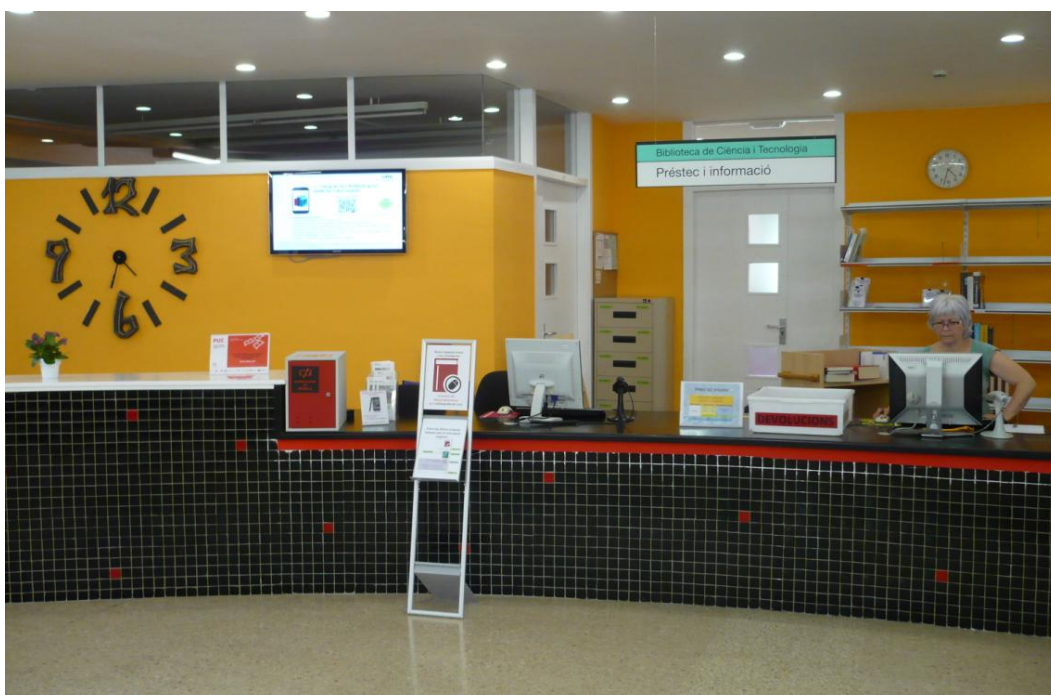


Enquesta 2013

Biblioteca de Ciència i Tecnologia



1. Metodologia i mostra utilitzada

L'enquesta es va organitzar des del Servei de Biblioteques de la UAB (a partir d'ara SdB) amb un protocol similar al de l'enquesta 2010.

Si analitzem la població i la mostra recollida, podem veure que hi ha hagut un increment important en el nombre de respostes i s'ha reduït l'error de la mateixa.

	Població Total 2010	Respostes 2010	Error de la mostra 2010	Població Total 2013	Respostes 2013	Error de la mostra 2013
Alumnes grau	5885	383	4,94	6904	490	4,27
Alumnes postgrau	--	40	--	480	67	11,12
Professors	820	39	15,64	801	99	9,27

Aquest any també cal afegir les 19 respostes del PAS i 17 d'altres tipus d'usuaris, que no s'analitzaran en aquest informe donat que ja s'ha fet de manera conjunta en l'informe general del SdB.

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

Per tal de contextualitzar les dades que han aportat els nostres enquestats, hem de tenir en compte l'evolució de l'entrada d'usuaris a la BCT des de la darrera enquesta.

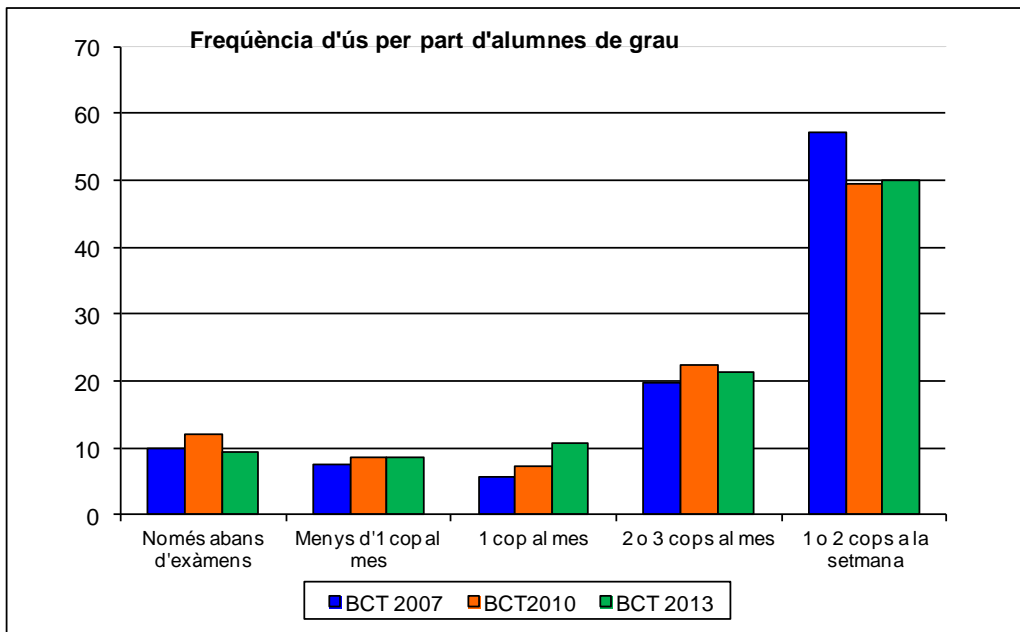
2010	2011	2012	2013	Decreixement 2010-2013	Percentatge decreixement
354.375	365.051	360.098	333.323	21.052	5,94%

2.1. Alumnes de grau

A continuació es recullen els resultats obtinguts a la BCT i es comparen amb els resultat de les darreres dues enquestes. S'ha de tenir en compte que en l'enquesta actual s'ha donat la opció d'escollir la resposta mai que no es donava en la resta d'enquestes i que no es valorarà en els resultats.

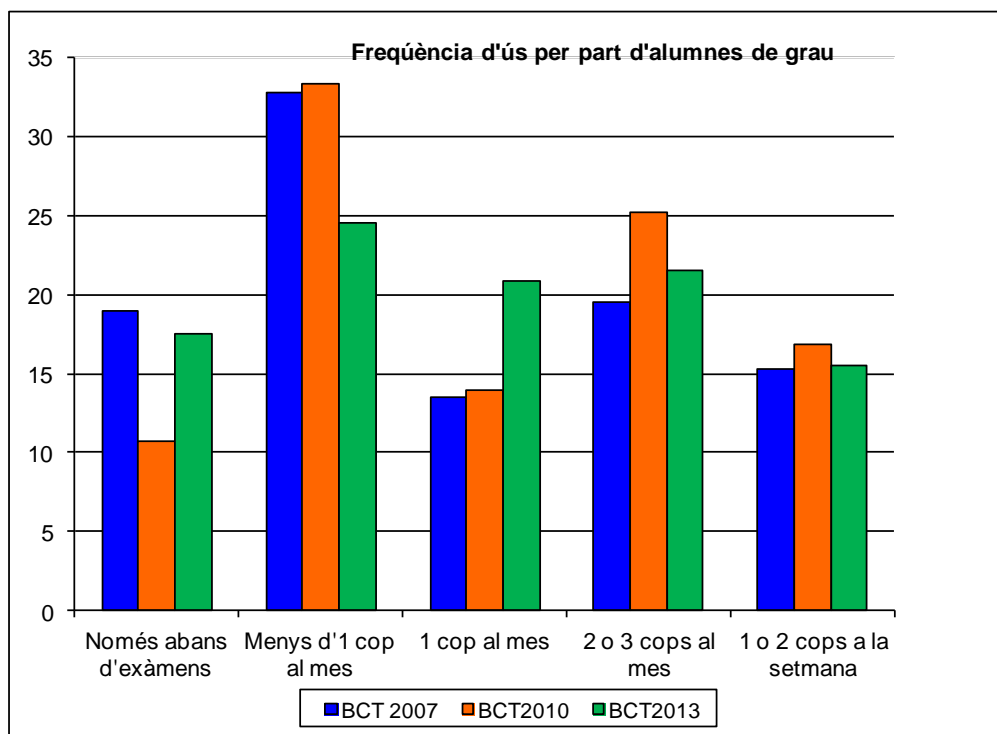
2.1.1 Biblioteca presencial

Hi ha un lleuger augment dels alumnes que manifesten venir 1 o 2 cops per setmana malgrat que es poden compensar per la disminució dels que diuen venir 2 o 3 cops al mes. En general podríem dir que les tendències són similars a les de l'enquesta anterior.



2.1.2 Biblioteca virtual

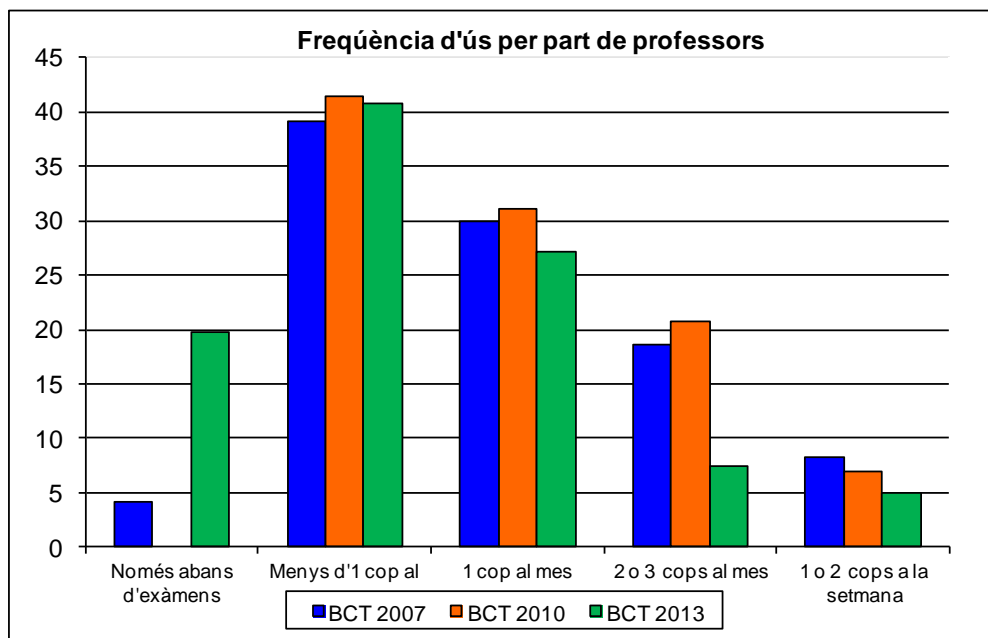
Només el 16% dels alumnes consulten la biblioteca virtual 1 o més cops per el que segueix sent una xifra molt baixa que no sembla correspondre's amb la realitat. Es possible que aquests usuaris no relacionin alguns dels serveis, com les renovacions, reserves, catàleg i consulta de bases de dades i altres recursos digitals al concepte biblioteca virtual.



2.2. Professors

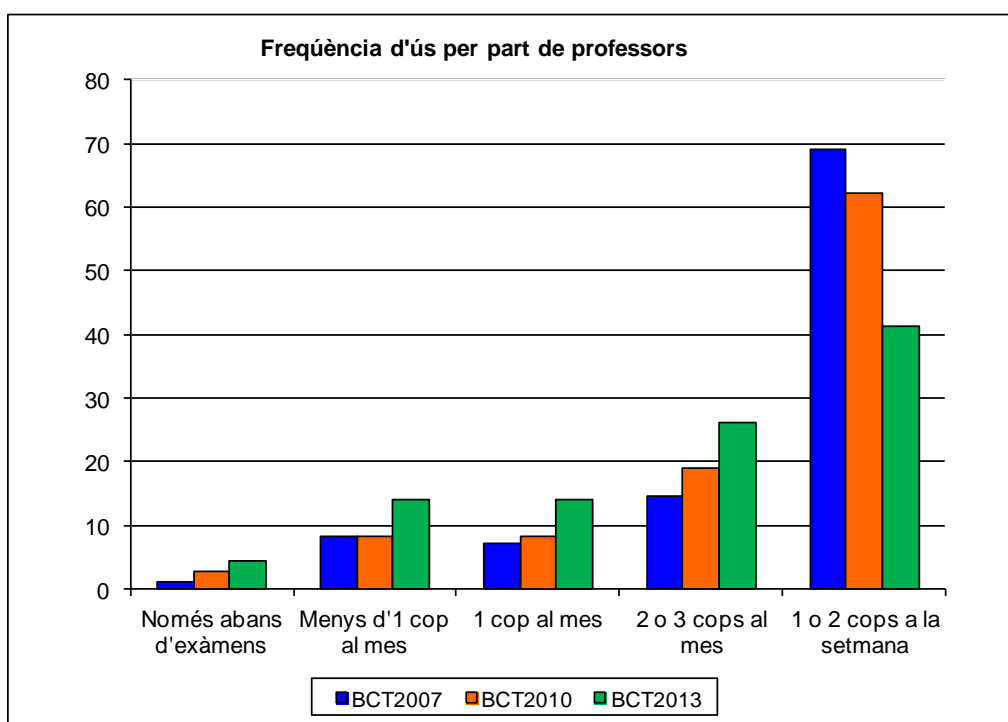
2.2.1 Biblioteca presencial

S'observa una clara davallada de la freqüència d'ús de la biblioteca presencial per part del professorat que, en principi, podria estar utilitzant els recursos electrònics des del despatx o domicili.



2.2.2 Biblioteca virtual

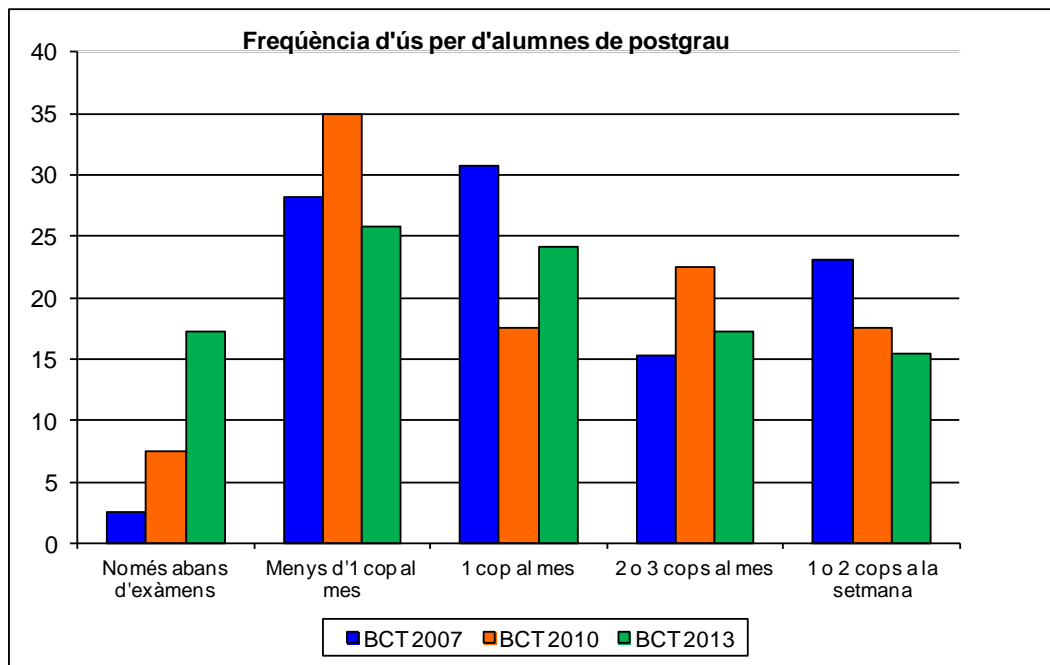
Sorprèn que en el cas de la biblioteca virtual s'aprecia la mateixa tendència de lleugera baixada en la freqüència més alta que es compensa per la lleugera pujada també de les freqüències més baixes. És probable que l'explicació sigui la mateixa donada en el cas dels alumnes.



2.3 Alumnes de postgrau

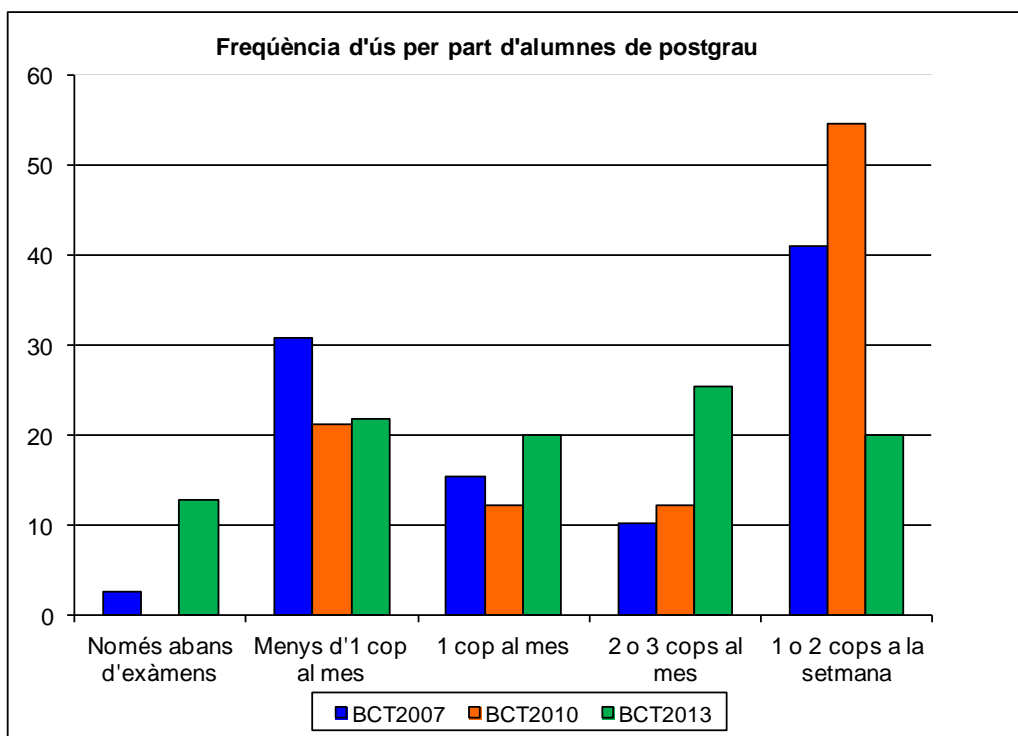
2.3.1 Biblioteca presencial

La tendència dels alumnes de postgrau és la de fer un ús més esporàdic de la biblioteca presencial. Hi ha un augment irregular de les diferents freqüències malgrat que en general tendeixen a disminuir l'ús en relació als anys anteriors.



2.3.2 Biblioteca virtual

Igual que en el cas dels alumnes i dels professors, no sembla que hi hagi una relació entre l'augment de consultes de la biblioteca digital i dels serveis que es poden dur a terme de manera remota i la percepció dels usuaris.



3. Coneixement i ús del serveis

% CONEIXES

	alumnes de grau		professors		alumnes postgrau	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
CATÀLEG	83,47	16,53	97,98	2,02	92,54	7,46
BIBLIOGRAFIA DE CURS	74,08	25,92	85,86	14,14	76,12	23,88
PRÉSTEC	94,29	5,71	96,97	3,03	94,03	5,97
PRÉSTEC PUC	58,98	41,02	79,8	20,2	74,63	25,37
RESERVES I RENOVACIONS EN LINEA	81,84	18,16	90,91	9,09	91,04	8,96
CURSOS DE FORMACIÓ	46,94	53,06	61,62	38,38	58,21	41,79
WEB DE LA BIBLIOTECA	85,1	14,9	96,97	3,03	89,55	10,45
ACCES DES DE FORA LA UAB	81,02	18,98	78,79	21,21	85,07	14,93
XARXES SOCIALS	55,1	44,9	49,49	50,51	58,21	41,79
PREGUNT@	45,51	54,49	48,48	51,52	53,73	46,27
DDD DE LA UAB	59,8	40,2	74,75	25,25	85,07	14,93
TROBADOR +	63,67	36,33	81,82	18,18	82,09	17,91
MENDELEY	41,63	58,37	57,58	42,42	71,64	28,36
SAAR	52,24	47,76	50,51	49,49	37,55	62,45

COL·LECCIÓ LLIBRES EN PAPER	98,16	1,84	93,94	6,06	95,52	4,48
COL·LECCIÓ LLIBRES DIGITALS	68,16	31,84	81,82	18,18	76,12	23,88
COL·LECCIÓ REVISTES EN PAPER	74,9	25,1	88,89	11,11	77,61	22,39
COL·LECCIÓ REVISTES DIGITALS	66,73	33,27	93,94	6,06	85,07	14,93
FONS AUDIOVISUALS	74,69	25,31	69,7	30,3	77,61	22,39

SALES DE TREBALL EN GRUP/CABINES	95,51	4,49	79,8	20,2	85,07	14,93
EQUIPS INFORMÀTICS	95,71	4,29	78,79	21,21	91,04	8,96
PRÉSTEC EQUIPAMENT	85,71	14,29	61,62	38,38	86,57	13,43

% USES

	alumnes de grau		professors		alumnes postgrau	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	88,98	11,02	93,94	6,06	92,54	7,46
	86,94	13,06	82,83	17,17	88,06	11,94
	93,06	6,94	91,92	8,08	91,05	8,95
	71,63	28,37	73,74	26,26	61,19	38,81
	87,35	12,65	92,93	7,07	94,03	5,97
	73,27	26,73	64,65	35,35	73,13	26,87
	82,65	17,35	90,91	9,09	94,03	5,97
	96,94	3,06	85,86	14,14	89,55	10,45
	70,2	29,8	67,68	32,32	70,15	29,85
	72,86	27,14	69,7	30,3	76,12	23,88
	81,63	18,37	81,82	18,18	82,09	17,91
	79,59	20,41	86,87	13,13	85,07	14,93
	81,22	18,78	71,72	28,28	80,6	19,4
	81,63	18,37	69,7	30,3	82,09	17,91

	95,92	4,08	92,93	7,07	97,01	2,99
	68,57	31,43	85,86	14,14	74,63	25,37
	62,04	37,96	78,79	21,21	71,64	28,36
	63,27	36,73	95,96	4,04	77,61	22,39
	62,45	37,55	69,7	30,3	68,66	31,34

	94,69	5,31	51,52	48,48	83,58	16,42
	89,8	10,2	60,61	39,39	85,07	14,93
	78,78	21,22	56,57	43,43	67,16	32,84

Els cursos de formació i Pregunt@ segueixen sent els serveis més desconeguts pels alumnes de grau malgrat que ambdós han augmentat en un 10% el grau de coneixement respecte l'enquesta de l'any 2010. No es valora negativament el desconeixement de Mendeley ja que és un producte molt nou i de la web de Suport a l'acreditació i a l'avaluació de la recerca (d'ara en endavant SAAR) que no està adreçada a aquest col·lectiu.

Pel que fa als professors, el servei Pregunt@ i les xarxes socials destaquen com a menys coneguts. En aquest col·lectiu i en el d'alumnes de postgrau sí que sorpren el desconeixement de SAAR ja que és un producte plenament dedicat a aquests col·lectius del que s'ha fet difusió per diversos mitjans.

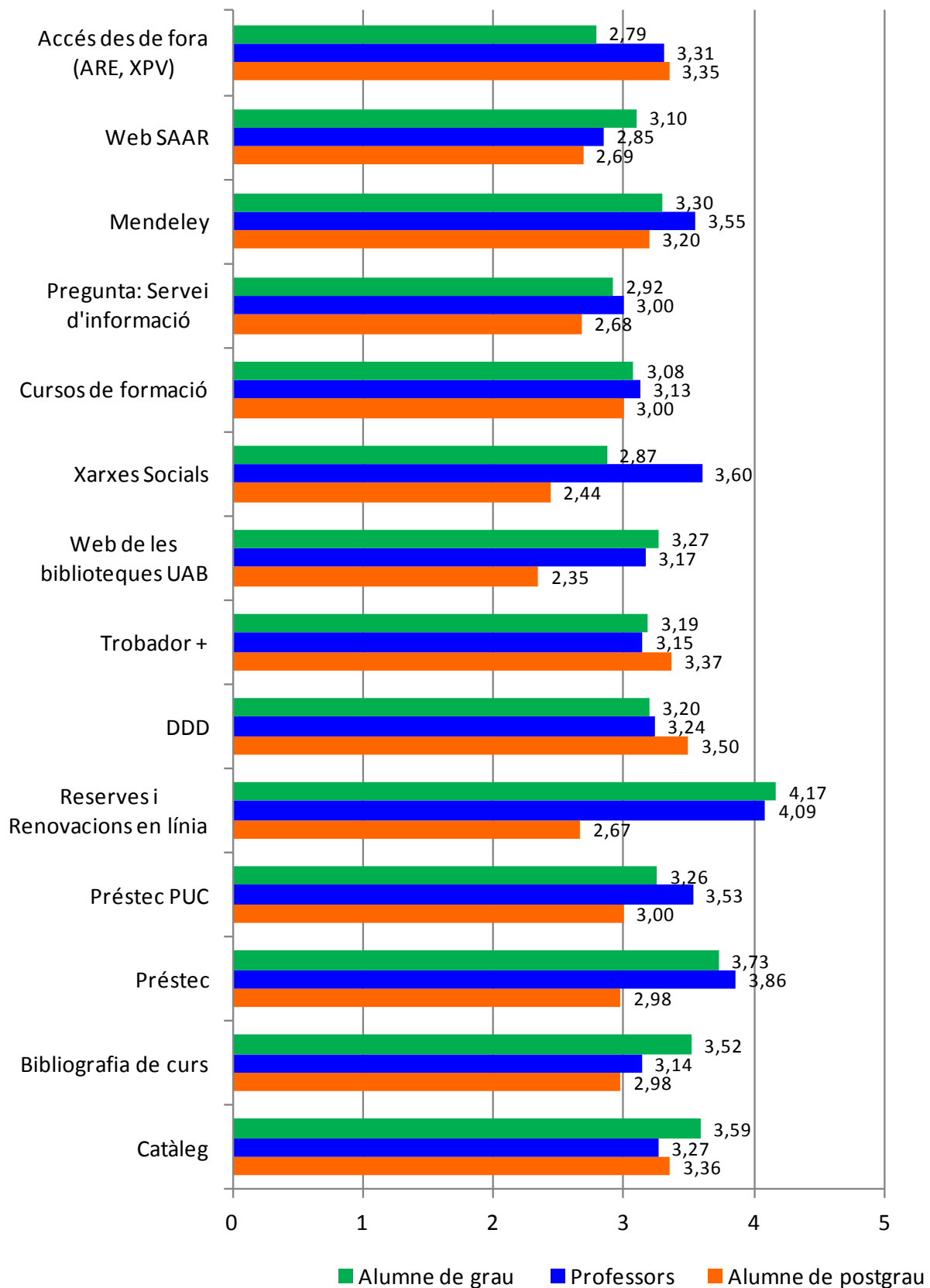
En general els serveis més coneguts pels tres col·lectius, són els més consolidats, la consulta al catàleg, el préstec, i el web de la biblioteca. Cal dir que en els tres col·lectius destaca especialment el coneixement de la renovació i reserva de documents en línia que es va implementar el curs passat.

Les xarxes socials de les biblioteques han ampliat també el coneixement entre els usuaris en un 20% amb la inclusió de facebook i twitter.

Pel que fa a l'ús dels serveis els més consolidats, el catàleg i el préstec, segueixen sent els més utilitzats pels tres col·lectius d'usuaris, així com un servei més nou que hi està relacionat : les reserves i renovacions en línia.

4. La valoració dels usuaris

4.1 Els Serveis



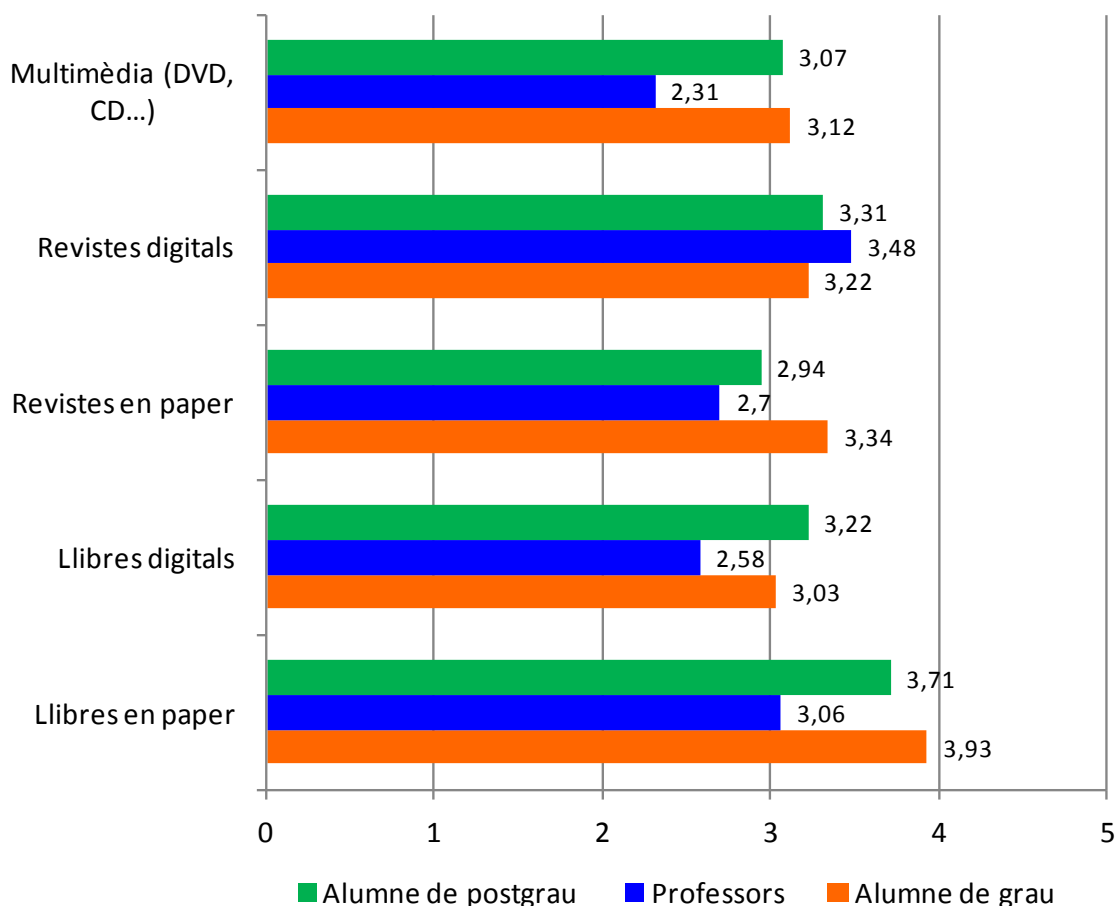
Si analitzem les valoracions dels tres col·lectius, deixant de banda el coneixement i us que en fan, podem veure el grau de la satisfacció dels usuaris en relació a diferents aspectes relacionats amb els serveis que es donen.

Destaca, tant en el col·lectiu d'alumnes de grau com en el de professors la possibilitat de fer reserves i renovacions en línia, seguit del servei de préstec. Les xarxes socials també tenen una bona valoració per part del professorat que contrasta amb la dels alumnes de grau que li atorguen una de les puntuacions més baixes, juntament amb la web i el servei d'informació (Pregunt@).

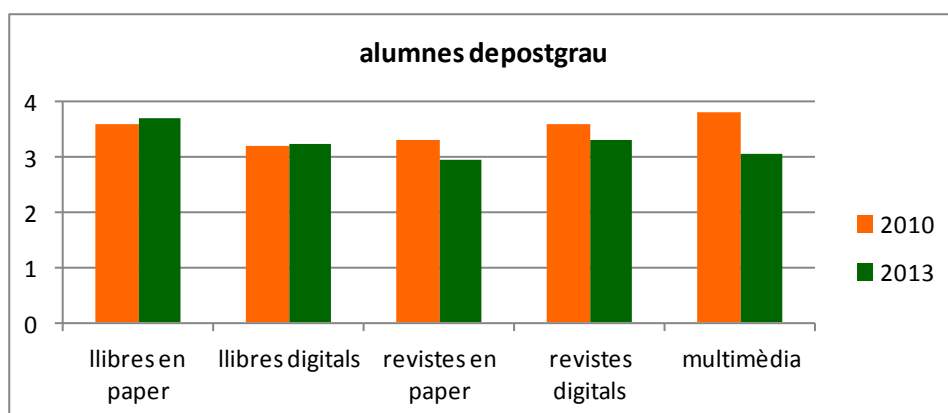
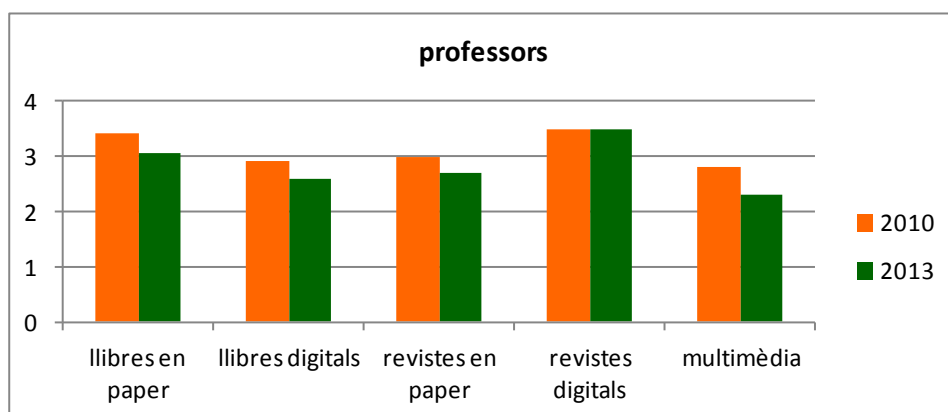
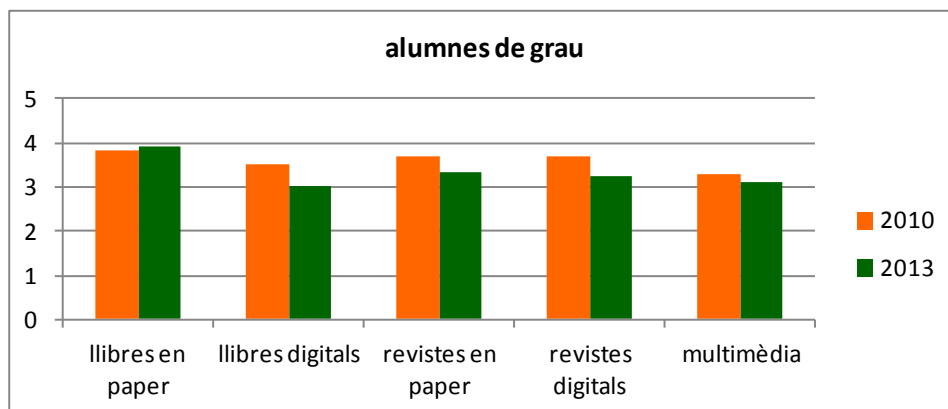
En l'espai mig de les valoracions dels tres col·lectius tenim el DDD, Trobador+, el catàleg i Mendelej. Cal dir que en aquest darrer cas la valoració està basada en un percentatge petit de respostes (17,78%) però cal valorar-ho molt positivament donat que és un servei molt nou.

4.2 Els fons

En aquest apartat podem veure la valoració que fan els usuaris dels fons de que disposa la BCT. La col·lecció més ben valorada pels alumnes de grau i de postgrau és la de els llibres en paper, en canvi els professors valoren millor les revistes digitals. Els multimèdia són els menys valorats pels professors i les revistes en paper els que menys valoren els alumnes de postgrau. Pel que fa als alumnes de grau valoren en general tot tipus de fons per sobre de l'epígraf "correcte".



4.2.1 Evolució 2010-2013

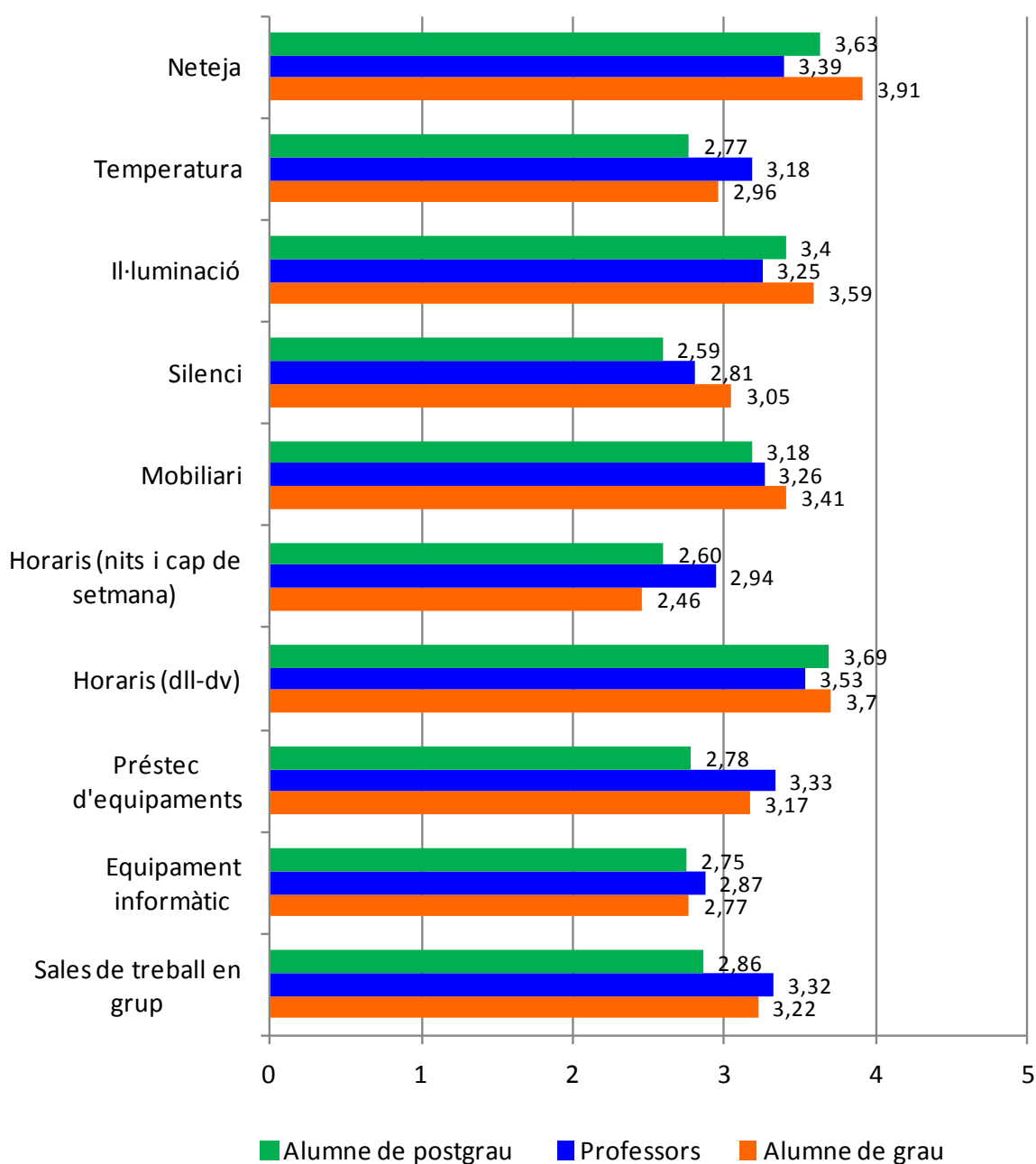


Si comparem les dades amb les de l'enquesta anterior veiem que passen a tenir una millor els llibres en paper pel que fa als alumnes de grau i els llibres en paper i els electrònics pel que fa als de postgrau. Les revistes digitals es mantenen en el cas del professors. La resta d'ítems baixen lleugerament la seva valoració que en tots els casos es manté més amunt del que els usuaris consideren "correcte".

Es poden complementar aquestes valoracions amb les expressades en la pregunta oberta que analitzarem més endavant.

4.3 Els espais i equipaments

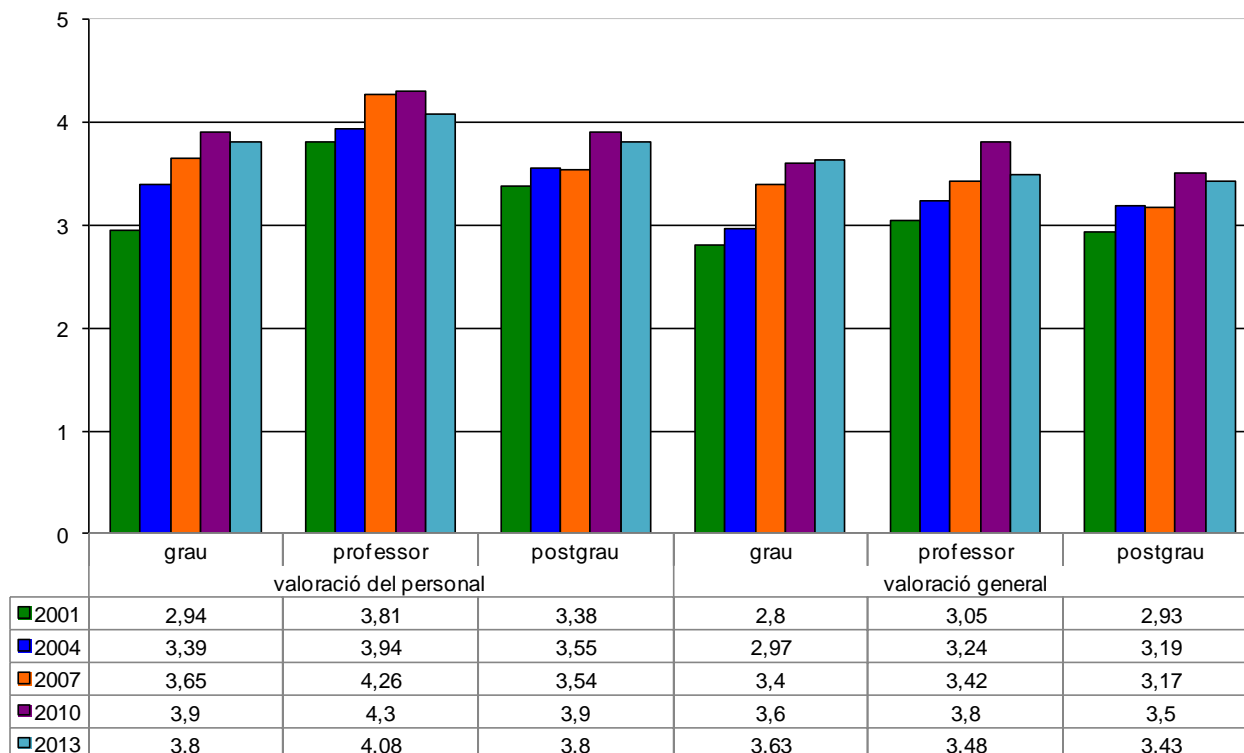
En els tres col·lectius hi ha una coincidència en valorar positivament els horaris (de dilluns a divendres), la il·luminació i la neteja de les instal·lacions. Un aspecte crític de la BCT ha estat sempre el tema del silenci, el pitjor valorat en l'enquesta 2010. En aquest aspecte i pel que fa als alumnes de grau que són els que fan un ús més massiu de les instal·lacions de la BCT, la valoració ha passat d'un 2,6 a un 3,05. Els tres col·lectius puntuen de manera similar l'equipament informàtic de la BCT per sota de l'epígraf "correcte" malgrat que ha pujat lleugerament la seva valoració en relació a l'enquesta 2010. Comentarem la qüestió d'horaris de nits i caps de setmana juntament amb els comentaris finals.



5. La satisfacció general amb el tracte del personal i amb el servei en general

Hi ha hagut una lleugera baixada de la valoració global del servei i del tracte del personal en tots els col·lectius però segueix sent satisfactori. S'observa un petit increment pel que fa a la valoració global de la biblioteca per part dels alumnes de grau.

Evolució de la valoració del personal i de la biblioteca en global



6. Els suggeriments dels usuaris

Per poder fer una valoració de l'opinió dels usuaris, s'ha analitzat també el que ens diuen en la pregunta lliure i que es troba detallat a l'Annex 1. 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 problemes existents a la BCT. Destacar que aquest any s'han comptabilitzat per primera vegada felicitacions que ens han fet arribar per aquest mitjà.

Si agrupem en grans blocs aquestes qüestions, i deixant de banda l'apartat altres que engloba aspectes que han tingut un baix nombre de mencions, podem veure que la manca d'horaris fora dels habituals i aspectes relacionats amb l'equipament informàtic són els temes més comentats.

La poca actualització del parc informàtic i el mal funcionament de la WIFI segueixen sent temes recurrents que, malgrat els esforços fet per la biblioteca, no han tingut una solució satisfactòria pel que fa a la percepció dels usuaris.

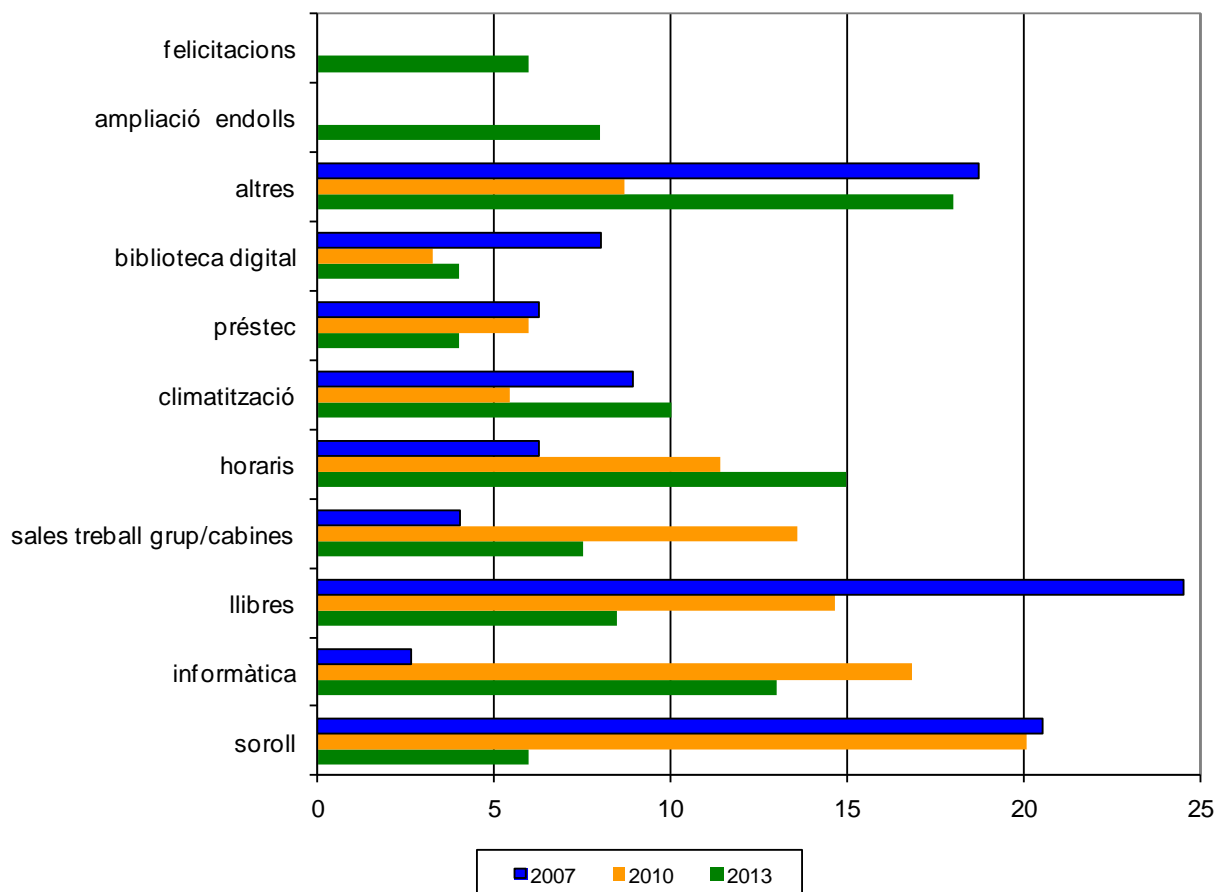
Cal anotar que, malgrat que s'han dut a terme accions de millora, la percepció dels usuaris sobre les mancances de la biblioteca és similar a la de l'enquesta anterior. En el cas del col·lectiu d'alumnes de grau es podria pensar que en alguns casos no han pogut apreciar els canvis derivats de les millores donat que s'han incorporat a la universitat en els darrers 3 anys.

temes	respostes	%
altres	34	17,99
horaris	28	14,81
informàtica	25	13,23
climatització	18	9,52
llibres	16	8,47
ampliació endolls	15	7,94
sales treball grup/cabines	14	7,41
felicitacions	12	6,35
soroll	12	6,35
préstec	8	4,23
biblioteca digital	7	3,70
total	189	100

La temperatura també preocupa molt als nostres usuaris. Les instal·lacions son antigues i moltes vegades costa donar una temperatura òptima en un espai tan gran.

Un altre dels temes més comentats són els horaris d'obertura. Sobretot en el període de Nadal es demana que s'obri la biblioteca. També es proposa sovint ampliar l'hora d'obertura a les 8 – 8:15 i obrir alguns caps de setmana en èpoques d'exàmens.

6.1 Percentatge comparat de comentaris entre enquestes



Si comparem els comentaris amb els de l'enquesta anterior podem veure que accions que s'han dut a terme com la millora i revisió del fons de llibres, la separació individual de les sales de lectura i la creació de la sala de treball en grup han fet baixar els comentaris negatius sobre la qualitat del fons i el soroll. Per altra banda, i possiblement lligat a la implementació dels graus, els alumnes reclamen un millor parc informàtic i xarxa sense fils malgrat que ha baixat el nombre de comentaris al respecte.

Cal observar que ha tornat a augmentar el nombre de comentaris etiquetats com a "altres". Podeu veure quin tipus d'aspectes tracten en el quadre de l'annex 1.

7. Propostes de millora

7.1 Propostes de millora de l'enquesta 2010

L'any 2010 es van proposar diverses accions de millora en relació als resultats de l'enquesta, la majoria s'han pogut dur a terme:

En relació al soroll :

<p>▲ individualitzar espais de treball</p>	<p>S'han individualitzat la majoria dels espais de consulta a les dues sales de la planta 0</p>
<p>▲ fomentar l'ús de la planta -1 com a únic lloc per treballs en grup a partir del 2n semestre i mentre no comencin les obres.</p>	<p>S'ha millorat la distribució de la planta -1 i se n'ha fomentat l'ús com espai únic de treballs en grup al llarg de tot el curs donat que les obres no tenen un calendari previst.</p>

En relació a l'equipament informàtic:

<p>▲ renovar part dels ordinadors de les sales de lectura</p>	<p>2011 S'han canviat 11 equips cofinançats pel Servei de Biblioteques. 2012 S'han canviat 7 equips més cofinançats per la biblioteca</p>
<p>▲ augmentar el nombre de portàtils en préstec</p>	<p>2011 S'han comprat 2 equips portàtils lleugers cofinançats amb el Servei de Biblioteques. 2012 s'han comprat 4 equips netbook a càrrec de la biblioteca. 2013 s'han comprat 3 equips portàtils grans a càrrec de la biblioteca</p>
<p>▲ augmentar el nombre d'endolls a la sala</p>	<p>S'han augmentant 48 endolls a la sala de revistes, matemàtiques i col·leccions especials.</p>
<p>▲ analitzar i fer propostes per millorar la connectivitat WIFI ☹</p>	<p>Des de l'enquesta s'han canviat de lloc les antenes i s'han modificat els models 2 vegades. Segueix donant problemes per saturació general del servei a la UAB però des de biblioteca no podem fer res més.</p>

En relació al fons de llibres :

▲ revisar i facilitar l'accés a les bibliografies de curs (implementació definitiva mòdul millenium) per tal de detectar millor les mancances.	S'ha posat en marxa el mòdul de bibliografia de curs de millenium. S'ha demanat al personal del taulell que posi especial atenció en recollir suggeriments de compra i passar-la a gestió de la col·lecció. Cada any es revisa la bibliografia disponible en versió electrònica i s'incorpora a la web bctdigital. http://pagines.uab.cat/bctdigital/
☹ transmetre als docents responsables la necessitat d'incrementar el pressupost per llibres.	No ha estat possible augmentar el pressupost per llibres degut a la davallada del pressupost per universitats els darrers anys.

En relació a altres serveis:

▲ proposar a la direcció del servei la revisió del format dels cursos de formació	S'ha creat la base de dades de formació a la web del SdB i a més hi ha una programació mensual dels cursos més importants que es promocionen a la web, als blocs i a les llistes de distribució
▲ proposar a la direcció del servei la revisió dels protocols de difusió dels serveis	S'ha instal·lat una pantalla al taulell de préstec per difondre els cursos i novetats de la biblioteca. A nivell del Servei s'ha creat un grup

7.2 Propostes de millora de l'enquesta 2013

En relació a l'equipament informàtic:

- Analitzar i seguir fent propostes per millorar la connectivitat WIFI.
- Analitzar l'ampliació de punt fixes de connexió a la xarxa pels usuaris.
- Augmentar el nombre d'espais amb endolls.

En relació al fons:

- Augmentar la disponibilitat i el coneixement dels llibres electrònics (en especial els de bibliografia de curs).

En relació a altres serveis:

- Millorar la comunicació dels serveis als diferents col·lectius.
- Augmentar el coneixement de les xarxes socials de la biblioteca.

Annex 1 : Resum de respostes a la pregunta oberta als usuaris

Resum de respostes a la pregunta oberta			
Temes	Alumnes Grau	Alumnes Postgrau	Professors
Climatització	18		
Ampliació horaris en general, caps de setmana, vacances de Nadal	14	2	
Insuficients endolls	14	1	
Sales treball grup/cabines	13		
Adquirir més llibres en general, al menys els recomanats a la bibliografia	9	1	2
Augmentar la quantitat d'ordinadors en general	10	2	
Felicitaracions	10		
Wifi	9	1	
Soroll	8	1	
Obrir la biblioteca, al menys, a les èpoques d'exàmens	8		
Augmentar les subscripcions a les revistes electròniques		2	5
Préstec	4		1
Mobiliari	4	1	
Més publicitat sobre els serveis que ofereix la biblioteca	4	1	
Poder tenir accés als llibres de la nostra biblioteca quan son vacances o caps de setmana	4		
Renovar els portàtils de préstec, van lents i funcionan malament	3		
Il·luminació defectuosa (llums individuals a les taules)	3		
La biblioteca es troba lluny de la ETSE, tenir una biblioteca específica d'enginyeries	3		
Felicitaracions sobre les exposicions temàtiques	1	1	
Soroll que prové del sostre de vidre quan plou	2		
Ampliar períodes de préstec		1	1
Augmentar les impressores	1	1	
Mal funcionament màquines fotocopiadores	1	1	
Més exemplars de consulta a sala	2		
Ampliar els llocs d'estudi, falten llocs sobretot als exàmens	2		
Espai dins de la biblioteca mal distribuït	2		
Adquirir llibres de Immunologia Kuby	1		
Adquirir llibres d'enginyeria informàtica en particular i d'enginyeria en general	1		
Adquirir més exemplars de "Biologia molecular de la celula" Alberts en castellà	1		
Adquirir més exemplars d'àlgebra lineal i mecànica	1		
Obrir més sales d'estudi fora de la biblioteca en èpoques d'exàmens	1		
Soroll que prové dels despatxos de treball intern i se sent a la sala de silenci (millorar la insonorització)	1		
Ampliar número de documents en préstec		1	
Augmentar la quantitat de llibres electrònics	1		
Proposta de no obligatorietat de portar tarjeta d'estudiant per utilitzar el préstec	1		
Posar màquines de menjar i beure a la sala d'estudis	1		
Manca una política d'adquisicions bibliogràfiques amb recursos propis de la biblioteca , els professors hem de comprar els llibres i obligats a cedir-los a la biblioteca.			1
Períodes de préstec més curts pels professors			1
Períodes de préstec més llargs per als doctorands	1		
Reduir el temps de sancions per llibres vençuts	1		
Accés XPV més senzill			1
Accés a GeoscienceWorld i ProcNature			2

