

UAB

Universitat Autònoma
de Barcelona

Servei de
Biblioteques

Enquesta 2013

Biblioteca de Medicina



II. lustració de portada:
Biblioteca del Campus Universitari Mar

 Universitat Autònoma de Barcelona	MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ DELS USUARIS DEL SERVEI DE BIBLIOTEQUES	Enquesta 2013
		Data: 07.02.14

SUMARI

0. Introducció
1. Tipologia d'usuaris
2. Freqüència d'utilització de la biblioteca
 - 2.1. Biblioteca presencial
 - 2.2. Biblioteca digital
3. Coneixement i valoració dels serveis
4. Coneixement i valoració dels fons
5. Coneixement i valoració dels equipaments
6. Coneixement i valoració dels horaris
7. Coneixement i valoració de la confortabilitat
8. Valoració general
9. Comentaris dels usuaris
10. Comparació amb les dades dels anys anteriors
11. Conclusions i accions a emprendre

0. Introducció

El sistema de gestió de la qualitat del Servei de Biblioteques segueix la norma ISO 9001. Aquesta certificació, comporta que a més de les auditories internes i externes anuals, periòdicament es realitzin enquestes generals de satisfacció entre els seus usuaris. L'objectiu no és altre que el de copsar el grau de compliment de les expectatives dels usuaris vers els serveis. Les dades obtingudes d'aquesta enquesta són de gran valor per a la biblioteca que seguint les directrius que marca el servei de qualitat ISO cerca la millora continua en tots els aspectes, millora que evidentment ha de repercutir satisfactòriament en les prestacions i serveis adreçats als usuaris.

Aquest document recull l'estudi i les conclusions extretes de l'enquesta realitzada el mes de novembre de 2013 als usuaris de la Biblioteca de Medicina a Bellaterra i les diferents biblioteques de les Unitats Docents hospitalàries (Unitat Docent de l'Hospital Vall d'Hebron, Unitat Docent de l'Hospital Germans Trias Pujol, Unitat Docent de l'Hospital del Mar i Biblioteca de la Fundació Josep Laporte).

L'estudi és pel conjunt de les biblioteques que conformen la Biblioteca de Medicina. En cas que alguna d'aquestes biblioteques mostri diferències significatives a les del conjunt, es farà constar en els comentaris i les valoracions.

El protocol i els procediments generals per aquesta enquesta són els que estableix el Servei de Biblioteques.

**BIBLIOTECA DE MEDICINA / UNITATS DOCENTS / BIBLIOTECA PRESENCIAL
FUNDACIÓ JOSEP LAPORTE**

1. Tipologia d'usuaris

S'han recollit un total de 252 enquestes entre els usuaris de la Biblioteca de Medicina i de les diferents biblioteques de les Unitats Docents, que representen el 7,91% sobre el total. 162 d'aquestes enquestes provenen de la Biblioteca de Medicina de Bellaterra, 44 de la Biblioteca de la UD de l'Hospital de la Vall d'Hebron, 10 de la Biblioteca del Campus Universitari Mar, 28 de la Biblioteca Josep Laporte i 8 de la UD de l'Hospital Universitari Germans Trias i Pujol.

Biblioteca	Nombre global	Percentatge
Biblioteca de Medicina	162	64,29%
Biblioteca UD Vall d'Hebron	44	17,46%
Biblioteca del Campus Universitari Mar	10	3,97%
Biblioteca Josep Laporte	28	11,11%
Biblioteca UD HUGTiP	8	3,17%
TOTAL	252	100%

Si ho desglossem per tipologia d'usuaris:

Tipus d'usuari	Nombre global	Mostra d'usuaris enquestats
Alumnes de grau ⁽¹⁾	185	73,41%
Alumnes de postgrau ⁽²⁾	13	5,16%
Professorat ⁽³⁾	36	14,29%
PAS	15	5,95%
Altres	3	1,19%
TOTAL	252	100%

(1) El total d'alumnes de grau inclou alumnes que encara cursen llicenciatura.

(2) El total d'alumnes de postgrau engloba els alumnes de màster, els alumnes de doctorat i els alumnes de formació continuada.

(3) El total de professorat inclou el personal docent i investigador, els associats mèdics i el personal investigador en formació.

L'enquesta ha estat majoritàriament resposta per alumnes de grau (185), seguida dels professors (36). A major distància, i en nombre similar, hi trobem el PAS (15) i el alumnes de postgrau (13).

2. Freqüència d'ús de la Biblioteca

2.1. Biblioteca presencial

	Mai	Abans de les avaluacions	Menys 1 cop mes	1 cop/mes	2-3 cops/mes	1-2 cops/set	NS / NC	Total
Alumnes de grau	2	18	14	14	38	98	1	185
Alumnes de postgrau	3	3	1	1	2	2	1	13
Professorat	8	3	12	8	1	1	3	36
PAS	2	2	6	1	1	2	1	15
Altres	0	1	0	1	0	1	0	3
TOTAL	15 5.95%	27 10.71%	33 13.10%	25 9.92%	42 16.67%	104 41.27%	6 2.38%	252

La gran majoria d'enquestats utilitza la Biblioteca presencial amb major o menor freqüència: només un 5,95% indica no utilitzar-la mai. Els alumnes de grau són els usuaris més actius (98 enquestats, més del 50%, manifesta anar a la biblioteca com a mínim un o dos cops per setmana); el col·lectiu del professorat té una menor freqüència d'ús de la Biblioteca presencial de Medicina. En conjunt, prop del 60% dels enquestats en fa un ús més o menys intensiu, mentre que un terç dels enquestats (85 persones), afirmen anar a la Biblioteca un cop o menys al mes, o només en període d'exàmens.

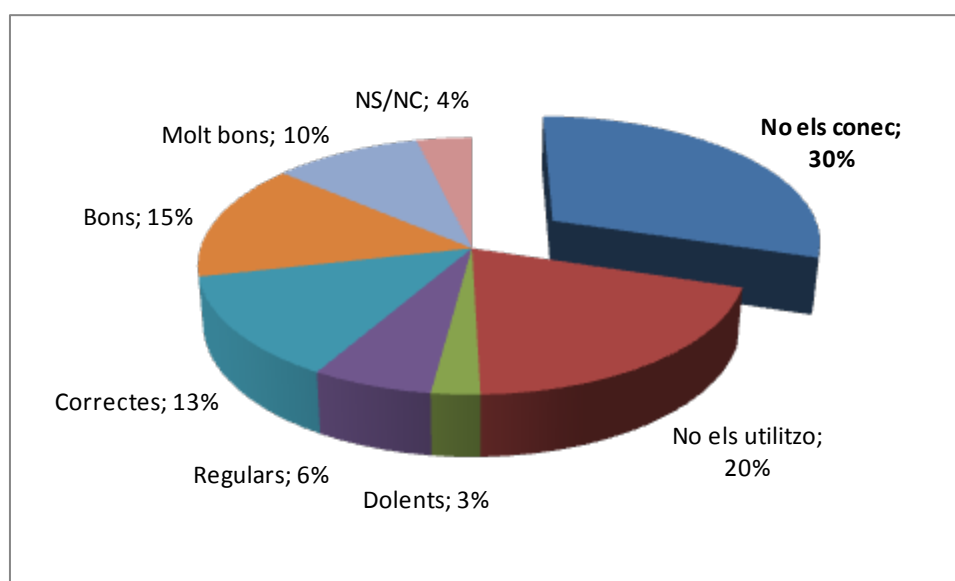
2.2. Biblioteca digital

	Mai	Abans de les avaluacions	Menys 1 cop mes	1 cop/mes	2-3 cops/mes	1-2 cops/set	NS / NC	Total
Alumnes de grau	59	19	25	26	27	20	9	185
Alumnes de postgrau	0	1	2	2	3	5	0	13
Professorat	0	0	9	5	8	11	3	36
PAS	2	2	4	1	2	2	2	15
Altres	0	0	0	1	0	1	1	3
TOTAL	61 24.21%	22 8.73%	40 15.87%	35 13.89%	40 15.87%	39 15.48%	15 5.95%	252

El professorat i els alumnes de postgrau són les tipologies d'usuaris que en fa un ús més intensiu: més del 50% i del 60% respectivament, la utilitzen 2-3 cops al mes o 1-2 cops per setmana. Tot i així, la freqüència d'ús de la Biblioteca virtual és inferior a la Biblioteca presencial: un 38% en fa un ús poc intensiu (un cop o menys al mes, o només en període d'exàmens) i un 24% dels enquestats indica que mai la fa servir.

Podem afirmar que els alumnes de grau són els usuaris més habituals de la biblioteca presencial, mentre que els menys habituals són el col·lectiu del professorat, format per personal docent i investigador i personal investigador en formació. Aquest darrer col·lectiu, però, juntament amb els alumnes de postgrau, utilitzen més intensivament la biblioteca virtual.

3. Coneixement i valoració dels serveis



Serveis	No el conec	No l'utilitzo	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC
Catàleg	25 (10%)	29 (12%)	7 (3%)	28 (11%)	61 (24%)	59 (24%)	35 (14%)	5 (2%)
Bibliografia curs	53 (21%)	37 (15%)	8 (3%)	25 (10%)	45 (18%)	51 (20%)	24 (10%)	6 (2%)
Préstec	23 (9%)	23 (9%)	4 (2%)	23 (9%)	37 (15%)	71 (29%)	62 (25%)	6 (2%)
PUC	67 (27%)	66 (27%)	7 (3%)	11 (4%)	32 (13%)	38 (15%)	24 (10%)	4 (2%)
Gestions en línia *	38 (15%)	30 (12%)	3 (1%)	6 (2%)	21 (8%)	53 (21%)	74 (30%)	24 (10%)
DDD	95 (38%)	54 (22%)	6 (2%)	12 (5%)	27 (11%)	30 (12%)	19 (8%)	6 (2%)
Trobador+	60 (24%)	52 (21%)	9 (4%)	28 (11%)	42 (17%)	36 (14%)	17 (7%)	5 (2%)
Web Biblioteques	25 (10%)	27 (11%)	10 (4%)	21 (8%)	63 (25%)	71 (29%)	27 (11%)	5 (2%)
Xarxes socials	88 (35%)	71 (29%)	3 (1%)	17 (7%)	28 (11%)	21 (8%)	14 (6%)	7 (3%)
Cursos	95 (38%)	79 (32%)	4 (2%)	10 (4%)	17 (7%)	22 (9%)	16 (6%)	6 (2%)
Pregunt@	112 (45%)	71 (29%)	7 (3%)	9 (4%)	22 (9%)	14 (6%)	8 (3%)	6 (2%)
Mendeley	128 (51%)	55 (22%)	4 (2%)	5 (2%)	17 (7%)	11 (4%)	7 (3%)	22 (9%)
Web SAAR	133 (53%)	51 (20%)	3 (1%)	9 (4%)	16 (6%)	9 (4%)	5 (2%)	23 (9%)
Accés remot (ARE)	98 (39%)	43 (17%)	13 (5%)	15 (6%)	29 (12%)	29 (12%)	17 (7%)	5 (2%)
	1040 (30%)	688 (20%)	88 (3%)	219 (6%)	457 (13%)	515 (15%)	349 (10%)	130 (4%)

* Reserves i renovacions a través de El meu compte

El qüestionari avaluava el grau de satisfacció respecte a 14 serveis específics i, en conjunt, un 70% dels enquestats manifesten conèixer-los. Entre els més coneguts hi trobem: el servei de préstec (91%), el catàleg (90%), i el web del Servei de Biblioteques (90%). Hi ha serveis més desconeguts que en alguns casos superem el 30% de les respostes; entre

aquests (els únics que superen el 50% de desconeixement), hi ha dos serveis, que en el moment de fer l'enquesta ambdós serveis s'estaven implantant o acabaven de fer-ho: el gestor de referències bibliogràfiques Mendeley (51% de desconeixement) i el Web de Suport a l'Acreditació i Avaluació de la recerca (SAAR) (53% de desconeixement).

Un 80% de les respostes recollides són per afirmar que utilitzen els serveis de la Biblioteca, mentre que un 20% assegura que no els utilitza. Els serveis menys utilitzats són els cursos (32%), seguit de les Xarxes Socials (29%) i del servei d'informació virtual de la Biblioteca *pregunta@* (29%).

Els usuaris que sí coneixen i fan servir els serveis de la Biblioteca de Medicina, els valoren majoritàriament com a molt bons, bons o correctes (38%); no arriben al 10% els usuaris que els consideren regulars o dolents. El servei més ben valorat és el de préstec (54% el consideren molt bo o bo). La millor valoració positiva és per *El meu compte* (30% d'usuaris el troben molt bo). Els serveis que obtenen la puntuació més baixa són: *Trobador+* (15% d'enquestats pensen que és regular o dolent), l'accés a la Biblioteca Digital des de fora de la UAB, via ARE (5% el consideren dolent). Cal tenir en compte que aquests dos últims serveis s'han implementat al llarg de 2013 i que a vegades la resposta es basa més en el desconeixement del funcionament que en la seva efectivitat.

<i>Alumnes de Grau</i>	No el conec	No l'utilitzo	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC
Catàleg	21 (11%)	19 (10%)	2 (1%)	20 (11%)	47 (25%)	44 (24%)	30 (16%)	2 (1%)
Bibliografia curs	40 (22%)	26 (14%)	4 (2%)	15 (8%)	39 (21%)	40 (22%)	18 (10%)	3 (2%)
Préstec	15 (8%)	15 (8%)	3 (2%)	16 (9%)	29 (16%)	59 (32%)	45 (24%)	3 (2%)
PUC	49 (26%)	55 (30%)	6 (3%)	8 (4%)	24 (13%)	25 (14%)	16 (9%)	2 (1%)
Gestions en línia*	22 (12%)	20 (11%)	2 (1%)	3 (2%)	18 (10%)	44 (24%)	59 (32%)	17 (9%)
DDD	72 (39%)	42 (23%)	4 (2%)	9 (5%)	17 (9%)	23 (12%)	14 (8%)	4 (2%)
Trobador+	53 (29%)	44 (24%)	4 (2%)	17 (9%)	24 (13%)	25 (14%)	15 (8%)	3 (2%)
Web Biblioteques	19 (10%)	23 (12%)	6 (3%)	12 (6%)	46 (25%)	53 (29%)	23 (12%)	3 (2%)
Xarxes socials	60 (32%)	50 (27%)	2 (1%)	14 (8%)	24 (13%)	21 (11%)	11 (6%)	3 (2%)
Cursos	71 (38%)	60 (32%)	2 (1%)	8 (4%)	12 (6%)	16 (9%)	13 (7%)	3 (2%)
Pregunt@	82 (44%)	51 (28%)	6 (3%)	8 (4%)	19 (10%)	10 (5%)	7 (4%)	2 (1%)
Mendeley	97 (52%)	39 (21%)	2 (1%)	4 (2%)	13 (7%)	9 (5%)	5 (3%)	16 (9%)
Web SAAR	107 (58%)	34 (18%)	2 (1%)	7 (4%)	12 (6%)	5 (3%)	2 (1%)	16 (9%)
Accés remot (ARE)	85 (46%)	32 (17%)	7 (4%)	11 (6%)	20 (11%)	18 (10%)	9 (5%)	3 (2%)
	793 (31%)	510 (20%)	52 (2%)	152 (6%)	344 (13%)	392 (15%)	267 (10%)	80 (3%)

* Reserves i renovacions a través de *El meu compte*

Les respostes dels alumnes de grau coincideixen gairebé plenament amb les de l'anàlisi global per a tots els col·lectius: *El meu compte* obté la millor valoració positiva, el servei de préstec és el més valorat com a molt bo o bo i els cursos són el servei que menys utilitzen.

<i>Alumnes de Postgrau</i>	No el conec	No l'utilitzo	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC
Catàleg	0 (0%)	2 (15%)	1 (8%)	3 (23%)	2 (15%)	4 (31%)	1 (8%)	0 (0%)
Bibliografia curs	2 (15%)	2 (15%)	1 (8%)	3 (23%)	1 (8%)	3 (23%)	1 (8%)	0 (0%)
Préstec	1 (8%)	4 (31%)	0 (0%)	4 (31%)	0 (0%)	2 (15%)	2 (15%)	0 (0%)
PUC	6 (46%)	4 (31%)	0 (0%)	2 (15%)	1 (8%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Gestions en línia *	5 (38%)	3 (23%)	0 (0%)	1 (8%)	0 (0%)	1 (8%)	1 (8%)	2 (15%)
DDD	6 (46%)	3 (23%)	0 (0%)	2 (15%)	0 (0%)	1 (8%)	1 (8%)	0 (0%)
Trobador+	1 (8%)	2 (15%)	1 (8%)	2 (15%)	6 (46%)	0 (0%)	1 (8%)	0 (0%)
Web Biblioteques	3 (23%)	1 (8%)	0 (0%)	2 (15%)	3 (23%)	3 (23%)	1 (8%)	0 (0%)
Xarxes socials	4 (31%)	6 (46%)	0 (0%)	1 (8%)	2 (15%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Cursos	7 (54%)	4 (31%)	0 (0%)	1 (8%)	1 (8%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Pregunt@	4 (31%)	5 (38%)	1 (8%)	1 (8%)	1 (8%)	1 (8%)	0 (0%)	0 (0%)
Mendeley	4 (31%)	3 (23%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (15%)	1 (8%)	1 (8%)	2 (15%)
Web SAAR	6 (46%)	3 (23%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (8%)	0 (0%)	1 (8%)	2 (15%)
Accés remot (ARE)	3 (23%)	2 (15%)	1 (8%)	1 (8%)	2 (15%)	3 (23%)	1 (8%)	0 (0%)
	52(29%)	44 (24%)	5 (3%)	23 (13%)	22 (12%)	19 (10%)	11 (6%)	6 (3%)

* Reserves i renovacions a través de *El meu compte*

Malgrat la poca representativitat de la mostra (només 13 alumnes de postgrau van respondre l'enquesta), cal comentar que aquest col·lectiu destaca clarament el catàleg com el servei més ben puntuat (39% el valora com a molt bo o bo), les Xarxes Socials com el menys utilitzat (46%), i els cursos de formació com el més desconegut (54%).

<i>Professorat</i>	No el conec	No l'utilitzo	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC
Catàleg	3 (8%)	8 (22%)	4 (11%)	4 (11%)	7 (19%)	6 (17%)	2 (6%)	2 (6%)
Bibliografia curs	8 (22%)	8 (22%)	3 (8%)	5 (14%)	2 (6%)	5 (14%)	3 (8%)	2 (6%)
Préstec	7 (19%)	4 (11%)	1 (3%)	3 (8%)	6 (17%)	7 (19%)	6 (17%)	2 (6%)
PUC	9 (25%)	6 (17%)	1 (3%)	1 (3%)	6 (17%)	8 (22%)	4 (11%)	1 (3%)
Gestions en línia *	8 (22%)	6 (17%)	1 (3%)	2 (6%)	3 (8%)	5 (14%)	8 (22%)	3 (8%)
DDD	14 (39%)	5 (14%)	2 (6%)	1 (3%)	6 (17%)	6 (17%)	1 (3%)	1 (3%)
Trobador+	5 (14%)	2 (6%)	4 (11%)	5 (14%)	10 (28%)	8 (22%)	1 (3%)	1 (3%)
Web Biblioteques	2 (6%)	2 (6%)	4 (11%)	7 (19%)	8 (22%)	11 (31%)	1 (3%)	1 (3%)
Xarxes socials	17 (47%)	11 (31%)	1 (3%)	2 (6%)	2 (6%)	0 (0%)	0 (0%)	3 (8%)
Cursos	10 (28%)	10 (28%)	2 (6%)	1 (3%)	4 (11%)	6 (17%)	1 (3%)	2 (6%)
Pregunt@	19 (53%)	10 (28%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (6%)	1 (3%)	1 (3%)	3 (8%)
Mendeley	19 (53%)	9 (25%)	2 (6%)	1 (3%)	2 (6%)	1 (3%)	0 (0%)	2 (6%)
Web SAAR	14 (39%)	9 (25%)	1 (3%)	2 (6%)	3 (8%)	3 (8%)	1 (3%)	3 (8%)
Accés remot (ARE)	5 (14%)	4 (11%)	5 (14%)	3 (8%)	5 (14%)	7 (19%)	6 (17%)	1 (3%)
	140(28%)	94 (19%)	31 (6%)	37 (7%)	66 (13%)	74 (15%)	35 (7%)	27 (5%)

* Reserves i renovacions a través de *El meu compte*

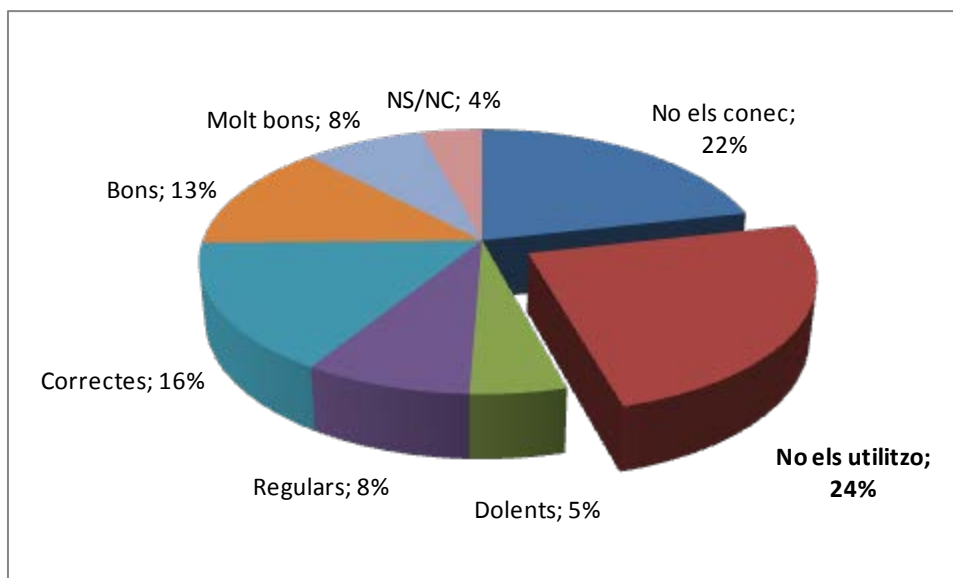
El Web del Servei de Biblioteques és el més conegut i utilitzat pel 94% de les respostes, només un 6% dels usuaris el desconeix o no l'utilitza, encara que amb força discrepàncies sobre la seva valoració: mentre que un 34% de professors el consideren bo o molt bo, un 30% el consideren dolent o regular. En canvi, els serveis més ben valorats per aquest col·lectiu són el préstec i l'accés remot a la Biblioteca digital, ambdós amb un 36% de les respostes puntuades com a bones o molt bones. Els serveis *pregunt@*, *Mendeley* i les Xarxes Socials són els més desconeguts per part del professorat (al voltant del 50% els desconeixen). Per últim, destacar que és precisament el professorat el col·lectiu el que mostra més desconeixement, utilització i menys satisfacció vers els serveis oferts per la Biblioteca.

PAS	No el conec	No l'utilitzo	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC
Catàleg	1 (7%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (7%)	5 (33%)	5 (33%)	2 (13%)	1 (7%)
Bibliografia curs	3 (20%)	1 (7%)	0 (0%)	2 (13%)	3 (20%)	3 (20%)	2 (13%)	1 (7%)
Préstec	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (13%)	3 (20%)	9 (60%)	1 (7%)
PUC	3 (20%)	1 (7%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (7%)	5 (33%)	4 (27%)	1 (7%)
Gestions en línia *	3 (20%)	1 (7%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	3 (20%)	6 (40%)	2 (13%)
DDD	3 (20%)	4 (27%)	0 (0%)	0 (0%)	4 (27%)	0 (0%)	3 (20%)	1 (7%)
Trobador+	1 (7%)	4 (27%)	0 (0%)	4 (27%)	2 (13%)	3 (20%)	0 (0%)	1 (7%)
Web Biblioteques	1 (7%)	1 (7%)	0 (0%)	0 (0%)	6 (40%)	4 (27%)	2 (13%)	1 (7%)
Xarxes socials	7 (47%)	4 (27%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	3 (20%)	1 (7%)
Cursos	7 (47%)	5 (33%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (13%)	1 (7%)
Pregunt@	7 (47%)	5 (33%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (13%)	0 (0%)	1 (7%)
Mendeley	8 (53%)	4 (27%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (7%)	2 (13%)
Web SAAR	6 (40%)	5 (33%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (7%)	1 (7%)	2 (13%)
Accés remot (ARE)	5 (33%)	5 (33%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (13%)	1 (7%)	1 (7%)	1 (7%)
	55 (26%)	40 (19%)	0 (0%)	7 (3%)	25 (12%)	30 (14%)	36 (17%)	17 (8%)

* Reserves i renovacions a través de *El meu compte*

El préstec és amb diferència el servei més ben valorat pel PAS: un 80% el considera un bon o molt bon servei. També és el col·lectiu més satisfet: el 17% afirma globalment que els serveis oferts són molt bons, sent la valoració més alta entre tots els col·lectius. Cap dels enquestats puntua un sol servei com a dolent. Aquest col·lectiu, junt amb el alumnes de Postgrau són els que mostren un major desconeixement dels serveis en comparació amb la resta d'usuaris: només dos serveis que són clarament desconeguts pel voltant del 50% dels alumnes de grau, tres serveis pel col·lectiu de professors, i hi ha quatre serveis desconeguts pel voltant del 50% del PAS i dels alumnes de Postgrau.

4. Coneixement i valoració dels fons



Fons	No el conec	No l'utilitzo	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC
Llibres en paper	12 (5%)	17 (7%)	10 (4%)	24 (10%)	48 (19%)	70 (28%)	44 (18%)	24 (10%)
Llibres digitals	72 (29%)	65 (26%)	18 (7%)	20 (8%)	33 (13%)	18 (7%)	17 (7%)	6 (2%)
Revistes en paper	51 (20%)	75 (30%)	6 (2%)	21 (8%)	43 (17%)	31 (12%)	15 (6%)	7 (3%)
Revistes digitals	61 (24%)	59 (24%)	15 (6%)	22 (9%)	42 (17%)	28 (11%)	15 (6%)	7 (3%)
Multimèdia	72 (29%)	87 (35%)	10 (4%)	16 (6%)	31 (12%)	17 (7%)	9 (4%)	7 (3%)
	268(22%)	303 (24%)	59 (5%)	103 (8%)	197 (16%)	164 (13%)	100 (8%)	51 (4%)

Els usuaris de la Biblioteca de Medicina utilitzen principalment llibres en paper per a satisfer les seves necessitats informacionals. Els materials multimèdia són els més desconeguts i també els que menys s'utilitzen. La col·lecció digital (llibres i revistes) no és tan coneguda com els llibres en paper (29% de desconeixement pels llibres digitals i 24% per les revistes digitals); d'altra banda, al voltant d'una quarta part dels usuaris enquestats, malgrat conèixer-la, manifesta que no la fa servir: en conjunt, al voltant del 50% de les persones que han respost l'enquesta, o no coneix o no fa servir la col·lecció digital. Del 50% restant, aproximadament un 21% la considera bona o molt bona, un 16% correcta, un 8% regular i només un 5% dolenta. En l'anàlisi de les revistes en paper: un 20% dels enquestats no coneix aquest fons i un 30% no el fa servir, però en aquest cas, el 50% que el valora, tendeix a estar més aviat satisfet que insatisfet amb aquest tipus de fons (18% el consideren bo o molt bo, 17% correcte i 10% dolent o regular). Pel que fa a la col·lecció de llibres en

paper, els usuaris es mostren molt satisfets: el 46% la consideren la col·lecció com a bona o molt bona, un 19% correcte i el 14% la puntua com a regular o dolenta.

<i>Alumnes de Grau</i>	No el conec	No l'utilitzo	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC
Llibres en paper	4 (2%)	4 (2%)	6 (3%)	16 (9%)	36 (19%)	64 (35%)	38 (21%)	17 (9%)
Llibres digitals	56 (30%)	52 (28%)	9 (5%)	9 (5%)	26 (14%)	16 (9%)	14 (8%)	3 (2%)
Revistes en paper	39 (21%)	60 (32%)	2 (1%)	11 (6%)	30 (16%)	30 (16%)	10 (5%)	3 (2%)
Revistes digitals	53 (29%)	55 (30%)	8 (4%)	10 (5%)	28 (15%)	17 (9%)	9 (5%)	5 (3%)
Multimèdia	52 (28%)	73 (39%)	4 (2%)	10 (5%)	22 (12%)	14 (8%)	6 (3%)	4 (2%)
	204 (22%)	244 (26%)	29 (3%)	56 (6%)	142 (15%)	141 (15%)	77 (8%)	32 (3%)

Els alumnes de grau són els usuaris que utilitzen els llibres en paper de la Biblioteca de Medicina de forma més intensiva i, els que millor valoren aquest tipus de fons; per contra, són també els que menys utilitzen la resta de tipologies documentals que la Biblioteca els ofereix, un 40% dels enquestats afirma conèixer i utilitzar els recursos digitals.

<i>Alumnes de Postgrau</i>	No el conec	No l'utilitzo	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC
Llibres en paper	2 (15%)	4 (31%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (15%)	1 (8%)	2 (15%)	2 (15%)
Llibres digitals	3 (23%)	3 (23%)	0 (0%)	2 (15%)	3 (23%)	1 (8%)	1 (8%)	0 (0%)
Revistes en paper	3 (23%)	4 (31%)	0 (0%)	2 (15%)	3 (23%)	0 (0%)	1 (8%)	0 (0%)
Revistes digitals	2 (15%)	1 (8%)	0 (0%)	3 (23%)	3 (23%)	2 (15%)	2 (15%)	0 (0%)
Multimèdia	4 (31%)	4 (31%)	0 (0%)	2 (15%)	1 (8%)	1 (8%)	1 (8%)	0 (0%)
	14 (22%)	16 (25%)	0 (0%)	9 (14%)	12 (18%)	5 (8%)	7 (11%)	2 (3%)

Pel que fa a la consulta dels fons, són els alumnes de postgrau els que en fan un major ús: més de tres quartes parts dels enquestats d'aquest col·lectiu coneixen i utilitzen aquest fons i es mostren satisfets amb aquest servei; un 30% el troba bo o molt bo i un 23% correcte.

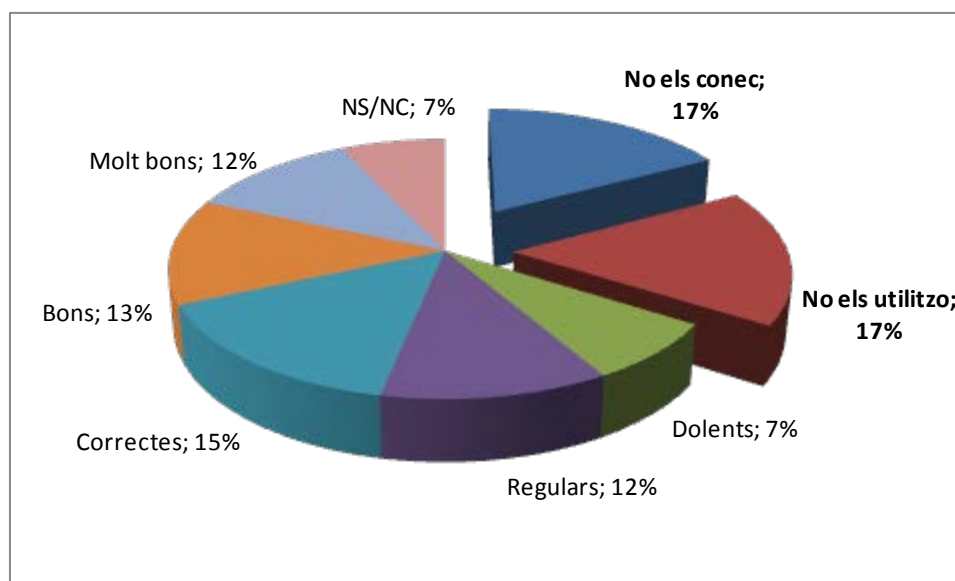
<i>Professorat</i>	No el conec	No l'utilitzo	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC
Llibres en paper	4 (11%)	8 (22%)	4 (11%)	8 (22%)	5 (14%)	2 (6%)	2 (6%)	3 (8%)
Llibres digitals	8 (22%)	7 (19%)	8 (22%)	8 (22%)	1 (3%)	1 (3%)	1 (3%)	2 (6%)
Revistes en paper	6 (17%)	8 (22%)	4 (11%)	8 (22%)	6 (17%)	0 (0%)	2 (6%)	2 (6%)
Revistes digitals	1 (3%)	0 (0%)	7 (19%)	9 (25%)	8 (22%)	7 (19%)	3 (8%)	1 (3%)
Multimèdia	15 (42%)	7 (19%)	6 (17%)	3 (8%)	2 (6%)	1 (3%)	0 (0%)	2 (6%)
	34 (19%)	30 (17%)	29 (16%)	36 (20%)	22 (12%)	11 (6%)	8 (4%)	10 (6%)

També el professorat consulta massivament les revistes digitals, doncs són conegudes i utilitzades pel 97% dels enquestats. Respecte a la valoració, el 27% de les respostes són per a classificar-les com a molt bones o bones i el 22% les considera correctes. Pel que fa als llibres digitals, un 6% els considera bons o molt bons.

<i>PAS</i>	No el conec	No l'utilitzo	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC
Llibres en paper	2 (13%)	1 (7%)	0 (0%)	0 (0%)	5 (33%)	3 (20%)	2 (13%)	2 (13%)
Llibres digitals	5 (33%)	3 (20%)	1 (7%)	1 (7%)	3 (20%)	0 (0%)	1 (7%)	1 (7%)
Revistes en paper	3 (20%)	3 (20%)	0 (0%)	0 (0%)	4 (27%)	1 (7%)	2 (13%)	2 (13%)
Revistes digitals	5 (33%)	3 (20%)	0 (0%)	0 (0%)	3 (20%)	2 (13%)	1 (7%)	1 (7%)
Multimèdia	1 (7%)	3 (20%)	0 (0%)	1 (7%)	6 (40%)	1 (7%)	2 (13%)	1 (7%)
	16 (21%)	13 (17%)	1 (1%)	2 (3%)	21 (28%)	7 (9%)	8 (11%)	7 (9%)

El PAS és la tipologia d'usuaris que més satisfet es mostra amb els fons de la Biblioteca. Utilitzen principalment llibres en paper i en fan una bona valoració: dos terços de les persones enquestades els consideren molt bons, bons o correctes.

5. Coneixement i valoració dels equipaments



<i>Equipaments</i>	No el conec	No l'utilitzo	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC
Sales treball/cabines	38 (15%)	38 (15%)	21 (8%)	25 (10%)	39 (16%)	31 (12%)	33 (13%)	24 (10%)
Equip informàtic	25 (10%)	30 (12%)	22 (9%)	40 (16%)	51 (20%)	48 (19%)	28 (11%)	5 (2%)
Préstec portàtils	65 (26%)	58 (23%)	13 (5%)	23 (9%)	23 (9%)	19 (8%)	25 (10%)	23 (9%)
	128 (17%)	126 (17%)	56 (7%)	88 (12%)	113 (15%)	98 (13%)	86 (12%)	52 (7%)

El 66% dels enquestats coneix o utilitza els equipaments que els hi ofereix la Biblioteca de Medicina. El 90% dels enquestats saben que disposen d'ordinadors per a treballar, i un 75% els consideren adequats, mentre que el 25% restant no està massa satisfet amb aquests equipaments valorats com a regulars o dolents. El préstec de portàtils és el menys conegut i alhora el menys utilitzat. La valoració general dels usuaris que coneixen i utilitzen els equipaments de la Biblioteca és molt bona (12%), bona (13%) o correcta (15%).

<i>Alumnes de Grau</i>	No el conec	No l'utilitzo	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC
Sales treball/cabines	24 (13%)	21 (11%)	18 (10%)	19 (10%)	29 (16%)	27 (15%)	30 (16%)	17 (9%)
Equip informàtic	11 (6%)	12 (6%)	15 (8%)	33 (18%)	42 (23%)	43 (23%)	27 (15%)	2 (1%)
Préstec portàtils	42 (23%)	38 (21%)	11 (6%)	18 (10%)	20 (11%)	16 (9%)	24 (13%)	16 (9%)
	77 (14%)	71 (13%)	44 (8%)	70 (13%)	91 (16%)	86 (15%)	81 (15%)	35 (6%)

Els alumnes de grau són qui més coneixen i utilitzen els equipaments de la Biblioteca: el 73% d'aquesta tipologia d'usuaris els coneix i els utilitza, enfront d'un 27% que no ho fa. També són qui millor els valoren: globalment, el 30% d'estudiants de grau enquestats, els consideren bons o molt bons, mentre que un 21% els troba dolents o regulars.

<i>Alumnes de Postgrau</i>	No el conec	No l'utilitzo	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC
Sales treball/cabines	3 (23%)	4 (31%)	1 (8%)	0 (0%)	2 (15%)	1 (8%)	0 (0%)	2 (15%)
Equip informàtic	3 (23%)	4 (31%)	1 (8%)	2 (15%)	2 (15%)	1 (8%)	0 (0%)	0 (0%)
Préstec portàtils	5 (38%)	4 (31%)	0 (0%)	1 (8%)	0 (0%)	1 (8%)	0 (0%)	2 (15%)
	11 (28%)	12 (31%)	2 (5%)	3 (8%)	4 (10%)	3 (8%)	0 (0%)	4 (10%)

En conjunt, prop d'un 70% d'alumnes de postgrau coneix els equipaments de la Biblioteca de Medicina, però només un 40% d'aquest col·lectiu els utilitza realment; la seva opinió majoritària és que els equipaments de la Biblioteca són força satisfactoris (el 18% opina que són correctes o bons).

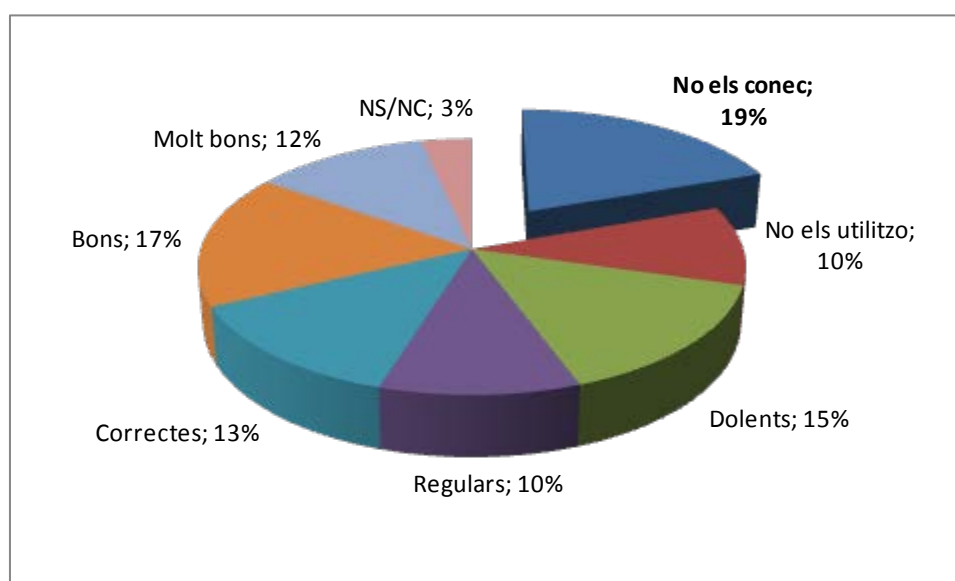
<i>Professorat</i>	No el conec	No l'utilitzo	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC
Sales treball/cabines	10 (28%)	10 (28%)	2 (6%)	4 (11%)	6 (17%)	0 (0%)	2 (6%)	2 (6%)
Equip informàtic	10 (28%)	10 (28%)	4 (11%)	4 (11%)	4 (11%)	2 (6%)	1 (3%)	1 (3%)
Préstec portàtils	16 (44%)	12 (33%)	2 (6%)	3 (8%)	1 (3%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (6%)
	36 (33%)	32 (30%)	8 (7%)	11 (10%)	11 (10%)	2 (2%)	3 (3%)	5 (5%)

Un 40% de les respostes obtingudes del col·lectiu dels professors, afirma que utilitza els equipaments de la Biblioteca de Medicina. Els qui en són usuaris, no es mostren gaire satisfets: un 5% bons o molt bons; el 10% d'usuaris restant que sí els utilitza els troba correctes i un 17% els considera regulars o dolents.

<i>PAS</i>	No el conec	No l'utilitzo	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC
Sales treball/cabines	1 (7%)	3 (20%)	0 (0%)	2 (13%)	2 (13%)	3 (20%)	1 (7%)	3 (20%)
Equip informàtic	1 (7%)	4 (27%)	2 (13%)	1 (7%)	3 (20%)	2 (13%)	0 (0%)	2 (13%)
Préstec portàtils	2 (13%)	4 (27%)	0 (0%)	1 (7%)	2 (13%)	2 (13%)	1 (7%)	3 (20%)
	4 (9%)	11 (24%)	2 (4%)	4 (9%)	7 (16%)	7 (16%)	2 (4%)	8 (18%)

El PAS que ha respost l'enquesta coneix majoritàriament els equipaments de la Biblioteca però és destacable l'alt percentatge, d'entre aquells que utilitzen els equipaments (un 70% del PAS), i no emeten cap valoració: un 18% de PAS que fa servir els equipaments no els valora (NS/NC). La tendència, però, entre els que sí els valoren és a mostrar-se'n força satisfets, doncs el 20% els consideren bons o molt bons.

6. Coneixement i valoració dels horaris



Horaris	No el conec	No l'utilitzo	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC
Dilluns-Divendres	18 (7%)	10 (4%)	12 (5%)	37 (15%)	47 (19%)	69 (28%)	50 (20%)	6 (2%)
Ds-Dg, nits, festius	79 (32%)	40 (16%)	62 (25%)	15 (6%)	18 (7%)	15 (6%)	9 (4%)	11 (4%)
	97 (19%)	50 (10%)	74 (15%)	52 (10%)	65 (13%)	84 (17%)	59 (12%)	17 (3%)

El 93% d'enquestats coneix l'horari d'obertura de la Biblioteca de Medicina durant els dies laborables. Les persones que han respost l'enquesta es mostren clarament satisfetes amb els horaris de dilluns a divendres (gairebé el 50% els considera bons o molt bons). La Biblioteca de Medicina no té horaris de caps de setmana i nits, la pregunta es referia a les Sales d'Estudi de la Plaça Cívica i a la Sala d'Estudi 24 h. de la Biblioteca de Ciències Socials. El 32% afirma desconèixer aquests horaris. La valoració dels horaris especials és baixa, un 25% els troba dolents. El que no sabem és si valoren malament els horaris especials o ho valoren malament perquè no existeixen a la Biblioteca de Medicina. És la valoració més baixa del conjunt de variables avaluades en tota l'enquesta.

<i>Alumnes de Grau</i>	No el conec	No l'utilitza	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC
Dilluns-Divendres	6 (3%)	2 (1%)	11 (6%)	30 (16%)	37 (20%)	54 (29%)	42 (23%)	3 (2%)
Ds-Dg, nits, festius	53 (29%)	24 (13%)	57 (31%)	13 (7%)	13 (7%)	12 (6%)	9 (5%)	4 (2%)
	59 (16%)	26 (7%)	68 (18%)	43 (12%)	50 (14%)	66 (18%)	51 (14%)	7 (2%)

Els alumnes de grau mostren clarament satisfets amb els horaris de dilluns a divendres, doncs el 52% els troba bons o molt bons, en canvi valoren malament l'horari de caps de setmana, nits i festius (un 31% els considera dolents).

<i>Alumnes de Postgrau</i>	No el conec	No l'utilitza	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC
Dilluns-Divendres	4 (31%)	3 (23%)	0 (0%)	1 (8%)	2 (15%)	3 (23%)	0 (0%)	0 (0%)
Ds-Dg, nits, festius	6 (46%)	4 (31%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (8%)	1 (8%)	0 (0%)	1 (8%)
	10 (38%)	7 (27%)	0 (0%)	1 (4%)	3 (12%)	4 (15%)	0 (0%)	1 (4%)

Els alumnes de Postgrau utilitzen poc la biblioteca presencial, per això un 38% dels alumnes que han respost l'enquesta no saben quan s'obren i tanquen les portes. Un total del 65% d'aquests alumnes no coneix o "no utilitza" els horaris.

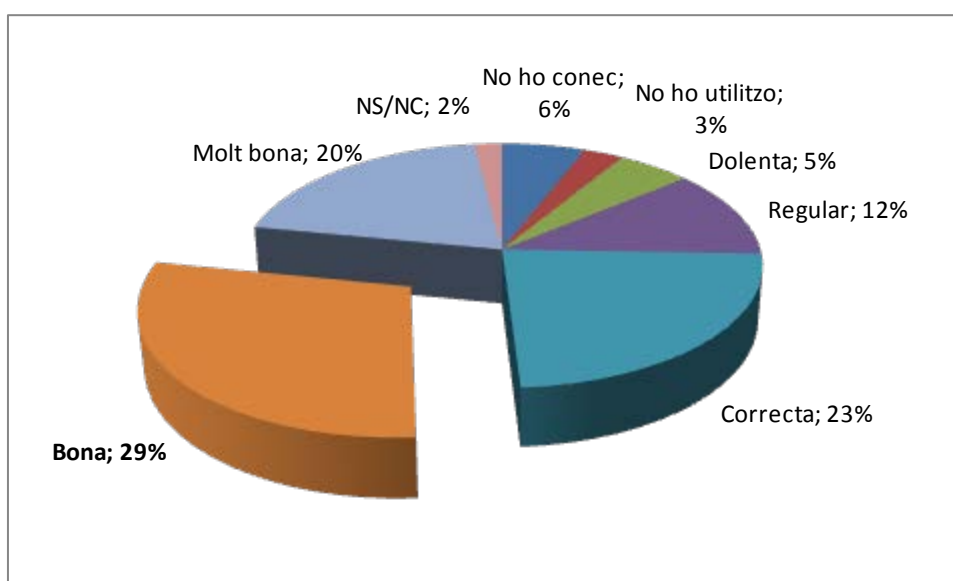
<i>Professorat</i>	No el conec	No l'utilitza	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC
Dilluns-Divendres	8 (22%)	4 (11%)	1 (3%)	4 (11%)	7 (19%)	7 (19%)	3 (8%)	2 (6%)
Ds-Dg, nits, festius	15 (42%)	9 (25%)	5 (14%)	0 (0%)	2 (6%)	1 (3%)	0 (0%)	4 (11%)
	23 (32%)	13 (18%)	6 (8%)	4 (6%)	9 (13%)	8 (11%)	3 (4%)	6 (8%)

Les dades pel col·lectiu de professorat reflecteixen una realitat molt semblant a la comentada anteriorment pels alumnes de postgrau: el 50% no coneix o "no utilitza" els horaris de la Biblioteca de Medicina. El 28% dels professors que han respost l'enquesta indiquen que els horaris són correctes, bons o molt bons, mentre que un 6% els considera regulars i un 8% dolents.

<i>PAS</i>	No el conec	No l'utilitza	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC
Dilluns-Divendres	0 (0%)	1 (7%)	0 (0%)	2 (13%)	1 (7%)	5 (33%)	5 (33%)	1 (7%)
Ds-Dg, nits, festius	5 (33%)	3 (20%)	0 (0%)	2 (13%)	2 (13%)	1 (7%)	0 (0%)	2 (13%)
	5 (17%)	4 (13%)	0 (0%)	4 (13%)	3 (10%)	6 (20%)	5 (17%)	3 (10%)

El PAS és la tipologia d'usuaris que més satisfeta es mostra amb els horaris d'obertura de la Biblioteca: un 37% dels enquestats els valora com a bons o molt bons, i cap els considera dolents.

7. Coneixement i valoració de la confortabilitat



Confort	No el conec	No l'utilitzo	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC
Mobiliari i espais	14 (6%)	8 (3%)	6 (2%)	27 (11%)	66 (27%)	85 (34%)	39 (16%)	4 (2%)
Silenci	16 (6%)	9 (4%)	32 (13%)	50 (20%)	50 (20%)	59 (24%)	27 (11%)	6 (2%)
Il·luminació	14 (6%)	5 (2%)	6 (2%)	17 (7%)	63 (25%)	77 (31%)	61 (24%)	6 (2%)
Temperatura	15 (6%)	7 (3%)	19 (8%)	40 (16%)	63 (25%)	59 (24%)	42 (17%)	4 (2%)
Neteja	14 (6%)	6 (2%)	2 (1%)	11 (4%)	50 (20%)	82 (33%)	80 (32%)	4 (2%)
	73 (6%)	35 (3%)	65 (5%)	145 (12%)	292 (23%)	362 (29%)	249 (20%)	24 (2%)

Aquesta dimensió, la confortabilitat, és la que té un percentatge més alt de coneixement i d'ús, només el 6% de respostes ha sigut "No el conec" i un 3% "No l'utilitzo", així doncs, més del 90% dels enquestats han tingut alguna mena d'experiència amb la Biblioteca com a espai físic. Tret del silenci i la temperatura, els enquestats valoren de forma clarament satisfactòria les variables incloses en aquesta dimensió: la neteja, per exemple, és valorada com a molt bona pel 32% dels enquestats i el mobiliari i els espais obtenen una valoració global de bons per al 34% de les persones que han respost l'enquesta. Un terç i gairebé un quart dels enquestats, respectivament, consideren dolentes o regulars les condicions de silenci i temperatura de la Biblioteca.

<i>Alumnes de Grau</i>	No el conec	No l'utilitzo	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC
Mobiliari i espais	2 (1%)	2 (1%)	5 (3%)	19 (10%)	52 (28%)	69 (37%)	34 (18%)	2 (1%)
Silenci	4 (2%)	2 (1%)	26(14%)	47 (25%)	38 (21%)	42 (23%)	22 (12%)	4 (2%)
Il·luminació	2 (1%)	0 (0%)	5 (3%)	13 (7%)	46 (25%)	64 (35%)	52 (28%)	3 (2%)
Temperatura	3 (2%)	1 (1%)	14 (8%)	34 (18%)	48 (26%)	47 (25%)	36 (19%)	2 (1%)
Neteja	2 (1%)	0 (0%)	1 (1%)	7 (4%)	39 (21%)	61 (33%)	73 (39%)	2 (1%)
	13 (1%)	5 (1%)	51 (6%)	120 (13%)	223 (24%)	283 (31%)	217 (23%)	13 (1%)

Les dades obtingudes de les respostes dels alumnes de grau són les que més representen el conjunt de resultats comentats anteriorment: percentatges alts de coneixement i utilització, alt grau de satisfacció, llevat de la temperatura i el silenci, doncs un 39% valoren la neteja com a molt bona, i un 37% troben bons els mobiliaris i espais. Pel que fa el silenci, un 25% el considera regular, i un 18% consideren les condicions de temperatura són regulars. Evidentment aquestes variables són molt subjectives i depenen de la percepció de cada individu.

<i>Alumnes de Postgrau</i>	No el conec	No l'utilitzo	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC
Mobiliari i espais	5 (38%)	2 (15%)	0 (0%)	1 (8%)	2 (15%)	2 (15%)	1 (8%)	0 (0%)
Silenci	5 (38%)	2 (15%)	1 (8%)	1 (8%)	0 (0%)	3 (23%)	1 (8%)	0 (0%)
Il·luminació	5 (38%)	1 (8%)	0 (0%)	1 (8%)	1 (8%)	3 (23%)	1 (8%)	1 (8%)
Temperatura	5 (38%)	2 (15%)	0 (0%)	2 (15%)	1 (8%)	2 (15%)	1 (8%)	0 (0%)
Neteja	5 (38%)	2 (15%)	0 (0%)	2 (15%)	0 (0%)	3 (23%)	1 (8%)	0 (0%)
	25 (38%)	9 (14%)	1 (2%)	7 (11%)	4 (6%)	13 (20%)	5 (8%)	1 (2%)

El 48% dels alumnes de postgrau diuen conèixer i utilitzar les condicions de confort i, d'aquests, un 28% les consideren com a molt bones o bones.

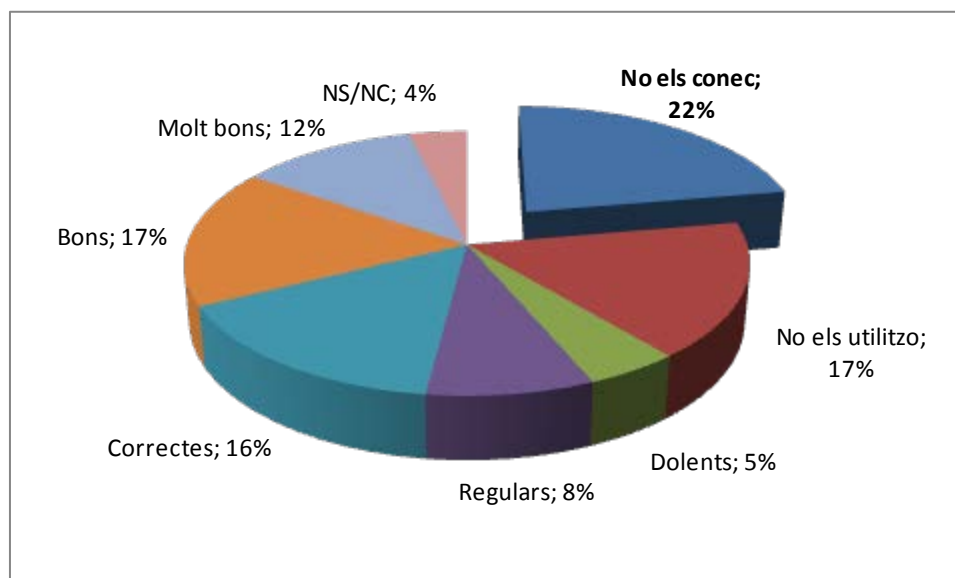
Professorat	No el conec	No l'utilitzo	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC
Mobiliari i espais	7(19%)	4 (11%)	1 (3%)	5 (14%)	7 (19%)	8(22%)	3(8%)	1 (3%)
Silenci	7(19%)	5 (14%)	4(11%)	1 (3%)	7 (19%)	9(25%)	2(6%)	1 (3%)
Il·luminació	7(19%)	4 (11%)	1 (3%)	2 (6%)	8 (22%)	7 (19%)	6(17%)	1 (3%)
Temperatura	7(19%)	4 (11%)	1 (3%)	3 (8%)	8 (22%)	7 (19%)	5(14%)	1 (3%)
Neteja	7(19%)	4 (11%)	1 (3%)	1 (3%)	5 (14%)	13(36%)	4(11%)	1 (3%)
	35(19%)	21(12%)	8 (4%)	12 (7%)	35 (19%)	44(24%)	20(11%)	5 (3%)

Un 44% del professorat que diu conèixer i tenir alguna experiència sobre les condicions de confortabilitat de la Biblioteca, i un 35% es mostra força satisfet al valorar-les com a molt bones o bones.

PAS	No el conec	No l'utilitzo	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC
Mobiliari i espais	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (13%)	5 (33%)	6 (40%)	1 (7%)	1 (7%)
Silenci	0 (0%)	0 (0%)	1 (7%)	1 (7%)	5 (33%)	5 (33%)	2 (13%)	1 (7%)
Il·luminació	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (7%)	8 (53%)	3 (20%)	2 (13%)	1 (7%)
Temperatura	0 (0%)	0 (0%)	4 (27%)	1 (7%)	6 (40%)	3 (20%)	0 (0%)	1 (7%)
Neteja	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (7%)	6 (40%)	5 (33%)	2 (13%)	1 (7%)
	0 (0%)	0 (0%)	5 (7%)	6 (8%)	30 (40%)	22 (29%)	7 (9%)	5 (7%)

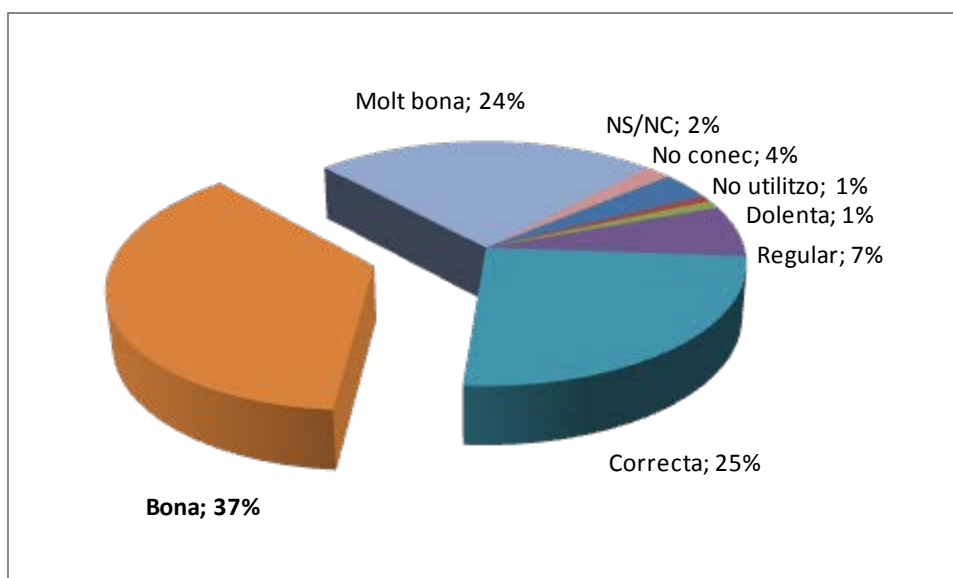
El PAS que ha respost l'enquesta ha tingut alguna experiència sobre la confortabilitat que ofereix la Biblioteca de Medicina: majoritàriament consideren que les condicions són satisfactòries, doncs un 78% de les respostes s'han valorat com a molt bones (9%), bones (29%) i correctes (40%).

8. Valoració general



	No el conec	No l'utilitzo	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC
Serveis	1040 (30%)	688 (20%)	88 (3%)	219 (6%)	457 (13%)	515 (15%)	349 (10%)	130 (4%)
Fons	268 (22%)	303 (24%)	59 (5%)	103 (8%)	197 (16%)	164 (13%)	100 (8%)	51 (4%)
Equipaments	128 (17%)	126 (17%)	56 (7%)	88 (12%)	113 (15%)	98 (13%)	86 (12%)	52 (7%)
Horaris	97 (19%)	50 (10%)	74 (15%)	52 (10%)	65 (13%)	84 (17%)	59 (12%)	17 (3%)
Confortabilitat	73 (6%)	35 (3%)	65 (5%)	145 (12%)	292 (23%)	362 (29%)	249 (20%)	24 (2%)
	1606 (22%)	1202 (17%)	342 (5%)	607 (8%)	1124 (16%)	1223(17%)	843 (12%)	274 (3%)

De les cinc dimensions analitzades a l'Enquesta de Satisfacció d'Usuaris de 2013, els enquestats opinen que els Serveis que ofereix la Biblioteca de Medicina són l'aspecte que els hi resulta més desconegut: un 30% de les respostes indiquen que no els coneixen. Els Fons de la Biblioteca és l'aspecte que els enquestats utilitzen menys: un 24% no els fa servir. En conjunt, un 50% dels enquestats no coneix ni utilitza els Serveis i un 46% no coneix ni utilitza els Fons. La dimensió més ben valorada és la Confortabilitat, doncs gairebé un 20% dels usuaris enquestats estan molt satisfets i consideren que és molt bona i un 29% estan força satisfets donant una valoració de bona. En canvi, els horaris, obtenen puntuacions més baixes, doncs un 15% dels enquestats els troba dolents i un 10% regulars. Tenint en compte el conjunt de les cinc dimensions, un 60% aproximadament dels enquestats, les valora com a molt bones (12%), bones (17%) o correctes (16%).



<i>Valoració general</i>	No el conec	No l'utilitzo	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC
Tracte del personal	10 (4%)	4 (2%)	3 (1%)	14 (6%)	43 (17%)	81 (33%)	90 (36%)	4 (2%)
Valoració global	8 (3%)	0 (0%)	2 (1%)	20 (8%)	82 (33%)	102 (41%)	30 (12%)	5 (2%)
	18 (4%)	4 (1%)	5 (1%)	34 (7%)	125 (25%)	183 (37%)	120 (24%)	9 (2%)

L'experiència global dels enquestats amb la Biblioteca de Medicina és bona: tant el tracte del personal com la valoració global es situen a la banda alta de l'escala de satisfacció, ja que el 36% dels enquestats consideren molt bo el tracte del personal, i el 41% fan una valoració global bona de la Biblioteca.

<i>Alumnes de Grau</i>	No el conec	No l'utilitzo	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC
Tracte del personal	3 (2%)	1 (1%)	3 (2%)	9 (5%)	37 (20%)	64 (35%)	66 (36%)	2 (1%)
Valoració global	1 (1%)	0 (0%)	1 (1%)	12 (6%)	67 (36%)	81 (44%)	21 (11%)	2 (1%)
	4 (1%)	1 (0%)	4 (1%)	21 (6%)	104 (28%)	145 (39%)	87 (24%)	4 (1%)

També en aquest cas, les dades de l'enquesta per als alumnes de grau són les que més representen el conjunt de resultats comentats anteriorment: percepció molt bona (36%) o bona (35%) en el tracte amb el personal de la Biblioteca, i bona (39%) valoració global.

<i>Alumnes de Postgrau</i>	No el conec	No l'utilitzo	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC
Tracte del personal	5 (38%)	2 (15%)	0 (0%)	1 (8%)	1 (8%)	3 (23%)	1 (8%)	0 (0%)
Valoració global	3 (23%)	0 (0%)	0 (0%)	3 (23%)	2 (15%)	3 (23%)	2 (15%)	0 (0%)
	8 (31%)	2 (8%)	0 (0%)	4 (15%)	3 (12%)	6 (23%)	3 (11%)	0 (0%)

Els alumnes de postgrau són la tipologia d'usuaris que menys interactuen amb la Biblioteca i en la valoració global aquesta circumstància també es posa de manifest: expressen un alt grau de desconeixement, tant pel que fa al tracte del personal com per a l'hora d'emetre una valoració global de la Biblioteca. No obstant, tant en un cas com en l'altre, tendeixen a estar més aviat satisfets que insatisfets amb la seva experiència a la Biblioteca de Medicina: 31% de valoracions bones o molts bones respecte al tracte del personal, i 38% de valoració global bona o molt bona.

<i>Professorat</i>	No el conec	No l'utilitzo	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC
Tracte del personal	2 (6%)	1 (3%)	0 (0%)	2 (6%)	5 (14%)	12 (33%)	13 (36%)	1 (3%)
Valoració global	4 (11%)	0 (0%)	1 (3%)	5 (14%)	9 (25%)	11 (31%)	4 (11%)	2 (6%)
	6 (8%)	1 (1%)	1 (1%)	7 (10%)	14 (19%)	23 (32%)	17 (24%)	3 (4%)

El professorat també fa una valoració molt satisfactòria (36%) o satisfactòria (33%) del tracte amb el personal, però en la valoració global l'enquesta revela una tendència més aviat cap als valors que representen la centralitat, 31% de valoracions bones i un 25% de correctes.

<i>PAS</i>	No el conec	No l'utilitzo	Dolent	Regular	Correcte	Bo	Molt bo	NS/NC
Tracte del personal	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (13%)	0 (0%)	2 (13%)	10 (67%)	1 (7%)
Valoració global	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	4 (27%)	7 (47%)	3 (20%)	1 (7%)
	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (7%)	4 (13%)	9 (30%)	13 (43%)	2 (7%)

El PAS és el col·lectiu que està globalment més satisfet amb la Biblioteca de Medicina, tant pel que fa al tracte del personal com pel que fa a la percepció global de satisfacció.

9. Comentaris dels usuaris

S'han rebut 64 comentaris dels enquestats. Si els dividim per tipologies d'usuaris, 40 comentaris corresponen als estudiants de Grau, 2 als estudiants de Postgrau, 12 de professors i no n'hi ha cap del col·lectiu PAS. Analitzats per localitzacions, on s'han obtingut més respostes ha estat a la Biblioteca de Medicina-Bellaterra que ha recollit 26 comentaris; 21 d'estudiants de grau, 1 d'estudiants de postgrau i 4 de professors. 12 són per la Biblioteca de Vall d'Hebron, 10 provenen dels estudiants de Grau, 1 dels estudiants de

Postgrau i 1 d'un professor). A la Biblioteca del Campus Universitari Mar s'han recollir 3 respostes, 1 d'un estudiant de Grau i les 2 restants de professors. La Biblioteca de l'Hospital Universitari Germans Trias i Pujol només ha recollit 2 respostes, 1 d'un estudiant de Grau i 1 d'un professor. Finalment la Biblioteca de la Fundació Josep Laporte ha rebut 11 comentaris, 7 dels estudiants de Grau, i 4 dels professors.

En general els comentaris, sobretot els provinents dels alumnes de Grau, demanen que hi hagi uns horaris més amplis i que també s'obri els caps de setmana durant el període d'exàmens. Els estudiants de Grau també mostren interès en què se'ls faciliti espais per a poder estudiar i/o fer treballs en grup, actualització de la bibliografia bàsica, així com un increment del nombre d'exemplars, més informació sobre els serveis que ofereix la Biblioteca de Medicina i, sobretot, augmentar el nombre d'ordinadors portàtils en préstec, el nombre d'endolls i una millora de la xarxa inal-lambrica WIFI. Els alumnes de Postgrau i els professors demanen ampliar el nombre de subscripcions i millorar l'accés a les revistes electròniques.

10. Comparació amb les dades d'enquestes anteriors

Comparació amb les dades d'enquestes anteriors

Des de 2010 l'avaluació de l'enquesta de satisfacció d'usuaris de la Biblioteca de Medicina s'ha fet, com també es va fer el 2010, comptant com una sola biblioteca, les cinc biblioteques que conformen la Biblioteca de Medicina. Els anys anterior, si bé les conclusions eren comunes a totes les biblioteques, les dades s'havien donat per separat. Les dades referents al col·lectiu PAS, sense desglossar si és PAS de biblioteques o de la resta de serveis de la UAB; també es recullen des de 2010. Per això hi ha caselles de dades que queden buides o no s'han consignat perquè en les enquestes anteriors, els resultats es van tractar de manera diferent i per tant no es poden comparar.

La freqüència d'ús de la biblioteca presencial

Freqüència d'ús	Any enquesta	Grau	Postgrau	Professors	PAS
Mai	2007				
	2010				
	2013	1,08%	25,00%	24,24%	14,28%
Abans de les avaluacions	2007				
	2010				
	2013	9,78%	25,00%	9,09%	14,28%
Menys d'1 cop al mes	2007			56,00%	
	2010		50,00%	43,75%	
	2013	7,60%	8,33%	36,36%	42,85%
1 cop al mes	2007				
	2010		50,00%	12,50%	
	2013	7,60%	8,33%	24,24%	7,14%
2 o 3 cops al mes	2007		60,00%		
	2010			18,75%,	
	2013	20,65%	16,66%	3,03%	7,14%

1 o 2 cops a la setmana	2007				
	2010			6,25%	
	2013	53,26%	16,66%	3,03%	14,28%

La freqüència d'ús de la biblioteca digital

Freqüència d'ús	Any enquesta	Grau	Postgrau	Professors	PAS
Mai	2007				
	2010				
	2013	33,52%	0,00%	0,00%	15,38%
Abans de les avaluacions	2007				
	2010				
	2013	10,79%	7,69%	0,00%	15,38%
Menys d'1 cop al mes	2007				
	2010	28,45%			44,00%
	2013	14,20%	15,38%	27,27%	30,76%
1 cop al mes	2007				
	2010				
	2013	14,77%	15,38%	15,15%	7,69%
2 o 3 cops al mes	2007				
	2010	21,55%		75,00%	
	2013	15,34%	23,07%	24,24%	15,38%
1 o 2 cops a la setmana	2007				
	2010	15,52%			
	2013	11,36%	38,46%	33,33%	15,38%

Coneixement, ús i la valoració dels serveis

Coneixement dels serveis	Any enquesta	Grau	Postgrau	Professors	PAS
Catàleg biblioteques UAB	2007				
	2010				
	2013	89,00%	100,00%	92,00%	93,00%
Cursos de formació de la biblioteca	2007				
	2010				
	2013	62,00%	46,00%	72,00%	53,00%
Web de la biblioteca	2007				
	2010				
	2013	90,00%	77,00%	94,00%	93,00%

Ús	Any enquesta	Grau	Postgrau	Professors	PAS
Catàleg biblioteques UAB	2007				
	2010				
	2013	90,00%	85,00%	78,00%	100,00%
Cursos de formació de la biblioteca	2007				
	2010				
	2013	68,00%	69,00%	72,00%	67,00%
Web de la biblioteca	2007				
	2010				
	2013	88,00%	92,00%	94,00%	93,00%

Valoració dels serveis	Any enquesta	Grau	Postgrau	Professors	PAS
Catàleg biblioteques UAB	2007	3,67	3,75	3,60	
	2010	4,01	2,50	2,56	
	2013	3,55	2,07	2,91	3,61
Cursos de formació de la biblioteca	2007	3,10	3,50	4,00	
	2010	3,63	2,00	1,50	
	2013	3,58	2,50	3,75	5,00
Web de la biblioteca	2007	3,56	3,40	3,60	
	2010	3,91	1,50	2,88	
	2013	3,53	3,33	3,29	3,66

La valoració dels fons

Fons	Any enquesta	Grau	Postgrau	Professors	PAS
Col·lecció de llibres	2007	3,42	3,20	2,77	
	2010(paper)	4,21	4,00	2,63	
	2010(digital)	3,78	2,00	1,00	
	2013(paper)	3,70	4,00	2,52	3,70
	2013(digital)	3,22	2,75	1,89	2,83
Col·lecció de revistes	2007	3,44	2,50	2,79	
	2010(paper)	4,13	4,00	2,19	
	2010(digital)	3,90	4,00	2,94	
	2013(paper)	3,42	3,00	2,40	3,71
	2013(digital)	3,12	3,30	2,70	3,66

Tot i que presenta un cert descens vers les dades obtingudes a l'enquesta de 2010, la valoració de la col·lecció de llibres i revistes, tant en suport paper com en suport digital segueix sent bona per als col·lectius d'alumnes de Grau, Postgrau i PAS. En canvi el col·lectiu Professors que és qui dona les puntuacions més baixes. Les retallades pressupostàries no ens ajuden en aquest aspecte, la Biblioteca de Medicina, com la resta de serveis de la UAB, ha patit i està patint les conseqüències de la conjuntura econòmica.

La valoració de les instal·lacions

Sales de treball	Any enquesta	Grau	Postgrau	Professors	PAS
Coneixement	2007	82,35%	80,00%	56,00%	
	2010	86,21 %	100,00%	50,00%	
	2013	87,00%	77,00%	72,00%	93,00%
Ús	2007	52,94%	40,00%	16,00%	
	2010	76,72%	50,00%	12,50%	
	2013	89,00%	69,00%	72,00%	80,00%
Valoració	2007	3,81	4,25	3,42	
	2010	3,65	4,00	2,31	
	2013	3,49	2,75	2,71	3,12

S'ha millorat el coneixement i l'ús de les sales de treball. Cal fer constar que només a la Biblioteca del Campus Universitari Mar existeixen sales de treball en grup. A la Biblioteca de Vall d'Hebron, Biblioteca de la Fundació Josep Laporte i la Biblioteca de Medicina de Bellaterra hi ha cabines d'estudi individual. A l'enquesta de 2013 els el col·lectiu d'estudiants de Grau i Postgrau han valorat aquestes instal·lacions per sota de les dades de 2010. Una possible resposta pot ser la falta de sales de treball en grup i que les cabines de treball individual, tot i que molt útils, no tenen aquesta funció.

Freqüència d'ús	Any enquesta	Grau	Postgrau	Professors	PAS
Catàleg biblioteques UAB	2007	3,67	3,75	3,60	
	2010	4,01	2,50	2,56	
	2013	3,55	2,07	2,91	3,61
Cursos de formació de la biblioteca	2007	3,10	3,50	4,00	
	2010	3,63	2,00	1,50	
	2013	3,58	2,50	3,75	5,00
Web de la biblioteca	2007	3,56	3,40	3,60	
	2010	3,91	1,50	2,88	
	2013	3,53	3,33	3,29	3,66

Confort global

Confort	Any enquesta	Grau	Postgrau		Professors
Confort global (silenci, il·luminació, temperatura, neteja, etc.)	2004	3,18			
	2007	3,25	4,00	3,42	
Confort global					
Confort silenci	2010	2,99	2,50	3,06	
Confort il·luminació	2010	3,94	3,50	3,44	
Confort temperatura	2010	3,44	3,00	3,13	
Confort neteja	2010	4,22	3,00	3,31	
Confort global					
Confort silenci	2013	2,92	3,33	3,17	3,42
Confort il·luminació	2013	3,80	3,66	4,87	3,42
Confort temperatura	2013	3,31	3,33	4,54	2,57
Confort neteja	2013	4,09	3,5	4,58	3,57

La satisfacció general en relació a les biblioteques

Valoració general	Any enquesta	Grau	Postgrau	Professors	PAS
Atenció i tracte del personal	2004	3,92	4,60	4,43	
	2007	3,95	4,40	4,40	
	2010	4,15	4,50	4,53	
	2013	4,01	3,66	4,12	4,42
Valoració global	2004	3,46	4,30	3,79	
	2007	3,70	3,80	3,52	
	2010	3,82	4,00	4,07	
	2013	3,60	3,40	3,40	4,14

11. Conclusions

En general la satisfacció dels usuaris respecte als serveis que ofereix la Biblioteca és bona, i les valoracions són positives. S'aprecia un cert desconeixement (a vegades gran) i poca utilització d'alguns dels serveis, sobretot els relacionats amb les tecnologies de la informació, i per tant els usuaris perden l'oportunitat d'aprofitar les possibilitats que els hi ofereix la Biblioteca digital, així com també desconeixen com accedir-hi, sobretot fora de l'àmbit de la UAB. Segurament amb un millor coneixement, la percepció de la falta de llibres i revistes digitals i el seu accés des de fora del Campus de la UAB canviaria.

Els professors és el segment de població que està menys content amb la col·lecció digital. Aquest descontent pot ser degut a la dificultat que hi ha en algunes Unitats Docents Hospitalàries per accedir a la xarxa de la UAB degut a les mesures de seguretat de les xarxes hospitalàries. La dispersió de la Biblioteca en cinc seus, i amb cinc casuístiques diferents, fa que la percepció d'una biblioteca a una altra pugui ser molt diferent. La majoria de vegades és per falta de coneixement que s'han valorat alguns serveis a la baixa. Per altra banda, si analitzem les dades per col·lectius, hem de tenir en compte que el nombre més alt de respostes provenen dels estudiants de grau. Dels col·lectius d'alumnes de Postgrau, professors i PAS hem rebut un nombre molt baix d'enquestes contestades, per tant, sí que mostren una tendència, però no són un reflex del col·lectiu i a més hem de tenir en compte

que a un nombre menor d'enquestes, el marge d'error és superior. Tenint aquests factors en compte, cal fer la lectura dels resultats amb certa prudència. Fent una lectura crítica i, davant els desconeixement i poc ús que mostren els usuaris vers alguns dels serveis que s'ofereixen, hem de reconèixer que potser els canals que utilitzem per a interactuar amb els nostres usuaris no són els més adequats. Cal tenir en compte, però, que serveis com Trobador+, Web SAAR, ARE o Mendeley, s'estaven implementant en el moment de fer l'enquesta o s'havien implementat al llarg de 2013.

12. Accions a emprendre

En general el coneixement, l'ús i la valoració dels usuaris és bona, però, tot i així, algunes respostes no tan positives, ens donen l'oportunitat de millora per tal de poder fer arribar l'oferta de serveis a tots els usuaris i millorar els existents.

Així, per exemple, algunes de les reclamacions dels estudiants apunten cap a la falta de sales de treball en grup i espais dedicats a l'estudi. En el moment de redactar aquest informe s'estan acabant les obres de remodelació de la primera planta de la Biblioteca de Medicina de Bellaterra. Un cop hagin finalitzat, la biblioteca comptarà amb un espai de silenci per a tots aquells usuaris que necessitin d'un ambient adequat de concentració per a l'estudi i que a vegades és tan difícil d'aconseguir, doncs les continues entrades, sortides, soroll ambiental, etc. ho impedeixen. També es posarà a disposició dels usuaris quatre petites sales de treball en grups reduïts.

S'està treballant per aconseguir comprar la bibliografia bàsica i indispensable per els estudiants, sobretot dels graus d'Infermeria i Fisioteràpia. En la mesura que sigui possible i, depenent dels pressupostos assignats, es procurarà comprar aquells títols de bibliografia bàsica en format digital. L'aposta per als llibres digitals, com en el seu dia ja es va fer amb les revistes, ha de ser prioritària.

Fer arribar l'oferta dels serveis a tots els col·lectius, especialment als professors, estudiants de Postgrau i PAS, doncs d'alguna manera o altra han mostrat tenir poc coneixement de la majoria de serveis que s'ofereixen a la biblioteca. En aquesta línia cal treball conjuntament des de Suport d'Usuaris i Suport a la Docència i la Recerca.