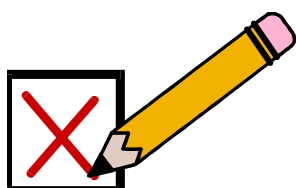


Avaluació de les enquestes de
satisfacció dels usuaris

BIBLIOTECA CIÈNCIES SOCIALS



**Informe de resultats
2007**

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 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. FREQUÈNCIA 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

	<i>Grau de coneixement</i>	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

	<i>Grau de coneixement</i>	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

	<i>Grau de coneixement</i>	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

	<i>L'utilitza / Troba</i>	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

Respecte del 2004 ha baixat l'ús de catàleg (88,2%) però per contra hi ha un creixement en l'ús de la Web (60,1%). Els cursos segueixen sent el servei menys utilitzat.

Alumnes 3r cicle

	<i>L'utilitza / Troba</i>	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

	<i>L'utilitza / Troba</i>	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	Salas 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.

<i>Valoració general</i>		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
Valoració global de la biblioteca	Socials	3,60	3,63	4,13
	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

	Suggestiments 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
	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	
	Salas de treball amb connexió a Internet		2
Fotocòpies	Millor servei de fotocòpies, fotocopiadores més bones		4
	Màquines de targetes per les fotocòpies al costat de les fotocopiadores		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
	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
	Climatització (calor)		1
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
	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 conegui 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.