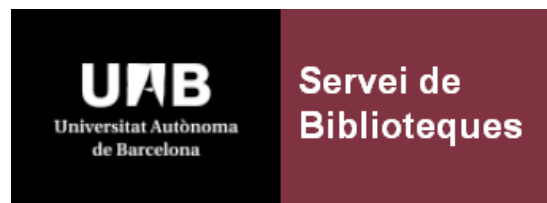




Enquesta 2010

Biblioteca de Ciències Socials



ÍNDEX

1. Tipologia d'usuaris	3
2. Freqüència d'utilització de la biblioteca	3
3. Coneixement del servei i dels fons	4
4. Ús dels serveis, fons i equipaments	6
5. Valoració dels serveis, fons, equipaments, confortabilitat i horaris	8
6. Valoració general	14
7. Comentaris dels usuaris	15
8. Conclusions i accions a emprendre	15

INFORME D'AVALUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ DELS USUARIS DE LA BIBLIOTECA DE CIÈNCIES SOCIALS 2010

Introducció i metodologia.

Per tal d'avaluar el grau de satisfacció dels usuaris del Servei de Biblioteques s'ha realitzat una enquesta a tota la comunitat universitària. La metodologia emprada per recollir les dades i el seu abast s'explica en el document general del Servei de Biblioteques **Enquesta satisfacció dels usuaris2010**.

En aquest informe es pretén descriure d'una manera fàcil i entenedora els resultats de l'enquesta d'avaluació de la satisfacció d'usuaris que corresponen a la Biblioteca de Ciències Socials (BCS)

1. Tipologia d'usuaris

Els usuaris que han triat la Biblioteca de Ciències Socials per contestar l'enquesta han estat els que es detallen a continuació:

	Enquestes recollides	Percentatge
Alumnes Grau	230	74.44%
Alumnes Postgrau	20	6.47%
Professors	35	11.33%
PAS	22	7.12%
N/S	2	0.65%
TOTAL	309	100%

2.- Freqüència d'utilització de la biblioteca

Freqüència d'ús de la biblioteca presencial – BCS

	abans dels exàmens	menys 1 cop/mes	1 cop per mes	2-3 cops per mes	1-2 cops per set.	Total
Alumnes de grau	28	7	15	53	127	230
Alumnes de postgrau	0	1	7	6	5	19
Professorat	0	10	7	9	9	35
PAS	2	9	2	3	5	21
Percentatge	10.03%	8.74%	10.03%	22.98%	47.25%	

Frequència d'ús de la biblioteca virtual - BCS

	abans dels exàmens	menys 1 cop/mes	1 cop per mes	2-3 cops per mes	1-2 cops per set.	Total
Alumnes de grau	21	47	27	46	44	185
Alumnes de postgrau	0	2	0	4	12	18
Professorat	0	7	1	5	22	35
PAS	0	7	1	1	6	15
Percentatge	6.80%	20.71%	9.39%	18.12%	27.51%	

La major part dels usuaris que han contestat l'enquesta visiten la biblioteca 1- 2 cops per setmana o 2- 3 cops per mes, la qual cosa significa que són usuaris habituals del nostre servei i que la biblioteca li sol resoldre les seves necessitats.

Els usuaris més habituals de la biblioteca presencial són els alumnes de grau i els que menys el professorat que, en canvi, és qui més utilitza la biblioteca digital. Aquesta situació respon a les necessitats de cada tipologia d'usuari.

3.-Coneixement dels serveis i dels fons

Igual o superior al del 70%

Igual o inferior al 30%

Serveis	Alumnes de grau	Alumnes de postgrau	Professorat	PAS
Catàleg	76,09%	100%	97,14%	86,36%
Préstec	95,65%	95%	97,14%	95,45%
Cursos	19,13%	35%	68,57%	40,95%
Web	89,13%	100%	91,43%	86,36%
Accés remot	28,26%	70%	77,14%	40,91%
Blocs	16,52%	5%	25,71%	22,73%
Pregunt@	23,91%	30%	20%	27,27%
DDD	38,26%	70%	54,29%	54,55%
Trobador	63,91%	85%	57,14%	68,18%
Refworks	19,57%	55%	57,14%	22,73%
Fons	Alumnes de grau	Alumnes de postgrau	Professorat	PAS
Llibres paper	87,39%	95%	94,29%	95,45%
Llibres digital	40,43%	65%	68,57%	54,55%
Revistes paper	68,70%	100%	88,57%	77,27%
Revistes digital	44,78%	80%	80%	59,09%
Audiovisuais	53,04%	70%	42,86%	59,09%
Equipaments	Alumnes de grau	Alumnes de postgrau	Professorat	PAS
Sales treball	93,48%	90%	71,43%	68,18%
Equips informàtics	93,91%	95%	65,71%	63,64%

El grau de coneixement dels serveis i del fons documental és força elevat en tots els estaments, tot i que varia en alguns serveis segons les necessitats de cada tipologia d'usuaris i el temps que porta el servei implementat (els blocs en el cas de BCS en algun cas van sortir a la llum el 23 de setembre del 2010, menys de 2 mesos abans de la realització de l'enquesta). El préstec, el

catàleg, els llibres i les revistes en format paper, l'equipament informàtic, la pàgina web i les sales de treball són els més coneguts. Destaca també l'alt coneixement de les revistes en suport digital per part de professors i alumnes de postgrau.

Comparació amb altres enquestes (Al llarg dels anys les preguntes han anat canviant per tant només analitzarem aquelles que han estat presents a totes les enquestes)

Coneixement dels serveis

Catàleg	2004	2007	2010
Alumnes de grau	93,5%	88,67%	76,09%
Alumnes de postgrau	100%	96,30%	100%
Professorat	100%	100%	97,14%
PAS			86,36%

Cursos	2004	2007	2010
Alumnes de grau		44,98%	19,13%
Alumnes de postgrau		81,48%	35%
Professorat		81,82%	68,57%
PAS			40,95%

WEB	2004	2007	2010
Alumnes de grau	79%	90,2%	89,13%
Alumnes de postgrau	90,2%	100%	100%
Professorat			91,43%
PAS			86,36%

Coneixement dels equipaments

Sales de treball	2004	2007	2010
Alumnes de grau		96,76%	93,48%
Alumnes de postgrau		92,59%	90%
Professorat		93,18%	71,43%
PAS			68,18%

Un element que sorprèn en aquesta comparativa és la regressió en el coneixement d'aquests serveis per part d'algun col·lectiu, especialment el cas del cursos de formació

4. Ús dels serveis, fons i equipaments

Igual o superior al del 70% Igual o inferior al 30%

Serveis	Alumnes de grau	Alumnes de postgrau	Professorat	PAS
Catàleg	74,35%	100%	97,14%	86,36%
Préstec	86,52%	95%	97,14%	86,36%
Cursos	1,30%	15%	22,86%	13,64%
Web	72,17%	100%	85,71%	68,18%
Accés remot	17,83%	70%	62,86%	22,73%
Blocs	6,09%	5%	11,43%	13,64%
Pregunt@	6,52%	20%	8,57%	4,55%
DDD	24,35%	40%	22,86%	50%
Trobador	52,61%	85%	48,57%	54,55%
Refworks	9,57%	50%	40%	9,09%
Fons	Alumnes de grau	Alumnes de postgrau	Professorat	PAS
Llibres paper	81,30%	95%	94,29%	86,36%
Llibres digital	21,30%	50%	57,14%	27,27%
Revistes paper	32,61%	85%	68,57%	50%
Revistes digital	19,57%	80%	82,86%	50%
Audiovisuais	18,70%	45%	37,14%	45,45%
Equipaments	Alumnes de grau	Alumnes de postgrau	Professorat	PAS
Sales treball	77,39%	45%	20%	22,73%
Equips informàtics	80,87%	70%	28,57%	31,82%

Com es pot comprovar en aquesta taula l'ús és molt desigual en els diferents serveis. Els serveis més tradicionals solen ser els més utilitzats, mentre que els nous tenen encara un ús més limitat. També varia segons la tipologia d'usuaris, ja que no tenen les mateixes necessitats els alumnes de grau que els professors i els alumnes de postgrau. De tota manera cal remarcar el fort desconeixement d'alguns serveis que ja tenen un cert temps d'implantació.

L'ús dels fons documentals és bastant similar entre tots els usuaris. Els fons en paper són molt més utilitzat en format paper que en format digital, però ja es manifesta la tendència que els professors utilitzen més les revistes en format digital que en format paper.

Les sales de treball i l'equipament informàtic són utilitzats pels estudiants de grau i de postgrau i molt poc pel professorat que ja disposa d'espais propis.

Comparació amb altres enquestes (Al llarg dels anys les preguntes han anat canviant per tant només analitzarem aquelles que han estat presents a totes les enquestes)

Ús dels serveis

Catàleg	2004	2007	2010
Alumnes de grau	88,2%	74,76%	74,35%
Alumnes de postgrau	92,7%	96,30%	100%
Professorat	95,3%	100%	97,14%
PAS			86,36%

Cursos	2004	2007	2010
Alumnes de grau		6,47%	1,30%
Alumnes de postgrau		25,93%	15%
Professorat		22,73%	22,86%
PAS			13,64%

WEB	2004	2007	2010
Alumnes de grau	78,4%	74,11%	72,17%
Alumnes de postgrau	78,4%	100%	100%
Professorat	85,9%	100%	85,71%
PAS			68,18%

Ús dels equipaments

Sales de treball	2004	2007	2010
Alumnes de grau		75,08%	77,39%
Alumnes de postgrau		51,85%	45%
Professorat		13,64%	20%
PAS			22,73%

Es nota una certa regressió en l'ús d'algun servei per part d'algun col·lectiu, especialment pel que fa als cursos de formació. Per contra l'ús de les sales de treball s'incrementa en tots els col·lectius menys els alumnes de postgrau.

5. Valoració dels serveis, fons, equipaments, confortabilitat i horaris

Alumnes de grau – BCS

Servei	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC
Catàleg	20,87%	35,22%	20,87%	5,65%	0,43%	16,95%
Préstec	24,35%	33,04%	22,17%	8,26%	2,17%	10%
Cursos	1,74%	4,35%	6,09%	2,61%	0,43%	84,79%
Web	10,43%	37,39%	20,43%	6,09%	0%	25,65%
Accés remot	6,09%	9,13%	7,83%	5,22%	1,30%	70,44%
Blocs	1,30%	6,09%	9,57%	2,17%	0,87%	80%
Pregunt@	2,17%	7,39%	7,39%	2,17%	0,43%	80,43%
DDD	3,91%	11,74%	11,30%	6,52%	2,17%	64,35%
Trobador	10%	26,09%	18,70%	5,65%	0%	39,57%
Refworks	2,61%	7,83%	5,65%	3,48%	0,87%	79,56%
Fons	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC
Llibres paper	24,78%	37,83%	15,65%	4,78%	1,30%	15,64%
Llibres digital	6,96%	15,65%	5,65%	6,96%	1,74%	63,04%
Revistes paper	12,17%	21,30%	13,48%	4,35%	0%	48,69%
Revistes digital	6,52%	15,22%	7,39%	5,65%	1,74%	63,47%
Audiovisuals	8,70%	14,78%	10,43%	4,35%	0%	61,73%
Equipaments	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC
Sales treball	22,17%	30,87%	20%	11,74%	5,65%	9,56%
Equips informàtics	12,61%	23,04%	24,35%	18,26%	11,30%	10,43%
Mobiliari	24,35%	34,78%	28,70%	7,39%	3,04%	1,74%
Silenci	9,13%	27,83%	23,91%	24,78%	12,61%	1,74%
Il·luminació	20,87%	33,91%	34,78%	6,52%	2,17%	1,74%
Temperatura	15,22%	26,52%	24,78%	22,61%	9,13%	1,74%
Neteja	33,04%	33,91%	24,35%	4,35%	1,74%	2,61%
Horaris	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC
Horari dl-dv	50,43%	32,17%	13,04%	1,74%	0,87%	1,74%
Horari nits...	43,91%	20%	12,17%	3,91%	3,48%	16,52%

Alumnes de postgrau – BCS

Servei	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC
Catàleg	45%	35%	15%	5%	0%	0%
Préstec	55%	35%	5%	5%	0%	0%
Cursos	5%	10%	0%	5%	5%	75%
Web	25%	40%	20%	15%	0%	0%
Accés remot	40%	10%	5%	20%	5%	20%
Blocs	0%	0%	5%	0%	0%	95%
Pregunt@	5%	5%	5%	10%	0%	75%
DDD	0%	25%	20%	5%	0%	50%
Trobador	30%	25%	20%	10%	0%	15%
Refworks	15%	40%	0%	0%	0%	45%
Fons	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC
Llibres paper	25%	45%	15%	5%	5%	5%
Llibres digital	25%	20%	10%	10%	0%	35%
Revistes paper	30%	25%	20%	15%	0%	10%
Revistes digital	25%	20%	20%	5%	5%	25%
Audiovisuals	15%	15%	15%	10%	0%	45%
Equipaments	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC
Sales treball	10%	20%	20%	5%	5%	40%
Equips informàtics	10%	20%	25%	5%	5%	35%
Mobiliari	25%	30%	35%	5%	5%	0%
Silenci	10%	20%	30%	25%	15%	0%
Il·luminació	35%	25%	15%	25%	0%	0%
Temperatura	30%	20%	20%	25%	5%	0%
Neteja	40%	30%	25%	5%	0%	0%
Horaris	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC
Horari dl-dv	30%	45%	25%	0%	0%	0%
Horari nits...	35%	25%	20%	0%	10%	10%

Professorat – BCS

Servei	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC
Catàleg	34,29%	54,29%	5,71%	0%	5,71%	0%
Préstec	62,86%	22,86%	8,57%	2,86%	0%	2,86%
Cursos	11,43%	8,57%	5,71%	0%	2,86%	71,43%
Web	31,43%	45,71%	0%	5,71%	2,86%	14,29%
Accés remot	28,57%	20%	5,71%	8,57%	5,71%	31,43%
Blocs	8,57%	2,86%	0%	0%	2,86%	85,72%
Pregunt@	5,71%	8,57%	2,86%	0%	2,86%	80%
DDD	11,43%	17,14%	5,71%	0%	2,86%	62,86%
Trobador	22,86%	20%	2,86%	2,86%	8,57%	42,86%
Refworks	11,43%	20%	14,29%	0%	2,86%	51,42%
Fons	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC
Llibres paper	34,29%	37,14%	17,14%	5,71%	2,86%	2,86%
Llibres digital	11,43%	22,86%	20%	8,57%	2,86%	34,28%
Revistes paper	34,29%	34,29%	8,57%	2,86%	2,86%	17,15%
Revistes digital	20%	40%	11,43%	11,43%	2,86%	14,28%
Audiovisuals	0%	14,29%	14,29%	5,71%	2,86%	62,86%
Equipaments	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC
Sales treball	14,29%	14,29%	8,57%	2,86%	2,86%	57,15%
Equips informàtics	5,71%	17,14%	14,29%	5,71%	2,86%	54,28%
Mobiliari	22,86%	37,14%	28,57%	8,57%	2,86%	0%
Silenci	14,29%	25,71%	40%	11,43%	8,57%	0%
Il·luminació	31,43%	34,29%	22,86%	5,71%	5,71%	0%
Temperatura	22,86%	37,14%	22,86%	8,57%	2,86%	5,72%
Neteja	37,14%	28,57%	20%	5,71%	0%	8,57%
Horaris	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC
Horari dl-dv	42,86%	31,43%	11,43%	0%	2,86%	11,43%
Horari nits...	25,71%	11,43%	8,57%	11,43%	0%	42,86%

PAS - BCS

Servei	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC
Catàleg	50%	22,73%	13,64%	4,55%	0%	9,10%
Préstec	45,45%	22,73%	18,18%	9,09%	0%	4,55%
Cursos	9,09%	13,64%	13,64%	0%	0%	63,64%
Web	18,18%	31,82%	31,82%	4,55%	0%	13,64%
Accés remot	13,64%	22,73%	9,09%	0%	0%	54,54%
Blocs	9,09%	13,64%	9,09%	0%	0%	68,18%
Pregunt@	9,09%	4,55%	13,64%	0%	0%	72,73%
DDD	27,27%	13,64%	13,64%	4,55%	0%	40,91%
Trobador	13,64%	9,09%	22,73%	4,55%	9,09%	40,91%
Refworks	4,55%	9,09%	13,64%	0%	0%	72,73%
Fons	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC
Llibres paper	36,36%	31,82%	18,18%	0%	4,55%	9,10%
Llibres digital	9,09%	22,73%	18,18%	4,55%	4,55%	40,91%
Revistes paper	22,73%	27,27%	22,73%	0%	4,55%	22,74%
Revistes digital	13,64%	22,73%	13,64%	4,55%	4,55%	40,91%
Audiovisuals	4,55%	18,18%	22,73%	9,09%	0%	45,46%
Equipaments	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC
Sales treball	0%	22,73%	18,18%	18,18%	0%	40,92%
Equips informàtics	4,55%	18,18%	27,27%	18,18%	0%	31,82%
Mobiliari	22,73%	22,73%	36,36%	13,64%	0%	4,55%
Silenci	4,55%	18,18%	31,82%	22,73%	13,64%	9,10%
Il·luminació	9,09%	27,27%	40,91%	18,18%	0%	4,55%
Temperatura	4,55%	27,27%	40,91%	13,64%	4,55%	9,10%
Neteja	18,18%	31,82%	31,82%	4,55%	0%	13,64%
Horaris	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC
Horari dl-dv	27,27%	45,45%	13,64%	4,55%	0%	9,10%
Horari nits...	18,18%	22,73%	18,18%	9,09%	0%	31,82%

Valoracions dels diferents tipus d'usuaris

Nota: Les valoracions són entre 1 (Dolent), 2 (Regular), 3 (Correcte), 4 (Bo) i 5 (Molt bo)

Una consideració prèvia que cal tenir present és l'elevat nombre de respostes NS/NC en les valoracions d'alguns serveis per part d'algun col·lectiu. En alguns pot arribar a superar el 50% de les respostes i fins i tot és superior al 70-80%.

Servei	Alumnes Grau	Alumnes postgrau	Professors	PAS	Global
Catàleg	3,85	4,20	4,11	4,30	3,94
Préstec	3,77	4,40	4,50	4,10	3,93
Cursos	3,29	3,20	3,90	3,87	3,46
Web	3,70	3,75	4,13	3,74	3,76
Accés remot	3,46	3,75	3,83	4,10	3,63
Blocs	3,24	3,00	4,00	4,00	3,39
Pregunt@	3,45	3,20	3,71	3,83	3,49
DDD	3,24	3,40	3,92	4,08	3,42
Trobador	3,67	3,88	3,80	3,23	3,67
Refworks	3,38	4,27	3,76	3,67	3,60
Fons	Alumnes grau	Alumnes postgrau	Professorat	PAS	Global
Llibres paper	3,95	3,84	3,97	4,05	3,95
Llibres digital	3,52	3,92	3,48	3,46	3,54
Revistes paper	3,80	3,78	4,14	3,82	3,86
Revistes digital	3,52	3,73	3,73	3,62	3,60
Audiovisuals	3,73	3,64	3,08	3,33	3,61
Equipaments	Alumnes grau	Alumnes postgrau	Professorat	PAS	Global
Sales treball	3,58	3,42	3,80	3,08	3,56
Equips informàtics	3,08	3,38	3,37	3,13	3,12
Mobiliari	3,71	3,65	3,69	3,57	3,70
Silenci	2,96	2,85	3,26	2,75	2,97
Il·luminació	3,66	3,70	3,80	3,29	3,65
Temperatura	3,16	3,45	3,73	3,15	3,24
Neteja	3,95	4,05	4,06	3,74	3,95
Horaris	Alumnes grau	Alumnes postgrau	Professorat	PAS	Global
Horari dl-dv	4,32	4,05	4,26	4,05	4,28
Horari nits...	4,16	3,83	3,90	3,73	4,09

El grau de satisfacció dels nostres usuaris és força elevat. Tots els serveis tenen una valoració superior a 3 i en molts casos per damunt del 4. Els més valorats són els que més es coneixen i s'utilitzen, amb diferències entre les tipologies d'usuaris en funció de l'ús i l'adequació a les seves necessitats.

El fons documental també ha estat ben valorat per tots els usuaris, amb algunes diferències en les respostes dels alumnes o dels professors i amb especial incidència en els fons en paper que també són els més utilitzats.

Pel que fa als equipaments també tenen una bona puntuació però enfront de la neteja que té de les millors puntuacions troben les dues pitjors valoracions : el silenci i els equipaments informàtics (possiblement perquè estant bastant obsolets).

Els horaris, tant entre setmana com els de les nits i els festius són els aspectes més ben valorats d'aquest apartat.

Comparació amb altres enquestes (Al llarg dels anys les preguntes han anat canviant per tant només analitzarem aquelles que han estat presents a totes les enquestes)

Valoració dels serveis

Catàleg	2004	2007	2010
Alumnes de grau	3,83	3,67	3,85
Alumnes de postgrau	4,08	3,92	4,20
Professorat	4,24	4,13	4,11
PAS			4,30

Cursos	2004	2007	2010
Alumnes de grau		3,22	3,29
Alumnes de postgrau		3,42	3,20
Professorat		3,64	3,90
PAS			3,87

WEB	2004	2007	2010
Alumnes de grau	3,50	3,53	3,70
Alumnes de postgrau	3,97	4	3,75
Professorat	3,65	3,86	4,13
PAS			3,74

Valoració dels equipaments

Sales de treball	2004	2007	2010
Alumnes de grau		3,20	3,58
Alumnes de postgrau		3,25	3,42
Professorat		3,50	3,80
PAS			3,08

Cal destacar que les valoracions, de manera quasi unànime, han pujat en aquesta darrera enquesta.

6.-Valoració general

SERVEI DE BIBLIOTEQUES

	Any enquesta	1r i 2n cicles	3er cicle	professors	PAS
Atenció i tracte del personal	2004	3,65	4,01	4,11	--
	2007	3,74	3,84	4,33	--
	2010	3,88	3,98	4,36	4,39
Valoració global	2004	3,48	3,75	3,73	--
	2007	3,67	3,6	3,8	--
	2010	3,82	3,85	4,06	4,10

BCS

	Any enquesta	1r i 2n cicles	3er cicle	professors	PAS
Atenció i tracte del personal	2004	3,93	4,22	4,45	--
	2007	3,92	4,29	4,68	--
	2010	3,89	4,50	4,58	4,55
Valoració global	2004	3,62	3,73	3,95	
	2007	3,60	3,63	4,13	
	2010	3,82	4,10	4,12	4,19

En la valoració general es pot comprovar que el grau de satisfacció dels usuaris de la Biblioteca de Ciències Socials és molt alt, tant en el tracte i atenció per part del personal, com en la valoració global de la biblioteca.

En els dos apartats, sobre una puntuació màxima de 5, els professors, els alumnes de postgrau i el personal d'administració i serveis valoren en més de 4, mentre que els alumnes de grau valoren una mica per sota del 4.

Cal destacar que la Biblioteca de Ciències Socials rep una puntuació més alta que la mitjana global de tot el Servei de Biblioteques. Ens podem felicitar tots els que treballem a la biblioteca per la visió que tenen els nostres usuaris del nostre servei.

7. Comentaris dels usuaris

S'han rebut comentaris per part de 90 usuaris.

- Felicitacions: 21

- Personal molt amable 5
- Tot està molt bé 8
- Horari 24 hores 5
- Neteja molt bé 1
- La millor biblioteca acadèmica 1
- DDD i catàleg per investigadors 1

- Suggestiments i/o queixes: Hi ha de diferents aspectes però les mes reiterades són:

- Manca d'espai en èpoques d'exàmens 21
- Ordinadors en mal estat 17
- Manca de suficients exemplars 12
- Aïllar els vidres de la planta -2 del soroll 11
- Problemes amb la WIFI 9
- Més sales de treball en grup 8
- Fred 8
- Calor 5
- Més endolls 5
- Fotocopiadores 4
- Ampliar sancions als morosos i als que tinguin mal comportament 4
- Ampliar terminis de préstec 4

8. Conclusions i accions a emprendre

8.1. Conclusions

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 gairebé tots els casos. Així mateix, cal destacar que la valoració global i el tracte i l'atenció rebudes per part del personal de les biblioteques és un aspecte amb una de les valoracions més altes que, a més, s'han mantingut en creixent valoració des de la primera enquesta efectuada als usuaris l'any 1999.

Per altra banda, es constata que el grau de coneixement de l'ampli ventall de serveis oferts, més enllà dels més usats tradicionalment, no és prou conegut. Tot i la bona valoració que en fan aquells que en són usuaris, caldrà treballar per a difondre la seva existència i utilitat específica als usuaris potencials.

De l'anàlisi d'aquesta enquesta i de la comparació amb les enquestes realitzades els anys 1999, 2001, 2004 i 2007, es desprèn que les biblioteques han assolit un nivell estàndard alt en la majoria dels aspectes estudiats i, probablement, s'ha arribat a un sostre a partir del qual les possibilitats d'assolir resultats significativament millors seran relativament escasses.

Es presenten doncs, un parell de reptes importants: el manteniment de la qualitat dels serveis i la consegüent bona valoració per part dels usuaris i la difusió del coneixement i l'ús dels serveis.

En base als resultats obtinguts en l'enquesta del 2010 i les tendències evolutives de les sèries disponibles es constata:

Ús de la biblioteca

- Els usuaris més habituals de la biblioteca presencial són els estudiants de grau.
- Tots els col·lectius usen la biblioteca virtual i els seus usuaris més habituals són els professors.
- Totes les tipologies d'usuaris visiten regularment les biblioteques durant tot el curs acadèmic.
- El percentatge d'usuaris que visiten les biblioteques exclusivament en períodes d'examen és força reduït i la majoria són usuaris mitjans o freqüents.

Coneixement dels serveis

- El serveis més coneguts per tota classe d'usuaris són el web, el catàleg i el servei de préstec. Per contra, entre els serveis menys coneguts per les quatre tipologies d'usuaris enquestats hi ha els blocs i Pregunt@. A més, hi ha també d'altres serveis poc coneguts per determinades tipologies d'usuaris. Per exemple, destaca el poc grau de coneixement de l'existència dels cursos de formació, l'accés remot i Refworks per part dels estudiants de grau.
- En la comparativa amb enquestes anteriors, es detecta una lleu regressió en el coneixement dels cursos de formació per part de totes les tipologies d'usuaris, i del catàleg i la web per part dels estudiants de grau i el professorat.

Ús dels serveis

- Bàsicament els serveis més utilitzats són els més coneguts.
- En la comparativa amb enquestes anteriors es detecta un moviment desigual respecte a l'ús dels serveis per part de les diferents tipologies d'usuaris.
- El desconeixement dels serveis té la seva correlació en l'ús que es fa d'aquests serveis, de manera que els blocs i Pregunt@ són molt poc usats per totes les tipologies d'usuaris i, a més, existeix un ús molt baix dels cursos de formació, l'accés remot i Refworks per part dels estudiants de grau. També destaca el poc ús que fan els alumnes de grau i els professors del DDD.

Valoració dels serveis

- Respecte a l'enquesta anterior, pràcticament a tots els col·lectius, puja la valoració del catàleg, web i cursos de formació.
- Tots els serveis, en la valoració de totes les tipologies d'usuaris, reben una puntuació superior a 3 en una escala de 5. La valoració més alta és la del servei de préstec per part del professorat (4,50) i la més baixa els blocs, per part dels estudiants de postgrau (3).

Valoració dels fons

- Els llibres en paper són els fons bibliogràfics més ben valorats pels alumnes de grau, mentre que pels alumnes de postgrau són els llibres digitals i pels professors les revistes en paper.

Valoració dels equipaments

- Per a totes les tipologies d'usuaris les sales de treball en grup i el mobiliari són els elements dels locals de les biblioteques més ben valorats, mentre que l'equipament informàtic és el que rep una valoració més baixa.
- En relació al grau de confort de les instal·lacions la neteja és el factor més ben valorat i el silenci i la climatització són els que reben valoracions més baixes.

Valoració dels horaris

Els horaris de dilluns a divendres és l'element més ben valorat de tots els serveis, fons, espais etc i entre totes les tipologies d'usuaris i els horaris de nits i festius també tenen molt bona valoració, tot considerant que dues de les plantes de la Biblioteca de Socials constitueixen des de l'any 1996 la Sala d'Estudi UAB que està oberta les 24 hores del dia els 365 dies de l'any.

Valoració de l'atenció i tracte del personal

- La valoració en l'atenció i el tracte en els col·lectius d'alumnes de grau, alumnes de postgrau i professorat ha augmentat des de la darrera enquesta i segueix la tendència creixent de les anteriors. En referència al col·lectiu del PAS no es disposen de dades anteriors al 2010.
- En el cas del professorat aquesta valoració es situa pel damunt de 4 en una escala de 5 (4,58), en el cas del PAS (4,55) i el cas dels alumnes de postgrau (4,50)
- Cal destacar que la valoració i tracte del personal de la Biblioteca de Ciències Socials està per sobre de la global de totes les biblioteques del Servei en totes les tipologies d'usuaris. Ens podem felicitar tots els que treballem a la Biblioteca per la visió que tenen els nostres usuaris de la nostra feina i la nostra atenció.

Valoració global

- La valoració global en els col·lectius d'alumnes de grau, alumnes de postgrau i professorat també ha augmentat des de la darrera enquesta. En referència al col·lectiu del PAS no es disposen de dades anteriors al 2010.
- En el cas del professorat aquesta valoració es situa pel damunt de 4 en una escala de 5 (4,12), en el cas del PAS (4,19) i el cas dels alumnes de postgrau (4,10)
- Cal destacar que la valoració global de la Biblioteca de Ciències Socials està per sobre de la global de totes les biblioteques del Servei en totes les tipologies d'usuaris. Ens podem felicitar tots els que treballem a la Biblioteca per la visió que tenen els nostres usuaris del nostre servei.

8.2. Accions a emprendre

- Obrir les accions de millora generals i/o específiques en relació als resultats d'aquesta enquesta i als comentaris dels usuaris
- Incidir en la difusió dels serveis poc coneguts
- Ampliar a altres espais l'horari de caps de setmana, si la universitat ho considera viable econòmicament.
- Incidir en la difusió dels fons digitals
- Verificar que s'aplica a tota la bibliografia recomanada el document *Política de bibliografia recomanada*, aprovat per la Comissió d'Usuaris de la Biblioteca de Ciències Socials, per determinar si disposem dels exemplars acordats en funció del nombre d'alumnes.
- Millorar la valoració del silenci, proposant a la Comissió d'Usuaris, la delimitació d'una zona de silenci estricta, corresponent a l'actual zona de llibres a la planta 0.
- Estudiar la viabilitat de la remodelació de la planta -1 per tal de crear sales de treball en grup