

Enquesta 2016

Cartoteca General



0. Introducció

A la Cartoteca, l'enquesta de satisfacció d'usuaris del 2016 incorpora algunes modificacions respecte a les realitzades anteriorment. Si bé les preguntes continuen sent les mateixes, la logística i el suport en què s'ha distribuït presenten algunes novetats que cal comentar. S'ha mantingut l'enquesta en paper per a tots aquells usuaris presencials del servei, però s'ha creat una versió electrònica de la mateixa que ha permès, per una banda, que sigui contestada en línia per part del professorat (que ha incrementat la quantitat de respostes) i per un altre costat, que les dades del format paper puguin ser introduïdes i tractades informàticament, agilitzant els càlculs estadístics sobre les respostes. No obstant, el conjunt de respostes (18) ha estat molt baix i 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. L'anàlisi d'aquesta qüestió es desenvoluparà a l'apartat de conclusions.

En relació a la metodologia utilitzada, es va seguir el calendari de l'enquesta general en el cas de la versió en paper, mentre que la versió electrònica va ser difosa una setmana després per tal d'evitar solapaments i confusions amb l'enquesta general del Servei de Biblioteques. La difusió es va realitzar entre el professorat dels departaments que tenen més relació amb el servei (Departament de Geografia, 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 18 respostes, 10 corresponen a professors / investigadors, 4 del Departament de Geografia; 1 del Departament de Prehistòria, 1 del Departament de Biologia Animal, de Biologia Vegetal i d'Ecologia, Àrea de Botànica, 1 de Filologia espanyola, 1 de l'ICTA i dues persones no indiquen el departament al qual pertanyen. Els alumnes de grau sumen 5 (4 d'Història i 1 de Geografia). Les altres tres respostes corresponen a alumnes de postgrau, 2 de primer curs de Doctorat (no indiquen res més) i 1 de Geografia.

2. Ús de la Cartoteca i de material cartogràfic

La totalitat dels alumnes de grau utilitzen la Cartoteca per a realitzar pràctiques obligatòries (5 respostes), i només dos ho fan també per interès personal. En el cas dels alumnes de postgrau, les respostes estan igualades entre la realització de pràctiques obligatòries i l'ampliació d'informació a iniciativa pròpia. Pel que fa al PDI, majoritàriament utilitza la Cartoteca per a preparació de pràctiques docents i en segon lloc per la recerca.

La majoria de respostes (14) indiquen que s'ha treballat anteriorment amb material cartogràfic. Les respostes negatives (4) corresponen a estudiants de grau de la titulació d'Història, el que probablement explica que sigui la primera vegada que treballen amb mapes.

Les tendències dels diversos col·lectius són pràcticament les mateixes que a la darrera enquesta, evidenciant que l'ús de la Cartoteca és bàsicament docent.

3. Coneixement dels serveis

Els tres serveis més coneguts són el de l'atenció presencial, seguit del catàleg de la Cartoteca (Geodoc) i del web de la Cartoteca. Aquests tres serveis ja eren els més coneguts a les anteriors enquestes. El col·lectiu que mostra un grau de desconeixement més elevat en tots els serveis (tant en els més com en els menys coneguts) és el d'alumnes de grau, fet explicable per la procedència dels alumnes que van contestar l'enquesta presencial: majoritàriament alumnes de primer d'Història que trepitjaven la Cartoteca per primera vegada.

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	% DESCONEIXEMENT
Consultes a la Cartoteca (atenció presencial)	Alumnes de grau (5)	20
	PDI (10)	0
	Alumnes de postgrau (3)	0
	PAS (0)	-
	Externs (0)	-
	Total (18)	5,6
Geodoc	Alumnes de grau (5)	40
	PDI (10)	20
	Alumnes de postgrau (3)	33,3
	PAS (0)	-
	Externs (0)	-
	Total (18)	27,8
Web	Alumnes de grau (5)	40
	PDI (10)	20
	Alumnes de postgrau (3)	33,3
	PAS (0)	-
	Externs (0)	-
	Total (18)	27,8

SERVEIS MENYS CONEGUTS	COL-LECTIU	% DESCONEIXEMENT
Curs cartografia digital	Alumnes de grau (5)	60
	PDI (10)	30
	Alumnes de postgrau (3)	66,6
	PAS (0)	-
	Externs (0)	-
	Total (18)	44,4
Col·leccions i exposicions virtuals	Alumnes de grau (5)	60
	PDI (10)	20
	Alumnes de postgrau (3)	33,3
	PAS (0)	-
	Externs (0)	-
	Total (18)	33,3
Curs Vine a conèixer	Alumnes de grau (5)	60
	PDI (10)	20
	Alumnes de postgrau (3)	33,3
	PAS (0)	-
	Externs (0)	-
	Total (18)	33,3

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 segon servei més usat és el Geodoc, catàleg web de la Cartoteca i en tercer lloc les pàgines web del servei. Pel que fa als menys usats, el primer lloc correspon al curs de cartografia digital, seguit del curs "Vine a conèixer la Cartoteca" i finalment el 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)	Alumnes de grau (5)	80
	PDI (10)	90
	Alumnes de postgrau (3)	100
	PAS (0)	-
	Externs (0)	-
	Total (18)	88,8
Geodoc	Alumnes de grau (5)	40
	PDI (10)	70
	Alumnes de postgrau (3)	33,3
	PAS (0)	-
	Externs (0)	-
	Total (18)	55,6

Web de la Cartoteca	Alumnes de grau (5)	40
	PDI (10)	60
	Alumnes de postgrau (3)	33,3
	PAS (0)	-
	Externs (0)	-
	Total (18)	50

SERVEIS MENYS UTILITZATS	COL·LECTIU	% D'ÚS
Curs de formació "Cartografia digital"	Alumnes de grau (5)	20
	PDI (10)	10
	Alumnes de postgrau (3)	0
	PAS (0)	-
	Externs (0)	-
	Total (18)	11,2
Curs de formació "Vine a conèixer"	Alumnes de grau (5)	20
	PDI (10)	10
	Alumnes de postgrau (3)	33,3
	PAS (0)	-
	Externs (0)	-
	Total (18)	16,7
Consulta a la Cartoteca (atenció virtual): Pregunt@ i correu-e	Alumnes de grau (5)	40
	PDI (10)	40
	Alumnes de postgrau (3)	0
	PAS (0)	-
	Externs (0)	-
	Total (18)	33,3

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 majoria de valoracions es mouen per sobre del 4 i amb diferències mínimes. La comparació amb l'anterior enquesta mostra valoracions pràcticament idèntiques en quasi bé tots els casos. Només les Col·leccions i exposicions virtuals es troben per sota de la mitjana de 4 amb un 3,8.

SERVEIS	2016	2013
Geodoc: catàleg web de la Cartoteca	4,3	4,2
Consultes a la Cartoteca (atenció presencial)	4,6	4,5
Consultes a la Cartoteca (atenció virtual): Pregunt@ i correu-e	4,5	4,25
Col·leccions i exposicions virtuals de la Cartoteca	3,8	3,8
Curs de formació "Vine a conèixer"	4	4
Curs de formació "Cartografia digital"	4,3	4,5
Web de la Cartoteca	4,1	4,1

SERVEIS	COL-LECTIU (*)	VALORACIÓ
Geodoc: catàleg web de la Cartoteca	Alumnes de grau (2)	5
	PDI (6)	4,3
	Alumnes de postgrau (1)	3
	PAS (0)	-
	Externs (0)	-
	Total (9)	4,3
Consultes a la Cartoteca (atenció presencial)	Alumnes de grau (5)	4,8
	PDI (9)	4,8
	Alumnes de postgrau (3)	3,6
	PAS (0)	-
	Externs (0)	-
	Total (17)	4,6
Consulta a la Cartoteca (atenció virtual): Pregunt@ i correu-e	Alumnes de grau (2)	5
	PDI (4)	4,7
	Alumnes de postgrau (1)	3
	PAS (0)	-
	Externs (0)	-
	Total (7)	4,5
Col·leccions i exposicions virtuals de la Cartoteca	Alumnes de grau (1)	5
	PDI (6)	3,8
	Alumnes de postgrau (1)	3
	PAS (0)	-
	Externs (0)	-
	Total (8)	3,8
Curs de formació "Vine a conèixer"	Alumnes de grau (1)	5
	PDI (1)	4
	Alumnes de postgrau (1)	3
	PAS (0)	-
	Externs (0)	-
	Total (3)	4
Curs de formació "Cartografia digital"	Alumnes de grau (1)	5
	PDI (1)	5
	Alumnes de postgrau (1)	3
	PAS (0)	-
	Externs (0)	-
	Total (3)	4,3
Web de la Cartoteca	Alumnes de grau (2)	5
	PDI (6)	4
	Alumnes de postgrau (1)	3
	PAS (0)	-
	Externs (0)	-
	Total (9)	4,1

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

Les valoracions, en el cas d'alguns col·lectius, no són gaire representatives ja que es limiten a la valoració d'una sola resposta. Aquest és el cas tant de puntuacions positives (els alumnes de grau) com de puntuacions més baixes (els alumnes de postgrau).

Fons:

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

FONS	COL·LECTIU (*)	VALORACIÓ 2016	VALORACIÓ 2013
Localització dels documents	Alumnes de grau (4)	4,5	4
	PDI (8)	4,2	4,5
	Alumnes de postgrau (2)	3,5	-
	PAS (0)	-	5
	Externs (0)	-	5
	Total (14)	4,2	4,6
Cobertura geogràfica	Alumnes de grau (5)	4,2	4
	PDI (10)	3,9	4
	Alumnes de postgrau (3)	3,6	4
	PAS (0)	-	5
	Externs (0)	-	5
	Total (18)	3,9	4,4
Abast cronològic	Alumnes de grau (5)	3,8	3,7
	PDI (10)	3,6	3,5
	Alumnes de postgrau (3)	3,6	-
	PAS (0)	-	-
	Externs (0)	-	5
	Total (18)	3,6	4
Nivell d'informació	Alumnes de grau (5)	4	3,9
	PDI (9)	3,8	3,8
	Alumnes de postgrau (3)	3,6	4
	PAS (0)	-	-
	Externs (0)	-	5
	Total (17)	3,7	4,1
Adequació del fons – Atlès	Alumnes de grau (5)	4,4	4
	PDI (8)	4,2	4,1
	Alumnes de postgrau (2)	3,5	4
	PAS (0)	-	-
	Externs (0)	-	5
	Total (15)	4,2	4,2
Adequació del fons – Mapes	Alumnes de grau (5)	4,4	4
	PDI (10)	4	4,3
	Alumnes de postgrau (3)	3,6	-
	PAS (0)	-	5
	Externs (0)	-	5
	Total (18)	4	4,5
Adequació del fons – Fotografia aèria	Alumnes de grau (5)	4,2	3,6
	PDI (6)	4	3,6
	Alumnes de postgrau (3)	3,3	-
	PAS (0)	-	-
	Externs (0)	-	-
	Total (14)	3,9	3,6

Adequació del fons – Cartografia digital	Alumnes de grau (5)	4,4	4,3
	PDI (6)	3,3	3,3
	Alumnes de postgrau (3)	3	4
	PAS (0)	-	-
	Externs (0)	-	5
	Total (14)	3,5	4,1
Estat de conservació	Alumnes de grau (4)	4,5	4
	PDI (9)	4,5	4,1
	Alumnes de postgrau (3)	4	4
	PAS (0)	-	5
	Externs (0)	-	5
	Total (16)	4,4	4,4

(*) Entre parèntesi la quantitat de respostes que valoraven els fons documentals en l'enquesta 2016

Les valoracions baixen en general en les diversos apartats del fons. No obstant, si les analitzem en funció de la tipologia d'usuaris, es pot comprovar que en general les puntuacions més baixes sempre corresponen als alumnes de postgrau, que fan que diversos apartats estiguin valorats per sota del 4.

Instal·lacions i equipaments:

Les valoracions de les instal·lacions i els equipaments són les següents:

INSTAL·LACIONS I EQUIPAMENTS	COL·LECTIU (*)	VALORACIÓ 2016	VALORACIÓ 2013
Horaris	Alumnes de grau (5)	4,6	4
	PDI (9)	4,5	4,3
	Alumnes de postgrau (3)	3,3	4
	PAS (0)	-	5
	Externs (0)	-	5
	Total (17)	4,3	4,4
Instruments específics	Alumnes de grau (5)	4,2	4
	PDI (7)	3,4	3
	Alumnes de postgrau (2)	3	-
	PAS (0)	-	-
	Externs (0)	-	5
	Total (14)	3,7	4
Equipament informàtic	Alumnes de grau (5)	4,4	3,6
	PDI (6)	2,8	2,2
	Alumnes de postgrau (3)	2,3	-
	PAS (0)	-	-
	Externs (0)	-	5
	Total (14)	2,4	3,6
Mobiliari i espais	Alumnes de grau (5)	4,2	3,9
	PDI (9)	4	4
	Alumnes de postgrau (3)	3	4
	PAS (0)	-	5
	Externs (0)	-	5
	Total (17)	3,8	4,3

Silenci	Alumnes de grau (5)	4,4	4,1
	PDI (9)	4,4	4,3
	Alumnes de postgrau (3)	3,3	4
	PAS (0)	-	5
	Externs (0)	-	5
	Total (17)	4,2	4,4
Il·luminació	Alumnes de grau (5)	4,6	4,1
	PDI (9)	4,3	3,5
	Alumnes de postgrau (3)	3,3	4
	PAS (0)	-	4
	Externs (0)	-	5
	Total (17)	4,2	4,1
Temperatura	Alumnes de grau (5)	4,4	4
	PDI (9)	4,4	3,6
	Alumnes de postgrau (3)	3,3	4
	PAS (0)	-	3
	Externs (0)	-	5
	Total (17)	4,2	3,9
Neteja	Alumnes de grau (5)	4,4	4,2
	PDI (8)	4,5	3,8
	Alumnes de postgrau (3)	4	4
	PAS (0)	-	3
	Externs (0)	-	5
	Total (16)	4,3	4

(*) Entre parèntesi la quantitat de respostes que valoraven les instal·lacions i els equipaments en l'enquesta 2016

La tendència que s'ha observat a l'apartat de fons es dona també en el d'instal·lacions i equipaments, amb la mateixa incidència pel que fa als alumnes de postgrau. En aquest cas, però, cal fer especial esment de l'apartat d'equipament informàtic, que és amb diferència el pitjor valorat (2,4), en aquest cas també pel professorat.

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	Alumnes de grau (5)	4,6
	PDI (10)	4,9
	Alumnes de postgrau (3)	4,6
	PAS (0)	-
	Externs (0)	-
	Total (18)	4,7
Resolució de dubtes i consultes	Alumnes de grau (5)	4,4
	PDI (10)	4,6
	Alumnes de postgrau (3)	4,3
	PAS (0)	-
	Externs (0)	-
	Total (18)	4,5
Temps d'espera en consultes i serveis	Alumnes de grau (5)	4,4
	PDI (10)	4,7
	Alumnes de postgrau (3)	4,6
	PAS (0)	-
	Externs (0)	-
	Total (18)	4,6
Valoració global	Alumnes de grau (5)	4,6
	PDI (10)	4,6
	Alumnes de postgrau (3)	4,6
	PAS (0)	-
	Externs (0)	-
	Total (18)	4,6

En relació a l'enquesta del 2013 (només es comparen les dues qüestions que apareixien en aquell moment):

SATISFACCIÓ GENERAL	2016	2013
Atenció i tracte del personal	4,7	4,1
Valoració global	4,6	4

Tant la valoració de l'atenció i tracte del personal com la valoració global del servei han pujat més de mig punt, el que situa la Cartoteca amb una valoració molt alta.

7. Conclusions

Com ja s'ha indicat a la introducció, el nombre de respostes obtingudes s'ha reduït a quasi la meitat (de 34 al 2013 a 18 el 2016), el que obliga a relativitzar les dades que s'analitzen. La novetat de l'enquesta en línia adreçada a professors ha incrementat la resposta d'aquest col·lectiu (de 6 al 2013 a 10 el 2016), però per evitar solapaments i confusions amb l'enquesta del Servei de Biblioteques, es va difondre una setmana més tard.

Sobre les respostes en general, caldria dir que les tendències que assenyalen poden resultar de vegades irrealistes. Això és especialment comprovable amb les enquestes obtingudes presencialment, on moltes vegades l'usuari respon a una sèrie de conceptes en relació als quals no té gaire experiència. És el cas de la majoria d'alumnes de grau (alumnes de primer d'història) que era la primera vegada que utilitzaven el servei i que han realitzat una valoració molt positiva. En el cas contrari, els alumnes de postgrau, que contesten l'enquesta en la seva primera visita, però que realitzen una valoració més baixa (ho troben correcte) davant la desconexió en profunditat dels serveis i fons en qüestió.

La baixa quantitat de respostes també comporta que els comentaris i suggeriments sobre possibles millores a la Cartoteca es concentrin en dues enquestes, però que, d'entrada, no quedi clar si es tracta de necessitats generalitzades o d'un suggeriment a títol personal d'un professor. Els comentaris rebuts són els següents:

- La Cartoteca hauria d'iniciar una nova fase encarada a l'adquisició de bases cartogràfiques digitals que no es trobin en els servidors de cartografia nacionals o internacionals, així com un recull de cartografia en l'àmbit català realitzats amb sig (administracions locals, recerca...). També seria convenient un procés d'escaneig dels fons documentals que siguin més susceptibles d'us amb la cartografia digital actual.
- No en tinc, em sembla que el servei està molt bé.
- Fora interessant ampliar el catàleg d'informació cartogràfica digital disponible de forma gratuïta arreu del planeta.

Respecte a les dades concretes obtingudes, els "punts negres" de les col·leccions i equipaments continuen sent les "Col·leccions i exposicions virtuals" i "L'equipament informàtic". En el segon cas, l'equipament informàtic de què disposa la Cartoteca és per a consultes puntuals, inclou programari específic en sistemes d'informació geogràfica i els ordinadors han estat adquirits bastant recentment, de manera que és difícil saber la raó d'aquesta baixa valoració, si no és que s'amplia el concepte "equipament informàtic de la Cartoteca" a d'altres ordinadors que no són pròpiament del servei. De manera general, les valoracions baixen en els apartats de fons i equipaments, es mantenen en el de serveis i pugen en la valoració general i de l'atenció i tracte del personal.

A continuació es proposen una sèrie d'actuacions i accions de millora que intentaran millorar la percepció de les col·leccions especials i de donar resposta als suggeriments aportats en els comentaris:

- Col·leccions especials: a finals del 2017 es durà a terme una exposició presencial per a donar a conèixer la incorporació definitiva del donatiu de mapes antics de l'historiador Martí Gelabertó. Es podria incorporar a la difusió d'aquest esdeveniment referències a d'altres col·leccions de la Cartoteca que siguin rellevants (cas dels Mapes de la Guerra Civil), aprofitant la repercussió que pugui tenir la pròpia exposició i els actes que s'hi puguin realitzar.
- Adquisició de bases cartogràfiques digitals: caldria realitzar un estudi de quines són les bases cartogràfiques digitals accessibles gratuïtament en aquests moments i veure quines quedarien fora d'aquest conjunt per valorar quin cost tindrien aquestes adquisicions. Al mateix temps, el professorat interessat hauria de prioritzar les seves àrees d'interès tant a nivell geogràfic com temàtic per tal de respondre a necessitats reals.
- Escaneig de fons documentals de la Cartoteca: el possible escaneig dels fons documentals vindria donat per un estudi previ del fons, on es seleccionessin aquelles col·leccions rellevants i no disponibles en d'altres serveis com a candidates a ser digitalitzades. Òbviament, s'haurien de tenir en compte aspectes com els drets de les institucions editores, el volum de les col·leccions, etc.

El suggeriment referent a la recopilació de cartografia digital produïda en l'àmbit local i de recerca, és un tema que supera la capacitat de la Cartoteca i que, en tot cas, hauria de ser tractat a nivell interuniversitari. Actualment, la Infraestructura de Dades Espacials de Catalunya (IDEC) recull bona part d'aquest tipus de cartografia.

Finalment, en referència a la baixa quantitat de respostes obtingudes i a la dificultat d'establir conclusions realistes en base a opinions d'usuaris que només han utilitzat el servei en el moment de contestar l'enquesta, pensem que podria estudiar-se la possibilitat de realitzar una valoració de la satisfacció dels usuaris de la Cartoteca per altres vies. Una proposta podria ser realitzar entrevistes a usuaris, individualment o en grups, de manera que es pogués aprofundir en les aportacions i que fos possible seleccionar aquells usuaris reals de la Cartoteca.