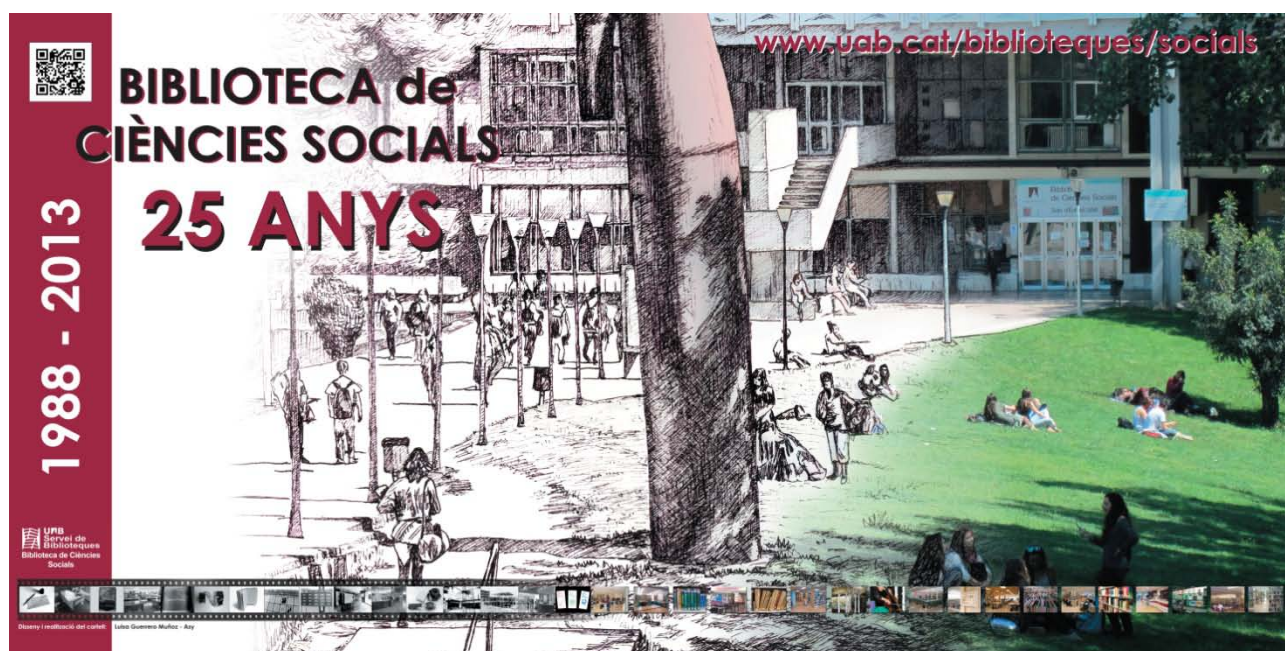


Enquesta 2013

Biblioteca de Ciències Socials



SUMARI

1. Tipologia d'usuaris	2
2. Freqüència d'utilització de la biblioteca	3
3. Coneixement, ús i valoració dels serveis i els fons	4
4. Coneixement, ús i valoració dels equipaments, horaris i confortabilitat.....	12
5. Valoració de tots els usuaris i global.....	16
6. Valoració general	19
7. Comentaris dels usuaris	20
8. Conclusions i accions a emprendre.....	22

INFORME D' AVALUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ DELS USUARIS DE LA BIBLIOTECA DE CIÈNCIES SOCIALS 2013

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 usuaris2013*.

Es va enviar un missatge electrònic a tota la comunitat universitària amb l'adreça web on s'havia de respondre l'enquesta. La recollida de dades es va efectuar el mes de novembre del 2013.

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 s'han manifestat com a usuaris de la Biblioteca de Ciències Socials han estat 584 :

	Població total	Enquestes recollides	Percentatge	Error de la mostra
Alumnes Grau	6.508	411	70.38%	4,68
Alumnes Postgrau, màster, doctorat	376	35	5.99%	15,80
Personal Docent i Investigador	524	69	11.82%	11,00
PAS	163	39	6.68%	13,73
Altres		30	5.14%	
TOTAL	7.571	584	100%	

2. Freqüència d'utilització de la biblioteca

Freqüència d'utilització de la biblioteca presencial - BCS

	1-2 cops per set.	2-3 cops per mes	1 cop per mes	menys 1 cop/mes	abans de les avaluacions	mai	NS/NC
Alumnes de grau	162	107	53	42	41	2	4
Alumnes de postgrau, màster, doctorat	8	7	10	5	2	2	1
Personal docents i investigador	6	20	19	10	9	5	0
PAS	5	8	7	5	7	7	0
Altres	10	8	7	2	3	0	0
Percentatge	32.71%	25.68%	16.44%	10.96%	10.62%	2.74%	0.86%

Freqüència d'utilització de la biblioteca digital – BCS

	1-2 cops per set.	2-3 cops per mes	1 cop per mes	menys 1 cop/mes	abans de les avaluacions	mai	NS/NC
Alumnes de grau	51	64	58	46	43	116	33
Alumnes de postgrau, màster, doctorat	13	7	7	2	0	3	3
Personal docents i investigador	31	17	8	6	3	3	1
PAS	5	5	6	9	6	7	1
Altres	7	5	3	7	1	6	1
Percentatge	18.32%	16.78%	14.04%	11.99%	9.08%	23.12%	6.68%

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. Els alumnes de grau utilitzen la biblioteca digital amb certa freqüència però destaca també que hi un ampli sector que no la utilitza mai. Caldria en un futur poder avaluar

si realment no la utilitzen o el tema és que ells no fan una associació entre informació que troben al ordinador amb biblioteca digital.

De tota manera aquestes diferències també responen a les necessitats de cada tipologia d'usuari : Alumne de grau: ús de monografies i espais de treball i consulta. Alumnes de postgrau, màster i doctorat i personal docent i investigador accés a publicacions periòdiques on-line i a bases de dades.

3. Coneixement, ús i valoració dels serveis i els fons

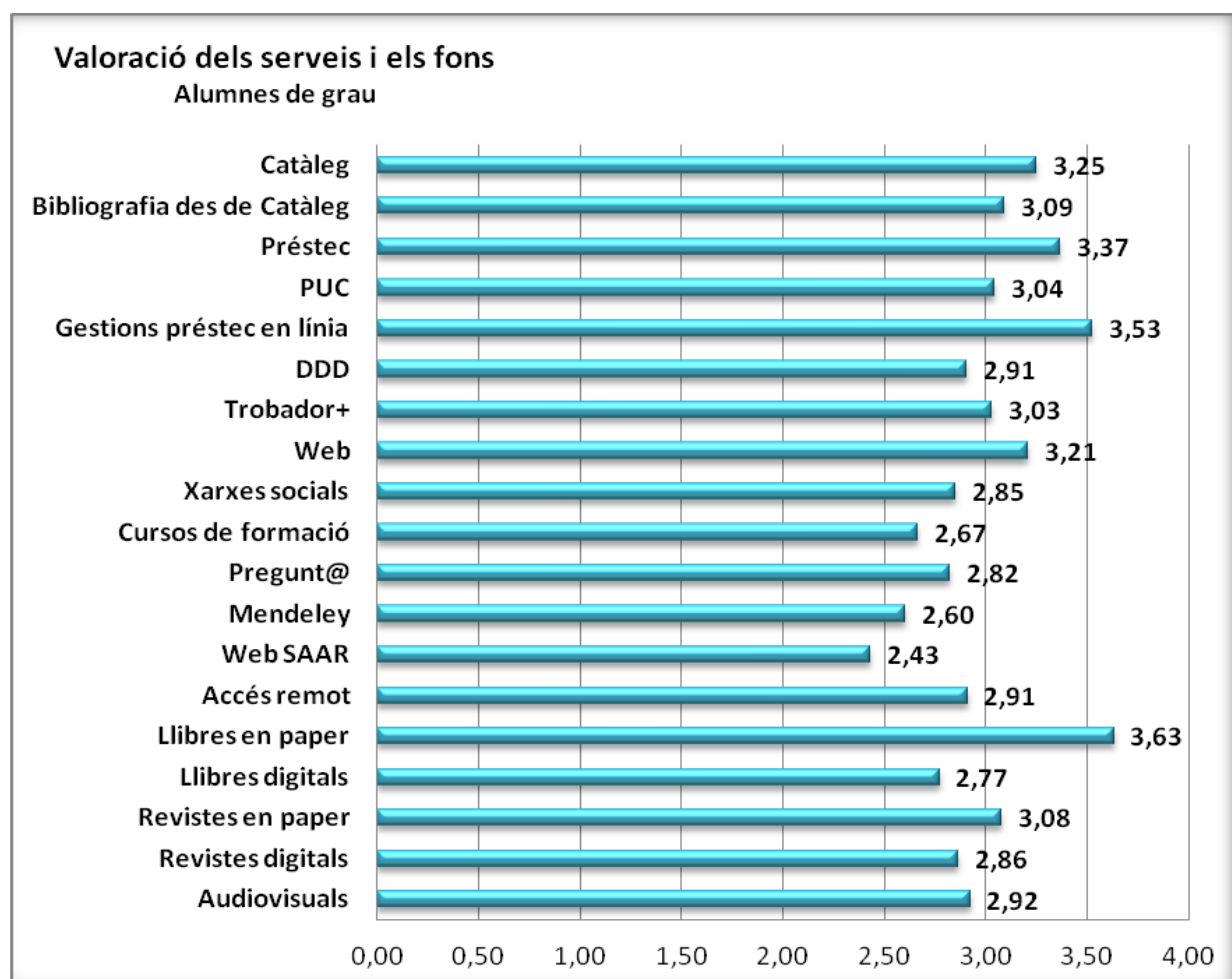
Alumnes de grau – BCS

SERVEIS	No el conec	No l'utilitzo	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC
Catàleg	16.06%	9.73%	9.00%	21.41%	24.09%	14.11%	3.65%	1.95%
Bibliografia de curs	21.90%	10.46%	6.57%	19.22%	19.22%	13.87%	6.33%	2.43%
Préstec	7.06%	9.98%	15.09%	24.57%	22.87%	12.17%	6.33%	1.95%
PUC	40.63%	21.65%	6.57%	5.60%	10.71%	8.03%	4.62%	2.19%
Reserves i renovacions en línia	18.25%	10.95%	19.22%	12.65%	15.09%	10.46%	4.14%	9.25%
DDD	38.93%	16.79%	5.60%	6.33%	13.38%	10.71%	5.35%	2.92%
Trobador+	25.06%	12.65%	6.57%	14.36%	20.44%	11.44%	7.06%	2.43%
Web	15.33%	10.46%	7.54%	20.44%	26.52%	13.14%	3.65%	2.92%
Xarxes socials	40.63%	19.46%	3.16%	8.76%	11.68%	8.52%	6.08%	1.70
Cursos	54.99%	18.73%	1.95%	3.65%	7.54%	6.33%	4.62%	2.19
Pregunt@	49.15%	20.68%	1.95%	6.08%	9.00%	6.57%	4.14%	2.43%
Mendeley	56.69%	13.87%	1.22%	3.65%	5.35%	5.84%	4.14%	9.25%
Web Acreditació (SSAR)	60.34%	14.60%	0.73%	1.95%	4.14%	5.60%	3.41%	9.25%
Accés a Biblioteca digital (ARE o XPV)	42.58%	14.60%	4.62%	7.30%	14.11%	8.03%	6.08%	2.68%
FONS	No el conec	No l'utilitzo	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC
Llibres en paper	3.16%	4.87%	17.03%	32.12%	23.11%	9%	2.19%	8.52%
Llibres digitals	32.36%	23.60%	2.19%	9.73%	12.90%	9.98%	6.81%	2.43%
Revistes en paper	23.11%	29.93%	5.11%	11.44%	14.84%	8.52%	4.87%	2.19%
Revistes digitals	32.36%	30.90%	1.95%	7.54%	12.65%	7.30%	4.38%	2.92%
Multimèdia (CD, DVD..)	32.12%	33.09%	1.46%	9.98%	9.00%	7.54%	3.89%	2.92%

El coneixement dels serveis per part dels alumne és força alt en relació als que ells més necessiten. Destaca el préstec, la web, el catàleg i les reserves i renovacions en línia (aquest un servei molt recent). Sorprèn el poc coneixement dels cursos que s'ofereixen malgrat que alguns estan indicats especialment als alumnes de grau. Caldrà fer accions de difusió.

Pel que a l'ús del serveis coincideixen amb els serveis més coneguts llevat de la bibliografia de curs, que malgrat no és dels més coneguts si que és dels serveis més utilitzats, fet que denota la seva utilitat. Per contra el PUC és dels menys utilitzats malgrat no és dels menys coneguts. Sorprèn l'alt ús de la Web d'Acreditació quan no respon a les seves necessitats.

Pel que fa al coneixement i ús dels fons també és normal que el que més es coneix, els llibres en paper, sigui el que més s'utilitza. Aquí també destaca l'ús de la Bibliografia de curs. Per contra els fons digitals són el menys coneguts, en cas dels llibres ens trobem que la seva bibliografia bàsica encara es troba en paper.



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

Pel que fa a les valoracions dels serveis i els fons la més alta correspon als llibres en paper, seguida de les reserves i renovacions en línia i el préstec. Per contra la més

baixa és la Web SAAR de suport a l'acreditació i avaluació de la recerca, cosa lògica ja que més del 60% no la coneix i a més no respon a les seves necessitats.

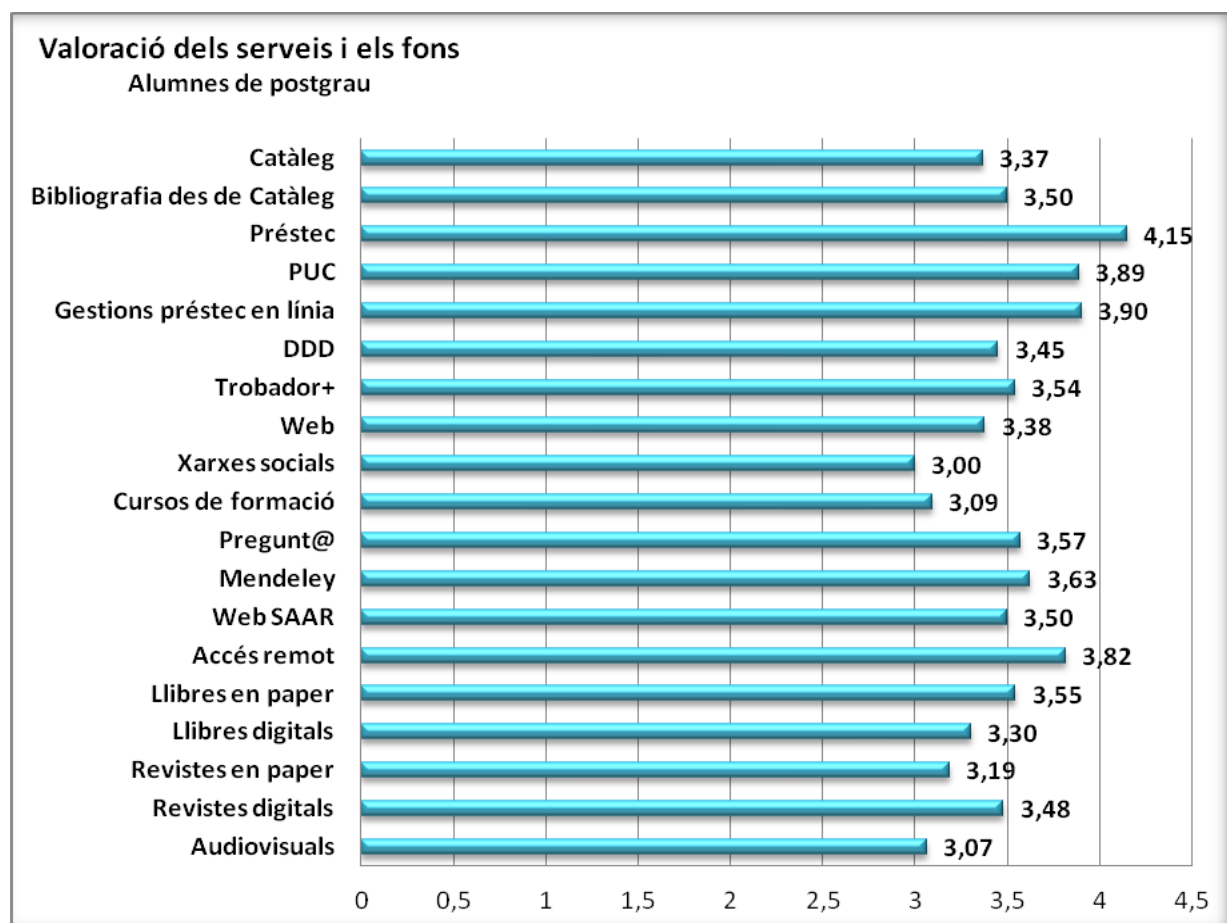
Alumnes de postgrau, màster, doctorat – BCS

SERVEIS	No el conec	No l'utilitzo	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC
Catàleg	11.43%	0.00%	11.43%	31.43%	22.86%	17.14%	2.86%	2.86%
Bibliografia de curs	25.71%	2.86%	8.57%	28.57%	22.86%	5.71%	2.86%	2.86%
Préstec	14.29%	5.71%	28.57%	37.14%	8.57%	0.00%	2.86%	2.86%
PUC	40.00%	2.86%	17.14%	20.00%	8.57%	2.86%	2.86%	5.71%
Reserves i renovacions en línia	14.29%	0.00%	17.14%	22.86%	11.43%	5.71%	0.00%	28.57%
DDD	40.00%	0.00%	11.43%	20.00%	11.43%	11.43%	2.86%	2.86%
Trobador+	22.86%	0.00%	8.57%	34.29%	20.00%	11.43%	0.00%	2.86%
Web	11.43%	2.86%	14.29%	28.57%	22.86%	8.57%	8.57%	2.86%
Xarxes socials	54.29%	20.00%	0.00%	5.71%	11.43%	5.71%	0.00%	2.86%
Cursos	54.29%	11.43%	2.86%	8.57%	11.43%	5.71%	2.86%	2.86%
Pregunt@	68.57%	8.57%	0.00%	14.29%	2.86%	2.86%	0.00%	2.86%
Mendeley	42.86%	5.71%	2.86%	11.43%	5.71%	2.86%	0.00%	28.57%
Web Acreditació (SSAR)	51.43%	8.57%	0.00%	8.57%	0.00%	2.86%	0.00%	28.57%
Accés a Biblioteca digital (ARE o XPV)	22.86%	8.57%	22.86%	25.71%	0.00%	8.57%	5.71%	5.71%
FONS	No el conec	No l'utilitzo	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC
Llibres en paper	8.57%	0.00%	8.57%	31.43%	14.29%	2.86%	5.71%	28.57%
Llibres digitals	28.57%	2.86%	2.86%	28.57%	20.00%	14.29%	0.00%	2.86%
Revistes en paper	40.00%	11.43%	2.86%	17.14%	14.29%	8.57%	2.86%	2.86%
Revistes digitals	22.86%	2.86%	11.43%	28.57%	17.14%	11.43%	2.86%	2.86%
Multimèdia (CD, DVD..)	42.86%	11.43%	2.86%	11.43%	17.14%	8.57%	2.86%	2.86%

Pel que fa al coneixements dels serveis són els mateixos que als alumnes de graus encara que en diferents percentatges. Sorpren el percentatge d'alumnes que no coneix el servei de préstec i un petit percentatge que no l'utilitza, potser perquè són usuaris que utilitzen els llibres digitals. Pel que fa als menys coneguts també són els mateixos llevat de les xarxes socials.

Pel que fa l'ús dels serveis destaca el 100% en l'ús del catàleg, gestions en línia, DDD i Trobador. Aquests dos darrers són molt importants per la tipologia d'usuaris. Com a menys utilitzat són les xarxes socials i el Pregunta.

Pel que fa al coneixement i ús dels fons el que més coneixen és el que més utilitzen (llibres en paper i revistes digitals) Pel que fa als llibres digitals són molt utilitzats per aquells que els coneixen i hi tenen de la seva temàtica. També és molt significatiu que un 40% ja no coneix les revistes en paper (en algun dels àmbits temàtics de la Biblioteca pràcticament ja no existeixen).



Totes les valoracions es troben per sobre del 3. Destaquen el servei de préstec i les gestions de préstec en línia (que és un servei nou del 2013), el PUC i l'accés remot, aquest darrer molt important ja que són uns grans consumidors de fons digitals. També estan força ben valorats aquells serveis ja més vinculats a les seves necessitats com són Mendeley, Pregunta (malgrat és poc conegut), Trobador.. Per contra els menys valorats són les Xarxes Socials i els Audiovisuais (que també són els fons menys coneguts i utilitzats), potser per la tipologia dels fons.

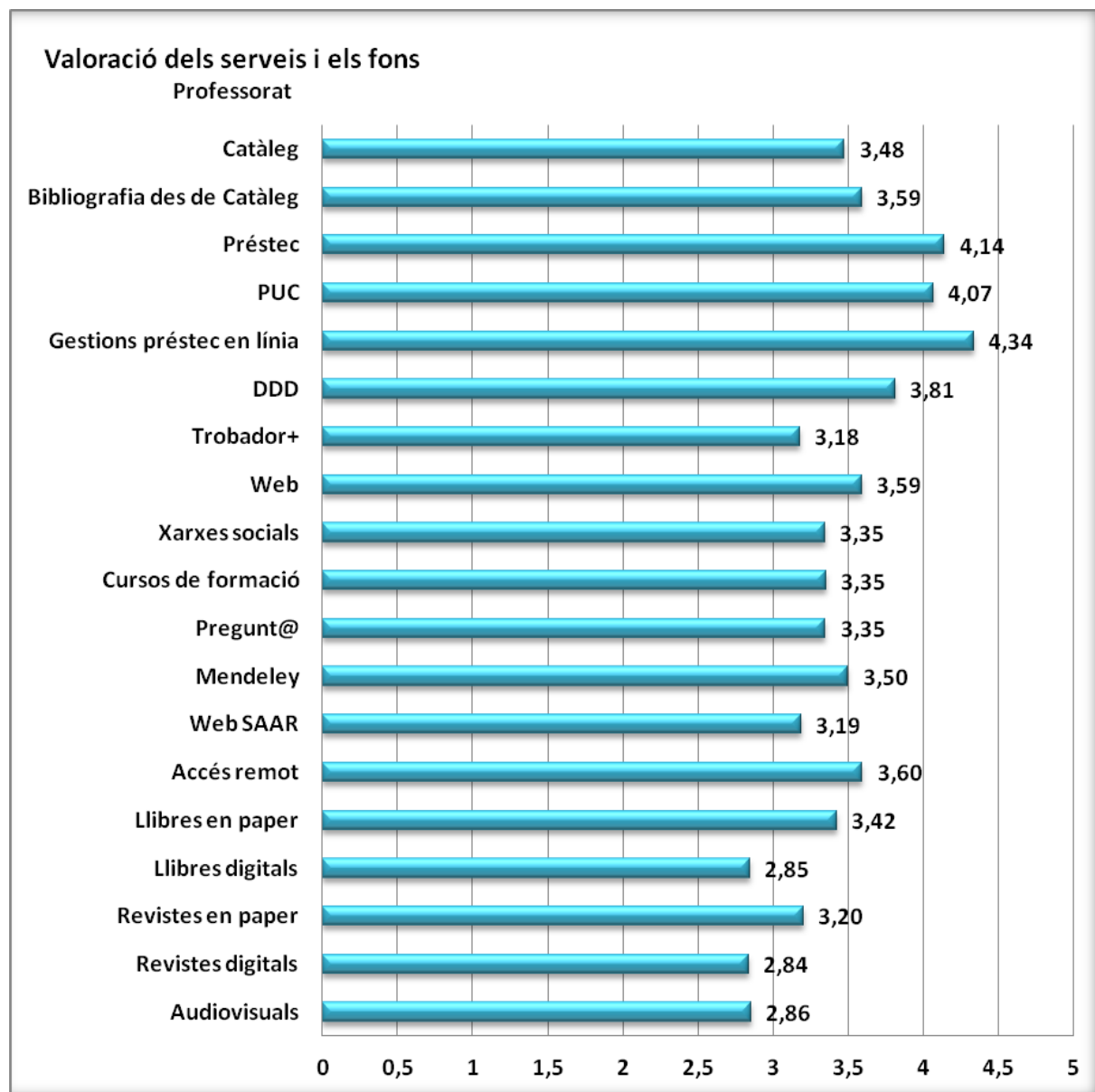
Personal docent i investigador – BCS

SERVEIS	No el conec	No l'utilitzo	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC
Catàleg	8.70%	0.00%	17.39%	27.54%	30.43%	13.04%	2.90%	0.00%
Bibliografia de curs	26.09%	8.70%	13.04%	26.09%	13.04%	8.70%	2.90%	1.45%
Préstec	4.35%	1.45%	42.03%	28.99%	14.49%	2.90%	2.90%	2.90%
PUC	23.19%	14.49%	26.09%	23.19%	5.80%	5.80%	1.45%	0.00%
Reserves i renovacions en línia	7.25%	0.00%	44.93%	26.09%	4.35%	4.35%	1.45%	11.59%
DDD	23.19%	14.49%	20.29%	20.29%	11.59%	10.14%	0.00%	0.00%
Trobador+	5.80%	5.80%	14.49%	26.09%	18.84%	18.84%	10.14%	0.00%
Web	7.25%	4.35%	15.94%	34.78%	24.64%	11.59%	1.45%	0.00%
Xarxes socials	42.03%	21.74%	7.25%	10.14%	5.80%	7.25%	2.90%	2.90%
Cursos	31.88%	23.19%	5.80%	20.29%	7.25%	7.25%	4.35%	0.00%
Pregunt@	50.72%	20.29%	8.70%	5.80%	2.90%	10.14%	1.45%	0.00%
Mendeley	43.48%	14.49%	5.80%	8.70%	8.70%	5.80%	0.00%	13.04%
Web Acreditació (SSAR)	42.03%	14.49%	4.35%	7.25%	10.14%	7.25%	1.45%	13.04%
Accés a Biblioteca digital (ARE o XPV)	21.74%	2.90%	14.49%	33.33%	13.04%	11.59%	2.90%	0.00%
FONS	No el conec	No l'utilitzo	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC
Llibres en paper	2.90%	0.00%	17.39%	24.64%	20.29%	23.19%	0.00%	11.59%
Llibres digitals	24.64%	8.70%	7.25%	14.49%	17.39%	15.94%	11.59%	0.00%
Revistes en paper	8.70%	5.80%	15.94%	20.29%	21.74%	20.29%	7.25%	0.00%
Revistes digitals	8.70%	0.00%	8.70%	21.74%	23.19%	18.84%	17.39%	1.45%
Multimèdia (CD, DVD..)	34.78%	24.64%	4.35%	5.80%	13.04%	14.49%	2.90%	0.00%

Pel que fa al coneixements dels serveis ,a banda dels tradicionals, destaca el bon coneixement que tenen del Trobador i la Web. Per contra serveis tant important per ells com Mendeley i la Web Acreditació són poc coneguts.

Pel que fa l'ús dels serveis és bastant bo llevat dels cursos (molt d'ells estan més adreçats a alumnes).

Pel que fa al coneixement i ús dels fons destaca el bon coneixement dels llibres en paper i per contra els llibres digitals encara no són coneguts per tots els professors (en alguns àmbits temàtics potser no disposem de molta oferta). Això si els llibres en paper i les revistes digitals son utilitzades per tots.



Destaquen les gestions de préstec en línia, el préstec i el PUC. Aquest darrer és un servei relativament nou que caldrà fer més difusió d'un servei tan ben valorat per aquells que el coneixen i utilitzen.

Per contra el pitjor valorat és el Trobador potser per la seva complexitat.

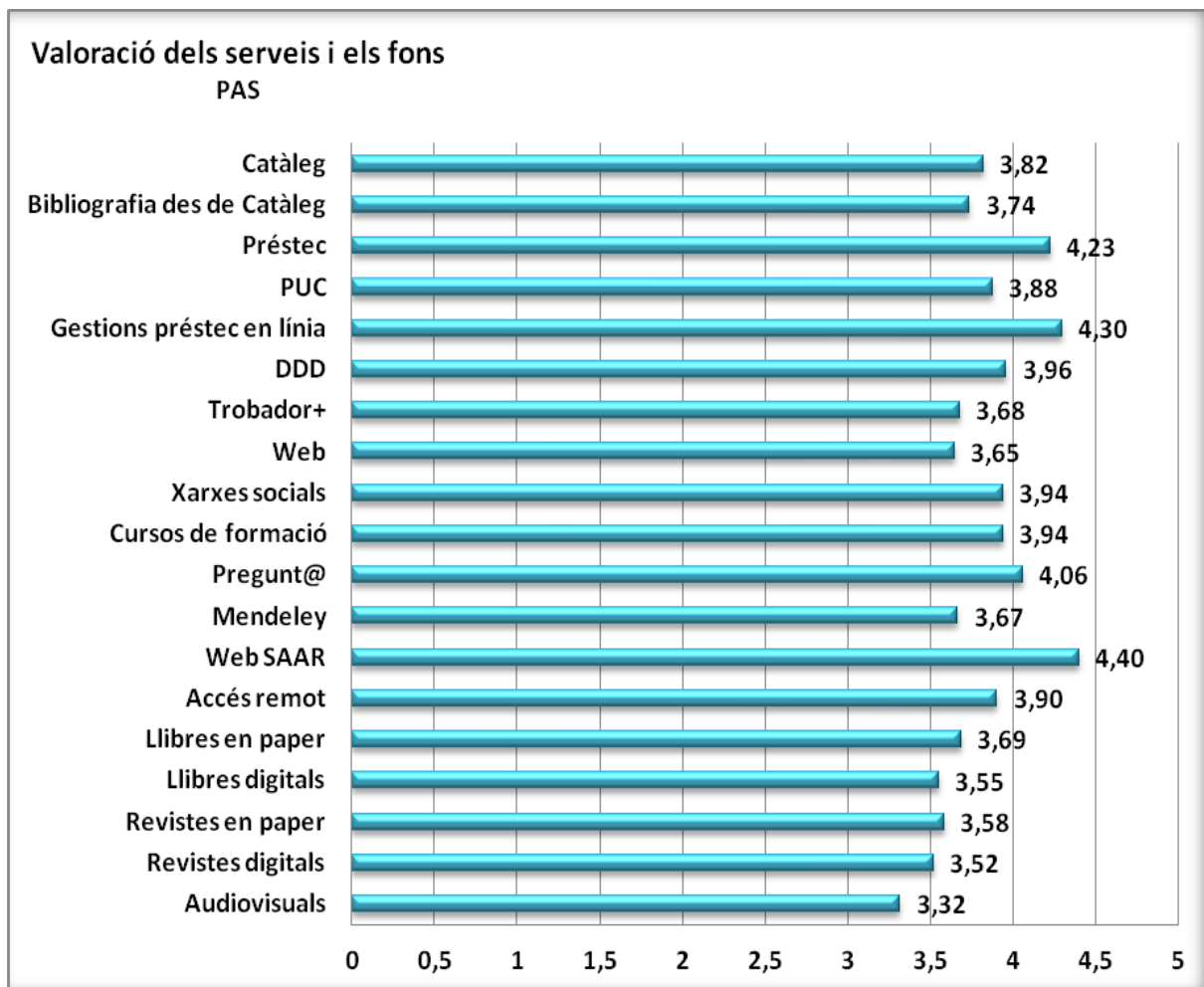
El fons treu les pitjor valoracions (tret de les revistes en paper), especialment les revistes digitals que en els darrers han patit moltes retallades i baixes en les subscripcions.

PAS – BCS

SERVEIS	No el conec	No l'utilitzo	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC
Catàleg	5.13%	7.79%	17.95 %	46.15 %	15.38%	5.13%	2.56%	0.00%
Bibliografia de curs	23.08%	15.38%	10.26 %	30.77 %	12.82%	2.56%	2.56%	2.56%
Préstec	2.56%	7.69%	41.03 %	28.21 %	20.51%	0.00%	0.00%	0.00%
PUC	20.51%	15.38%	25.64 %	10.26 %	23.08%	5.13%	0.00%	0.00%
Reserves i renovacions en línia	7.69%	10.26%	35.90 %	30.77 %	7.69%	2.56%	0.00%	5.13%
DDD	17.95%	15.38%	20.51 %	30.77 %	7.69%	7.69%	0.00%	0.00%
Trobador+	15.38%	20.51%	10.26 %	35.90 %	5.13%	12.82 %	0.00%	0.00%
Web	10.26%	10.26%	17.95 %	23.08 %	33.33%	2.56%	2.56%	0.00%
Xarxes socials	23.08%	30.77%	15.38 %	15.38 %	7.69%	5.13%	0.00%	2.56%
Cursos	33.33%	23.08%	12.82 %	20.51 %	5.13%	5.13%	0.00%	0.00%
Pregunt@	28.21%	30.77%	15.38 %	15.38 %	7.69%	2.56%	0.00%	0.00%
Mendeley	38.46%	30.77%	7.69%	2.56%	10.26%	2.56%	0.00%	7.69%
Web Acreditació (SSAR)	41.03%	25.64%	15.38 %	5.13%	5.13%	0.00%	0.00%	7.69%
Accés a Biblioteca digital (ARE o XPV)	25.64%	20.51%	17.95 %	20.51 %	7.69%	7.69%	0.00%	0.00%
FONS	No el conec	No l'utilitzo	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC
Llibres en paper	2.56%	7.69%	15.38 %	35.90 %	20.51%	10.26 %	0.00%	7.69%
Llibres digitals	28.21%	17.95%	12.82 %	15.38 %	12.82%	7.69%	2.56%	2.56%
Revistes en paper	15.38%	20.51%	15.38 %	23.08 %	5.13%	17.95 %	0.00%	2.56%
Revistes digitals	15.385	23.08%	17.95 %	12.82 %	12.82%	12.82 %	2.56%	2.56%
Multimèdia (CD, DVD..)	17.95%	23.08%	12.82 %	12.82 %	12.82%	15.38 %	2.56%	2.56%

El PAS és un col·lectiu amb unes necessitats molt diverses en relació a la Biblioteca per això el que més coneixen és el catàleg, el préstec, les gestions de préstec en línia i la Web. Altres serveis estan més destinats a estudiants i personal docent i investigador.

Pel que fa al fons el que més coneixen i utilitzen són els llibres en paper.



Totes les valoracions estan per sobre de 3.

Destaca la valoració de la Web d'Accreditacions que té la valoració més alta de tots els serveis i tots els col·lectius, malgrat encara hi ha molts que no la coneixen i que caldria que així fos per poder donar suport als col·lectius implicats

4. Coneixement, ús i valoració dels equipaments, horaris i confortabilitat

Alumnes de grau – BCS

EQUIPAMENTS	No el conec	No l'utilitzo	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC
Sales treball/cabines	3.89%	4.38%	14.11%	25.06%	19.22%	13.87%	10.22 %	9.25%
Equip informàtic	7.54%	8.52%	4.38%	16.06%	22.14%	19.71%	18.73 %	2.92%
Préstec equipament informàtic	29.44%	22.63%	3.41%	6.81%	8.76%	6.33%	12.65 %	9.98%
HORARIS	No el conec	No l'utilitzo	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC
De dilluns a divendres	0.97%	1.95%	35.77%	32.85%	17.76%	5.84%	2.92%	1.95%
Nits, festius, caps setmana	10.46%	12.17%	29.44%	18.98%	10.95%	8.27%	8.03%	1.70%
CONFORT	No el conec	No l'utilitzo	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC
Mobiliari i espais	0.49%	2.19%	14.11%	29.68%	28.47%	15.82%	7.30%	1.95%
Silenci	1.46%	2.68%	11.19%	26.52%	25.79%	20.19%	10.95 %	1.22%
Il·luminació	0.49%	0.73%	17.27%	36.01%	25.30%	13.38%	4.62%	2.19%
Temperatura	0.73%	3.16%	10.71%	24.09%	24.57%	20.44%	15.09 %	1.22%
Neteja	0.24%	0.97%	25.79%	37.47%	22.38%	9.00%	2.68%	1.46%

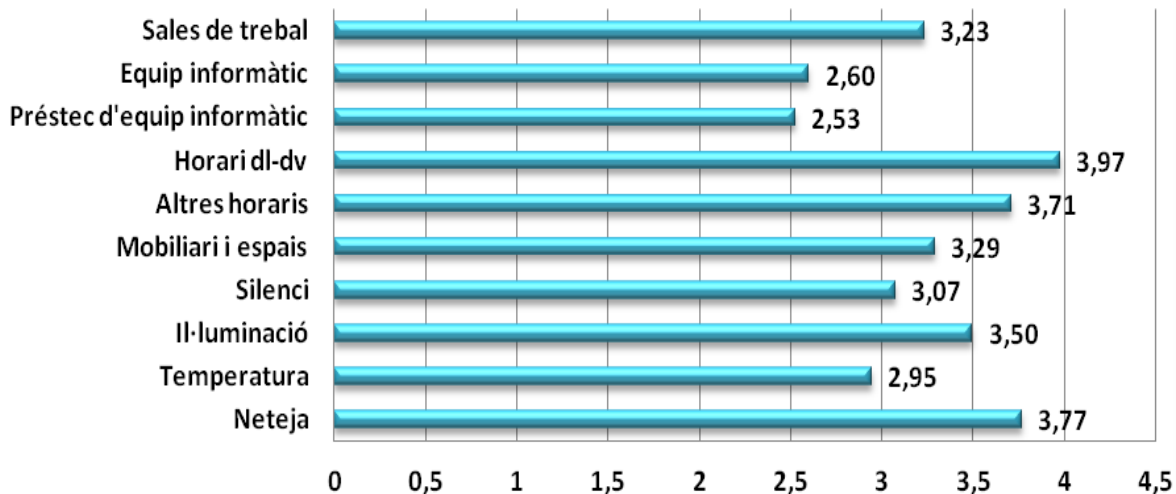
Tots els aspectes relacionats amb els equipaments, horaris i confortabilitat són, en conjunt, els més coneguts i utilitzats.

Pel que fa al préstec de l'equipament informàtic les dades estan en relació a que aquest servei no es presta a la Biblioteca de Ciències Socials.

El que sorprèn és el desconeixement dels horaris de nits, festius i caps de setmana, quan justament la nostra biblioteca és la única que ofereix aquest servei.

Valoració de equipaments, horaris i confortabilitat

Alumnes de grau



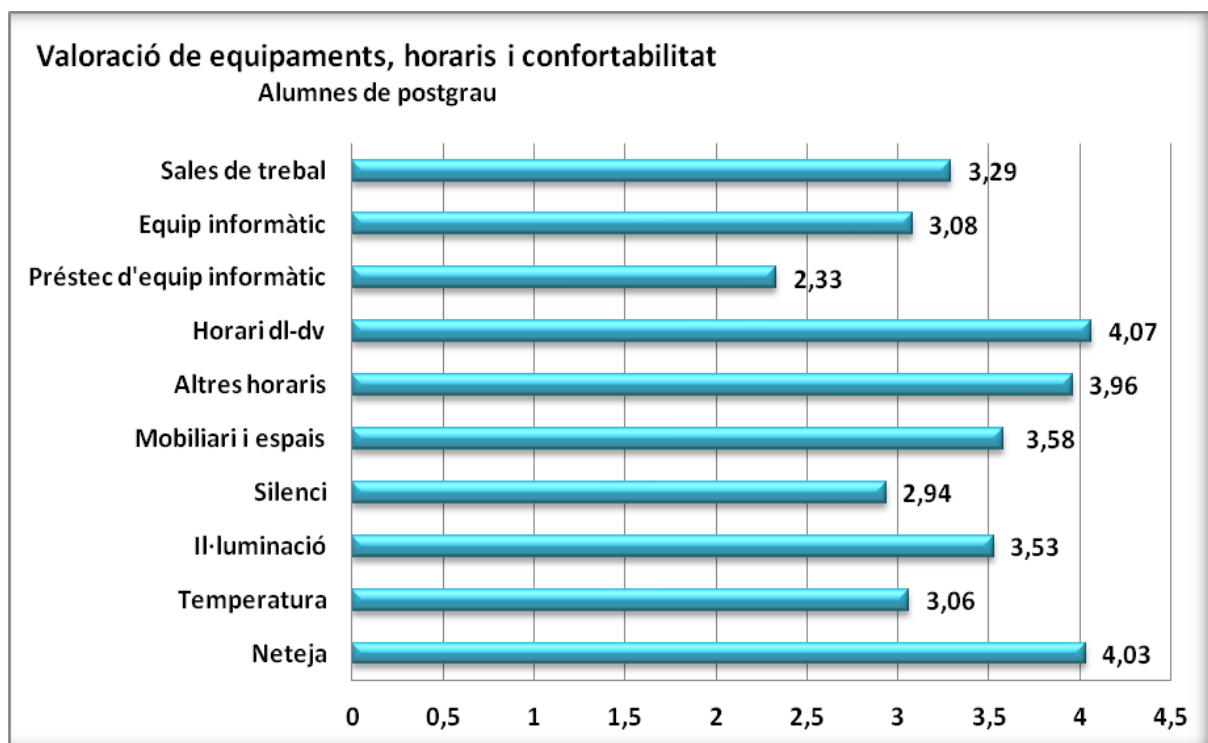
Alumnes de postgrau, màster, doctorat – BCS

EQUIPAMENTS	No el conec	No l'utilitzo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC
Sales treball/cabines	11.43%	5.71%	22.86%	14.29%	2.86%	5.71%	34.29%
Equip informàtic	14.29%	11.43%	20.00%	31.43%	8.57%	5.71%	5.71%
Préstec equipament informàtic	42.86%	8.57%	2.86%	0.00%	2.86%	8.57%	31.43%
HORARIS	No el conec	No l'utilitzo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC
De dilluns a divendres	11.43%	0.00%	25.71%	22.86%	2.86%	0.00%	2.86%
Nits, festius, caps setmana	17.14%	8.57%	8.57%	20.00%	8.57%	0.00%	2.86%
CONFORT	No el conec	No l'utilitzo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC
Mobiliari i espais	5.71%	2.86%	37.14%	28.57%	2.86%	5.71%	2.86%
Silenci	5.71%	2.86%	20.00%	20.00%	14.29%	20.00%	2.86%
Il·luminació	5.71%	0.00%	42.86%	14.29%	5.71%	11.43%	2.86%
Temperatura	5.71%	0.00%	22.86%	25.71%	11.43%	17.14%	2.86%
Neteja	5.71%	0.00%	34.29%	22.86%	2.86%	0.00%	2.86%

Pel que fa al préstec de l'equipament informàtic les dades estan en relació a que aquest servei no es presta a la Biblioteca de Ciències Socials.

Pel que fa a l'equip informàtic els resultats poden estar en relació a que molts dels usuaris d'aquest col·lectiu ja porten el seu propi ordinador o fins i tot disposen d'espais en els seus departaments.

El que sorprèn és el desconeixement dels horaris de nits, festius i caps de setmana, quan justament la nostra biblioteca és la única que ofereix aquest servei.



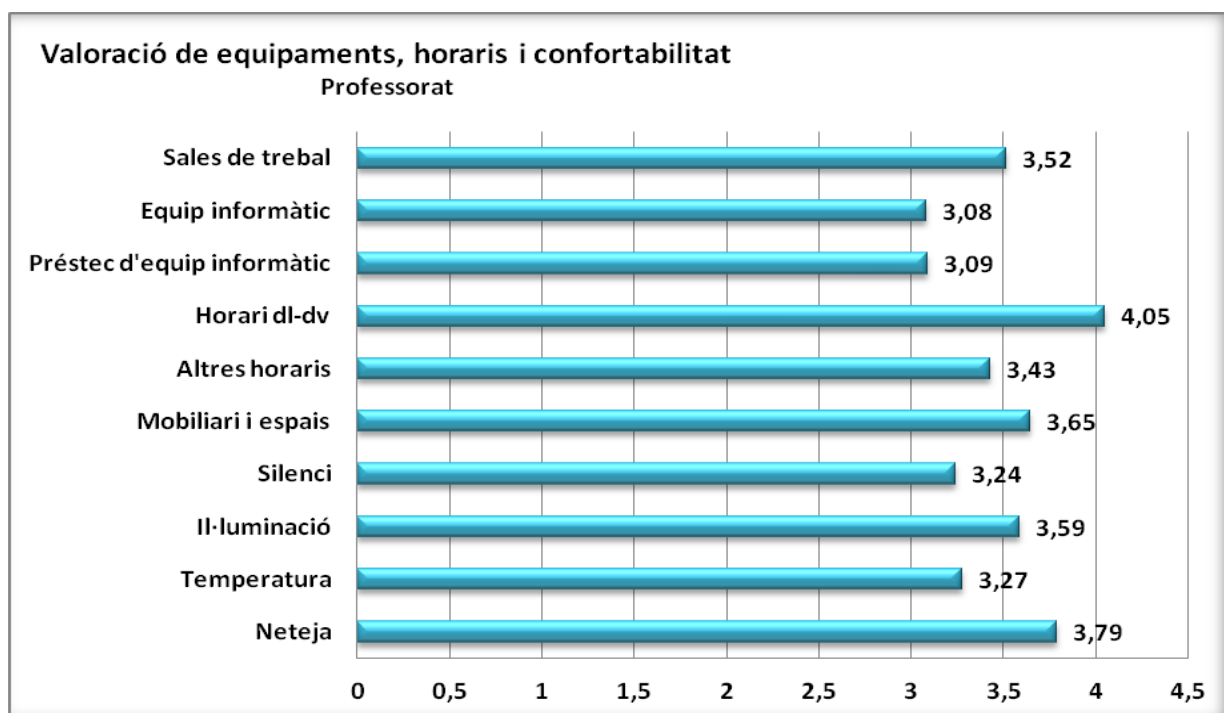
El aspecte millor valorat és l'horari de dilluns a divendres, la neteja i els altres horaris. La baixa valoració del servei de préstec d'equips informàtics deu estar en relació a la seva inexistència.

Personal docent i investigador – BCS

EQUIPAMENTS	No el conec	No l'utilitzo	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC
Sales treball/cabines	23.19%	17.39%	8.70%	18.8 4%	8.70%	11.59%	0.00%	11.59%
Equip informàtic	23.19%	17.39%	4.35%	20.2 9%	10.14%	15.94%	4.35%	4.35%
Préstec equipament informàtic	43.48%	27.54%	2.90%	4.35 %	1.45%	5.80%	1.45%	13.04%
HORARIS	No el conec	No l'utilitzo	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC
De dilluns a divendres	5.80%	4.35%	28.99%	36.2 3%	18.84%	2.90%	0.00%	2.90%
Nits, festius, caps setmana	23.19%	21.74%	10.14%	20.2 9%	7.25%	7.25%	5.80%	4.35%

CONFORT	No el conec	No l'utilitzo	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC
Mobiliari i espais	5.80%	4.35%	15.94%	40.58%	21.74%	8.70%	2.90%	0.00%
Silenci	5.80%	4.35%	7.25%	28.99%	31.88%	21.74%	0.00%	0.00%
Il·luminació	5.80%	2.90%	11.59%	40.58%	28.99%	10.14%	0.00%	0.00%
Temperatura	5.80%	4.35%	8.70%	31.88%	26.09%	21.74%	1.45%	0.00%
Neteja	7.25%	2.90%	15.94%	42.03%	28.99%	2.90%	0.00%	0.00%

El coneixement i ús d'aquests aspectes està molt vinculat al fet de que el personal docent i investigador fa servir més la biblioteca digital que la presencial i que aquesta tipologia d'usuaris ja té equipament informàtic al seu despatx i en poques ocasions necessita venir a la biblioteca en festius o nits.

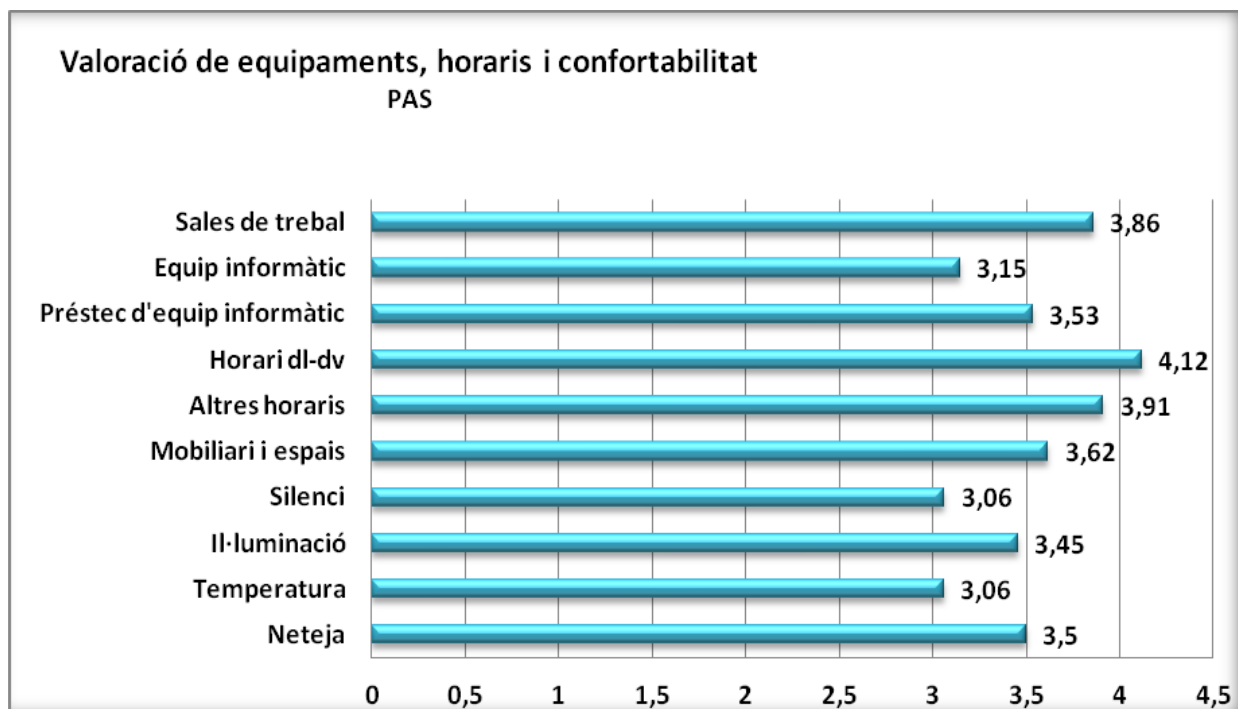


Tots els aspectes superen el 3 destacant els horaris de dilluns a divendres i la neteja.

PAS – BCS

EQUIPAMENTS	No el conec	No l'utilitzo	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC
Sales treball/cabines	10.26%	28.21%	17.95%	17.95%	12.82%	2.56%	2.56%	7.69%
Equip informàtic	5.13%	23.08%	12.82%	17.95%	15.38%	12.82%	10.26%	2.56%
Préstec equipament informàtic	15.38%	35.90%	10.26%	12.82%	2.56%	12.82%	0.00%	10.26%

HORARIS	No el conec	No l'utilitzo	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC
De dilluns a divendres	5.13%	7.69%	30.77%	41.03%	10.26%	5.13%	0.00%	0.00%
Nits, festius, caps setmana	10.26%	30.77%	25.64%	15.38%	7.69%	7.69%	2.56%	0.00%
CONFORT	No el conec	No l'utilitzo	Molt bo	Bo	Correcte	Regular	Dolent	NS/NC
Mobiliari i espais	5.13%	7.69%	23.08%	25.64%	23.08%	12.82%	2.56%	0.00%
Silenci	7.69%	10.26%	7.69%	20.51%	30.77%	15.38%	7.69%	0.00%
Il·luminació	5.13%	7.69%	15.38%	28.21%	25.64%	10.26%	5.13%	2.56%
Temperatura	5.13%	10.26%	7.69%	25.64%	28.21%	10.26%	12.82%	0.00%
Neteja	5.13%	7.69%	17.95%	28.21%	28.21%	5.13%	7.69%	0.00%

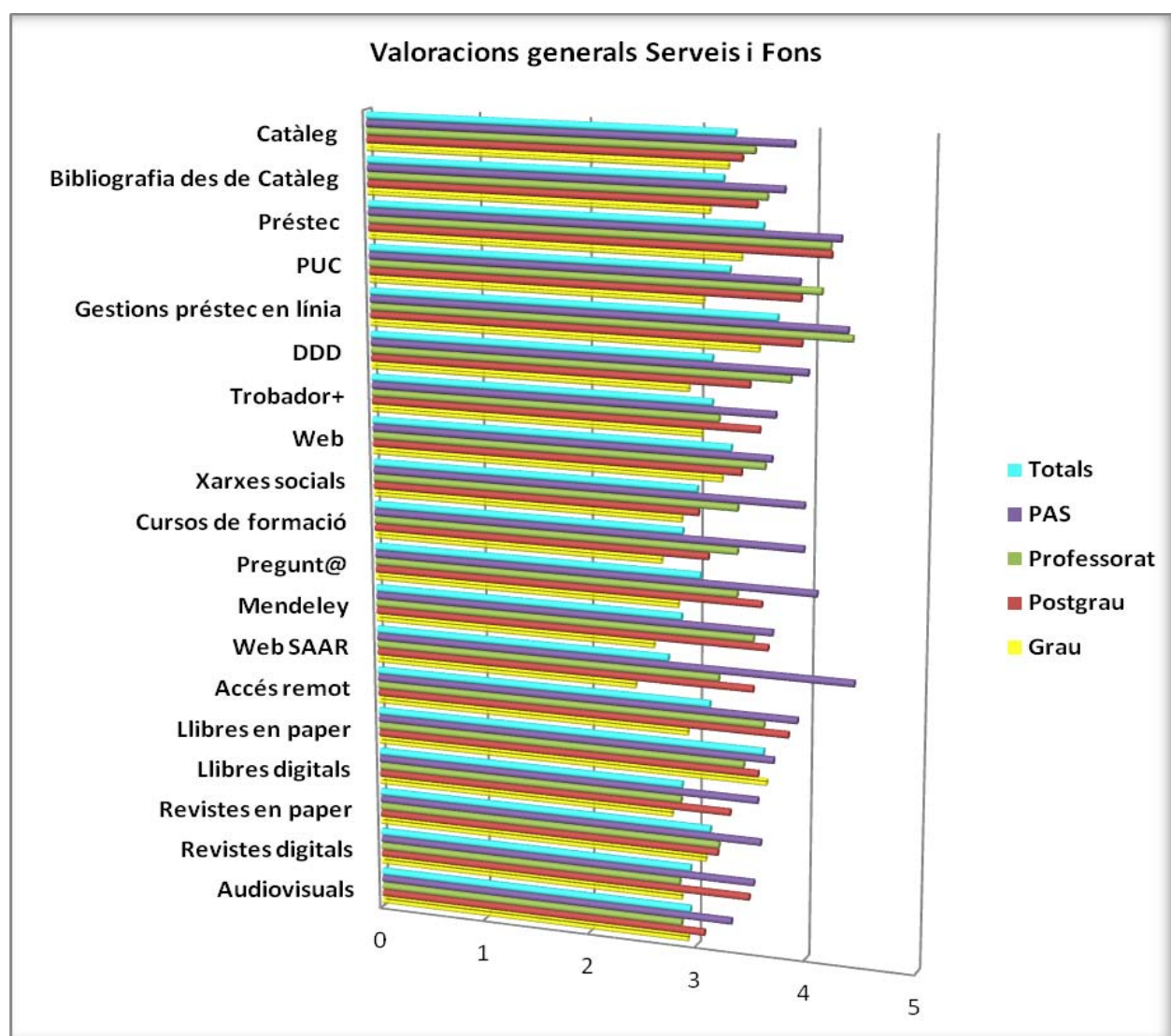


5. Valoració de tots els usuaris i global

Valoracions de Serveis i Fons per diferents tipus d'usuaris

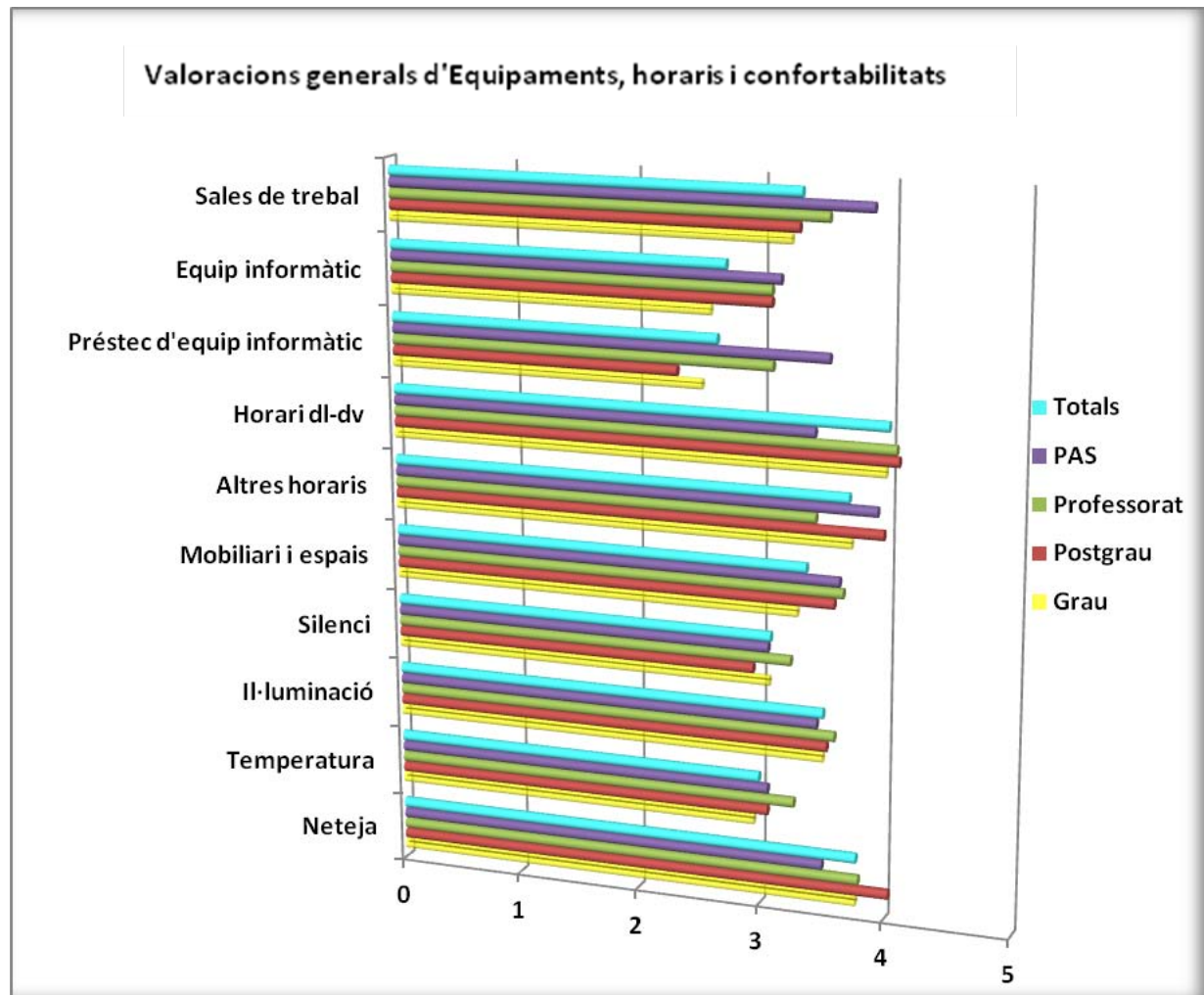
Servei	Alumnes Grau	Alumnes postgrau	Professors	PAS	Global
Catàleg	3,24	3,37	3,48	3,82	3,31
Bibliografia de curs	3,08	3,5	3,59	3,73	3,21
Préstec	3,36	4,14	4,14	4,22	3,56
PUC	3,04	3,88	4,06	3,88	3,27
Reserves renovacions en línia	3,52	3,9	4,33	4,3	3,69

DDD	2,90	3,45	3,81	3,96	3,12
Trobador+	3,03	3,53	3,18	3,68	3,12
Web	3,21	3,37	3,59	3,64	3,29
Xarxes socials	2,85	3	3,34	3,94	2,99
Cursos	2,66	3,09	3,35	3,94	2,86
Pregunt@	2,82	3,57	3,35	4,06	3,02
Mendeley	2,60	3,62	3,5	3,66	2,85
Web Acreditació (SSAR)	2,43	3,5	3,19	4,4	2,73
Accés a Biblioteca digital (ARE o XPV)	2,90	3,81	3,59	3,90	3,11
Fons	Alumnes de grau	Alumnes postgrau	Professorat	PAS	Global
Llibres en paper	3,63	3,54	3,42	3,68	3,60
Llibres digitals	2,77	3,30	2,84	3,55	2,86
Revistes en paper	3,07	3,18	3,20	3,58	3,12
Revistes digitals	2,86	3,48	2,83	3,52	2,94
Multimèdia (CD, DVD..)	2,92	3,06	2,85	3,31	2,94



Valoracions d'Equipaments, Horaris i Confortabilitat per diferents tipus d'usuaris

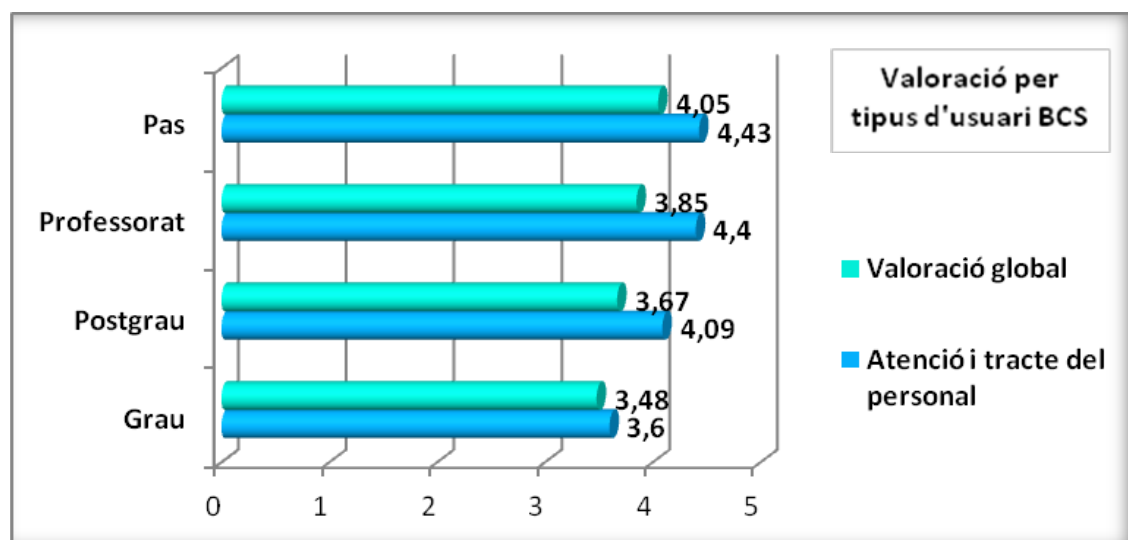
Equipaments	Alumnes de grau	Alumnes postgrau	Professorat	PAS	Global
Sales treball/cabines	3,23	3,29	3,51	3,85	3,31
Equip informàtic	2,60	3,08	3,07	3,14	2,72
Préstec equipament informàtic	2,52	2,33	3,09	3,53	2,65
Horaris	Alumnes de grau	Alumnes postgrau	Professorat	PAS	Global
De dilluns a divendres	3,97	4,06	4,05	4,11	3,99
Nits, festius, caps setmana	3,70	3,96	3,42	3,91	3,69
Confort	Alumnes de grau	Alumnes postgrau	Professorat	PAS	Global
Mobiliari i espais	3,28	3,58	3,64	3,61	3,36
Silenci	3,07	2,93	3,24	3,06	3,08
Il·luminació	3,49	3,53	3,58	3,45	3,50
Temperatura	2,94	3,06	3,27	3,06	2,99
Neteja	3,76	4,03	3,79	3,5	3,77



6. Valoració general

Biblioteca de Ciències Socials

	Any enquesta	Grau	Postgrau	professors	PAS
Atenció i tracte del personal	2013	3,60	4,09	4,4	4,43
Valoració global	2013	3,47	3,66	3,84	4,05



L'atenció i el tracte del personal és del aspectes millors valorats de la Biblioteca.

La valoració global és una mica inferior però també es força elevada

7. Comentaris dels usuaris

S'han rebut comentaris per part de 143 usuaris el que ha suposat un gran increment i una bona oportunitat per a poder copsar més directament la opinió dels usuaris.

- 104 d'alumnes de grau
- 16 d'alumnes de postgrau
- 18 de personal docent i investigador
- 5 de PAS

Tots aquests han recollit diferents aspectes que a continuació es relacionen segons la tipologia d'usuari:

	Grau	Postgrau	Professorat	PAS	TOTAL
EQUIPAMENTS, CONFORT I HORARI					
Més endolls	30				30
Problemes amb la WIFI	31				31
Més espais/biblioteques obertes en èpoques d'exàmens, caps de setmana	14	4	2	1	21
Més control accés Sala d'Estudi	1	2			3
Fred	15				15
Aïllar els vidres de la planta -2 del soroll	6				6
Soroll	10	3			13
Calor	4				4
Més sales de treball en grup	6				6
Ordinadors en mal estat i/o més ordinadors	5				5
Fotocopiadores velles	3				3
Personal neteja - soroll	2			1	3
Personal seguretat	2				2
Més cabines individuals	4				4
Neteja lavabos	2				2
Millorar il·luminació	1				1
Renovar mobiliari	1		1		2
Més espai per exposar fons				1	1
VPN complicat	1				1
Limitar accés a Facebook		1			1
Separar zones portàtils /no portàtils			1		1
Crear llocs per deixar les coses			1		1
Prestar les cabines 1 setmana			1		1
					157
SERVEIS I FONDS					
Retallades i/o manca de subscripcions publicacions periòdique	1	3	10		13
Manca d'exemplars i bibliografia més actualitzada	8		2		10

Dificultat consulta recursos electrònics		2	2		4
Ampliar terminis de préstec	2				2
Més llibres en préstec		1			1
LLibres que no es poden agafar en préstec		1			1
Més dies de préstec	3				3
Autopréstec no funciona	1				1
Reclamacions no a la bústia instituc	1				1
Rebut devolucions préstec	1				1
Obrir servei de préstec més aviat	1				1
Disposar de més llibres electrònics			1		1
Disposar de més llibres en altres llengües	1		2		3
Crear secció aprenentatge llengües				1	1
Millores catàleg				1	1
Usuaris amaguen llibres	1				1
					45
Personal Biblioteca	2				2

Felicitaions

	Grau	Postgrau	Professorat	PAS	TOTAL
Tot està molt bé	10	2	3		15
Personal molt professional i correcte	3		3		6
Horari 24 hores	2				2

Un cop analitzats tots el comentaris, que han suposat una molt bona font d'informació cal destacar que la gran majoria de suggeriments i peticions corresponen a l'apartat d'Equipaments, Confort i Horaris. Els aspectes més reiterats, per part dels alumnes de grau es refereixen a la necessitat de més endolls i sobre els problemes amb la wifi.

També destaca la demanda de més espais oberts en caps de setmana i època d'exàmens.

En menor mesura fan referència a soroll, fred i altres vinculades a més espais per treballar en grup i la seva qualitat.

Pel que fa a Serveis i Fons, destaca, especialment pel que fa al personal docent i investigador les que fan referència a les retallades en les subscripcions de publicacions periòdiques, aspecte que en els darrers anys ha tingut una especial incidència en el nostre àmbit. També els alumnes destaquen la necessitat de més exemplars de bibliogràfica bàsica i més actualitzada.

Però també volem fer incidències en les felicitacions, tan al funcionament general de la biblioteca com al reconeixement del personal que hi treballa, fet que s'afegeix a la bona valoració que els dos aspectes recullen.

8. CONCLUSIONS

En base als resultats obtinguts en l'enquesta del 2013 es pot concloure:

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.
- Hi ha un percentatge important d'alumnes de grau que no utilitzen la Biblioteca Digital. Caldria en un futur poder avaluar si realment no la utilitzen o el tema és que ells no fan una associació entre informació que troben al ordinador amb biblioteca digital. A banda caldrà continuar fent pedagogia.

Coneixement dels serveis i els fons

El coneixement dels serveis canvia en funció de la tipologia d'usuaris i de les seves necessitats:

- Alumnes de Grau: és força alt en relació als que ells més necessiten que coincideix amb els que més utilitzen. Destaca el préstec, la web, el catàleg i les reserves i renovacions en línia (aquest un servei molt recent). Sorpren el poc coneixement dels cursos que s'ofereixen malgrat que alguns estan indicats especialment als alumnes de grau. Caldrà fer accions de difusió. També caldrà incidir en serveis com la Bibliografia Bàsica i el PUC que són de gran utilitat per ells. Segueixen utilitzant bàsicament els llibres en paper.
- Alumnes de Postgrau: són els mateixos que als alumnes de grau encara que en diferents percentatges. Sorpren el percentatge d'alumnes que no coneix el servei de préstec i un petit percentatge que no l'utilitza, potser perquè són usuaris que utilitzen els llibres digitals. Pel que fa als menys coneguts també són els mateixos llevat de les xarxes socials. Són grans usuaris dels serveis que coneixen. Són els que més coneixen i els que més utilitzen (llibres en paper i revistes digitals).
- Professorat: tenen un bon coneixement dels serveis llevat dels darrers introduïts on caldrà fer difusió. Pel que fa al fons, els que són menys desconeguts són els llibres digitals (en alguns àmbits encara no en tenim molts).
- PAS: té un bon coneixement dels serveis i l'ús està en funció d'aquells que cobreixen les seves necessitats.

Els nivells de coneixement i ús són raonablement bons però caldrà continuar fent incidència en la seva difusió per tal que ells tinguin la possibilitat de determinar la necessitat del seu ús en funció de les metodologies docents. Caldrà continuar fent especial esment en tots els apartats relacionats en la Biblioteca Digital i fomentar el seu coneixement i utilització.

Valoració dels serveis

Les valoracions de professors, alumnes de postgrau i PAS estan totes per sobre de 3. Les alumnes de grau són els que donen pitjors valoracions. El préstec i les gestions de préstec en línia són els serveis millor valorats.

Valoració dels fons

- Els llibres en paper són els fons bibliogràfics més ben valorats per tots els usuaris. Les revistes digitals són el pitjor valorat pels professors. Aquí es fan sentir les retallades i les conseqüents baixes.

Valoració dels equipaments, horaris i confort

- Per a totes les tipologies d'usuaris les sales de treball en grup són l'equipament més ben valorats (en els darrers anys s'han creat 3 i una gran sala per treballs en grup), mentre que l'equipament informàtic és el que rep una valoració més baixa.
- Els horaris de dilluns a divendres és l'element més ben valorat en aquest apartat 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 (bé ara ja no sempre...).
- 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 general

La valoració de l'atenció i tracte del personal i la valoració global són els aspectes millor valorats de tots els usuaris

ACCIONS A EMPRENDRE

➤ **Serveis:**

- Incidir en la difusió dels serveis menys coneguts per les diferents tipologies d'usuaris en funció de les seves necessitats.

➤ **Fons:**

- Incidir en la difusió dels llibres digitals i augmentar, en la mesura de les disponibilitats pressupostàries i de la seva idoneïtat.
- Ja s'han recuperat, pel 2014, subscripcions donades de baixa, però, en la mesura de les disponibilitats econòmiques tornar a donar accessibilitat a altres.
- Incidir en les Facultats per tal de poder disposar de tota la bibliografia recomanada.

➤ **Equipaments, Horaris i Confort:**

- Estudiar la possibilitat de disposar de més endolls a les taules o torres de càrrega en funció de les disponibilitats econòmiques.
- Demanar al Servei d'Informàtica, si és possible, millorar la cobertura del WIFI
- Comunicar la necessitat de renovació de l'equipament informàtic.
- Millorar la il·luminació d'alguns espais de la Biblioteca, en funció de les disponibilitats econòmiques.

