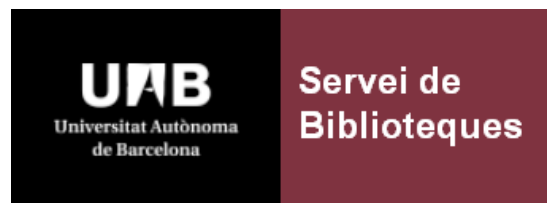




Enquesta 2010

Cartoteca General



ÍNDEX

1. Tipologia d'usuaris	3
2. Ús de la Cartoteca i de material cartogràfic	3
3. Coneixement dels serveis	4
4. Ús dels serveis	5
5. Valoració dels serveis, fons i equipaments	6
6. Valoració general	9
7. Conclusions	9

INFORME D'AVALUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ DELS USUARIS DE LA CARTOTECA GENERAL 2010

Introducció

La darrera enquesta de satisfacció d'usuaris del Servei de Biblioteques de la UAB va ser realitzada el 2007 mitjançant un qüestionari via web. En aquella ocasió, el nombre de respostes obtingudes (3) i el grau de coneixement d'allò que es va respondre va evidenciar que el sistema via web no resultava operatiu per a la Cartoteca. Per aquest motiu, aquest 2010 s'ha tornat a passar el qüestionari de satisfacció en paper als usuaris reals del servei, tal i com es va fer a l'enquesta del 2004.

Aquest cop, el nombre de respostes obtingudes (22) per aquesta via ha estat notablement inferior al de les recollides fa sis anys (59). En tractar-se de qüestionaris repartits majoritàriament als usuaris presencials, el descens és proporcional al descens d'usuaris que ha sofert la Cartoteca en els darrers anys. Així, s'haurà de tenir en compte que el grau de representativitat de les informacions de l'enquesta no és gaire elevat. Per tal de no distorsionar encara més els resultats, s'obviaran les dues respostes obtingudes a través del qüestionari via web, ja que les preguntes que es realitzaven no guardaven cap relació amb la Cartoteca.

En relació a la metodologia utilitzada, es va seguir el calendari de l'enquesta general i els qüestionaris es van repartir als usuaris presencials de la Cartoteca i va ser enviat per correu electrònic als professors dels quatre departaments que més utilitzen el servei (Geografia, Geologia, Biologia Animal, de Biologia Vegetal i d'Ecologia, Prehistòria).

1. Tipologia d'usuaris

De les 22 respostes, 4 corresponen a professors del Departament de Geografia, 16 a estudiants de primer i segon cicle o de grau, 1 a un estudiant de màster (Ciències de l'Antiguitat) i 1 a un usuari extern (cartògraf professional). Els grups d'estudiants més nombrosos són els de Geografia (7 respostes) i els de Ciències Ambientals (6 respostes). Les altres tres respostes fan referència a 1 estudiant de Psicologia i 2 estudiants de Biologia. A l'hora d'analitzar els qüestionaris, els estudiants s'han comptabilitzat com un sol bloc, incloent també a l'estudiant de màster. Com a l'anterior enquesta, és aquest el grup amb un major nombre de respostes.

2. Ús de la Cartoteca i de material cartogràfic

Pel que fa als alumnes, 15 dels 17 estudiants han utilitzat la Cartoteca per a la realització de treballs i/o pràctiques obligatòries. Dos d'ells ho han fet també per a ampliar informació a iniciativa pròpia. Només 1 estudiant ha visitat la Cartoteca exclusivament per interès personal. El cas oposat és el dels professors, on tots quatre utilitzen la Cartoteca per interès personal, 3 d'ells també per a la recerca i 2 d'ells també per a la preparació de pràctiques docents. L'usuari extern fa ús del servei per a la recerca.

La majoria de respostes (19) indiquen que s'ha treballat anteriorment amb material cartogràfic. Les tres respostes negatives corresponen a estudiants.

3. Coneixement dels serveis

Els tres serveis més coneguts són el de consulta a sala, seguit del catàleg de la Cartoteca (Geodoc) i del web de la Cartoteca. Dos d'aquests tres serveis (Consulta a sala i Geodoc) ja figuraven entre els més coneguts a l'enquesta del 2004. En el cas dels menys coneguts, trobem en primer lloc el servei de referència virtual Pregunt@ seguit de les Guies i fulletons de la Cartoteca i els cursos de formació Vine a conèixer. Donat el canvi de serveis inclosos entre l'enquesta del 2004 i l'actual, no és possible establir una comparació significativa per a aquests serveis. El percentatge de coneixement per tipologia d'usuaris queda desglossada en els següents quadres:

SERVEIS MÉS CONEGUTS	COL·LECTIU	% CONEIXEMENT
Consulta a sala	Estudiants	82,3
	Professors	100
	Externs	100
	Total	86,3
Catàleg de la Cartoteca (Geodoc)	Estudiants	64,7
	Professors	100
	Externs	100
	Total	72,7
Web de la Cartoteca	Estudiants	58,8
	Professors	100
	Externs	100
	Total	68,1

SERVEIS MENYS CONEGUTS	COL·LECTIU	% CONEIXEMENT
Pregunt@	Estudiants	11,7
	Professors	50
	Externs	100
	Total	22,7
Guies i fulletons de la Cartoteca	Estudiants	17,6
	Professors	100
	Externs	0
	Total	31,8
Cursos Vine a conèixer	Estudiants	23,5
	Professors	100
	Externs	0
	Total	36,3

4. Ús dels serveis

Els serveis més i menys utilitzats coincideixen amb els serveis més i menys coneguts. En relació a l'enquesta del 2004, també la consulta a sala era el servei més utilitzat, però cal destacar que en aquell moment el catàleg de la Cartoteca era un dels serveis menys utilitzats, mentre que ara es situa en segon lloc dels més usats. El percentatge d'ús per tipologia d'usuaris queda desglossada en els següents quadres:

SERVEIS MÉS UTILITZATS	COL-LECTIU	% D'ÚS
Consulta a sala	Estudiants	70,5
	Professors	100
	Externs	100
	Total	77,2
Catàleg de la Cartoteca (Geodoc)	Estudiants	35,2
	Professors	75
	Externs	0
	Total	40,9
Web de la Cartoteca	Estudiants	23,5
	Professors	75
	Externs	0
	Total	31,8

SERVEIS MENYS UTILITZATS	COL-LECTIU	% D'ÚS
Pregunt@	Estudiants	5,8
	Professors	0
	Externs	0
	Total	4,5
Cursos Vine a conèixer	Estudiants	0
	Professors	25
	Externs	0
	Total	4,5
Guies i fulletons de la Cartoteca	Estudiants	5,8
	Professors	50
	Externs	0
	Total	13,6

5. Valoració dels serveis, fons i equipaments

Les valoracions s'han establert de l'1 al 5, de manera que 1 equival a Dolent, 2 a Regular, 3 a Correcte, 4 a Bo i 5 a Molt bo.

Serveis

La diferència entre les valoracions dels serveis són mínimes i no sembla pertinent elaborar un "rànkning". Les valoracions dels diferents serveis per tipus d'usuari i en comparació amb les dades de l'enquesta anterior es poden observar en els següents quadres:

SERVEIS	ESTUDIANTS	PROFESSORS	EXTERNS
Catàleg de la Cartoteca (Geodoc)	3,5	4,6	-
Consulta a sala	4	4,5	4
Consulta cartografia digital	3,8	4,3	-
Pregunt@	3,6	4,5	-
Cursos Vine a conèixer	4	4,6	-
Guies i fulletons de la Cartoteca	3,5	4	-
Web de la Cartoteca	3,6	4,6	-

SERVEIS	2010	2004
Catàleg de la Cartoteca (Geodoc)	3,8	4
Consulta a sala	4,1	3,9
Consulta cartografia digital	4	3,1
Pregunt@	4	-
Cursos Vine a conèixer	4,2	4,6
Guies i fulletons de la Cartoteca	3,7	3,7
Web de la Cartoteca	3,9	3,6

El servei més valorat és curiosament un dels menys coneguts, els cursos Vine a conèixer, que de fet també ho eren el 2004. Les diferències entre una enquesta i l'altre són de tres o quatre dècimes en la majoria dels casos (de més o de menys), a excepció de la consulta de cartografia digital que sorprenentment ha estat de nou dècimes, passant de ser el pitjor valorat el 2004 a estar entre els tres millors el 2010.

Fons

Les valoracions totals del fons i per tipus d'usuari són les següents:

FONS	COL-LECTIU	VALORACIÓ
Localització dels documents	Estudiants	3,4
	Professors	4,5
	Externs	4
	Total	3,7
Cobertura geogràfica	Estudiants	3,4
	Professors	4,25
	Externs	3
	Total	3,5
Abast cronològic	Estudiants	3
	Professors	4
	Externs	3
	Total	3,3
Nivell d'informació	Estudiants	3,5
	Professors	4
	Externs	4
	Total	3,7
Adequació del fons – Atlès	Estudiants	3,5
	Professors	5
	Externs	3
	Total	3,8
Adequació del fons – Mapes	Estudiants	3,6
	Professors	4,5
	Externs	3
	Total	3,7
Adequació del fons – Fotografia aèria	Estudiants	3,6
	Professors	4
	Externs	4
	Total	3,7
Adequació del fons – Cartografia digital	Estudiants	3,5
	Professors	4
	Externs	3
	Total	3,5
Estat de conservació	Estudiants	3,6
	Professors	4,25
	Externs	4
	Total	3,7

Les diferències entre les valoracions es mouen en una franja molt estreta: del 3,8 màxim corresponent a la col·lecció d'atles al 3,3 mínim de l'abast cronològic de la col·lecció. Aquest darrer punt també era el pitjor valorat el 2004. En relació als millor valorats, ho són els atles per una diferència mínima, mentre que a l'enquesta del 2004 ho eren els mapes amb una puntuació molt similar (3,83)

Instal·lacions i equipaments

Les valoracions totals del fons i per tipus d'usuari són les següents:

EQUIPAMENTS	COL·LECTIU	VALORACIÓ
Horaris	Estudiants	3,5
	Professors	4,5
	Externs	4
	Total	3,8
Instruments específics	Estudiants	3,4
	Professors	4
	Externs	2
	Total	3,5
Equipament informàtic	Estudiants	3,5
	Professors	3,25
	Externs	2
	Total	3,3
Mobiliari i espais	Estudiants	3,2
	Professors	4,25
	Externs	2
	Total	3,4
Silenci	Estudiants	3,2
	Professors	4,3
	Externs	4
	Total	3,4
Il·luminació	Estudiants	3,8
	Professors	4
	Externs	4
	Total	3,9
Temperatura	Estudiants	3,3
	Professors	4
	Externs	4
	Total	3,5
Neteja	Estudiants	3,6
	Professors	4,25
	Externs	4
	Total	3,8

Els equipaments millor valorats són la il·luminació, en primer lloc, i la neteja i els horaris amb la mateixa puntuació. En l'anterior enquesta, l'equipament millor valorat era el de mobiliari i espais (4,7) que en aquesta ha descendit als pitjor valorats amb un 3,4. El cas invers és el dels horaris, que de ser el segon pitjor valorat el 2004 ha passat a ser el segon millor el 2010. El pitjor valorat en una enquesta i l'altre continua sent l'equipament informàtic, tot i que ha pujat en la seva puntuació (del 2,85 del 2004 al 3,3 del 2010). El bloc de Silenci, Il·luminació, Temperatura i Neteja estava agrupat de diferent forma a l'enquesta del 2004, de manera que no es possible realitzar una comparació amb aquests epígrafs.

6. Valoració general

Les valoracions generals del personal de la Cartoteca i del servei en conjunt són les següents:

SATISFACCIÓ GENERAL	COL-LECTIU	VALORACIÓ
Atenció i tracte del personal	Estudiants	4,3
	Professors	5
	Externs	5
	Total	4,47
Valoració global	Estudiants	4
	Professors	4,75
	Externs	4
	Total	4,1

En relació a l'enquesta del 2004:

SATISFACCIÓ GENERAL	2010	2004
Atenció i tracte del personal	4,47	4,1
Valoració global	4,1	3,92

La valoració de l'atenció i el tracte del personal obté la puntuació més alta de totes les efectuades, i tant aquesta com la valoració global són superiors a les del 2004.

7. Conclusions

En primer lloc, cal incidir en que el nombre de respostes obtingudes no permet una anàlisi en profunditat, ja que la representativitat d'aquestes no es pot considerar gaire elevada. No obstant, sí que podem establir una sèrie de valoracions generals que coincideixen en alguns aspectes amb els resultats de l'enquesta general.

Els serveis bàsics (consulta a sala i catàleg) són els més coneguts i usats, ja que són els que cobreixen les necessitats dels alumnes, col·lectiu majoritari en les respostes analitzades. A mida que es pregunta per serveis més allunyats de les necessitats imprescindibles dels estudiants, el desconeixement i la no utilització augmenta. En el cas del professorat, això no és tan evident i no s'acompleix d'una manera tan clara.

Pel que fa a les valoracions, trobem que alguns dels serveis menys coneguts són els millors valorats (cas dels cursos de Vine a conèixer), demostrant que, probablement, un dels problemes del desconeixement és la difusió inadequada dels mateixos.

També s'han constatat alguns "punts negres" que es repeteixen en l'enquesta del 2004 i en la del 2010. És el cas de l'abast cronològic de la col·lecció i de l'equipament informàtic, que ocupen les pitjors valoracions dels seus apartats en les dues enquestes.

Com a element clarament positiu, destacariem la millora de la valoració general del servei (ja de per sí bona) del 2004 al 2010. Concretament, com ja hem assenyalat al cos de l'informe, la valoració de l'atenció i el tracte del personal és la puntuació més alta de tots els apartats.

Accions a emprendre

- Intentar resoldre, en la mesura del possible, les causes que provoquen les dues i repetides pitjors valoracions:
 - Detectar aquells punts de la col·lecció on una actualització cronològica es fa imprescindible.
 - Veure quines millores serien possibles en l'apartat de l'equipament informàtic
- Ampliar la difusió del cursos de Vine a conèixer a d'altres estudis.