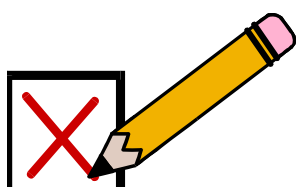


Avaluació de les enquestes de
satisfacció dels usuaris

BIBLIOTECA CIÈNCIES SOCIALS



**Informe de resultats
2004**

1. METODOLOGIA I MOSTRA UTILITZADA

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

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

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

2. FREQUÈNCIA D'ÚS I HORARIS

Alumnes 1r i 2n cicle

Es polaritza l'ús

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

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

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

Alumnes 3r cicle

Augmenta l'ús intensiu

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

I augmenta l'ús indistintament entre matins i tardes,

	2001	2004
Indistintament matins i tardes	43,5	57,9

Es manté el major ús durant les tardes

Professors

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

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

Creix encara més l'ús indistintament matí i tarda

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

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

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

Aquest és un dels elements més significatiu en els resultats.

4. ELS SERVEIS

CONEIXEMENT

Alumnes 1r i 2n cicle

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

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

Alumnes 3r cicle

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

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

Professors

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

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

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

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

ÚS DELS SERVEIS

Alumnes 1r i 2n cicle

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

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

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

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

Alumnes 3r cicle

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

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

Novament els cursos són el servei menys utilitzat.

Professors

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

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

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

VALORACIÓ DELS SERVEIS

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

Alumnes 1r i 2n cicles

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

Els serveis més valorats són :

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

La valoració del serveis més i menys utilitzats és:

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

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

Alumnes 3r cicle

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

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

La valoració del serveis més i menys utilitzats és :

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

Professors

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

La valoració del serveis més i menys utilitzats és :

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

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

5. ELS FONDS

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

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

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

6. LES INSTAL·LACIONS I L'EQUIPAMENT

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

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

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

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

7. NORMATIVES I ÒRGANS DE GOVERN

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

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

8. SATISFACCIÓ GENERAL

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

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

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

9. COMENTARIS

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

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

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

10. CONCLUSIONS

Analitzant les respostes obtingudes a través de les enquestes, podem comprovar que els usuaris que utilitzen La Biblioteca de Ciències Socials tenen un coneixement força elevat dels serveis bàsics que s'hi ofereixen i, en línies generals, hi expressen un grau de satisfacció important. Així

mateix, cal destacar que el tracte i l'atenció rebudes per part del personal de la nostra Biblioteca és l'aspecte millor valorat. D'aquests grans trets podríem destacar positivament:

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

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

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



RESPOSTES AL QÜESTIONARI DE SATISFACCIÓ DELS
USUARIS DE LES BIBLIOTEQUES DE LA UAB -SOCIALS
(1r i 2n CICLE) - 2004

MARQUEU LA BIBLIOTECA QUE UTILITZEU MÉS I CONTESTEU EL QÜESTIONARI AMB RELACIÓ A ELLA (MARQUEU AMB UNA X) :

1	Biblioteca de Ciències i d'Enginyeries	-
2	Biblioteca de Ciències Socials	100
3	Biblioteca de Ciències de la Comunicació i Hemeroteca Gral.	-
4	Biblioteca d'Humanitats	-
5	Biblioteca Universitària de Sabadell	-
6	Biblioteca de Veterinària	-

7	Biblioteca de Medicina -Bellaterra	-
8	Biblioteca Universitària de l'Hospital del Mar.	-
9	Biblioteca Universitària de Medicina i d'Infermeria de Vall d'Hebron	-
10	Biblioteca de l'Hospital Universitari Germans Trias i Pujol	-
11	Biblioteca Presencial Josep Laporte	-
12	Cartoteca General	-

2. DADES PERSONALS

2.1. Tipologia d'usuari

1	Alumne 1r i 2n cicle	100
---	----------------------	-----

2	Alumne 3r cicle	-
---	-----------------	---

3	Professor	-
---	-----------	---

4	Altres	-
---	--------	---

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

1	Ciències	1,8
2	Ciències de la Comunicació	0,6
3	Ciències Econòmiques i Empresarials	44,5
4	Ciències Polítiques i Sociologia	20,6
5	Dret	26,0
6	Ciències de l'Educació	0,3

7	Filosofia i Lletres	1,8
8	Psicologia	0,3
9	Traducció i Interpretació	-
10	Medicina	1,5
11	Veterinària	0,6
12	Enginyeries	2,1

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

2	Segon curs	33,5
---	------------	------

3	Tercer curs	28,3
---	-------------	------

4	Quart curs	35,7
---	------------	------

5	Cinquè curs	2,2
---	-------------	-----

6	Sisè curs	0,3
---	-----------	-----

3. ÚS DE LA BIBLIOTECA

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

NOMBRE DE DIES		
1	Només abans dels exàmens	8,7
2	Menys d'un cop al mes	1,2
3	1 cop al mes	1,5
4	2 o 3 cops al mes	9,9
5	1 o 2 cops per setmana	46,1
6	de 3 a 5 cops per setmana	32,5

FRANJA HORÀRIA D'ÚS		
1	Habitualment al matí	32,8
2	Habitualment a la tarda	29,6
3	Indistintament matins i tardes	37,6

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

1	Sí	43,9
---	----	------

2	No	56,1
---	----	------

4. OPINIÓ SOBRE LA BIBLIOTECA: Alumnes 1r i 2n cicle - 2004

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

SERVEIS DE LA BIBLIOTECA		El Conec		L' Utilitzo		Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt Bo	Mitjana
		SI	NO	SI	NO	1	2	3	4	5	
1	Consulta del Catàleg de la Biblioteca	93,5	6,5	88,2	11,8	0,7	9,9	34,9	41,2	13,2	3,56
2	Consulta del Catàleg Col·lectiu de les Universitats de Catalunya	59,6	40,4	36,5	63,5	1,4	8,7	31,9	44,9	13,0	3,59
3	Servei de préstec	98,5	1,5	93,1	6,9	0,3	4,7	27,2	47,5	20,3	3,83
4	Servei de préstec interbibliotecari	59,0	41,0	33,2	66,8	3,5	7,0	24,6	40,4	24,6	3,75
5	Servei d'Informació	76,6	23,4	62,4	37,6	1,3	4,0	34,9	43,0	16,8	3,70
6	Consulta de Biblioteca Digital	75,7	24,3	46,3	53,7	8,1	15,3	34,2	28,8	13,5	3,24
7	Suggeriments i/o adquisicions	39,8	60,2	28,0	72,0	2,9	14,7	23,5	44,1	14,7	3,53
8	Sala d'Estudi UAB	95,8	4,2	84,0	16,0	1,6	7,8	22,7	37,5	30,5	3,87
9	Servei de fotocòpies	97,3	2,7	94,5	5,5	15,4	29,5	33,9	16,4	4,8	2,66
10	Curs de formació "Vine a conèixer..."	63,8	36,2	26,6	73,4	3,6	12,7	38,2	29,1	16,4	3,42
11	Cursos de formació especialitzats	9,9	90,1	16,7	83,3	-	33,3	16,7	33,3	16,7	3,33
12	Guies i fulls informatius	55,1	44,9	42,4	57,6	1,4	7,1	47,1	35,7	8,6	3,43
13	Web de la biblioteca	79,0	21,0	60,1	39,9	-	10,3	41,8	35,6	12,3	3,50
14	Autorenovacions de llibres amb préstec per internet	61,4	38,6	48,3	51,7	1,0	3,1	17,5	37,1	41,2	4,14
15	Geodoc (catàleg de la cartoteca)	7,2	92,8	17,9	82,1	-	60,0	20,0	-	20,0	2,80

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

		No el conec	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt Bo	Mitjana
			1	2	3	4	5	
FONS BIBLIOGRÀFICS I DOCUMENTALS								
1	Localització dels documents dins la biblioteca	6,7	1,6	18,2	43,4	31,8	5,0	3,20
2	Es disposa dels llibres adequats a les vostres necessitats	2,3	6,3	16,2	36,6	30,9	9,9	3,22
3	Es disposa de les revistes adequades a les vostres necessitats	23,4	3,9	18,5	40,2	29,3	8,1	3,19
4	Es disposa del material audiovisual adequat a les vostres necessitats	39,8	8,9	34,5	38,4	16,7	1,5	2,67
5	Estat de conservació dels documents	3,5	4,0	26,3	44,6	22,0	3,1	2,94
INSTAL·LACIONS I EQUIPAMENT								
6	Horaris de la biblioteca	0,3	1,8	5,9	19,1	33,1	40,2	4,04
7	Disponibilitat de seients	-	7,3	26,7	29,6	28,7	7,6	3,03
8	Equipament audiovisual	36,4	6,6	27,2	46,0	17,8	2,3	2,82
9	Equipament informàtic	3,2	11,2	32,4	37,0	16,7	2,7	2,67
10	Rotulació i senyalització d'espais	1,5	1,2	15,6	46,5	30,6	6,0	3,25
11	Condicions de treball (silenci, respecte...)	-	5,6	23,1	33,3	31,6	6,4	3,10
12	Confort (il·luminació, temperatura, neteja...)	-	6,4	16,6	29,7	35,0	12,2	3,30
13	Qualitat del mobiliari (taules, cadires, prestatgeries...)	-	3,2	12,6	36,4	34,0	13,8	3,43

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

1	Carta de Serveis del servei de biblioteques	Si 11,8	No 88,2	3	Comissió d'usuaris de la biblioteca	Sí 2,7	No 97,3
2	Reglament del servei de biblioteques	Si 20,9	No 79,1	4	UAB Digueu (queixes i suggeriments via Web)	Si 35,1	No 64,9

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

SATISFACCIÓ GENERAL AMB LA PRESTACIÓ DEL SERVEI		Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	Mitjana
1	Atenció i tracte del personal de la biblioteca	0,6	3,8	27,8	38,6	29,2	3,92
2	Valoració global de la biblioteca	0,3	5,2	33,5	52,5	8,5	3,64



RESPOSTES AL QÜESTIONARI DE SATISFACCIÓ DELS
USUARIS DE LES BIBLIOTEQUES DE LA UAB -SOCIALS
(3r CICLE) - 2004

1. MARQUEU LA BIBLIOTECA QUE UTILITZEU MÉS I CONTESTEU EL QÜESTIONARI AMB RELACIÓ A ELLA (MARQUEU AMB UNA X) :

1	Biblioteca de Ciències i d'Enginyeries	-
2	Biblioteca de Ciències Socials	100
3	Biblioteca de Ciències de la Comunicació i Hemeroteca Gral.	-
4	Biblioteca d'Humanitats	-
5	Biblioteca Universitària de Sabadell	-
6	Biblioteca de Veterinària	-

7	Biblioteca de Medicina -Bellaterra	-
8	Biblioteca Universitària de l'Hospital del Mar.	-
9	Biblioteca Universitària de Medicina i d'Infermeria de Vall d'Hebron	-
10	Biblioteca de l'Hospital Universitari Germans Trias i Pujol	-
11	Biblioteca Presencial Josep Laporte	-
12	Cartoteca General	-

2. DADES PERSONALS

2.1. Tipologia d'usuari

1	Alumne 1r i 2n cicle	-
---	----------------------	---

2	Alumne 3r cicle	100
---	-----------------	-----

3	Professor	-
---	-----------	---

4	Altres	-
---	--------	---

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

1	Ciències	2,8
2	Ciències de la Comunicació	2,8
3	Ciències Econòmiques i Empresarials	36,1
4	Ciències Polítiques i Sociologia	19,4
5	Dret	16,7
6	Ciències de l'Educació	2,8

7	Filosofia i Lletres	8,3
8	Psicologia	-
9	Traducció i Interpretació	-
10	Medicina	11,1
11	Veterinària	-
12	Enginyeries	-

3. ÚS DE LA BIBLIOTECA

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

NOMBRE DE DIES		
1	Només abans dels exàmens	-
2	Menys d'un cop al mes	-
3	1 cop al mes	-
4	2 o 3 cops al mes	17,5
5	1 o 2 cops per setmana	40,0
6	de 3 a 5 cops per setmana	42,5

FRANJA HORÀRIA D'ÚS		
1	Habitualment al matí	18,4
2	Habitualment a la tarda	23,7
3	Indistintament matins i tardes	57,9

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

1	Sí	66,7
---	----	------

2	No	33,3
---	----	------

Biblioteca Ciències Socials Alumnes de 3r Cicle 2004

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

SERVEIS DE LA BIBLIOTECA		El Conec		L' Utilitzo		Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt Bo	Mitjana
		SI	NO	SI	NO						
1	Consulta del Catàleg de la Biblioteca	100,0	-	92,7	7,3	-	8,1	27,0	37,8	27,0	3,84
2	Consulta del Catàleg Col·lectiu de les Universitats de Catalunya	77,5	22,5	80,0	20,0	4,2	8,3	20,8	37,5	29,2	3,79
3	Servei de préstec	100,0	-	95,1	4,9	-	5,3	23,7	28,9	42,1	4,08
4	Servei de préstec interbibliotecari	82,5	17,5	51,5	48,5	5,9	-	35,3	29,4	29,4	3,76
5	Servei d'Informació	84,6	15,4	63,6	36,4	-	-	28,6	28,6	42,9	4,14
6	Consulta de Biblioteca Digital	85,4	14,6	77,1	22,9	3,8	7,7	19,2	23,1	46,2	4,00
7	Suggeriments i/o adquisicions	33,3	66,7	50,0	50,0	-	50,0	16,7	16,7	16,7	3,00
8	Sala d'Estudi UAB	95,1	4,9	61,5	38,5	4,2	4,2	29,2	25,0	37,5	3,88
9	Servei de fotocòpies	95,1	4,9	89,7	10,3	11,8	20,6	29,4	32,4	5,9	3,00
10	Curs de formació "Vine a conèixer..."	59,0	41,0	33,3	66,7	-	42,9	14,3	28,6	14,3	3,14
11	Cursos de formació especialitzats	15,8	84,2	33,3	66,7	-	50,0	50,0	-	-	2,50
12	Guies i fulls informatius	53,8	46,2	40,9	59,1	-	-	22,2	55,6	22,2	4,00
13	Web de la biblioteca	90,2	9,8	78,4	21,6	-	10,3	13,8	44,8	31,0	3,97
14	Autorenovacions de llibres amb préstec per internet	63,4	36,6	69,2	30,8	6,3	12,5	12,5	18,8	50,0	3,94
15	Geodoc (catàleg de la cartoteca)	16,2	83,8	60,0	40,0	33,3	-	33,3	33,3	-	2,67

Biblioteca Ciències Socials Alumnes de 3r Cicle 2004

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

		No el conec	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt Bo	Mitjana
			1	2	3	4	5	
FONS BIBLIOGRÀFICS I DOCUMENTALS								
1	Localització dels documents dins la biblioteca	12,8	2,9	8,8	35,3	35,3	17,6	3,56
2	Es disposa dels llibres adequats a les vostres necessitats	7,3	10,5	18,4	34,2	31,6	5,3	3,03
3	Es disposa de les revistes adequades a les vostres necessitats	7,5	2,7	24,3	24,3	35,1	13,5	3,32
4	Es disposa del material audiovisual adequat a les vostres necessitats	47,4	5,0	25,0	40,0	20,0	10,0	3,05
5	Estat de conservació dels documents	17,1	-	8,8	41,2	35,3	14,7	3,56
• INSTAL·LACIONS I EQUIPAMENT								
6	Horaris de la biblioteca	-	-	2,4	17,1	31,7	48,8	4,27
7	Disponibilitat de seients	-	-	7,3	22,0	48,8	22,0	3,85
8	Equipament audiovisual	46,3	9,1	13,6	50,0	18,2	9,1	3,05
9	Equipament informàtic	4,9	15,4	15,4	35,9	28,2	5,1	2,92
10	Rotulació i senyalització d'espais	4,9	2,6	12,8	35,9	38,5	10,3	3,41
11	Condicions de treball (silenci, respecte...)	-	2,5	27,5	17,5	37,5	15,0	3,35
12	Confort (il·luminació, temperatura, neteja...)	-	12,2	24,4	9,8	36,6	17,1	3,22
13	Qualitat del mobiliari (taules, cadires, prestatgeries...)	-	4,9	12,2	24,4	34,1	24,4	3,61

Biblioteca Ciències Socials Alumnes de 3r Cicle 2004

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

1	• Carta de Serveis del servei de biblioteques	Si 17,9	No 82,1	3	Comissió d'usuaris de la biblioteca	Sí 5,1	No 94,9
2	• Reglament del servei de biblioteques	Si 18,4	No 81,6	4	UAB Digueu (queixes i suggeriments via Web)	Si 23,7	No 76,3

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

SATISFACCIÓ GENERAL AMB LA PRESTACIÓ DEL SERVEI		Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	Mitjana
1	Atenció i tracte del personal de la biblioteca	-	4,9	14,6	34,1	46,3	4,22
2	Valoració global de la biblioteca	-	4,8	19,0	54,8	21,4	3,93

2. DADES PERSONALS

2.4 Professors: : Departament al qual pertanyeu

1	Dret públic i cc historico-jurídiques	2,4	5	Dret privat	13,1
2	Economia aplicada	22,6	6	CC polítiques i dret públic	9,5
3	Economia d'empresa	29,8	7	Psicologia de la salut i psicologia social	2,4
4	Sociologia	19,0	8	Història moderna i contemporània	1,2

3. ÚS DE LA BIBLIOTECA

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

NOMBRE DE DIES		
1	Només abans dels exàmens	-
2	Menys d'un cop al mes	8,3
3	1 cop al mes	13,1
4	2 o 3 cops al mes	21,4
5	1 o 2 cops per setmana	41,7
6	de 3 a 5 cops per setmana	15,5

FRANJA HORÀRIA D'ÚS		
1	Habitualment al matí	16,9
2	Habitualment a la tarda	11,7
3	Indistintament matins i tardes	71,4

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

1	Sí	90,7
---	----	------

2	No	9,7
---	----	-----

Biblioteca Ciències Socials Professors 2004

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

SERVEIS DE LA BIBLIOTECA		El Conec		L' Utilitzo		Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt Bo	Mitjana
		SI	NO	SI	NO						
1	Consulta del Catàleg de la Biblioteca	100	-	95,3	4,7	-	1,3	32,5	50,0	16,3	3,81
2	Consulta del Catàleg Col·lectiu de les Universitats de Catalunya	95,2	4,8	86,1	13,9	-	4,5	26,9	50,7	17,9	3,82
3	Servei de préstec	98,8	1,2	97,6	2,4	-	1,3	15,2	41,8	41,8	4,24
4	Servei de préstec interbibliotecari	95,2	4,8	62,0	38,0	2,1	14,6	33,3	29,2	20,8	3,52
5	Servei d'Informació	85,0	15,0	68,6	31,4	-	2,2	26,1	41,3	30,4	4,00
6	Consulta de Biblioteca Digital	96,4	3,6	81,0	19,0	1,6	3,2	40,3	37,1	17,7	3,66
7	Suggeriments i/o adquisicions	68,4	31,6	67,9	32,1	2,8	11,1	22,2	52,8	11,1	3,58
8	Sala d'Estudi UAB	77,3	22,7	28,3	71,7	-	23,5	35,3	23,5	17,6	3,35
9	Servei de fotocòpies	98,9	1,2	93,9	6,1	11,8	21,1	31,6	28,9	6,6	2,97
10	Curs de formació "Vine a conèixer..."	61,5	38,5	8,2	91,8	-	33,3	-	33,3	33,3	3,67
11	Cursos de formació especialitzats	52,6	47,4	9,5	90,5	-	-	66,7	-	33,3	3,67
12	Guies i fulls informatius	63,6	36,4	37,5	62,5	-	-	41,2	52,9	5,9	3,65
13	Web de la biblioteca	94,0	6,0	85,9	14,1	-	4,8	38,7	43,5	12,9	3,65
14	Autorenovacions de llibres amb préstec per internet	70,0	30,0	48,1	51,9	-	4,0	12,0	40,0	44,0	4,24
15	Geodoc (catàleg de la cartoteca)	7,9	92,1	12,5	87,5	-	-	100	-	-	3,00

Biblioteca Ciències Socials Professors 2004

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

		No el conec	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt Bo	Mitjana
			1	2	3	4	5	
FONS BIBLIOGRÀFICS I DOCUMENTALS								
1	Localització dels documents dins la biblioteca	7,1	2,5	19,0	31,6	41,8	5,1	3,28
2	Es disposa dels llibres adequats a les vostres necessitats	1,2	7,1	21,2	35,3	34,1	2,4	3,04
3	Es disposa de les revistes adequades a les vostres necessitats	1,2	3,5	16,5	31,8	35,3	12,9	3,38
4	Es disposa del material audiovisual adequat a les vostres necessitats	44,3	15,9	27,3	38,6	15,9	2,3	2,61
5	Estat de conservació dels documents	4,7	2,5	14,8	32,1	46,9	3,7	3,35
• INSTAL·LACIONS I EQUIPAMENT								
6	Horaris de la biblioteca	2,4	-	2,4	16,9	41,0	39,8	4,18
7	Disponibilitat de seients	11,0	4,2	13,9	33,3	37,5	11,1	3,37
8	Equipament audiovisual	51,3	7,7	25,6	43,6	23,1	-	2,82
9	Equipament informàtic	19,5	13,6	30,3	33,3	21,2	1,5	2,67
10	Rotulació i senyalització d'espais	3,5	2,4	17,1	41,5	35,4	3,7	3,21
11	Condicions de treball (silenci, respecte...)	7,0	12,7	24,1	30,4	27,8	5,1	2,89
12	Confort (il·luminació, temperatura, neteja...)	8,1	5,1	17,7	29,1	41,8	6,3	3,27
13	Qualitat del mobiliari (taules, cadires, prestatgeries...)	9,3	3,8	15,4	38,5	38,5	3,8	3,23

Biblioteca Ciències Socials Professors 2004

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

1	• Carta de Serveis del servei de biblioteques	Si 22,5	No 77,5	3	Comissió d'usuaris de la biblioteca	Sí 47,5	No 52,5
2	• Reglament del servei de biblioteques	Si 50,0	No 50,0	4	UAB Digueu (queixes i suggeriments via Web)	Si 42,0	No 58,0

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

SATISFACCIÓ GENERAL AMB LA PRESTACIÓ DEL SERVEI		Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	Mitjana
1	Atenció i tracte del personal de la biblioteca	-	-	9,5	42,9	47,6	4,38
2	Valoració global de la biblioteca	-	-	17,6	69,4	12,9	3,95

ENQUESTA 2004- BIBLIOTECA CIÈNCIES SOCIALS

SUGGERIMENTS I/O OPINIONS	DRET			ECONÒMIQUES			POLÍTIQUES			ALTRES			
	Alum.	Prof.	3r c.	Alum.	Prof.	3r c.	Alum.	Prof.	3r c.	Alum.	Prof.	3r c.	
Actualitzar el fons de revistes / estadística / revistes electròniques			1			1						1	3
Actualitzar els opacs / augmentar número ordinadors	3				1		4			1			9
Afegir apli web al catlg amb coment dels lectors i indexat per popularitat(2036)							1						1
Afegir mapa localització llibres al catàleg							1						1
Agilitar el servei de dipòsit							1						1
Ampliar l' horari préstec / sales biblioteca	3			1	1	1	1	1					8
Arreglar goteres ?							1						1
Augmentar el número de màquines de fotocòpies / millorar servei	2		1	1	1		4			2			11
Augmentar el número de taules amb corrent per a ordinadors			1			1							2
Augmentar el número d'exemplars bibliografia bàsica actualitzada	8			9	1		4		1	3			26
Augmentar el número d'exemplars en català i castellà i no en d'altres idiomes	1			1									2
Augmentar el número d'ordinadors amb accés a Internet	2			2			1			1			6
Augmentar el personal de suport a l'usuari / servei lent					1								1
Augmentar la bibliografia Economia / Empresa					1								1
Augmentar la informació d'utilització de la biblioteca				1									1
Augmentar la informació i bibliografia en anglès												1	1
Augmentar la vigilància				2									2
Augmentar les places d'estudi a les sales (esp. Època exàmens)	10			10			2			2			24
Augmentar número cabines estudiants tercer cicle			1						1			1	3
Augmentar número de dies de préstec				5			1		1	1		1	9
Augmentar número de llibres en préstec / préstec professors abusi	1			1			3		1			1	7
Augmentar número de sales d'estudi de 24 hores				1						3			4
Augmentar sou als becaris										2			2
Condicionar les sales d'estudi (fred)	4			10									14
Condicionar les sales d'estudi (soroll)	2			3		1				1			7
Controlar / restringir l'accés d'usuaris externs	3			4			1			1			9
Crear una base de dades de recursos temàtics a internet i cercador							1						1
Disposar d'accés lliure al dipòsit professors i investigadors					1								1
Disposar de cartells i atenció al públic en castellà	1									1			2
Disposar de llum natural							1						1
Disposar de més espais aïllats				6			1			1			8

Disposar de més material de consulta divers (vídeo, Cd, ...)				1	1		1			1			4
Disposar de mobiliari més còmode i poc sorollós	4			2			2			1			9
Disposar de premsa diària							1						1
Disposar de préstec interbibliotecari gratuït						1							1
Disposar de servei d'autopréstec							1						1
Dotar d'internet les sales d'estudi (cable i ethernet i wireless)						1	1						2
Dotar d'ordinadors les sales d'estudi										1			1
Empleat "Iligon"	1												1
Excloure més llibres de préstec	1			1			1						3
Facilitar el reciclatge de materials diversos							1						1
Fer guardar silenci	7			3			5			4			19
Llibres subratllats / en mal estat				1			5			1			7
Mala regulació calefacció / aire condicionat	8		2	7		1	3			11	1	2	35
Massa llibres marxistes				1									1
Millorar catalogació indicant sala												1	1
Millorar catalogació unificant els sistemes ?		1											1
Millorar el manteniment dels lavabos							1						1
Millorar la qualitat dels dossiers d'exàmens				1									1
Millorar ordre a les revistes		1											1
Millorar web d'autorenovacions: és poc intuïtiva												1	1
Minimitzar el soroll del terra				2			2			1			5
Minimitzar el soroll dels baixants d'aigua				1									1
No discriminar entre llatins / europeus						1							1
No haver de pagar un llibre si te'l roben			1										1
No permetre treballar amb vel				1									1
No sancionar el retard dels caps de setmana				1									1
Obrir les biblioteques d'altres facultats els dissabtes										1			1
Part del fons d'humanitats hauria d'estar aquí												1	1
Personal molt agradable / amable / eficient / ajuda molt	3		1	3	1	2	3					2	15
Poder fer reserves per internet							1						1
Poder renovar més de tres vegades per internet						1							1
Programa d'intercanvi llibres amb universitats de fora							1						1
Sancionar qui malmeti els llibres							1						1
Trobar més exàmens d'anys anteriors	2												2
Totals	66	2	8	82	9	11	58	1	4				294