

INFORME D'AVALUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ DELS USUARIS DE LA BIBLIOTECA DE COMUNICACIÓ I HEMEROTECA GENERAL 2007

Introducció i metodologia.

Per tal d'avaluar el grau de satisfacció dels usuaris del Servei de Biblioteques s'ha realitzat una enquesta. La metodologia emprada per recollir les dades i el seu abast s'explica en el document general del Servei de Biblioteques *Enquesta satisfacció dels usuaris2007*.

En aquest informe es pretén descriure d'una manera fàcil i entenedora els resultats de l'enquesta d'avaluació de la satisfacció d'usuaris, corresponent a la Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General (BCHG). Uns gràfics descriuen els resultats de cadascun dels apartats de l'informe:

Blau : respostes sobre BCHG per tipologia d'usuaris.

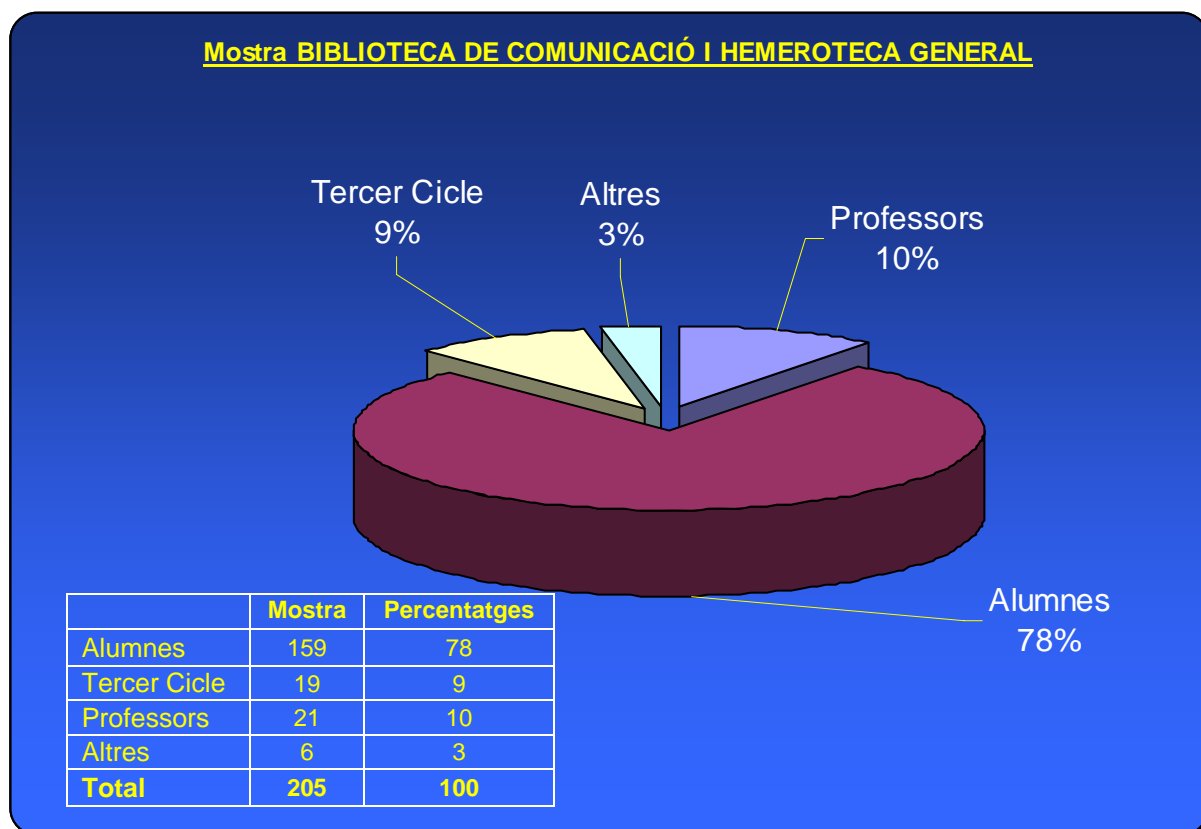
Vermell : respostes sobre BCHG en relació als resultats globals del Servei de Biblioteques.

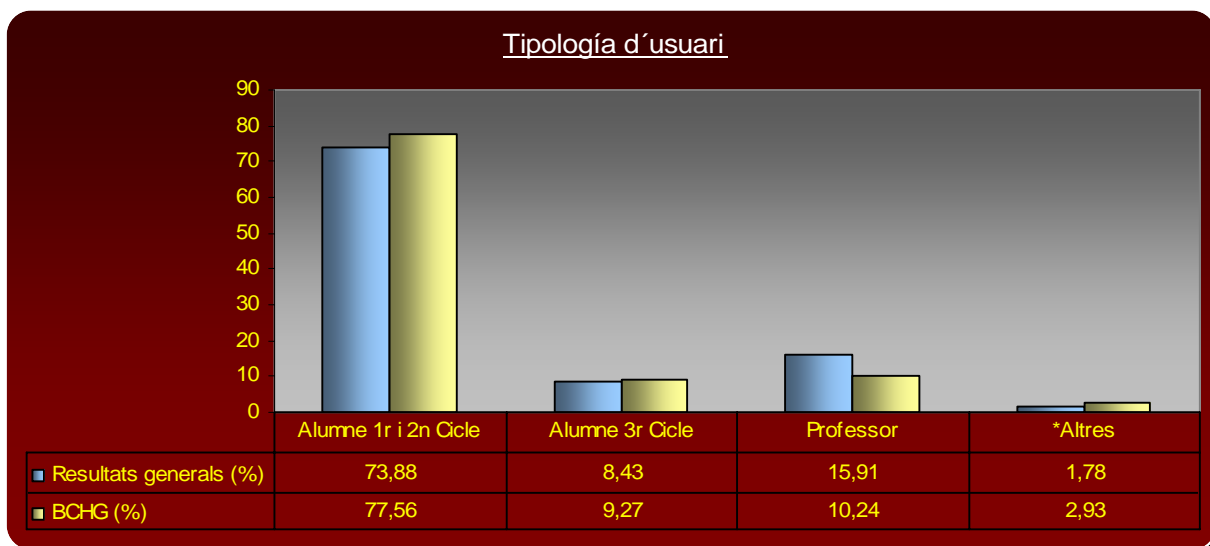
Verd : respostes de la valoració global de la BCHG en relació a enquestes realitzades en anys anteriors.

1. Tipologia d'usuaris

L'enquesta ha estat adreçada a:

- Alumnes de primer i segon cicle
- Alumnes de tercer cicle
- Professors



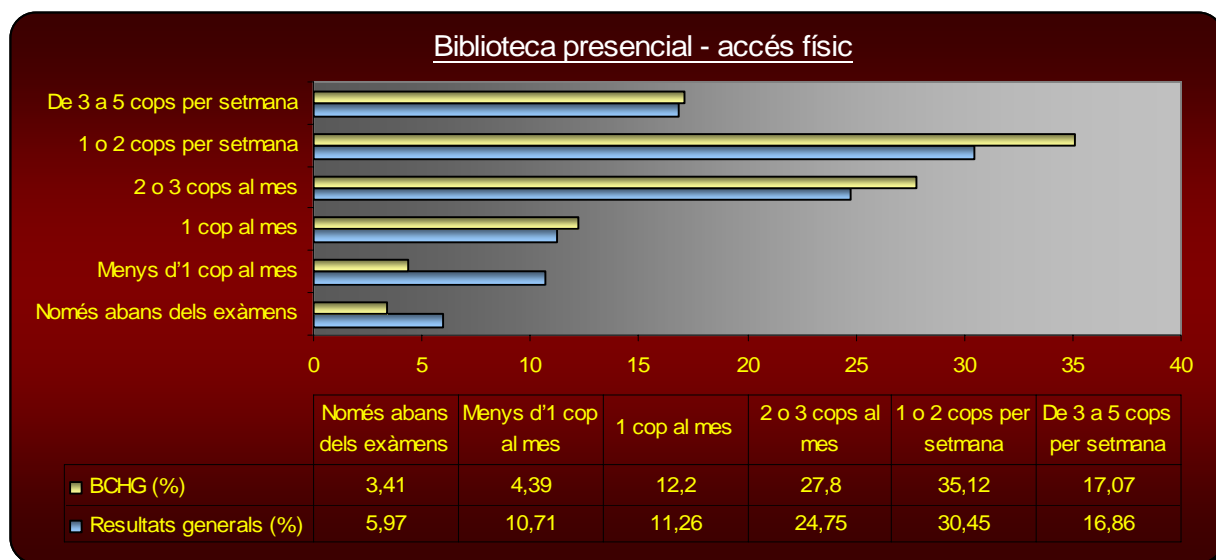


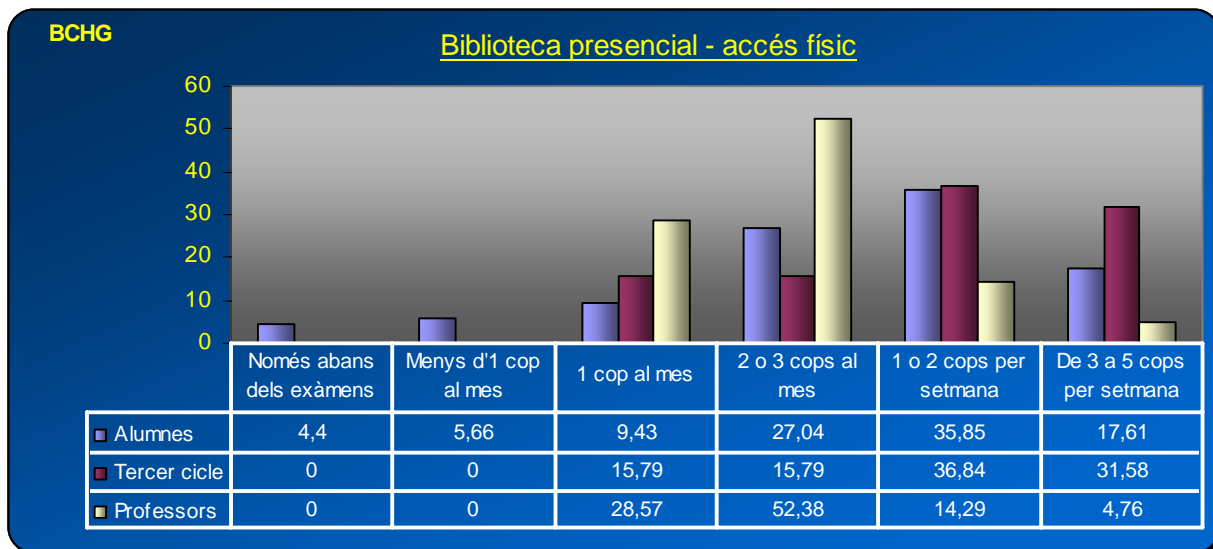
2.- Freqüència d'utilització de la biblioteca

La utilització presencial per part dels alumnes de primer i segon cicle i dels alumnes de tercer cicle és molt similar. Bàsicament, responen que utilitzen la biblioteca 1 o 2 cops per setmana, mentre que els professors ho fan 2 o 3 cops al mes.

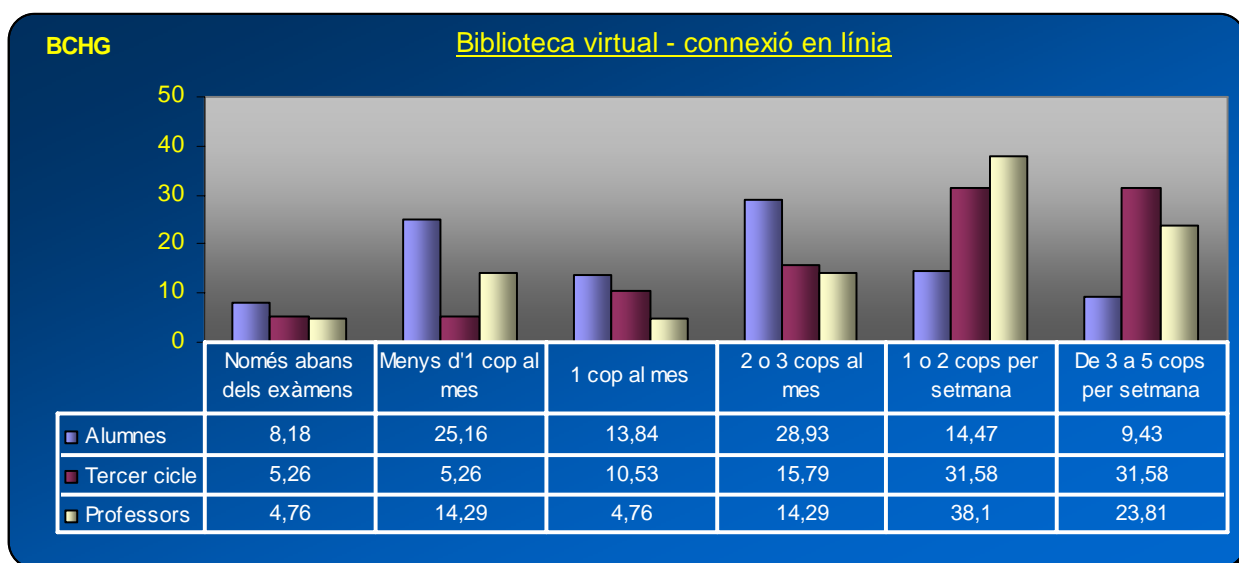
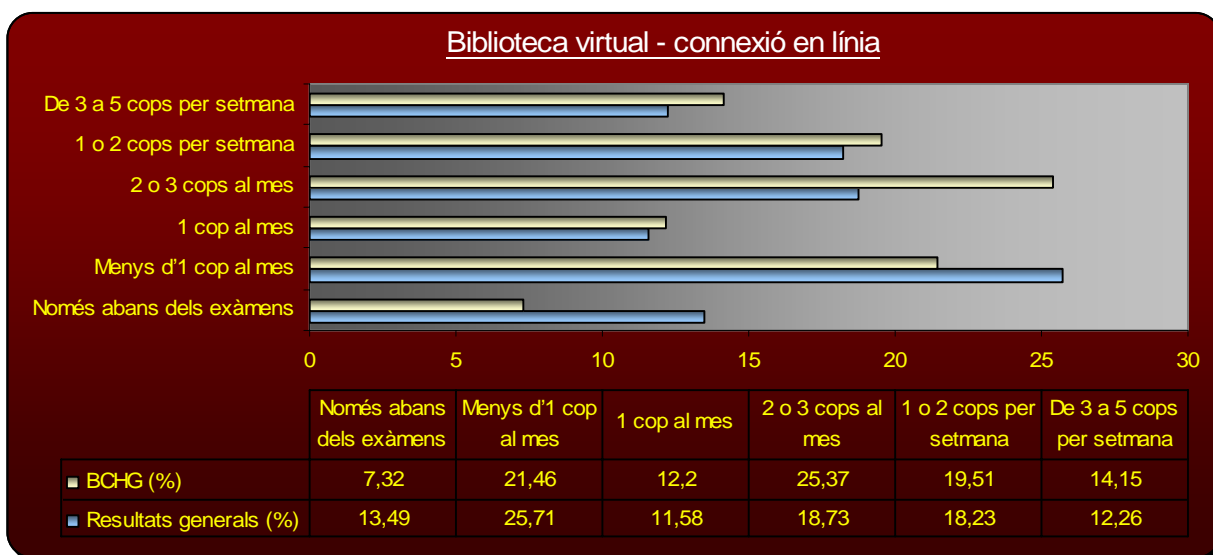
Pel que fa a la utilització del servei virtual, la resposta més habitual de totes les tipologies d'usuaris és que l'utilitzen 1 o 2 cops al mes.

- ¿Amb quina freqüència utilitzeu la biblioteca? - Biblioteca presencial (accés físic)





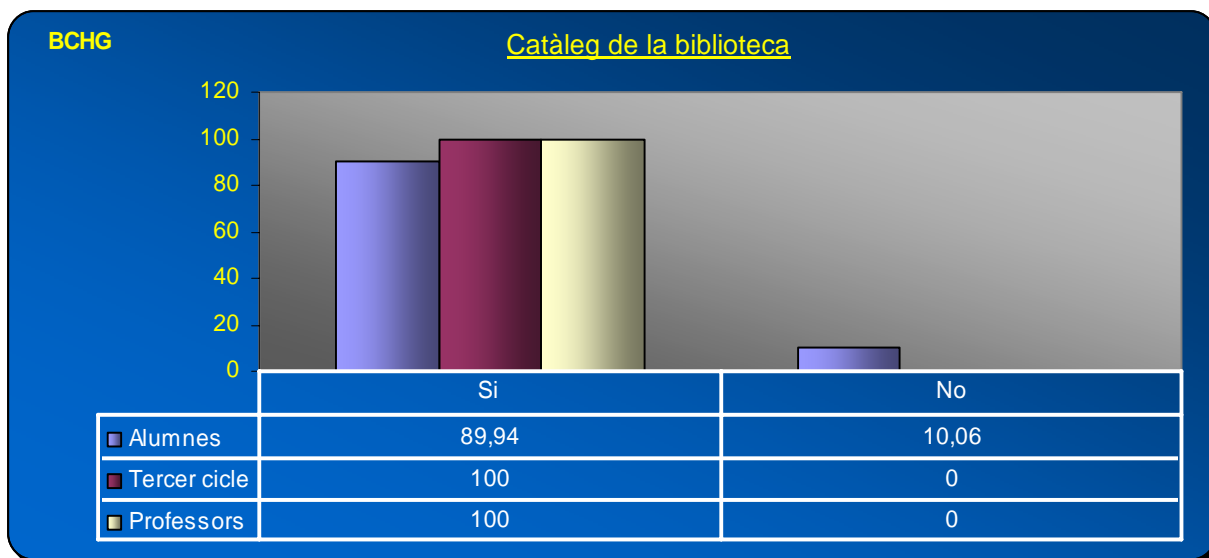
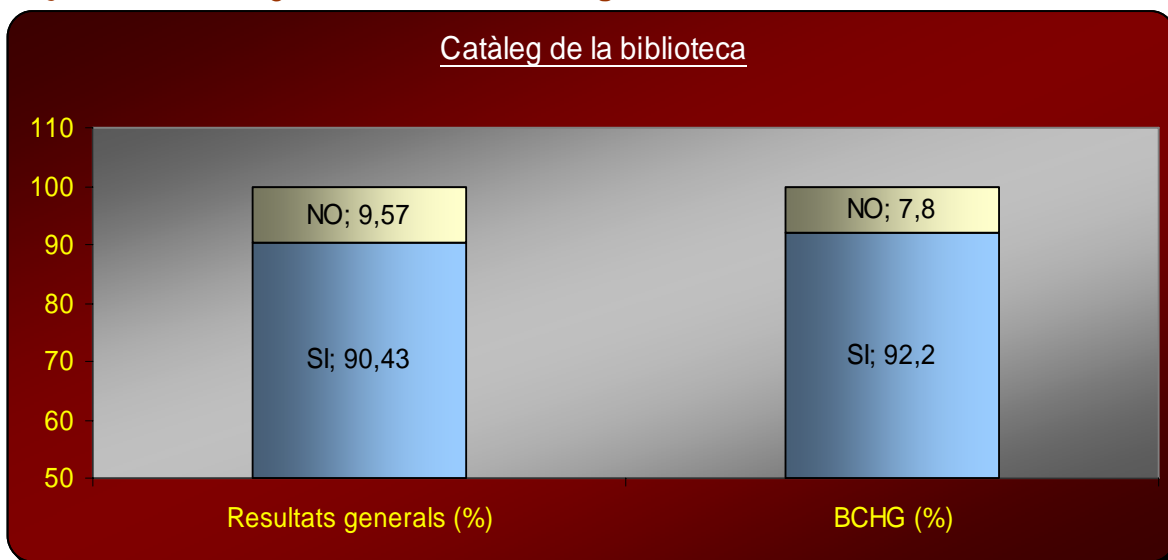
- ¿Amb quina freqüència utilitzeu la biblioteca? - Biblioteca virtual (connexió en línia)



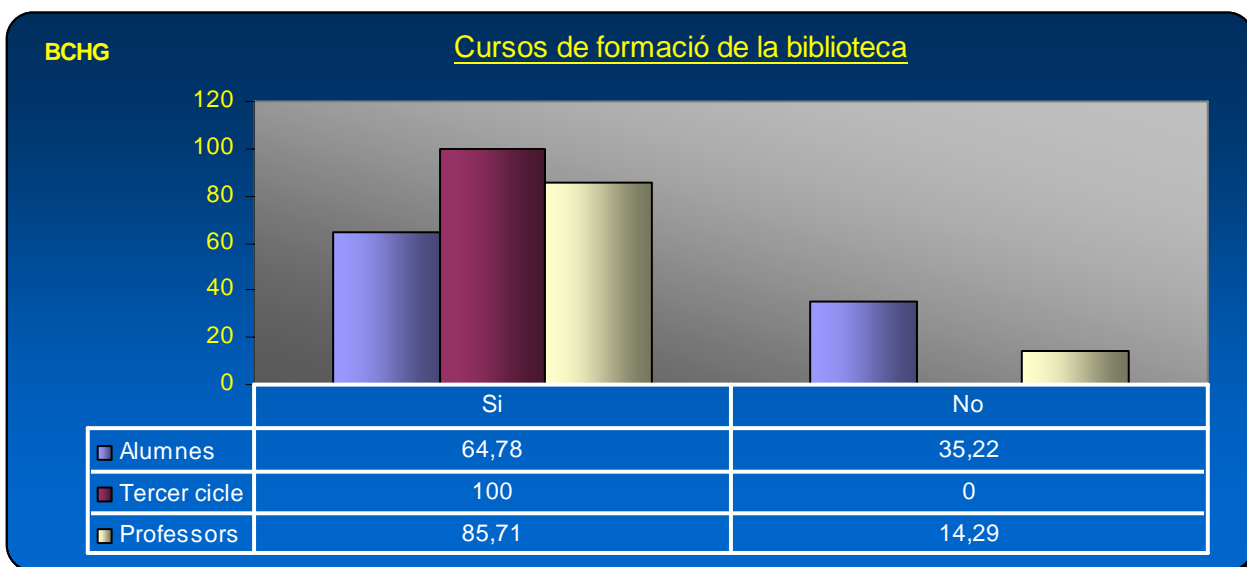
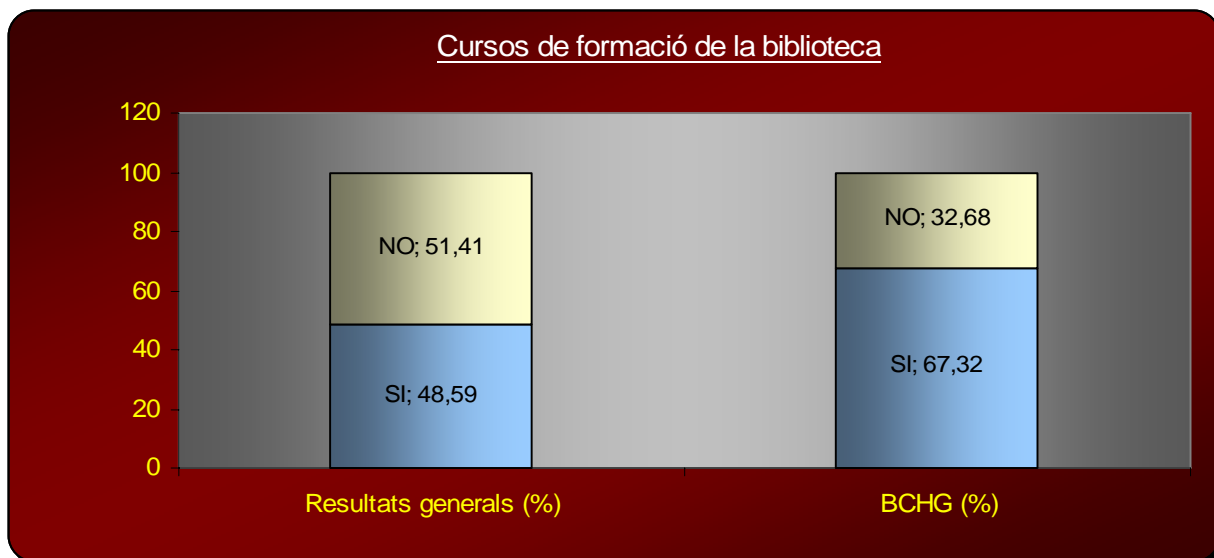
3.- Coneixement dels serveis

Destaca el bon grau de coneixement dels diferents serveis que ofereix la biblioteca (consulta del catàleg, pàgina web de la biblioteca, sales de grup i cabines): més d'un 90% dels enquestats en tenen coneixement. De tots els serveis, els cursos de formació són els més desconeguts: només un 67,32% dels enquestats en tenen coneixement. Aquest percentatge, però, és més alt que en els resultats globals de tot el Servei de Biblioteques.

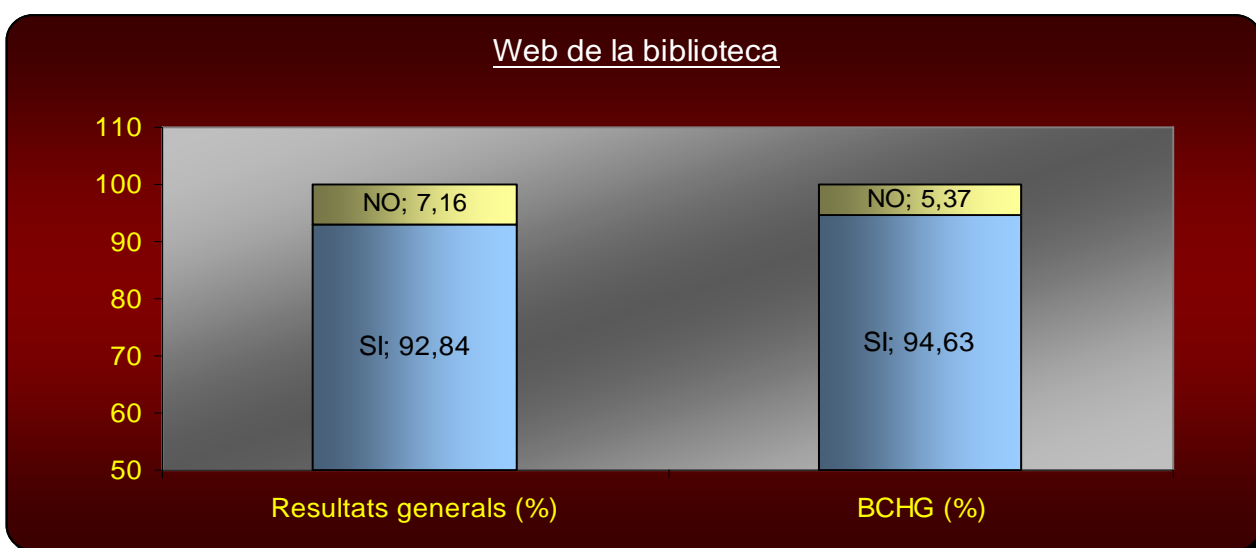
- ¿Coneixeu els següents serveis? - Catàleg de la biblioteca

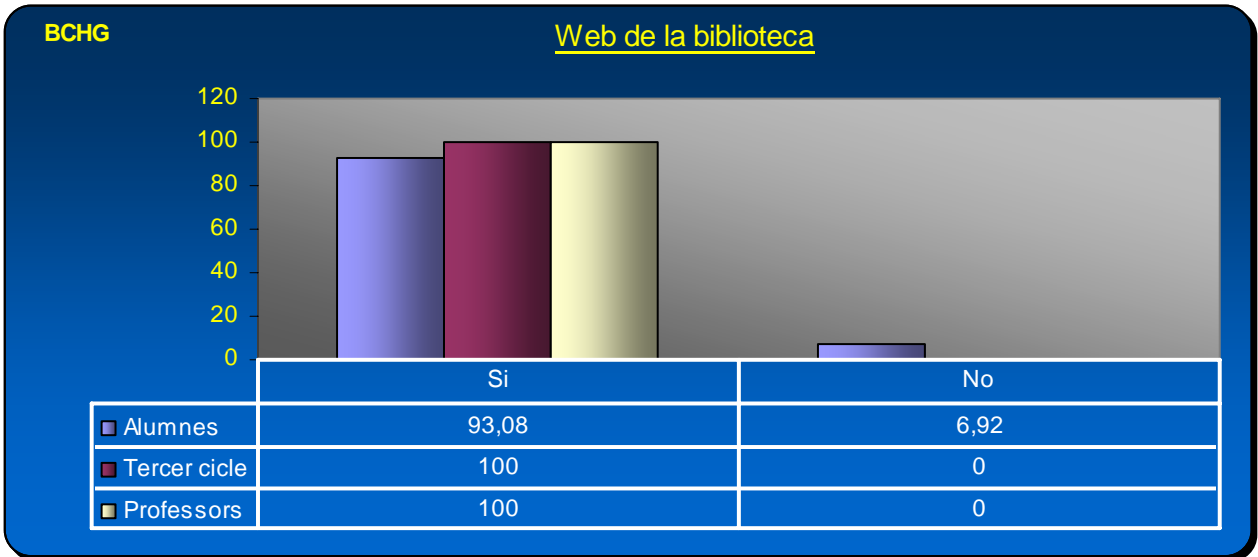


- ¿Coneixeu els següents serveis? - Cursos de formació de la biblioteca

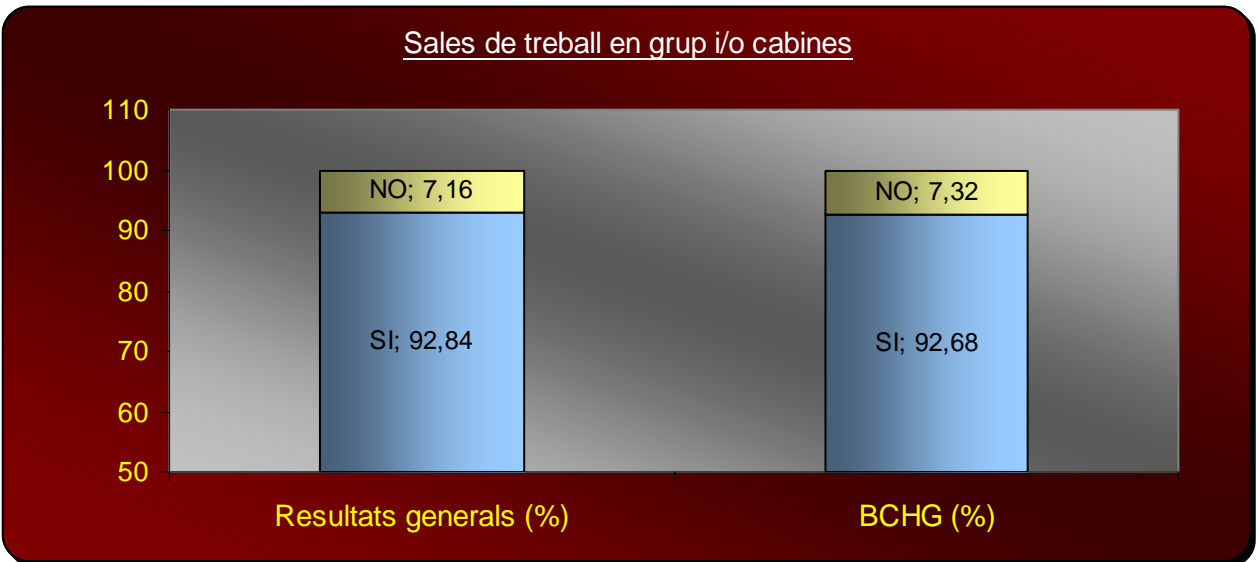


- ¿Coneixeu els següents serveis? - Web de la biblioteca





- ¿Coneixeu els següents serveis? - Sales de treball en grup i/o cabines

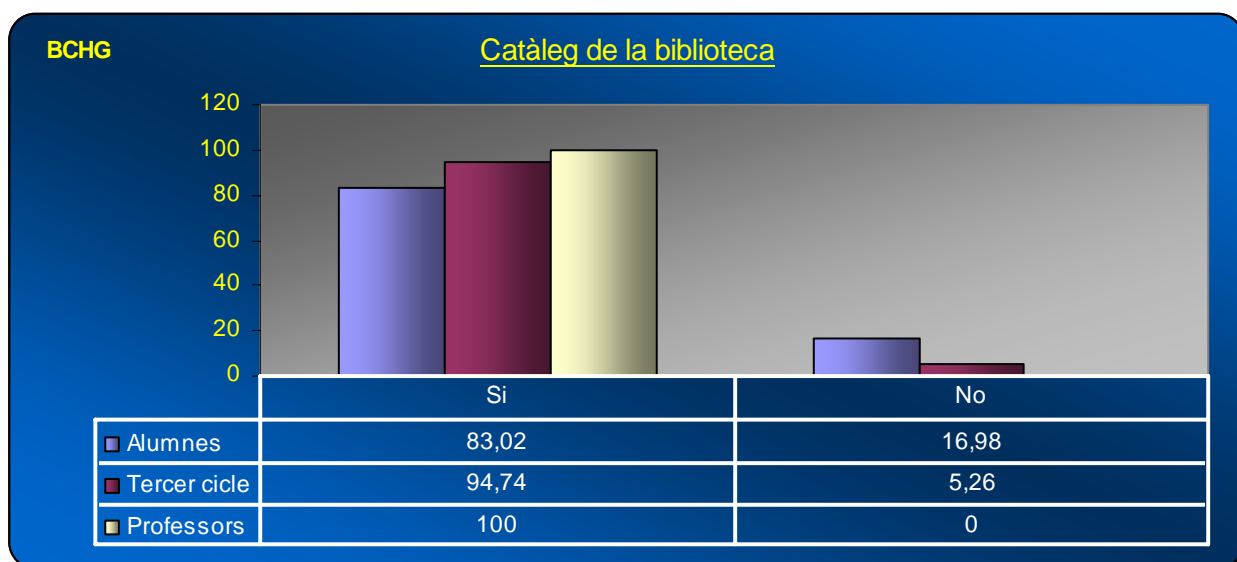
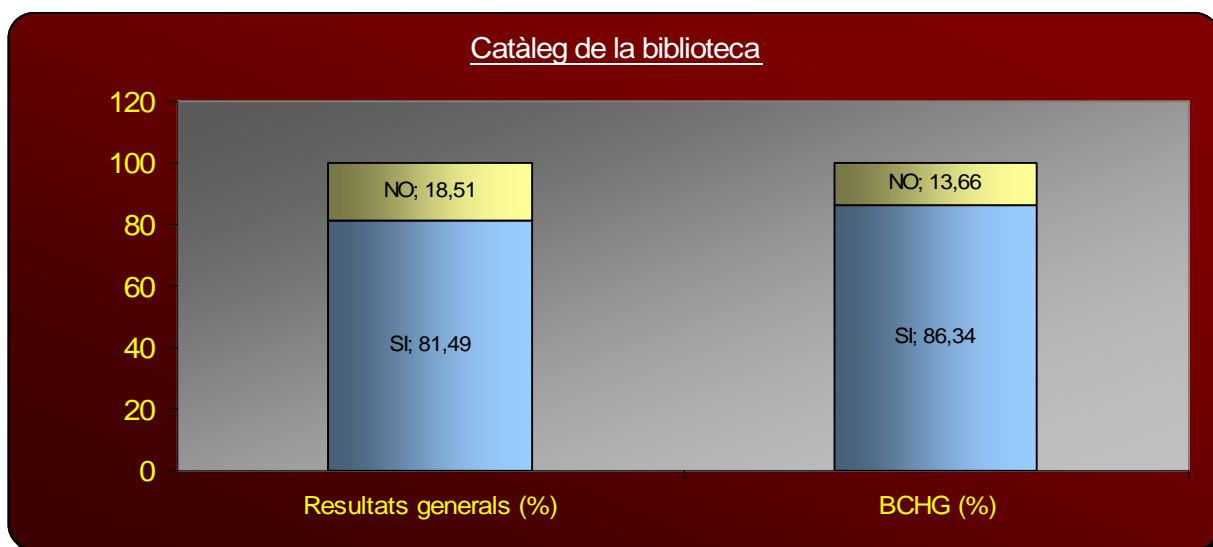


4.- Ús dels serveis

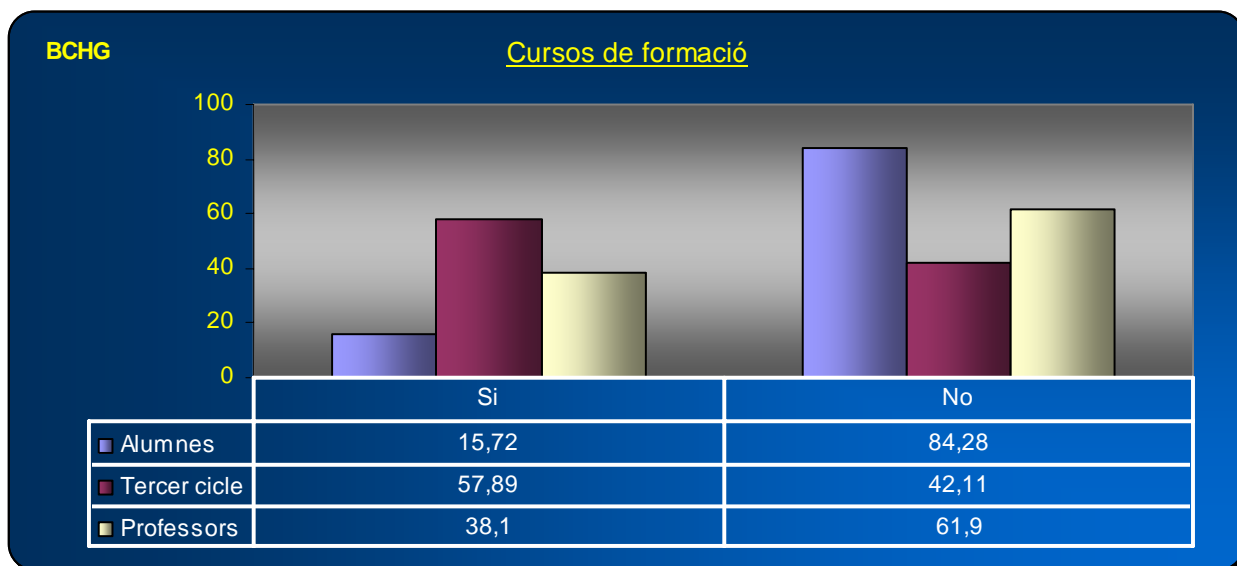
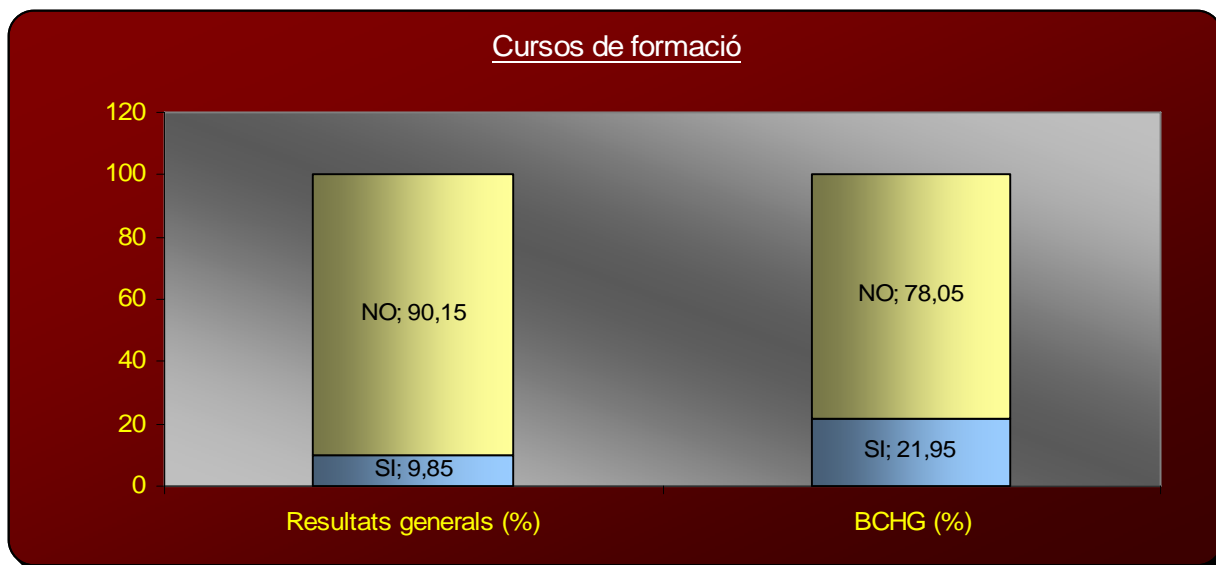
La utilització dels diferents serveis va molt lligada a llur coneixement i a la necessitat d'informació documental per part dels usuaris. El més utilitzat és la pàgina web de la biblioteca, seguit de la consulta del catàleg; a continuació venen les sales de grup i finalment els cursos de formació.

Quant al fons documental, la satisfacció dels usuaris és alta: un 90,24% n'estan satisfets amb els llibres que es troben a la biblioteca, i un 83,21% amb la col·lecció de revistes.

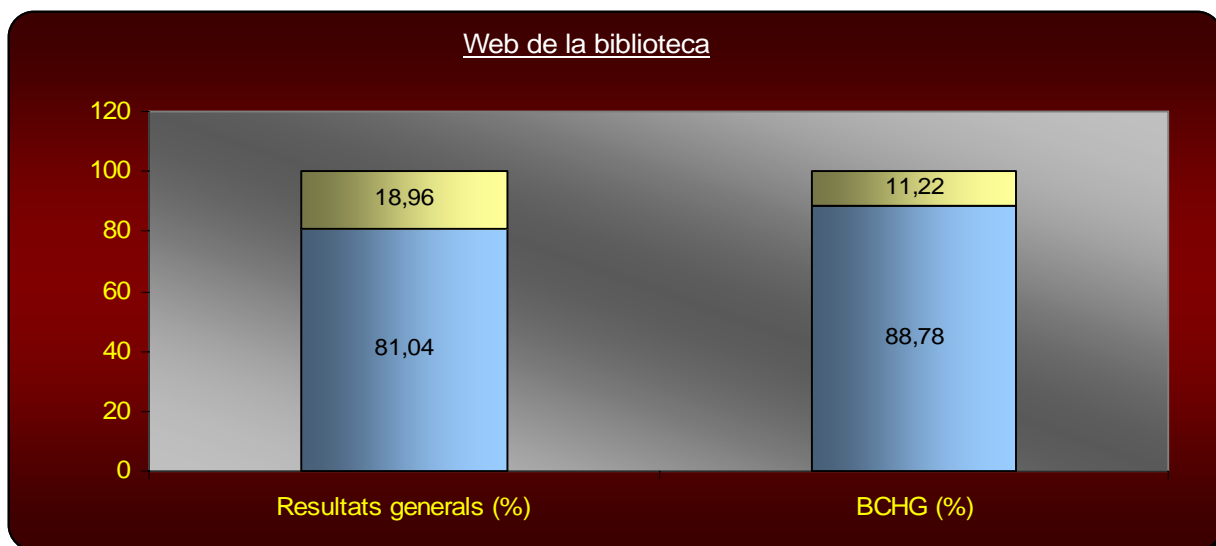
- ¿Utilitzeu aquests serveis? - Catàleg de la biblioteca

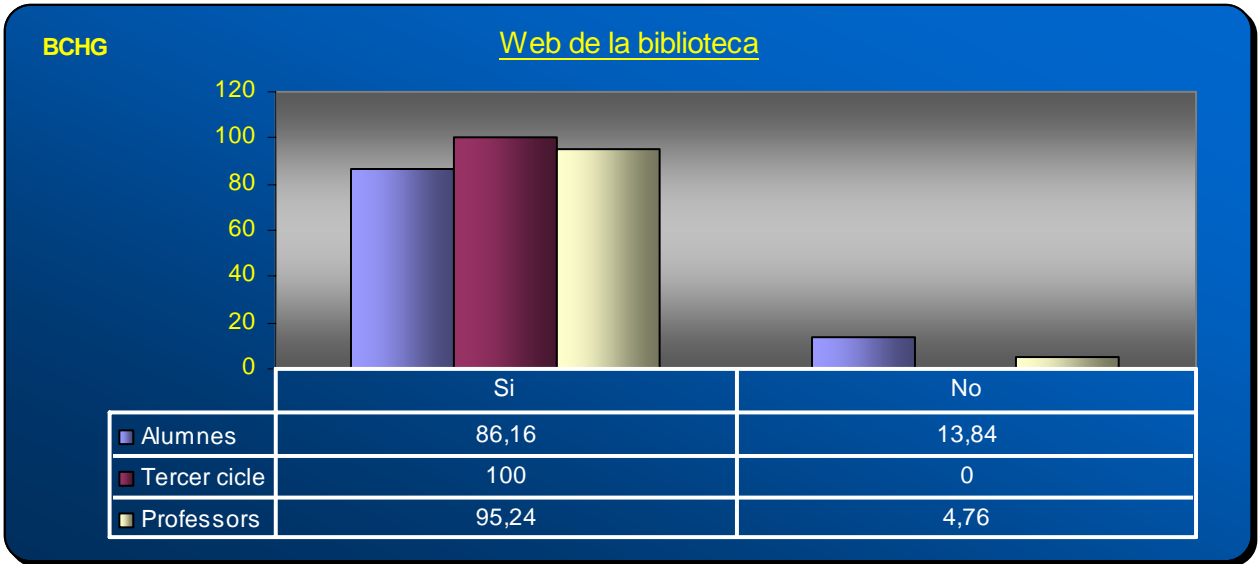


- ¿Utilitzeu aquests serveis? - Cursos de formació.

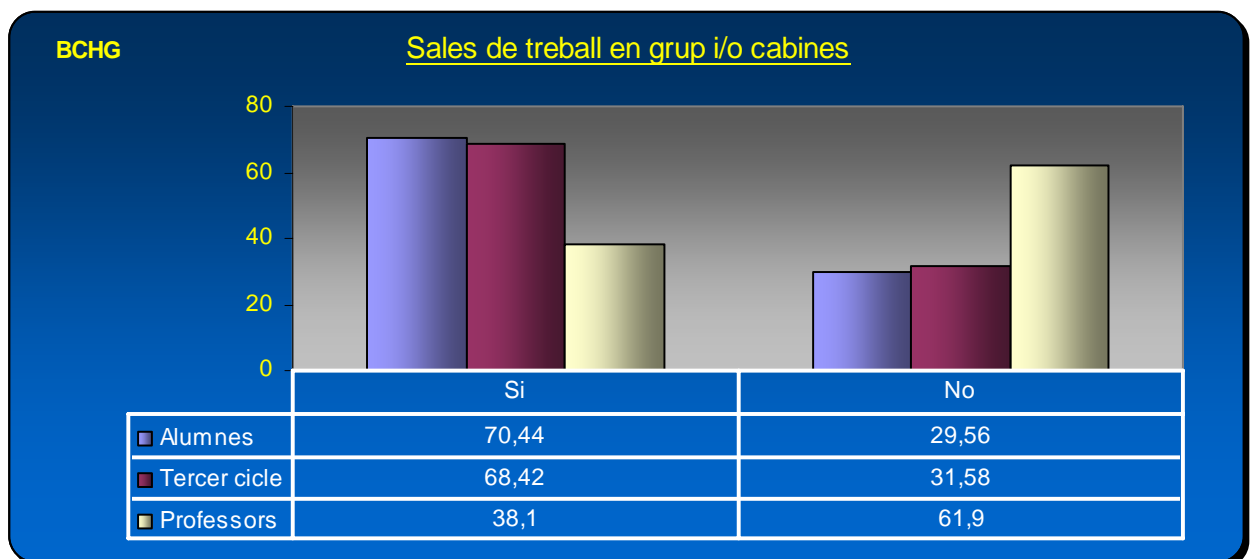
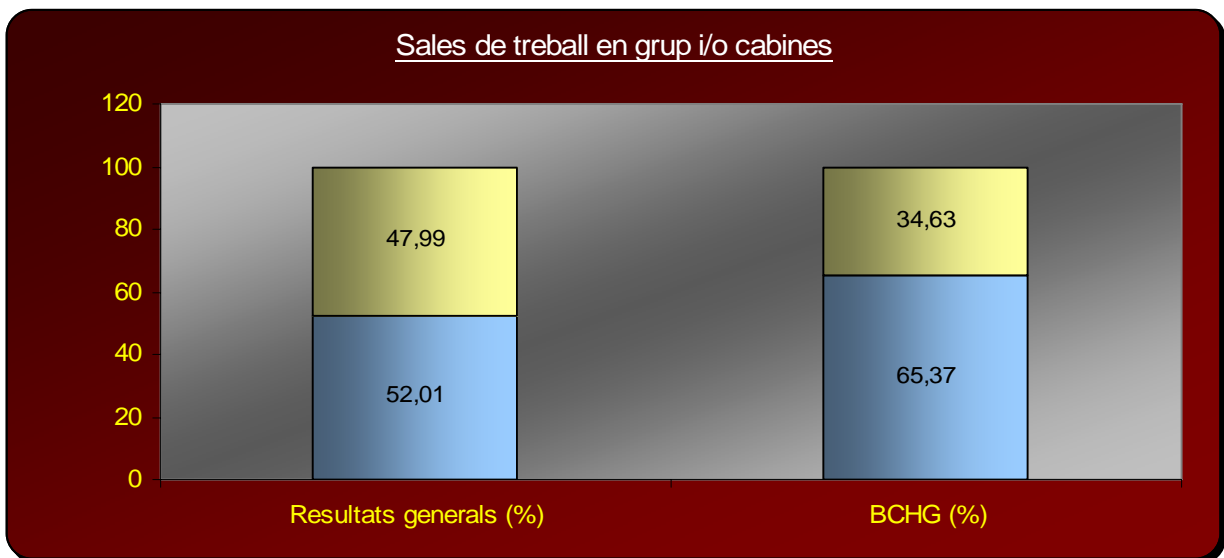


- Utilitzeu aquests serveis? - Web de la biblioteca

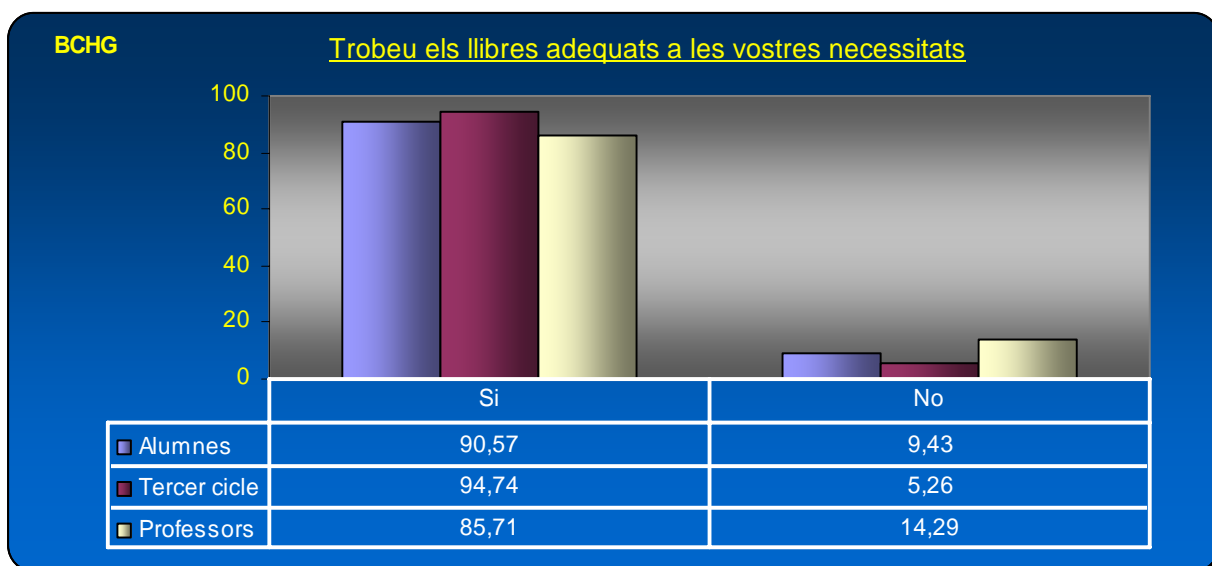
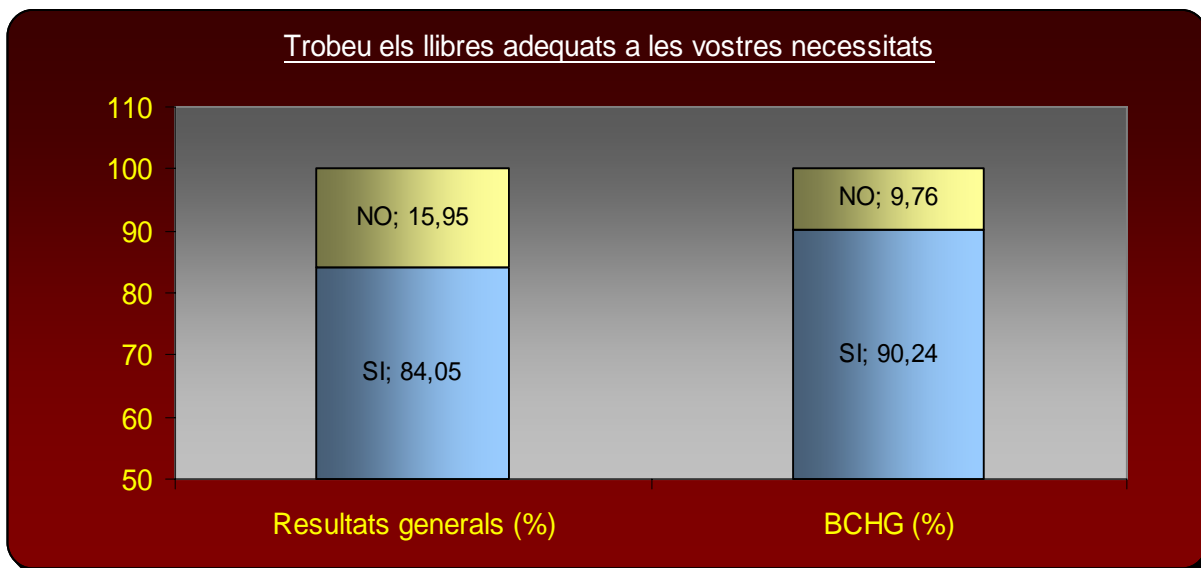




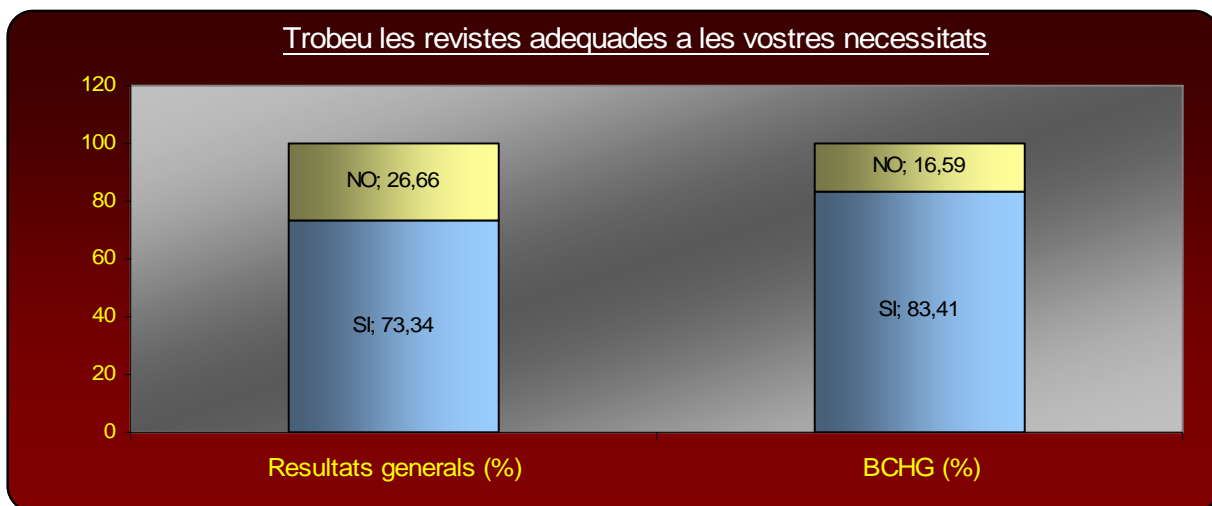
- ¿Utilitzeu aquests serveis? - Sales de treball en grup i/o cabines

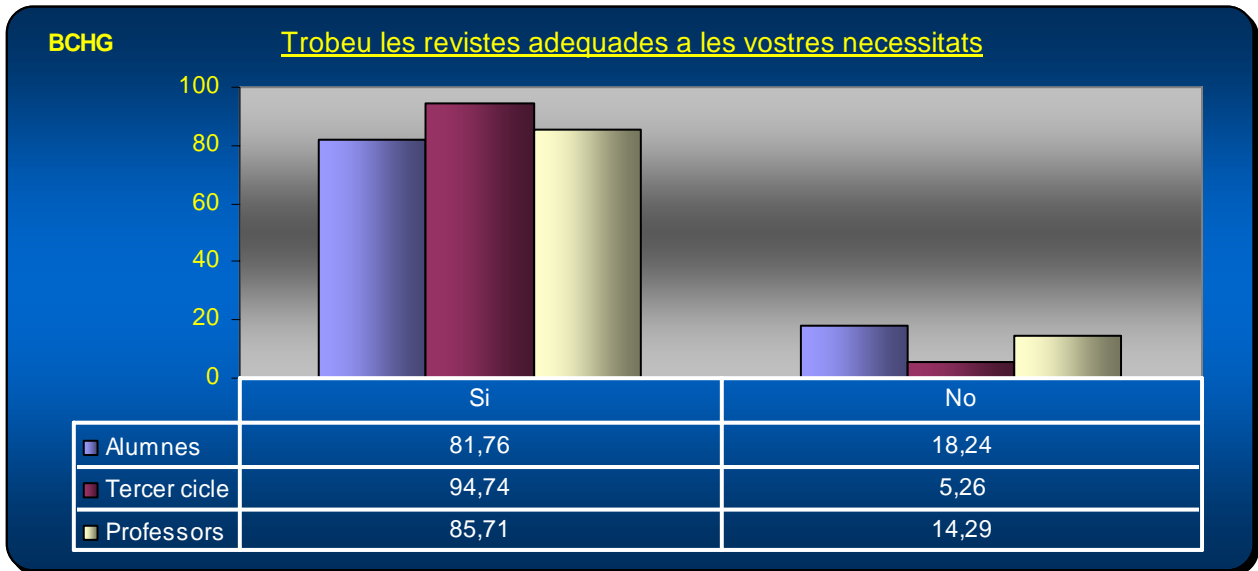


- ¿Utilitzeu aquests serveis? - Trobeu els llibres (en paper i digitals) adequats a les vostres necessitats



- ¿Utilitzeu aquests serveis? - Trobeu les revistes (en paper i digitals) adequades a les vostres necessitats

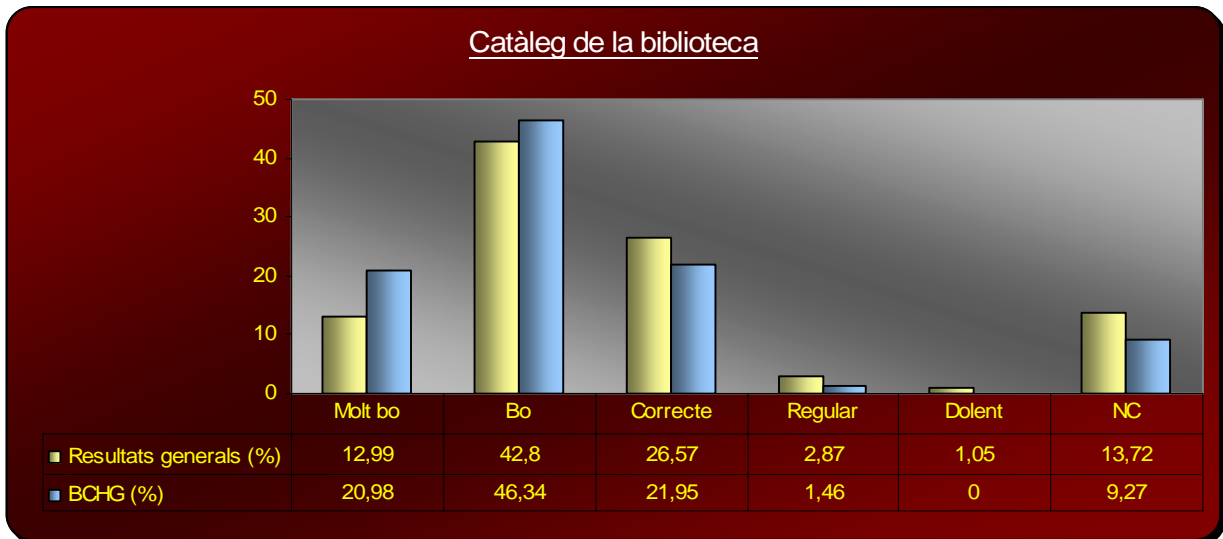


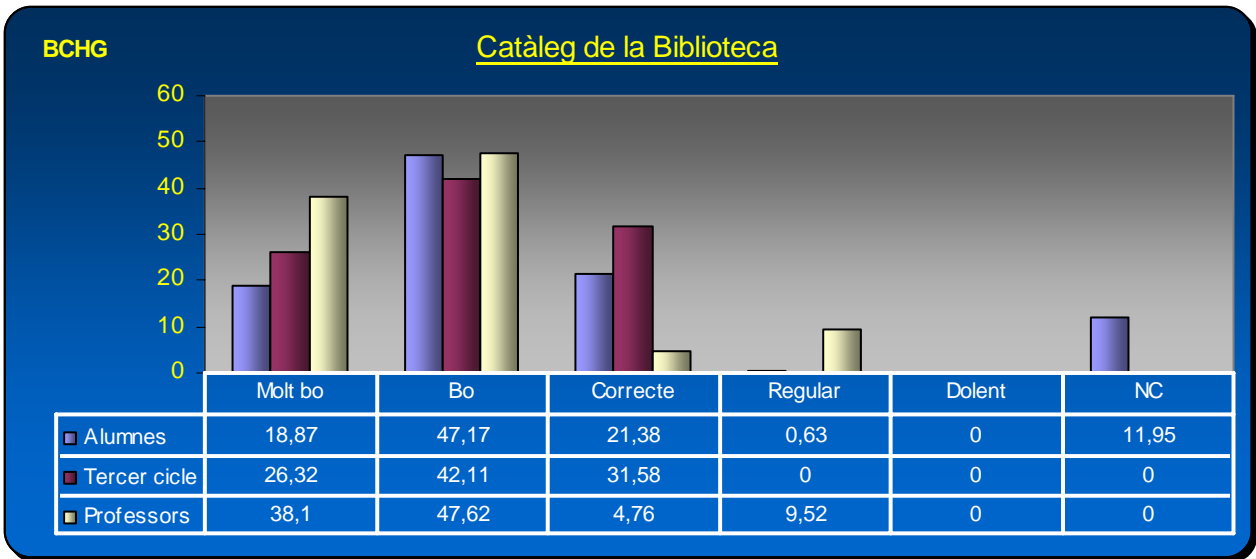


5.- Valoració dels serveis, espais i equipaments

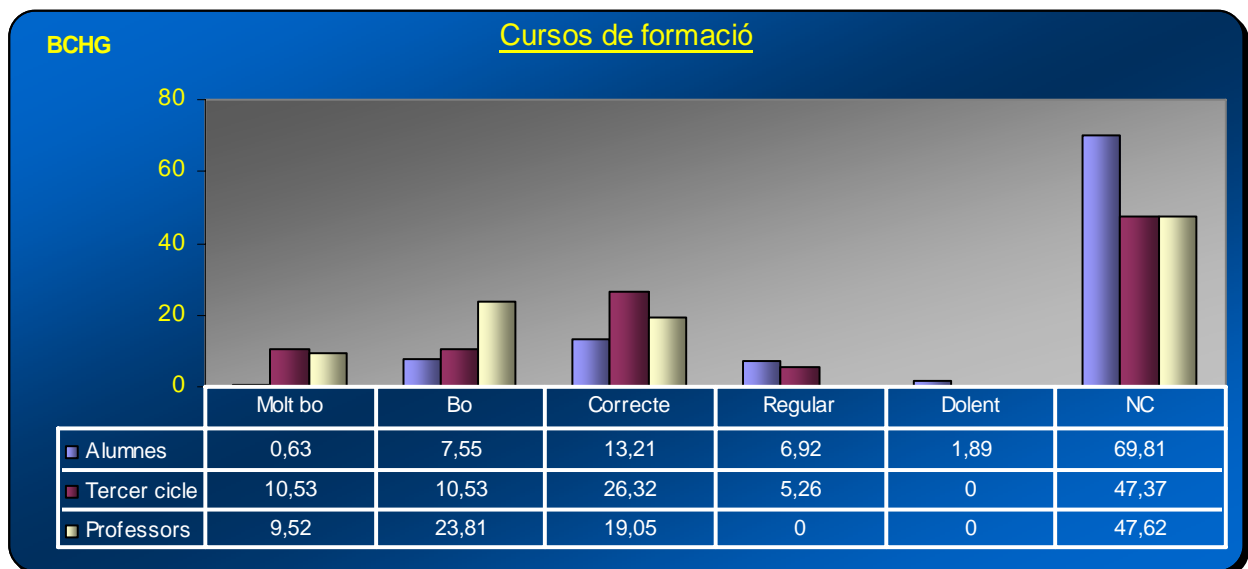
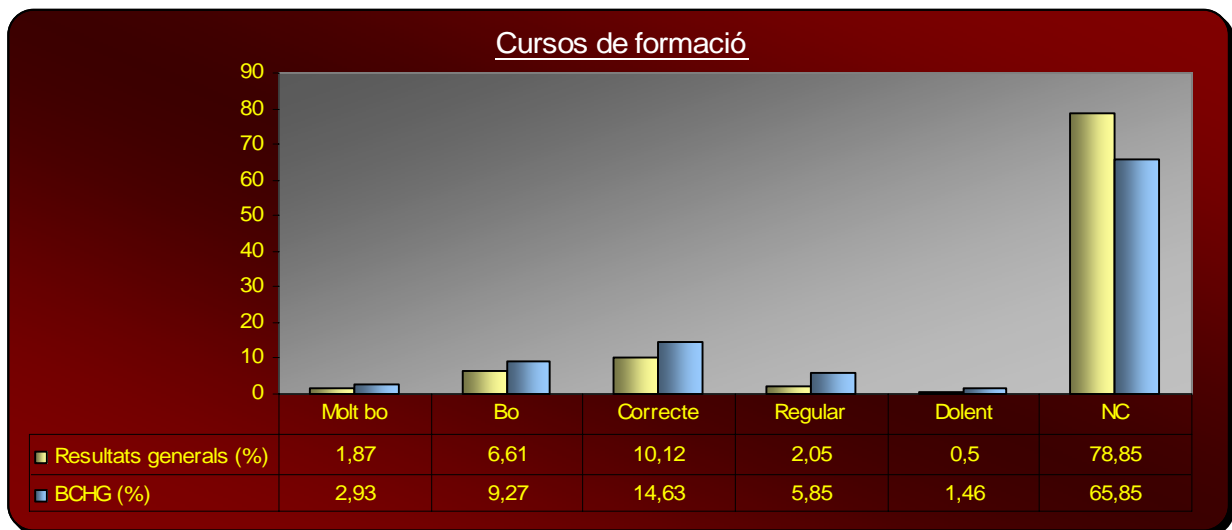
En aquest punt, la valoració és molt positiva: la major part de les respostes es situen entre bo i molt bo. La formació torna a ser l'aspecte menys valorat, segurament per desconeixement; també la és la pregunta que s'ha contestat menys N/C (no sé/no contesta).

- Valoreu els següents serveis, espais i equipaments - Catàleg de la biblioteca

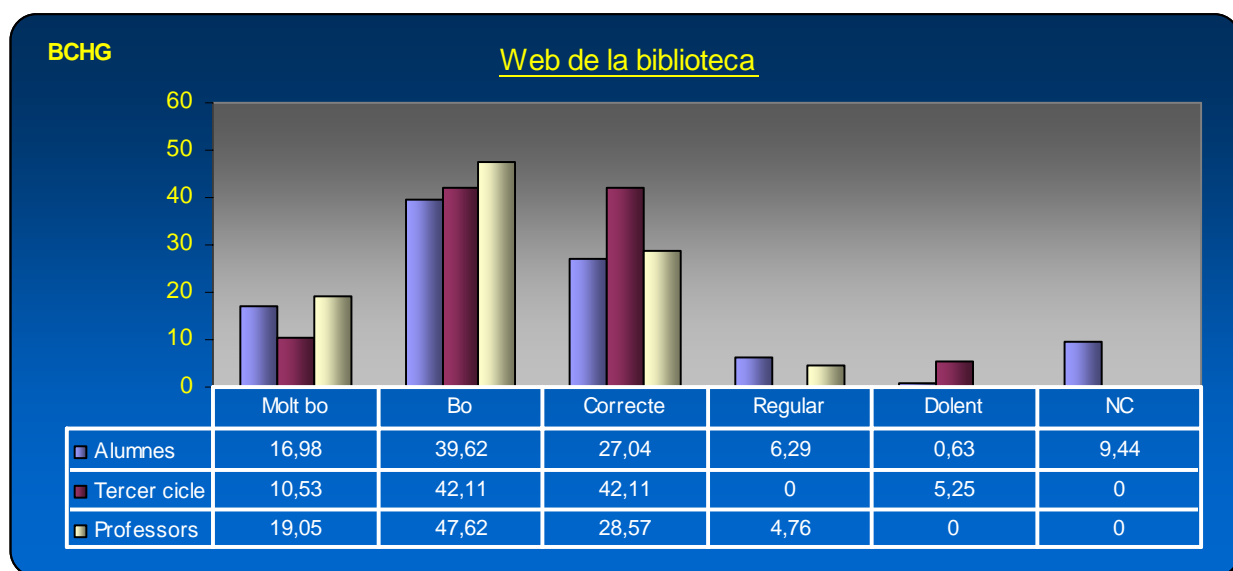
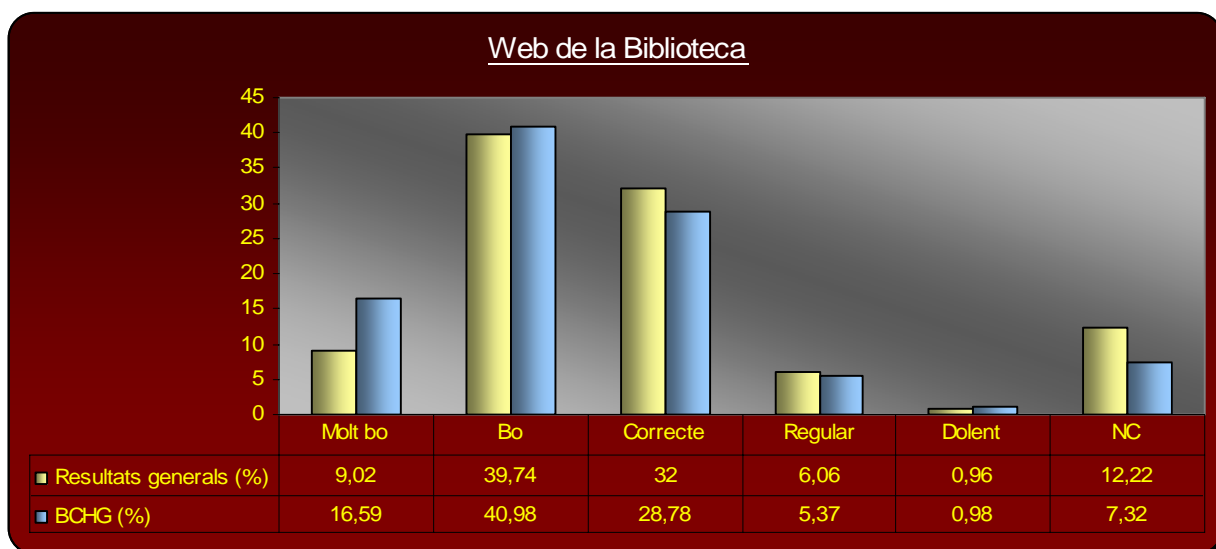




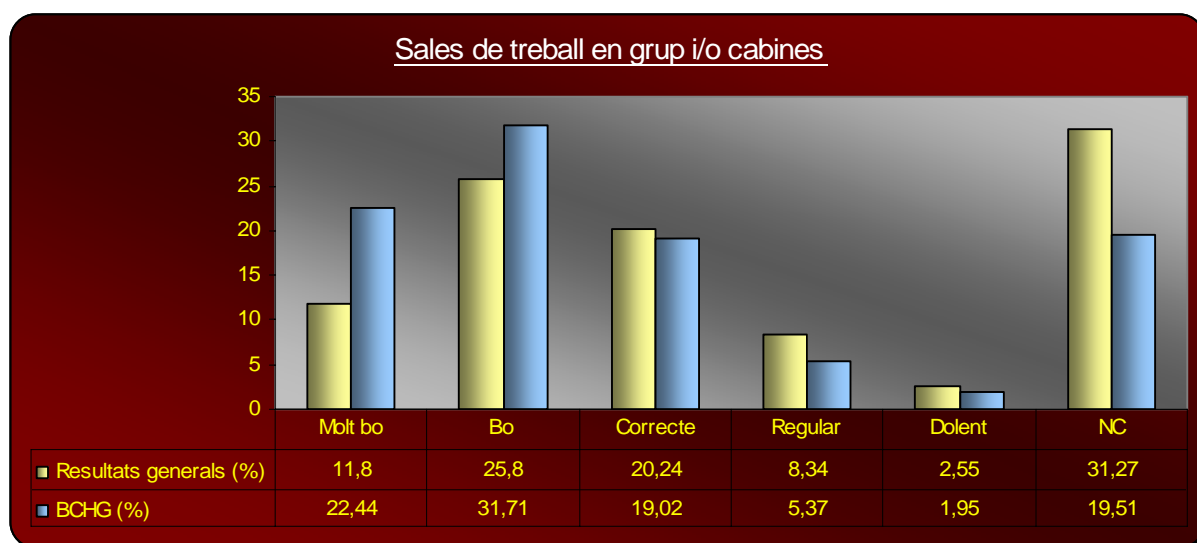
• Valoreu els següents serveis, espais i equipaments - Cursos de formació



- Valoreu els següents serveis, espais i equipaments - Web de la biblioteca

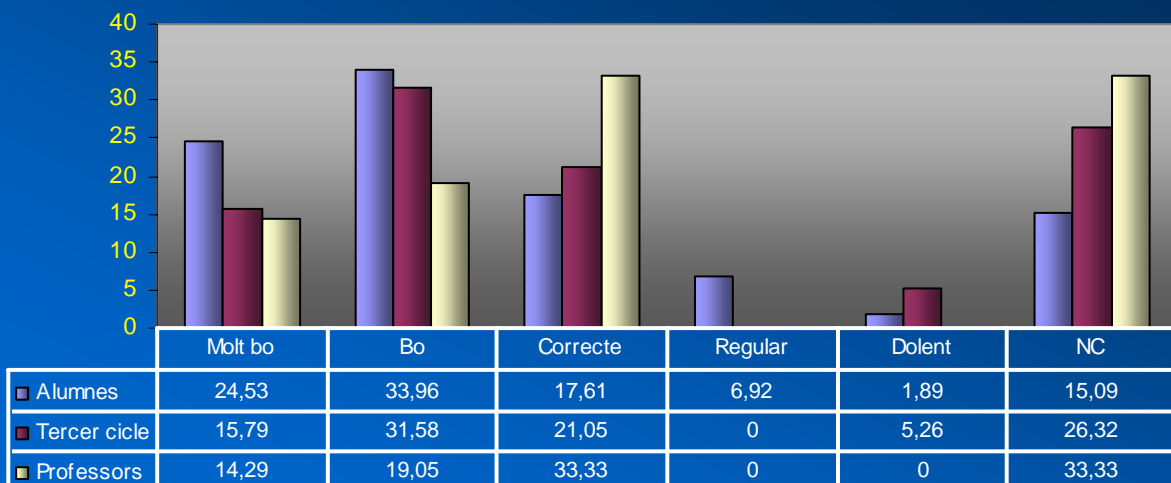


- Valoreu els següents serveis, espais i equipaments - Sales de treball en grup i/o cabines



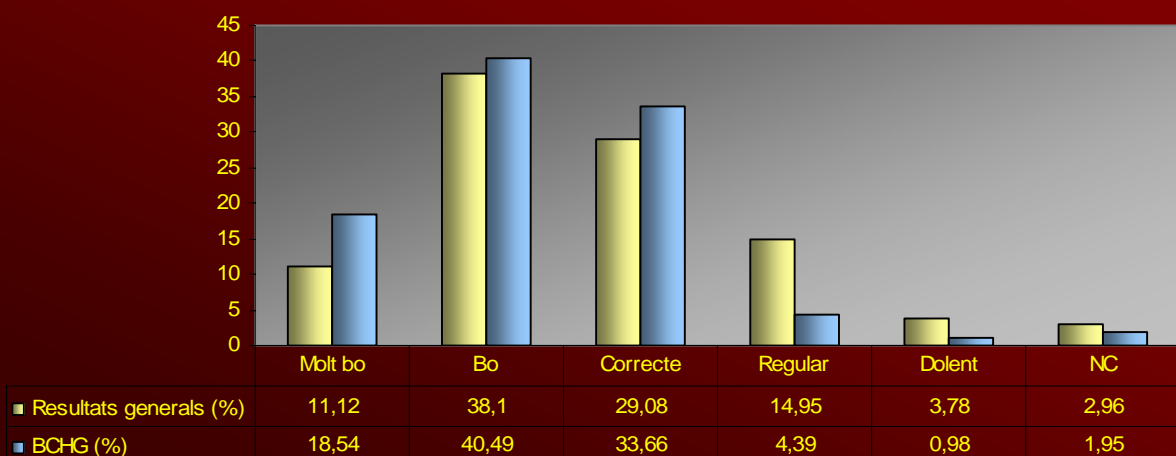
BCHG

Sales de treball en grup i/o cabines



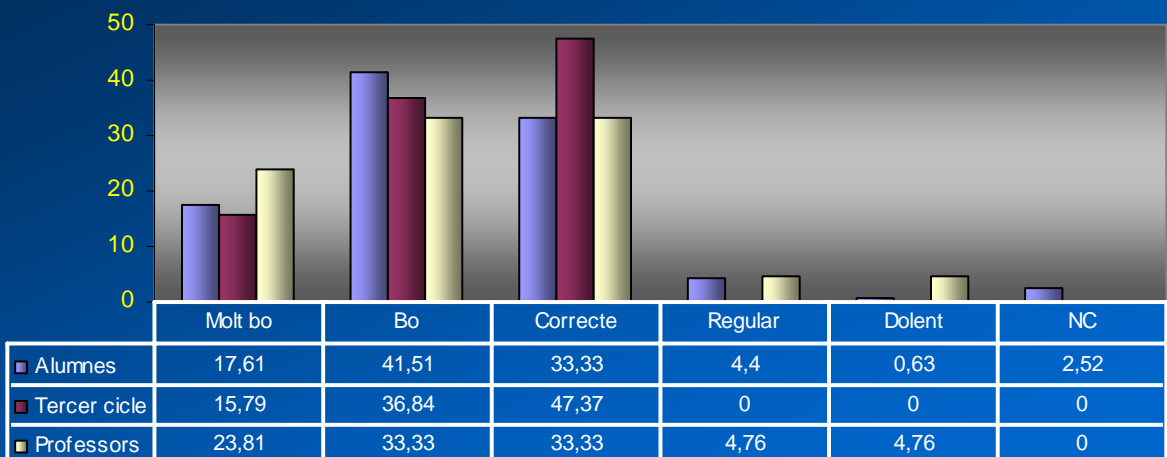
- Valoreu els següents serveis, espais i equipaments - Col·lecció de llibres (en paper i digitals) adequada a les vostres necessitats

Col·lecció de llibres adequada a les vostres necessitats

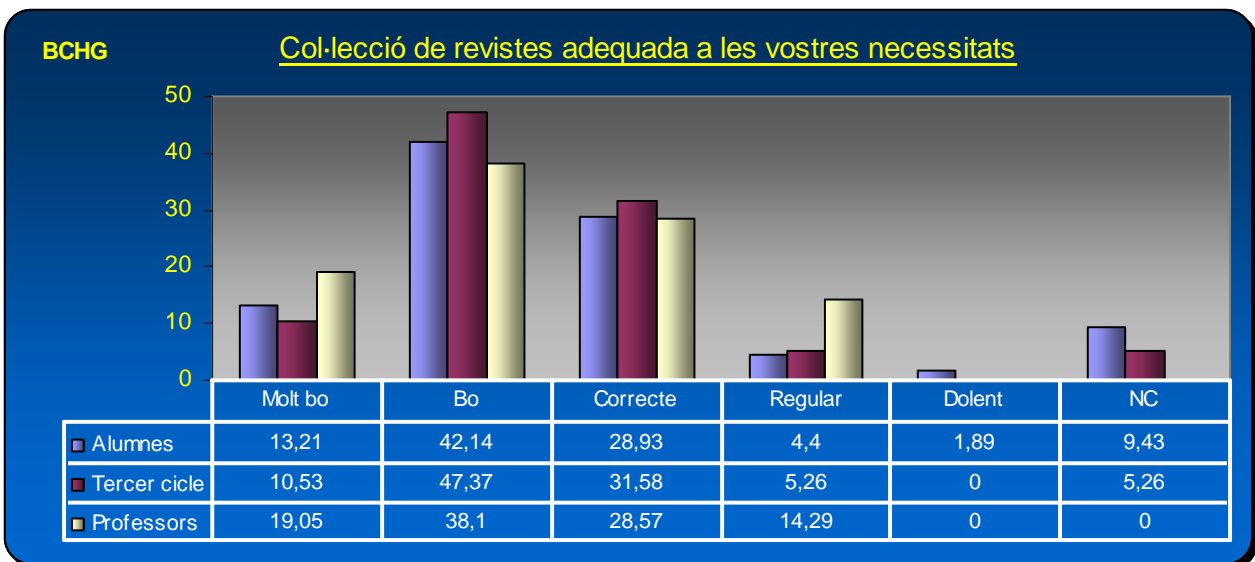


BCHG

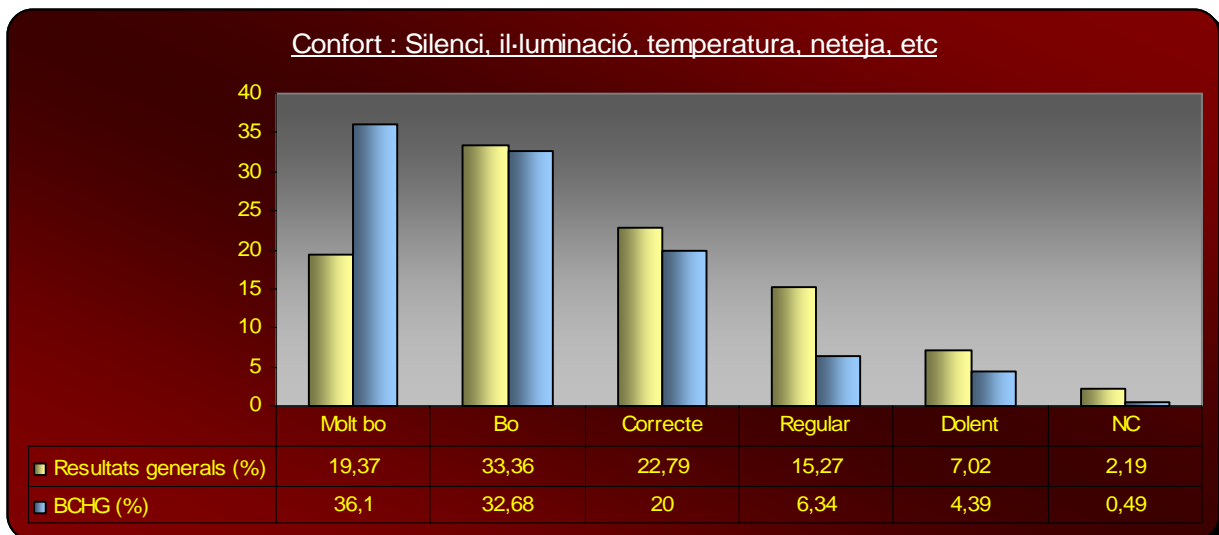
Col·lecció de llibres adequada a les vostres necessitats

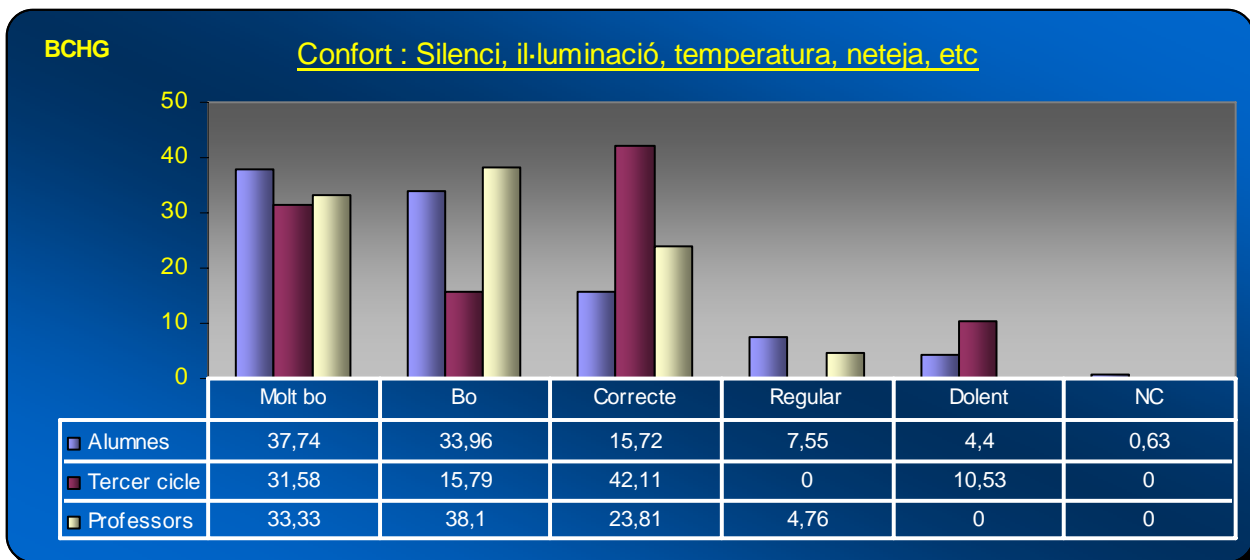


- Valoreu els següents serveis, espais i equipaments -Col·lecció de revistes (en paper i digitals) adequada a les vostres necessitats



- Valoreu els següents serveis, espais i equipaments - Confort :Silenci, il·luminació, temperatura, neteja, etc.

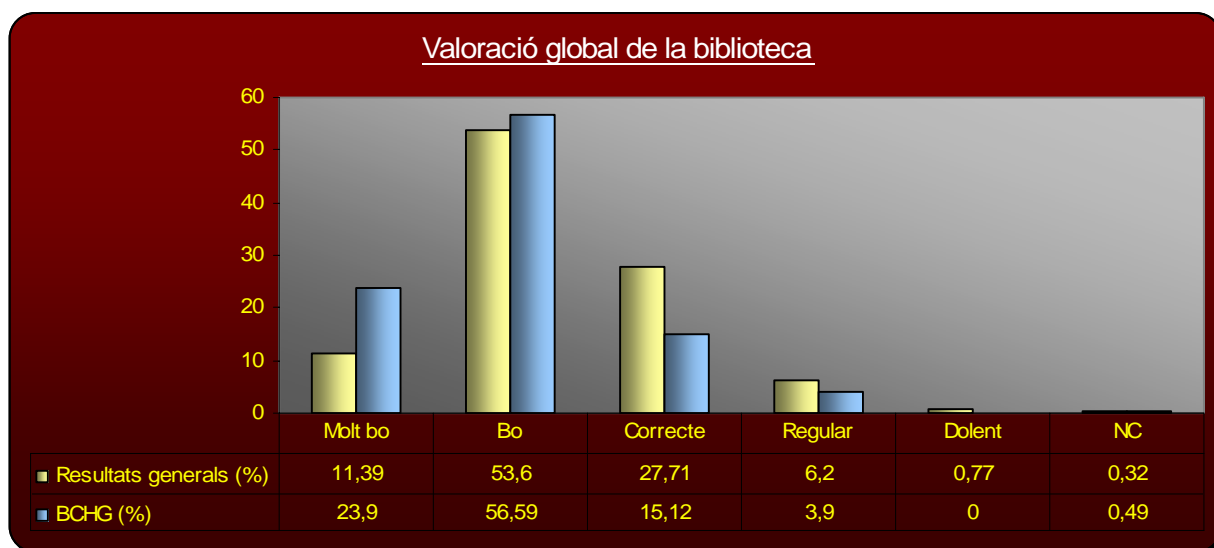




6.- Valoració general

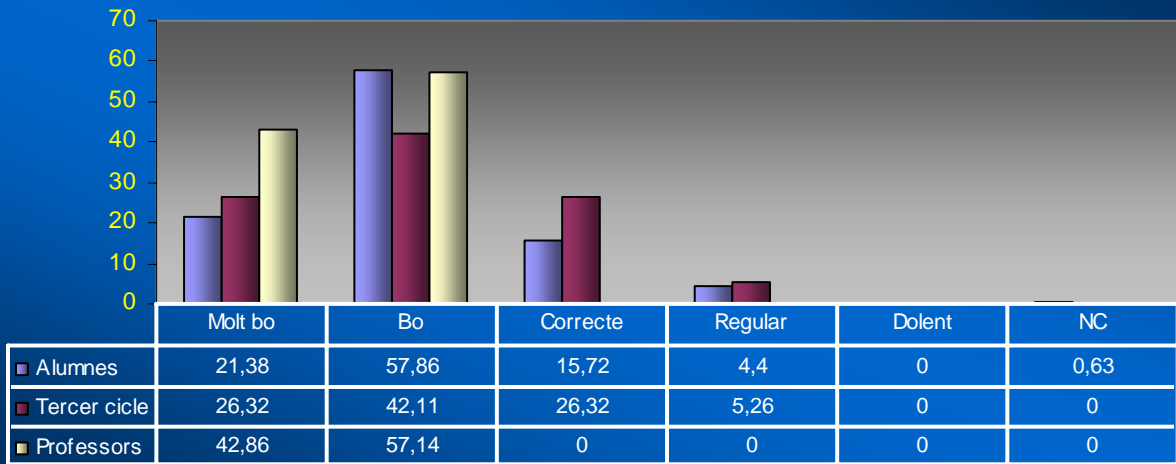
La valoració general de la BCHG és molt positiva. El tant per cent més alt de les respostes es situa entre bo i molt bo, superant els resultats globals del Servei de Biblioteques. Destaquem que aquesta bona valoració la fan totes les tipologies d'usuaris, però els alumnes de tercer cicle són els que donen la puntuació més baixa. Quant al tracte i atenció per part del personal, tot i que la majoria de respostes es situen entre bo i molt bo, també hi ha una part d'usuaris que consideren el tracte només com a correcte.

- Valoració general - Valoració global de la biblioteca



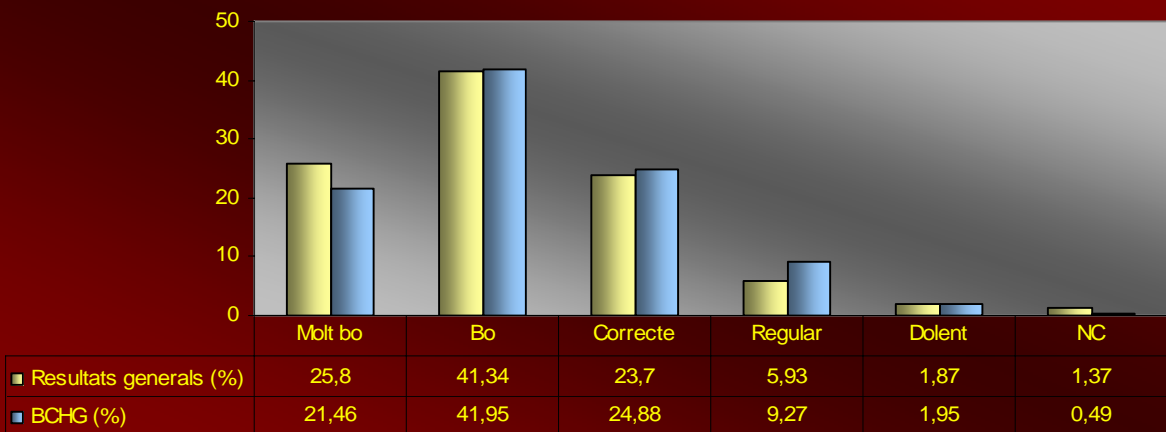
BCHG

Valoració global de la biblioteca



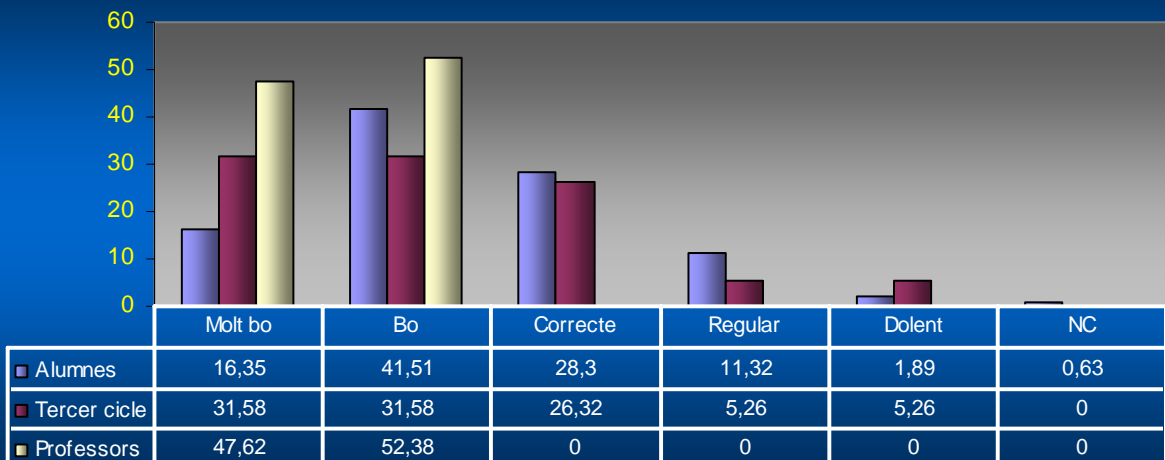
• Valoració general - Atenció i tracte del personal de la biblioteca

Atenció i tracte del personal de la biblioteca



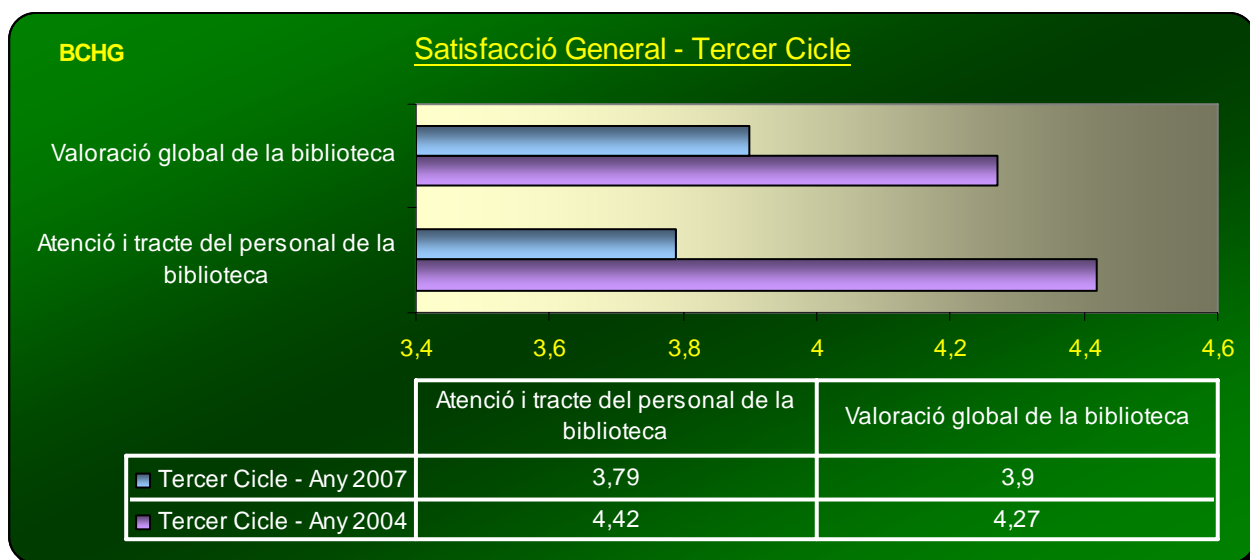
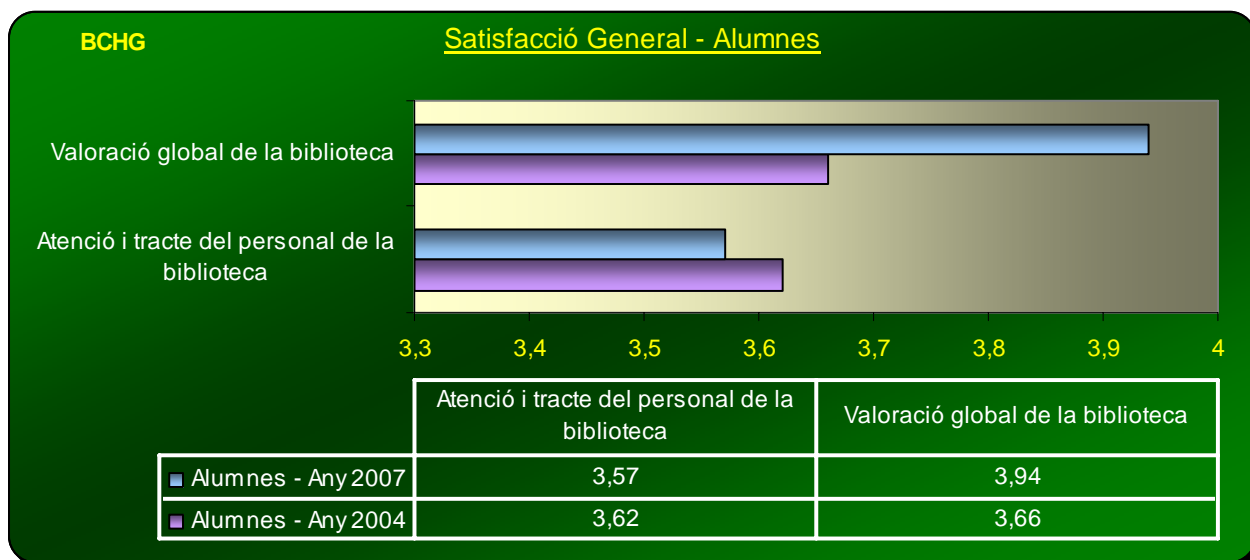
BCHG

Atenció i tracte del personal de la biblioteca

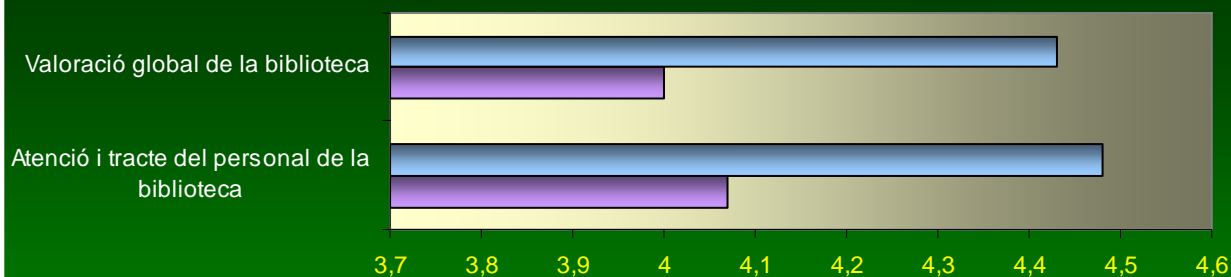


7.- Comparació amb les dades d'enquestes anteriors

Per tal de comparar aquesta enquesta amb la realitzada a l'any 2004, s'ha fet una mitjana ponderada dels resultats, que va de 1 (puntuació més baixa) a 5 (puntuació més alta). Les respostes es situen entre 3,57 i 4,48, resultat que pot interpretar-se entre notable i excel·lent. El grau de satisfacció de professors i alumnes de primer i segon cicle ha augmentat molt respecte a l'enquesta anterior, mentre que la satisfacció dels alumnes de tercer cicle ha davallat notablement, tant pel que fa en atenció i tracte per part del personal com en la valoració general de la biblioteca, tot i que s'ha puntuat entre 3 i 4.



Satisfacció General - Professors



	Atenció i tracte del personal de la biblioteca	Valoració global de la biblioteca
■ Professors - Any 2007	4,48	4,43
■ Professors - Any 2004	4,07	4

COMENTARIS A L'ENQUESTA 2007

➤Consigna (ampliació)	2
➤Impressores OCE (ampliació)	1
➤Portàtils (ampliació)	5
➤My news (ampliació)	1
➤Font aigua Planta 0 aixeta per ampolles	1
➤Web millora	1
➤Cabines planta 2 (soroll)	2
➤Temperatura	5
➤Cabines (ampliació)	2
➤Pc's reservat preferentment per imprimir	1
➤Pc's limitar el temps d'ús	1
➤Préstec alumnes (ampliació)	1
➤Sancions préstec dures	1
➤Cursos formació primer cicle	1
➤Obertura caps de setmana en exàmens	2
➤DVD (mes documents)	3
➤Bibliografia de curs (mes exemplars)	3
➤Internet (ampliació) wifi	2
➤Soroll	4
➤Personal (mala atenció)	2
➤Diaris estrangers (ampliació)	1

8.- Conclusions

El grau de satisfacció dels usuaris és alt en la majoria de les respostes. Quant el tracte i atenció per part del personal, tot i sent positiva, sobretot per part del professorat, ha davallat en els alumnes, en especial els de tercer cicle. Ens cal buscar-ne les causes i fer arribar aquesta valoració a tot el personal, perquè procuri millorar-lo.

Quant al coneixement i utilització dels diferents serveis, els equipaments i el fons documental, el grau de satisfacció és també molt satisfactori. De totes maneres es desprèn que convé fer una campanya per promocionar l'ús de les sales de grup i les cabines. També cal analitzar si la informació que els arriba sobre els cursos de formació és suficient, i fer una campanya per destacar la utilitat que poden tenir per als usuaris. En el cas dels estudiants, una causa del desconeixement podria ser que no consideressin com a curs de formació el *Vine a conèixer*, que és el més important que es realitza a la biblioteca i pel qual passen tots els alumnes de primer, sinó que el vegin com una presentació del servei dins de la jornada d'acolliment que fan les totes facultats quan es comença a la universitat.

En l'enquesta s'han recollit també els comentaris dels usuaris i el conjunt d'aquestes observacions ens dóna la visió dels aspectes que consideren que caldria millorar o ampliar.

Entre els més destacats hi ha els següents:

- Confort : temperatura i silenci.
- Augmentar el nombre d'ordinadors portàtils per fer treballs a la biblioteca.
- Adquirir més documents audiovisuals (DVD) i exemplars de llibres de bibliografia de curs.

Com a **conclusió final**, a partir de les respostes a l'enquesta i els comentaris recollits caldrà introduir algunes millores al servei:

- Augmentar l'adquisició de documents audiovisuals. Tot i l'esforç fet durant els darrers anys, com es pot comprovar a les dades estadístiques de compra, la percepció que tenen els usuaris és que resulta insuficient.
- Augmentar el nombre d'ordinadors portàtils, que són molt utilitzats per fer treballs en grup a les sales de la planta subterrània.
- Controlar que s'acompleixen les bones condicions ambientals dins l'edifici.
- Promocionar l'ús de les sales de grup i els cursos de formació.
- Conscienciar el personal de la biblioteca que la bona atenció a l'usuari és fonamental aplicant la frase: *“Jo tracto tal i com m'agradaria que em tractessin”*.