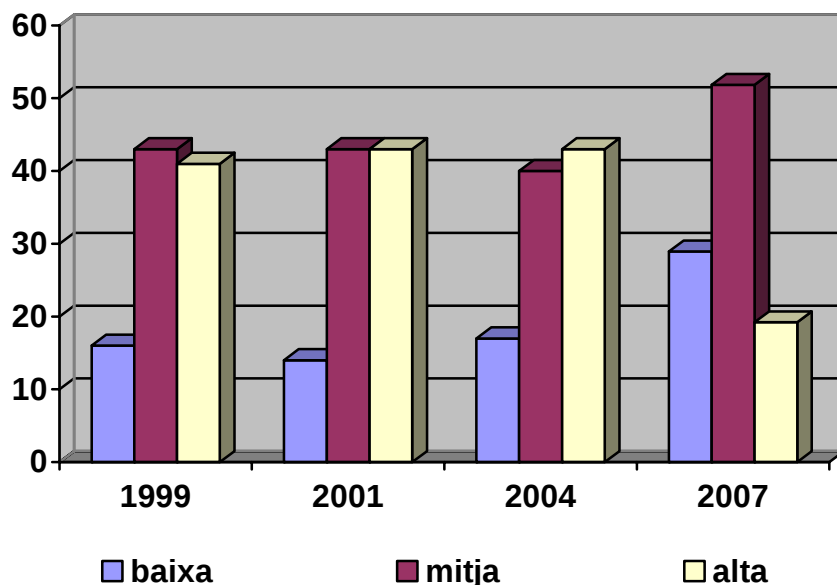
Alumnes de tercer cicle:

També en els estudiants de tercer cicle es dona una utilització similar en la franja denominada alta. La cota més alta es va obtenir en l'enquesta de 1999 (71,8%), va disminuir en l'enquesta del 2001 (62,2%), va repuntar en la de l'any 2004 (67,5%) i ha tornar a descendir en la del 2007 (45,41%), cosa que, en aquest tipus d'usuaris, també té molt a veure amb l'ús cada vegada més intensiu de la biblioteca digital.



Professors:

En el cas dels professors, la freqüència d'ús presencial s'ha mogut durant els anys 1999, 2001 i 2004 entre les franges mitja i alta, amb un petit increment en aquesta última opció. A l'enquesta del 2007 la freqüència mitja es consolida.

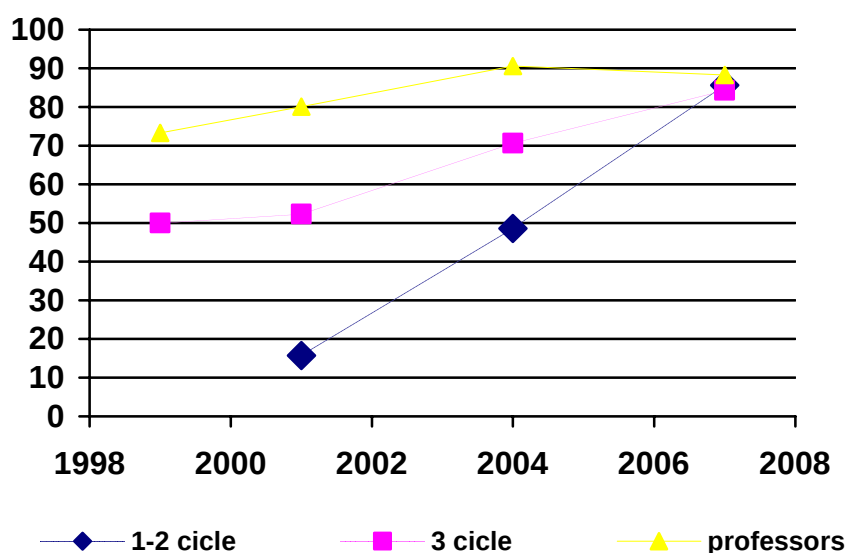


⇒ *La freqüència d'ús de la biblioteca virtual*

Les dades disponibles sobre els alumnes de 1r i 2n cicle corresponen als anys 2001, 2004 i 2007, ja que l'enquesta de l'any 1999 no recollia encara aquesta pregunta. D'aquest col·lectiu el 15,7% afirmava utilitzar recursos remots l'any 2001, mentre que l'any 2004 aquest percentatge era del 48,6%. A l'enquesta del 2007 ja l'usa el 100% d'aquest col·lectiu i, concretament el 85,63% es manifesta usuari mitjà o freqüent de la biblioteca digital.

En el cas dels alumnes de 3r cicle també ha anat incrementant el percentatge d'usuaris remots. Es va passar del 52,3% el 2001 a un 70,7% el 2004. El 2007 ja el 100% es manifesta, en alguna mesura, usuari de la biblioteca digital i, concretament, el 84,33% es manifesta usuari mitjà o freqüent de la biblioteca digital.

En el cas del professorat l'increment produït en els darrers anys no és tan significatiu, ja que el fet de disposar de connexió a la xarxa des del propi despatx facilitava que el 2001 un 80,1% del professorat ja utilitzava aquests recursos. El 2004 el percentatge havia passat a un 90,6% i l'enquesta del 2007 ja el 100% dels professors usen la biblioteca digital, i el 88,26% en són usuaris mitjà o freqüent.



⇒ Els serveis

El **coneixement dels diferents serveis**, en general, ha anat augmentant amb el transcurs dels anys. Un element que sorprèn d'aquesta comparativa és la petita regressió en el coneixement del catàleg per part de tots els col·lectius, tot i que, en tots els casos, aquest coneixement segueix sent molt notable. Un dels serveis menys coneguts per a qualsevol tipus d'usuaris són els cursos de formació. A les enquestes del 2001 i del 2004 es diferenciava entre el curs introductori "Vine a conèixer la biblioteca" i els cursos especialitzats, mentre que l'enquesta del 2007 preguntava pels cursos de formació, de manera genèrica i, en aquest sentit les dades del 2007 podrien interpretar-se com de cert avanç, especialment en el cas dels alumnes de 3er cicle i el professorat. El coneixement de la web del Servei de Biblioteques avança i supera el 90% en totes les tipologies d'usuaris.

Coneixement dels serveis	Any enquesta	1r i 2n cicles	3er cicle	professors
Catàleg biblioteques UAB	2001	91,2%	93,9%	99%
	2004	95,2%	98,6%	99,4%
	2007	88,3%	93,5%	97,7%
Cursos de formació de la biblioteca	2001	62,6%* 14,7%	48,8%* 16,9%	63,6%* 43,5%
	2004	60%* 12,4%	52,3%* 20,8%	65,6%* 45,3%
	2007	42,3%	58,9%	71,9%
Web de la biblioteca	2001	71,9%	84%	90,8%
	2004	82,4%	87%	93,8%
	2007	91,2%	97,3%	97,4%

*Curs "Vine a conèixer la Biblioteca"

En relació a l'**ús dels diferents serveis** ha anat augmentant, enquesta rere enquesta, l'ús de la web del Servei de Biblioteques. En canvi, es nota una certa regressió en l'ús del catàleg en la darrera enquesta, i també en l'assistència als cursos de formació que es posen a l'abast dels usuaris.

Ús dels serveis	Any enquesta	1r i 2n cicles	3er cicle	professors
Catàleg biblioteques UAB	2001	84%	94,2%	94,5%
	2004	86,1%	95,0%	94,9%
	2007	78,1%	88,1%	92,6%
Cursos de formació de la biblioteca	2001	23,5%* 20,2%	17,2%* 48,8%	18,6% 26%
	2004	27,1%* 9,6%	27,6%* 34,1%	19,2% 25,4%
	2007	5,3%	22,7%	23,5%
Web de la biblioteca	2001	45%	78,2%	83,7%
	2004	60,9%	81,3%	84,7%
	2007	77,2%	90,8%	92,3%

**Curs "Vine a conèixer la Biblioteca"*

Un altre dels aspectes a comparar és la **valoració que fan els usuaris dels serveis** que tenen a l'abast. També en aquest cas, la tendència ha estat al llarg dels anys, en general, a rebre una valoració cada vegada una mica més elevada. Es detecta un petit retrocés en la valoració dels cursos de formació, que segueix sent força alta, i que no acaba de ser coherent amb els resultats de les enquestes dels curs de formació, que mostren , en canvi, un augment en la valoració d'aquest servei de la biblioteca.

Valoració dels serveis	Any enquesta	1r i 2n cicles	3er cicle	professors
Catàleg biblioteques UAB	2001	3,48	3,66	3,78
	2004	3,51	3,59	3,70
	2007	3,72	3,69	3,85
Cursos de formació de la biblioteca	2001	3,46* 3,04	3,33* 3,75	3,90* 3,72
	2004	3,32* 3,23	3,59* 3,77	3,79* 3,84
	2007	3,16	3,48	3,68
Web de la biblioteca	2001	3,39	3,60	3,75
	2004	3,48	3,71	3,61
	2007	3,53	3,58	3,69

⇒ Els fons

Per tal de comparar els resultats en relació a la localització del fons adequats per a les necessitats de cada col·lectiu ha estat necessari fer una equivalència entre els resultats obtinguts a l'enquesta del 2007 (100%) amb els de les enquestes anteriors (absolutament, 5), ja que la formulació de la pregunta era diferent en dos aspectes. A més, a les enquestes anteriors no es distingia entre llibres i revistes, sinó que es feia referència a fons documental en general. D'altra banda, l'enquesta del 2007 especificava la referència tant a documents en paper com en format digital, mentre que en enquestes anterior la pregunta es referia fonamentalment als recursos en paper. Per tot això aquesta comparativa, que mostra una tendència a l'augment a l'hora de la localització dels documents necessaris per cada col·lectiu, és més il·lustrativa que conclusiva.

Localització de llibres i revistes	Any enquesta	1r i 2n cicles	3er cicle	professors
Documents	2001	3,28	3,36	3,11
	2004	3,29	3,40	3,20
Llibres	2007	(87,0%) 4,35	(74,0%) 3,70	(76,2%) 3,81
Revistes	2007	(72,4%) 3,62	(74,6%) 3,73	(76,8%) 3,84

La valoració dels fons que es posen a l'abast ha anat creixent a cada enquesta en tots els col·lectius.

Valoració dels fons	Any enquesta	1r i 2n cicles	3er cicle	professors
Col·lecció de llibres	2001	2,93	2,95	2,65
	2004	3,06	3,01	2,83
	2007	3,48	3,20	3,08
Col·lecció de revistes	2001	3,07	2,92	2,90
	2004	3,16	3,15	3,07
	2007	3,37	3,25	3,24

⇒ Les instal·lacions

En relació a les instal·lacions el grau de confort percebut pels usuaris té una tendència a l'alça en tots els col·lectius.

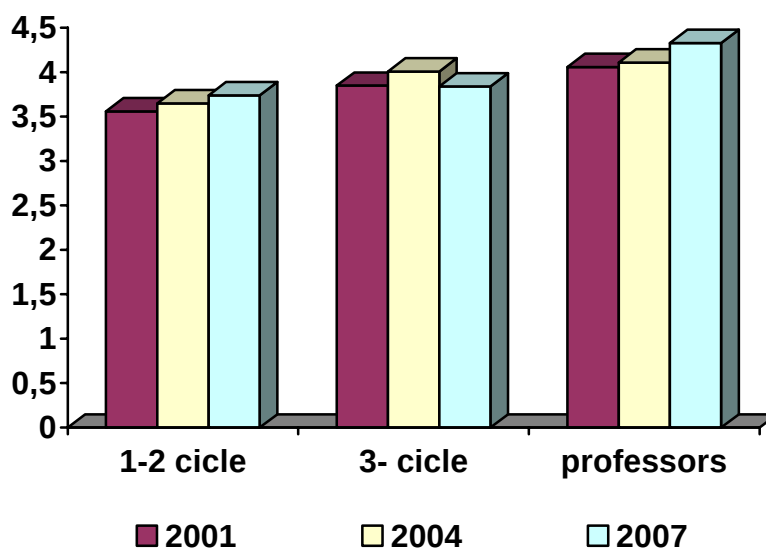
Valoració de les instal·lacions	Any enquesta	1r i 2n cicles	3er cicle	professors
Confort (silenci, il·luminació, temperatura, neteja, etc.)	2001	3,43	3,50	3,57
	2004	3,43	3,47	3,48
	2007	3,41	3,45	3,57

⇒ **Satisfacció general**

Valoració general	Any enquesta	1r i 2n cicles	3er cicle	professors
Atenció i tracte del personal	2001	3,56	3,85	4,06
	2004	3,65	4,01	4,11
	2007	3,74	3,84	4,33
Valoració global	2001	3,47	3,55	3,64
	2004	3,48	3,75	3,73
	2007	3,67	3,60	3,80

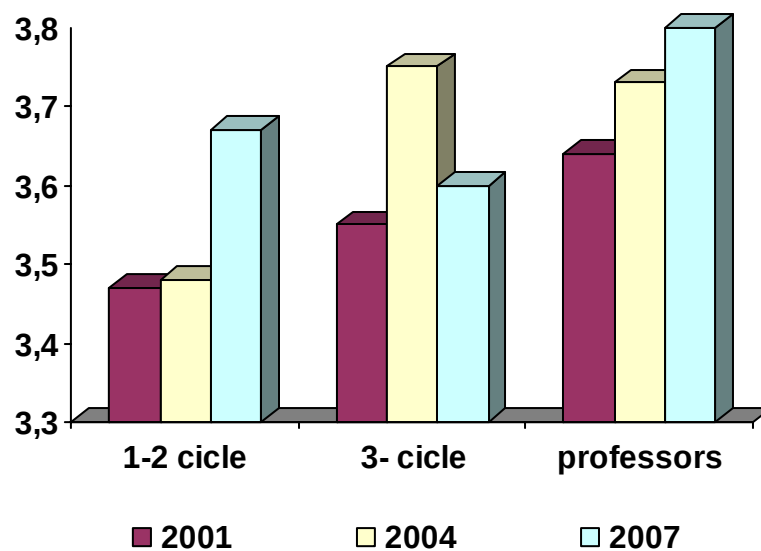
La valoració en l'atenció i el tracte per part dels alumnes de 1r i 2n cicle i dels professors augmenta de manera constant, mentre que en el cas d'alumnes de 3r cicle ha disminuït lleugerament en la darrera enquesta.

VALORACIÓ ATENCIÓ I TRACTE PERSONAL



També en el cas de la valoració global, augmenta de manera constant per part dels alumnes de 1r i 2n cicle i dels professors, mentre que en el cas d'alumnes de 3r cicle ha disminuït lleugerament en la darrera enquesta.

VALORACIÓ GLOBAL



4. CONCLUSIONS I ACCIONS A EMPRENDRE

Analitzant 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 tots els casos. Així mateix, cal destacar que el tracte i l'atenció rebudes per part del personal de les biblioteques és un aspecte amb una de les valoracions més altes.

D'aquesta anàlisi i de la comparació de les enquestes realitzades el 1999, 2001, 2004 i 2007, es desprèn que les biblioteques han assolit un nivell estàndard alt 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 relativament escasses.

Conclusions

En base als resultats obtinguts en l'enquesta del 2007 i les tendències evolutives de les sèries disponibles es constata:

- Els usuaris més habituals de la biblioteca presencial són els estudiants de primer i segon cicle encara que es detecta una lleugera davallada en relació a les enquestes anteriors.
- Tots els col·lectius usen ja la biblioteca virtual i els usuaris més habituals són els professors.
- El percentatge d'usuaris que visiten les biblioteques exclusivament en períodes d'examen és força reduït i la majoria són usuaris mitjans o freqüents.
- El servei més conegut per tota classe d'usuaris (en més del 90% dels casos de tots tres col·lectius) és la web de la biblioteca.
- Es detecta una certa regressió en el coneixement i l'ús del catàleg en la darrera enquesta.
- Els cursos de formació d'usuaris són el servei menys conegut, i menys emprat, especialment per part dels alumnes de 1er i 2n cicle.
- El catàleg de les biblioteques i la web de la biblioteca són els serveis més emprats per totes les tipologies d'usuaris.
- Els nivells de satisfacció dels alumnes de 1er i 2n cicle és alt en relació a la disponibilitat dels llibres però el seu grau de satisfacció en relació a la disponibilitat de les revistes es troba per sota de la satisfacció manifestada per alumnes de 3er cicle i professors.
- El confort (silenci, il·luminació, temperatura, neteja, etc.) rep, per part dels alumnes de 1er i 2n cicle, el grau de valoració més baix de tots els aspectes contemplats.
- Els llibres reben, per part dels alumnes de 3er cicle, i per part dels professors el grau de valoració més baix de tots els aspectes contemplats.
- La valoració dels fons que es posen a l'abast ha anat creixent a cada enquesta en tots els col·lectius.
- La valoració més alta la rep l'atenció personalitzada que brinda el personal de les biblioteques als seus usuaris.
- El grau de confort de les instal·lacions percebut pels usuaris té una tendència a l'alça en tots els col·lectius.
- La valoració en l'atenció i el tracte i la valoració global per part dels alumnes de 1r i 2n cicle i dels professors augmenta de manera constant, mentre que en el cas d'alumnes de 3r cicle ha disminuït lleugerament en la darrera enquesta.

Accions a emprendre

- Caldria incidir en aquells aspectes no mal valorats, però poc coneguts. Aquest és el cas del cursos de formació.
- El Comitè de Qualitat del Servei de Biblioteques prendrà els acord que consideri oportuns en relació als resultats de l'enquesta

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

6.1 ALUMNES DE PRIMER I SEGON CICLE

Resultados		
Número de elementos en esta consulta: 1621 Total de elementos en esta encuesta: 2194 Porcentaje del total: 73.88%		
SQL: SELECT count(*) FROM survey_7 WHERE `7X32X90` IN ('01')		
	Browse	Export
Resumen de Campo para 01:		
Marqueu la Biblioteca que utilitzeu més i contesteu el qüestionari en referència a aquesta		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Biblioteca de Ciències i d'Enginyeries (01)	379	23.38%
Biblioteca de Ciències Socials (02)	309	19.06%
Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General (03)	159	9.81%
Biblioteca d'Humanitats (04)	565	34.86%
Biblioteca de Medicina (incloses les unitats docents) (05)	85	5.24%
Biblioteca Universitària de Sabadell (06)	60	3.70%
Biblioteca de Veterinària (07)	62	3.82%
Cartoteca General (08)	2	0.12%
Resumen de Campo para 02:		
Tipologia d'usuari		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Alumne 1r i 2n cicle (01)	1621	100.00%
Alumne 3r cicle (02)	0	0.00%
Professor (03)	0	0.00%
*Altres (-oth-)	0	0.00%
Resumen de Campo para 03(01):		
¿Amb quina freqüència utilitzeu la biblioteca? [Biblioteca presencial (accés físic)]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Només abans dels exàmens (01)	120	7.40%

Menys d'1 cop al mes (02)	113	6.97%
1 cop al mes (03)	128	7.90%
2 o 3 cops al mes (04)	392	24.18%
1 o 2 cops per setmana (05)	549	33.87%
De 3 a 5 cops per setmana (06)	319	19.68%
Resumen de Campo para 03(02):		
¿Amb quina freqüència utilitzeu la biblioteca? [Biblioteca virtual (connexió en línia)]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Només abans dels exàmens (01)	280	17.27%
Menys d'1 cop al mes (02)	489	30.17%
1 cop al mes (03)	210	12.95%
2 o 3 cops al mes (04)	318	19.62%
1 o 2 cops per setmana (05)	228	14.07%
De 3 a 5 cops per setmana (06)	96	5.92%
Resumen de Campo para 04(01):		
Coneixeu els següents serveis? [Catàleg de la biblioteca]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Sí (01)	1431	88.28%
No (02)	190	11.72%
Resumen de Campo para 04(02):		
Coneixeu els següents serveis? [Cursos de formació de la biblioteca]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Sí (01)	685	42.26%
No (02)	936	57.74%
Resumen de Campo para 04(03):		
Coneixeu els següents serveis? [Web de la biblioteca]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Sí (01)	1479	91.24%
No (02)	142	8.76%
Resumen de Campo para 04(04):		
Coneixeu els següents serveis? [Sales de treball en grup i/o cabines]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Sí (01)	1384	85.38%
No (02)	237	14.62%

Resumen de Campo para 05(01):		
Utilitzeu aquests serveis? [Catàleg de la biblioteca]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Sí (01)	1266	78.10%
No (02)	355	21.90%
Resumen de Campo para 05(02):		
Utilitzeu aquests serveis? [Cursos de formació]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Sí (01)	86	5.31%
No (02)	1535	94.69%
Resumen de Campo para 05(03):		
Utilitzeu aquests serveis? [Web de la biblioteca]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Sí (01)	1251	77.17%
No (02)	370	22.83%
Resumen de Campo para 05(04):		
Utilitzeu aquests serveis? [Sales de treball en grup i/o cabines]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Sí (01)	989	61.01%
No (02)	632	38.99%
Resumen de Campo para 05(05):		
Utilitzeu aquests serveis? [Trobeu els llibres (en paper i digitals) adequats a les vostres necessitats]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Sí (01)	1410	86.98%
No (02)	211	13.02%
Resumen de Campo para 05(06):		
Utilitzeu aquests serveis? [Trobeu les revistes (en paper i digitals) adequades a les vostres necessitats]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Sí (01)	1174	72.42%
No (02)	447	27.58%
Resumen de Campo para 06(01):		
Valoreu els següents serveis, espais i equipaments		

[Catàleg de la biblioteca]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Molt bo (01)	200	12.34%
Bo (02)	654	40.35%
Correc te (03)	436	26.90%
Regu lar (04)	48	2.96%
Dolent (05)	16	0.99%
NC (06)	267	16.47%
Resumen de Campo para 06(02):		
Valoreu els següents serveis, espais i equipaments [Cursos de formació]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Molt bo (01)	12	0.74%
Bo (02)	74	4.57%
Correc te (03)	143	8.82%
Regu lar (04)	35	2.16%
Dolent (05)	10	0.62%
NC (06)	1347	83.10%
Resumen de Campo para 06(03):		
Valoreu els següents serveis, espais i equipaments [Web de la biblioteca]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Molt bo (01)	129	7.96%
Bo (02)	599	36.95%
Correc te (03)	544	33.56%
Regu lar (04)	95	5.86%
Dolent (05)	16	0.99%
NC (06)	238	14.68%
Resumen de Campo para 06(04):		
Valoreu els següents serveis, espais i equipaments [Sales de treball en grup i/o cabines]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Molt bo (01)	220	13.57%
Bo (02)	454	28.01%
Correc te (03)	355	21.90%
Regu lar (04)	164	10.12%
Dolent (05)	50	3.08%
NC (06)	378	23.32%
Resumen de Campo para 06(05):		

Valoreu els següents serveis, espais i equipaments [Col·lecció de llibres (en paper i digitals) adequada a les vostres necessitats]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Molt bo (01)	200	12.34%
Bo (02)	653	40.28%
Correc te (03)	452	27.88%
Regu lar (04)	218	13.45%
Dolent (05)	45	2.78%
NC (06)	53	3.27%
Resumen de Campo para 06(06):		
Valoreu els següents serveis, espais i equipaments [Col·lecció de revistes (en paper i digitals) adequada a les vostres necessitats]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Molt bo (01)	129	7.96%
Bo (02)	498	30.72%
Correc te (03)	463	28.56%
Regu lar (04)	177	10.92%
Dolent (05)	45	2.78%
NC (06)	309	19.06%
Resumen de Campo para 06(07):		
Valoreu els següents serveis, espais i equipaments [Confort (silenci, il·luminació, temperatura, neteja, etc.)]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Molt bo (01)	339	20.91%
Bo (02)	514	31.71%
Correc te (03)	353	21.78%
Regu lar (04)	275	16.96%
Dolent (05)	130	8.02%
NC (06)	10	0.62%
Resumen de Campo para 07(01):		
Valoració general [Atenció i tracte del personal de la biblioteca]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Molt bo (01)	338	20.85%
Bo (02)	689	42.50%
Correc te (03)	425	26.22%
Regu lar (04)	116	7.16%
Dolent (05)	33	2.04%
NC (06)	20	1.23%
Resumen de Campo para 07(02):		

Valoració general [Valoració global de la biblioteca]		
Resposta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Molt bo (01)	175	10.80%
Bo (02)	866	53.42%
Correc te (03)	455	28.07%
Regu lar (04)	104	6.42%
Dolent (05)	15	0.93%
NC (06)	6	0.37%
Resumen de Campo para 08:		
Anoteu els vostres suggeriments i/o opinions		
Resposta	Cuenta	Porcentaje
Resposta Navegar	439	27.08%
N/C	1182	72.92%

6.2 ALUMNES DE TERCER CICLE

Resultados		
Número de elementos en esta consulta: 185 Total de elementos en esta encuesta: 2194 Porcentaje del total: 8.43%		
SQL: SELECT count(*) FROM survey_7 WHERE `7X32X90` IN ('02')		
Browse	Export	
Resumen de Campo para 01:		
Marqueu la Biblioteca que utilitzeu més i contesteu el qüestionari en referència a aquesta		
Resposta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Biblioteca de Ciències i d'Enginyeries (01)	39	21.08%
Biblioteca de Ciències Socials (02)	27	14.59%
Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General (03)	19	10.27%
Biblioteca d'Humanitats (04)	79	42.70%
Biblioteca de Medicina (incloses les unitats docents) (05)	5	2.70%
Biblioteca Universitària de Sabadell (06)	9	4.86%
Biblioteca de Veterinària (07)	6	3.24%
Cartoteca General (08)	1	0.54%
Resumen de Campo para 02:		

Tipologia d'usuari		
Resposta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Alumne 1r i 2n cicle (01)	0	0.00%
Alumne 3r cicle (02)	185	100.00%
Professor (03)	0	0.00%
*Altres (-oth-)	0	0.00%

Resumen de Campo para 03(01):		
¿Amb quina freqüència utilitzeu la biblioteca? [Biblioteca presencial (accés físic)]		
Resposta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Només abans dels exàmens (01)	5	2.70%
Menys d'1 cop al mes (02)	24	12.97%
1 cop al mes (03)	33	17.84%
2 o 3 cops al mes (04)	39	21.08%
1 o 2 cops per setmana (05)	50	27.03%
De 3 a 5 cops per setmana (06)	34	18.38%

Resumen de Campo para 03(02):		
¿Amb quina freqüència utilitzeu la biblioteca? [Biblioteca virtual (connexió en línia)]		
Resposta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Només abans dels exàmens (01)	10	5.41%
Menys d'1 cop al mes (02)	29	15.68%
1 cop al mes (03)	16	8.65%
2 o 3 cops al mes (04)	27	14.59%
1 o 2 cops per setmana (05)	50	27.03%
De 3 a 5 cops per setmana (06)	53	28.65%

Resumen de Campo para 04(01):		
Coneixeu els següents serveis? [Catàleg de la biblioteca]		
Resposta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Sí (01)	173	93.51%
No (02)	12	6.49%

Resumen de Campo para 04(02):		
Coneixeu els següents serveis? [Cursos de formació de la biblioteca]		
Resposta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Sí (01)	109	58.92%
No (02)	76	41.08%

Resumen de Campo para 04(03):		
Coneixeu els següents serveis? [Web de la biblioteca]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Sí (01)	180	97.30%
No (02)	5	2.70%
Resumen de Campo para 04(04):		
Coneixeu els següents serveis? [Sales de treball en grup i/o cabines]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Sí (01)	154	83.24%
No (02)	31	16.76%
Resumen de Campo para 05(01):		
Utilitzeu aquests serveis? [Catàleg de la biblioteca]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Sí (01)	163	88.11%
No (02)	22	11.89%
Resumen de Campo para 05(02):		
Utilitzeu aquests serveis? [Cursos de formació]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Sí (01)	42	22.70%
No (02)	143	77.30%
Resumen de Campo para 05(03):		
Utilitzeu aquests serveis? [Web de la biblioteca]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Sí (01)	168	90.81%
No (02)	17	9.19%
Resumen de Campo para 05(04):		
Utilitzeu aquests serveis? [Sales de treball en grup i/o cabines]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Sí (01)	85	45.95%
No (02)	100	54.05%
Resumen de Campo para 05(05):		
Utilitzeu aquests serveis?		

[Trobeu els llibres (en paper i digitals) adequats a les vostres necessitats]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Sí (01)	137	74.05%
No (02)	48	25.95%
Resumen de Campo para 05(06):		
Utilitzeu aquests serveis? [Trobeu les revistes (en paper i digitals) adequades a les vostres necessitats]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Sí (01)	138	74.59%
No (02)	47	25.41%
Resumen de Campo para 06(01):		
Valoreu els següents serveis, espais i equipaments [Catàleg de la biblioteca]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Molt bo (01)	20	10.81%
Bo (02)	88	47.57%
Correc te (03)	54	29.19%
Regu lar (04)	5	2.70%
Dolent (05)	3	1.62%
NC (06)	15	8.11%
Resumen de Campo para 06(02):		
Valoreu els següents serveis, espais i equipaments [Cursos de formació]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Molt bo (01)	8	4.32%
Bo (02)	22	11.89%
Correc te (03)	32	17.30%
Regu lar (04)	4	2.16%
Dolent (05)	1	0.54%
NC (06)	118	63.78%
Resumen de Campo para 06(03):		
Valoreu els següents serveis, espais i equipaments [Web de la biblioteca]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Molt bo (01)	20	10.81%
Bo (02)	83	44.86%
Correc te (03)	52	28.11%
Regu lar (04)	16	8.65%
Dolent (05)	3	1.62%

NC (06)	11	5.95%
Resumen de Campo para 06(04):		
Valoreu els següents serveis, espais i equipaments [Sales de treball en grup i/o cabines]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Molt bo (01)	20	10.81%
Bo (02)	54	29.19%
Correc te (03)	36	19.46%
Regu lar (04)	12	6.49%
Dolent (05)	4	2.16%
NC (06)	59	31.89%
Resumen de Campo para 06(05):		
Valoreu els següents serveis, espais i equipaments [Col·lecció de llibres (en paper i digitals) adequada a les vostres necessitats]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Molt bo (01)	21	11.35%
Bo (02)	56	30.27%
Correc te (03)	55	29.73%
Regu lar (04)	41	22.16%
Dolent (05)	10	5.41%
NC (06)	2	1.08%
Resumen de Campo para 06(06):		
Valoreu els següents serveis, espais i equipaments [Col·lecció de revistes (en paper i digitals) adequada a les vostres necessitats]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Molt bo (01)	23	12.43%
Bo (02)	53	28.65%
Correc te (03)	53	28.65%
Regu lar (04)	39	21.08%
Dolent (05)	8	4.32%
NC (06)	9	4.86%
Resumen de Campo para 06(07):		
Valoreu els següents serveis, espais i equipaments [Confort (silenci, il·luminació, temperatura, neteja, etc.)]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Molt bo (01)	35	18.92%
Bo (02)	60	32.43%
Correc te (03)	51	27.57%
Regu lar (04)	23	12.43%
Dolent (05)	13	7.03%

NC (06)	3	1.62%
Resumen de Campo para 07(01):		
Valoració general [Atenció i tracte del personal de la biblioteca]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Molt bo (01)	51	27.57%
Bo (02)	73	39.46%
Correc te (03)	43	23.24%
Regu lar (04)	10	5.41%
Dolent (05)	6	3.24%
NC (06)	2	1.08%
Resumen de Campo para 07(02):		
Valoració general [Valoració global de la biblioteca]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Molt bo (01)	19	10.27%
Bo (02)	91	49.19%
Correc te (03)	58	31.35%
Regu lar (04)	16	8.65%
Dolent (05)	1	0.54%
NC (06)	0	0.00%
Resumen de Campo para 08:		
Anoteu els vostres suggeriments i/o opinions		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Respuesta Navegar	55	29.73%
N/C	130	70.27%

6.3 PROFESSORS

Resultados	
Número de elementos en esta consulta: 349 Total de elementos en esta encuesta: 2194 Porcentaje del total: 15.91%	
SQL: SELECT count(*) FROM survey_7 WHERE `7X32X90` IN ('03')	
Browse	Export

Resumen de Campo para 01:		
Marqueu la Biblioteca que utilitzeu més i contesteu el qüestionari en referència a aquesta		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Biblioteca de Ciències i d'Enginyeries (01)	97	27.79%
Biblioteca de Ciències Socials (02)	44	12.61%
Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General (03)	21	6.02%
Biblioteca d'Humanitats (04)	125	35.82%
Biblioteca de Medicina (incloses les unitats docents) (05)	25	7.16%
Biblioteca Universitària de Sabadell (06)	17	4.87%
Biblioteca de Veterinària (07)	20	5.73%
Cartoteca General (08)	0	0.00%
Resumen de Campo para 02:		
Tipologia d'usuari		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Alumne 1r i 2n cicle (01)	0	0.00%
Alumne 3r cicle (02)	0	0.00%
Professor (03)	349	100.00%
*Altres (-oth-)	0	0.00%
Resumen de Campo para 03(01):		
¿Amb quina freqüència utilitzeu la biblioteca? [Biblioteca presencial (accés físic)]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Només abans dels exàmens (01)	5	1.43%
Menys d'1 cop al mes (02)	96	27.51%
1 cop al mes (03)	76	21.78%
2 o 3 cops al mes (04)	105	30.09%
1 o 2 cops per setmana (05)	54	15.47%
De 3 a 5 cops per setmana (06)	13	3.72%
Resumen de Campo para 03(02):		
¿Amb quina freqüència utilitzeu la biblioteca? [Biblioteca virtual (connexió en línia)]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Només abans dels exàmens (01)	2	0.57%
Menys d'1 cop al mes (02)	39	11.17%
1 cop al mes (03)	25	7.16%
2 o 3 cops al mes (04)	60	17.19%
1 o 2 cops per setmana (05)	109	31.23%

De 3 a 5 cops per setmana (06)	114	32.66%
Resumen de Campo para 04(01):		
Coneixeu els següents serveis? [Catàleg de la biblioteca]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Sí (01)	341	97.71%
No (02)	8	2.29%
Resumen de Campo para 04(02):		
Coneixeu els següents serveis? [Cursos de formació de la biblioteca]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Sí (01)	251	71.92%
No (02)	98	28.08%
Resumen de Campo para 04(03):		
Coneixeu els següents serveis? [Web de la biblioteca]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Sí (01)	340	97.42%
No (02)	9	2.58%
Resumen de Campo para 04(04):		
Coneixeu els següents serveis? [Sales de treball en grup i/o cabines]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Sí (01)	255	73.07%
No (02)	94	26.93%
Resumen de Campo para 05(01):		
Utilitzeu aquests serveis? [Catàleg de la biblioteca]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Sí (01)	323	92.55%
No (02)	26	7.45%
Resumen de Campo para 05(02):		
Utilitzeu aquests serveis? [Cursos de formació]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Sí (01)	82	23.50%
No (02)	267	76.50%
Resumen de Campo para 05(03):		

Utilitzeu aquests serveis? [Web de la biblioteca]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Sí (01)	322	92.26%
No (02)	27	7.74%
Resumen de Campo para 05(04):		
Utilitzeu aquests serveis? [Sales de treball en grup i/o cabines]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Sí (01)	50	14.33%
No (02)	299	85.67%
Resumen de Campo para 05(05):		
Utilitzeu aquests serveis? [Trobeu els llibres (en paper i digitals) adequats a les vostres necessitats]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Sí (01)	266	76.22%
No (02)	83	23.78%
Resumen de Campo para 05(06):		
Utilitzeu aquests serveis? [Trobeu les revistes (en paper i digitals) adequades a les vostres necessitats]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Sí (01)	268	76.79%
No (02)	81	23.21%
Resumen de Campo para 06(01):		
Valoreu els següents serveis, espais i equipaments [Catàleg de la biblioteca]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Molt bo (01)	61	17.48%
Bo (02)	176	50.43%
Correc te (03)	80	22.92%
Regu lar (04)	10	2.87%
Dolent (05)	4	1.15%
NC (06)	18	5.16%
Resumen de Campo para 06(02):		
Valoreu els següents serveis, espais i equipaments [Cursos de formació]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Molt bo (01)	20	5.73%

Bo (02)	42	12.03%
Correc te (03)	43	12.32%
Regu lar (04)	6	1.72%
Dolent (05)	0	0.00%
NC (06)	238	68.19%

Resumen de Campo para 06(03):

**Valoreu els següents serveis, espais i equipaments
[Web de la biblioteca]**

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Molt bo (01)	43	12.32%
Bo (02)	169	48.42%
Correc te (03)	97	27.79%
Regu lar (04)	21	6.02%
Dolent (05)	2	0.57%
NC (06)	17	4.87%

Resumen de Campo para 06(04):

**Valoreu els següents serveis, espais i equipaments
[Sales de treball en grup i/o cabines]**

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Molt bo (01)	14	4.01%
Bo (02)	51	14.61%
Correc te (03)	45	12.89%
Regu lar (04)	6	1.72%
Dolent (05)	1	0.29%
NC (06)	232	66.48%

Resumen de Campo para 06(05):

**Valoreu els següents serveis, espais i equipaments
[Col·lecció de llibres (en paper i digitals) adequada a les vostres necessitats]**

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Molt bo (01)	16	4.58%
Bo (02)	110	31.52%
Correc te (03)	126	36.10%
Regu lar (04)	64	18.34%
Dolent (05)	26	7.45%
NC (06)	7	2.01%

Resumen de Campo para 06(06):

**Valoreu els següents serveis, espais i equipaments
[Col·lecció de revistes (en paper i digitals) adequada a les vostres necessitats]**

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Molt bo (01)	24	6.88%

Bo (02)	134	38.40%
Correc te (03)	108	30.95%
Regu lar (04)	62	17.77%
Dolent (05)	18	5.16%
NC (06)	3	0.86%
Resumen de Campo para 06(07):		
Valoreu els següents serveis, espais i equipaments [Confort (silenci, il·luminació, temperatura, neteja, etc.)]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Molt bo (01)	43	12.32%
Bo (02)	143	40.97%
Correc te (03)	88	25.21%
Regu lar (04)	33	9.46%
Dolent (05)	8	2.29%
NC (06)	34	9.74%
Resumen de Campo para 07(01):		
Valoració general [Atenció i tracte del personal de la biblioteca]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Molt bo (01)	164	46.99%
Bo (02)	130	37.25%
Correc te (03)	43	12.32%
Regu lar (04)	2	0.57%
Dolent (05)	2	0.57%
NC (06)	8	2.29%
Resumen de Campo para 07(02):		
Valoració general [Valoració global de la biblioteca]		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
N/C	0	0.00%
Molt bo (01)	50	14.33%
Bo (02)	196	56.16%
Correc te (03)	87	24.93%
Regu lar (04)	14	4.01%
Dolent (05)	1	0.29%
NC (06)	1	0.29%
Resumen de Campo para 08:		
Anoteu els vostres suggeriments i/o opinions		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Respuesta Navegar	72	20.63%
N/C	277	79.37%

6. ANNEX :QÜESTIONARI

The logo of the Universitat de Barcelona (UAB) is displayed in white text on a dark red background. The background image shows a library interior with bookshelves and a person reading.

Qüestionari de satisfacció 2007

Per tal de fer més adients els serveis i equipaments del Servei de Biblioteques de la UAB a les vostres necessitats, us demanem l'opinió en general de les nostres biblioteques. US AGRAÏM PER AVANÇAT EL VOSTRE TEMPS.

[Següent >>](#)

Aquest qüestionari no està actiu. No es poden guardar respostes.

Qüestionari de satisfacció 2007

1. Dades generals

01 Marqueu la Biblioteca que utilitzeu més i contesteu el qüestionari en referència a aquesta

**Aquesta pregunta és obligatòria*

Triar una opció..



02 Tipologia d'usuari

**Aquesta pregunta és obligatòria*

Triar una opció..



03 ¿Amb quina freqüència utilitzeu la biblioteca?**Aquesta pregunta és obligatòria*

	Només abans dels exàmens	Menys d'1 cop al mes	1 cop al mes	2 o 3 cops al mes	1 o 2 cops per setmana	De 3 a 5 cops per setmana
Biblioteca presencial (accés físic)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Biblioteca virtual (connexió en línia)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

0% 100%

<< Anterior

Següent >>

Aquest qüestionari no està actiu. No es poden guardar respostes.

Qüestionari de satisfacció 2007

2. Opinió sobre els serveis, els fons i els espais

A continuació trobareu una llista dels serveis, els fons i els espais que us ofereix la vostra biblioteca per tal que els valoreu. Us preguem que assenyaieu primer si els coneixeu i en segon lloc si els utilitzeu.

04 Coneixeu els següents serveis? **Aquesta pregunta és obligatòria*

	Sí	No
Catàleg de la biblioteca	☐	☐
Cursos de formació de la biblioteca	☐	☐
Web de la biblioteca	☐	☐
Sales de treball en grup i/o cabines	☐	☐

05 Utilitzeu aquests serveis? **Aquesta pregunta és obligatòria*

	Sí	No
Catàleg de la biblioteca	☐	☐
Cursos de formació	☐	☐
Web de la biblioteca	☐	☐
Sales de treball en grup i/o cabines	☐	☐
Trobeu els llibres (en paper i digitals) adequats a les vostres necessitats	☐	☐
Trobeu les revistes (en paper i digitals) adequades a les vostres necessitats	☐	☐

06 Valoreu els següents serveis, espais i equipaments *Aquesta pregunta és obligatòria

	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NC
Catàleg de la biblioteca	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Cursos de formació	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Web de la biblioteca	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Salas de treball en grup i/o cabines	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Col·lecció de llibres (en paper i digitals) adequada a les vostres necessitats	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Col·lecció de revistes (en paper i digitals) adequada a les vostres necessitats	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Confort (silenci, il·luminació, temperatura, neteja, etc.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

0%  100%

<< Anterior

Següent >>

Aquest qüestionari no està actiu. No es poden guardar respostes.

UAB

Qüestionari de satisfacció 2007

3. Opinió general de la Biblioteca

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.

07 Valoració general *Aquesta pregunta és obligatòria

	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NC
Atenció i tracte del personal de la biblioteca	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Valoració global de la biblioteca	☐	☐	☐	☐	☐	☐

08 Anoteu els vostres suggeriments i/o opinions

0%  100%

<< Anterior

Última

Aquest qüestionari no està actiu. No es poden guardar respostes.

Qüestionari de satisfacció 2007

Gràcies per respondre aquest qüestionari.

Completeu el procés i salveu les respostes fent clic al botó [Enviar]

Enviar

Per revisar alguna resposta, i/o modificar-la, feu clic al botó **[Anterior]**.

Nota de privacitat

El registre amb les respostes del qüestionari no conté cap tipus d'informació sobre dades personals d'identificació (exceptuant aquelles dades que s'hagin pogut ressenyar a preguntes específiques dins del qüestionari). Si s'ha contestat el qüestionari fent servir algun tipus d'identificador per entrar, assurem que aquest identificador tampoc es guarda amb les respostes, ja que s'administren mitjançant dues bases de dades separades i només serveix per saber si s'ha completat o no un qüestionari.

<< Anterior

7. ANNEX : INFORMES PER BIBLIOTEQUES

7.1 BIBLIOTECA DE CIÈNCIA I TECNOLOGIA

7.2 BIBLIOTECA DE CIÈNCIES SOCIALS

7.3 BIBLIOTECA DE COMUNICACIÓ I HEMEROTECA GENERAL

7.4 BIBLIOTECA D'HUMANITATS

7.5 BIBLIOTECA DE MEDICINA / UNITATS DOCENTS / BIBLIOTECA LAPORTE

7.6 BIBLIOTECA UNIVERSITÀRIA DE SABADELL

7.7 BIBLIOTECA DE VETERINÀRIA

7.8 CARTOTECA GENERAL

⇒ 7.1 BIBLIOTECA DE CIÈNCIA I TECNOLOGIA

1. Metodologia i mostra utilitzada

L'enquesta es va organitzar des del Servei de Biblioteques de la UAB i va tenir algunes diferències quant a les darreres edicions d'enquestes globals:

- Es va fer en format electrònic i per tant **va arribar a tots els usuaris potencials** de les biblioteques.
- **Va incloure les respostes dels alumnes de primer any** que en altres edicions s'havien exclòs del mostreig.
- Es va reduir el nombre de preguntes i es va incloure aspectes de biblioteca virtual que no s'havien contemplat en altres edicions.

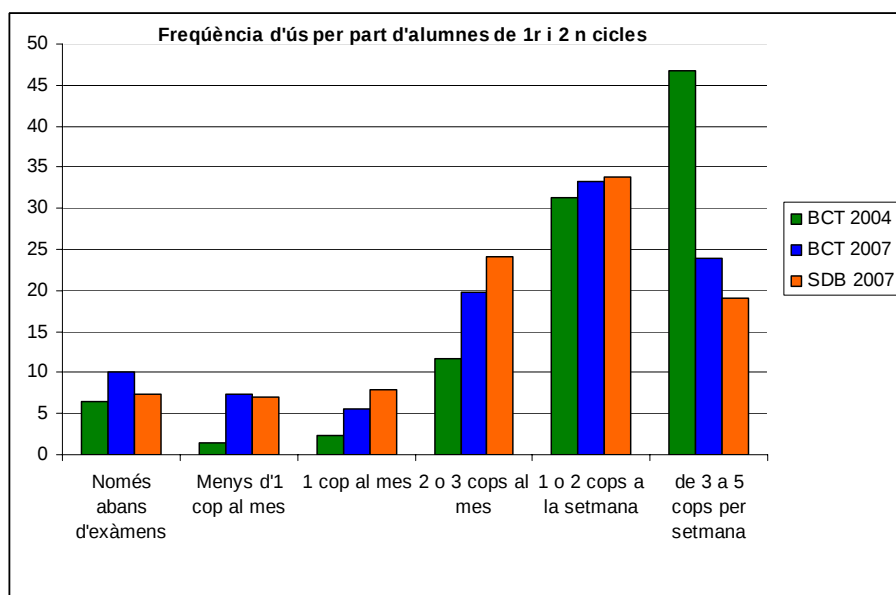
Si analitzem la població, la mostra recollida i el marge d'error, podem veure que estem en resultats similars a la de l'enquesta de 2004. Per tant a l'hora de valorar els resultats obtinguts i generalitzar-los pels diferents col·lectius podem veure que la mostra d'alumnes és molt significativa, la de professors força significativa però la dels alumnes de tercer cicle no ho és tant. En aquest últim cas, cal llegir les resultats amb molta prudència.

	Població Total 2004	Mostra 2004	Error de la mostra (aproximat) 2004	Població Total 2007	Mostra 2007	Error de la mostra (aproximat) 2007
Alumnes 1r i 2n Cicle	5210	272	5.90	6275	379	4.98
Tercer Cicle	582	48	13.83	321	39	15.03
Professors	576	85	10.01	680	97	9.4
Gobal BCT	6368	405	4.81	7276	515	4.25

Les dades pel mostreig s'han extret del document "UAB en Xifres" del curs 2006-2007 que publica la UAB en el seu WEB. En l'annex 1 es recull el recompte de professors que hem considerat que corresponien a l'àmbit de la Biblioteca de Ciència i Tecnologia (BCT) .

2. Freqüència i horaris d'ús de la biblioteca presencial

A continuació es recullen els resultats obtinguts a la BCT i es comparen amb els resultat del conjunt de biblioteques del SdB. Creiem significatiu incloure també els resultats de l'enquesta 2004 per analitzar millor les tendències.

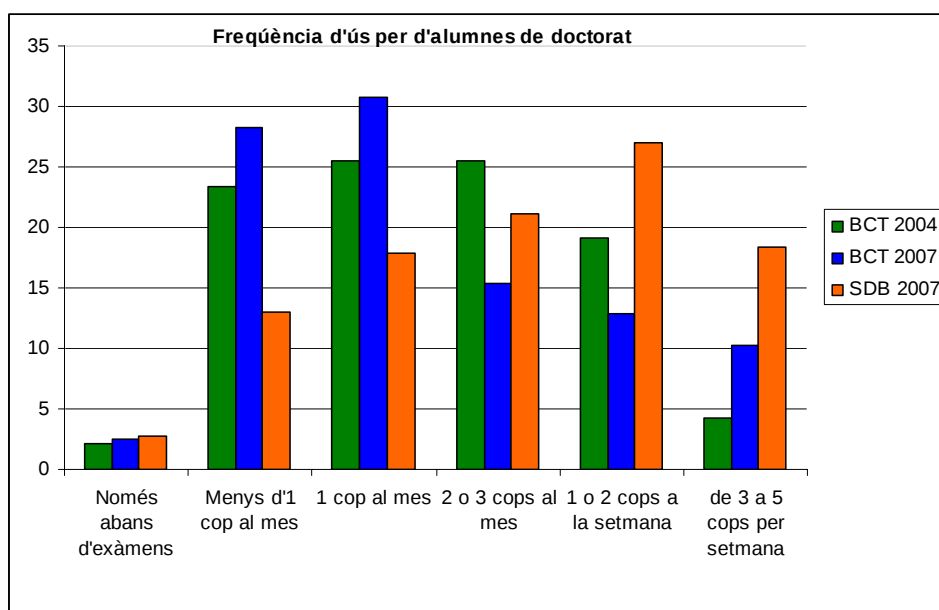
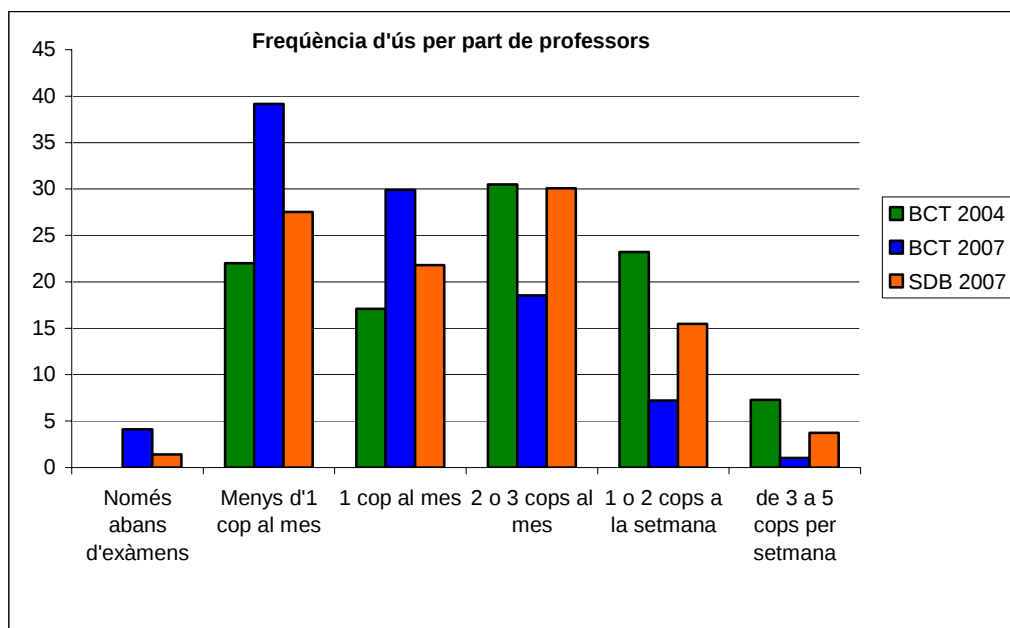


En el cas dels alumnes no es poden treure conclusions definitives donat que l'enquesta ha arribat també als alumnes que no van a la biblioteca. Aquest pot ser un dels motius pels quals ha pujat el percentatge de gent que visita poc la biblioteca i en conseqüència baixa el percentatge dels que la visiten molt.

Si fem l'anàlisi de l'evolució de l'entrada d'usuaris a la BCT dels darrer 4 anys podem veure que ha decrescut el nombre d'usuaris tant a la BCT com al conjunt de biblioteques del SdB.

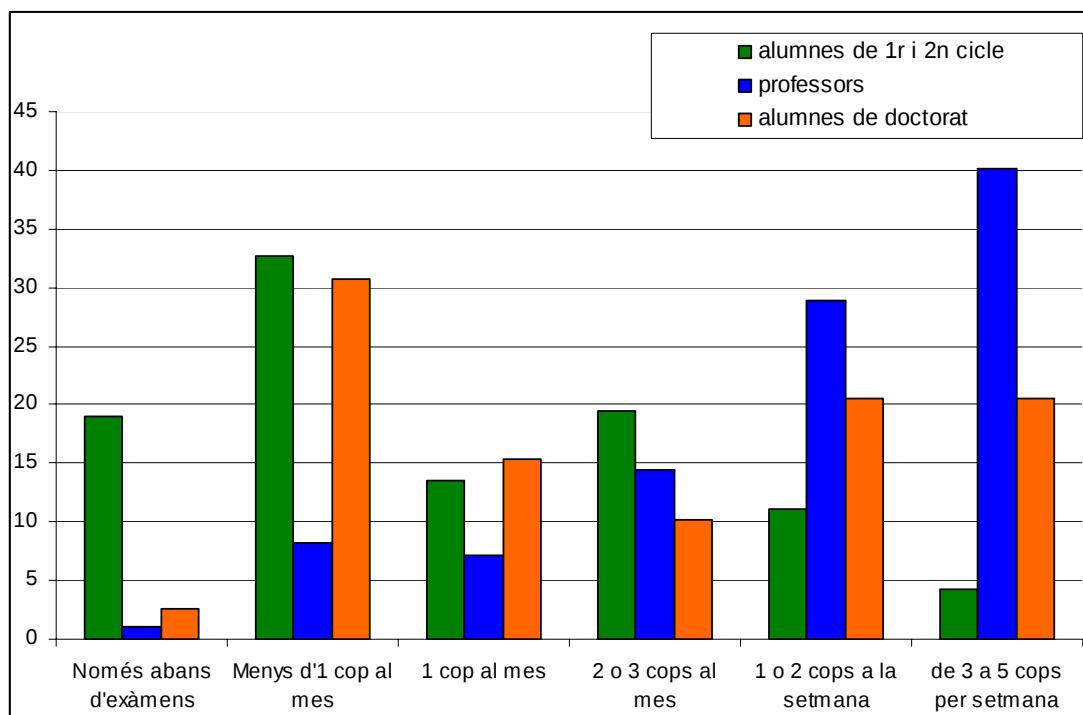
	2004	2005	2006	2007	Decreixement 2006-07	Percentatge decreixement	Decreixement 2005-07	Percentatge decreixement	Decreixement 2004-07	Percentatge decreixement
BCT	540698	505297	406863	359667	47196	11,6%	145630	28,8%	181031	33,48%
SDB	4071326	3838732	3771042	3319810	451232	12%	518922	13,5%	751516	18,4%6

Aquest decreixement pot venir donat en part pel menor nombre de visites dels professors i alumnes de doctorat tal i com reflecteixen les dades recollides i comparades amb l'enquesta 2004. Els professors i investigadors han estat qui més fort han apostat per la biblioteca virtual i per tant utilitzen massivament aquesta nova eina que els facilita la recerca i la informació des del despatx i/o laboratori (veure també l'apartat 3)

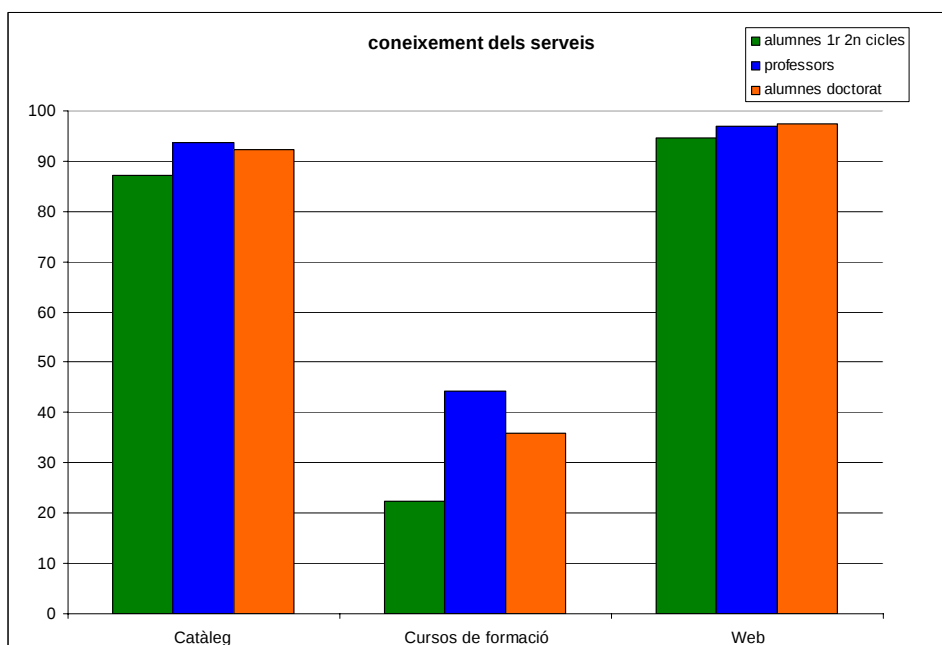


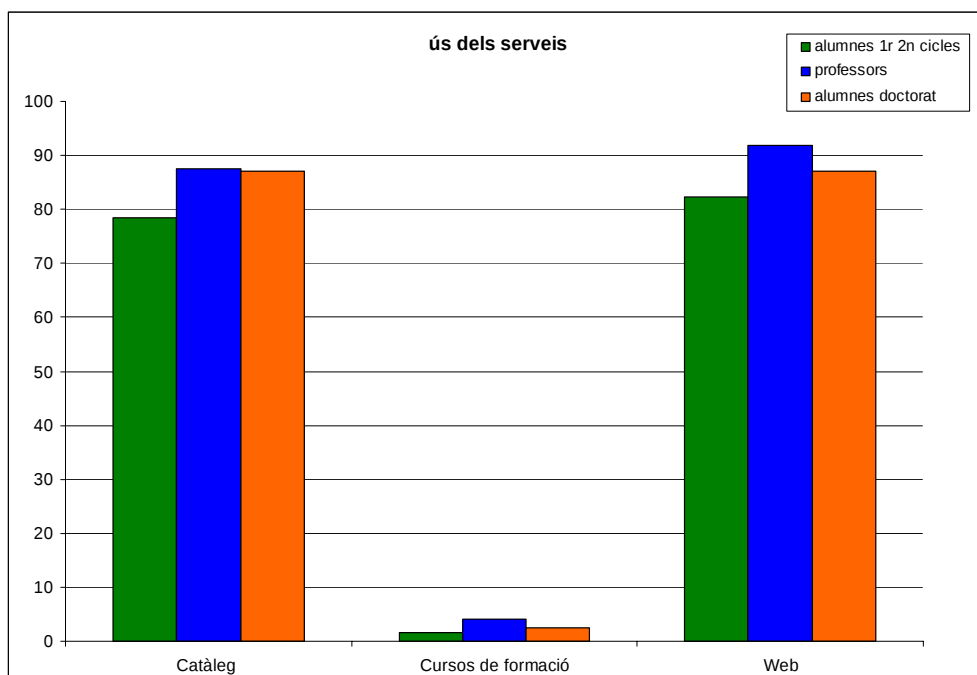
3. Freqüència i horaris d'ús de la biblioteca virtual

No existeixen dades sobre la freqüència d'ús de la biblioteca virtual de l'any 2004 malgrat que en una de les preguntes es demanava si s'utilitzava la biblioteca des del despatx o domicili. El 51% dels alumnes de 1r i 2n cicle, el 81 % dels alumnes de tercer cicle i el 93% dels professors manifestaven que accedien a la biblioteca des del despatx i/o domicili. Si tenim en compte que no hi ha hagut cap resposta N/C en les enquestes 2007 hem de suposar que el 100% de les tres tipologies d'usuaris consulten la biblioteca virtual com a mínim abans d'exàmens.



4. Coneixement i ús del serveis

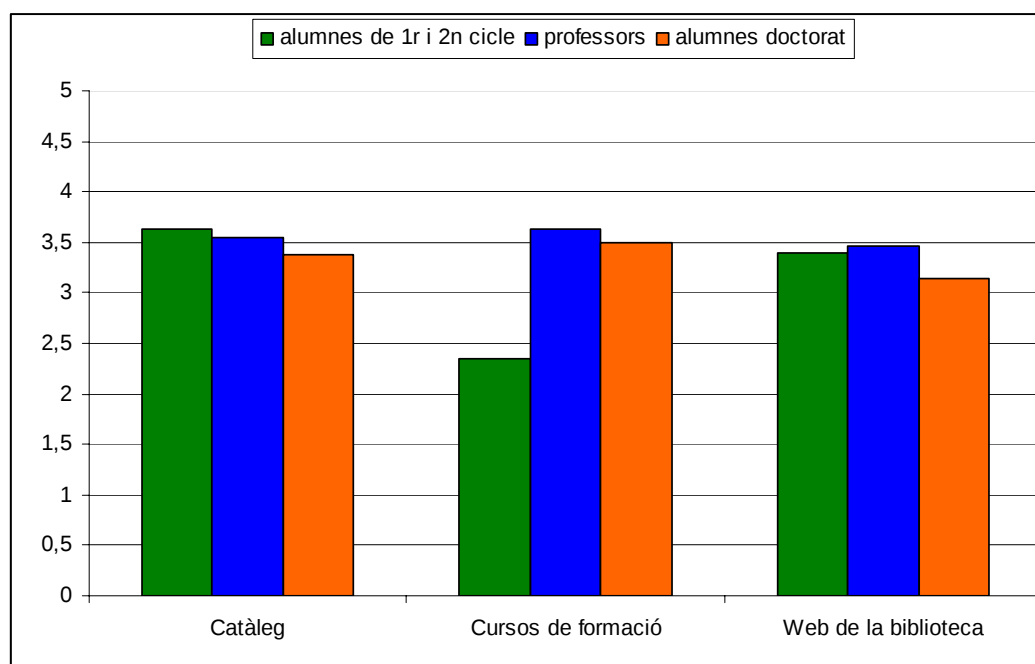




Els cursos (tant els especialitzats com el bàsic sobre la biblioteca) són el servei menys conegut per tots els usuaris. Sorprèn que el curs “Vine a conèixer” sigui desconegut per pràcticament la meitat del col·lectiu al qual està adreçat en un principi ja que des de fa tres anys s’ha implementat en les sessions d’acollida com a obligatori per tots els estudiant de nou ingrés.

Quant al catàleg i al web segueixen sent coneguts i utilitzats pels usuaris en un grau força elevat.

Podem veure la valoració que els usuaris fan d’aquests serveis en la següent gràfica:

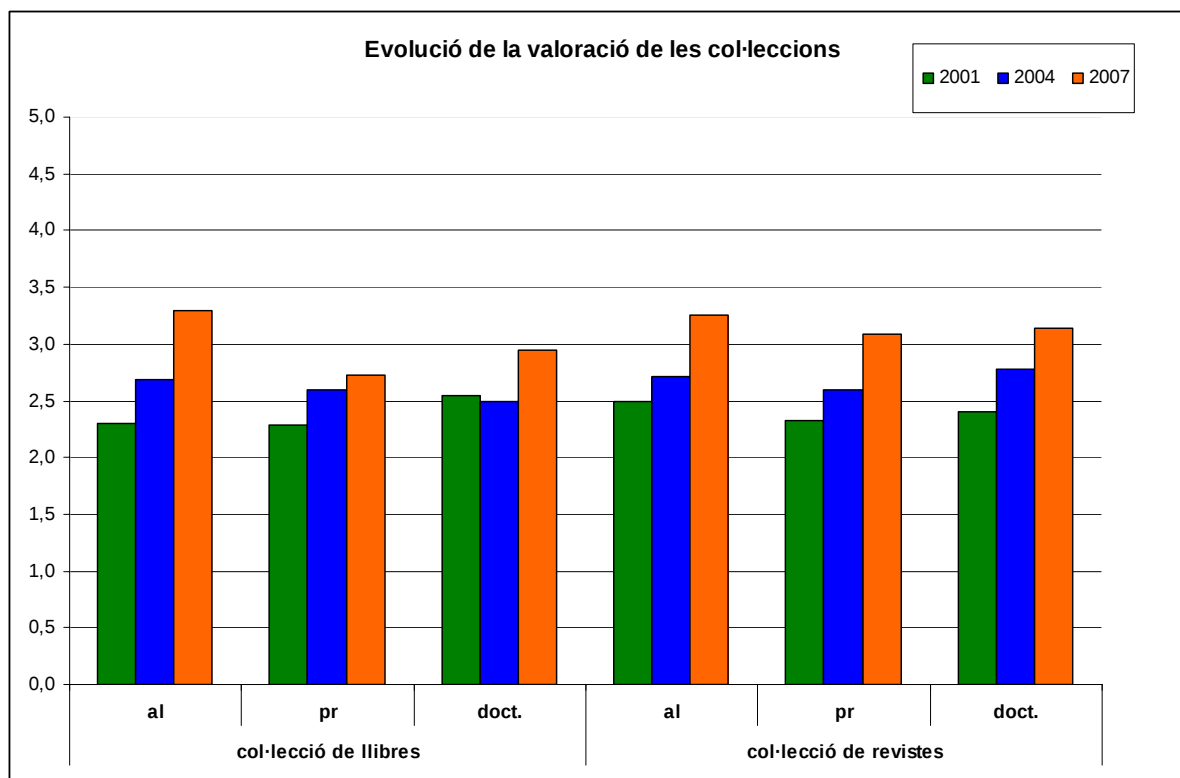


No valorem les respostes a la pregunta sobre el coneixement, us i valoració de cabines i sales de treball en grup ja que la Biblioteca de Ciència i Tecnologia no compte amb aquest tipus

Informe de resultats per biblioteques 2007

d'equipament. En darrer terme la valoració en la pregunta sobre confort (silenci, il·luminació, temperatura, neteja...) que ha estat 2,83 per part d'alumnes de 1r i 2n cicle, 3,06 per part dels professors i 2,9 per part d'alumnes de doctorat.

5. El fons

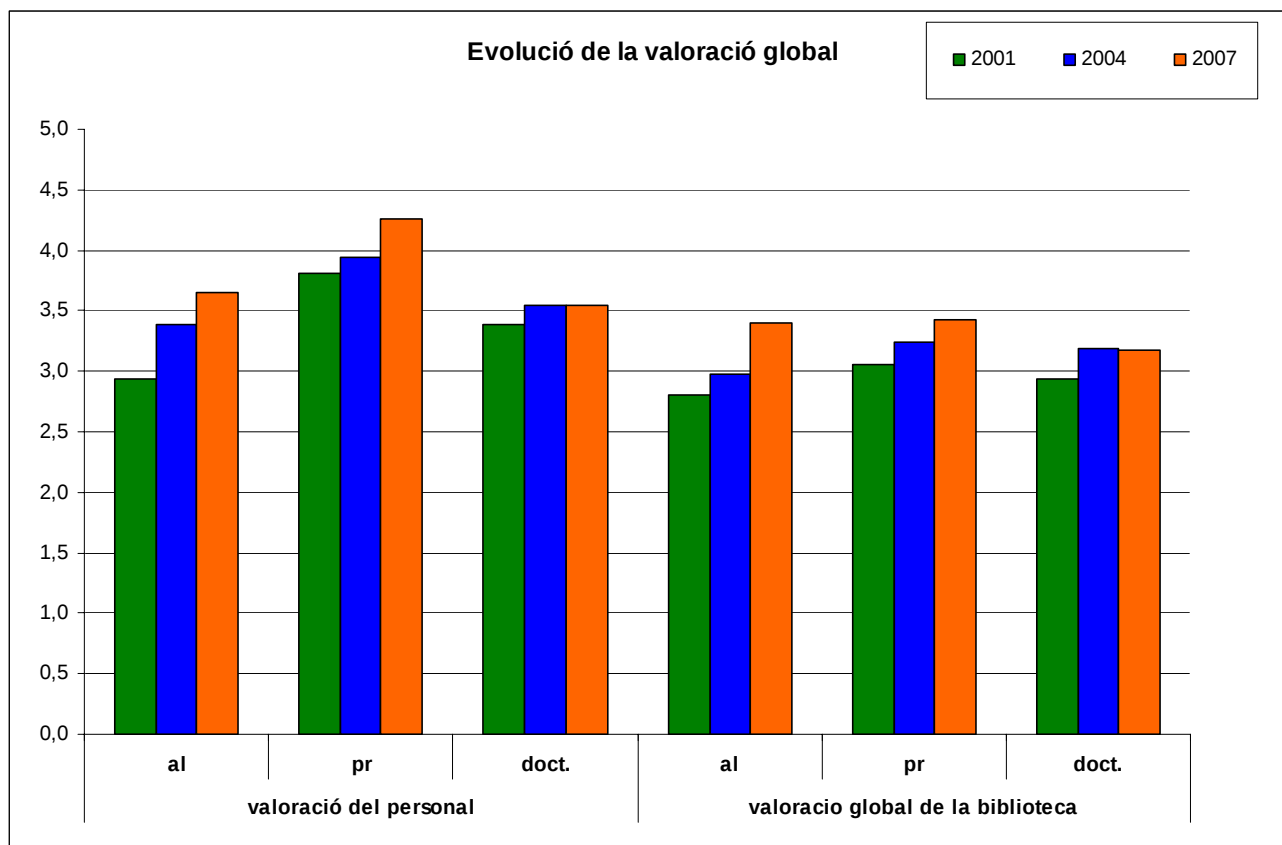


La valoració dels usuaris respecte al fons de la biblioteca ha crescut des de la darrera enquesta. La valoració que fan els alumnes de la col·lecció de llibres és quasi un punt superior a la de l'any 2001 el que reforça el treball fet per la biblioteca en millorar el seguiment de les bibliografies de curs. Els professors i alumnes de doctorat han augmentat la seva valoració quant a la col·lecció de revistes també al voltant d'un punt i això pot ser provocat per l'augment de la col·lecció de revistes digitals.

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.

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

6. Satisfacció general



7. Suggeriments dels usuaris

A l'annex 3 podem veure un resum dels suggeriments que han fet arribar els usuaris. El 30 % dels enquestats han omplert aquesta pregunta amb un o varis comentaris. Entenem que aquesta és una bona oportunitat per fer-nos arribar el que més els preocupa, qüestions a vegades puntuals i que no estaven recollides en l'enquesta o refermar la queixa sobre temes com el soroll a la biblioteca.

S'obriràn accions per donar resposta a totes elles i es publicitaran en els mitjans disponibles per la biblioteca.

• ANNEX 1

[Índex](#)

Personal acadèmic per departaments i categories

		CU		CEU		TU		TEU		Assoc.		Assoc. mèdic		Visitant		Emèrit		Altres		Agreg.		Lector		Col·lab. temporal		Assoc. permanent estranger		Total general
		D	H	D	H	D	H	D	H	D	H	D	H	D	H	D	H	D	H	D	H	D	H	D	H	D	H	
CIÈNCIES EXPERIMENTALS																												
D0402	MATEMÀTIQUES		17	1	1	7	23	1	1	13	19					1				1	4	1	3				1	94
D0403	QUÍMICA	3	22			9	14			7	10							2	1	1	2	3	6					80
D0404	FÍSICA	3	13			1	17			6	18				1					1	4		2				1	67
D0405	GEOLOGIA	3	5		1	3	6			3	12				1			1	3	1	2	1	3					45
D0406	BIOQUÍMICA I BIOLOGIA MOLECULAR	4	13			8	13			13	10	1	2					2	3	3	3	3	3					78
D0407	BIOLOGIA ANIMAL, VEGETAL I ECOLOGIA	4	8		1	8	12			8	4							1	2		2	2	6					58
D0456	BIOLOGIA CEL. DE FISIOL. I D'IMMUNOL.	6	7			13	15			10	9	7	4					1			1	4	3	1				81
TECNOLÒGIQUES																												
D0447	ENGINYERIA QUÍMICA		4			4	7			7	6				1					1	7	2						39
D0461	TELECOMUNICACIÓ I D'ENGINYERIA DE SISTEM.				1		3		1	4	12							1	1	3		3						29
D0463	ENGINYERIA ELECTRÒNICA	1	3		1	2	3			1	16							1		2	1	1						32
D0469	ARQUITECTURA DE COMPUTADORS I SISTEMES OPERATIUS	1	1		1	3	5		2	3	4																	20
D0470	MICROELECTRÒNICA I SISTEMES ELECTRÒNICS	1	1			2	7			1	14													2				28
D0471	CIÈNCIES DE LA COMPUTACIÓ		1		3	1	9			3	12									1		1						31
D0472	ENGINYERIA DE LA INFORMACIÓ I DE LES COMUNICACIONS		1		2	1	3		1	4	19										1	3						35

Cal matisar el total de 717 professors perquè cal tenir en consideració que del departament D0456 hi ha només 50 professors a Biociències, del D0406 n'hi ha només 34 i cal afegir 38 professors del Departament de Genètica i Microbiologia que s'han associat a Ciències de la Salut dins "UAB en xifres". Tenint en compte aquestes dades el total seria **680**

• ANNEX 2

Freqüència d'ús de la biblioteca	presencial								virtual							
	alumnes de 1r i 2n cicle		professors		alumnes doctorat		global		alumnes de 1r i 2n cicle		professors		alumnes doctorat		global	
	BCT	SDB	BCT	SDB	BCT	SDB	BCT	SDB	BCT	SDB	BCT	SDB	BCT	SDB	BCT	SDB
Només abans d'exàmens	10,03	7,4	4,12	1,43	2,56	2,7	8,25	5,97	19	17,27	1,03	0,57	2,56	5,41	14,2	13,49
Menys d'1 cop al mes	7,39	6,97	39,18	27,51	28,21	12,97	14,78	10,71	32,72	30,17	8,25	11,17	30,77	15,68	28,02	25,71
1 cop al mes	5,54	7,9	29,9	21,78	30,77	17,84	12,86	11,26	13,46	12,95	7,22	7,16	15,38	8,65	12,67	11,58
2 o 3 cops al mes	19,79	24,18	18,56	30,09	15,38	21,08	19,19	24,75	19,53	19,62	14,43	17,19	10,26	14,59	17,85	18,73
1 o 2 cops a la setmana	33,25	33,87	7,22	15,47	12,82	27,03	26,49	30,45	11,08	14,07	28,87	31,23	20,51	27,03	14,97	118,23
de 3 a 5 cops per setmana	24,01	19,08	1,03	3,72	10,26	18,38	18,43	16,86	4,22	5,92	40,21	32,66	20,51	28,65	12,28	12,26

coneixement i ús dels serveis	coneixen								utilitzen							
	alumnes de 1r i 2n cicle		professors		alumnes doctorat		global		alumnes de 1r i 2n cicle		professors		alumnes doctorat		global	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
Catàleg	87,07	12,93	93,81	6,19	92,31	7,69	88,87	11,13	78,36	21,64	87,63	12,37	87,18	12,82	80,42	19,58
Cursos de formació	22,43	77,57	44,33	55,67	35,9	64,1	27,64	72,36	1,58	98,42	4,12	95,88	2,56	97,44	2,11	97,89
Web	94,72	5,28	96,91	3,09	97,44	2,56	95,39	4,61	82,32	17,68	91,75	5,25	87,18	12,82	84,64	15,36
Sales de treball i/o cabines	59,89	40,11	46,39	53,61	64,1	35,9	57,97	42,03	30,34	69,66	2,06	97,94	25,64	74,36	24,57	75,43

adequació del fons	alumnes de 1r i 2n cicle		professors		alumnes doctorat		global	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
Trobeu els llibres (en paper i digitals) adequats a les vostres necessitats?	83,64	16,36	70,1	29,9	61,54	38,46	79,27	20,73
Trobeu les revistes (en paper i digitals) adequats a les vostres necessitats?	69,13	30,87	73,2	26,8	82,05	17,95	71,21	28,79

valoració	alumnes de 1r i 2n cicle						professors					
	molt bo	bo	correcte	regular	dolent	N/C	molt bo	bo	correcte	regular	dolent	N/C
Catàleg	10,29	39,05	29,02	4,75	1,06	15,83	6,19	45,36	36,08	3,09	2,06	7,22
Cursos de formació	0	0	2,64	3,9601,3	0,26	91,82	1,03	4,12	2,06	1,03	0	91,75
Web de la biblioteca	4,75	35,88	38,52	6,33	1,85	12,66	8,25	39,18	32,99	10,31	1,03	8,25
Sales de treball en grup i/o cabines	3,96	16,62	17,15	8,18	3,17	50,92	4,12	5,15	0	0	0	90,72
Col·lecció de llibres (paper i digitals)	10,03	34,3	30,34	17,68	4,22	3,43	1,03	23,71	35,05	25,77	13,4	1,03
Col·lecció de revistes (paper i digitals)	6,07	24,27	29,29	11,08	3,17	26,12	3,09	36,08	31,96	21,65	6,19	1,03
Confort(silenci, il·luminació, temperatura, neteja...)	8,71	22,69	25,59	26,65	15,04	1,32	2,06	26,8	31,96	15,46	5,15	18,56
Atenció i tracte del personal	16,62	42,74	29,82	6,6	2,64	1,58	44,33	37,11	13,4	1,03	1,03	3,09
Valoració global de la biblioteca	5,54	43,27	28,52	10,29	2,11	0,26	3,09	42,27	47,42	6,19	0	1,03

valoració	alumnes doctorat						global					
	molt bo	bo	correcte	regular	dolent	N/C	molt bo	bo	correcte	regular	dolent	N/C
Catàleg	2,56	35,9	46,15	2,56	2,56	10,26	9,02	39,92	31,67	4,22	1,34	13,82
Cursos de formació	0	5,13	5,13	0	0	89,74	0,19	3,07	3,65	1,15	0,19	91,75
Web de la biblioteca	5,13	28,21	33,33	20,51	2,56	10,26	5,37	36,47	36,85	8,06	1,73	11,52
Sales de treball en grup i/o cabines	0	12,82	28,21	0		58,97	2,88	14,01	15,74	5,95	2,3	59,12
Col·lecció de llibres (paper i digitals)	2,56	25,64	41,03	20,51	7,69	2,56	8,06	31,67	31,86	19,19	6,33	2,88
Col·lecció de revistes (paper i digitals)	5,13	28,21	35,9	20,51	2,56	7,69	5,57	27,06	30,33	13,63	3,65	19,77
Confort(silenci, il·luminació, temperatura, neteja...)	5,13	30,77	28,21	20,51	15,38	0	7,29	24,38	26,87	23,8	13,24	4,41
Atenció i tracte del personal	12,82	41,03	28,21	10,26	2,56	5,13	21,88	41,65	26,3	5,76	2,3	2,11
Valoració global de la biblioteca	2,56	25,64	58,97	12,82	0	0	4,99	42,23	41,27	9,6	1,54	0,38

Informe de resultats per biblioteques 2007

ANNEX 3

Suggeriments dels usuaris

Falten llibres	47	54, 740, 1530, 1554, 1868, 1904
Falten llibre d'enginyeria	7	8, 408, 448, 684, 1305, 1307, 1339
Falten llibres de telecomunicació	4	8, 408, 1404, 1464
Falten llibres de física	2	37, 799
Falten llibres electrònics	2	153,173
Falten llibres de geologia	2	2051, 2104
Falten llibres de biologia	1	817
Falten llibres d'estadística	1	209
Falten llibres historia natural	1	1124
Falta material per teoria de nombres	1	2073
Ultima edició de llibres traduïts al castellà	3	625, 1919, 2181
Falten més exemplar d'un mateix llibre	17	162, 282, 316, 524, 1057, 1093, 1129, 1149, 1152, 1305, 1307, 1333, 1404, 1501, 2110, 2181, 2184
Soroll	46	12,126,149, 239,322, 357,477, 485, 498, 610, 662,687, 733, 799, 821, 931, 932, 1067, 1083, 1088, 1094, 1106, 1124, 1143, 1200, 1206, 1300, 1340, 1369, 1373,1424, 1444, 1464, 1542, 1578, 1612, 1675, 1695, 1873, 1908, 1999, 2015, 2021, 2050, 2059, 2073, 2115
Climatització-aire acondicionat-fred	20	45,70, 239, 477, 504, 610, 822, 1067, 1094, 1132, 1143, 1200, 1235, 1369, 1675, 1866, 1873, 1879, 1908, 1962
Subscripció revistes científiques	18	522, 853, 1553,

	4	1566
Falten revistes tècniques	1	1623
Falten revistes electròniques	8	54,74,153,173,196,230, 236, 723, 2110
Falten revistes Nuclear Instrument and Methods	1	1334
Subscriure revista BioMedCentral	1	1566
Subscriure revista Microbiology-SGM	1	1566
Falten revistes de Física	1	230
Subscripció Nature Nanotechnology	1	37
Ampliar horari obertura de la biblioteca	14	58, 239, 481, 541, 687, 718,1150, 1206, 1430, 1578, 1794, 1856, 2070, 2193
Més sales de treball	9	97,126, 570, 687, 684, 822, 1083, 1967, 2073
Endolls pels portàtils	7	845, 1132, 1211, 1241, 1261, 1977, 2073
Millorar il·luminació	6	553, 610, 1124, 1200, 1424, 1501
Millorar web -revistes electròniques	5	74, 239, 234,322, 1038, 1360, 1562
Cadires	5	149, 522,563, 1464, 1962
Millora del catàleg virtual	5	338, 448, 644, 1919, 1962
No bona cobertura de wireless	5	822, 1241, 1261, 1501, 1755
Biblioteca ETSE	4	684, 748, 1369, 2136
Millorar el servei de fotocopies	3	795, 1373, 1919
Més temps de préstec	3	1152
	1	
Prolongar temps de préstec pels professors	1	1595
Prolongar temps de préstec per els de 3er cicle	1	1770
Agilitzar els tràmits de compra de llibres	2	441, 2184
Control data de devolució	2	795, 1542
Més material dvd	1	2110
Incorporar material audiovisual	1	1730
No penalitzar els estudiants de 3r cicle	1	1770
Saber quin usuari té el llibre prestat	1	462
Millorar la autorenovació	1	664
Tercera renovació per internet	1	975
Reserva de llibres per telèfon	1	239

No penalitzar caps de setmana	1	1152
Avisar per e-mail de la finalització del termini de préstec	1	1318
Millora servei de recollida de llibres de ETSE	1	1340
Més exàmens	1	522
Exàmens en paper	1	834
Accés virtual a llibres en anglès	1	522
Més llibres de préstec i menys exclosos	1	524
Renovar llibres vells	1	591
Llibres de matemàtiques en mal estat	1	1623
Actualitzar llibres de informàtica	1	1623
Actualitzar diccionaris bilingües	1	1834
Actualitzar software dels pc	1	1623
Millorar etiquetatge llibres	1	1501
Potenciar biblioteca 3r cicle	1	1566
Agilitar tràmits interbibliotecaris	1	1586
Desordre sala de recerca	1	1866
Papereres de reciclar	1	1873
Mal estat dels lavabos	1	1962
Mala senyalització	1	1962
Reserva de lloc	1	2040
Més fotocopiadores	1	2051
Mètode per avisar que es tanca la biblioteca	1	1228
Reforç préstec de portàtils	1	1352
Zona de portàtils	1	1352
No zona de internet + ofimàtica	1	1373
Aules d'estudi	1	1150
No reserva de taules pels professors	1	1033
Millora en la manera de netejar de la biblioteca	1	504

⇒ 7.2 BIBLIOTECA DE CIÈNCIES SOCIALS

Metodologia i mostra utilitzada

Enquesta dirigida a recollir el grau de satisfacció de tres segments d'usuaris del Servei de Biblioteques de la UAB: els estudiants de 1r i 2n cicle, els estudiants de 3r cicle i els professors.

L'enquesta va ser tramesa als tres col·lectius a través del correu electrònic, enviant-la a la bústia institucional. Calia respondre-la i reenviar-la a través d'internet.

La recollida de dades es va efectuar del dia 19 al 24 de novembre del 2007

En aquest informe es fa referència a les respostes donades pels usuaris que han marcat la Biblioteca de Ciències Socials com la que utilitzen habitualment.

Han respost l'enquesta 382 persones (2 sota el concepte d'altres que no s'han tingut en consideració)

	Enquestes recollides
Alumnes 1r i 2n Cicle	309
Tercer Cicle	27
Professors	44

S'aprecia un retrocés en el nombre de respostes respecte a l'enquesta de l'any 2004 (471 respostes), que atribuïm en bona part al canvi de metodologia en la seva realització.

El nombre de comentaris ha estat força elevat (124), el 32,46% d'usuaris han fet alguna observació.

Per tal de fer l'anàlisi s'han considerat els resultats de l'enquesta que es va fer l'any 2004 per tal de poder determinar l'evolució dels resultats.

2. Freqüència d'ús Biblioteca Presencial / Virtual

Es denota un decreixement de la freqüència d'ús de la biblioteca presencial.

Alumnes 1r i 2n cicle

PRESENCIAL	Socials	UAB 2007
Només abans dels exàmens	14,24	7,40
3-5 cops per setmana	17,15	19,68

VIRTUAL	Socials	UAB 2007
Només abans dels exàmens	20,06	17,27
3-5 cops per setmana	10,03	5,92

Alumnes 3r cicle

PRESENCIAL	Socials	UAB 2007
3-5 cops per setmana	22,22	18,38

VIRTUAL	Socials	UAB 2007
3-5 cops per setmana	29,63	28,65

Professors

PRESENCIAL	Socials	UAB 2007
1-5 cops per setmana	25	19,19

VIRTUAL	Socials	UAB 2007
1-5 cops per setmana	79,55	63,89

3. CONEIXEMENT DEls serveis

Alumnes 1r i 2n cicle

	Grau de coneixement	Socials	UAB
1r	Sales treball en grup/cabines	96,76	85,38
2n	Catàleg de la UAB	88,67	88,28
3r	Web de la biblioteca	87,38	91,24
4t	Cursos de formació	44,98	42,26

Respecte del 2004 es manté l'ordre de coneixement dels serveis amb un increment en el percentatge de coneixement de la web (79%) i una davallada en el del catàleg (93,5%). Com en anys anteriors el coneixement dels cursos de formació segueix sent baix.

Alumnes 3r cicle

	Grau de coneixement	Socials	UAB
1r	Web de la biblioteca	100	97,30
2n	Catàleg de la UAB	96,30	93,51
3r	Sales treball en grup/cabines	92,59	83,24
4t	Cursos de formació	81,48	58,92

Respecte del 2004 ha baixat lleugerament el coneixement del catàleg (100%) però ha crescut el de la web (90,2%) i espectacularment el dels cursos de formació (15,8 %)

Professors

	Grau de coneixement	Socials	UAB
1r	Web de la biblioteca	100	97,42
2n	Catàleg de la UAB	100	97,71
3r	Sales treball en grup/cabines	93,18	73,07
4t	Cursos de formació	81,82	71,92

Respecte del 2004 hi ha un increment molt important en el coneixement dels cursos (52,6 %) i de la web (94%)

4. ÚS DELS SERVEIS

Alumnes de 1r i 2n cicle

	L'utilitza / Troba	Socials	UAB
1r	Llibres en paper i digitals adequats a les vostres necessitats	84,47	86,98
2n	Sales treball en grup/cabines	75,08	61,01
3r	Catàleg de la UAB	74,76	78,10
4t	Web de la biblioteca	74,11	77,17
5è	Revistes en paper i digitals adequats a les vostres necessitats	69,58	72,42
6è	Cursos de formació	6,47	5,31

	L'utilitza / Troba	Socials	UAB
1r	Web de la biblioteca	100	90,81
2n	Catàleg de la UAB	96,30	88,11
3r	Llibres en paper i digitals adequats a les vostres necessitats	85,19	74,05
4rt	Revistes en paper i digitals adequats a les vostres necessitats	66,67	74,59
5è	Sales treball en grup/cabines	51,85	45,95
6è	Cursos de formació	25,93	22,70

Respecte del 2004 hi ha un creixement molt important pel que fa a l'ús de la Web (78,4%) i del catàleg (92,7%).

Professors

	L'utilitza / Troba	Socials	UAB
1r	Catàleg de la UAB	100	92,55
2n	Web de la biblioteca	100	92,26
3r	Revistes en paper i digitals adequats a les vostres necessitats	95,45	76,79
4rt	Llibres en paper i digitals adequats a les vostres necessitats	88,64	76,22
5è	Cursos de formació	22,73	23,50
6è	Sales treball en grup/cabines	13,64	14,33

Respecte del 2004 hem passat d'utilitzar el catàleg (95,3%) i la Web (85,9%) a l'ús del 100%. L'ús dels cursos creix proporcionalment molt (9'5%) però encara és poc utilitzat, mentre que el baix ús de les sales de treball és normal ja que no estan especialment dirigides a ells.

5. VALORACIÓ DELS SERVEIS, ESPAIS I EQUIPAMENTS

Alumnes 1r i 2n cicles

Respecte del 2004 hi ha un increment en la valoració de tots els serveis, llevat dels cursos de formació (també és molt poc utilitzat (6,47%) i el confort (aquest aspecte ja el tractarem a les conclusions). D'especial importància és el creixement en la valoració de les col·leccions de llibres i revistes

Alumnes 3r cicle

Respecte del 2004 hi ha un increment en la valoració de tots els serveis, llevat del confort. D'especial importància és el creixement en la valoració dels cursos de formació possiblement conseqüència dels nous cursos que s'han anat realitzant.

Professors

Respecte del 2004 hi ha un increment en la valoració de tots els serveis.

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

	Puntuació mitjana SOCIALS		
	Alumnes de 1r i 2n cicle	Alumnes de 3r cicle	Professors
Catàleg de la UAB	3,67	3,92	4,13
Cursos de formació	3,22	3,42	3,64
Web de la Biblioteca	3,53	4	3,86
Sales de treball en grup i/o cabines	3,20	3,25	3,50
Col·lecció de llibres (paper i digital)	3,43	3,33	3,41
Col·lecció de revistes (paper i digital)	3,32	3,19	3,56
Confort (silenci, il·luminació, temperatura, neteja, etc.)	3,08	2,76	3,47

	Puntuació mitjana UAB		
	Alumnes de 1r i 2n cicle	Alumnes de 3r cicle	Professors
Catàleg de la UAB	3,72	3,69	3,85
Cursos de formació	3,16	3,48	3,68
Web de la Biblioteca	3,53	3,58	3,69
Sales de treball en grup i/o cabines	3,51	3,57	3,61
Col·lecció de llibres (paper i digital)	3,53	3,58	3,69
Col·lecció de revistes (paper i digital)	3,37	3,25	3,24
Confort (silenci, il·luminació, temperatura, neteja, etc.)	3,41	3,45	3,57

6. Satisfacció general

L'atenció i el tracte del personal és l'aspecte millor valorat de la biblioteca en tots els col·lectius i millora respecte l'enquesta de l'any 2004

La valoració global també obté dels millors resultats i també augmenta llevat d'un petit descens entre els alumnes de 3r cicle.

Valoració general	1r i 2n cicle	3er cicle	professors
Atenció i tracte del personal de la biblioteca	Socials 3,92	4,29	4,68
	UAB	3,74	3,84
			4,33

	Socials	3,60	3,63	4,13
Valoració global de la biblioteca	UAB	3,67	3,60	3,80

7. COMENTARIS

S'han recollit 124 comentaris el que suposa una molt bona font d'informació de les necessitats i opinions del usuari. Per tal de poder fer l'anàlisi s'han desglossat els continguts ja que alguns d'ells recullen molta informació.

N'hi ha de molts temes però pel seu nombre caldria destacar:

- Insonorització de les sales de treball
- Ampliació de les sales de treball
- Problemes amb la calefacció i l'aire condicionat
- Necessitat de més exemplars de bibliografia bàsica actualitzada

Com es podrà observar la majoria es refereixen a temes d'infraestructures i espais, fet que està molt vinculat a la menor valoració d'aquests aspectes i que reforça la petició que des de la biblioteca s'està fent per millorar els espais i les instal·lacions.

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

COMENTARIS DELS USUARIS 2007 BIBLIOTECA CIÈNCIES SOCIALS

Suggeriments i/o opinions		Prof. 3r Cicle 1r i 2on Cicle		
Personal	Felicitacions al personal de la biblioteca	2	2	3
	Crítica al personal de la biblioteca			1
Fons documental	Manquen criteris selecció del fons de revistes electròniques	1		
	Ampliació fons de llibres (Recerca)	2	2	3
	Ampliació fons de revistes format paper i digital	1		
	Ampliació del fons de revistes religioses			1
	Manca fons de premsa diària			1
	Ampliació del fons en format digital	1		1
	Ampliació del fons en llengua catalana			1
	Els diaris econòmics arriben amb retard			1
	Ampliació de material audiovisual per nens		1	
	Adquirir més manuals(últimes ed) de dret i bibliografia recomanada			12
	Pocs llibres d'altres matèries (geologia)		1	
	No trobar els documents als seu lloc			2
	Massa llibres al dipòsit			1
	Sistema de classificació (topogràfics) més fàcil			2
Serveis	Més difusió de la formació que ofereix la bca.			1
	Informe de resultats per biblioteques 2007			

	Falta difusió dels recursos electrònics	1		
	Falta formació als usuaris en recursos electrònics	1		
	Felicitacions pels serveis que ofereix la biblioteca			1
	Felicitacions al Servei de Biblioteques			1
Préstec	Ampliació del nombre de documents en Préstec	2		3
	Ampliació dels dies de préstec			2
	Crítica als documents en préstec per 1 any			1
	Màquines d'autopréstec			3
	Avisar als usuaris quan tornin un llibre que han reservat			1
	Per fer les reserves que no faci falta donar el codi de barres			1
	Millor funcionament del préstec interbibliotecari			1
	Facilitar la renovació dels documents del préstec interbibliotecari			1
	Que et portin a la teva biblioteca els llibres en préstec de la resta bques.del campus			1
	Reducció del temps de multa per retard			2
	Ampliació del temps de multa per retard			2
Internet	Wifi no funciona	1		4
	Connexió a Internet dolenta per cable			1
	Avisar amb temps quan falli la connexió a Internet			1
	Accés remot des de fora del campus més fàcil		1	
	Sales de treball amb connexió a Internet			2
Fotocòpies	Millor servei de fotocòpies, fotocopiadors més bones			4
	Màquines de targetes per les fotocòpies al costat de les fotocopiadors			1
Sala Estudi UAB	Més guàrdies de seguretat a la pt. -2			1
	Ampliació de les sales d'Estudi 24 hores			4
	Demandar el carnet de la UAB les 24 hores per accedir a la pl.-2			3
Catàleg	Cercar els articles de revistes a través del catàleg	1		
	Catàleg i web lents		1	4
	Limitar les cerques al catàleg per biblioteques			1
	Costa accedir als fons digital			1
	Problemes en les cerques avançades al catàleg			1
Infraestructures	Millora la infraestructura de la biblioteca			2
	Font per beure aigua			2
	Mobiliari (cadires) incòmode i antic		1	1
	Arreglar les goteres		1	5
Climatització	Climatització (fred) especialment a les sales de treball en grup	1	2	22
	Climatització (calor)		1	6
Horaris	Ampliació de l'horari de les plantes 0, -1 i revistes	1		3
	Ampliació de l'horari de les plantes 0, -1 i revistes	1		3
Soroll	Manca de silenci		2	6
	Insonorització de la biblioteca			7
	Moqueta a la Biblioteca			3
	Insonorització de les sales de treball en grup		1	27
Espais	Ampliació sales de treball en grup		1	14
	Millor confort a la Pl. 0 que a la pl. -2			1
	Redistribuir l'espai a la pta. -2			1
	Ampliació de cabines individuals			4
	Ampliació dels punts de lectura			1
	Manca de paper i sabó als lavabos			1
	Males olors procedents dels lavabos			1

	Lavabos planta -3 en mal estat	1	
	Zona habilitada per menjar		1
Il·luminació	Més il·luminació a la cabines individuals		1
	Més il·luminació a la biblioteca		5
	Més il·luminació a les Sales de Treball en grup		1
Informàtica	Sales de treball amb ordinadors i programes informàtics		1
	Falten endolls pels portàtils	1	3
	Zona reservada per l'ús de portàtils		1
	Adquirir nous ordinadors que siguin més ràpids		6
	Lloguer de portàtils		1
	No utilitzar els mòbils		2
	Enquesta d'avaluació del SB en castellà		2
	Enquesta d'avaluació del SB que no obligui a respondre tots els apartats		1
	Participació dels alumnes en la gestió de la Bca.		1

8. 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 l'atenció i el tracte del personal és l'aspecte millor valorat de la biblioteca en tots els col·lectius i millora respecte l'enquesta de l'any 2004

D'aquests grans trets podríem destacar:

- Hi ha un creixement en l'ús dels serveis virtuals, mentre baixa la freqüència d'ús de la biblioteca presencial.
- Hi ha un bon coneixement dels serveis enquestats encara que sorprèn que encara hi hagi un percentatge d'usuaris que no coneixi el catàleg.
- El coneixement dels cursos de formació encara és molt baix sobretot entre els alumnes de 1r i 2n cicle (més del 50%) i només l'utilitza el 6,47 %. Potser és pot adjudicar a que a dues de les nostres facultats el curs especialment adreçat a ells "Vine a conèixer la vostra biblioteca" ja es fa directament a tots els alumnes de primer quan comença el curs i per això ja no es fixen en aquesta oferta o que es pensin que no la utilitzen. De tota manera caldria seguir apostant per la difusió de l'oferta sobretot també entre els alumnes de 3r cicle pel que fa als cursos especialitzats.
- L'ús dels serveis ha crescut entre tots els usuaris (en alguns casos arriba al 100%) llevat del catàleg entre els alumnes on sorprèn que quasi el 25% dels alumnes no l'utilitzi.
- Els nivell de satisfacció dels alumnes de 1er i 2n cicle és bó en relació a la disponibilitat dels llibres però per contra hi ha molts comentaris on ens demanen més exemplars de bibliografia bàsica actualitzada i que hi hagi més llibres.
- El confort és l'aspecte pitjor valorat entre tots els alumnes i entre els professors és el segon pitjor valorat. Això és reflexa també en nombrosos comentaris relacionats amb aquestes com calefacció i aire condicionat, insonorització de les sales de treball, goteres, wifi, ordinadors, i-luminació, etc.

- La valoració global de la biblioteca també augmenta entre els usuaris menys entre els alumnes de 3r cicle.

No obstant, per tal de continuar en el nostre procés de millora continua a nivell de tot el Servei de Biblioteques, caldria

- Continuar sol·licitant la millora de les instal·lacions i els espais de la nostra biblioteca on aquest any dues de les seves plantes compleixen 20 anys i per tant cal urgentment adaptar-se a les noves necessitats. Per això ja hi ha demanat un projecte de remodelació de la planta 0. També cal continuar demanant les millores necessàries en el manteniment i la millora de les instal·lacions.
- Incidir en aquells aspectes no mal valorats, però poc coneguts. Aquest és el cas del cursos de formació.
- Continuar amb la compra de bibliografia bàsica per tal de mantenir-la actualitzada.
- Continuar treballant per tal que l'atenció de qualitat i l'assessorament als nostres usuaris sigui una de les línies prioritària de la nostra biblioteca.

⇒ 7.3 BIBLIOTECA DE COMUNICACIÓ I HEMEROTECA GENERAL

Introducció i metodologia.

Per tal d'avaluar el grau de satisfacció dels usuaris del Servei de Biblioteques s'ha realitzat una enquesta. La metodologia emprada per recollir les dades i el seu abast s'explica en el document general del Servei de Biblioteques *Enquesta satisfacció dels usuaris2007*.

En aquest informe es pretén descriure d'una manera fàcil i entenedora els resultats de l'enquesta d'avaluació de la satisfacció d'usuaris, corresponent a la Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General (BCHG). Uns gràfics descriuen els resultats de cadascun dels apartats de l'informe:

Blau : respostes sobre BCHG per tipologia d'usuaris.

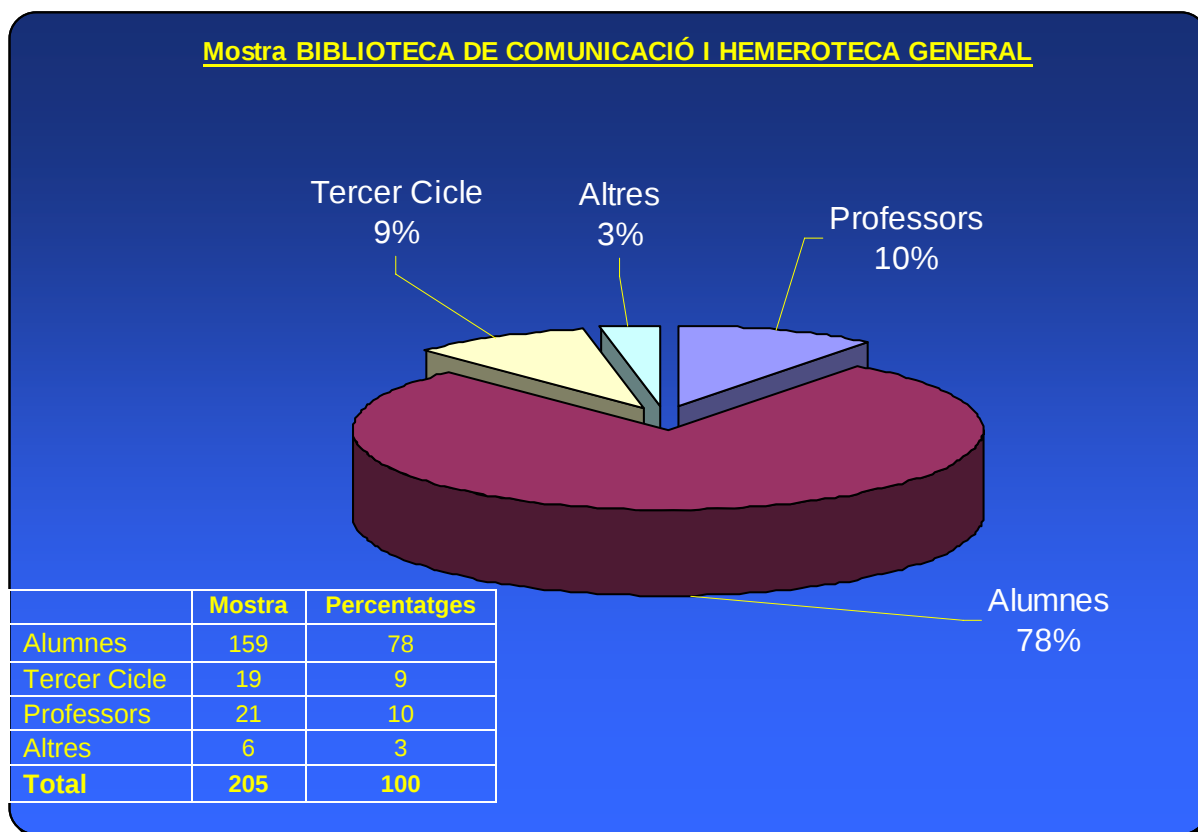
Vermell : respostes sobre BCHG en relació als resultats globals del Servei de Biblioteques.

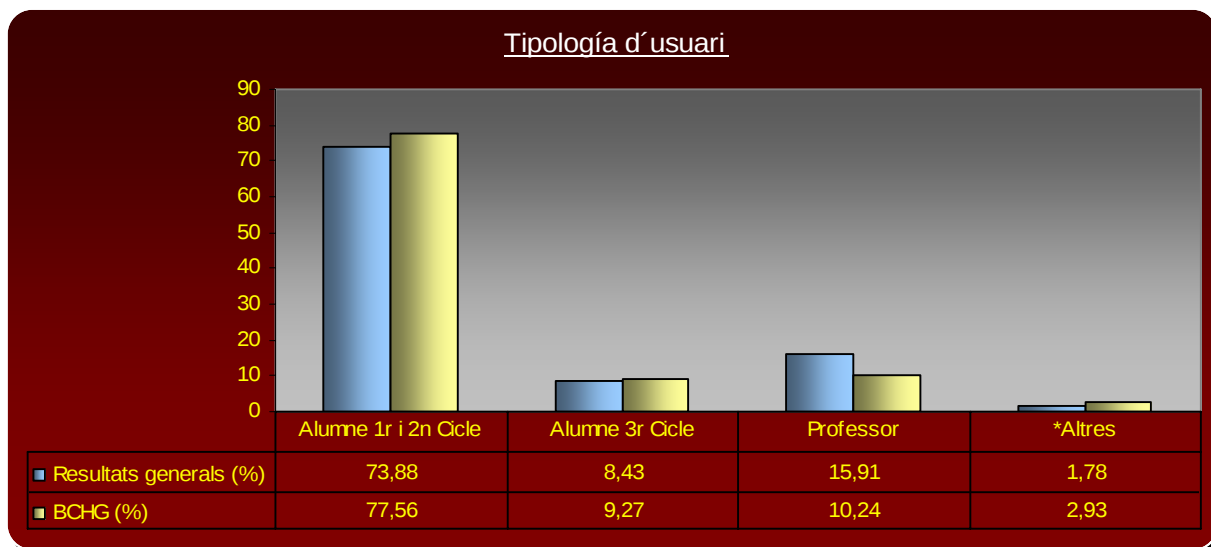
Verd : respostes de la valoració global de la BCHG en relació a enquestes realitzades en anys anteriors.

1. Tipologia d'usuaris

L'enquesta ha estat adreçada a:

- Alumnes de primer i segon cycle
- Alumnes de tercer cycle
- Professors



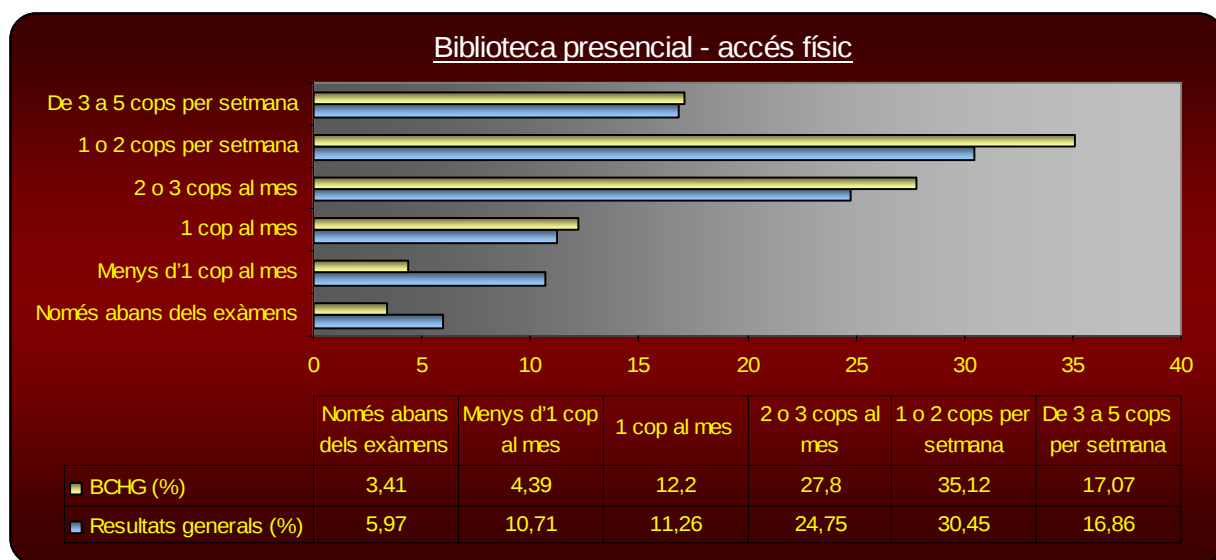


2.- Freqüència d'utilització de la biblioteca

La utilització presencial per part dels alumnes de primer i segon cicle i dels alumnes de tercer cicle és molt similar. Bàsicament, responen que utilitzen la biblioteca 1 o 2 cops per setmana, mentre que els professors ho fan 2 o 3 cops al mes.

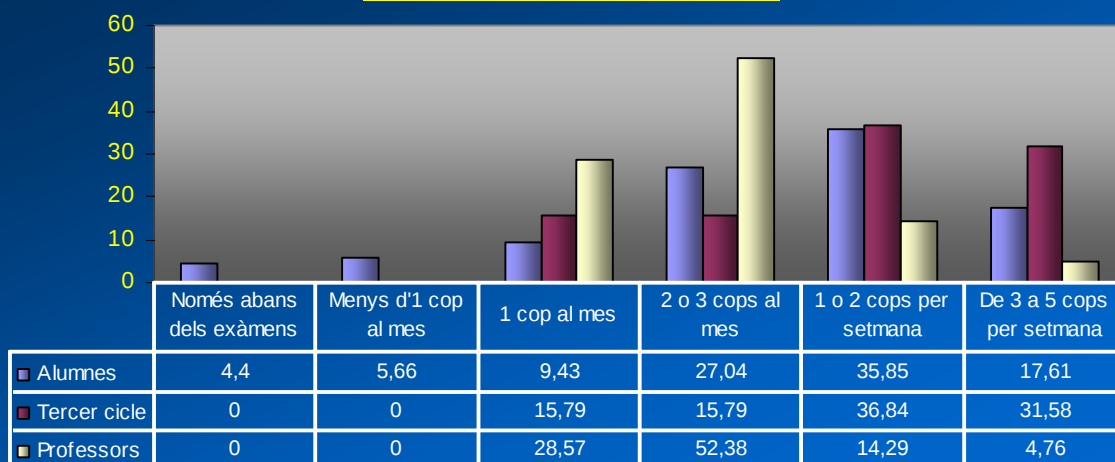
Pel que fa a la utilització del servei virtual, la resposta més habitual de totes les tipologies d'usuaris és que l'utilitzen 1o 2 cops al mes.

• ¿Amb quina freqüència utilitzeu la biblioteca? - Biblioteca presencial (accés físic)



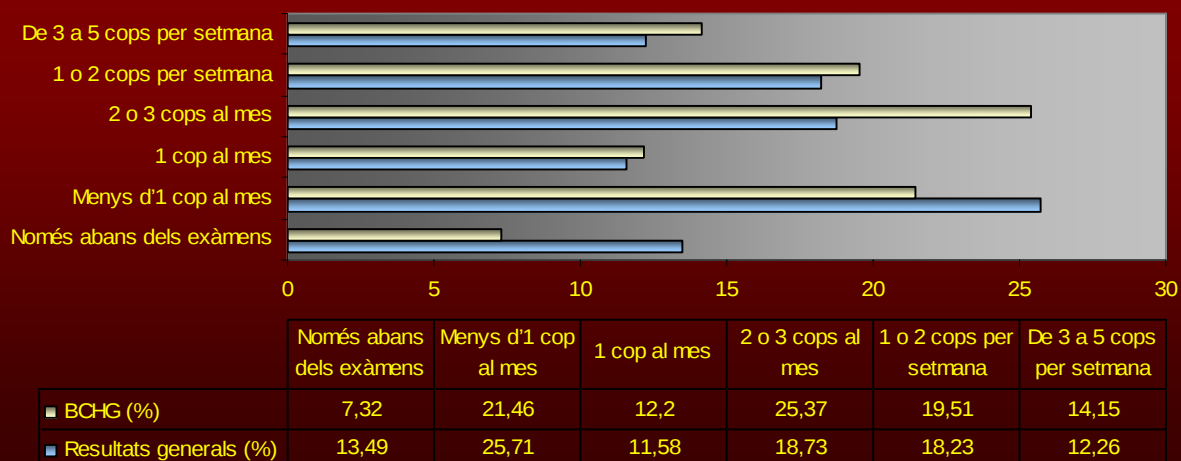
BCHG

Biblioteca presencial - accés físic



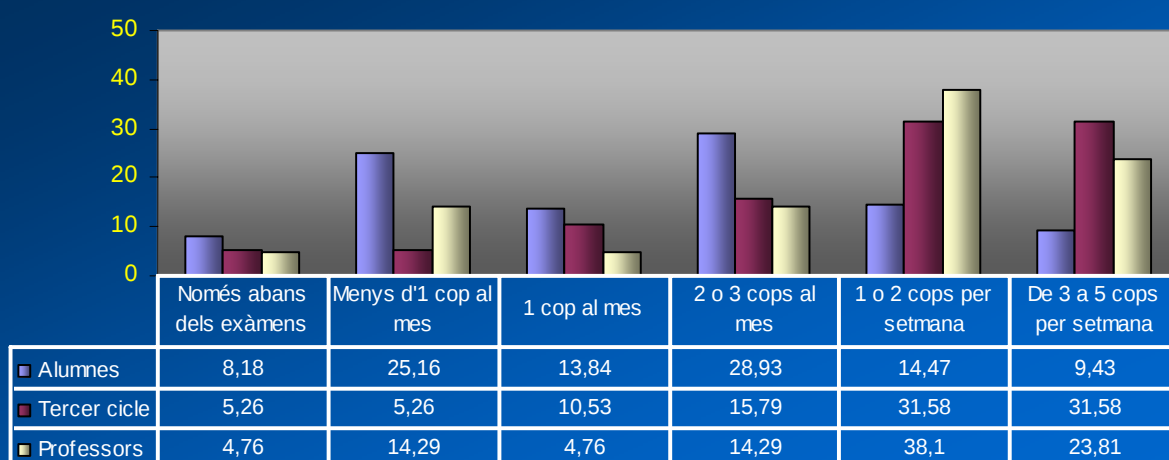
- ¿Amb quina freqüència utilitzeu la biblioteca? - Biblioteca virtual (connexió en línia)

Biblioteca virtual - connexió en línia



BCHG

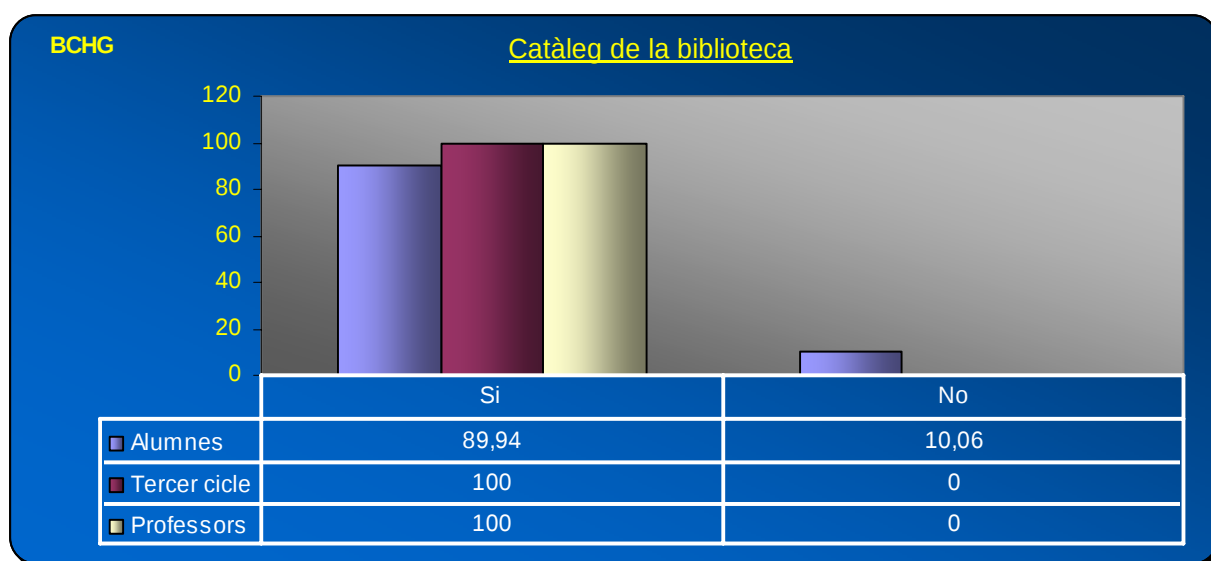
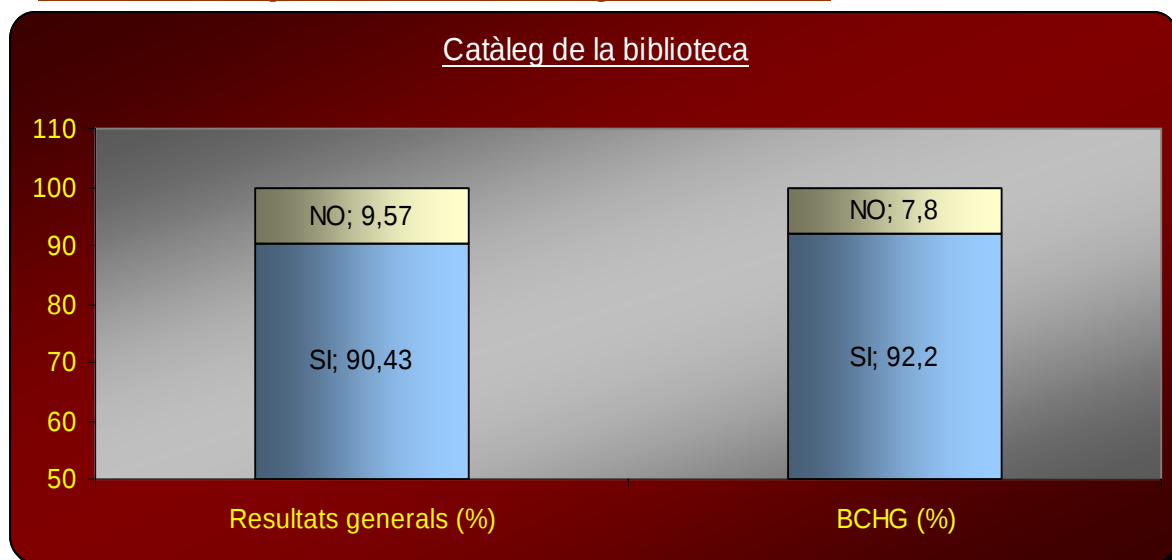
Biblioteca virtual - connexió en línia



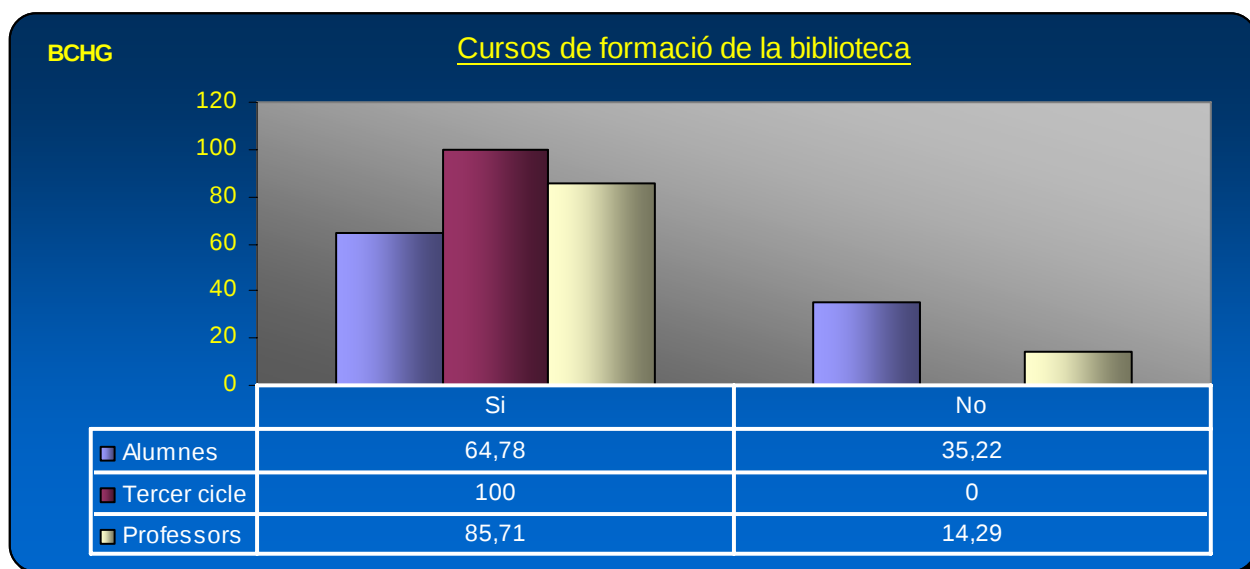
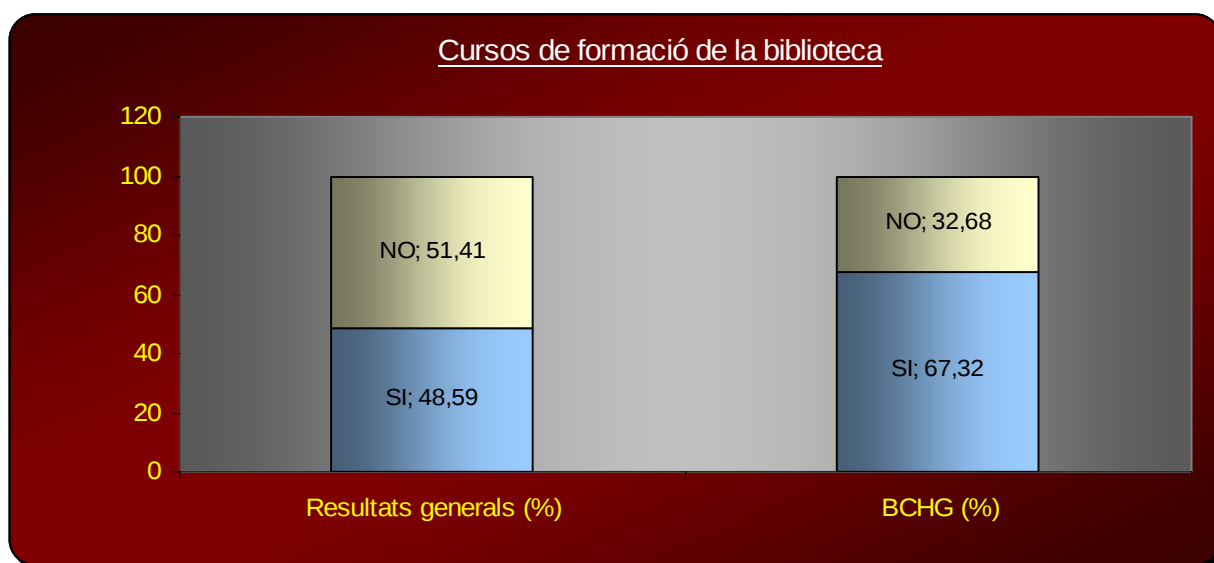
3.- Coneixement dels serveis

Destaca el bon grau de coneixement dels diferents serveis que ofereix la biblioteca (consulta del catàleg, pàgina web de la biblioteca, sales de grup i cabines): més d'un 90% dels enquestats en tenen coneixement. De tots els serveis, els cursos de formació són els més desconeguts: només un 67,32% dels enquestats en tenen coneixement. Aquest percentatge, però, és més alt que en els resultats globals de tot el Servei de Biblioteques.

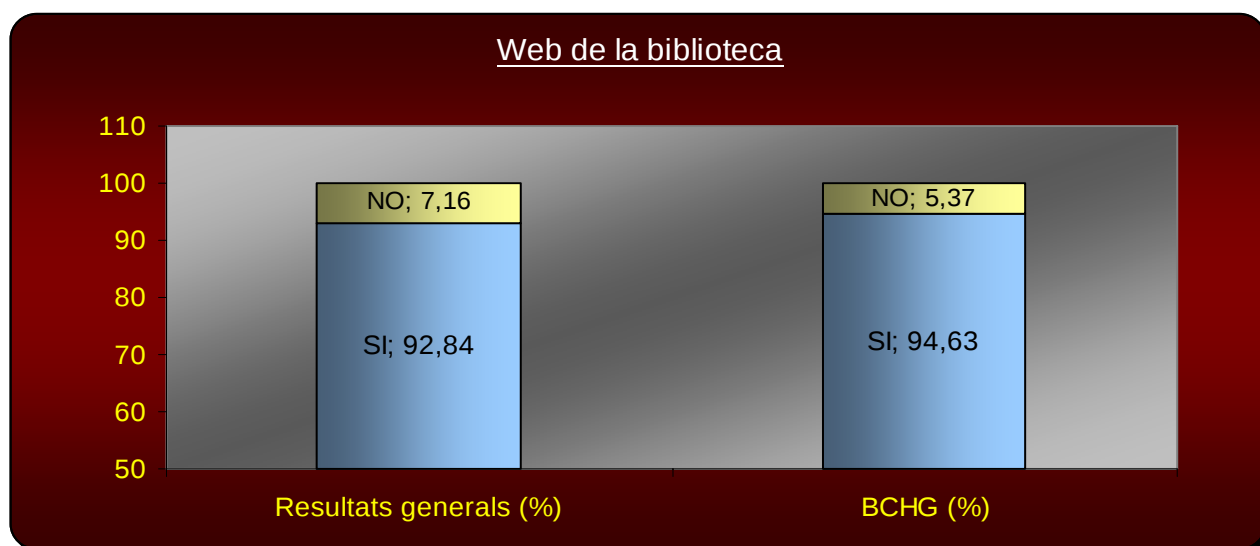
- ¿Coneixeu els següents serveis? - Catàleg de la biblioteca

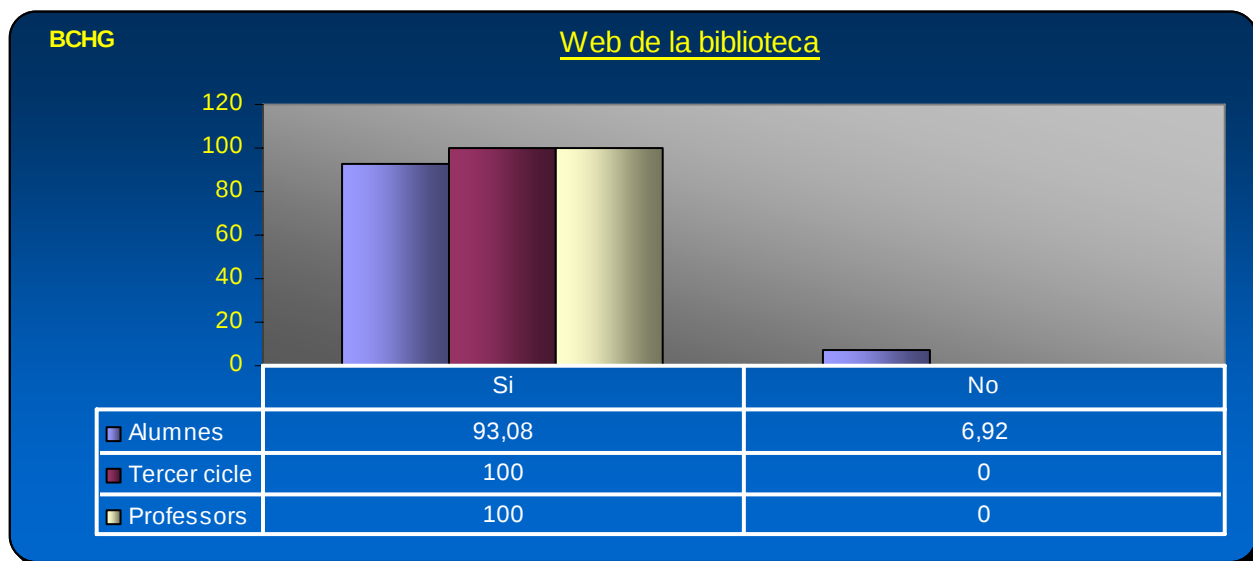


- ¿Coneixeu els següents serveis? - Cursos de formació de la biblioteca

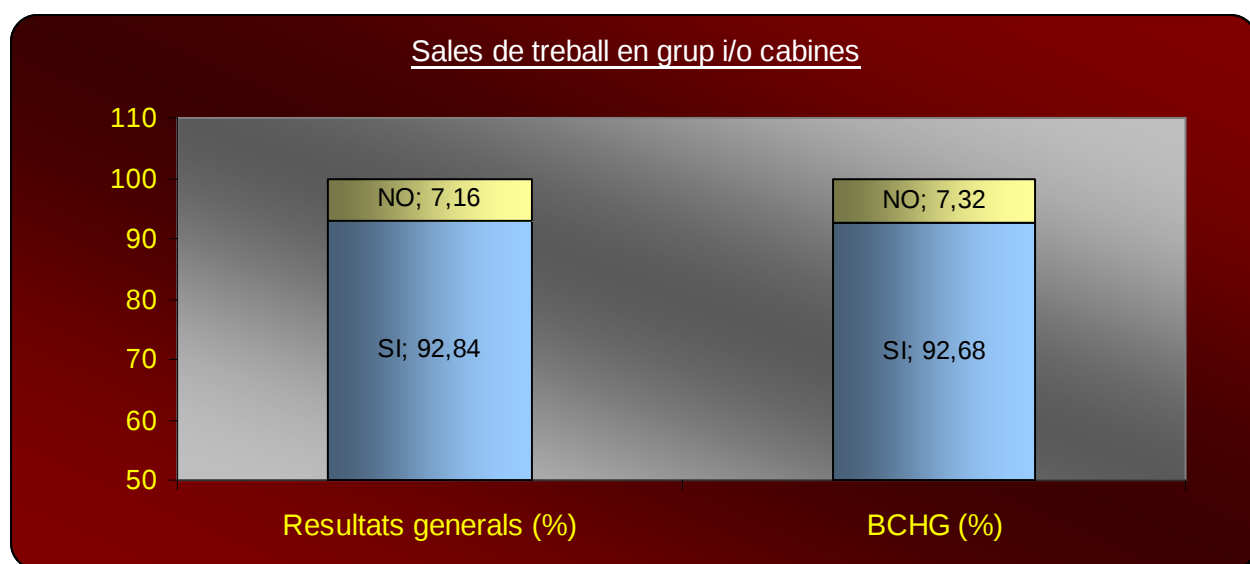


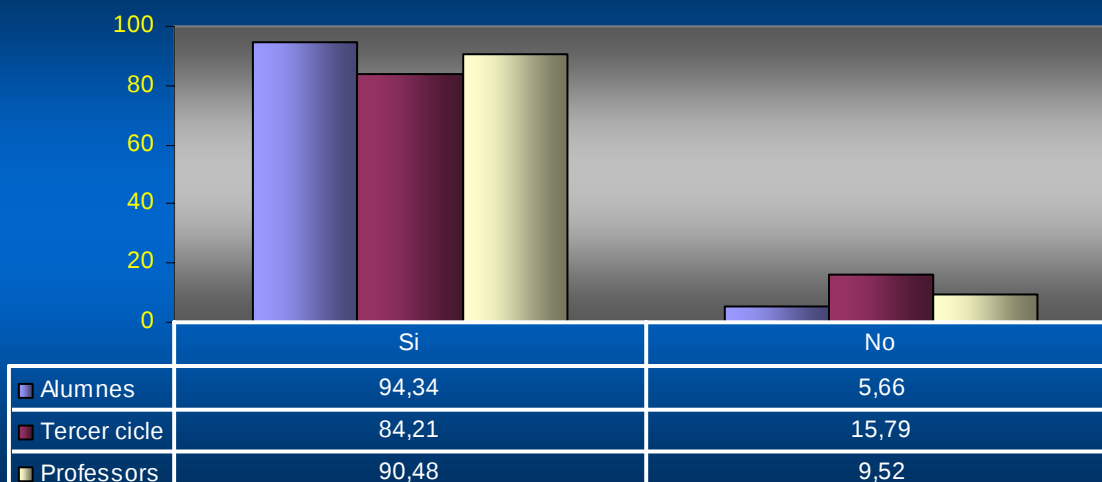
- ¿Coneixeu els següents serveis? - Web de la biblioteca





- ¿Coneixeu els següents serveis? - Sales de treball en grup i/o cabines



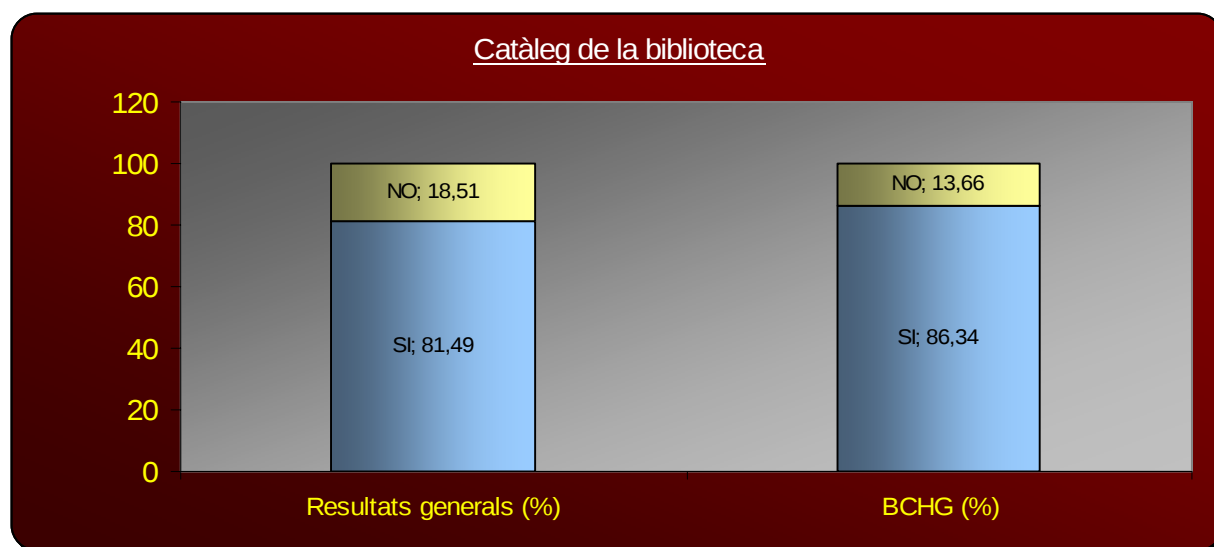
BCHGSales de treball en grup i/o cabines

4.- Ús dels serveis

La utilització dels diferents serveis va molt lligada a llur coneixement i a la necessitat d'informació documental per part dels usuaris. El més utilitzat és la pàgina web de la biblioteca, seguit de la consulta del catàleg; a continuació venen les sales de grup i finalment els cursos de formació.

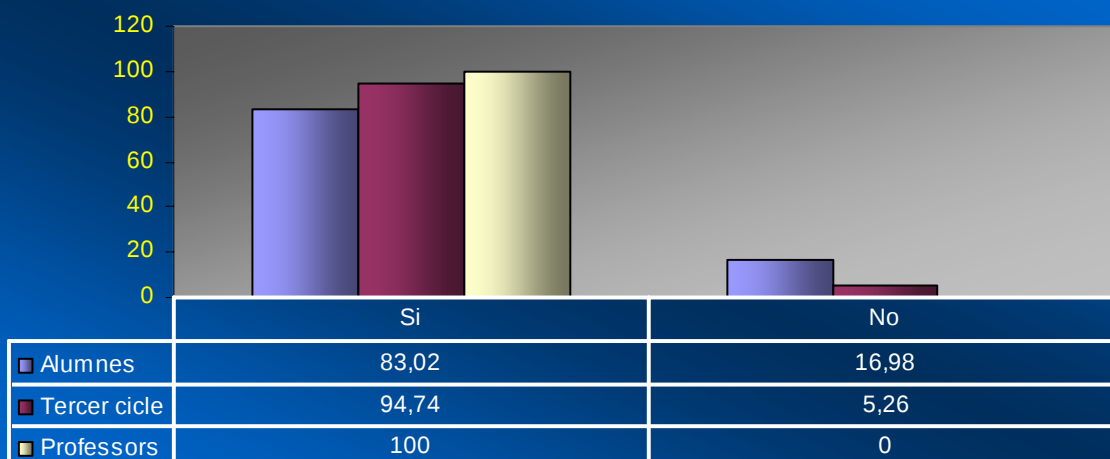
Quant al fons documental, la satisfacció dels usuaris és alta: un 90,24% n'estan satisfets amb els llibres que es troben a la biblioteca, i un 83,21% amb la col·lecció de revistes.

- ¿Utilitzeu aquests serveis? - Catàleg de la biblioteca



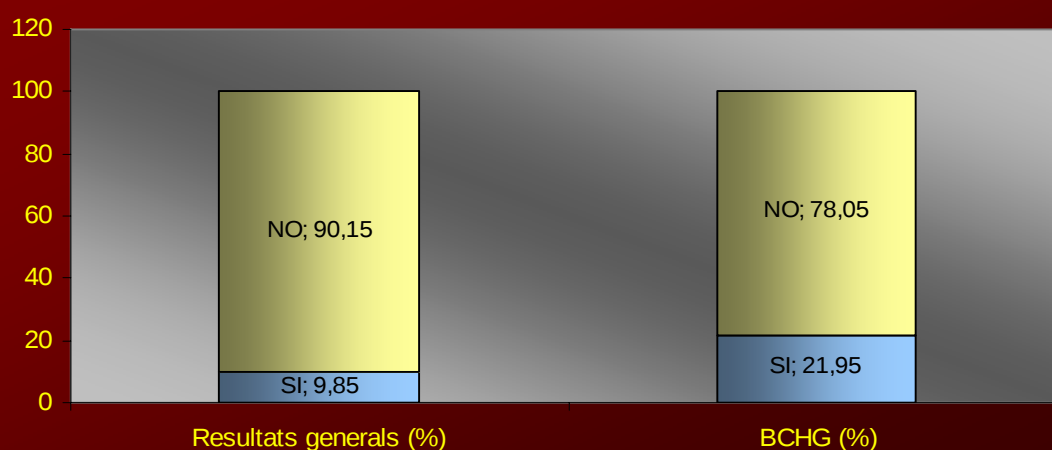
BCHG

Catàleg de la biblioteca



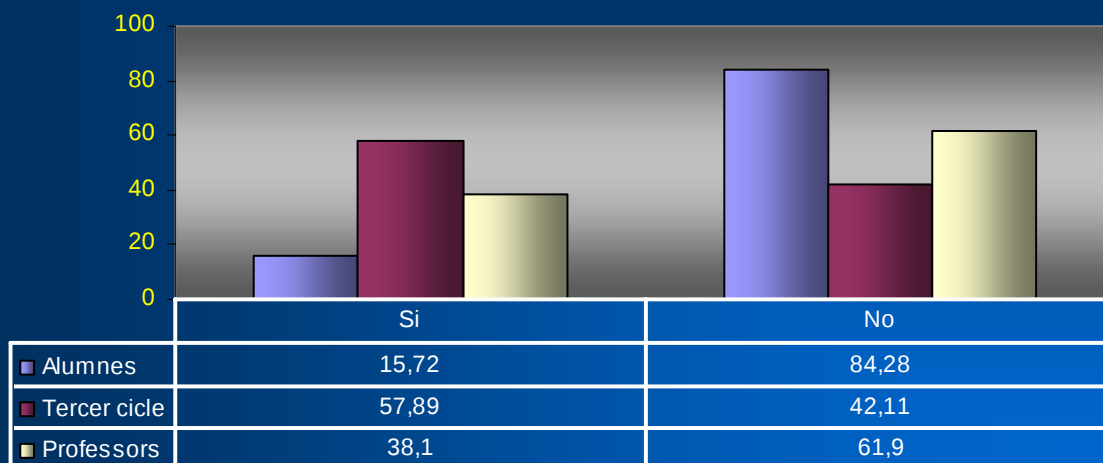
- ¿Utilitzeu aquests serveis? - Cursos de formació.

Cursos de formació



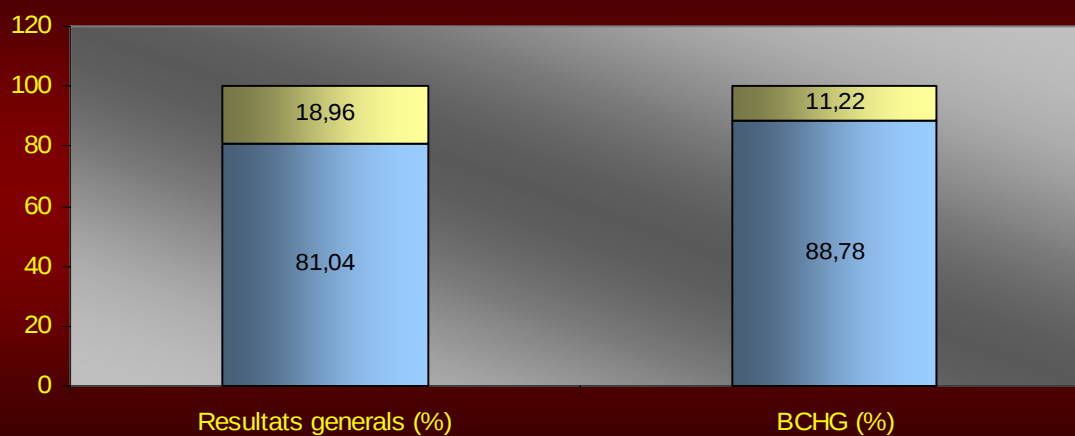
BCHG

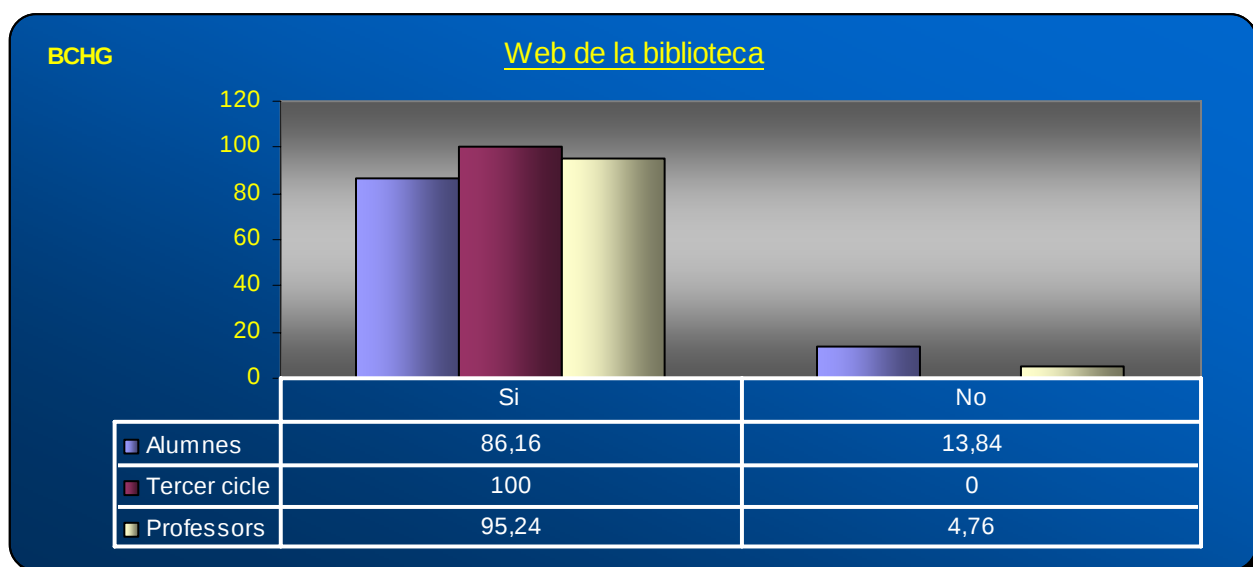
Cursos de formació



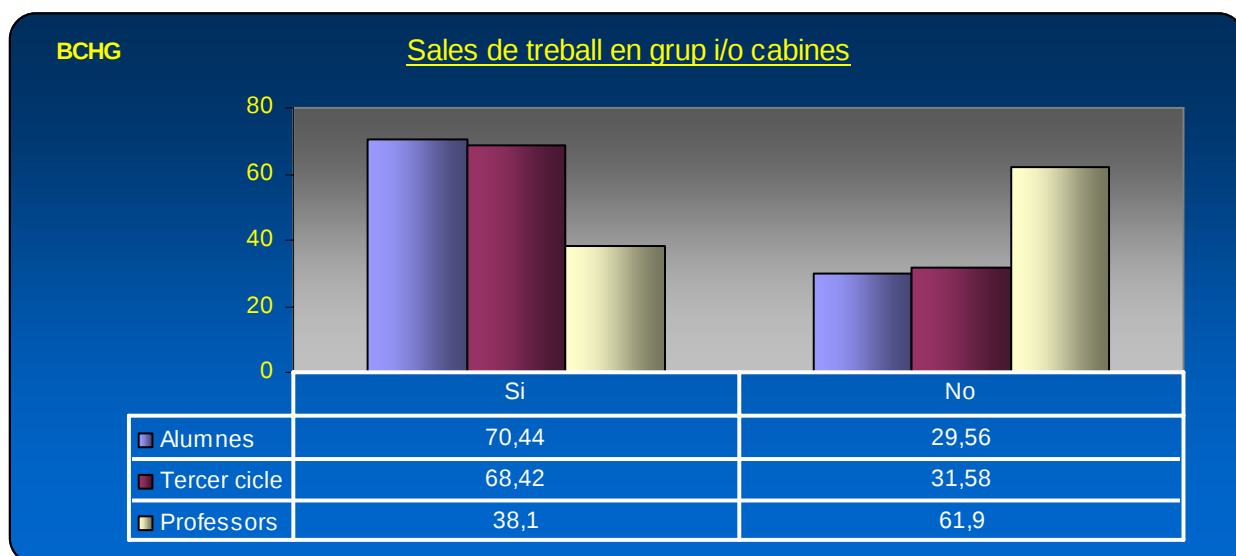
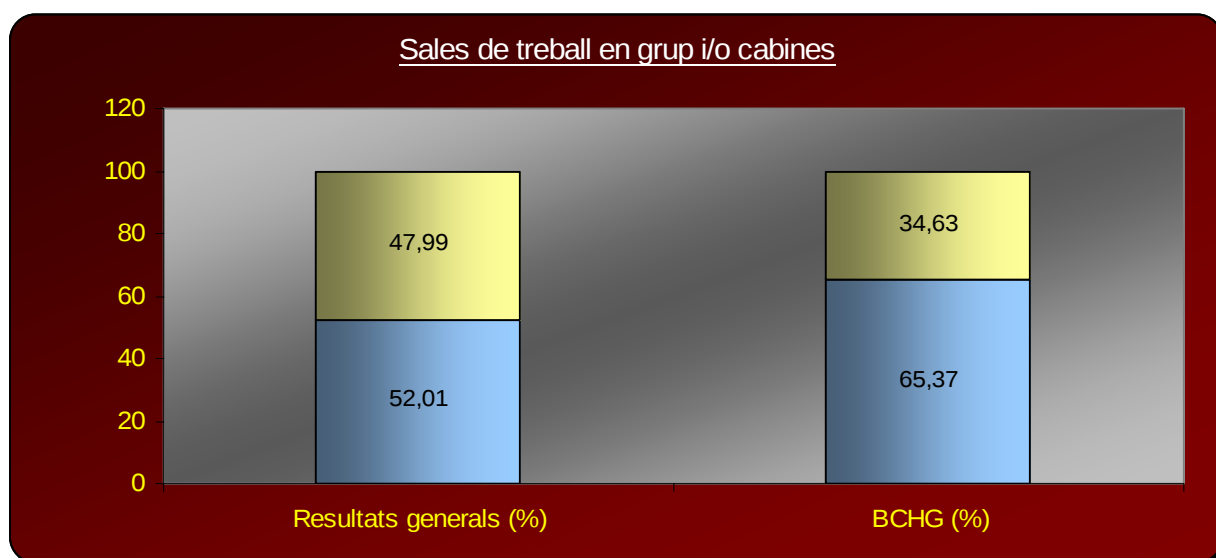
- Utilitzeu aquests serveis? - Web de la biblioteca

Web de la biblioteca

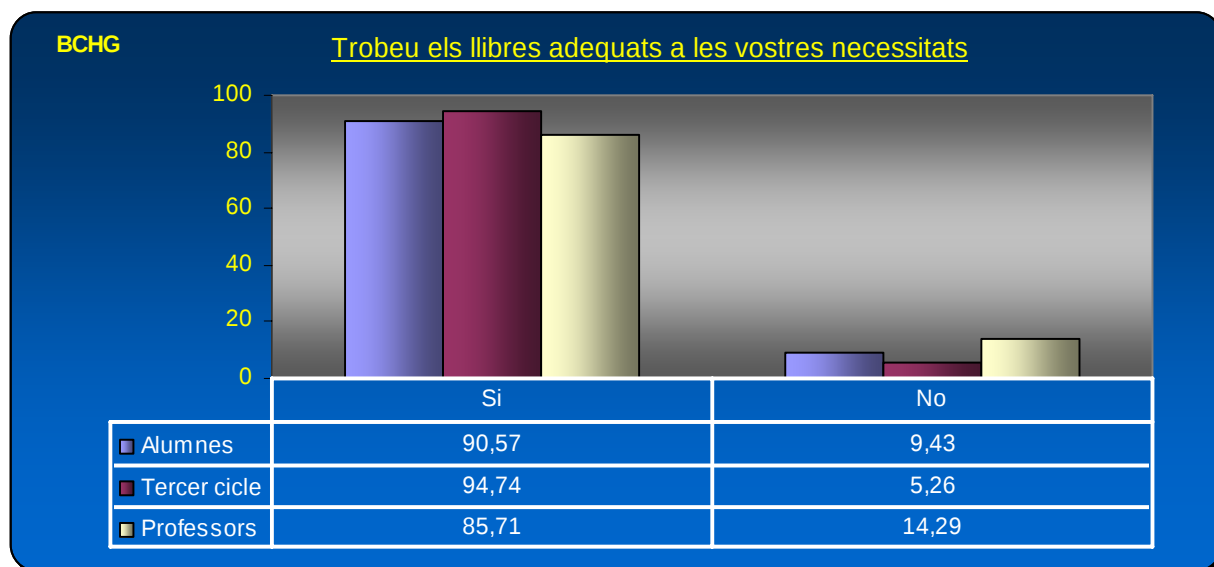
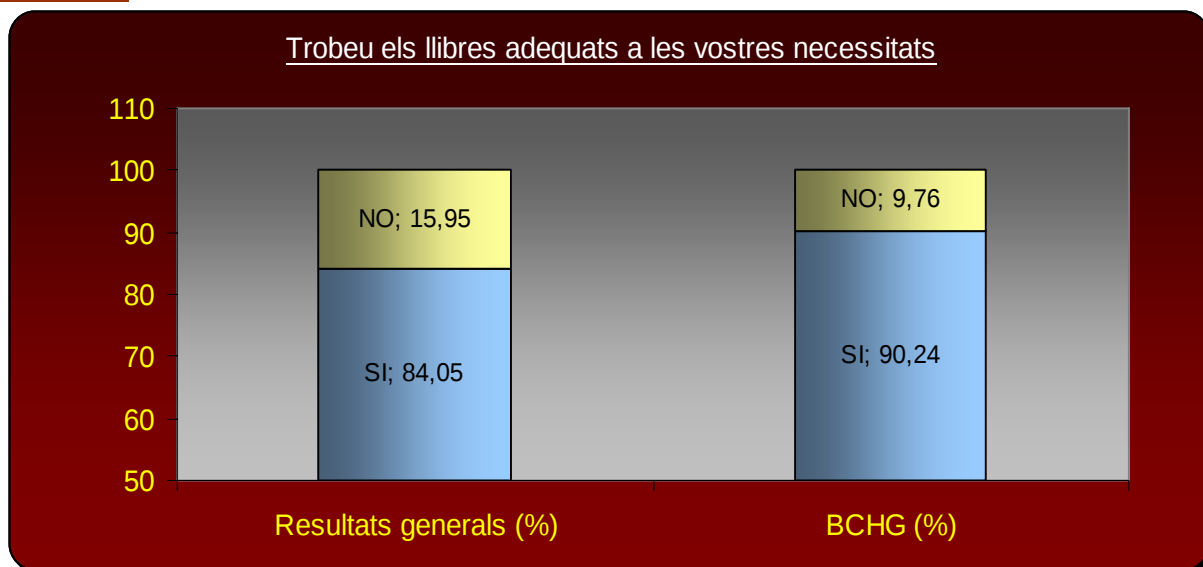




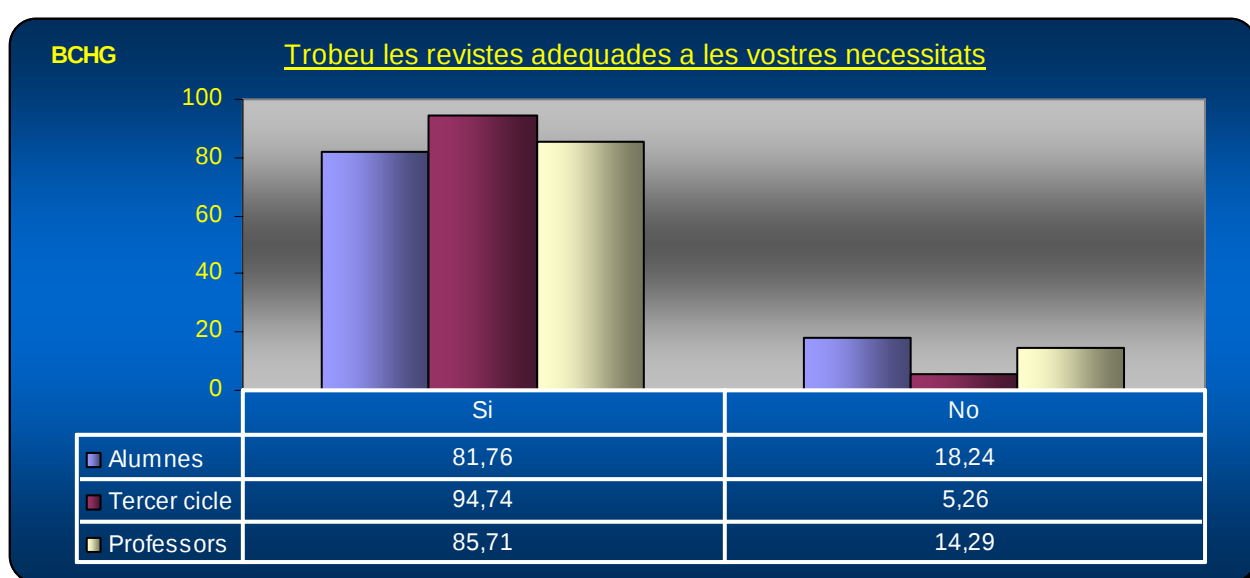
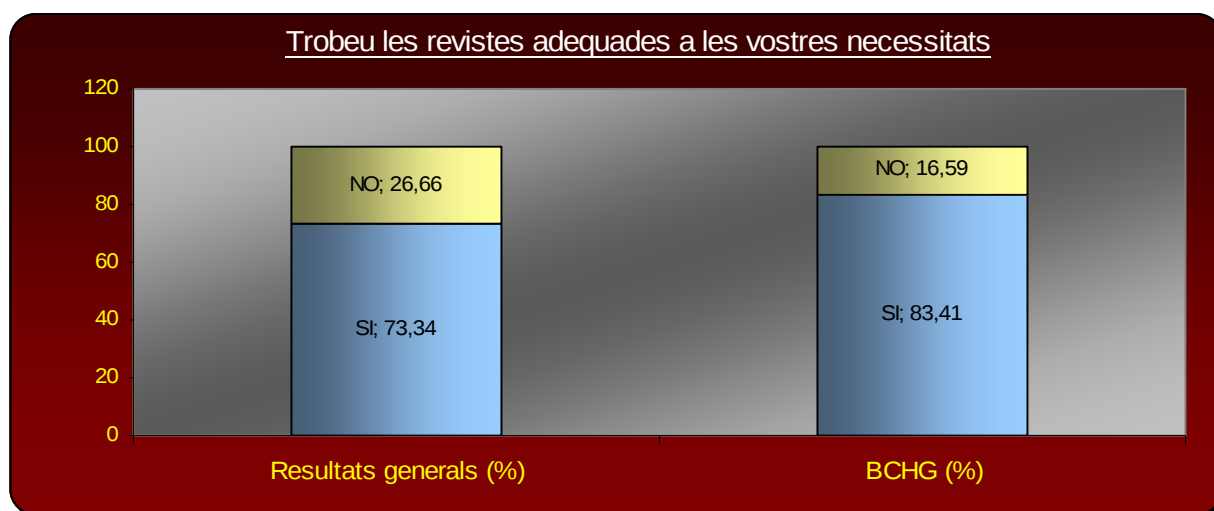
- ¿Utilitzeu aquests serveis? - Sales de treball en grup i/o cabines



- ¿Utilitzeu aquests serveis? - Trobeu els llibres (en paper i digitals) adequats a les vostres necessitats



- ¿Utilitzeu aquests serveis? -Trobeu les revistes (en paper i digitals) adequades a les vostres necessitats

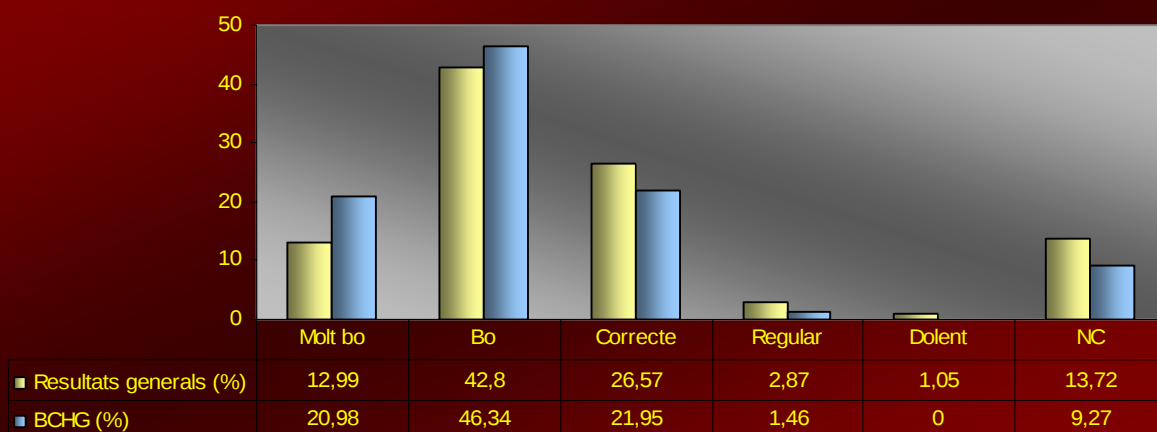


5.- Valoració dels serveis, espais i equipaments

En aquest punt, la valoració és molt positiva: la major part de les respostes es situen entre bo i molt bo. La formació torna a ser l'aspecte menys valorat, segurament per desconeixement; també la és la pregunta que s'ha contestat menys N/C (no sé/no contesta).

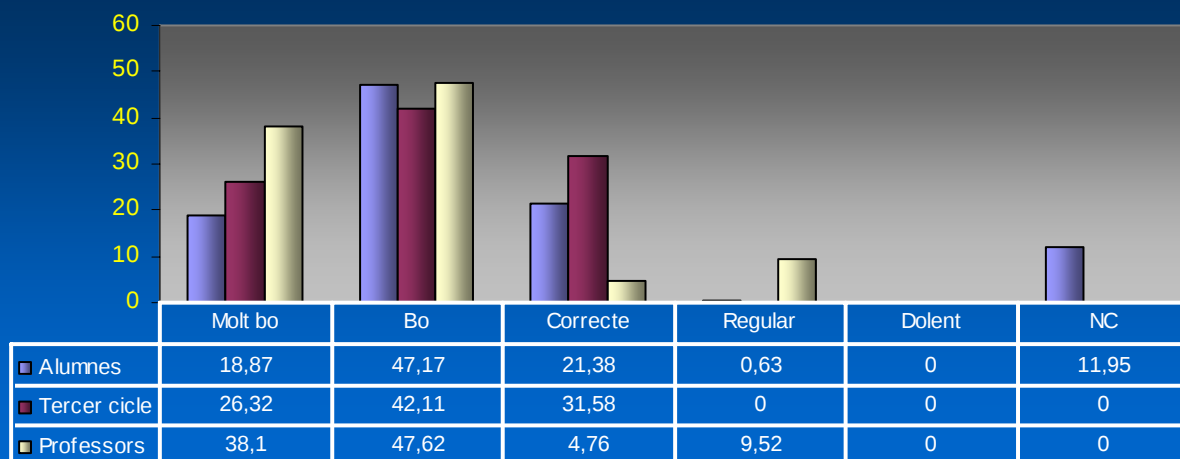
- Valoreu els següents serveis, espais i equipaments - Catàleg de la biblioteca

Catàleg de la biblioteca



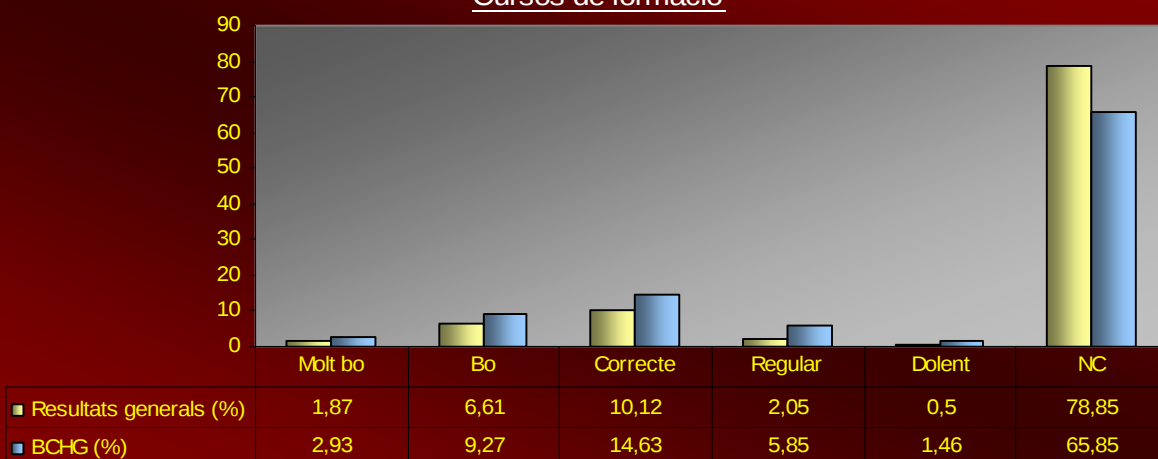
BCHG

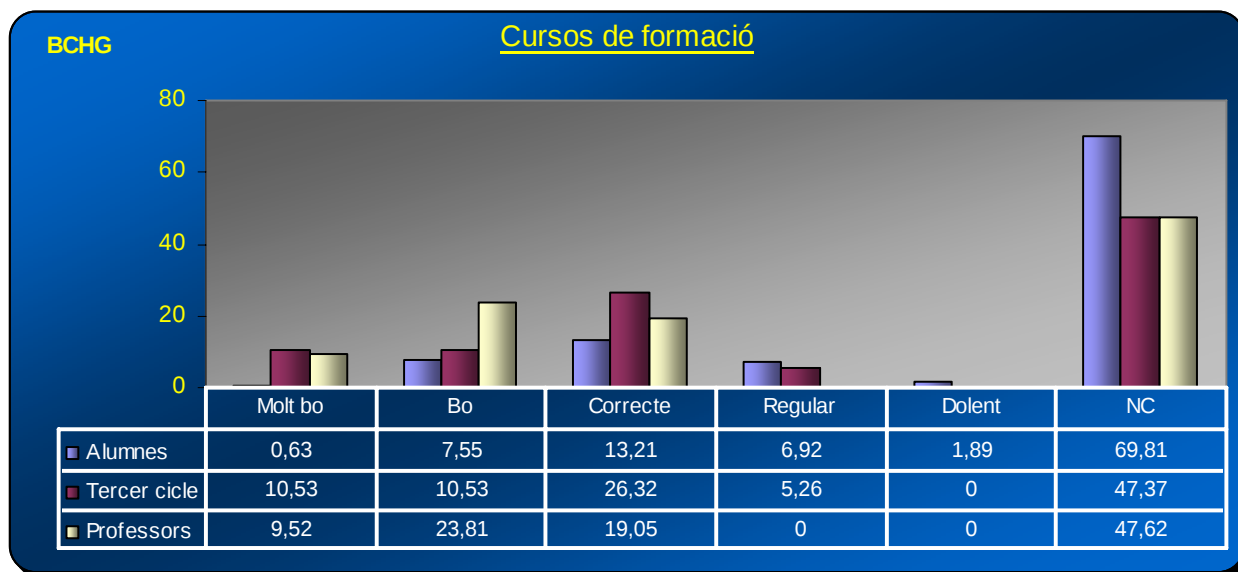
Catàleg de la Biblioteca



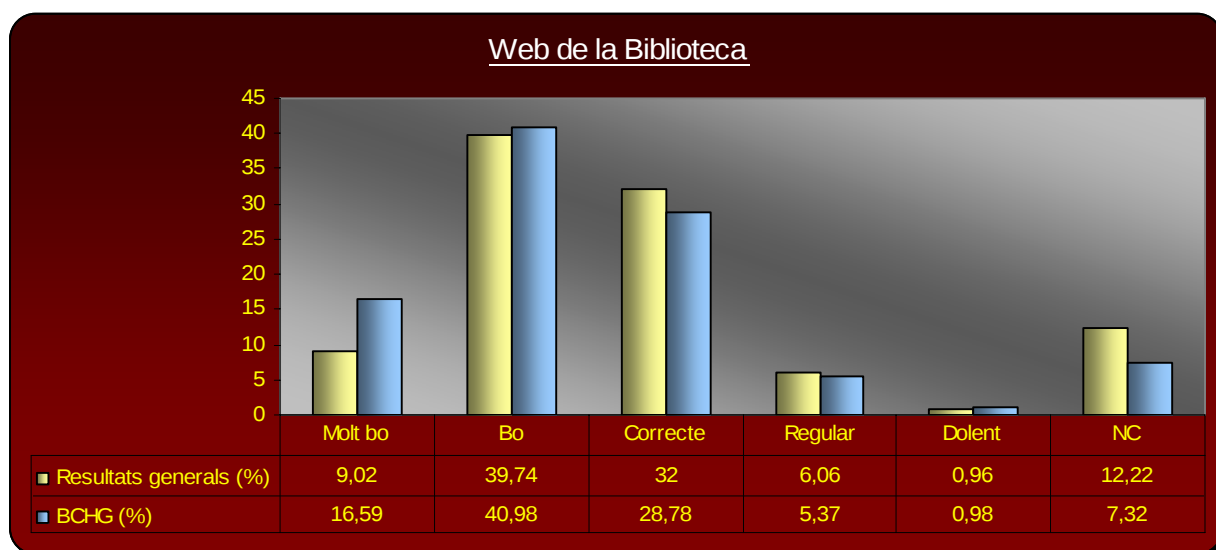
• Valoreu els següents serveis, espais i equipaments - **Cursos de formació**

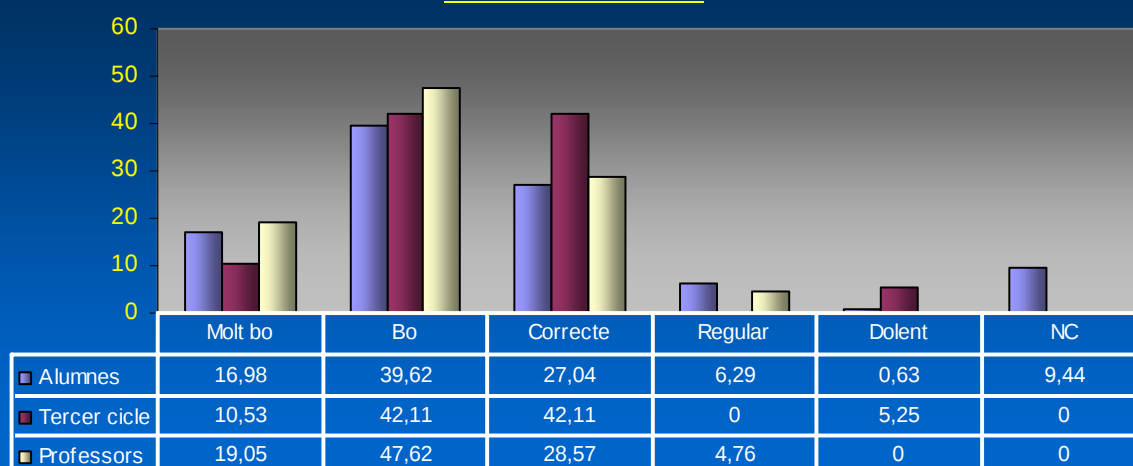
Cursos de formació



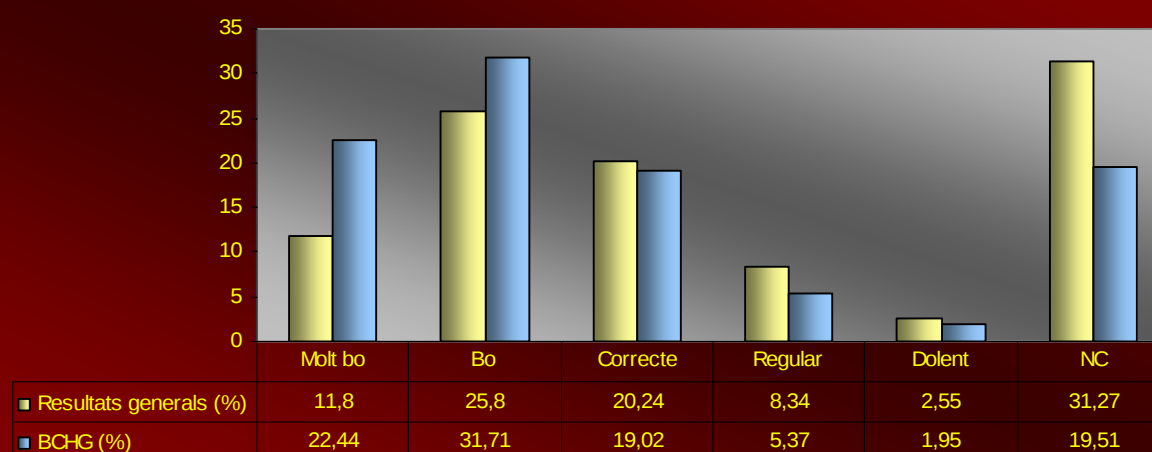


- Valoreu els següents serveis, espais i equipaments - **Web de la biblioteca**



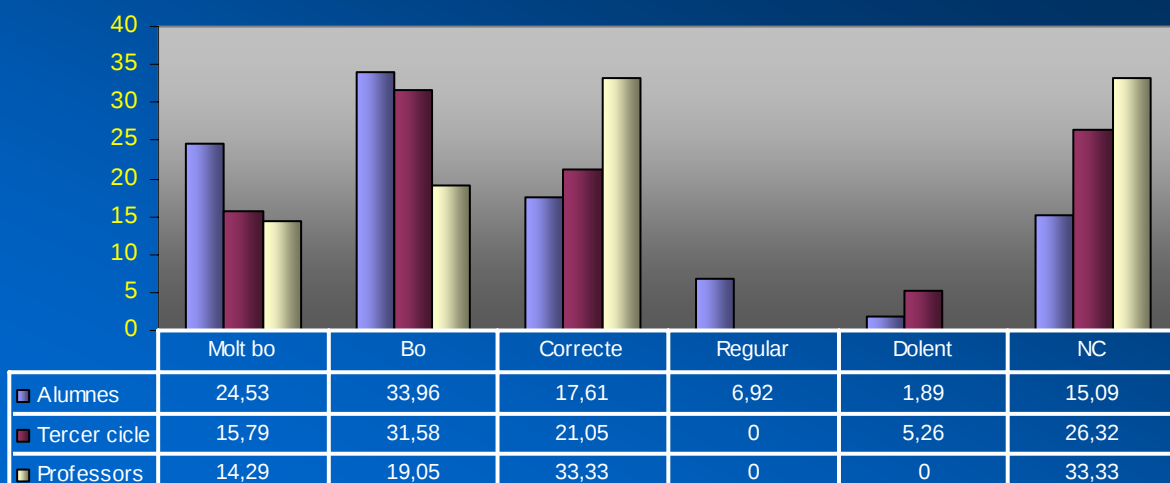
BCHGWeb de la biblioteca

- Valoreu els següents serveis, espais i equipaments - Sales de treball en grup i/o cabines

Sales de treball en grup i/o cabines

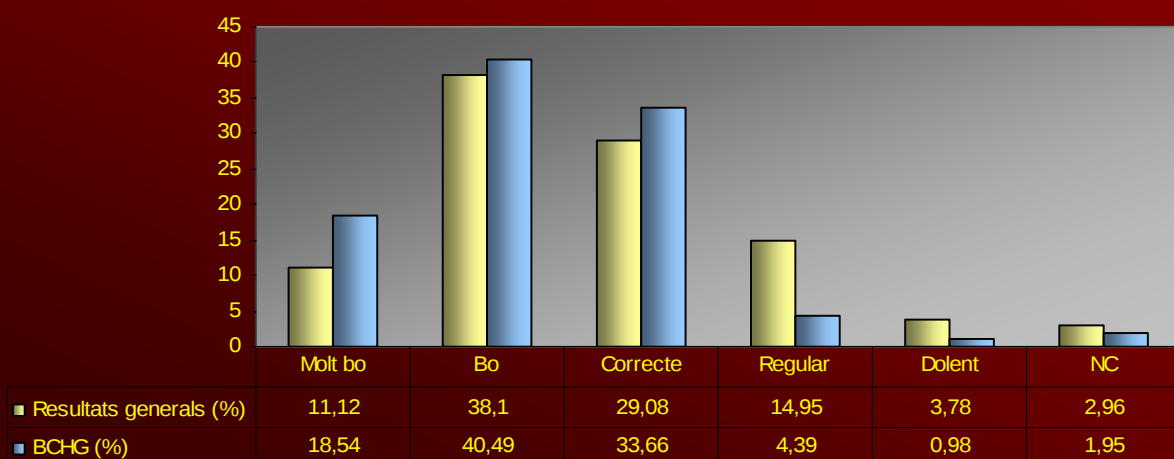
BCHG

Sales de treball en grup i/o cabines



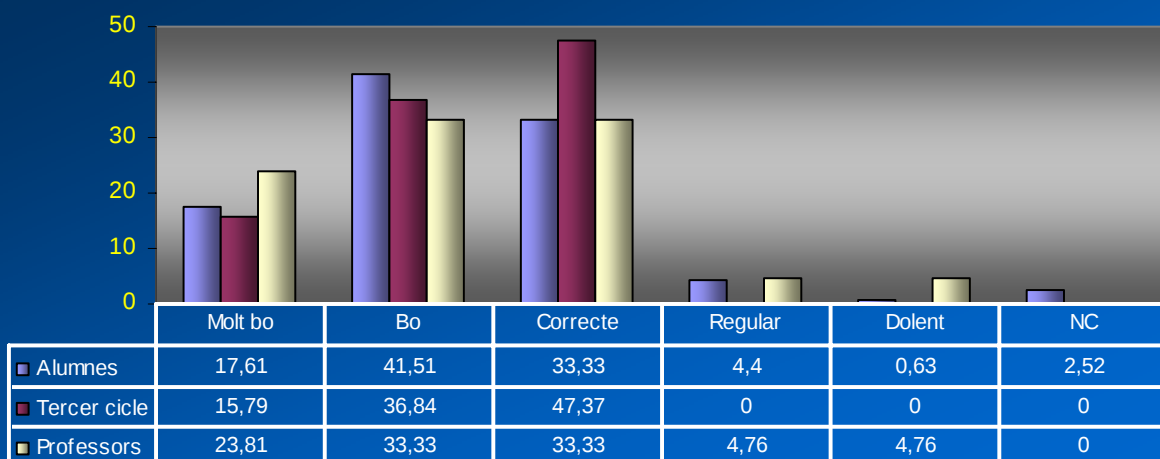
- Valoreu els següents serveis, espais i equipaments - Col·lecció de llibres (en paper i digitals) adequada a les vostres necessitats

Col·lecció de llibres adequada a les vostres necessitats

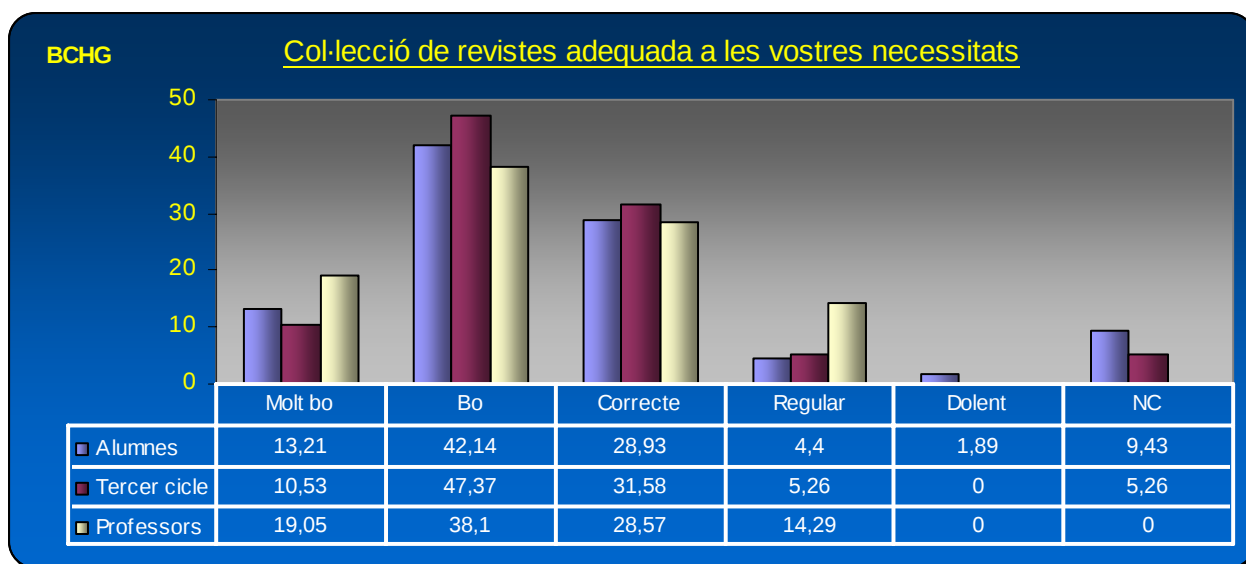
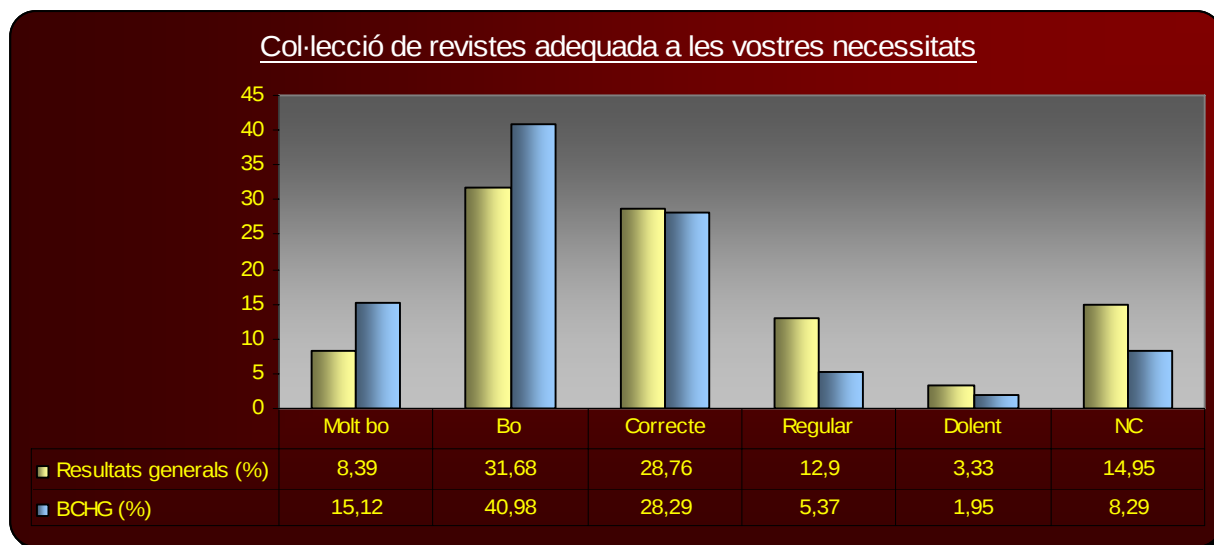


BCHG

Col·lecció de llibres adequada a les vostres necessitats

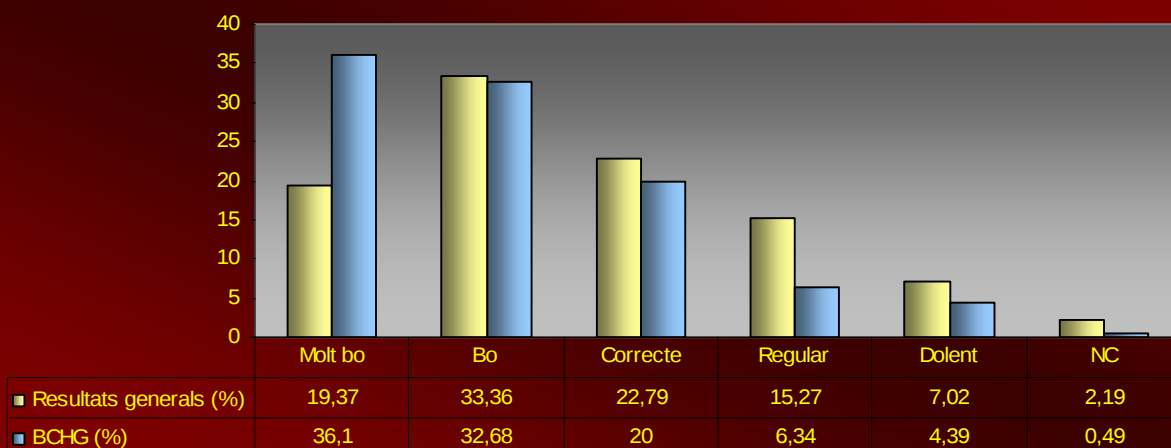


- Valoreu els següents serveis, espais i equipaments -**Col·lecció de revistes (en paper i digitals) adequada a les vostres necessitats**



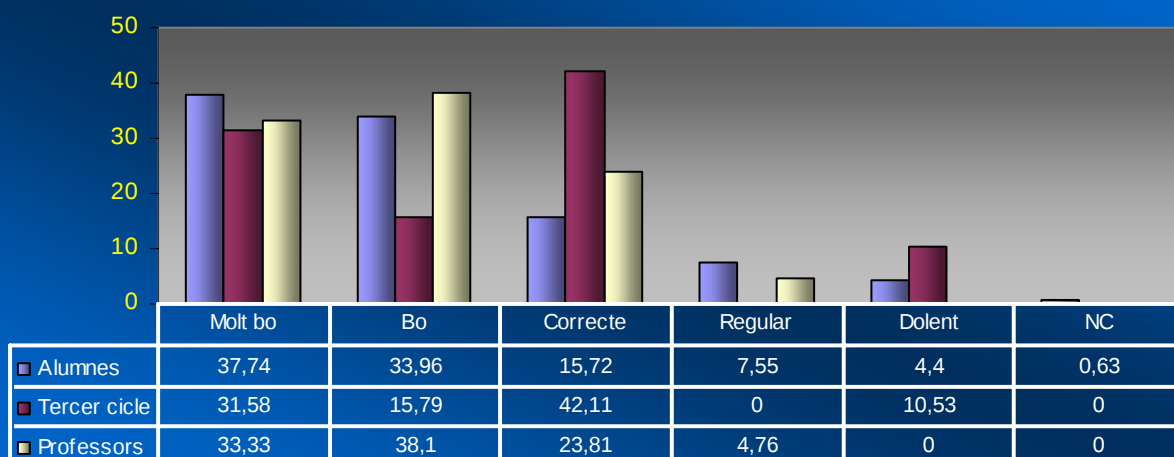
- Valoreu els següents serveis, espais i equipaments - **Confort :Silenci, il·luminació, temperatura, neteja, etc.**

Confort : Silenci, il·luminació, temperatura, neteja, etc



BCHG

Confort : Silenci, il·luminació, temperatura, neteja, etc

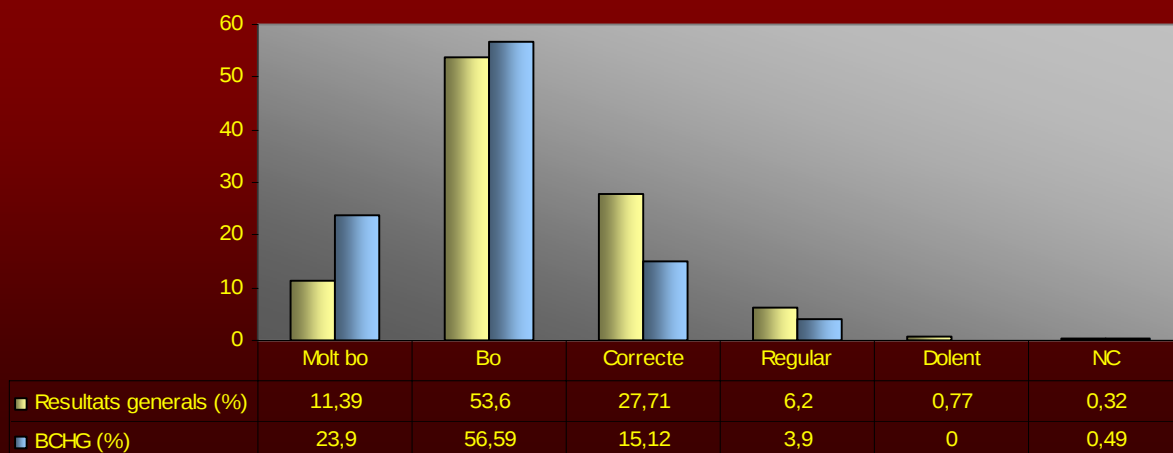


6.- Valoració general

La valoració general de la BCHG és molt positiva. El tant per cent més alt de les respostes es situa entre bo i molt bo, superant els resultats globals del Servei de Biblioteques. Destaquem que aquesta bona valoració la fan totes les tipologies d'usuaris, però els alumnes de tercer cicle són els que donen la puntuació més baixa. Quant al tracte i atenció per part del personal, tot i que la majoria de respostes es situen entre bo i molt bo, també hi ha una part d'usuaris que consideren el tracte només com a correcte.

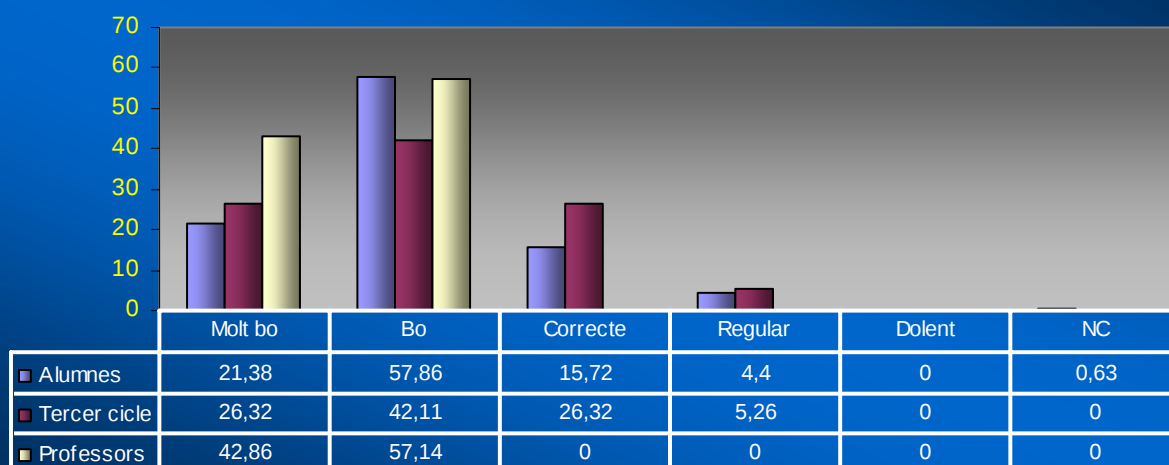
- **Valoració general - Valoració global de la biblioteca**

Valoració global de la biblioteca



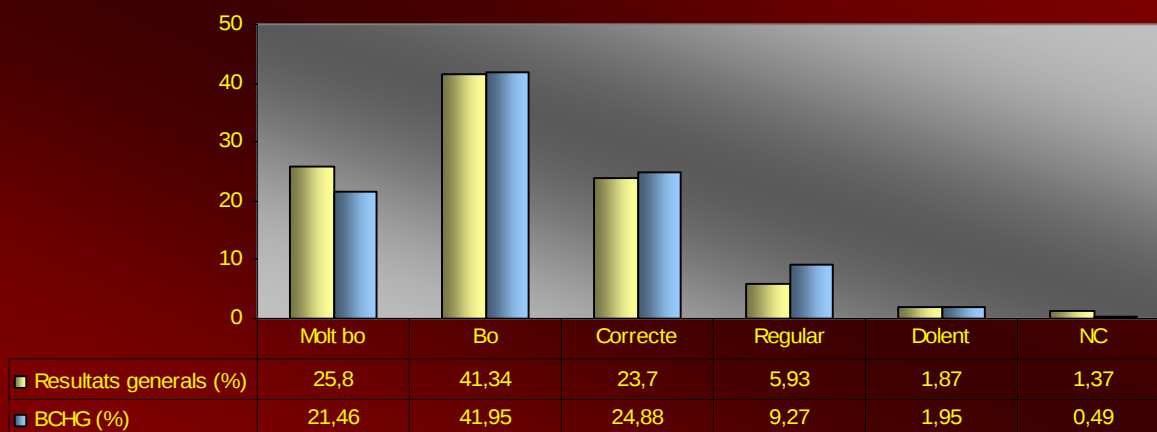
BCHG

Valoració global de la biblioteca



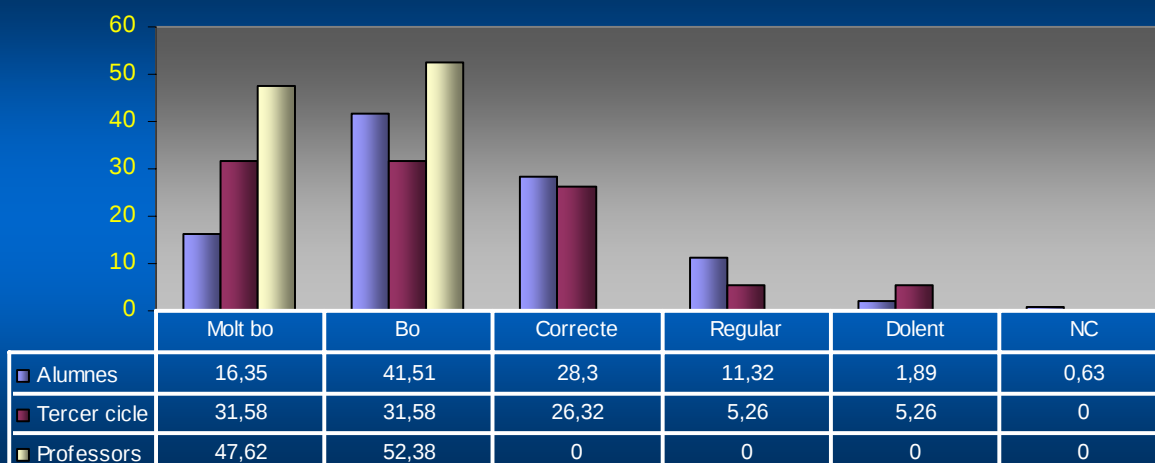
- Valoració general - Atenció i tracte del personal de la biblioteca

Atenció i tracte del personal de la biblioteca



BCHG

Atenció i tracte del personal de la biblioteca

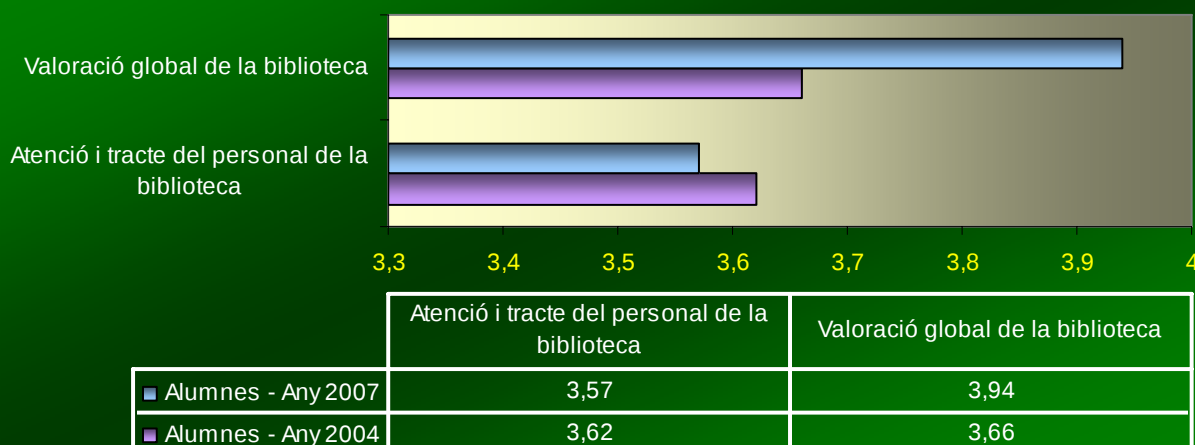


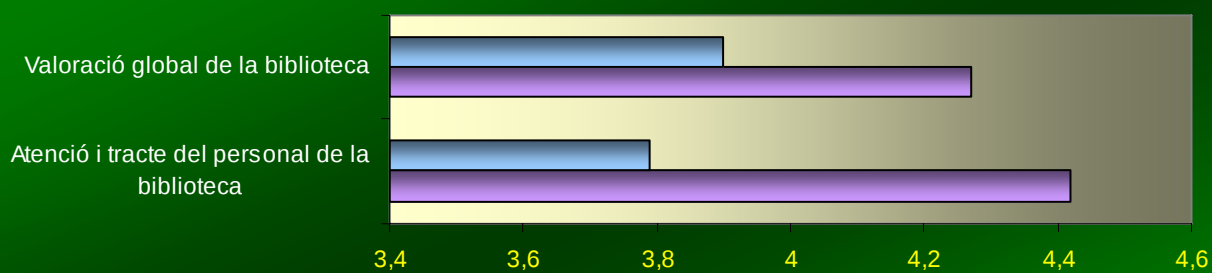
7.- Comparació amb les dades d'enquestes anteriors

Per tal de comparar aquesta enquesta amb la realitzada a l'any 2004, s'ha fet una mitjana ponderada dels resultats, que va de 1 (puntuació més baixa) a 5 (puntuació més alta). Les respostes es situen entre 3,57 i 4,48, resultat que pot interpretar-se entre notable i excel·lent. El grau de satisfacció de professors i alumnes de primer i segon cicle ha augmentat molt respecte a l'enquesta anterior, mentre que la satisfacció dels alumnes de tercer cicle ha davallat notablement, tant pel que fa en atenció i tracte per part del personal com en la valoració general de la biblioteca, tot i que s'ha puntuat entre 3 i 4.

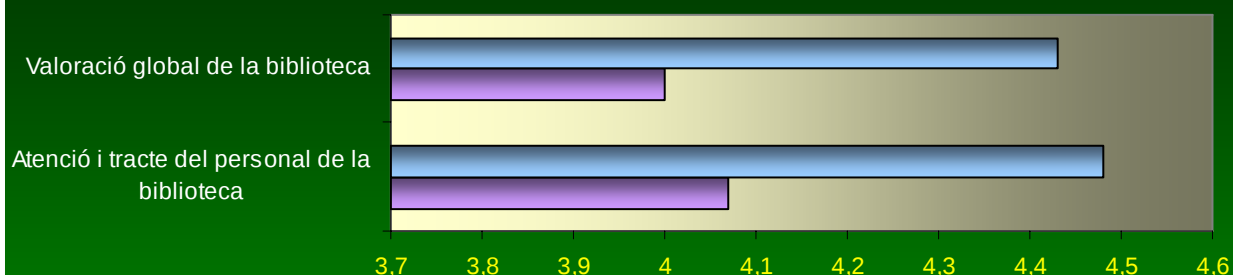
BCHG

Satisfacció General - Alumnus



BCHGSatisfacció General - Tercer Cicle

	Atenció i tracte del personal de la biblioteca	Valoració global de la biblioteca
■ Tercer Cicle - Any 2007	3,79	3,9
■ Tercer Cicle - Any 2004	4,42	4,27

BCHGSatisfacció General - Professors

	Atenció i tracte del personal de la biblioteca	Valoració global de la biblioteca
■ Professors - Any 2007	4,48	4,43
■ Professors - Any 2004	4,07	4

Resum dels comentaris a l'enquesta

COMENTARIS A L'ENQUESTA 2007

➤Consigna (ampliació)	2
➤Impressores OCE (ampliació)	1
➤Portàtils (ampliació)	5
➤My news (ampliació)	1
➤Font aigua Planta 0 aixeta per ampolles	1
➤Web millora	1
➤Cabines planta 2 (soroll)	2
➤Temperatura	5
➤Cabines (ampliació)	2
➤Pc's reservat preferentment per imprimir	1
➤Pc's limitar el temps d'ús	1
➤Préstec alumnes (ampliació)	1
➤Sancions préstec dures	1
➤Cursos formació primer cicle	1
➤Obertura caps de setmana en exàmens	2
➤DVD (mes documents)	3
➤Bibliografia de curs (mes exemplars)	3
➤Internet (ampliació) wifi	2
➤Soroll	4
➤Personal (mala atenció)	2
➤Diaris estrangers (ampliació)	1

8.- Conclusions

El grau de satisfacció dels usuaris és alt en la majoria de les respostes. Quant el tracte i atenció per part del personal, tot i sent positiva, sobretot per part del professorat, ha davallat en els alumnes, en especial els de tercer cicle. Ens cal buscar-ne les causes i fer arribar aquesta valoració a tot el personal, perquè procuri millorar-lo.

Quant al coneixement i utilització dels diferents serveis, els equipaments i el fons documental, el grau de satisfacció és també molt satisfactori. De totes maneres es desprèn que convé fer una campanya per promocionar l'ús de les sales de grup i les cabines. També cal analitzar si la informació que els arriba sobre els cursos de formació és suficient, i fer una campanya per destacar la utilitat que poden tenir per als usuaris. En el cas dels estudiants, una causa del desconeixement podria ser que no consideressin com a curs de formació el *Vine a conèixer*, que és el més important que es realitza a la biblioteca i pel qual passen tots els alumnes de primer, sinó que el vegin com una presentació del servei dins de la jornada d'acolliment que fan les totes facultats quan es comença a la universitat.

En l'enquesta s'han recollit també els comentaris dels usuaris i el conjunt d'aquestes observacions ens dóna la visió dels aspectes que consideren que caldria millorar o ampliar.

Entre els més destacats hi ha els següents:

- Confort : temperatura i silenci.
- Augmentar el nombre d'ordinadors portàtils per fer treballs a la biblioteca.
- Adquirir més documents audiovisuals (DVD) i exemplars de llibres de bibliografia de curs.

Com a **conclusió final**, a partir de les respostes a l'enquesta i els comentaris recollits caldrà introduir algunes millores al servei:

- Augmentar l'adquisició de documents audiovisuals. Tot i l'esforç fet durant els darrers anys, com es pot comprovar a les dades estadístiques de compra, la percepció que tenen els usuaris és que resulta insuficient.
- Augmentar el nombre d'ordinadors portàtils, que són molt utilitzats per fer treballs en grup a les sales de la planta subterrània.
- Controlar que s'acompleixen les bones condicions ambientals dins l'edifici.
- Promocionar l'ús de les sales de grup i els cursos de formació.
- Conscienciar el personal de la biblioteca que la bona atenció a l'usuari és fonamental aplicant la frase: *"Jo tracto tal i com m'agradaria que em tractessin"*.

⇒ 7.4 BIBLIOTECA D'HUMANITATS

1. Metodologia i mostra utilitzada

Enquesta dirigida a recollir el grau de satisfacció de tres segments d'usuaris del Servei de Biblioteques de la UAB: els estudiants de 1r i 2n cicle, els estudiants de 3r cicle i els professors.

L'enquesta va ser tramesa als tres col·lectius a través del correu electrònic, enviant-la a la bústia institucional. Calia respondre-la i reenviar-la a través d'internet.

La recollida de dades es va efectuar del dia 19 al 24 de novembre del 2007

En aquest informe es fa referència a les respostes donades pels usuaris que han marcat la Biblioteca d'Humanitats com la que utilitzen habitualment.

Han respost l'enquesta 760 persones: 565 estudiants de 1r o 2n cicle, 79 de 3r cicle i 125 professors.

El nombre de comentaris ha estat força elevat (167), el 22% d'usuaris han fet alguna observació.

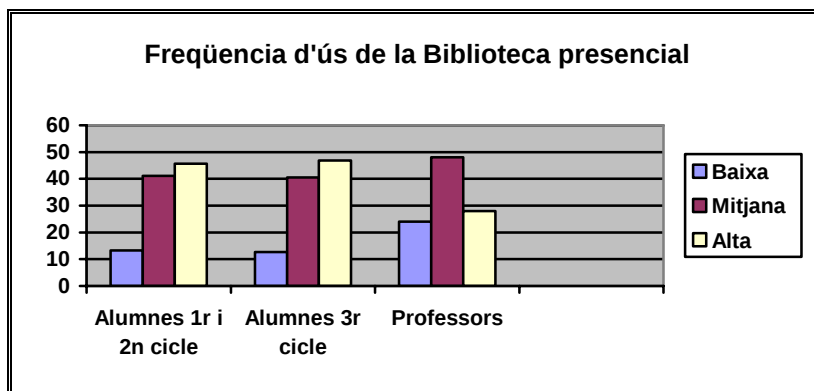
2. Freqüència d'ús de la Biblioteca presencial i virtual

Biblioteca presencial:

La freqüència més habitual d'ús presencial de la Biblioteca en els estudiants de 1r i 2n cicle és d'un o dos cops per setmana, amb el 33,45% del percentatge total, i la segona franja horària més habitual en els estudiants de 1r i 2n cicle és de dos o tres cops per setmana, amb el 30%. El 25,32% dels estudiants de 3r cicle l'usen un o dos cops per setmana com a freqüència més habitual, i el 21,52% de tres a cinc cops per setmana, i el mateix percentatge, 21,52%, l'usa entre dos o tres cops al mes. Els professors són els que fan menys ús de la Biblioteca presencial, un 32,80% diu fer-la servir de dos a tres cops al mes com a freqüència més habitual, i un 24% menys d'un cop al mes, igual que els que diuen que l'usen d'un a dos cops per setmana.

Analitzem aquestes mateixes dades per col·lectius, agrupant les respostes sota els epígrafs :

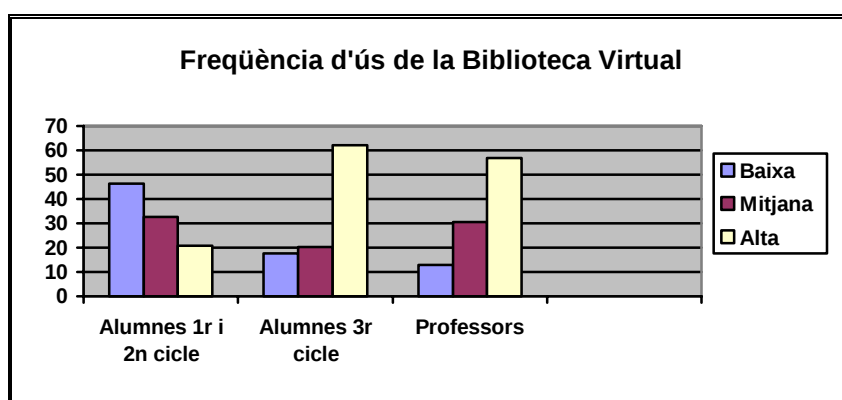
- Baixa : només abans dels exàmens i, menys d'1 cop al mes
- Mitjana : d'1 a 3 cops al mes
- Alta : d'1 a 5 cops per setmana



Biblioteca Virtual:

En canvi, pel que fa a l'ús de la Biblioteca virtual, el 34,18% dels alumnes de 3r cicle enquestats l'usen amb una freqüència més habitual de tres a cinc cops per setmana, i en segon lloc el 27,85% l'usa un o dos cops per setmana, sent el col·lectiu que en fa un ús més habitual. Un 30,40% dels professors fan servir la Biblioteca virtual un o dos cops per setmana, i el 26,40% ho fa de tres a cinc cops per setmana. Els alumnes de 1r i 2n cicle, són els que fan un ús més reduït del servei en línia, el 30,27% fan servir la Biblioteca virtual menys d'un cop al mes, seguit del 18,58% que la fa servir dos o tres cops al mes.

Així doncs, podem concloure que tant els alumnes de 3r cicle com els professors, són els col·lectius que usen amb més freqüència la Biblioteca virtual. L'ús que fan els professors de la Biblioteca virtual, supera amb escreix el que en fan de la Biblioteca presencial, segurament això és donat al tipus d'informació i serveis que es proporcionen remotament estan bàsicament adreçats a les necessitats docents i investigadores.



3. Grau de coneixement dels serveis:

A continuació analitzem quin és el grau de coneixement que té cada col·lectiu dels serveis que ofereix la Biblioteca:

Alumnes 1r i 2n cicle

	Grau de coneixement	%
1r	Sales treball en grup/cabines	92,57
2n	Catàleg de la UAB	90,27
3r	Web de la biblioteca	89,56
4t	Cursos de formació	50,27

Alumnes 3r cicle

	Grau de coneixement	%
1r	Web de la biblioteca	96,20
2n	Catàleg de la UAB	94,94
3r	Sales treball en grup/cabines	88,61
4t	Cursos de formació	68,35

Professors

	Grau de coneixement	%
1r	Catàleg de la UAB	100
2n	Web de la biblioteca	97,60
3r	Cursos de formació	89,60
4t	Sales treball en grup/cabines	81,60

El grau de coneixement que els enquestats tenen dels serveis sobre els que se'ls ha preguntat, en general és alt, excepte pel que fa referència als cursos de formació. El 49,73% dels estudiants de 1r i 2n cicle diuen no conèixer-los, i el 31,65% dels estudiants de 3r cicle tampoc. En canvi el professorat només un 10,40% diu que no els coneix, per aquest col·lectiu el servei més desconegut són les sales de treball en grup i/o les cabines (18,40%).

4. Ús dels serveis:

Alumnes de 1r i 2n cicle

	L'utilitza	%
1r	Llibres en paper i digitals	88,50
2n	Catàleg de la UAB	84,42
3r	Web de la biblioteca	73,98
4t	Revistes en paper i digitals	70,27
5è	Sales treball en grup/cabines	68,85
6è	Cursos de formació	4,60

	L'utilitza	%
1r	Catàleg de la UAB	91,14
2n	Web de la biblioteca	89,87
3r	Llibre en paper i digitals	73,42
4rt	Revistes en paper i digitals	70,89
5è	Sales treball en grup/cabines	45,57
6è	Cursos de formació	26,58

Professors

	L'utilitza	%
1r	Catàleg de la UAB	96
2n	Web de la biblioteca	92,80
3r	Llibre en paper i digitals	76,80
4rt	Revistes en paper i digitals	73,60
5è	Cursos de formació	38,40
6è	Sales treball en grup/cabines	21,60

Com és lògic, els serveis que s'usen menys, coincideixen amb els que són menys coneguts. Només el 4,60% dels estudiants de 1r i 2n cicle usen els cursos de formació, així com el 26% dels estudiants de 3r cicle diuen fer-ne ús. El servei menys utilitzat pels professors és les sales de treball en grup i/o cabines, però aquestes instal·lacions no estan tan dirigides a aquest col·lectiu.

5. Valoració dels serveis, espais i equipaments:

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).

	Puntuació mitjana		
	Alumnes de 1r i 2n cicle	Alumnes de 3r cicle	Professors
Catàleg de la UAB	3,76	3,69	3,98
Cursos de formació	3,25	3,47	3,63
Web de la Biblioteca	3,57	3,62	3,79
Sales de treball en grup i/o cabines	3,74	3,74	3,67
Col·lecció de llibres (paper i digital)	3,54	3,14	3,12
Col·lecció de revistes (paper i digital)	3,33	3,18	3,16
Confort (silenci, il·luminació, temperatura, neteja, etc.)	3,87	3,91	3,86
Atenció i tracte del personal de la biblioteca	3,68	3,81	4,17
Valoració global de la Biblioteca	3,80	3,78	3,87

- Catàleg de la Biblioteca: servei ben valorat per tots tres col·lectius d'usuaris, tot i que en els comentaris hi ha algunes queixes perquè troben el funcionament del catàleg massa complicat (matèries i topogràfics). També hi ha comentaris sobre la necessitat d'una base de dades d'articles de revista.
- Cursos de formació: és el gran desconegut i el servei més poc utilitzat amb molta diferència. Un 95,4% dels estudiants de 1r i 2n cicle enquestat no l'utilitzen, el 73% dels estudiants de 3r cicle enquestat diuen que no l'utilitzen, i el 61,60% dels professors tampoc ho fan. Sembla, però, que és més preocupant el desconeixement del servei que no pas el poc ús que se'n fa. Pels estudiants de 1r i 2n cicle és el servei més mal valorat (3,25), en canvi, la valoració que en fan els professors (3,63) i els estudiants de tercer cicle (3,47) és més positiva. Només hi ha un comentari que reclama més formació.
- Web de la Biblioteca: obté una valoració positiva per part tots tres col·lectius enquestats. Estudiants de 1r i 2n cicle el valoren amb un 3,57; els estudiants de 3r cicle, amb un 3,62; i els professors, que són els que més l'usen, el valoren amb un 3,79.
- Sales de treball en grup i/o cabines: servei ben valorat pels estudiants de 1r, 2n i 3r cicle amb un 3,74. També està ben valorat pels professors amb un 3,67 encara que és un servei poc conegut i poc utilitzat per ells. Hi ha molts comentaris que parlen sobre les sales de treball en grup i les cabines. De les sales de treball en grup en diuen que el mobiliari que hi ha no és adequat a l'espai, taules massa grans per un espai massa petit, també reclamen més sales de treball en grup i un diu que hi ha massa pocs endolls i que n'hi ha que no funcionen o estan fets malbé. Hi ha dos comentaris sobre la poca confortabilitat de les cabines si t'hi has de passar moltes hores treballant, específicament parlen de les cadires i la il·luminació. També es parla d'una mala recepció de la senyal Wi-fi a les sales i cabines.

Fons:

- Col·lecció de llibres (en paper i digitals) adequada a les vostres necessitats: la valoració que fan els estudiants de 1r i 2n cicle de la col·lecció de llibres és bona, d'un 3,54. Als comentaris, però, diuen que hi manquen llibres de la bibliografia recomanada, que hi ha molts llibres massa vells i fets malbé, que manquen edicions més actualitzades, i que d'alguns manuals voldrien que n'hi hagués més exemplars; destaquen que la secció infantil està mal ordenada. També demanen més literatura en anglès i més llibres per l'aprenentatge de llengües estrangeres, sobretot l'anglès.

Els estudiants de 3r cicle valoren amb un 3,14 la col·lecció de llibres, sent el servei més mal valorat per aquest col·lectiu. Un 26,58% dels alumnes diu que no l'utilitza. En els comentaris diuen que falta fons especialitzat, falten llibres actualitzats i que hi ha pocs llibres digitals.

Els professors valoren la col·lecció de llibres amb 3,12, la valoració més baixa de tota l'enquesta. Un 23,5% diu que no l'utilitza. En els comentaris es parla de que es tarda massa a adquirir les novetats, n'hi ha que critiquen el sistema que s'utilitza per fer les desiderates a Hipàtia, el troben massa complicat i diuen que no permet un desenvolupament equilibrat de la col·lecció, hi ha algunes crítiques a la classificació dels documents i per últim hi ha qui no troba bé que es venguin llibres, referint-se als llibres oferts per la Marató de TV3.

- Col·lecció de revistes (en paper i digitals) adequada a les vostres necessitats: tots tres col·lectius donen una puntuació molt baixa a la col·lecció de revistes, amb un 3,33 els estudiants de 1r i 2n cicle, amb un 3,18 els de 3r cicle, i amb un 3,16 pels professors, per tots tres col·lectius és dels ítems més mal valorats de tota l'enquesta. Gairebé un 30% dels estudiants de 1r, 2n i 3r cicle diuen no usar el fons de revistes, i un 26,40% dels professors diu que tampoc ho fa. I el grau de desconeixement del servei és molt baix entre els professors i alumnes de 3r cicle (0,80% i 1,27% respectivament), i no tant en els alumnes de 1r i 2n cicle (17,7%).

Els comentaris són bàsicament dels professors que demanen un accés més fàcil a les revistes electròniques, diuen també que caldria ampliar la subscripció de revistes electròniques a dates anteriors a les que es tenen contractades, i hi ha crítiques a la política de substitució de les col·leccions de revistes en paper per les seves edicions electròniques.

Les instal·lacions i l'equipament:

- Confort (silenci, il·luminació, temperatura, neteja, etc.): està ben valorat per tots tres col·lectius (els alumnes de 1r i 2n cicle amb un 3,87, els alumnes de 3r cicle amb un 3,91 i els professors amb un 3,86). És el servei que els alumnes de 1r, 2n i 3r cicle puntuen millor.

Als comentaris es fa força incidència al soroll que hi ha a la sala de lectura, i destacar que hi ha un parell de queixes del soroll que fan els ordinadors portàtils (a part de les queixes sobre el soroll dels telèfons, etc...) i que no s'exerceix cap mecanisme per fer respectar el silenci a la sala d'estudi. També hi ha comentaris referents a la temperatura, tant de fred a l'estiu, com de calor a l'hivern. Hi ha forces queixes de la mala recepció de la senyal Wi-fi, particularment a la 3a planta (Secció Asiàtica) i a les sales de treball en grup. Hi ha un comentari que reclama més papereres de paper a la sala de lectura, i papereres que permetin separar les deixalles, per poder-ne fer una recollida selectiva.

- Atenció i tracte del personal de la biblioteca:

El tracte del personal està ben valorat. Els estudiants de 1r i 2n cicle, el valoren amb un 3,68, els estudiants de 3r cicle amb un 3,81 i els professors amb un 4,17, la valoració més alta de tota l'enquesta.

Tot i així, en els comentaris hi ha nombroses i dures crítiques sobre l'actuació del personal. N'hi ha que retreuen al personal que no és prou actiu a l'hora d'ajudar a trobar els llibres i d'atendre les demandes dels usuaris, d'altres retreuen al personal falta d'amabilitat en el tracte. També hi ha alguns comentaris molt positius.

Servei de copisteria i impressió:

No s'ha valorat aquest servei a l'enquesta, però hi ha forces comentaris que en parlen. En general hi ha queixes de falta de fotocopiadores i que sovint estan espatllades. També es critica que no hi hagi ningú atenent el servei.

Préstec:

Tampoc s'ha preguntat sobre aquest servei a l'enquesta, però hi ha forces comentaris que reclamen bústies per poder fer la devolució del documents sense passar pel taulell de préstec; alguns que reclamen prendre més mesures per evitar el retard en el retorn dels documents; d'altres que es queixen de la duresa de les multes. Reclamen préstec d'ordinadors portàtils, al·legant que és un servei que s'ofereix a d'altres biblioteques.

6. Valoració general:

En totes les respostes la valoració mitjana ha estat dins de la franja del 3, és a dir correcte, excepte en una, que ha estat dins la franja del 4, bo, en concret, la valoració que han fet els professors de l'atenció i tracte del personal de la biblioteca.

Dels serveis, espais i equipaments, el que està més ben valorat pels alumnes de 1r, 2n i 3r cicle és el confort (silenci, il·luminació, temperatura, neteja, etc.) valorat amb un 3,87 pels estudiants de 1r i 2n cicle, i amb un 3,91 pels estudiants de 3r cicle, en canvi, el que més valoren els professors és l'atenció i tracte del personal amb un 4,17. Per contra, el servei més mal valorat pels alumnes de 1r i 2n cicle són els cursos de formació amb un 3,25, que també és el servei menys conegut i el que menys s'usa. Els alumnes de 3r cicle valoren amb la puntuació més baixa la col·lecció de llibres amb un 3,14, igual que els professors que la valoren un 3,12.

Per tipologia d'usuaris, els que fan una valoració global més positiva de la Biblioteca són els professors, amb un 3,87. La valoració global de la biblioteca que fan els alumnes de 1r i 2n cicle és de 3,81, seguits pels alumnes de 3r cicle que valoren la biblioteca amb un 3,78.

Si comparem els resultats (sense diferenciar entre els tres segments de població analitzats) obtinguts per la Biblioteca d'Humanitats amb els resultats obtinguts pel conjunt del Servei de Biblioteques trobem que totes les valoracions obtingudes per la Biblioteca d'Humanitats són lleugerament superiors a les del Servei de Biblioteques, exceptuant, la valoració de la col·lecció de revistes en paper i digitals (BH 3,28/SB 3,34), i l'atenció i el tracte del personal (BH 3,78/SB 3,84).

	Puntuació mitjana	
	BH	SB
Catàleg de la UAB	3,79	3,74
Cursos de formació	3,63	3,57
Web de la Biblioteca	3,42	3,34
Sales de treball en grup i/o cabines	3,73	3,52
Col·lecció de llibres (paper i digital)	3,43	3,39

Col·lecció de revistes (paper i digital)	3,28	3,34
Confort (silenci, il·luminació, temperatura, neteja, etc.)	3,87	3,44
Atenció i tracte del personal de la biblioteca	3,78	3,84
Valoració global de la Biblioteca	3,81	3,69

El grau de coneixement que tenen els usuaris de la Biblioteca d'Humanitats dels serveis sobre els que se'ls ha preguntat, comparat amb el del Servei de Biblioteques, també, en general és lleugerament superior, exceptuant el coneixement del web de la Biblioteca (8,34% dels usuaris de la BH diu no conèixer-lo, i el 7,16% dels usuaris del SB diu no conèixer-lo).

Biblioteca d'Humanitats

	Grau de coneixement	%
1r	Catàleg de la UAB	92,54
2n	Web de la Biblioteca	91,66
3r	Sales treball en grup/cabines	90,01
4t	Cursos de formació	58,66

Servei de Biblioteques

	Grau de coneixement	%
1r	Web de la Biblioteca	92,84
2n	Catàleg de la UAB	90,43
3r	Sales treball en grup/cabines	83,14
4t	Cursos de formació	48,59

Per últim, si comparem el grau d'utilització dels serveis dels usuaris de la Biblioteca d'Humanitats amb els del Servei de Biblioteques en general, trobem que, excepte en dos casos, el grau d'utilització dels serveis és lleugerament superior en els usuaris de la Biblioteca d'Humanitats. Els dos serveis en els que el Servei de Biblioteques supera el grau d'utilització que se'n fa a la Biblioteca d'Humanitats són l'un, la col·lecció de revistes electròniques (el 29,46% dels usuaris de la BH diu que no l'usa, i el 26,66% dels usuaris del Servei de Biblioteques diu que tampoc); l'altre, l'ús del web de la Biblioteca (el 20,99% dels usuaris de la BH no l'usen, i el 18,96% dels usuaris del SB tampoc)

Biblioteca d'Humanitats

	L'utilitza	%
1r	Catàleg de la UAB	87,36
2n	Llibre en paper i digitals	84,96
3r	Web de la biblioteca	79,01
4rt	Revistes en paper i digitals	70,54
5è	Sales treball en grup/cabines	58,53
6è	Cursos de formació	12,64

Servei de Biblioteques

	L'utilitza	%
1r	Llibre en paper i digitals	84,05
2n	Catàleg de la UAB	81,49
3r	Web de la biblioteca	81,04
4rt	Revistes en paper i digitals	73,04
5è	Sales treball en grup/cabines	52,01
6è	Cursos de formació	9,85

7. Comparació amb les dades de les enquestes anteriors

Si comparem els resultats de les enquestes de 1999, 2001, 2004 i 2007 les variacions tornen a ser irrelevants.

Igual que en les enquestes anteriors els valors és mantenen dins la franja del 3 (correcte), però aquesta vegada no hi ha cap puntuació inferior a 3. Les valoracions, per més o per menys, varien només en dècimes, i no es pot inferir que hi hagi diferències significatives en comparació als resultats de les enquestes anteriors. Potser caldria destacar que en l'enquesta del 2007 s'ha preguntat sobre forces menys ítems que en les enquestes anteriors, la qual cosa dificulta la tasca de determinar quina està sent l'evolució del grau de satisfacció que tenen els usuaris del servei en aquests últims temps. Per exemple referent als cursos de formació en les enquestes dels anys anteriors hi havia dues preguntes (Curs "Vine a conèixer la teva Biblioteca" i Cursos especialitzats) en canvi en aquesta enquesta només hi ha una pregunta i és més general.

Les valoracions dels alumnes de 1r i 2n cicle no mostren pràcticament cap canvi respecte a les valoracions del 2004. Fan una valoració de tots els serveis lleugerament superior a la valoració que van fer a l'enquesta del 2004, exceptuant el confort, que és valorat una dècima per sota ($3,92 > 3,87$), la qual cosa podria indicar una tendència a la baixa ja iniciada a l'enquesta anterior, i dels cursos de formació, que ha anat baixant successivament des de l'enquesta del 2001 ($3,56 > 3,47 > 3,25$), encara que es pot pensar que la puntuació en l'enquesta de 2007 és més real que en les enquestes d'anys anterior, ja que en el qüestionari d'enguany era possible no valorar un servei, per exemple concretament en el cas dels cursos formació un 81,59% dels estudiants de 1r i 2n cicle no n'han fet cap valoració, això ve donat perquè un 49,73% diu que no els coneix i un 95,40% que no els utilitza. La valoració global que fan del servei resulta lleugerament superior al de l'enquesta del 2004 ($3,66 < 3,80$).

Els alumnes de 3r cicle també valoren, en general, una mica millor el serveis que no pas en l'enquesta del 2004. Destacar que la valoració que fan de la col·lecció de llibres i de la col·lecció de revistes, que en l'enquesta del 2004 van ser valorades amb una puntuació que no arribava al 3, ara són valorades amb un 3,14 la col·lecció de llibres, i amb un 3,18 la de revistes, passant així d'una valoració regular a una valoració correcta, tot i així, són puntuacions baixes si les comparem amb la resta. La valoració que fan dels cursos de formació, és notablement inferior a la de l'enquesta del 2004 ($5 > 3,47$). La valoració global del servei, però, és sensiblement inferior a la de l'enquesta del 2004 ($3,79 > 3,78$). Tot i que la diferència és insignificant, cal fer notar que s'ha dit que els serveis eren valorats una mica millor que en les enquestes anteriors, en canvi, la valoració global és sensiblement inferior, aquesta contradicció podria ser donada, tal i com ja s'ha dit abans, pel fet que el número d'ítems sobre els que s'ha preguntat en aquesta darrera enquesta és notablement inferior al de les altres, la qual cosa pot ser que distorsioni una mica els resultats.

Els professors tampoc no manifesten gaires canvis en el grau de satisfacció que tenen dels serveis oferts per la Biblioteca. Els cursos de formació són valorats amb una puntuació més baixa que a l'enquesta del 2004 ($4 > 3,63$). La col·lecció de llibre que era valorada amb un 2,74 a l'enquesta del 2004, ara passa a ser valorada amb un 3,12, passant així, de ser valorada com a regular a ser considerada correcta i, tot i que és la puntuació més baixa de l'enquesta del 2007, és la puntuació més alta que aquest servei ha rebut en totes les enquestes realitzades als professors, consolidant-se així, una clara tendència a l'alça. El confort és valorat amb un valor una mica inferior que a l'enquesta del 2004 ($3,94 > 3,86$), i donat que els estudiants de 1r i 2n cicle també han valorat de manera inferior aquest ítem, caldrà parar atenció a la seva evolució en futures enquestes, per si s'està iniciant una tendència a la baixa. La valoració del tracte del personal passa de correcta a bona ($3,97 < 4,17$). Finalment la valoració global és una mica superior a la de la darrera enquesta ($3,86 < 3,87$), tot i que és un increment tant reduït que podríem considerar que senzillament és manté.

Cal destacar que malgrat que a finals de 2005 es va canviar totalment la web del Servei de Biblioteques els usuaris no ho han pas percebut com una millora ja que la valoració en el cas de professors i alumnes de 1r i 2n cicle és la mateixa que abans de fer el canvi i els estudiants de 3r cicle la valoren pitjor (2004/3,84, 2007/3,62).

8. Conclusions

Dels resultats de l'enquesta es conclou que els usuaris valoren com a correctes la majoria de serveis i prestacions.

Cursos de formació: continuen essent poc coneguts i poc utilitzats, especialment pels estudiants de 1r i 2 cicle. Dels 167 comentaris només n'hi ha un que demana més formació

Fons bibliogràfic (llibres i revistes en paper i/o digitals): continua essent dels ítems més poc valorats, sobretot pels professors i estudiants de 3r cicle. Els enquestats fan molt comentaris sobre el fons bibliogràfic (manca o pocs exemplars de la bibliografia recomanada, llibres massa vells o poc actualitzats, accés més fàcil i a més fons de les revistes electròniques, etc.). Els usuaris sembla que no han valorat prou el gran esforç que s'ha fet en la subscripció de revistes electròniques.

Confort (silenci, il·luminació, temperatura, neteja, etc.): tot i ésser un dels serveis més ben valorats cal remarcar que la puntuació és unes dècimes inferior a les enquestes dels anys anteriors. Entre els diferents comentaris hi ha queixes sobre el soroll, la temperatura i la mala recepció de la senyal Wi-fi.

Atenció i tracte del personal de la biblioteca: és un aspecte molt ben valorat especialment pels professors i estudiants de 3r cicle; tot i així, en els comentaris hi ha nombroses i dures crítiques sobre l'actuació del personal.

Valoració global: comparant els resultats de l'enquesta d'aquest any amb els dels anys anterior, es pot pensar que les valoracions dels serveis són més fiables ja que en el qüestionari d'enguany hi havia la possibilitat de no valorar els serveis, ja sigui perquè no es coneixien o perquè malgrat conèixer-los no s'utilitzaven.

Per últim cal esmentar que, a diferència d'anys anteriors, cap dels serveis ha estat valorat com a regular (franja del 2) i que la valoració global de la Biblioteca ha augmentat en els estudiants de 1r i 2n cicle i en els professors, per part dels alumnes de 3r cicle la diferència és només d'una centèsima.

BIBLIOTECA PRESENCIAL LAPORTE

1. Metodologia i mostra utilitzada

La finalitat de l'enquesta és recollir el grau de satisfacció dels tres col·lectius d'usuaris del Servei de Biblioteques de la UAB: estudiants de primer i segons cicle, estudiants de tercer cicle i els professors. Es va enviar l'enquesta per correu electrònic, s'havia de respondre i reenviar-la a través d'Internet.

Les dades es van recollir del 19 al 24 de novembre de 2007.

Han respost l'enquesta cent disset persones que afirmen que utilitzen la Biblioteca de Medicina de forma habitual. D'aquestes vuitanta i cinc són estudiants de primer i segon cicle (72,65%), cinc són de tercer cicle (4,27%), vint-i-cinc són professors (21,37%) i dues persones que s'han definit com a "altres" (1,71%). Gairebé una tercera part dels enquestats, trenta quatre persones (29,06%) han fet algun suggeriment o comentari.

2. Freqüència d'ús de la Biblioteca presencial i virtual

Biblioteca presencial:

La freqüència més habitual d'accés físic a la Biblioteca és de tres a cinc cops per setmana, un 46% dels usuaris de la Biblioteca presencial. Mentre que la Biblioteca digital és usada menys d'una vegada al mes pel 27,35% dels usuaris que diuen utilitzar-la. S'observen moltes diferències entre els diferents col·lectius d'usuaris. Així, per exemple, els que més l'utilitzen són els estudiants de primer i segon cicle que en la seva majoria afirmen que van a la Biblioteca de 3 a 5 vegades per setmana (49,41%). Els estudiants de tercer cicle l'utilitzen majoritàriament de 2 a 3 cops al mes (60%), mentre que els professors la freqüenten menys d'un cop a mes (56%).

Biblioteca virtual:

La majoria d'enquestes afirmen que la seva utilització de la Biblioteca virtual és inferior a un cop al mes (32%). Si observem els resultats dels diferents col·lectius d'usuaris trobem que el grup que menys utilitza la Biblioteca virtual és el dels estudiants de primer i segon cicle (29%), mentre que els estudiants de tercer cicle i els professors majoritàriament afirmen que l'utilitzen de 3 a 5 cops per setmana. En percentatges representa el 40% dels estudiants de tercer cicle i el 48% dels professors.

3. Grau de coneixement dels serveis:

S'ha preguntat pels diferents serveis que ofereix la Biblioteca. Els usuaris han mostrat tenir-ne un bon coneixement, llevat dels cursos de formació que el 49,57% dels usuaris diuen no conèixer. Per col·lectius els resultats són:

Alumnes de primer i segon cicle

Serveis	Grau de coneixement %
Catàleg de la Biblioteca	88,24%
Cursos de formació	51,76%
Web de la Biblioteca	96,47%
Sales de treball en grup i/o cabines	82,35%

Alumnes de tercer cicle

Serveis	Grau de coneixement %
Catàleg de la Biblioteca	80,00%
Cursos de formació	40,00%
Web de la Biblioteca	100,00%
Sales de treball en grup i/o cabines	80,00%

Professors

Serveis	Grau de coneixement %
Catàleg de la Biblioteca	96,00%
Cursos de formació	52,00%
Web de la Biblioteca	96,00%
Sales de treball en grup i/o cabines	56,00%

4. Ús dels serveis

Els serveis, si bé coneguts per una àmplia majoria, són menys usats. El menys concorregut és el de cursos de formació, que no s'utilitza en un 89,74% dels casos. Si desglossem els resultats per a les diferents tipologies d'usuaris, obtenim:

Alumnes de primer i segon cicle

Serveis	L'utilitza %
Catàleg de la Biblioteca	62,35%
Cursos de formació	7,06%
Web de la Biblioteca	74,12%
Sales de treball en grup i/o cabines	52,94%
Llibres en paper i digitals	89,41%
Revistes en paper i digitals	81,18%

Alumnes de tercer cicle

Serveis	L'utilitza %
Catàleg de la Biblioteca	80,00%
Cursos de formació	40,00%
Web de la Biblioteca	80,00%
Sales de treball en grup i/o cabines	40,00%
Llibres en paper i digitals	60,00%
Revistes en paper i digitals	60,00%

Professors

Serveis	L'utilitza %
Catàleg de la Biblioteca	76,00%
Cursos de formació	16,00%
Web de la Biblioteca	92,00%
Sales de treball en grup i/o cabines	16,00%
Llibres en paper i digitals	60,00%
Revistes en paper i digitals	52,00%

5. Valoració dels serveis, espais i equipaments

A continuació es presenten els resultats obtinguts a l'hora de donar una valoració per part dels seus usuaris. Cal tenir en compte que en el qüestionari original la franja de la puntuació anava de l'1 al 5 (1 dolent, 2 regular, 3 correcte, 4 bo, 5 molt bo)

Serveis	Puntuació mitjana		
	Alumnes de primer i segon cicle	Alumnes de tercer cicle	Professors
Catàleg de la Biblioteca	3,67	3,75	3,60
Cursos de formació	3,10	3,50	4,00
Web de la Biblioteca	3,56	3,40	3,60
Sales de treball en grup	3,81	4,25	3,42
Col·lecció de llibres (paper i digital)	3,42	3,20	2,77
Col·lecció de revistes (paper i digital)	3,44	2,50	2,79
Confort(silenci-il·luminació-neteja...)	3,25	4,00	3,42
Atenció i tracte del personal de la	3,95	4,40	4,40

Biblioteca			
Valoració global de la Biblioteca	3,70	3,80	3,52

Catàleg de la Biblioteca: Servei força ben valorat per a la majoria d'usuaris, tot i que un 10% encara no en té coneixement i només és utilitzat pel 66,67% dels enquestats.

Cursos de formació: És un servei desconegut per la meitat dels usuaris que han respost a l'enquesta, i els que el coneixen, l'utilitzen poc.

Web de la Biblioteca: De tots els serveis que s'ofereixen, el web de la Biblioteca és el més conegut de tots, un 96,58% en el càlcul global, i en un 100% si es fa referència als estudiants de tercer cicle. Els de primer i segon cicle, i els professors, tenen un percentatge molt similar als dels resultats globals. És utilitzat i ben valorat pel usuaris.

Sales de treball en grup i/o cabines: Servei conegut per una gran part dels usuaris. La seva utilització varia molt d'un col·lectiu a un altre. Així per exemple només el 16,00% dels professors diu utilitzar-lo mentre que els estudiants de primer i segon cicle afirmen que l'utilitza un 52,94%.

Col·lecció de llibres (en paper i digitals) adequada a les necessitats: Una gran majoria d'usuaris creuen que la col·lecció de llibres, en paper i digitals, és adequada a les seves necessitats bibliogràfiques. Això no treu que a l'hora de fer comentaris n'hi hagi varis sobre els pocs exemplars de llibres de bibliografia recomanada disponibles, sobretot per als estudiants de primer i segon cicle.

Col·lecció de revistes (en paper i digitals) adequada a les necessitats: Com els llibres la majoria d'usuaris creu que la col·lecció de revistes, en paper i digitals, és adequada a les seves necessitats. Els professors és el sector més crític a l'hora d'avaluar la qualitat dels títols disponibles, tot i així el 52,00% dels enquestes opina que la col·lecció de revistes és adequada.

Confort (silenci, il·luminació, temperatura, neteja, etc.): En general les condicions de confortabilitat són ben valorades.

Atenció i tracte del personal de la Biblioteca: És el servei més ben valorat de la Biblioteca.

6. Valoració general:

En el següent quadre es comparen les puntuacions mitjanes obtingudes a la Biblioteca de Medicina amb les del Servei de Biblioteques.

Serveis	Puntuació mitjana	
	BM	SdB
Catàleg de la Biblioteca	3,67	3,74
Cursos de formació	3,28	3,57
Web de la Biblioteca	3,58	3,34
Sales de treball en grup	3,47	3,52
Col·lecció de llibres (paper i digital)	3,28	3,39
Col·lecció de revistes (paper i digital)	3,28	3,34
Confort(silenci-il·luminació-neteja...)	3,30	3,44
Atenció i tracte del personal de la Biblioteca	3,91	3,84
Valoració global de la Biblioteca	3,67	3,69

7. Conclusions

En general la satisfacció dels usuaris respecte als serveis que ofereix la Biblioteca és bona. S'aprecia un cert desconeixement i poca utilització d'alguns d'aquests serveis, com per exemple els cursos de formació. També hi ha un gran desconeixement de les possibilitats de la Biblioteca digital i del seu accés, almenys així ho reflexen els suggeriments que han fet alguns usuaris. Segurament amb un millor coneixement, la percepció de la falta de llibres i revistes digitals i el seu accés des de fora del Campus de la UAB canviaria.

Els estudiants de primer i segon cicle manifesten la seva disconformitat amb el nombre de llibres de bibliografia bàsica disponibles.

Els professors és el segment de població que està menys content amb la col·lecció digital. Aquest descontent pot ser degut a la dificultat que hi ha en algunes Unitats Docents Hospitalàries per accedir a la xarxa de la UAB degut a les mesures de seguretat de les xarxes hospitalàries.

Entre els estudiants, tant els de primer i segons cicles, com els de tercer, suggereixen que s'ampliïn els horaris durant l'època d'exàmens, sobretot per a les biblioteques localitzades a Barcelona.

⇒ 7.6 BIBLIOTECA UNIVERSITÀRIA DE SABADELL

METODOLOGIA I MOSTRA UTILITZADA

La Biblioteca Universitària de Sabadell (BUS) dona 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 van recollir un total de 86 enquestes, de les quals 60 corresponen a alumnes de segon i tercer curs, 17 a professors i 9 a alumnes de 3r cicle. S'aprecia un retrocés considerable en la proporció de respostes respecte a l'enquesta de l'any 2004, que atribuïm en bona part al canvi de metodologia en la seva realització. Pel que fa a la resposta del professorat, aquesta s'ha incrementat notablement respecte a la participació en l'enquesta anterior.

Per extreure conclusions, s'analitzen les respostes de l'alumnat de 1r i 2n cicles i del professorat. Es comparen uns i altres percentatges i també amb els resultats globals del Servei de Biblioteques per veure fins a quin punt la BUS segueix o es desvia de la tendència general.

No es desglossen les dades dels alumnes de 3r cicle que han contestat perquè la resposta sembla excessivament limitada i poc significativa. Tanmateix es valora positivament la participació dels que han volgut fer aportacions i es tenen molt en compte llurs comentaris.

	Població Total 2007	% 2007	Enquestes recollides 2007	Població total 2004	% 2004	Enquestes recollides 2004
Alumnes 1r i 2n Cicle	2.273	2,64	60	1.994	6,57	131
Tercer Cicle	--	--	9	--	--	10
Professors	--	--	17	--	--	3

FREQÜÈNCIA D'ÚS

La pregunta ve desglossada en dues paral·leles, la primera relativa a l'ús de l'espai físic de la biblioteca amb totes les seves instal·lacions i la segona referida a l'ús de les col·leccions i serveis digitals.

Amb quina freqüència utilitzeu la biblioteca? [Biblioteca presencial (accés físic)]

Freqüència d'ús presencial (Alumnes 1r i 2n cicles)	% Sabadell	% global	Freqüència d'ús presencial (Professors)	% Sabadell	% global
Només abans dels exàmens	6,67	7,40	Només abans dels exàmens	0	1,43
Menys d'1 cop al mes	5,00	6,97	Menys d'1 cop al mes	11,76	27,51
1 cop al mes	6,67	7,90	1 cop al mes	23,53	21,78
2 o 3 cops al mes	25,00	24,18	2 o 3 cops al mes	35,29	30,09
1 o 2 cops per setmana	26,67	33,87	1 o 2 cops per setmana	23,53	15,47
De 3 a 5 cops per setmana	30,00	19,68	De 3 a 5 cops per setmana	5,88	3,72

Més de la meitat dels alumnes que han contestat l'enquesta són usuaris habituals de la biblioteca. Això ens indica que les valoracions i els comentaris que fan tenen la base d'un coneixement real de la situació i que cal tenir-los ben presents.

Les respostes dels professors reflecteixen la situació actual de la biblioteca presencial com a fornidora de documents en préstec molt més que no pas lloc de treball per a la investigació. El professorat, des del seu despatx, pot accedir a revistes digitals, informes i d'altre material en línia i treballar sense necessitat de desplaçar-se.

Amb quina freqüència utilitzeu la biblioteca? [Biblioteca virtual (connexió en línia)]

Freqüència d'ús virtual (Alumnes 1r i 2n cicles)	% Sabadell	% global	Freqüència d'ús virtual (Professors)	% Sabadell	% global
Només abans dels exàmens	26,67	17,27	Només abans dels exàmens	0	0,57
Menys d'1 cop al mes	21,67	30,17	Menys d'1 cop al mes	29,41	11,17
1 cop al mes	16,67	12,95	1 cop al mes	23,53	7,16
2 o 3 cops al mes	18,33	19,62	2 o 3 cops al mes	23,53	17,19
1 o 2 cops per setmana	15,00	14,07	1 o 2 cops per setmana	17,65	31,23
De 3 a 5 cops per setmana	1,67	5,92	De 3 a 5 cops per setmana	5,88	32,66

L'elevat nombre d'alumnes que diu consultar la biblioteca virtual només abans dels exàmens podria respondre al fet que la biblioteca gestiona l'accés als models d'exàmens de cursos anteriors a través del dipòsit digital DDD.

ELS SERVEIS

A continuació trobem el grau de coneixement d'alguns serveis oferts per la biblioteca:

Coneixement dels serveis (Alumnes 1r i 2n cicles)	% Sabadell	% global	Coneixement dels serveis (Professors)	% Sabadell	% global
---	------------	----------	---------------------------------------	------------	----------

Catàleg	73,33	88,28	Catàleg	100	97,71
Cursos de formació	20,00	42,26	Cursos de formació	76,47	71,92
Web de la biblioteca	93,33	91,24	Web de la biblioteca	88,24	97,42
Sales de treball en grup	88,33	85,38	Sales de treball en grup	94,12	73,07

Sorprèn la relativament elevada proporció d'alumnes que diu desconèixer el catàleg de la biblioteca. En canvi, la web de la biblioteca és fins i tot més coneguda que la mitjana global. Les sales de treball en grup (la biblioteca en té quatre) són ben conegudes. Mentre que els cursos de formació no ho són gens, cosa que respon a les circumstàncies específiques de l'any 2007 en què s'han realitzat sessions d'introducció globals a inici de curs a petició de les direccions de les escoles i, en canvi, no s'ha fet pràcticament difusió de cursos especialitzats perquè la manca de personal no ho permetia.

Pel que fa al professorat sembla tenir un bon coneixement de tota l'oferta de la biblioteca.

Ús dels serveis (Alumnes 1r i 2n cicles)	% Sabadell	% global	Ús dels serveis (Professors)	% Sabadell	% global
Catàleg	48,33	78,10	Catàleg	100	92,55
Cursos de formació	1,67	5,31	Cursos de formació	29,41	23,50
Web de la biblioteca	76,67	77,17	Web de la biblioteca	76,47	92,26
Sales de treball en grup	61,67	61,01	Sales de treball en grup	5,88	14,33

L'ús del catàleg per part dels alumnes és realment baix. Caldrà analitzar més en profunditat quines en poden ser les causes. En un pla intuïtiu podríem avançar diferents possibilitats:

- que es confongui l'ús del catàleg amb l'ús dels terminals dedicats específicament al catàleg dins la biblioteca;
- que s'usi la biblioteca específicament per obtenir manuals i que aquests estiguin localitzats a les prestatgeries gràcies a les indicacions del personal de la biblioteca i al boca orella dels grups de companys;
- que s'usin les pàgines de bibliografia recomanada i els registres integrats dins RefWorks que prepara la biblioteca des d'on es pot accedir directament als registres del catàleg a través de cerques pre-establertes.

Tant l'ús del web de la biblioteca com de les sales de treball en grup s'ajusten a la mitjana global.

Els professors usen tant el catàleg com l'oferta formativa de la biblioteca per sobre de la mitjana global, mentre que l'ús de la web i de les sales de treball en grup està significativament per sota de la mitjana.

Valoració del catàleg (Alumnes 1r i 2n cicles)	% Sabadell	% global	Valoració del catàleg (Professors)	% Sabadell	% global
Molt bo	11,67	12,34	Molt bo	5,88	17,48
Bo	30,00	40,35	Bo	58,82	50,43
Correcte	15,00	26,90	Correcte	35,29	22,92
Regular	3,33	2,96	Regular	0	2,87
Dolent	1,67	0,99	Dolent	0	1,15
NC	38,33	16,47	NC	0	5,16

En consonància amb les respostes anteriors, els alumnes indiquen o bé que no saben o fins i tot que no els satisfà. Mentre que el professorat no és tan rigorós i ja el té molt més per la mà.

Valoració dels cursos (Alumnes 1r i 2n cicles)	% Sabadell	% global	Valoració dels cursos (Professors)	% Sabadell	% global
Molt bo	0	0,74	Molt bo	11,76	5,73
Bo	5,00	4,57	Bo	17,65	12,03
Correcte	1,67	8,82	Correcte	5,88	12,32
Regular	1,67	2,16	Regular	0	1,72
Dolent	0	0,62	Dolent	0	0
NC	91,67	83,10	NC	64,71	68,19

En aquest apartat, la biblioteca té un marge ample per a millorar.

Valoració del web (Alumnes 1r i 2n cicles)	% Sabadell	% global	Valoració del web (Professors)	% Sabadell	% global
Molt bo	6,67	7,96	Molt bo	5,88	12,32
Bo	36,67	36,95	Bo	58,82	48,42
Correcte	28,33	33,56	Correcte	23,53	27,79
Regular	10,00	5,86	Regular	5,88	6,02
Dolent	5,00	0,99	Dolent	0	0,57
NC	13,33	14,68	NC	5,88	4,87

En general el web de la biblioteca està ben valorada i no s'allunya especialment de la mitjana global.

Valoració de les sales de treball en grup (Alumnes 1r i 2n cicles)	% Sabadell	% global	Valoració de les sales de treball en grup (Professors)	% Sabadell	% global
Molt bo	5,00	13,57	Molt bo	0	4,01
Bo	31,67	28,01	Bo	23,53	14,61
Correcte	25,00	21,90	Correcte	5,88	12,89
Regular	8,33	10,12	Regular	0	1,72
Dolent	5,00	3,08	Dolent	0	0,29
NC	25,00	23,32	NC	70,59	66,48

Les respostes dels alumnes complementades amb el grau d'ús i els comentaris que han deixat indiquen que el servei és molt apreciat però que les condicions en què s'ofereix no són les òptimes ni molt menys.

ELS FONDS

En aquest apartat hem ajuntat les preguntes que es relacionaven amb l'ús amb les que fan referència a la valoració del fons..

Utilitzeu aquests serveis? [Trobeu els llibres (en paper i digitals) adequats a les vostres necessitats)] [Trobeu les revistes (en paper i digitals) adequades a les vostres necessitats)]

Ús dels serveis (Alumnes 1r i 2n cicles)	% Sabadell	% global	Ús dels serveis (Professors)	% Sabadell	% global
Llibres	90,00	86,98	Llibres	88,24	76,22
Revistes	75,00	72,42	Revistes	100	76,79

Tant per part dels alumnes com per part dels professors, el grau d'ús de les col·leccions de llibres i revistes sembla superior a la mitjana global del Servei de Biblioteques, tenint en compte que s'incloua dins la col·lecció tant els exemplars impresos com els digitals.

Valoració de la col·lecció de llibres (Alumnes 1r i 2n cicles)	% Sabadell	% global	Valoració de la col·lecció de llibres (Professors)	% Sabadell	% global
Molt bo	10,00	12,34	Molt bo	11,76	4,58
Bo	41,67	40,28	Bo	41,18	31,52
Correcte	36,67	27,88	Correcte	41,18	36,10
Regular	5,00	13,45	Regular	0	18,34
Dolent	3,33	2,78	Dolent	0	7,45
NC	3,33	3,27	NC	5,88	2,01

També pel que fa a valoració de les col·leccions de llibres, la resposta de la comunitat de Sabadell indica un assoliment més elevat que el de la mitjana global.

Valoració de la col·lecció de revistes (Alumnes 1r i 2n cicles)	% Sabadell	% global	Valoració de la col·lecció de revistes (Professors)	% Sabadell	% global
Molt bo	5,00	7,96	Molt bo	11,76	6,88
Bo	31,67	30,72	Bo	52,94	38,40
Correcte	31,67	28,56	Correcte	35,29	30,95
Regular	6,67	10,92	Regular	0	17,77
Dolent	1,67	2,78	Dolent	0	5,16
NC	23,33	19,06	NC	0	0,86

En el cas de les col·leccions de revistes, destaca una lleugera proporció superior d'alumnes que no responen i, sobretot, la satisfacció generalitzada per part del professorat, satisfacció que molt probablement prové del fet que gràcies a l'accés a les col·leccions digitals ara disposa d'una meravellosa col·lecció de recerca accessible des del propi lloc de treball, inimaginable anys enrere des d'un campus secundari com el de Sabadell.

LES INSTAL·LACIONS I L'EQUIPAMENT

Les instal·lacions són el punt feble de la BUS malgrat que l'edifici i els locals són relativament recents. És un fet conegut i així queda reflectit en els resultats de l'enquesta a través de la percepció dels alumnes, que recordem-ho, són en més d'un 50% per cent, usuaris habituals d'aquest espai físic.

Valoració del confort (Alumnes 1r i 2n cicles)	% Sabadell	% global	Valoració del confort (Professors)	% Sabadell	% global
Molt bo	16,67	20,91	Molt bo	23,53	12,32
Bo	25,00	31,71	Bo	47,06	40,97
Correcte	26,67	21,78	Correcte	17,65	25,21
Regular	21,67	16,96	Regular	5,88	9,46
Dolent	10,00	8,02	Dolent	0	2,29
NC	0	0,62	NC	5,88	9,74

En els comentaris recollits queden ben clares quines són les deficiències principals:

- La climatització.
- La sonoritat.
- La reduïda oferta de sales de treball en grup.

ATENCIÓ I TRACTE DEL PERSONAL

Valoració del tracte (Alumnes 1r i 2n cicles)	% Sabadell	% global	Valoració del tracte (Professors)	% Sabadell	% global
Molt bo	31,67	20,85	Molt bo	58,82	46,99
Bo	33,33	42,50	Bo	35,29	37,25
Correcte	28,33	26,22	Correcte	5,88	12,32
Regular	6,67	7,16	Regular	0	0,57
Dolent	0	2,04	Dolent	0	0,57
NC	0	1,23	NC	0	2,29

Destaca la valoració positiva del personal per sobre de la mitjana general del Servei de Biblioteques. Tanmateix en els comentaris apareixen mencions a la dificultat del personal per a resoldre el problemes de convivència en època d'exàmens, causats per la inconsciència d'alguns usuaris i agreujats per les condicions acústiques dels locals. Aquest problema pot degenerar en un deteriorament de la relació personal/usuaris.

SATISFACCIÓ GENERAL

Valoració general (Alumnes 1r i 2n cicles)	% Sabadell	% global	Valoració general (Professors)	% Sabadell	% global
Molt bo	11,67	10,80	Molt bo	29,41	14,33
Bo	43,33	53,42	Bo	58,82	56,16
Correcte	33,33	28,07	Correcte	11,76	24,93
Regular	10,00	6,42	Regular	0	4,01
Dolent	1,67	0,93	Dolent	0	0,29
NC	0	0,37	NC	0	0,29

La valoració general per part dels alumnes és majoritàriament positiva malgrat algun senyal d'alerta que cal estudiar detingudament. Per part del professorat la satisfacció en general és molt elevada.

CONCLUSIONS

Destacar que la valoració general és molt positiva i especialment la que fa referència al tracte i l'atenció rebuts per part del personal. Tenint en compte les circumstàncies de personal del període en què es va realitzar l'enquesta, aquesta apreciació és molt remarcable.

Es pren nota del desconeixement d'alguns serveis bàsics que ofereix la biblioteca, el catàleg i els cursos de formació. Cal esbrinar en detall les causes d'aquest desconeixement i, si és el cas, prendre mesures específiques per a evitar-lo.

Destacar també la satisfacció majoritària amb les col·leccions disponibles, malgrat algun comentari en sentit contrari.

Prendre mesures i reclamar on calgui fins a aconseguir resoldre les deficiències que presenta el local i que afecten molt negativament a l'ambient. En cas contrari, i amb la implantació de les metodologies que acompanyen l'adaptació a l'EEES, es pot arribar a situacions conflictives.

⇒ 7.7 BIBLIOTECA DE VETERINÀRIA

METODOLOGIA I MOSTRA UTILITZADA

Es van recollir un total de 88 enquestes, des les quals 62 corresponen a alumnes de 1r i 2n cicle, 6 a alumnes de 3r cicle, i 20 a professors.

	Població total	Mostra	Error de la mostra (aproximat)
Alumnes de 1r i 2n cicle	1061	62	12,33
Tercer cicle	32	6	37,39
Professors	279	20	21,58

S'aprecia un retrocés important respecte a l'enquesta del 2004, aleshores es van recollir 195 enquestes. Això es pot atribuir al canvi de metodologia en la seva realització, que s'ha fet a través de correu electrònic. En canvi hi ha hagut més participació de professorat pel fet que les eines electròniques promouen millor la participació vers aquest col·lectiu.

Degut a l'alt percentatge d'error en la mostra de tercer cicle (poques enquestes respostes) només analitzarem les dades dels alumnes de 1r i 2n cicle i els del professorat. Es farà referència sobre alguns aspectes dels usuaris de tercer cicle.

FREQÜÈNCIA D'ÚS

S'ha dividit aquesta pregunta segons l'ús de la biblioteca presencial i la biblioteca virtual.

Biblioteca presencial

La freqüència d'ús presencial de la Biblioteca més habitual en els estudiants de 1r i 2n cicle és d'un o dos cops per setmana (53,23%), i la segona freqüència és de tres o cinc cops per setmana (29,03%). Els alumnes de Veterinària tenen un percentatge superior a la mitjana de la UAB (20% en la franja de 1-2 cops per setmana; i 10% més en la franja de 3-5 cops). Respecte a l'enquesta

del 2004 hi ha hagut un decreixement en la franja de 3-5 cops i ara queda superada per la de 1-2 cops/setmana.

Molt assemblat als usuaris de tercer cicle que també tenen la freqüència en un o dos cops per setmana.

Els professors utilitzen menys la biblioteca: un 40% la visita un cop al mes i un 35% menys d'un cop al mes. En aquest cas hi ha també un increment percentual respecte a la mitjana UAB: 20% més en l'ús 1 cop al mes i un 8% respecte a l'ús menys d'un mes.

Biblioteca virtual

Els alumnes de 1r i 2n cicle fan un ús reduït dels serveis virtuals: un 43,55% la utilitzen menys d'un cop al mes i un 19,35% la utilitzen dos o tres cops al mes. En aquest cas hi ha un increment de 10% en la franja d'ús menor a 1 cop al mes, mentre que la següent freqüència és similar a la mitjana UAB sobre el 19%.

En canvi els professors és el col·lectiu que més utilitza la biblioteca virtual: un 30% en fa ús de tres a cinc cops per setmana i un 35% la utilitza un o dos cops per setmana. Aquests valors són molt similars a la mitjana d'ús del professorat de la UAB.

Molt semblant als usuaris de tercer cicle que l'utilitzen de tres a cinc cops per setmana.

GRAU DE CONEIXEMENT DELS SERVEIS

El grau de coneixement dels serveis que ofereix la Biblioteca agrupat per col·lectius:

Alumnes de 1r i 2n cicle		
		%
1r	Sales de treball en grup i/o cabines	98,39
2n	Web de la Biblioteca	91,94
3r	Catàleg UAB	87,10
4t	Cursos de formació	27,42
Professors		
		%
1r	Web de la Biblioteca	100
2n	Catàleg UAB	95
3r	Sales de treball i/o cabines	90
4t	Cursos de formació	80

El grau de coneixement dels diferents serveis és elevat i va molt lligat a l'ús que se'n fa. Els alumnes tenen un gran coneixement de les sales de treball en grup, mentre que el professorat coneix més els serveis en línia.

ÚS DELS SERVEIS

L'ús dels serveis que ofereix la Biblioteca agrupat per col·lectius:

Alumnes de 1r i 2n cicle		
		%
1r	Sales de treball i/o cabines	93,55
2n	Llibres adequats a les necessitats	91,94
3r	Revistes adequades a les necessitats	88,71
4t	Catàleg UAB	74,19
5è	Web de la Biblioteca	72,58
6è	Cursos de formació	3,23

Professors		
		%
1r	Catàleg UAB	85
2n	Web de la Biblioteca	85
3r	Llibres adequats a les necessitats	75
4t	Revistes adequades a les necessitats	75
5è	Cursos de formació	15
6è	Sales de treball i/o cabines	10

Hi ha un lligam entre els serveis més coneguts i els més utilitzats. Els estudiants de 1r i 2n cicle tenen un ús molt elevat de les sales de treball i/o cabines (93,55%) i els professors utilitzen molt el Catàleg de la UAB (85%). En aquest sentit es nota la diferència que hi ha hagut en els usos de la Biblioteca en els darrers 4 anys: Un increment dels espais bibliotecaris com a eines de treball i la consolidació dels serveis digitals per ús de professorat i recerca en general.

Pel que fa als dèficits cal remarcar el gran desconeixement existent per part dels alumnes dels cursos de formació d'usuaris (72,58%), així com de l'ús d'aquest servei per part dels professors (85% no en fa cap ús). És significativa la valoració de la formació per part dels alumnes (85% NC) i dels professors (70%). Cal replantejar-nos noves accions a dur a terme per potenciar la formació d'usuaris. Per altra banda el desconeixement i poc ús de les sales de treball per part del professorat també són aspectes a considerar.

VALORACIÓ DELS SERVEIS, ESPAIS I EQUIPAMENTS

	Valoració mitjana	
	Alumnes de 1r i 2n cicle	Professors
Catàleg UAB	Correcte (41,94%)	Bo (65%)
Cursos de formació	NC (85,48%)	NC (70%)
Web de la Biblioteca	Bo (35,48%)	Bo/Correcte (40%)
Sales de treball en grup i/o cabines	Bo (32,26%)	NC (75%)
Col.lecció de llibres	Bo (35,48%)	Correcte (45%)
Col.lecció de revistes	Bo (41,94%)	Bo (50%)
Confort (silenci, il.luminació, ...)	Bo (30,65%)	Correcte (30%)
Atenció i tracte del personal de la Biblioteca	Bo (40,32%)	Molt bo (60%)
Valoració global de la Biblioteca	Bo (59,68%)	Bo (60%)

En general disposem d'una valoració força positiva dels espais, serveis i equipaments tant per part d'alumnes com de professors.

Catàleg UAB

Servei ben valorat. Els alumnes de 1r i 2n cicle el valoren com a correcte en un 41,94%, bo un 27,42% i molt bo un 6,45%. És més ben valorat pel col.lectiu de professors.

Cursos de formació

Un nombre molt elevat d'usuaris no coneixen aquest servei. El 9,68% dels alumnes de 1r i 2n cicle que el coneix el valora com a bo/correcte. El mateix passa amb el 20% dels professors que el valoren com a bo/correcte.

Web de la Biblioteca

Valoració força positiva.

Sales de treball en grup i/o cabines

Servei ben valorat pels alumnes de 1r i 2n cicle, un 32,26% el valora com a bo i un 16'13% com a molt bo. En el col·lectiu de professors un 75% no coneix aquest servei.

Fons:

Col·lecció de llibres (en paper i digitals) adequada a les vostres necessitats

La valoració que fan els alumnes de 1r i 2n cicle al fons de llibres de la Biblioteca és força bona: un 35,48% valora el fons com a bo i un 32,26% valora el fons com a correcte. En el col·lectiu dels professors també la valoració és correcta en un 45% i bona en un 30%.

En els comentaris que han fet els alumnes de primer i segon cicle trobem que fan referència a la necessitat de més exemplars d'alguns llibres i dels terminis de préstec d'alguns dels llibres.

Col·lecció de revistes (en paper i digitals) adequada a les vostres necessitats

La valoració que fan els alumnes de 1r i 2n cicle del fons de revistes de la Biblioteca és força bona: un 41,94% valora el fons com a bo i un 33,87% com a correcte. En el col·lectiu de professors la valoració és bona en un 50% dels enquestats.

Els dos únics comentaris que han fet els professors ha estat sobre el tema de l'augment de subscripcions a revistes electròniques i a títols concrets.

Les instal·lacions i l'equipament:

Confort (silenci, il·luminació, temperatura, neteja, etc.)

En el col·lectiu d'alumnes de 1r i 2n cicle un 30,65% valora com a bo el confort a la Biblioteca, però un 22,58% li dóna una valoració regular i un 6,45% una valoració dolenta.

En els professors hi ha una valoració similar.

Dels comentaris que han fet els alumnes de primer i segon cicle hi ha un nombre elevat que fan referència a les condicions de la Biblioteca: les temperatures poc adequades al temps, molt soroll, falta d'equipament per fer treballs en grup i manca d'ordinadors.

Atenció i tracte del personal de la Biblioteca

El tracte del personal està ben valorat en tots dos grups. En el col·lectiu d'alumnes de 1r i 2n cicle un 40,32% fa una valoració bona i un 20,97% com a molt bona. En el cas dels professors hi ha la valoració més alta de tota l'enquesta: un 60% considera molt bona l'atenció.

VALORACIÓ GENERAL

La valoració global dels alumnes de 1r i 2n cicle és força bona: 59,68% bo i 19,35% correcte. I en el col·lectiu dels professors 60% bo i 20% correcte i 15% molt bo.

Si comparem les dades de la Biblioteca de Veterinària amb les dades generals de totes les biblioteques del Servei de Biblioteques veurem que són molt semblants.

La valoració dels usuaris de primer i segon cicle és un 53,62% bona i un 28,27% correcte. I en el col·lectiu de professors és de 56,32% bona i 25% correcte.

COMPARACIÓ AMB LES DADES D'ENQUESTES ANTERIORS

Si comparem els resultats amb els de l'enquesta del 2004 les variacions són poc significatives. La gran diferència és el volum d'enquestes recollides, que com ja hem comentat anteriorment pot ser degut a la metodologia utilitzada. Pensem que seria factible poder combinar ambdós sistemes segons la tipologia d'usuaris per poder abarcar un nombre major de la mostra d'enquestats.

La valoració de la Biblioteca és molt semblant, considerant que el percentatge major oscil·la entre correcte i molt bo.

Tot seguit comentarem alguns dels aspectes més destacats entre les dues enquestes pel que fa als alumnes de primer i segon cicle:

Freqüència d'ús de la Biblioteca

Els alumnes han reduït la freqüència d'ús de la Biblioteca, conseqüència d'un major ús dels serveis a distància o biblioteca virtual. Caldria analitzar si el terme objecte de pregunta es fàcilment comprensible pels nostres usuaris ja que un 43% menys en l'ús d'un cop al mes considerem poc ajustat a la realitat.

Serveis

El coneixement dels serveis ha variat de l'enquesta anterior. Hi ha més coneixement dels serveis que són més utilitzats: les sales de treball en grup, la web de la Biblioteca i el Catàleg. S'ha de dir que no s'ha fet cap pregunta respecte als serveis de préstec, ni fotocòpies ni autorenovacions per Internet, que van ser dels més coneguts en la passada enquesta.

Fons

En relació amb l'enquesta anterior la percepció que tenen els alumnes sobre la documentació de la Biblioteca (llibres i revistes) ha millorat. Els percentatges més elevats es situen entre molt bo i correcte, i hi ha uns valors molt petits en la valoració de regular i dolent. En aquest cas hi ha hagut una millora significativa que jutgem per operacions de renovació de fons i adquisició de més exemplars que hem dut a terme a la biblioteca darrerament.

S'ha de tenir en compte els comentaris que han fet els alumnes sobre aquest tema.

Instal·lacions i equipament

Les dades són molt semblants a les de l'enquesta anterior. Les instal·lacions i l'equipament són aspectes que preocupen molt als alumnes, sobretot la necessitat de més equipament informàtic i les condicions de treball i confort. Això s'evidencia en els comentaris que s'han fet a l'enquesta.

Atenció i tracte del personal de la Biblioteca

Aquest aspecte segueix sent molt valorat pels alumnes de la Biblioteca, amb uns valors que són similars als obtinguts en la resta de biblioteques de la UAB.

CONCLUSIONS

La valoració general en conjunt és satisfactòria, amb alguns elements a valorar. En primer lloc tinguem en compte els comentaris rebuts per tipologies:

Comentaris per tipologia	Nombre	Percentatge
Soroll	6	22,20%
Temperatura	5	18,51%
Manca llibres	5	18,51%
Manca revistes	2	7,40%
Cabines	2	7,40%
Préstec	2	7,40%
Ordinadors	2	7,40%
Web	2	7,40%
Personal	1	3,70%

Valoracions positives i negatives	
Positiu 	Negatiu 
Web del servei (coneixement i ús)	Cursos de formació (desconeixement i ús)
Catàleg (coneixement i ús)	Percepció pitjor de les condicions ambientals (soroll i temperatura)
Sales de treball (coneixement)	Sales de treball (millora del nombre i condicions)
Revistes (adequació i ús)	Fons bibliogràfic (millora nombre de llibres i revistes)
Tracte personal servei	

En conseqüència podem fer les següents observacions:

- Els **cursos de formació** no tenen la difusió i l'ús que seria necessari tant entre alumnes com en professors. Caldrà buscar noves eines i una major difusió dels cursos ofertats actualment.
- Les **instal·lacions i equipaments**: Donat l'ús que es fa a la Biblioteca dels espais de treball haurem de planificar una redistribució d'espais per crear-ne de nous i habilitar millor els existents. De fet ja està prenent cos una iniciativa per remodelar els espais de la Biblioteca per crear noves cabines de treball en grup.
- **Soroll i temperatura**: Són els temes que originen més insatisfacció en els usuaris. I al mateix temps són els que plantegen una pitjor solució. Per un costat el soroll és molt difícil de gestionar tenint en compte que majoritàriament s'origina pels treballs en grup que es porten a terme a la Biblioteca. Esperem que amb les noves cabines es millori quelcom aquesta insatisfacció. Per altra banda referent a la temperatura hem tingut reunions amb l'Àrea d'Arquitectura per intentar gestionar millor aquest aspecte que comporta una forta calor als pisos superiors i una baixa temperatura a les plantes baixes i no hem pogut trobar una solució satisfactòria. En tot cas seguirem intentant buscar alternatives.
- **Fons**: la manca de bibliografia en castellà d'alguns manuals que ha estat objecte d'alguns comentaris ve donada perquè els professors recomanen específicament les versions originals. No obstant pensem incrementar les traduccions progressivament si tenim constància de que són de qualitat.
- **Préstec**: Els terminis de préstec restringits per les novetats recomanades pel professorat ve donat perquè hem de fer extensiva la seva consulta al màxim per tots els usuaris potencials. Això passa per incrementar el nombre d'exemplars i amb el temps anar cap a versions digitals. Tot dependrà de les disponibilitats pressupostàries.

⇒ 7.8 CARTOTECA GENERAL

1. Introducció

L'enquesta de satisfacció d'usuaris que el Servei de Biblioteques ha realitzat el 2007, ha estat una enquesta general duta a terme a través d'un formulari web. En ella, es realitzaven preguntes de caire ampli i que poguessin englobar el conjunt de les biblioteques. Per aquesta raó, la Cartoteca ha quedat, d'entrada, molt poc representada. El nombre de respostes (tres) i el grau de coneixement d'allò que s'ha respost, fa que l'elaboració d'un informe "complet" no tingui gaire sentit i que en aquestes línies, únicament és faci una tasca descriptiva i no valorativa dels resultats.

2. Els resultats

Les respostes obtingudes han estat tres, dues provinents d'alumnes de 1r i 2n cicle i una d'un alumne de 3r cicle. El seu ús de la biblioteca presencial és variat (1 només l'usa abans d'exàmens, 1 l'usa 2 ó 3 cops al mes i 1 ho fa 1 ó 2 cops per setmana), mentre que la biblioteca presencial s'utilitza majoritàriament abans d'exàmens (2) i 1 cop al mes.

Els serveis (catàleg, formació i web) són desconeguts per dues de les persones que contesten i coneguts per una, a excepció de les sales de treball en grup i/o cabines que són conegudes per dos i desconegudes per un. L'ús d'aquests serveis segueix el mateix esquema, així com l'adequació de llibres i revistes. La valoració s'estableix en consonància amb el coneixement i l'ús. Així, en la majoria de les valoracions hi ha dos NS/NC i una valoració, que normalment és "Bo", per part de qui sí coneix i usa. La valoració del personal i la biblioteca es mou igualment en "Bo" i "Molt bo", a excepció d'un "Regular" en la valoració general del servei.

3. Conclusions

El tipus de preguntes inicials, el nombre de respostes rebudes i el tipus de respostes obtingudes evidencia que no es pot extreure cap conclusió respecte al servei. Si més no, sí que es pot deduir que la Cartoteca és confosa amb d'altres biblioteques o simplement que qui respon no té clar què està avaluant. A tall d'exemple, el fet que el servei més usat sigui el de les sales de treball en grup i/o cabines (de les quals la Cartoteca no en disposa) constata aquesta percepció.

Seria interessant que en properes enquestes es pogués incidir en aspectes més particulars i/o específics del servei, encara que és dubtós que l'ús d'un formulari via web afavoreixi les respostes que avaluin la Cartoteca, sobretot en el cas dels alumnes.

