



# Enquesta de satisfacció d'usuaris i usuàries. 2014

Informe de resultats

---

## 0. INTRODUCCIÓ

### 0.1 METODOLOGIA

S'han fet tres qüestionaris diferents dirigits a les diferents tipologies de personal usuari que formen la comunitat universitària (PDI, PAS i alumnat).

Els continguts dels qüestionaris han sigut fets per la Biblioteca Universitària i, per a això, s'ha tingut en compte els continguts d'anteriors enquestes de satisfacció, amb la finalitat de poder analitzar l'evolució dels serveis oferits.

Tot el procés d'elaboració de qüestionaris i recollida i anàlisi de dades ha sigut dut a terme per la Unitat Tècnica de Qualitat.

Les preguntes s'han agrupat en diversos apartats, valorats de l'1 al 7:

- ■ Infraestructures i equipaments
- ■ Fons bibliogràfic
- ■ Web i catàleg
- ■ Serveis que ofereix la biblioteca
- ■ Personal de la biblioteca
- ■ Valoració general de la biblioteca

Les enquestes, en format on-line, es van fer en el període comprès entre el 30 de juny i el 21 de juliol del 2014.

La tècnica de mostreig va ser la de mostreig simple sobre el conjunt del PAS (exclòs el personal de la Biblioteca Universitària), PDI i alumnat de la UA.

### 0.2 PARTICIPACIÓ

En total es van fer 739 enquestes amb la distribució següent entre els diferents col·lectius:

Col·lectiu	Nombre d'enquestes
PDI	199
PAS	129
Alumnat	411

## Enquesta de satisfacció d'usuaris i usuàries. 2014

Les preguntes de les enquestes han anat dirigides a la biblioteca que les persones enquestades utilitzaven amb una freqüència més gran. La distribució del nombre d'enquestes arreplegades entre les diferents biblioteques ha sigut la següent:

Biblioteca	Nombre d'enquestes
Ciències	44
Dret	59
Econòmiques	78
Educació	66
Filosofia i Lletres	328
Geografia	21
Politécnica i Ciències de la Salut	134

### 1. QÜESTIONS GENERALS

La primera part del qüestionari estava formada per tres qüestions de tipus general:

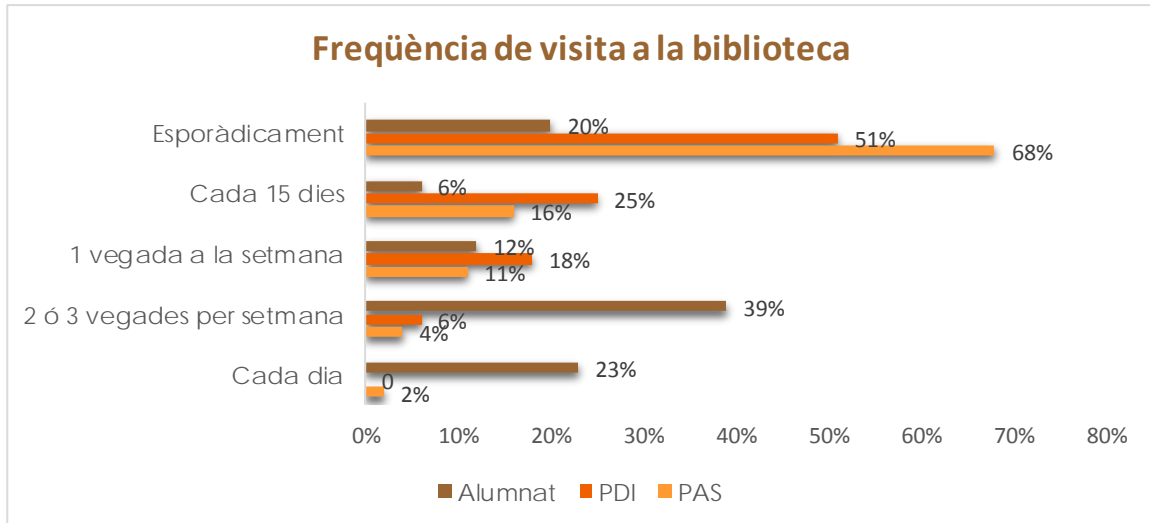
- \* A quin col·lectiu pertany?
- \* Quina Biblioteca utilitza amb més freqüència?
- \* Amb quina freqüència visita aquesta Biblioteca?
- \* Quin és el motiu o els motius pels quals acudeix a aquesta Biblioteca?

L'anàlisi de les dades de les dues primeres qüestions s'ha mostrat en l'apartat anterior de participació. Els resultats obtinguts en les dues últimes qüestions es mostren en les taules següents.

Pel que fa a la freqüència de visita a la biblioteca, el 74% de l'alumnat acudeix a la biblioteca en l'interval comprès entre diàriament i una vegada a la setmana. El 49% del professorat acudeix en l'interval de dues o tres vegades a la setmana i cada 15 dies i el 51% esporàdicament. Finalment, el 68% de les persones enquestades del PAS acudeixen a la biblioteca esporàdicament.

Aquesta qüestió, encara que és significativa, ha de ser matisada, ja que arreplega la presència física en les instal·lacions de les biblioteques i no reflecteix les visites o l'ús que es fa dels serveis virtuals o l'ús de les col·leccions electròniques.

## Enquesta de satisfacció d'usuaris i usuàries. 2014



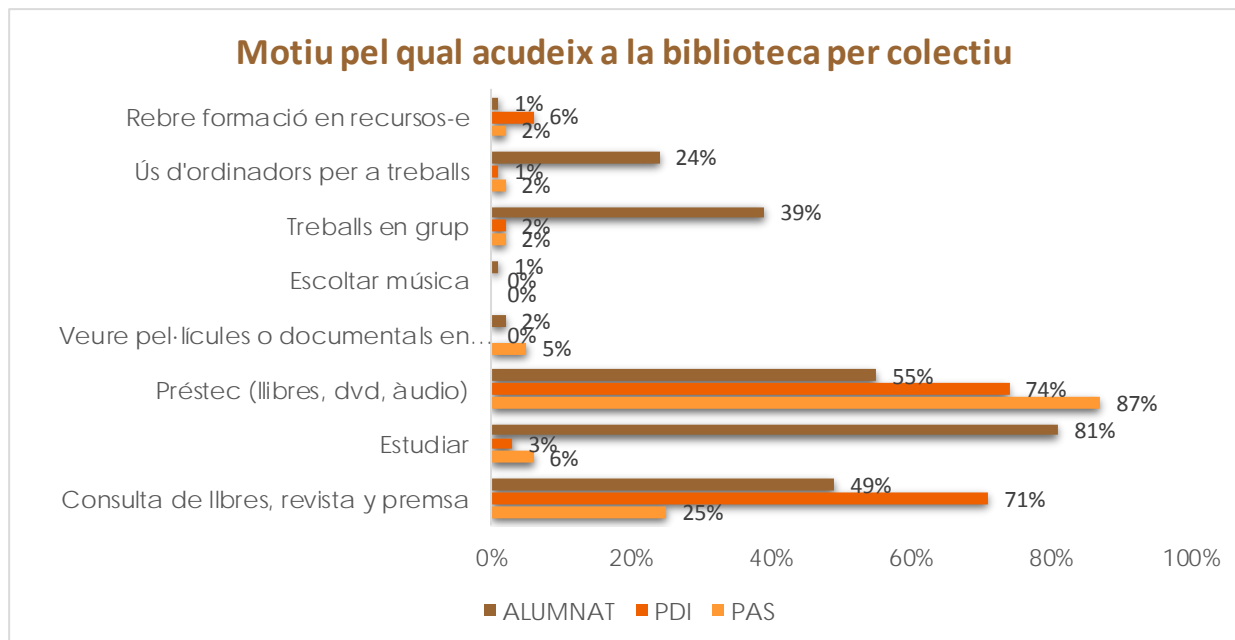
Pel que fa al motiu pel qual s'acudeix a la biblioteca, de forma global, el préstec de llibres suposa el motiu principal per al 66% de les persones enquestades. A aquest, li segueix la consulta de materials bibliogràfics en les mateixes sales de les biblioteques.

Motiu pel qual acudeix a la Biblioteca	Percentatge de respostes*
Consulta de llibres, revistes i premsa	51%
Estudiar	47%
Préstec (llibres, DVD, àudio)	66%
Veure pel·lícules o documentals a la Mediateca	2%
Escoltar música	1%
Treballs en grup	23%
Ús d'ordinadors per a treballs	14%
Rebre formació en recursos-e	3%

\*Els percentatges sumen més del 100% per tractar-se d'una pregunta multi resposta.

En l'anàlisi per col·lectiu, als dos motius anteriors, s'hi afeg l'ús de les biblioteques com a sales d'estudi per al 81% de les persones enquestades que pertanyen a l'alumnat. Per a aquest col·lectiu, altres motius més valorats han sigut l'ús de les sales de treball en grup i l'ús d'ordinadors.

## Enquesta de satisfacció d'usuaris i usuàries. 2014



## 2. RESULTATS

### 2.1 INFRAESTRUCTURES I EQUIPAMENTS

Els aspectes millor valorats són l'horari de la biblioteca, la il·luminació, la senyalització de les instal·lacions i la disponibilitat de llocs de lectura.

Els aspectes pitjor valorats, amb major repercussió entre l'alumnat, són la disponibilitat de sales de treball en grup, la disponibilitat d'equipaments informàtics i la climatització. En aquests aspectes s'incideix també en les respostes a la pregunta oberta, en les quals s'insisteix en la millora de la disponibilitat d'endolls a totes les taules.

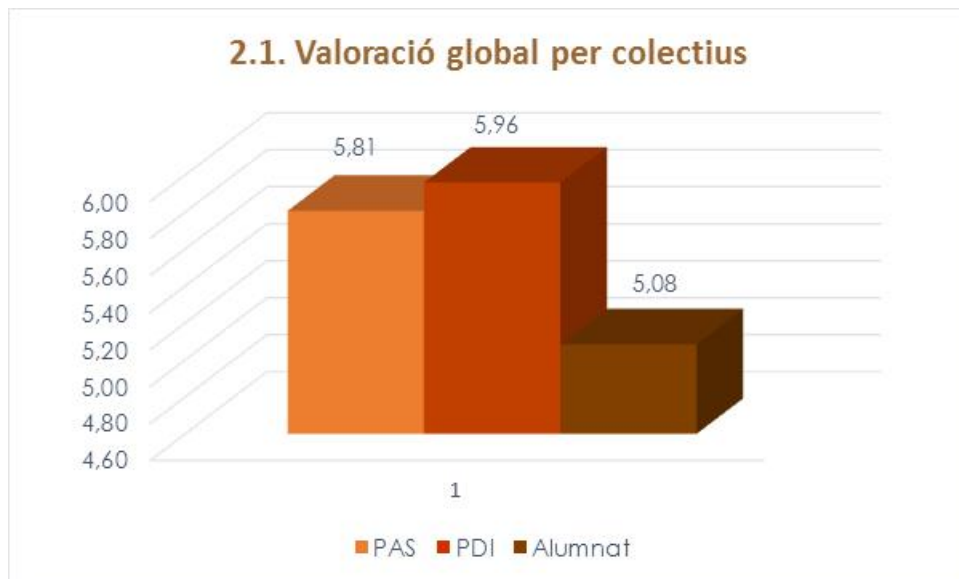
La mitjana global d'aquest apartat és de **5,40**

	PAS	PDI	Alumnat	Mitjana
<b>Horari de la biblioteca</b>	6,60	6,50	5,70	6,07
<b>Disponibilitat de llocs de lectura</b>	5,98	6,10	5,05	5,44
<b>Disponibilitat d'equipaments informàtics (llocs informàtics, ordinadors portàtils, connexions a la xarxa, etc.)</b>	5,59	5,39	4,29	4,71

## Enquesta de satisfacció d'usuaris i usuàries. 2014

Disponibilitat de sales de treball en grup	5,16	4,83	3,72	4,11
Il·luminació	6,10	6,32	5,93	6,06
Climatització	5,63	6,21	4,38	5,06
Senyalització de les instal·lacions	5,69	5,97	5,61	5,72
Facilitat d'accés a les instal·lacions	5,91	6,24	5,97	6,03
Ambient de treball i estudi	5,59	6,07	5,10	5,41
				<b>5,40</b>

La valoració global per col·lectiu en l'apartat d'infraestructures i equipaments mostra una valoració més baixa del col·lectiu d'alumnat, que es pot considerar que és el col·lectiu al qual afecta més directament la disponibilitat d'aquestes instal·lacions.



## 2.2 FONS BIBLIOGRÀFIC

Les qüestions plantejades en l'enquesta sobre el fons bibliogràfic s'han adaptat a les diferents tipologies de personal usuari, i s'ha sol·licitat la valoració sobre el tipus de fons que s'adapta a les necessitats dels diferents col·lectius de la Universitat. Per això, al col·lectiu PAS, no se li van plantejar qüestions relacionades amb la bibliografia recomanada o de docència i investigació, i tampoc a l'alumnat qüestions relatives a la bibliografia de docència i investigació. Aquesta última qüestió va quedar únicament per al professorat.

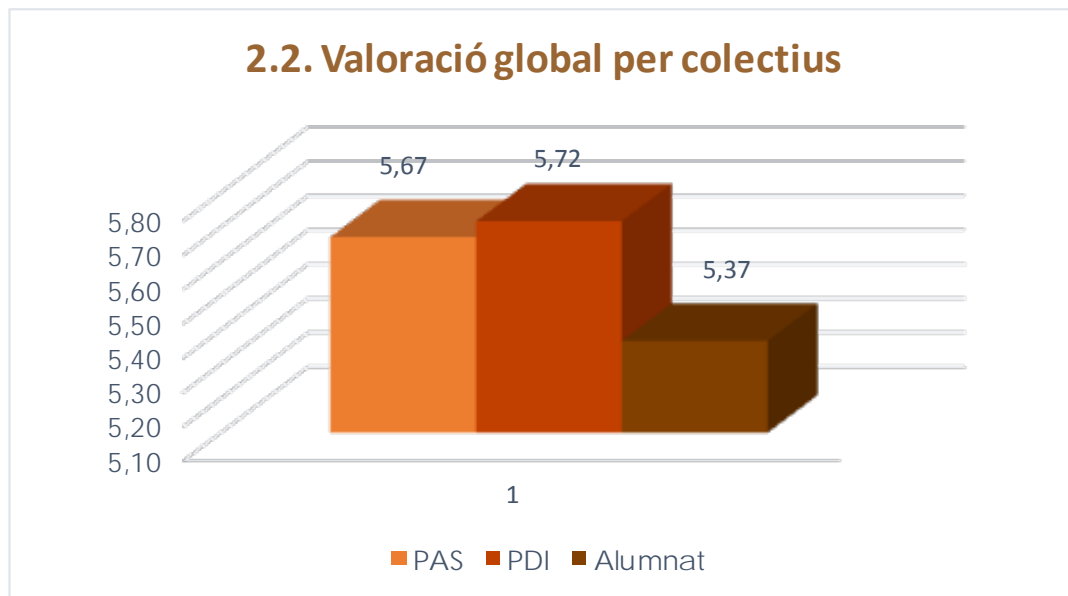
En aquest apartat, les qüestions millor valorades, encara que amb diferències menors, han sigut les relatives als fons bibliogràfics generals i al fons bibliogràfic per a la docència i investigació.

## Enquesta de satisfacció d'usuaris i usuàries. 2014

La mitjana global d'aquest apartat aconseguix el valor de **5,58**

Fons bibliogràfic	PAS	PDI	Alumnat	Mitjana
Fons bibliogràfic general	5,77	5,74	5,66	5,71
Recursos audiovisuals (pel·lícules, documentals, música)	5,55	5,89	5,22	5,36
Recursos electrònics (revistes electròniques, bases de dades, etc.)	5,69	5,42	5,24	5,50
Fons de bibliografia recomanada		5,78	5,35	5,58
Fons bibliogràfic per a la docència i la investigació		5,75		5,75
				<b>5,58</b>

La valoració global per col·lectius mostra també una mitjana menor entre l'alumnat, encara que té una oscil·lació menor que en l'apartat d'infraestructures



# Enquesta de satisfacció d'usuaris i usuàries. 2014

## 2.3. WEB I CATÀLEG

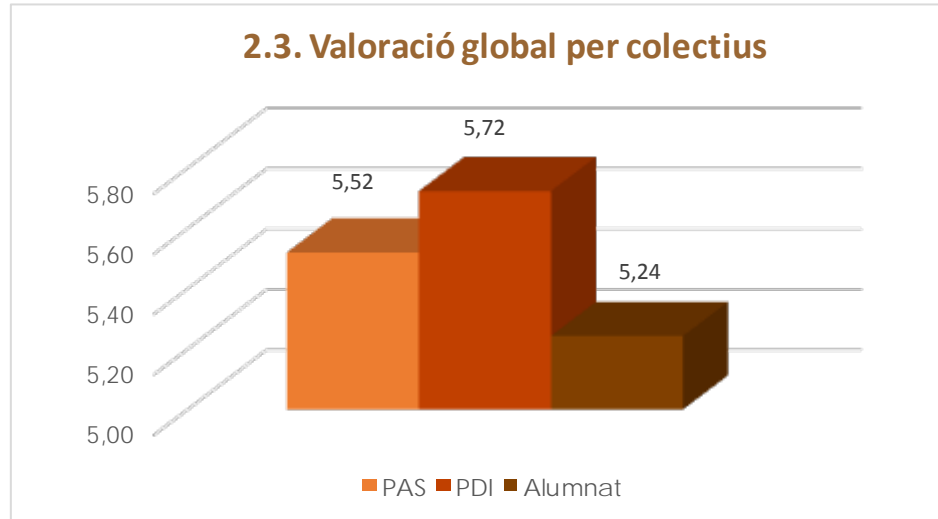
El catàleg de la biblioteca i la pàgina web són dos dels serveis no presencials més utilitzats pel personal usuari. L'any 2014 es van fer 1.629.708 consultes al catàleg i 677.350 visites a la pàgina web.

Amb aquestes qüestions es valora el grau de satisfacció amb aquests serveis altament utilitzats.

La mitjana global d'aquest apartat aconseguix el valor de **5,43**.

Web i catàleg	PAS	PDI	Alumnat	Mitjana
Facilitat d'ús del catàleg de la biblioteca	5,63	5,80	5,46	5,59
Claredat i visibilitat dels serveis de la biblioteca a través de la pàgina web	5,51	5,78	5,22	5,43
Facilitat d'accés als recursos electrònics	5,42	5,59	5,05	5,28
				<b>5,43</b>

També en aquest apartat és el col·lectiu d'alumnat el que mostra una valoració més baixa.



## 2.4. SERVEIS QUE OFEREIX LA BIBLIOTECA

En aquest apartat s'arreglega l'opinió dels usuaris sobre els serveis centrals de la Biblioteca Universitària. Tots els serveis presenten una valoració mitjana superior a l'obtinguda l'any 2011.



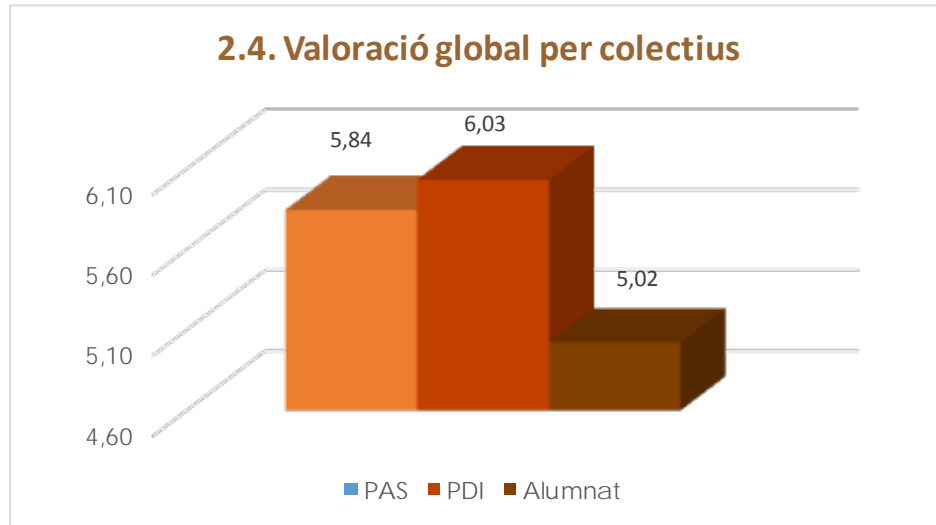
## Enquesta de satisfacció d'usuaris i usuàries. 2014

Un esment especial mereixen les qüestions relatives a les queixes i els suggeriments, tant pel que fa als mitjans de presentació d'aquestes, com a les respostes. Referent als mitjans de presentació s'ha passat d'un valor de 3,66 l'any 2009 al 5,27 en l'enquesta actual. Quant a les respostes, l'any 2009 la valoració va ser de 4,65; i l'actual és de 5,30.

	PAS	PDI	Alumnat	Mitjana
Termini de préstec a domicili	5,56	5,85	4,90	5,29
Nombre de llibres prestats	6,02	6,13	5,33	5,68
Préstec interbibliotecari	5,76	6,30	5,33	5,80
Sol·licitud de noves adquisicions	5,77	5,89	4,92	5,47
Oferta de cursos de formació per a usuaris/àries	5,58	5,74	4,44	5,09
Sol·licitud d'informació bibliogràfica	6,05	6,14	5,28	5,70
Facilitat per a fer consultes o tràmits de manera no presencial (telèfon, Internet, fax)	6,06	6,24	5,47	5,84
Informació sobre la biblioteca (notícies, guies, cartells, etc.)	5,73	5,82	5,27	5,51
Respostes a queixes i suggeriments plantejats pels usuaris i usuàries	5,98	6,13	4,57	5,30
Mitjans per a la presentació de queixes i suggeriments (bústies, formularis, etc.)	5,94	6,01	4,69	5,27
Publicació de materials de accés obert (RUA, OCW-UA, xarxes socials)	5,84	6,10	5,05	5,52
				<b>5,50</b>

En aquest apartat segueix sent l'alumnat qui presenta una satisfacció menor respecte als serveis oferits, i és l'oferta de cursos de formació el servei que té la valoració més baixa. Intentant fer una anàlisi d'aquesta dada, atès que hi ha una gran oferta de cursos sobre els serveis de la biblioteca, especialment pel que fa a la utilització dels recursos d'informació, la conclusió a la qual podem arribar és que hem de millorar els canals de difusió d'aquest servei entre l'alumnat.

## Enquesta de satisfacció d'usuaris i usuàries. 2014



### 2.5. PERSONAL DE LA BIBLIOTECA

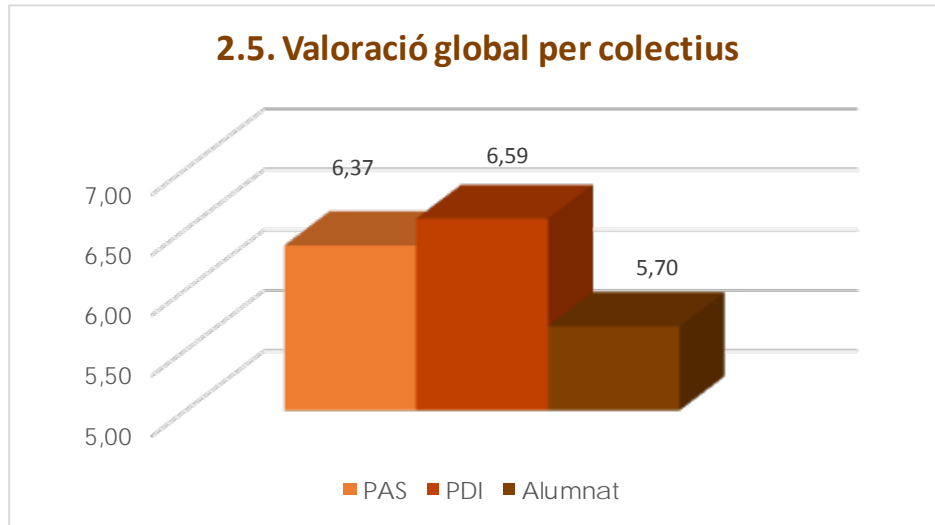
L'últim bloc de qüestions són les relatives al personal de la Biblioteca. La mitjana obtinguda ha sigut la més elevada, amb un valor de **6,06**

En aquest apartat cal destacar també un increment en la valoració mitjana respecte de l'enquesta de satisfacció del 2011, en la qual el valor mitjà va ser de 5,53.

Personal de la biblioteca	PAS	PDI	Alumnat	Mitjana
Disposició del personal per a respondre a les preguntes plantejades	6,37	6,62	5,83	6,15
Coneixement i capacitat del personal per a respondre a les preguntes plantejades	6,35	6,54	5,79	6,10
Amabilitat i atenció del personal	6,38	6,60	5,47	5,94
				<b>6,06</b>

Respecte a la valoració per col·lectius segueix sent l'alumnat el que atorga una valoració més baixa.

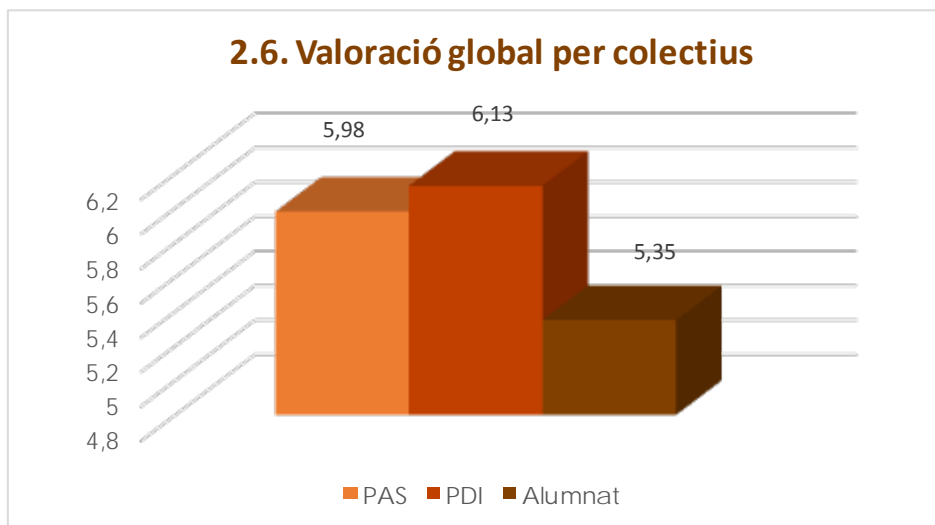
## 2.5. Valoració global per colectius



## 2.6. VALORACIÓ GLOBAL DE LA BIBLIOTECA

La valoració global presenta una mitjana de 5,68, valor superior al recollit l'any 2011 (5,32).

## 2.6. Valoració global per colectius

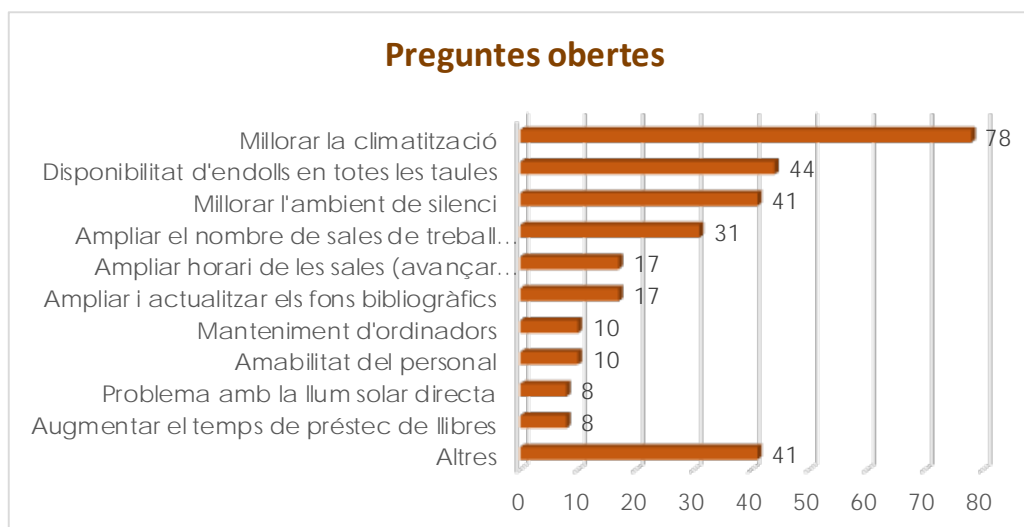


## 3. ANÀLISI DE LES PREGUNTES OBERTES

Per a finalitzar en el qüestionari se sol·licitava a les persones enquestades que indicaren l'aspecte o els aspectes que consideraven que era necessari millorar en relació amb el servei de la Biblioteca Universitària.

## Enquesta de satisfacció d'usuaris i usuàries. 2014

Es van rebre un total de 305 respostes. Com en enquestes anteriors, les propostes més nombroses es refereixen a aspectes d'infraestructures (climatització, endolls a les taules) i a l'ambient de silenci de les sales d'estudi.



## 4. RESULTATS GLOBAIS PER COL·LECTIUS

A manera de resum, en la gràfica següent s'arreglen els resultats globals de cadascun dels apartats per col·lectiu. Com hem assenyalat, les valoracions del col·lectiu d'alumnat són les més baixes en tots els apartats. En contrapartida és el professorat el que valora més positivament tots els aspectes de la Biblioteca Universitària.

