

Enquesta 2013

Cartoteca General



0. Introducció

L'enquesta de satisfacció d'usuaris del Servei de Biblioteques de la UAB es realitza des del 2007 mitjançant un qüestionari via web. En aquella ocasió, el nombre de respostes relatives a la Cartoteca (3) i el grau de coneixement d'allò que es va respondre va evidenciar que el sistema via web no resultava operatiu per a aquest servei. Per aquest motiu, l'any 2010 es va tornar a passar el qüestionari de satisfacció en paper als usuaris presencials, recollint un nombre de respostes notablement superior (22). Aquest any 2013 s'ha tornat a realitzar l'enquesta en paper, i s'ha consolidat la tendència a l'alça, recollint 34 enquestes. Cal afegir-hi una enquesta recollida a través de l'aplicació en línia, que aquest cop incorporava l'enquesta pròpia de la Cartoteca. No obstant, la representativitat de les respostes recollides s'ha de prendre de manera relativa, especialment en els casos de respostes úniques dins d'un col·lectiu (estudiants de postgrau, PAS i externs).

S'han realitzat alguns canvis en les preguntes sobre els serveis, adequant-les a algunes novetats en l'àmbit de formació i de la creació de col·leccions i exposicions digitals. S'indicarà en cada cas la possibilitat o no d'establir comparacions amb els resultats de l'enquesta anterior.

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. També van ser enviats per correu electrònic als professors dels departaments que tenen més relació amb el servei (Departament de Geografia, Departament de Geologia, Departament de Biologia Animal, de Biologia Vegetal i d'Ecologia, Departament de Prehistòria i Departament d'Història Moderna i Contemporània).

1. Tipologia d'usuaris

De les 35 respostes, 6 corresponen a professors, 5 del Departament de Geografia i 1 del Departament d'Història Moderna i Contemporània. Els estudiants de grau sumen 26 (3 d'Antropologia, 18 d'Arqueologia, 1 de Filologia Catalana, 2 d'Història, 1 de Dret i 1 de Geografia en xarxa que va contestar l'enquesta virtual). Les altres tres respostes fan referència a 1 estudiant de postgrau (Màster de Formació de Professorat de Secundària), 1 PAS (Biblioteca d'Humanitats) i 1 usuari extern (escriptor). La procedència de l'alumnat de grau (que en aquest cas pot resultar sorprenent al haver-hi una majoria d'alumnes d'arqueologia i només un alumne de geografia) varia en funció de quines assignatures han programat pràctiques amb material cartogràfic en aquell moment del curs.

2. Ús de la Cartoteca i de material cartogràfic

Els alumnes de grau utilitzen majoritàriament la Cartoteca per a realitzar pràctiques obligatòries (23 respostes), així com l'alumne de postgrau. Set utilitzen el material per tal d'ampliar informació i 8 per interès general. En el cas dels professors, els 5 professors de Geografia utilitzen la Cartoteca per preparar pràctiques docents, mentre que 3 ho fan també per recerca i només 1 afegeix l'opció d'interès personal. El professor d'Història Contemporània utilitza la Cartoteca per recerca. El PAS ho fa per interès personal i l'usuari extern per recerca.

La majoria de respostes (23) indiquen que s'ha treballat anteriorment amb material cartogràfic. Les respostes negatives (11) corresponen als estudiants (de grau i el de postgrau).

La comparació d'aquestes dades amb les de l'enquesta anterior, on la majoria d'alumnes utilitzaven la Cartoteca per a la realització de pràctiques, però només 2 ho feien per ampliar informació i 1 per interès general, proporciona un contrast força sorprenent, només explicable a través de la procedència dels alumnes. Com ja s'ha dit en l'apartat anterior, aquesta procedència varia en funció de l'època de l'any. El fet que en el moment de passar l'enquesta els alumnes que la freqüentessin fossin de cursos avançats i estudis poc relacionats amb la cartografia (estudiants de Dret, Filologia Catalana o Antropologia) dóna com a resultat un perfil d'usuari concret, que podria ser molt diferent si l'enquesta s'hagués realitzat en un altre moment del curs.

3. Coneixement dels serveis

Els tres serveis més coneguts són el de l'atenció presencial, seguit del web de la Cartoteca i del catàleg de la Cartoteca (Geodoc). Aquests tres serveis ja eren els més coneguts a l'enquesta del 2010. En el cas dels menys coneguts, trobem en primer lloc els cursos de formació Vine a conèixer, seguit del Curs de cartografia digital i de les Col·leccions i exposicions virtuals. Donat el canvi de serveis inclosos entre l'enquesta del 2010 i l'actual, no és possible establir una comparació significativa però sí constatar que els cursos del Vine a conèixer (que sí es troben en les dues enquestes) continuen sent majoritàriament desconeguts. Tant els cursos de cartografia digital com les col·leccions i exposicions digitals són serveis de recent incorporació a l'oferta que la Cartoteca proposa als seus usuaris i el seu desconeixement és fins a cert punt comprensible.

El percentatge de coneixement per tipologia d'usuaris queda desglossada en els següents quadres (entre parèntesi la quantitat de respostes):

SERVEIS MÉS CONEGUTS	COL-LECTIU	% CONEIXEMENT
Consultes a la Cartoteca (atenció presencial)	Estudiants (26)	84,6
	Professors (6)	100
	Estudiants de postgrau (1)	100
	PAS (1)	100
	Externs (1)	100
	Total (35)	88,5
Web Cartoteca	Estudiants (26)	42,3
	Professors (6)	100
	Estudiants de postgrau (1)	0
	PAS (1)	0
	Externs (1)	0
	Total (35)	48,5
Geodoc	Estudiants (26)	30,7
	Professors (6)	66,6
	Estudiants de postgrau (1)	0
	PAS (1)	0
	Externs (1)	0
	Total (35)	34,2

SERVEIS MÉNYS CONEGUTS	COL-LECTIU	% CONEIXEMENT
Vine a conèixer	Estudiants (26)	11,5
	Professors (6)	50
	Estudiants de postgrau (1)	0
	PAS (1)	0
	Externs (1)	0
	Total (35)	17,1
Curs cartografia digital	Estudiants (26)	11,5
	Professors (6)	66,6
	Estudiants de postgrau (1)	0
	PAS (1)	0
	Externs (1)	0
	Total (35)	20
Col·leccions i exposicions virtuals	Estudiants (26)	19,2
	Professors (6)	66,6
	Estudiants de postgrau (1)	0
	PAS (1)	0
	Externs (1)	0
	Total (35)	25,7

4. Ús dels serveis

Els serveis més i menys utilitzats coincideixen parcialment amb els serveis més i menys coneguts. El servei més usat és, òbviament, la consulta presencial. El 100% dels usuaris el fa servir, a excepció dels estudiants de grau, que diuen utilitzar-lo en, pràcticament, un 77%. Resulta curiosa aquesta resposta quan, si han contestat l'enquesta (que es repartia als usuaris que venien a la Cartoteca) és perquè estaven realitzant una consulta presencial. El segon servei més usat és el web de la Cartoteca, seguit de les Col·leccions i exposicions virtuals. Aquest darrer és, en canvi un dels serveis menys coneguts.

Pel que fa als menys usats, el primer lloc correspon al curs "Vine a conèixer la Cartoteca" (que també és el menys conegut), seguit del curs de "Cartografia digital" i del servei de consulta virtual (Pregunt@ i correu electrònic)

En relació amb l'enquesta de l'any passat, els serveis més i menys usats continuen sent bàsicament els mateixos, amb alguns canvis de posició.

El percentatge d'ús per tipologia d'usuaris queda desglossada en els següents quadres (entre parèntesi la quantitat de respostes):

SERVEIS MÉS UTILITZATS	COL·LECTIU	% D'ÚS
Consultes a la Cartoteca (atenció presencial)	Estudiants (26)	76,9
	Professors (6)	100
	Estudiants de postgrau (1)	100
	PAS (1)	100
	Externs (1)	100
	Total (35)	82,8
Web Cartoteca	Estudiants (26)	23
	Professors (6)	66,6
	Estudiants de postgrau (1)	0
	PAS (1)	0
	Externs (1)	0
	Total (35)	28,5
Col·leccions i exposicions virtuals	Estudiants (26)	15,3
	Professors (6)	50
	Estudiants de postgrau (1)	0
	PAS (1)	0
	Externs (1)	0
	Total (35)	20

SERVEIS MENYS UTILITZATS	COL·LECTIU	% D'ÚS
Vine a conèixer	Estudiants (26)	7,6
	Professors (6)	16,6
	Estudiants de postgrau (1)	0
	PAS (1)	0
	Externs (1)	0
	Total (35)	8,5
Curs cartografia digital	Estudiants (26)	7,6
	Professors (6)	33,3
	Estudiants de postgrau (1)	0
	PAS (1)	0
	Externs (1)	0
	Total (35)	11,4
Consulta a la Cartoteca (atenció virtual): Pregunt@ i correu-e	Estudiants (26)	7,6
	Professors (6)	33,3
	Estudiants de postgrau (1)	0
	PAS (1)	0
	Externs (1)	0
	Total (35)	11,4

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 en comparació amb les dades de l'enquesta anterior i per tipus d'usuari es poden observar en els següents quadres:

SERVEIS	2013	2010
Geodoc: catàleg web de la Cartoteca	4,2	3,8
Consultes a la Cartoteca (atenció presencial)	4,5	4,1
Consultes a la Cartoteca (atenció virtual): Pregunt@ i correu-e	4,25	4
Col·leccions i exposicions virtuals de la Cartoteca	3,8	-
Curs de formació "Vine a conèixer"	4	4,6
Curs de formació "Cartografia digital"	4,5	-
Web de la Cartoteca	4,1	3,6

SERVEIS	COL-LECTIU (*)	VALORACIÓ
Geodoc: catàleg web de la Cartoteca	Estudiants (3)	4
	Professors (2)	4,5
	Estudiants de postgrau (0)	-
	PAS (0)	-
	Externs (0)	-
	Total (5)	4,2
Consultes a la Cartoteca (atenció presencial)	Estudiants (20)	4,25
	Professors (6)	5
	Estudiants de postgrau (1)	5
	PAS (1)	5
	Externs (1)	5
	Total (29)	4,5
Consulta a la Cartoteca (atenció virtual): Pregunt@ i correu-e	Estudiants (2)	4
	Professors (2)	4,5
	Estudiants de postgrau (0)	-
	PAS (0)	-
	Externs (0)	-
	Total (4)	4,25
Col·leccions i exposicions virtuals de la Cartoteca	Estudiants (4)	3,75
	Professors (3)	4
	Estudiants de postgrau (0)	-
	PAS (0)	-
	Externs (0)	-
	Total (7)	3,8
Curs de formació "Vine a conèixer"	Estudiants (2)	4
	Professors (1)	4
	Estudiants de postgrau (0)	-
	PAS (0)	-
	Externs (0)	-
	Total (3)	4
Curs de formació "Cartografia digital"	Estudiants (2)	5
	Professors (2)	4
	Estudiants de postgrau (0)	-
	PAS (0)	-
	Externs (0)	-
	Total (4)	4,5
Web de la Cartoteca	Estudiants (6)	4,1
	Professors (4)	4
	Estudiants de postgrau (0)	-
	PAS (0)	-
	Externs (0)	-
	Total (10)	4,1

(*) Entre parèntesi la quantitat de respostes que valoraven el servei

La valoració dels serveis és manté força alta, només les Col·leccions i exposicions virtuals de la Cartoteca es troben per sota de la mitjana de 4, amb

un 3,8. En general, en l'apartat serveis les valoracions són superiors a les del 2010, a excepció del curs "Vine a conèixer la Cartoteca" que en l'anterior enquesta era un dels millor valorats i ha reduït la seva valoració en sis dècimes.

Per col·lectius, les valoracions no varien gaire, però potser valdria la pena destacar la que fan els alumnes sobre el curs de Cartografia digital (un dels serveis menys coneguts i menys usats) amb un 5.

Fons:

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

SERVEIS	COL-LECTIU (*)	VALORACIÓ 2013	VALORACIÓ 2010
Localització dels documents	Estudiants (19)	4	3,4
	Professors (6)	4,5	4,5
	Estudiants de postgrau (0)	-	-
	PAS (1)	5	-
	Externs (1)	5	4
	Total (27)	4,6	3,7
Cobertura geogràfica	Estudiants (21)	4	3,4
	Professors (6)	4	4,25
	Estudiants de postgrau (1)	4	-
	PAS (1)	5	-
	Externs (1)	5	3
	Total (30)	4,4	3,5
Abast cronològic	Estudiants (18)	3,7	3
	Professors (6)	3,5	4
	Estudiants de postgrau (0)	-	-
	PAS (0)	-	-
	Externs (1)	5	3
	Total (25)	4	3,3
Nivell d'informació	Estudiants (21)	3,9	3,5
	Professors (6)	3,8	4
	Estudiants de postgrau (1)	4	-
	PAS (0)	-	-
	Externs (1)	5	4
	Total (29)	4,1	3,7
Adequació del fons – Atlès	Estudiants (19)	4	3,5
	Professors (6)	4,1	5
	Estudiants de postgrau (1)	4	-
	PAS (0)	-	-
	Externs (1)	5	3
	Total (27)	4,2	3,8
Adequació del fons – Mapes	Estudiants (22)	4	3,6
	Professors (6)	4,3	4,5
	Estudiants de postgrau (0)	-	-
	PAS (1)	5	-
	Externs (1)	5	3
	Total (30)	4,5	3,7

Adequació del fons – Fotografia aèria	Estudiants (13)	3,6	3,6
	Professors (6)	3,6	4
	Estudiants de postgrau (0)	-	-
	PAS (0)	-	-
	Externs (0)	-	4
	Total (19)	3,6	3,7
Adequació del fons – Cartografia digital	Estudiants (18)	4,3	3,5
	Professors (3)	3,3	4,25
	Estudiants de postgrau (1)	4	-
	PAS (0)	-	-
	Externs (1)	5	4
	Total (23)	4,1	3,5
Estat de conservació	Estudiants (23)	4	3,6
	Professors (6)	4,1	4,25
	Estudiants de postgrau (1)	4	-
	PAS (1)	5	-
	Externs (1)	5	4
	Total (32)	4,4	3,7

(*) Entre parèntesi la quantitat de respostes que valoraven els fons documentals en l'enquesta 2013

Les valoracions del fons segueixen una tònica similar a les dels serveis: pugen respecte a les del 2010 i no hi ha gaire variacions entre col·lectius. En aquest cas sí caldria fer incidència en que es mantenen com a pitjors valoracions les mateixes que les del 2010: l'abast cronològic de la col·lecció i l'adequació del fons de fotografia aèria.

Instal·lacions i equipaments:

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

INSTAL·LACIONS I EQUIPAMENTS	COL·LECTIU (*)	VALORACIÓ 2013	VALORACIÓ 2010
Horaris	Estudiants (19)	4	3,5
	Professors (6)	4,3	4,5
	Estudiants de postgrau (1)	4	-
	PAS (1)	5	-
	Externs (1)	5	4
	Total (28)	4,4	3,8
Instrumentes específics	Estudiants (15)	4	3,4
	Professors (6)	3	4
	Estudiants de postgrau (0)	-	-
	PAS (0)	-	-
	Externs (1)	5	2
	Total (22)	4	3,5

Equipament informàtic	Estudiants (23)	3,6	3,5
	Professors (6)	2,2	3,25
	Estudiants de postgrau (0)	-	-
	PAS (0)	-	-
	Externs (1)	5	2
	Total (30)	3,6	3,3
Mobiliari i espais	Estudiants (21)	3,9	3,2
	Professors (6)	4	4,25
	Estudiants de postgrau (1)	4	-
	PAS (1)	5	-
	Externs (1)	5	2
	Total (30)	4,3	3,4
Silenci	Estudiants (19)	4,1	3,2
	Professors (6)	4,3	4,3
	Estudiants de postgrau (1)	4	-
	PAS (1)	5	-
	Externs (1)	5	4
	Total (28)	4,4	3,4
Il·luminació	Estudiants (22)	4,1	3,8
	Professors (6)	3,5	4
	Estudiants de postgrau (1)	4	-
	PAS (1)	4	-
	Externs (1)	5	4
	Total (31)	4,1	3,9
Temperatura	Estudiants (13)	4	3,3
	Professors (6)	3,6	4
	Estudiants de postgrau (1)	4	-
	PAS (1)	3	-
	Externs (1)	5	4
	Total (22)	3,9	3,5
Neteja	Estudiants (18)	4,2	3,6
	Professors (3)	3,8	4,25
	Estudiants de postgrau (1)	4	-
	PAS (1)	3	-
	Externs (1)	5	4
	Total (24)	4	3,8

(*) Entre parèntesi la quantitat de respostes que valoraven les instal·lacions i els equipaments en l'enquesta 2013

L'augment de les valoracions d'una enquesta a l'altra es repeteix també a l'apartat d'instal·lacions i equipaments, on continua sent el pitjor valorat entre estudiants i professors l'equipament informàtic.

6. Valoració general

Les valoracions generals del personal de la Cartoteca i del servei en conjunt són les següents (entre parèntesi la quantitat de respostes):

SATISFACCIÓ GENERAL	COL·LECTIU	VALORACIÓ
Atenció i tracte del personal	Estudiants (26)	3,8
	Professors (6)	5
	Estudiants postgrau (1)	4
	PAS (1)	5
	Externs (1)	5
	Total (35)	4,1
Valoració global	Estudiants (26)	4
	Professors (6)	4,3
	Estudiants postgrau (1)	4
	PAS (1)	4
	Externs (1)	5
	Total (35)	4

En relació a l'enquesta del 2010:

SATISFACCIÓ GENERAL	2013	2010
Atenció i tracte del personal	4,1	4,47
Valoració global	4	4,1

La valoració de l'atenció i el tracte del personal ha baixat unes dècimes, tot i que es manté per sobre del 4. La valoració global és pràcticament la mateixa, situant-se també en un 4.

7. Conclusions

En primer lloc, i per contextualitzar les conclusions que es detallaran a continuació, cal recordar que el nombre de respostes obtingudes no permet una anàlisi en profunditat, ja que la representativitat d'aquestes no es pot considerar gaire elevada. Això és especialment aplicable en els casos de respostes úniques (estudiants de postgrau, PAS i externs). Cal recordar també, com s'ha explicat als apartats inicials de l'informe, que l'elecció de l'època del curs en que es realitza l'enquesta condiona de manera molt important la procedència dels usuaris més nombrosos, els alumnes, i per tant, el tipus de resposta obtinguda.

Amb variacions de posicions, la consulta a sala i el web de la Cartoteca són els serveis més coneguts i usats, tal i com ja va succeir a l'enquesta anterior. El curs "Vine a conèixer" continua sent el menys conegut i el menys usat, seguit de serveis "nous" com són les col·leccions i exposicions virtuals i el curs de cartografia digital. En el cas del "Vine a conèixer", arrel de l'enquesta del 2010, ja es va dur a terme una acció de millora per tal de reduir el desconeixement del servei. Durant el 2013 es va ampliar l'oferta, realitzant presentacions a estudiants del màster de professorat de secundària i d'antropologia, a més dels de geografia i Àsia oriental. No obstant, considerem que el coneixement o no d'aquest servei ve directament influenciat per la procedència dels alumnes, ja que tot i havent ampliat els estudis en què es van realitzar els "Vine a conèixer", els estudiants que majoritàriament van contestar l'enquesta cursaven un grau (Arqueologia) en el que no s'havia ofertat.

Pel que fa a les valoracions, cal felicitar-se per la millora que es dona en tots els aspectes consultats, tot i que continuen havent valoracions baixes que es repeteixen en enquestes anteriors: l'abast cronològic de la col·lecció, l'adequació del fons de fotografia aèria i l'equipament informàtic. Respecte a les dues primeres qüestions, que afecten al fons, la situació econòmica no permet realitzar inversions quantioses, de manera que la seva resolució es preveu a llarg termini. En concret, arrel també d'una acció de millora detectada a l'anterior enquesta, es va fer un estudi sobre l'actualització del fons de fotografia aèria que permetrà, en el moment que sigui possible, iniciar les accions més adequades per tal de millorar aquest fons. En el cas dels equipaments informàtics i tenint en compte que els dos ordinadors disponibles per consulta a la Cartoteca provenen de plans renovi recents, es fa difícil saber concretament quines són les raons per a una valoració baixa i actuar en conseqüència.

Finalment, destacar que la valoració general del servei es manté en un 4, valoració força alta.

A partir de les conclusions de l'informe podríem establir una sèrie d'accions a emprendre:

- Realitzar un estudi similar al realitzat amb el fons de fotografia aèria, acotant-lo aquest cop al fons d'atles. De cara a realitzar una feina que pugui ser en certa mesura aplicable a curt termini, els atles són l'opció més adequada: permeten una actualització més fàcil, ja que la seva compra no requereix una inversió tan elevada com en el cas de les sèries de mapes.
- Millorar la difusió i el coneixement de dos dels serveis "nous" i poc coneguts, com són el Curs de cartografia digital i les Col·leccions i exposicions virtuals.