

*Enquesta sobre l'ús i la satisfacció de les
biblioteques de la UPC per part dels
estudiants
Curs 1995-96*

Setembre 1996

INDEX

I. INTRODUCCIÓ

- 1. Presentació.....pàg. 3
- 2. Aspectes rellevants.....“ 5

II. METODOLOGIA

- 1. Selecció del mostreig.....“ 7
- 2. La no-resposta en l'estudi realitzat.....“ 8

III. TRACTAMENT ESTADÍSTIC DE LES DADES

- 1. Anàlisi descriptiva de les dades
 - 1.0. Distribució per biblioteques.....“ 10
 - 1.1. Tipologia d'usuari i ús de la biblioteca.....“ 12
 - 1.2. Ús i satisfacció de les instal·lacions.....“ 14
 - 1.3. En el dia d'avui.....“ 18
 - 1.4. Satisfacció global i atenció a l'usuari/la usuària.....“ 36
- 2. Anàlisi per tipologia d'usuari
 - 2.1. Motiu de la visita a la biblioteca.....“ 40
 - 2.2. Serveis utilitzats.....“ 48
 - 2.3. Durada de la visita.....“ 56
 - 2.4. Localització del material a les prestatgeries.....“ 57
 - 2.5. Atenció rebuda per part del personal bibliotecari.....“ 58
 - 2.6. Satisfacció obtinguda en el dia de la visita.....“ 58
- 3. Anàlisi de la durada de la visita
 - 3.1. Tipologia d'usuari.....“ 59
- 4. Anàlisi de la insatisfacció.....“ 60

IV. CONCLUSIONS..... pàg. 64

V. COMPARACIÓ DELS RESULTATS:

Curs 1994-95 vs Curs 1995-96.....“ 67

ANNEX

I. INTRODUCCIÓ

1. PRESENTACIÓ

Aprendre dels nostres clients

Les biblioteques neixen al mateix temps que l'escriptura. Malgrat això, la biblioteca moderna no neix fins a finals del segle passat, principis d'aquest. Al llarg d'aquest temps, la història de les biblioteques és la història de la seva adaptació a les noves possibilitats d'emmagatzemar i difondre informació i a les necessitats canviants dels seus usuaris.

També és cert però que una llarga història pot comportar un cert anclament en les solucions bones per als problemes del passat, però ja no suficients per a les necessitats del present o per als reptes del futur. Per a fer-hi front tenim dues bones eines: aprendre dels nostres clients i la voluntat de les biblioteques de servir per donar suport a les demandes de la comunitat universitària.

Aprendre dels clients és una constant: quan s'atenen demandes d'informació, quan es presten serveis, quan es parla amb els usuaris... Però hi ha opinions i hàbits que només poden ser coneguts quan es pregunta de forma sistemàtica amb la metodologia de les enquestes. De forma pilot dues biblioteques de la UPC van fer el 1993 i el 1994 enquestes d'ús i satisfacció, i el 1995 es va passar una enquesta a totes les biblioteques.

Hem après d'aquestes experiències. El qüestionari, que es basava en un model promogut per l'American Library Association i que és àmpliament usat per diferents biblioteques d'arreu del món, ha estat millorat en alguns aspectes. Els resultats d'aquesta enquesta sobre l'ús i la satisfacció de les Biblioteques de la UPC per part dels seus estudiants, els d'enguany com els

d'altres edicions, serveixen a les Biblioteques de la UPC per a conèixer millor els seus clients i per millorar l'organització dels serveis avaluats més críticament pels usuaris.

L'enquesta és, per les Biblioteques de la UPC, un exàmen. Només un exàmen parcial, però, a fi de comptes, un exàmen. I en els exàmens el que compta no és sols aprovar-los, sinó que hagin servit de motivació per a l'aprenentatge. I aquest ha estat el nostre cas.

2. ASPECTES RELLEVANTS

L'enquesta del curs 1995-96 aporta, un cop més, informació fonamental per tal que les biblioteques puguin marcar-se objectius que contemplin tots aquells aspectes susceptibles de millora i aquells que són viscuts pels usuaris com a disfuncions dels serveis. D'altra banda, i per primera vegada, aquests resultats es poden contrastar amb els del curs anterior i analitzar així la percepció que en tenen els usuaris d'aquells canvis introduïts en un procés de millora continua. La comparació de resultats, amb els de la passada enquesta, s'ha fet sempre que ha estat possible i, la lectura d'aquests s'ha de fer amb certa cautela, ja que en molts casos les respostes s'han polaritzat respecte del curs passat. Aquesta polarització és deguda a que, justament per eliminar la tendència central, es va canviar l'escala de valoració (d'1 a 5 a d'1 a 6) obligant els usuaris a definir-se.

Alguns dels aspectes més significatius són:

- 1) Si ens fixem en les activitats realitzades en el dia de la visita, s'observa que els usuaris realitzen més d'una activitat. Els nivells de satisfacció global són alts o molt alts en la majoria d'elles. Aspectes com l'èxit en l'operació de trobar informació, el temps d'espera per accedir a la majoria de serveis o per obtenir documents són clarament satisfactoris. En general, el temps d'espera per accedir als serveis ha disminuït respecte del curs anterior i es pot observar que en algunes serveis (plaça de lectura, préstec, catàleg i informació) s'ha produït una millora, en reduir el nombre d'individus que s'han esperat més de deu minuts. D'altra banda, el nombre d'usuaris que s'ha hagut d'esperar més de 10 minuts per accedir a les bases de dades i a les fotocopiadores, ha augmentat
- 2) Respecte als serveis utilitzats s'observa com l'obtenció d'una plaça de lectura és el més emprat amb un 78% de la mostra, seguit de l'ús del servei de préstec. El temps d'espera, per tal de poder accedir a aquests serveis, en el cas que es trobin ocupats, en la majoria de prestacions, és inferior als 10 minuts

- 3) Un aspecte interessant era tenir coneixement de com els usuaris localitzaven el material dins de la biblioteca. Els resultats mostren que un 29% dels usuaris fa ús només de la senyalització; un 25.5% localitza el material a través del catàleg per terminal. Està clar, però, que aquest darrer grup d'usuaris necessita també la senyalització i àdhuc l'ajut del personal.

- 4) Aspectes com la climatització, el nivell de soroll ambiental i el nombre de places són considerats negatius o molt negatius i provoquen insatisfacció força elevada. Els motius fonamentals d'aquesta insatisfacció giren, com el curs passat, entorn a la insuficiència del nombre de places, a la inadequació de la climatització i a la incorrecció del soroll ambiental. Un altre qüestió rellevant és la informació que ha proporcionat la pregunta oberta en la que es demanaven suggeriments de millora d'aspectes que quedaven fora de l'enquesta. Malgrat s'explicitava així, els usuaris que han fet suggeriments, majoritàriament, tornen a fer esment de la manca de places, la climatització i el nivell de soroll sense oblidar el suggeriment de la compra de més llibres o l'ampliació de l'horari, entre d'altres.

- 5) L'atenció rebuda per part del personal bibliotecari continua éssent, com el curs passat, un aspecte molt ben valorat. Respecte a la satisfacció global, s'observa que un 55% mostra una alta satisfacció, mentre que el nivell d'insatisfacció es situa en un 12%.

II. METODOLOGIA

1. SELECCIÓ DEL MOSTREIG

El tipus de mostreig que s'ha realitzat ha estat un d'estratificat proporcional per biblioteques i considerant cada biblioteca com un estrat diferent. La població de referència s'ha calculat a partir dels comptadors de visitants de les biblioteques durant l'any 1995.

La grandària de la mostra que s'ha determinat ha estat de 2500 enquestes, xifra que representa una reducció del 16.13% respecte a la distribució de l'any anterior. Es van distribuir entre les 14 biblioteques de la UPC, mantenint uns límits d'un mínim de 60 enquestes i un màxim de 330. El percentatge d'error està al voltant del 2%.

2. LA NO-RESPOSTA EN L'ESTUDI REALITZAT

El nombre d'enquestes entregades no és el mateix que el nombre d'enquestes processades, és a dir, existeix el que s'anomena la no-resposta. En aquest estudi la no-resposta és del 13,72%, per tant, es treballarà amb una mostra inferior a la inicial. En la taula 1 es mostra com s'ha distribuït la no-resposta per cada biblioteca.

Taula 1. Distribució de la no-resposta

BIBLIOTEQUES	Enquestes lliurades	Enquestes processades	No-resposta	
			N	%
Campus Terrassa	290	247	43	1.72
FME	75	68	7	0.28
ETSAB	290	228	62	2.48
ETSETB	290	237	53	2.12
ETSEIB	330	245	85	3.40
ETSECCPB	160	151	9	0.36
FIB	185	175	10	0.40
FNB	60	59	1	0.04
ETSAV	180	158	22	0.88
EUPBL	75	71	4	0.16
EUPB	190	175	15	0.60
EUPM	110	106	4	0.16
EUPVG	195	171	14	0.56
EUOOT	70	66	4	0.16
TOTAL	2500	2157	343	13.72

III. TRACTAMENT ESTADÍSTIC DE LES DADES

1. ANÀLISI DESCRIPTIVA DE LES DADES

L'anàlisi descriptiva de les dades s'ha realitzat agrupant les qüestions pels blocs temàtics marcats en el qüestionari. Per cada qüestió es presenta una taula amb els resultats numèrics i el gràfic que li correspon. S'ha agrupat de la manera següent:

1.0. Distribució per biblioteques. Ens mostra com s'ha distribuït la resposta per cada biblioteca.

1.1 Tipologia d'usuari i ús de les biblioteques. Aquest bloc inclou un total de dues preguntes amb què es vol determinar la tipologia d'usuari i la freqüència de visita a la biblioteques.

1.2. Ús i satisfacció de les instal·lacions. Aquest apartat inclou quatre qüestions respecte a la satisfacció obtinguda en l'ús de les instal·lacions.

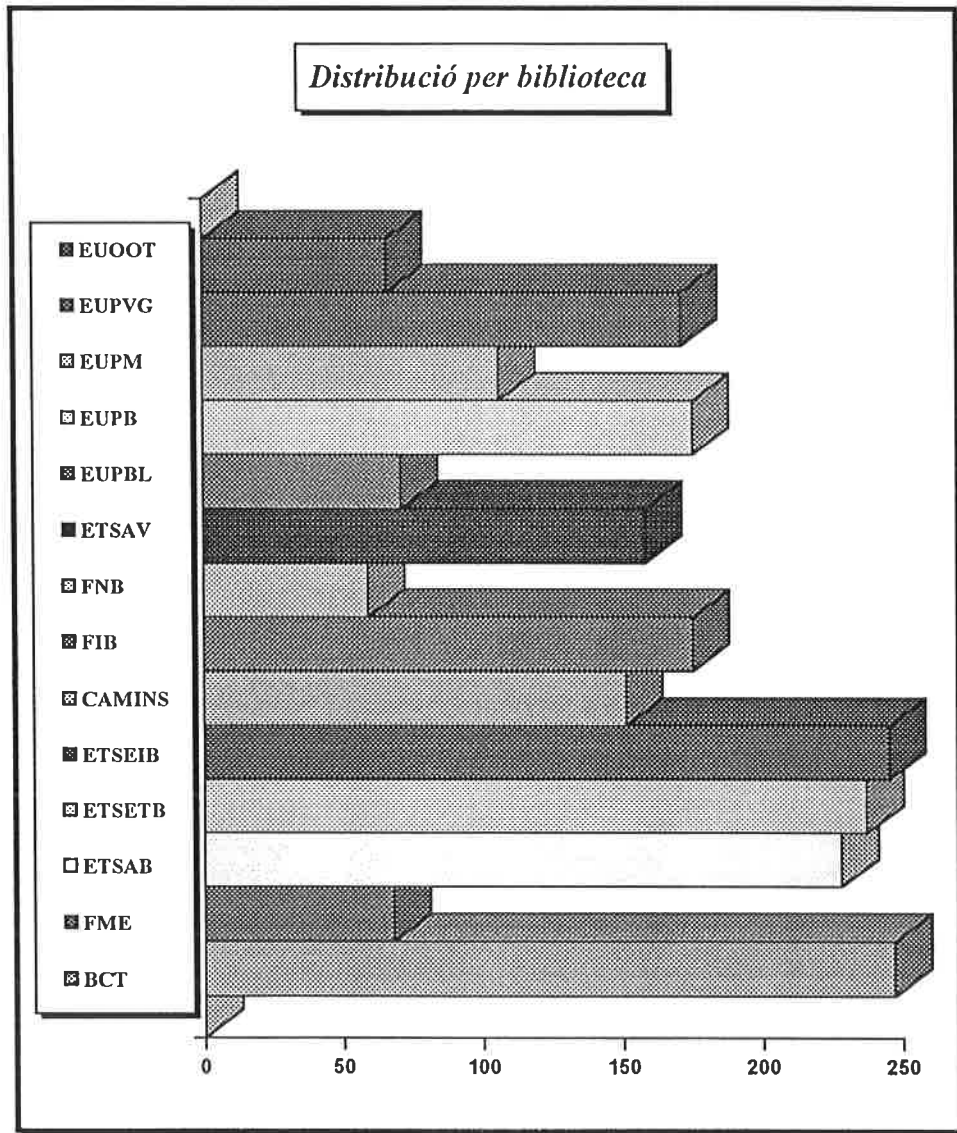
1.3. El dia d'avui. Aquest bloc inclou un total de cinc qüestions referents a les diferents activitats que s'han realitzat el dia de la visita. Dues d'aquestes qüestions es desdoblen en sis preguntes respecte a les activitats realitzades a la biblioteca i a la satisfacció obtinguda en realitzar-les, i respecte als serveis utilitzats i al temps d'espera per accedir-hi.

1.4. Satisfacció global i atenció a l'usuari/la usuària. El darrer bloc temàtic inclou cinc qüestions respecte a la satisfacció en el dia de la visita i als serveis prestats pel personal de la biblioteca.

Tot seguit es mostren els resultats numèrics i gràfics de cadascun d'aquests blocs temàtics.

1.0. Distribució per biblioteques

BIBLIOTEQUES	NOMBRE	%
CAMPUS TERRASSA	247	11.5
FME	68	3.2
ETSAB	228	10.6
ETSETB	237	11.0
ETSEIB	245	11.4
ETSECCPB	151	7.0
FIB	175	8.1
FNB	59	2.7
ETSAV	158	7.3
EUPBL	71	3.3
EUPB	175	8.1
EUPM	106	4.9
EUPVG	171	7.9
EUOOT	66	3.1
TOTAL	2157	100.0



1.1. Tipologia d'usuari i ús de la biblioteca

1. Indica a quin grup pertany:

Estudiant/a de 1r cicle

Estudiant/a de 2n cicle

PFC

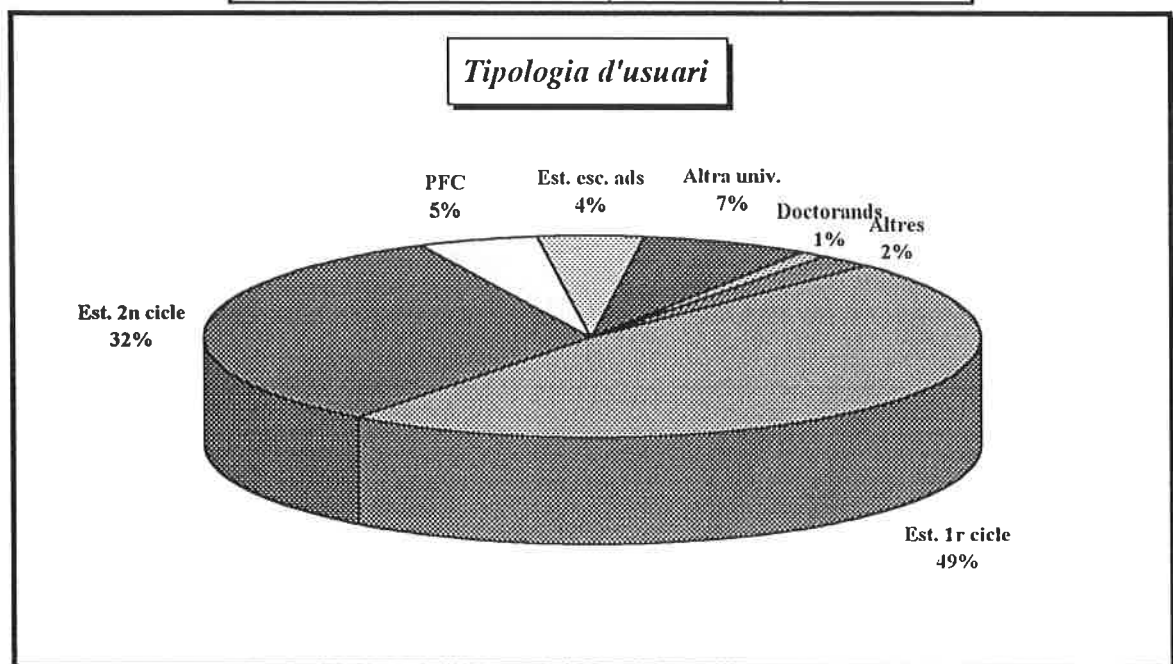
Estudiant/a d'escola adscrita

Estudiant/a d'una altra universitat

Doctorand/a

Altres

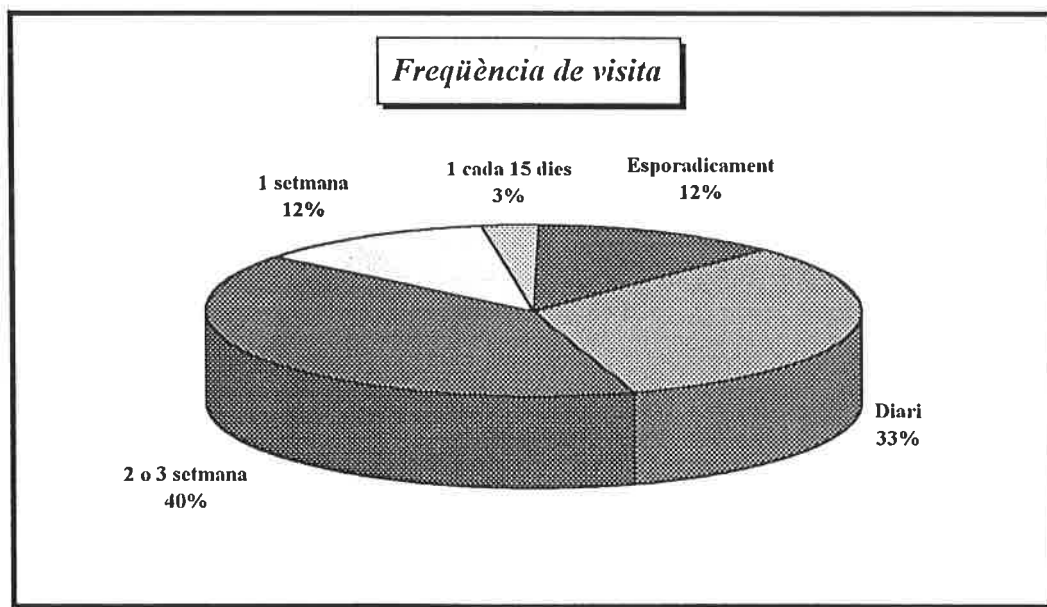
Grup d'usuari	N	%
Estudiant de 1r cicle	1011	47.8
Estudiant de 2n cicle	684	32.4
PFC	109	5.2
Estudiant escola adscrita	93	4.4
Estudiant altra universitat	144	6.8
Doctorand	28	1.3
Altres	45	2.1
TOTAL	2114	100.0



2. Amb quina freqüència visites la biblioteca?

*Cada dia**2 a 3 vegades a la setmana**1 vegada a la setmana**1 vegada cada 15 dies**Esporàdicament*

Freqüència de visita	N	%
Cada dia	696	32.6
2 o 3 vegades a la setmana	864	40.4
1 vegada la setmana	257	12.0
1 vegada cada 15 dies	60	2.8
Esporàdicament	260	12.2
TOTAL	2137	100.0

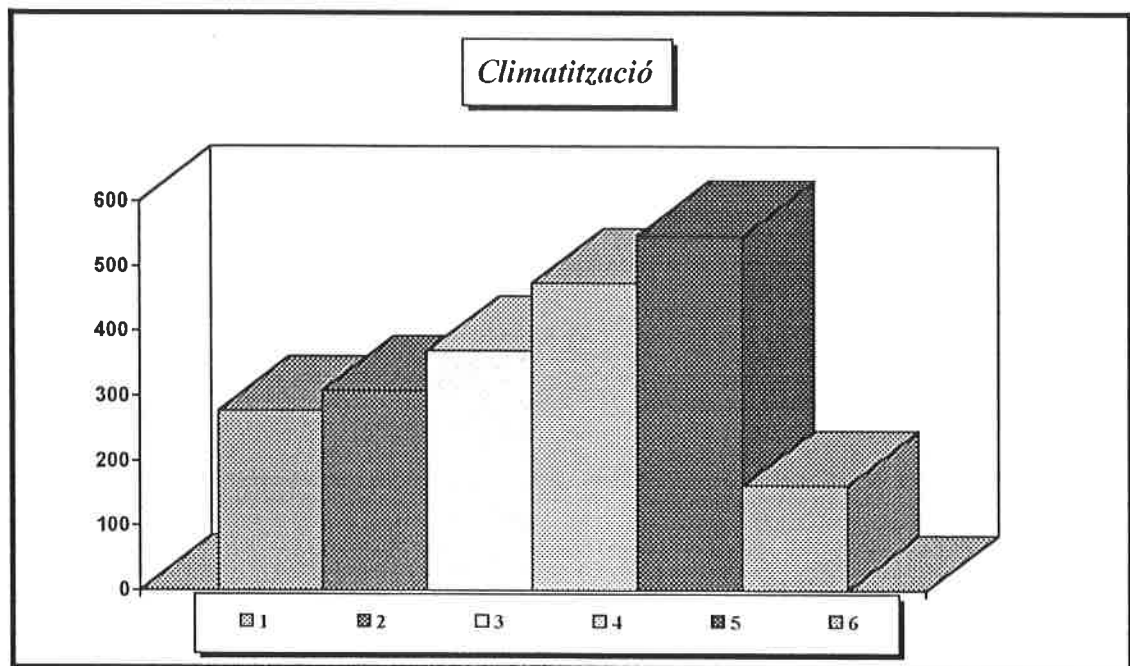


1.2. Ús i satisfacció de les instal·lacions

3.1. La climatització és adequada?

Inadequada *Adequada*
 1 2 3 4 5 6

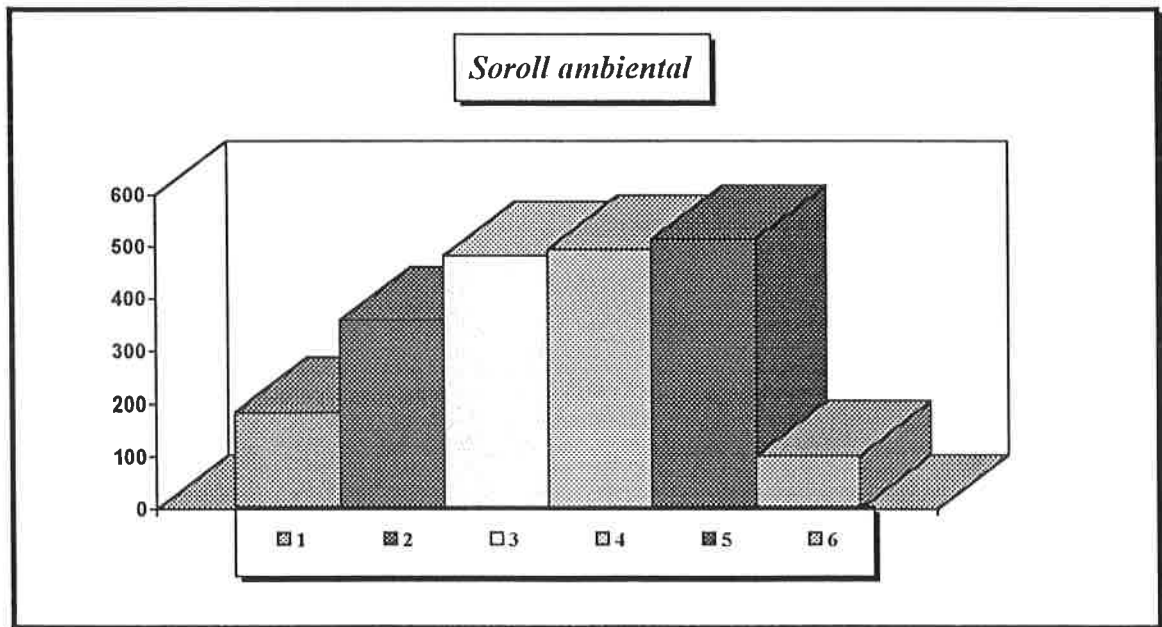
Climatització	N	%
Inadequada 1	277	13.0
2	308	14.4
3	369	17.3
4	474	22.2
5	547	25.6
Adequada 6	163	7.6
TOTAL	2138	100.0



3.2. El nivell de soroll ambiental és correcte?

Incorrecte Correcte
 1 2 3 4 5 6

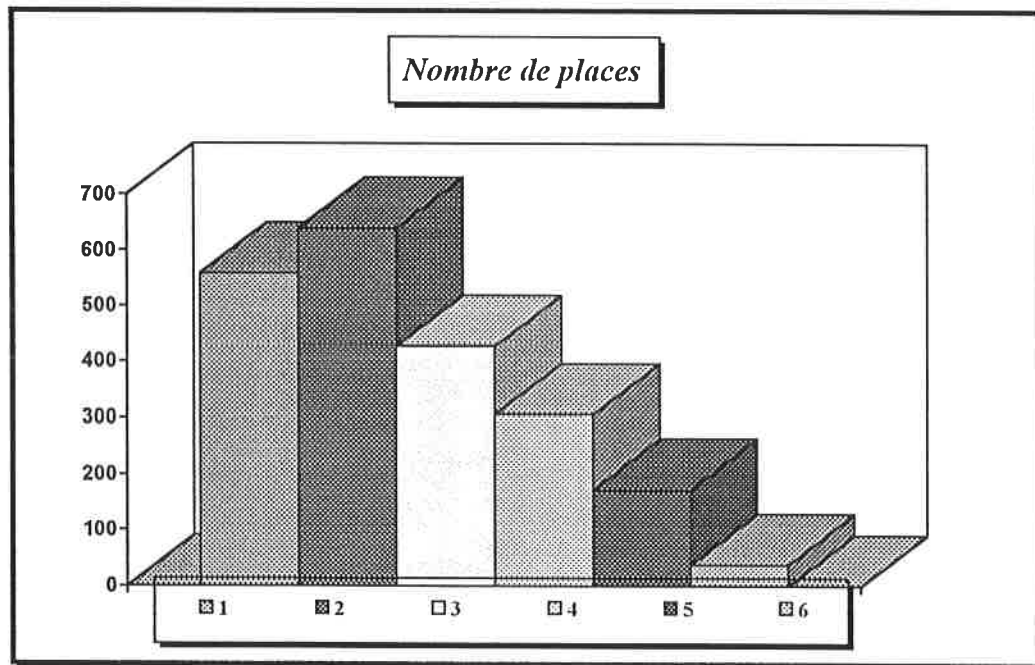
Soroll	N	%
Incorrecte 1	185	8.6
2	359	16.8
3	483	22.6
4	496	23.2
5	515	24.1
Correcte 6	103	4.8
TOTAL	2141	100.0



3.3. El nombre de places de lectura és suficient?

Insuficient Suficient
 1 2 3 4 5 6

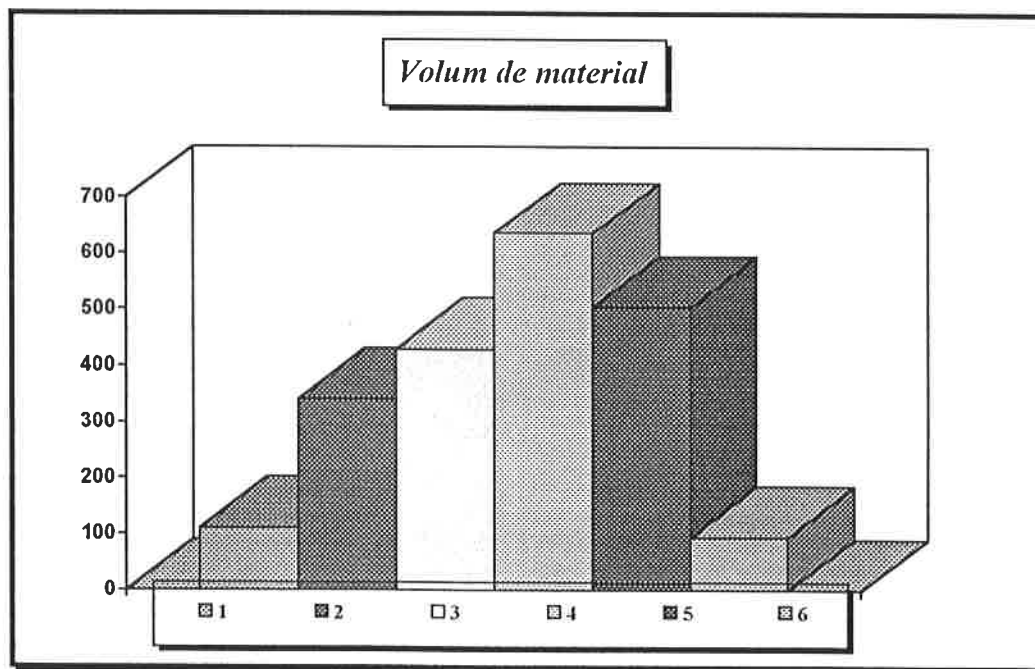
Nombre de places	N	%
Insuficient 1	558	26.1
2	639	29.9
3	427	20.0
4	305	14.3
5	172	8.0
Suficient 6	38	1.8
TOTAL	2139	100.0



3.4. Respecte el volum de material (llibres, revistes, vídeos, etc.) de què disposa la biblioteca consideres què és suficient?

Insuficient Suficient
 1 2 3 4 5 6

Volum	N	%
Insuficient 1	111	5.3
2	340	16.1
3	428	20.3
4	635	30.1
5	503	23.8
Suficient 6	95	4.5
TOTAL	2112	100.0



1.3. En el dia d'avui

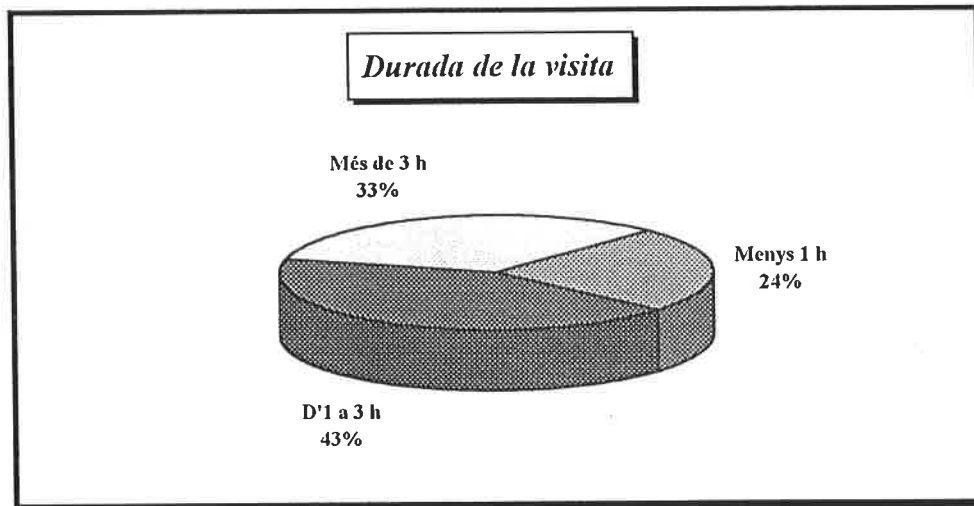
4. Quina durada ha tingut la teva visita a la biblioteca?

Menys d'1 hora

D'1 a 3 hores

Més de 3 hores

Durada de la visita	N	%
Menys d'1 hora	517	24.1
D'1 a 3 hores	910	42.5
Més de 3 hores	716	33.4
TOTAL	2143	100.0



5. Quin ha estat el motiu de la teva visita a la biblioteca (pots indicar-ne més d'ún)

5.1. Treballar amb material propi

5.2. Treballar amb llibres i/o apunts publicats

Consideres que aquesta activitat ha estat satisfactòria? (encercla el número que ho reflecteix millor).

Poc Molt
1 2 3 4 5 6

5.3. Treballar amb revistes

Consideres que aquesta activitat ha estat satisfactòria? (encercla el número que ho reflecteix millor).

Poc Molt
1 2 3 4 5 6

5.4. Utilitzar el servei de préstec

Consideres que aquesta activitat ha estat satisfactòria? (encercla el número que ho reflecteix millor).

Poc Molt
1 2 3 4 5 6

5.5. Consulta de les bases de dades (CD-ROM)

Consideres que aquesta activitat ha estat satisfactòria? (encercla el número que ho reflecteix millor).

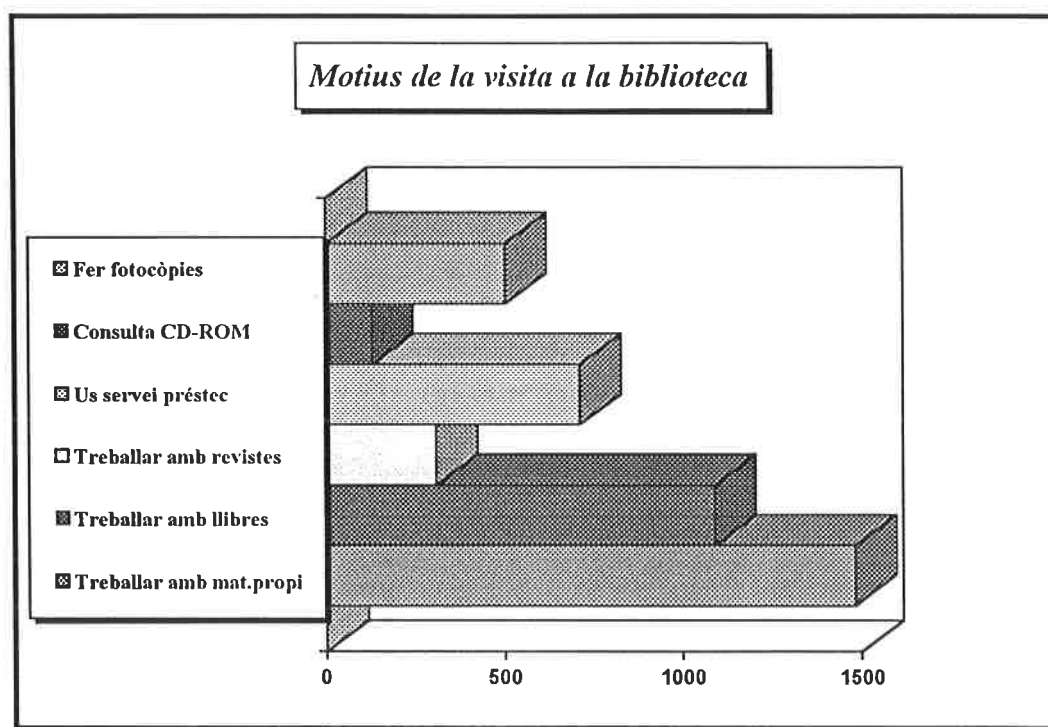
Poc Molt
1 2 3 4 5 6

5.6. Fer fotocòpies

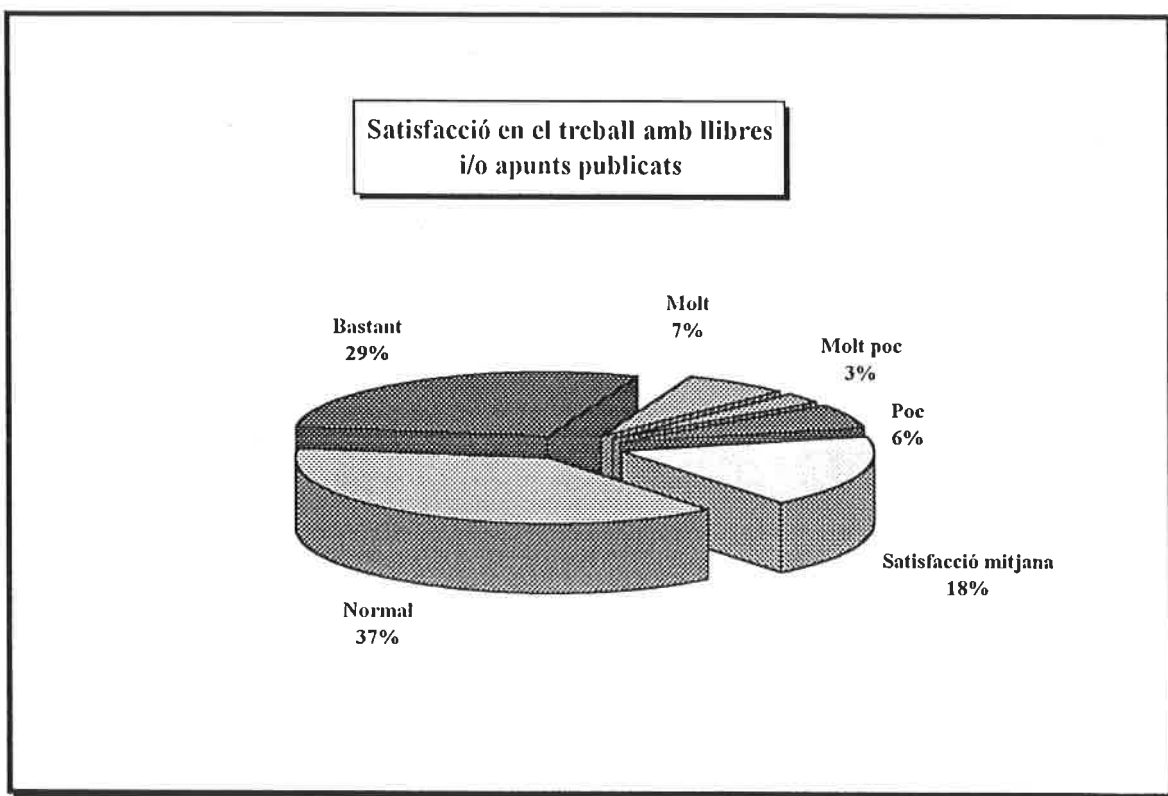
Consideres que aquesta activitat ha estat satisfactòria? (encercla el número que ho reflecteix millor).

Poc Molt
1 2 3 4 5 6

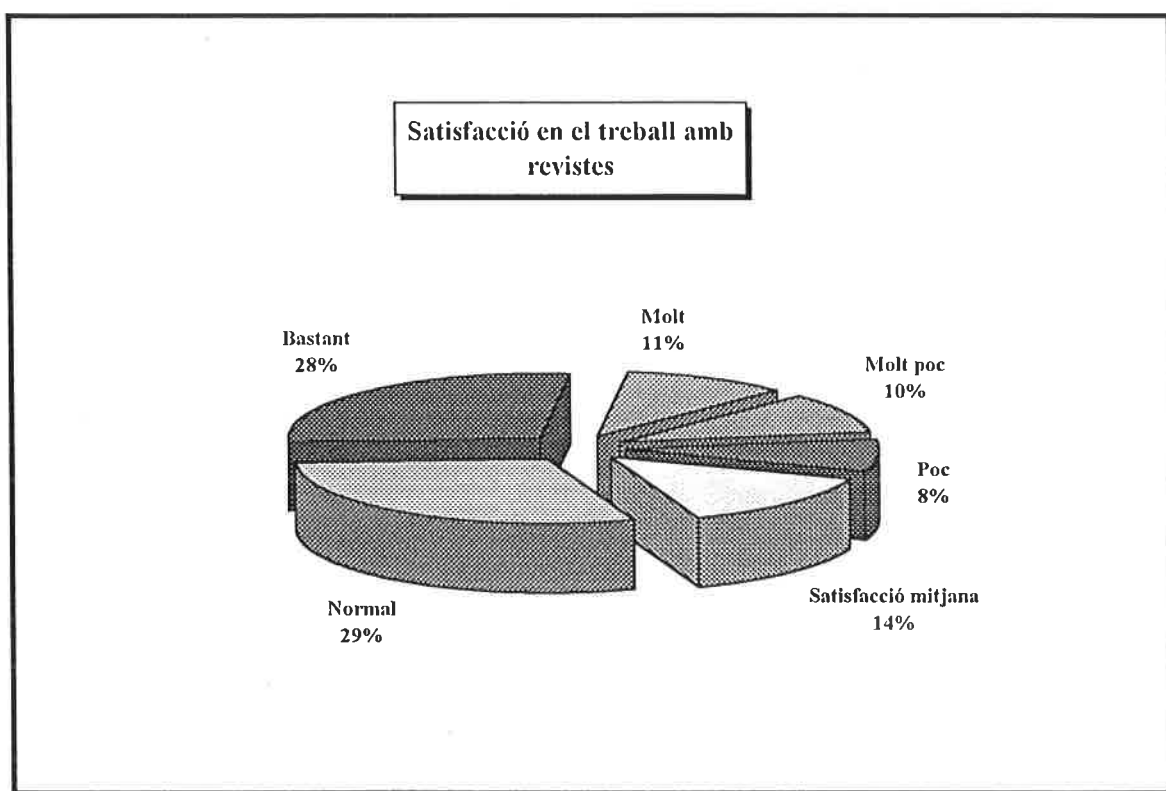
Motius de la visita	N	%
Treballar amb material propi	1482	68.7
Treballar amb llibres i/o apunts publicats	1089	50.5
Treballar amb revistes	307	14.2
Utilitzar el servei de préstec	711	33.0
Consulta bases de dades en CD-ROM	129	6.0
Fer fotocòpies	502	23.3



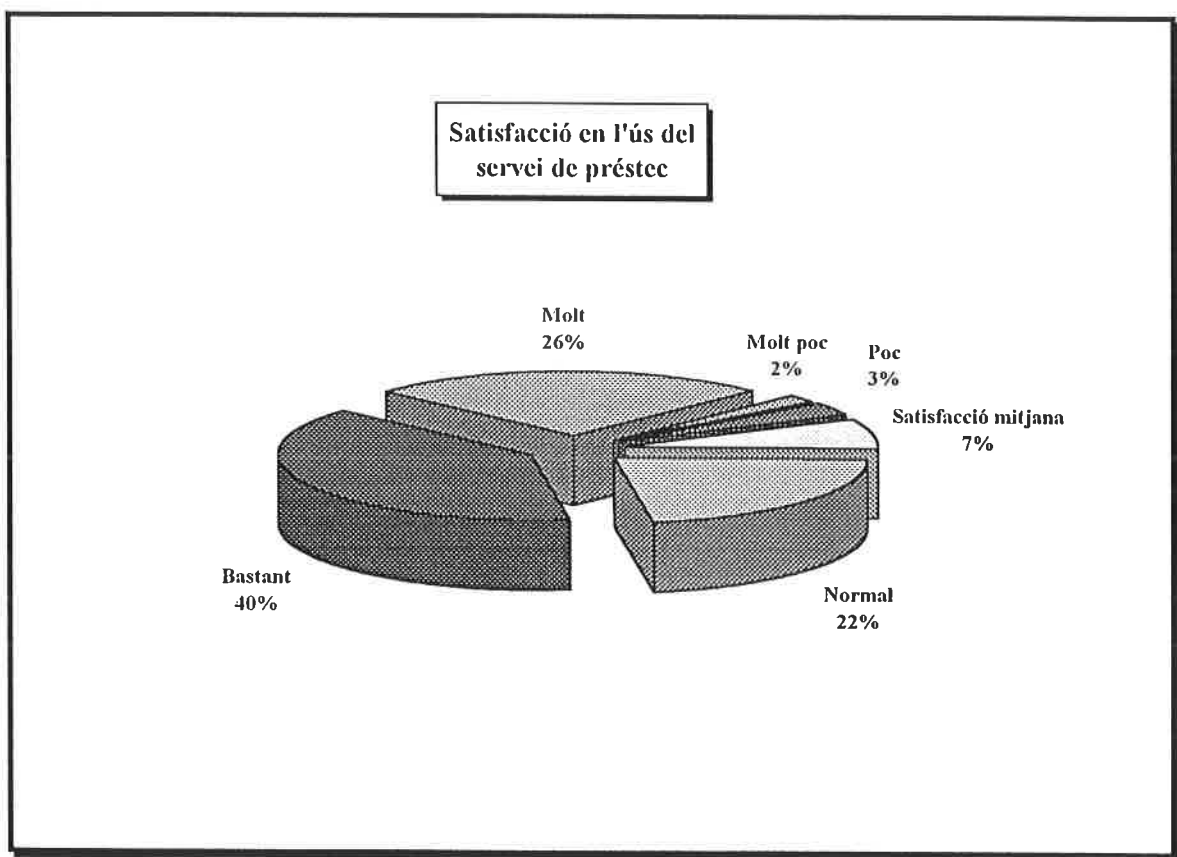
5.2. Treballar amb llibres i /o apunts publicats	N	%
Poc 1	30	2.6
2	72	6.1
3	210	17.9
4	446	38.1
5	337	28.8
Molt 6	77	6.6
TOTAL	1172	100.0



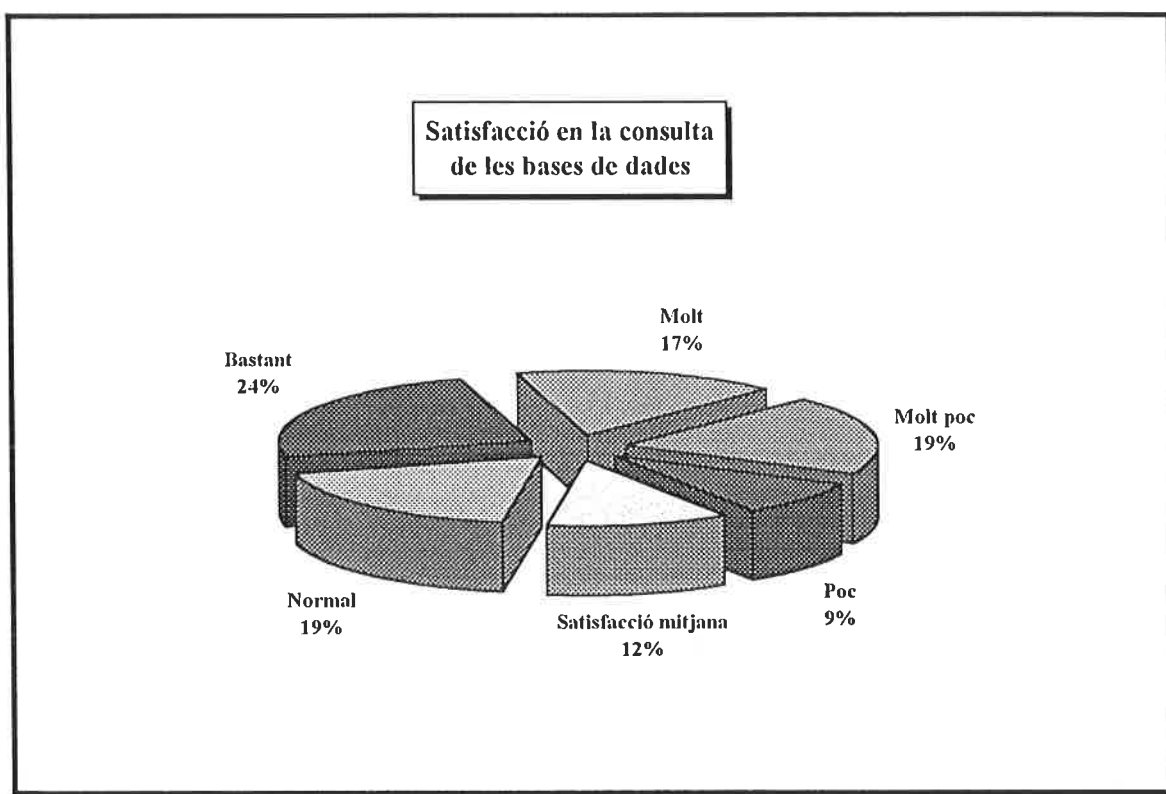
5.3. Treballar amb revistes	N	%
Poc 1	41	10.0
2	33	8.1
3	56	13.7
4	122	29.9
5	113	27.7
Molt 6	43	10.5
TOTAL	408	100.0



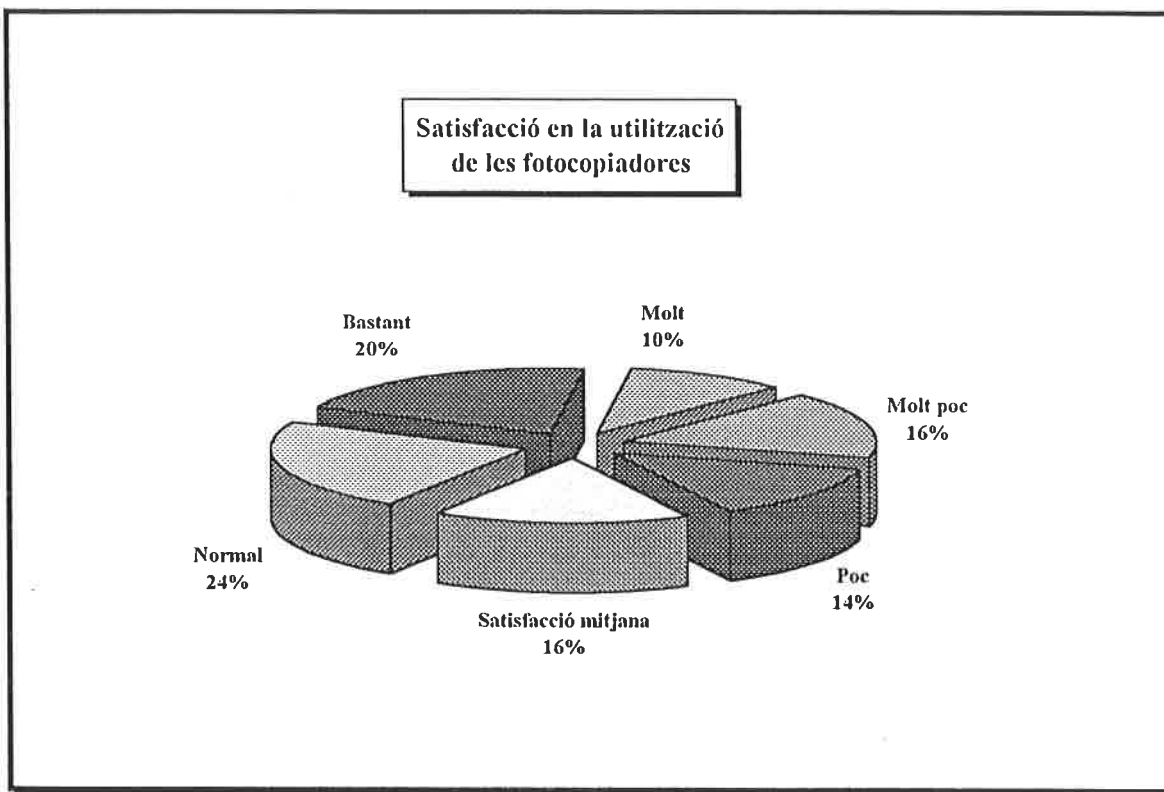
5.4. Utilitzar el servei de préstec	N	%
Poc 1	16	1.8
2	29	3.4
3	64	7.4
4	191	22.3
5	336	39.3
Molt 6	220	25.8
TOTAL	856	100.0



5.5. Consulta de les bases de dades- CD-ROM	N	%
Poc 1	46	19.8
2	20	8.6
3	27	11.6
4	43	18.5
5	57	24.6
Molt 6	39	16.8
TOTAL	232	100.0



5.6. Fer fotocòpies	N	%
Poc 1	107	16.3
2	91	13.9
3	106	16.1
4	151	23.0
5	134	20.4
Molt 6	68	10.4
TOTAL	657	100.0

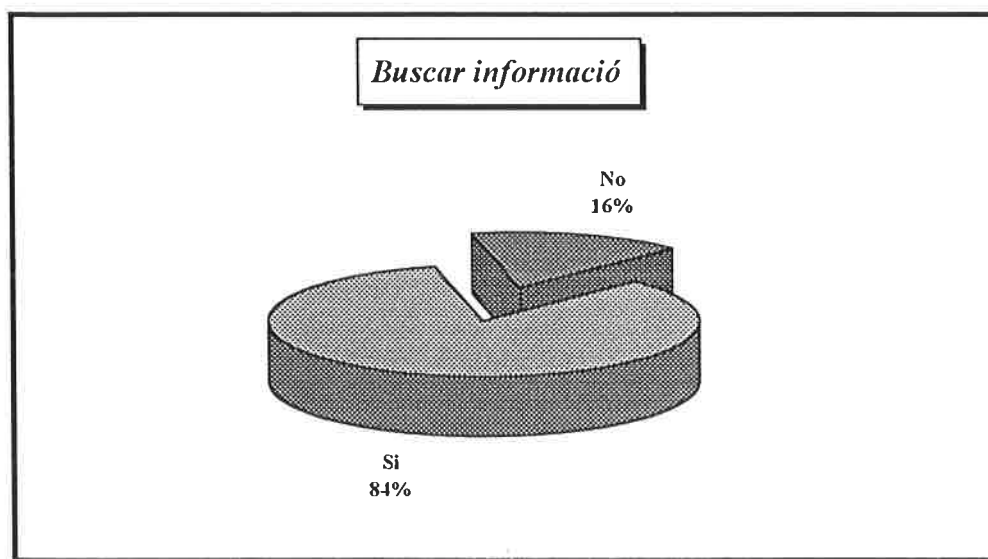


6. En cas d'haver vingut a buscar informació (sobre un tema, autor, etc.), has trobat la informació buscada?

Sí

No

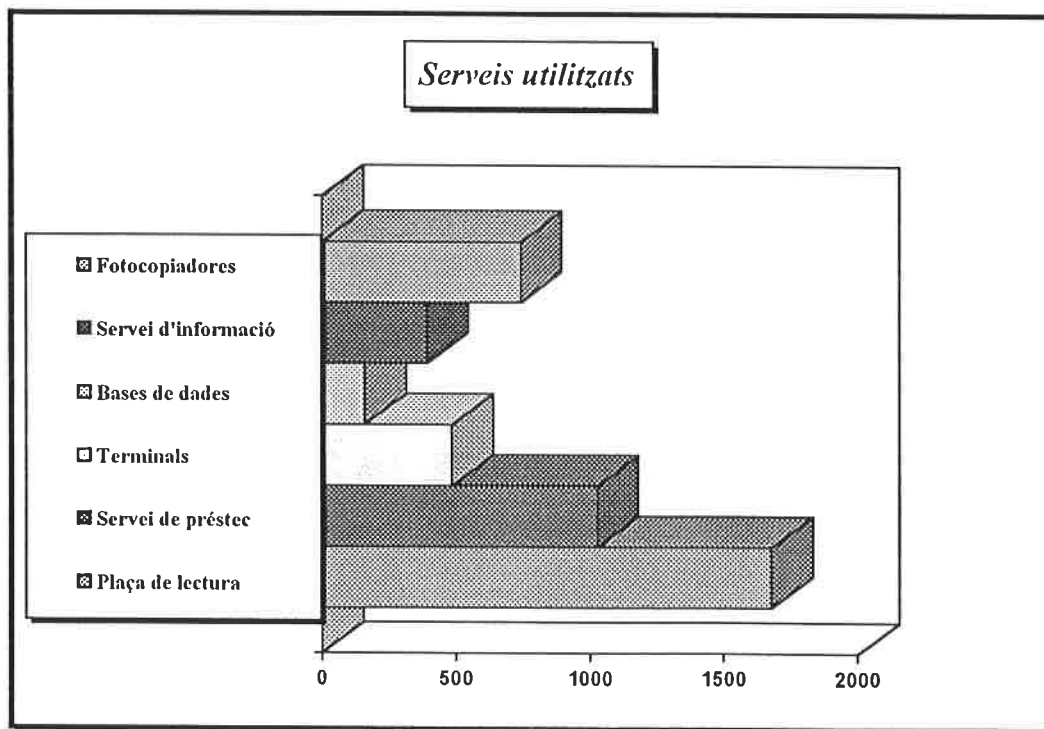
Informació	N	%
Sí	1021	83.8
No	197	16.2
TOTAL	1218	100.0



7a. Quins dels serveis següents has utilitzat? (pots indicar-ne més d'un)

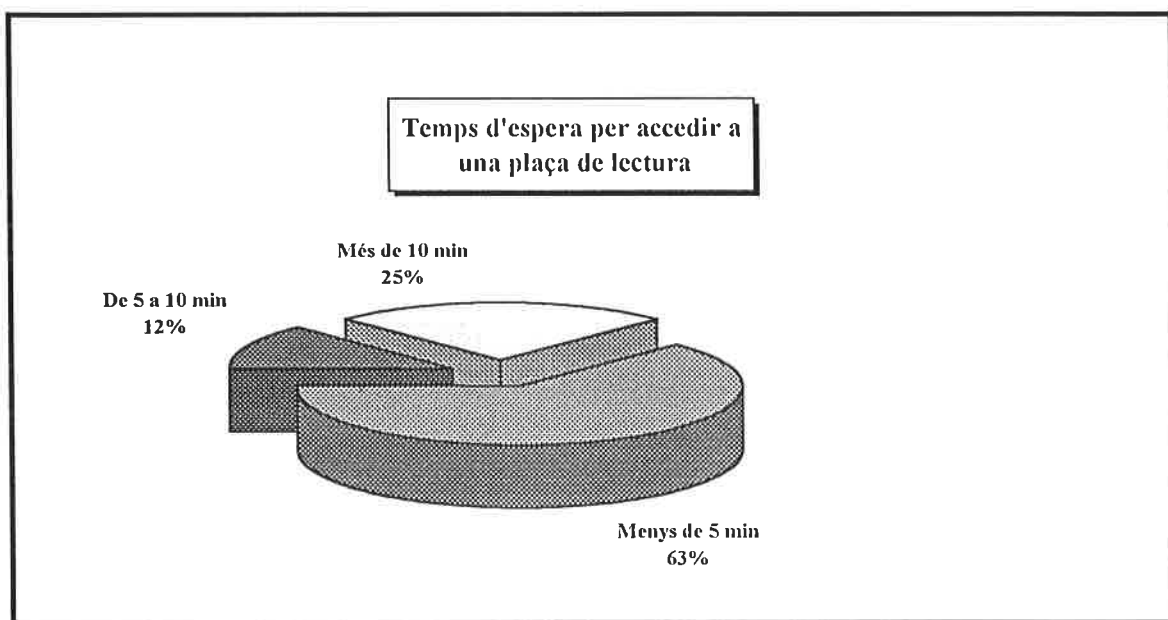
- 7.1. Plaça de lectura
- 7.2. Servei de préstec
- 7.3. Terminals (catàlegs)
- 7.4. Bases de dades (CD-ROM)
- 7.5. Servei d'informació
- 7.6. Fotocopiadores

Serveis utilitzats	N	%
Plaça de lectura	1680	77.9
Servei de préstec	1029	47.7
Terminals	483	22.4
Bases de dades	159	7.4
Servei d'informació	392	18.2
Fotocopiadores	740	34.3



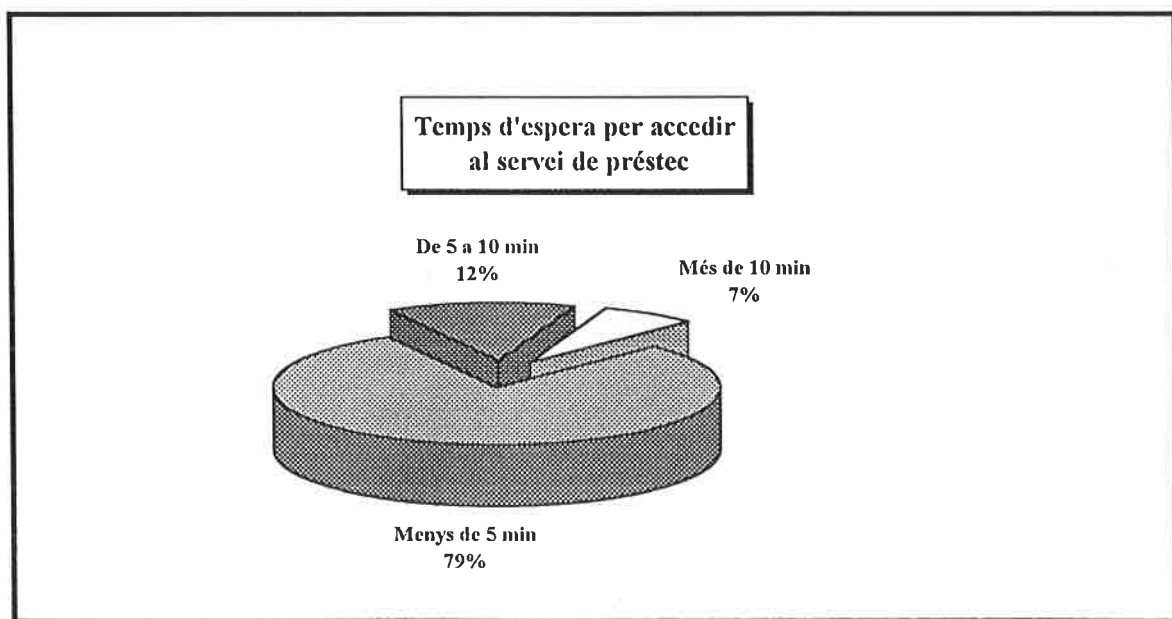
7b. Respon únicament sobre els serveis que hagis utilitzat i, en cas que hagis trobat aquest servei ocupat, indica quin període de temps has hagut d'esperar per accedir-hi:

7.1. Plaça de lectura	N	%
Menys de 5 minuts	860	62.9
De 5 a 10 minuts	168	12.3
Més de 10 minuts	340	24.9
TOTAL	1368	100.0



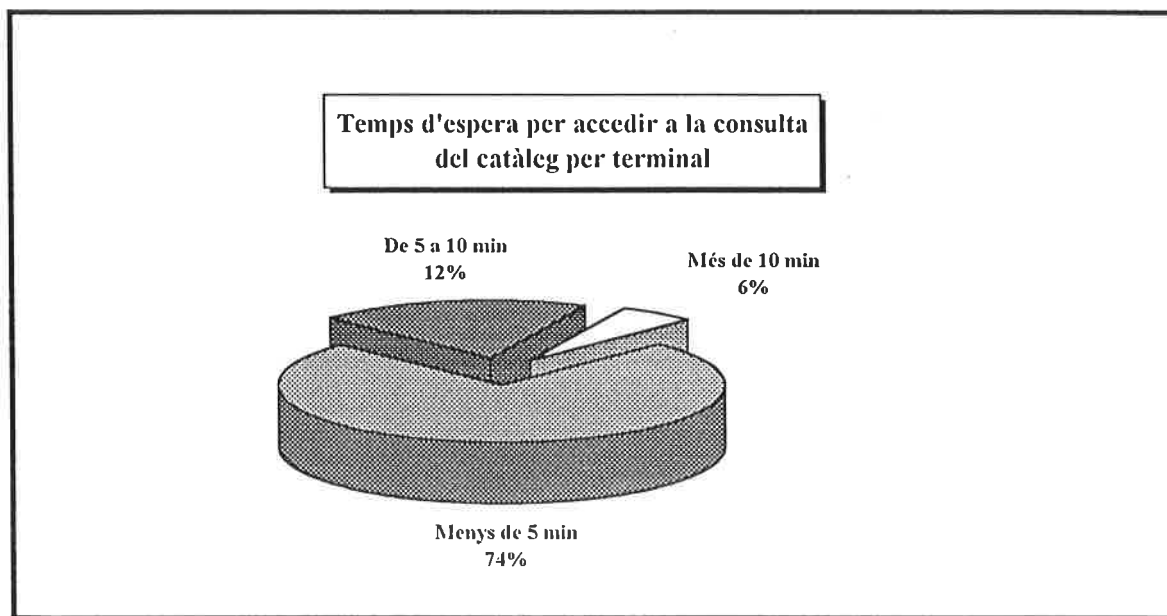
7b. Respon únicament sobre els serveis que hagi utilitzat i, en cas que hagi trobat aquest servei ocupat, indica quin període de temps has hagut d'esperar per accedir-hi:

7.2. Servei de préstec	N	%
Menys de 5 minuts	723	79.5
De 5 a 10 minuts	123	13.5
Més de 10 minuts	64	7.0
TOTAL	910	100.0



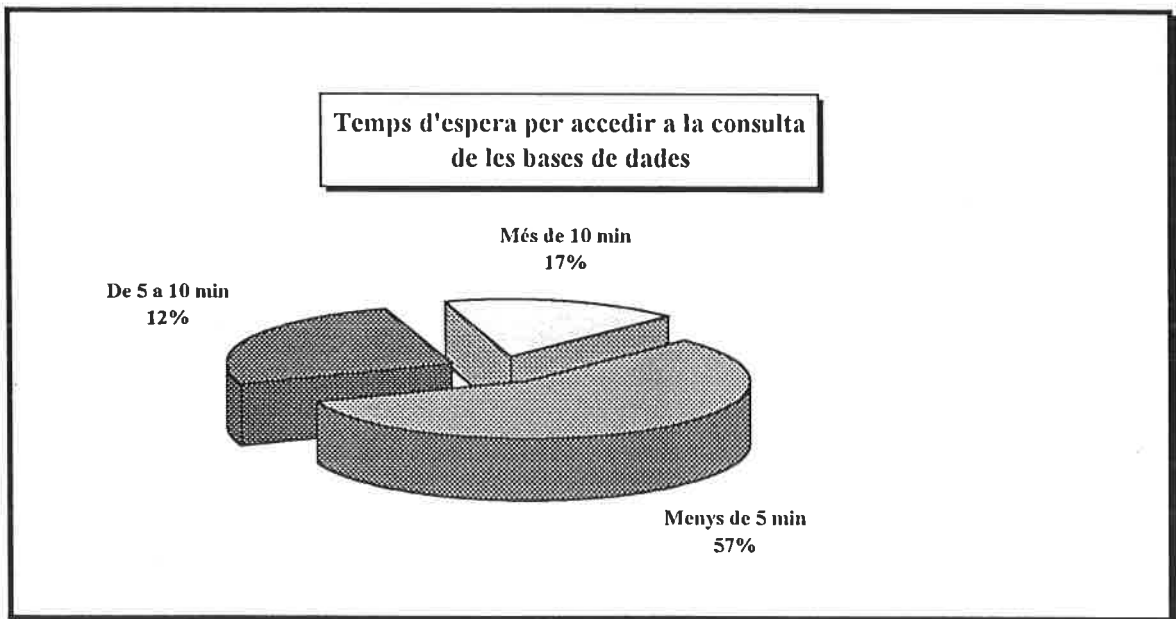
7b. Respon únicament sobre els serveis que hagi utilitzat i, en cas que hagi trobat aquest servei ocupat, indica quin període de temps has hagut d'esperar per accedir-hi:

7.3. Terminals (catàleg)	N	%
Menys de 5 minuts	319	74.7
De 5 a 10 minuts	84	19.7
Més de 10 minuts	24	5.6
TOTAL	427	100.0



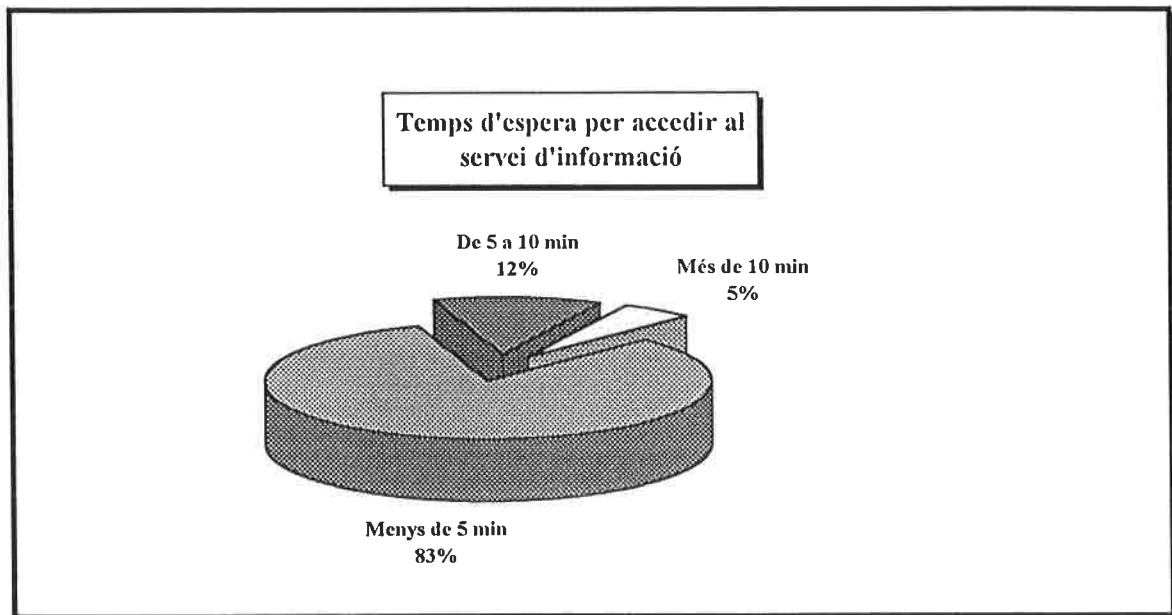
7b. Respon únicament sobre els serveis que hagis utilitzat i, en cas que hagis trobat aquest servei ocupat, indica quin període de temps has hagut d'esperar per accedir-hi:

7.4. Bases de dades- CD-ROM	N	%
Menys de 5 minuts	86	56.6
De 5 a 10 minuts	40	26.3
Més de 10 minuts	26	17.1
TOTAL	152	100.0



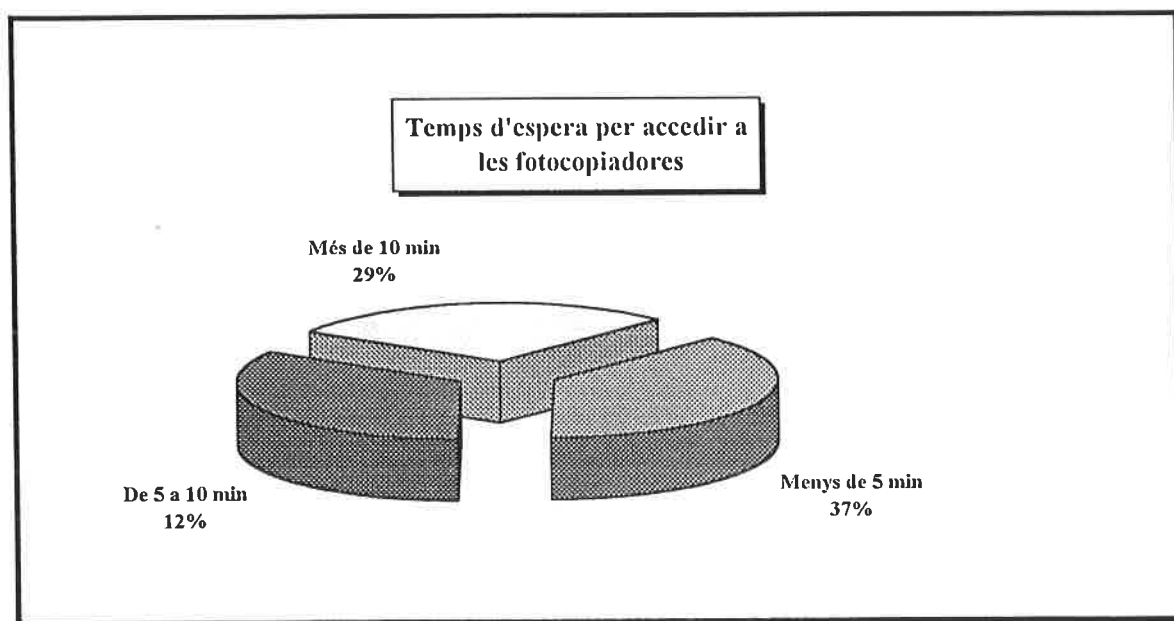
7b. Respon únicament sobre els serveis que hagis utilitzat i, en cas que hagis trobat aquest servei ocupat, indica quin període de temps has hagut d'esperar per accedir-hi:

7.5. Servei d'informació	N	%
Menys de 5 minuts	288	82.5
De 5 a 10 minuts	43	12.3
Més de 10 minuts	18	5.2
TOTAL	349	100.0



7b. Respon únicament sobre els serveis que hagi utilitzat i, en cas que hagi trobat aquest servei ocupat, indica quin període de temps has hagut d'esperar per accedir-hi:

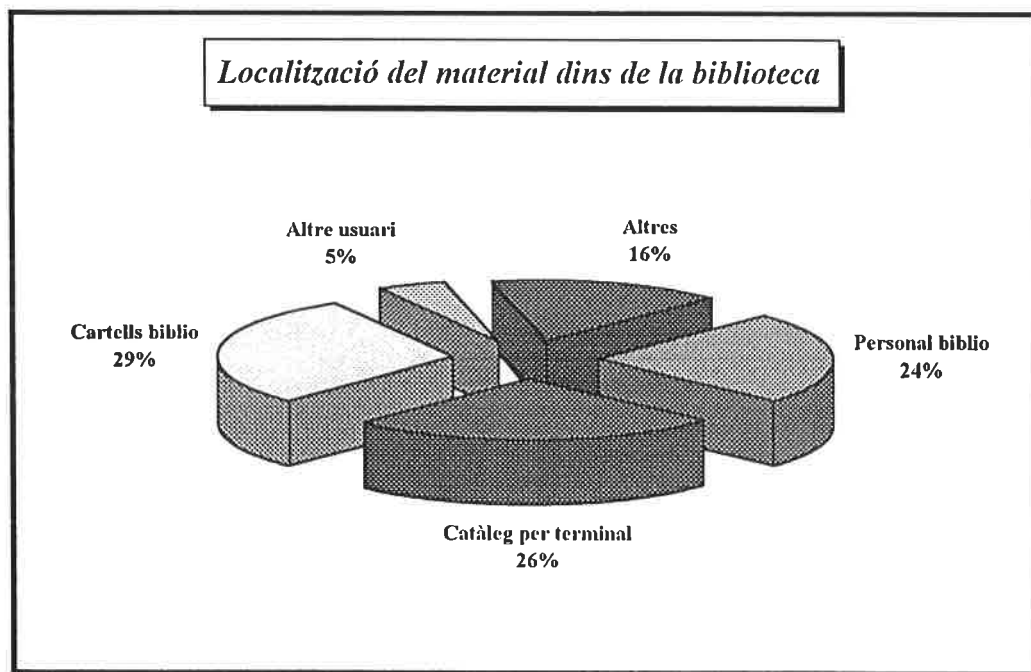
7.6. Fotocopiadores	N	%
Menys de 5 minuts	278	37.8
De 5 a 10 minuts	248	33.7
Més de 10 minuts	210	28.5
TOTAL	736	100.0



8. Si avui, has utilitzat llibres, revistes o vídeos de la biblioteca, com els has localitzat?

*M'ho ha indicat el personal de la biblioteca**M'ho ha indicat el catàleg per terminal**M'ho han indicat els cartells de la biblioteca**M'ho ha indicat un altre usuari de la biblioteca**Altres*

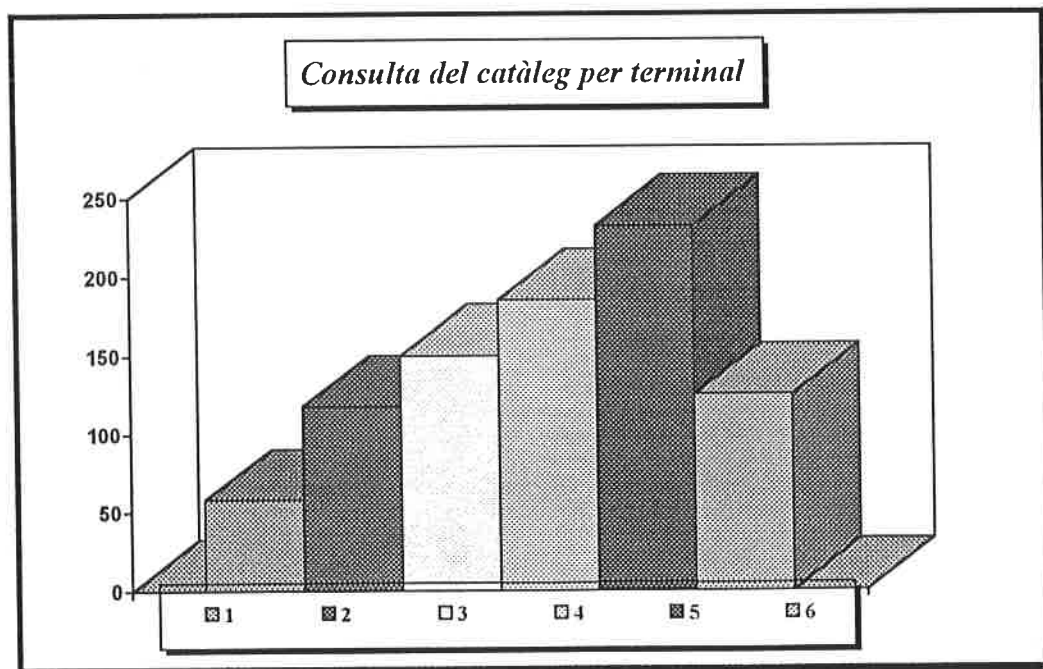
Localització del material	N	%
M'ho ha indicat el personal de la biblioteca	288	24.1
M'ho ha indicat el catàleg per terminal	305	25.5
M'ho han indicat els cartells de la biblioteca	352	29.5
M'ho ha indicat un altre usuari	56	4.7
Altres	194	16.2
TOTAL	1195	100.0



9. En cas d'haver utilitzat la consulta del catàleg per terminal, t'ha resultat fàcil localitzar el llibre a la prestatgeria?

Difícil Fàcil
1 2 3 4 5 6

Consulta del catàleg	N	%
Difícil 1	58	6.7
2	118	13.6
3	150	17.3
4	185	21.3
5	232	26.7
Fàcil 6	125	14.4
TOTAL	858	100.0

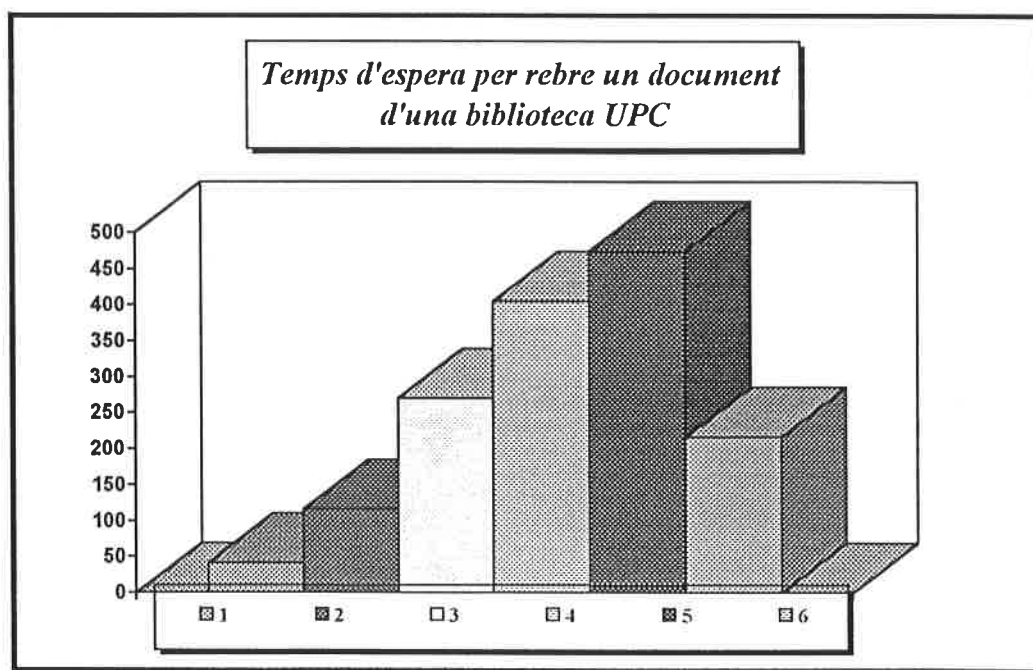


1.4. Satisfacció global i atenció a l'usuari/la usuària

10. Quan has demanat un llibre o articles de revista a una altra biblioteca de la UPC, el temps d'espera ha estat excessiu o correcte?

Excessiu Correcte
1 2 3 4 5 6

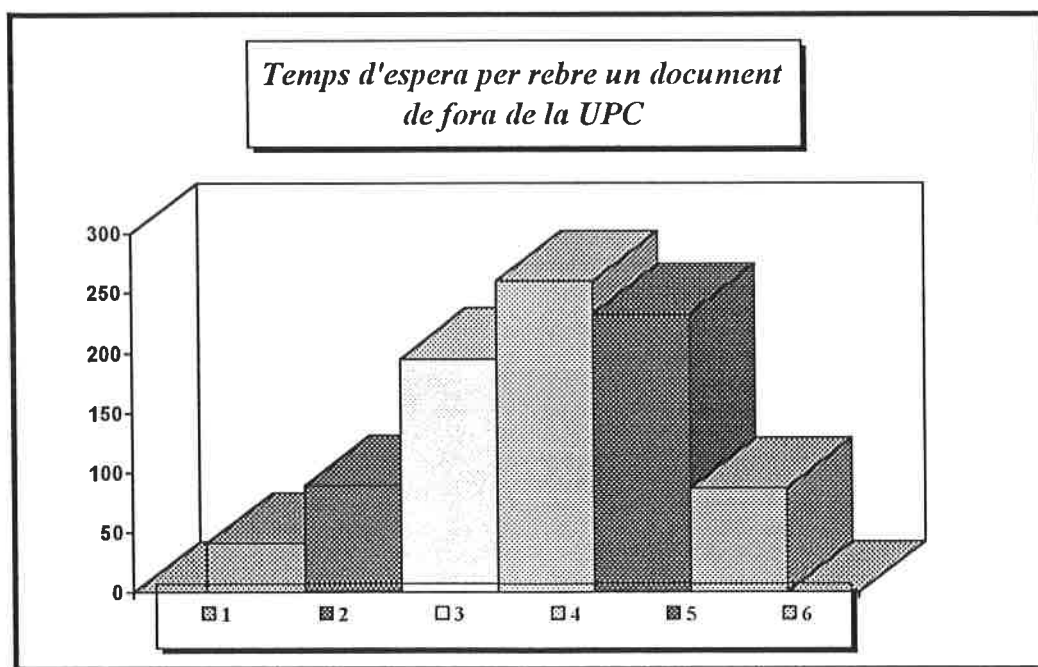
Temps d'espera per rebre un document d'una altra biblioteca UPC		N	%
Excessiu 1		41	4.5
	2	89	9.8
	3	195	21.6
	4	260	28.8
	5	232	25.7
	Correcte 6	87	9.6
TOTAL		904	100.0



11. Quan has demanat un llibre o un article de revista a una biblioteca de fora de la UPC, el temps d'espera ha estat excessiu o correcte?

Excessiu Correcte
 1 2 3 4 5 6

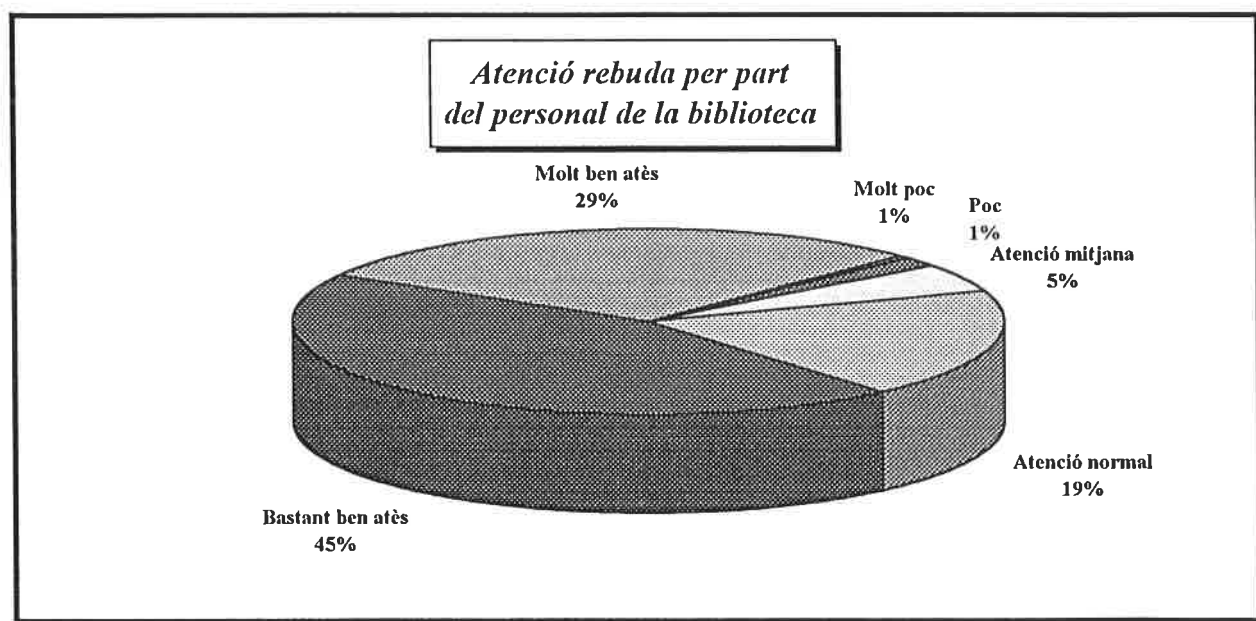
Temps d'espera per rebre un document de fora de la UPC		N	%
Excessiu 1		41	4.5
	2	89	9.8
	3	195	21.6
	4	260	28.8
	5	232	25.7
	Correcte 6	87	9.6
TOTAL		904	100.0



12. Et consideres ben atès/atesa pel personal bibliotecari?

Poc Molt
1 2 3 4 5 6

Atenció rebuda per part del personal bibliotecari	N	%
Poc 1	13	0.6
2	29	1.4
3	100	5.0
4	382	19.1
5	893	44.6
Molt 6	587	29.3
TOTAL	2004	100.0

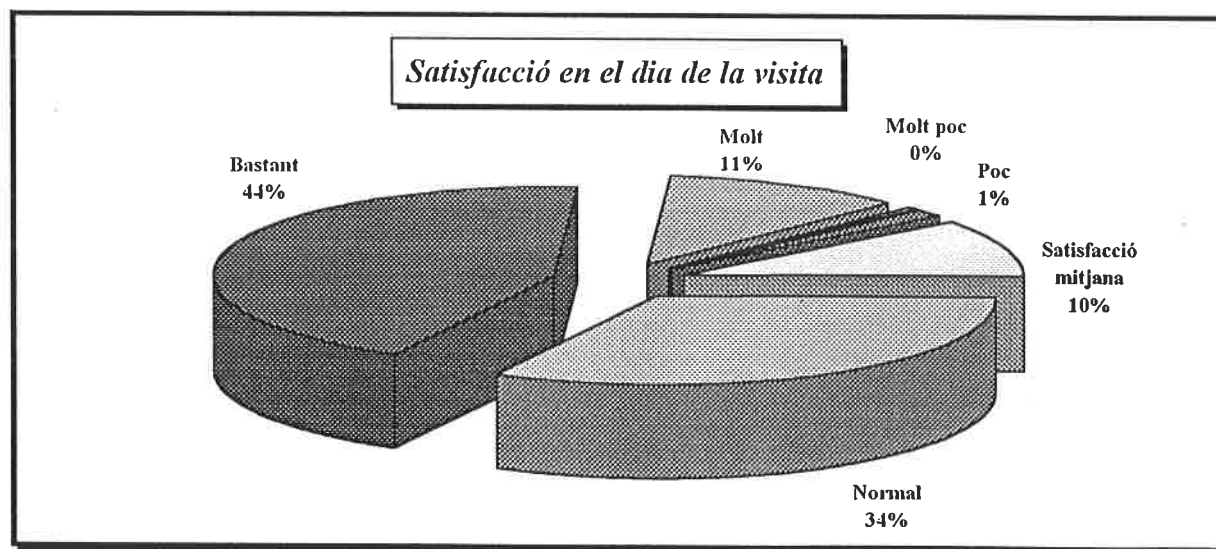


13. A nivell general, quin grau de satisfacció has obtingut de la teva visita a la biblioteca?

Poc Molt

1 2 3 4 5 6

Satisfacció en el dia de la visita	N	%
Poc 1	9	0.4
2	30	1.5
3	208	10.3
4	663	32.9
5	874	43.4
Molt 6	229	11.4
TOTAL	2013	100.0



2. ANÀLISI PER TIPOLOGIA D'USUARI

2.1. Motiu de la visita a la biblioteca

Es vol determinar quin ha estat el motiu de visita a la biblioteca segons el tipus d'usuari. Per això s'ha tractat cada motiu de visita per separat i s'ha observat la distribució per tipus d'usuari.

Els motius de visita que s'indicaven en el qüestionari eren els següents:

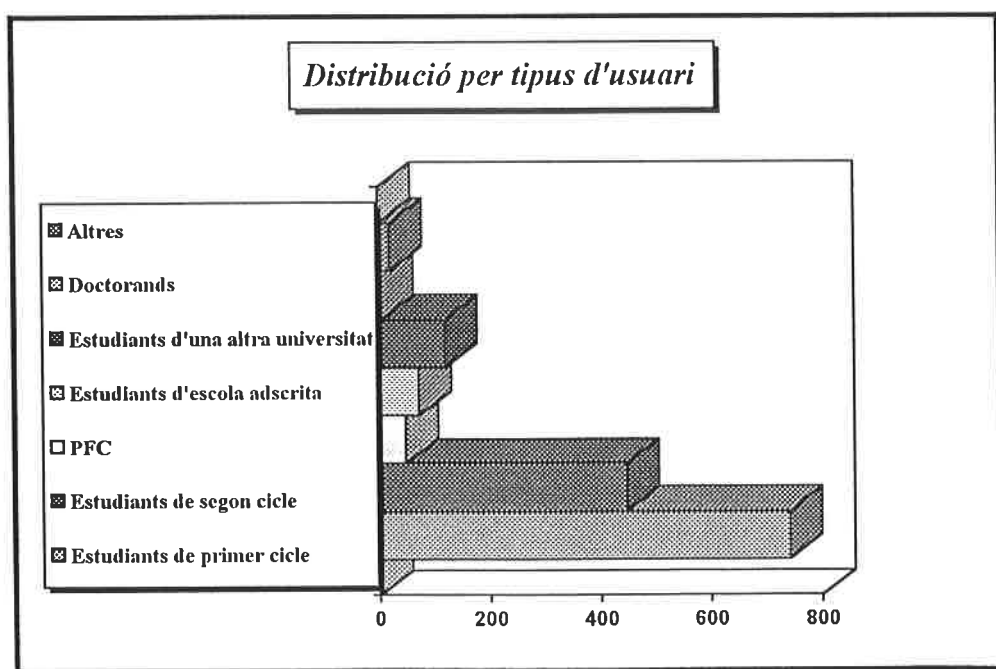
1. Treballar amb material propi
2. Treballar amb llibres i/o apunts publicats
3. Treballar amb revistes
4. Utilitzar el servei de préstec
5. Consultar les bases de dades (CD-ROM)
6. Fer fotocòpies

A continuació es mostrarà per cadascun d'aquests motius la taula corresponent amb els resultats numèrics i un gràfic per il·lustrar millor els resultats.

≈ TREBALLAR AMB MATERIAL PROPI

- ↳ Aquesta activitat l'han realitzat més del 67% de tots els enquestats.
- ↳ D'aquest grup, són els estudiants de primer i de segon cicle els qui majoritàriament han realitzat aquesta activitat (més del 80%).
- ↳ Es pot destacar que un 0.3% dels usuaris que han visitat la biblioteca per aquest motiu han estat els doctorands.

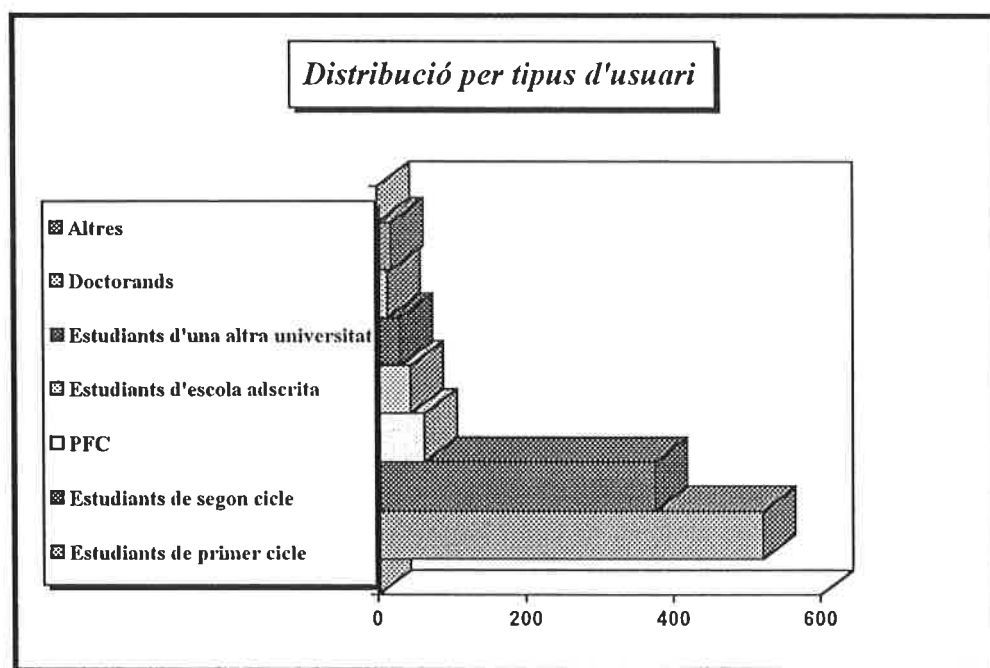
Treballar amb material propi				
	N	%- Activitat	% Global	% Tipologia
Est. 1r cicle	741	51.0	34.3	47.8
Est. 2n cicle	447	30.7	20.7	32.4
PFC	48	3.3	2.2	5.2
Est. Esc. Ads.	72	5.0	3.3	4.4
Est. altra univ.	120	8.3	5.5	6.8
Doctorands	5	0.3	0.2	1.3
Altres	21	1.4	0.9	2.1
TOTAL	1454	100.0	67.1	100



☞ TREBALLAR AMB LLIBRES I/O APUNTS PUBLICATS.

- ☞ Aquesta activitat l'han realitzada el 50% dels usuaris en la seva visita.
- ☞ Gairebé els 50% dels usuaris que visiten la biblioteca per treballar amb llibres i/o apunts publicats són estudiants de primer cicle. L'altre grup més nombrós és el de segon cicle, amb un 35%.
- ☞ Els doctorands i el grup "Altres" són els qui menys realitzen aquesta activitat.

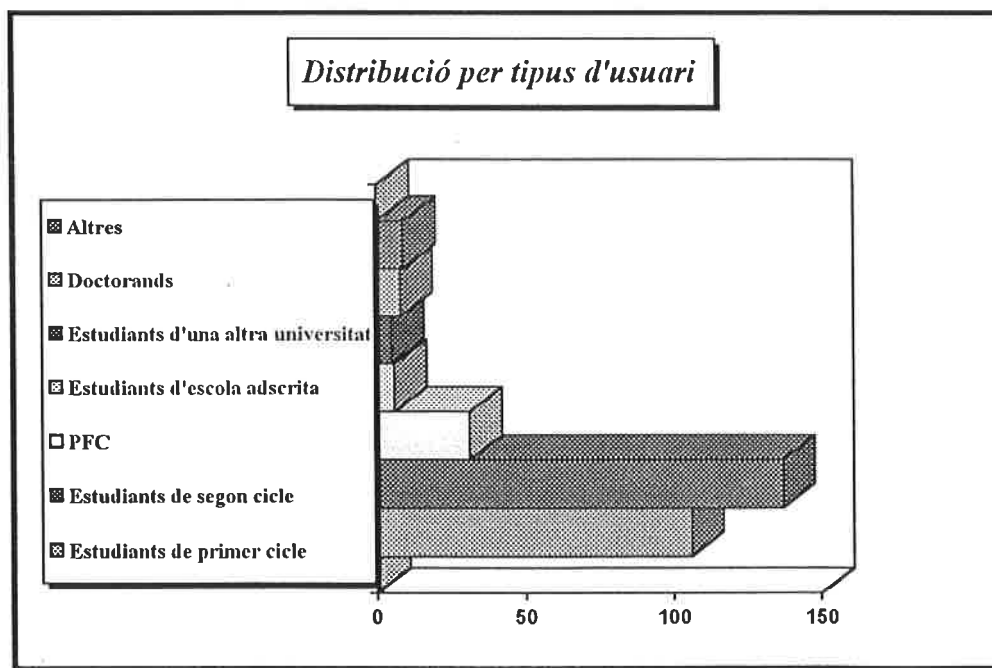
Treballar amb llibres i/o apunts publicats				
	N	%- Activitat	% Global	% Tipologia
Est. 1r cicle	522	48.8	24.2	47.8
Est. 2n cicle	375	35.1	17.4	32.4
PFC	63	5.9	2.9	5.2
Est. Esc. Ads.	45	4.2	2.1	4.4
Est. altra univ.	31	2.9	1.4	6.8
Doctorands	14	1.3	0.6	1.3
Altres	19	1.8	0.9	2.1
TOTAL	1069	100.0	49.5	100



☞ TREBALLAR AMB REVISTES

- ☞ El treball amb revistes és una activitat que l'han realitzada un 14% dels enquestats.
- ☞ El grup més nombrós que realitza aquesta activitat é el d'estudiants de segon cicle, amb un 45%.
- ☞ Cal destacar el 10% d'estudiants que realitzen el projecte final de carrera que indiquen que el motiu de la visita ha estat treballar amb revistes.

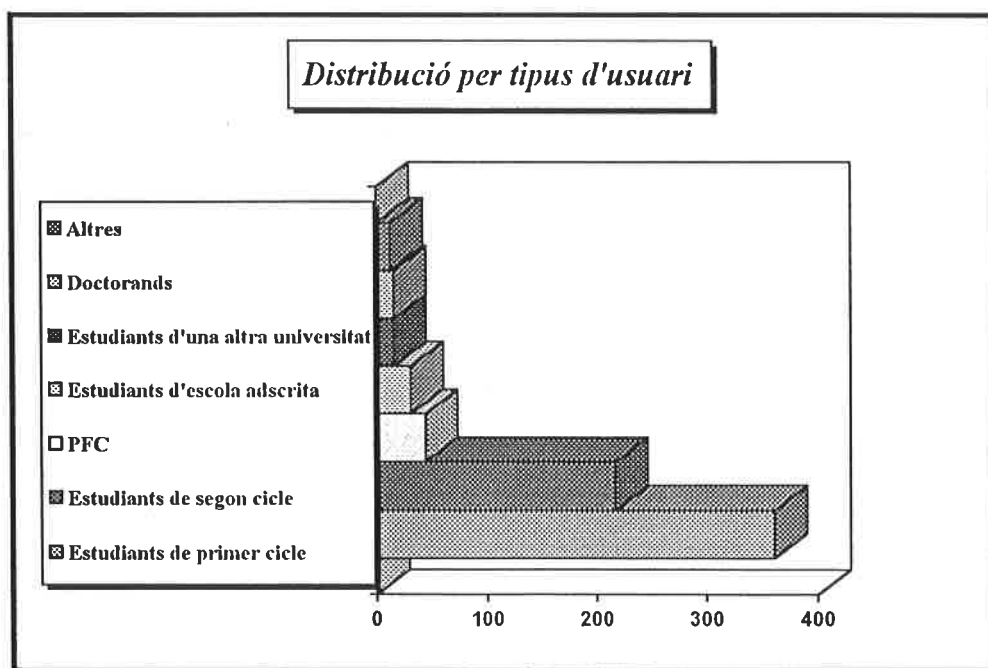
Treballar amb revistes				
	N	%- Activitat	% Global	% Tipologia
Est. 1r cicle	106	35.1	4.9	47.8
Est. 2n cicle	137	45.4	6.3	32.4
PFC	31	10.3	1.4	5.2
Est. Esc. Ads.	6	2.0	0.3	4.4
Est. altra univ.	5	1.7	0.2	6.8
Doctorands	8	2.6	0.3	1.3
Altres	9	3.0	0.4	2.1
TOTAL	302	100.0	13.8	100



FER ÚS DEL SERVEI DE PRÉSTEC

- ↳ Es una activitat que l'han realitzada el 32% dels enquestats.
- ↳ La majoria d'usuaris que han fet ús del servei de préstec han estat els estudiants de primer i de segon cicle (més del 80%).
- ↳ Un 2.3% d'estudiants d'una altra universitat indica que l'ha fet servir. Aquesta dada s'ha de llegir amb certa cautela, ja que aquest servei, en principi, només és per estudiants de la UPC.

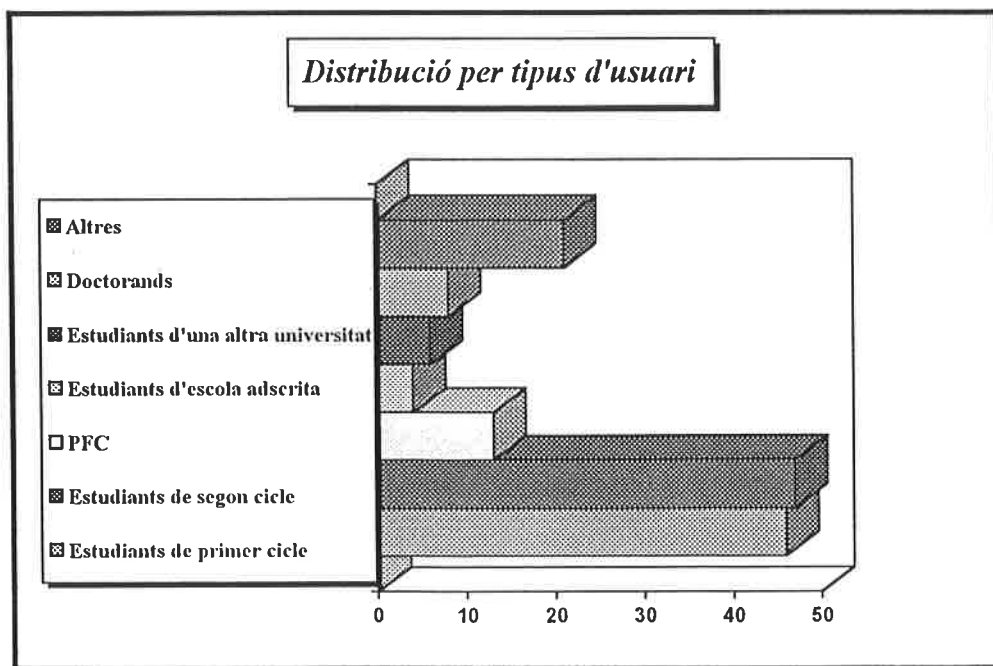
Fer ús del servei de préstec				
	N	%- Activitat	% Global	% Tipologia
Est. 1r cicle	361	51.7	16.7	47.8
Est. 2n cicle	217	31.1	10.1	32.4
PFC	44	6.3	2.1	5.2
Est. Esc. Ads.	31	4.4	1.4	4.4
Est. altra univ.	16	2.3	0.7	6.8
Doctorands	16	2.3	0.7	1.3
Altres	13	1.9	0.6	2.1
TOTAL	698	100.0	32.3	100



CONSULTA DE LES BASES DE DADES en CD-ROM

- ↳ Aquesta és una de les activitats realitzades per un grup minoritari d'usuaris, un 6%.
- ↳ Cal tenir en compte, que els estudiants de primer i de segon cicle són els qui més utilitzen aquest servei.
- ↳ Es destacable el 10% que són estudiants que realitzen el projecte final de carrera i el 6% que són doctorands.

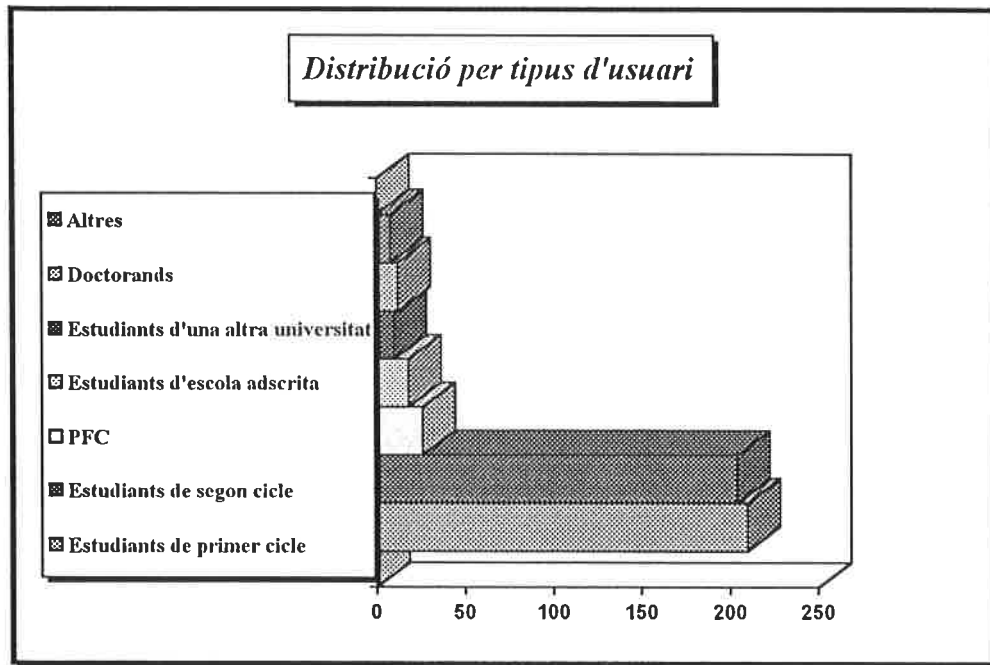
Consulta de les bases de dades en CD-ROM				
	N	%- Activitat	% Global	% Tipologia
Est. 1r cicle	46	35.7	2.1	47.8
Est. 2n cicle	47	36.4	2.2	32.4
PFC	13	10.1	0.6	5.2
Est. Esc. Ads.	4	3.1	0.2	4.4
Est. altra univ.	6	4.7	0.3	6.8
Doctorands	8	6.2	0.4	1.3
Altres	5	3.9	0.2	2.1
TOTAL	129	100.0	6.0	100



FER FOTOCÒPIES

- ↳ Un 23% dels enquestats indiquen haver visitat la biblioteca per fer aquesta activitat.
- ↳ D'aquest grup un 43% són estudiants de primer cicle i un 41% de segon cicle.
- ↳ Els estudiants d'una altra universitat configuren un 2%.

Fer fotocòpies				
	N	%- Activitat	% Global	% Tipologia
Est. 1r cicle	210	43.0	9.7	47.8
Est. 2n cicle	204	41.8	9.4	32.4
PFC	26	5.3	1.2	5.2
Est. Esc. Ads.	18	3.7	0.8	4.4
Est. altra univ.	10	2.0	0.4	6.8
Doctorands	12	2.5	0.5	1.3
Altres	8	1.6	0.4	2.1
TOTAL	488	100.0	22.4	100



PERFIL DE L'USUARI PER ACTIVITATS

① Treballar amb material propi

Estudiants de primer cicle
Estudiants d'una altra universitat

② Treballar amb llibres i/o apunts publicats

Estudiants de primer cicle
Estudiants de segon cicle
PFC

③ Treballar amb revistes

Estudiants de segon cicle
PFC

④ Utilitzar el servei de préstec

Estudiants de primer cicle
PFC
Doctorands

⑤ Consultar les bases de dades (CD-ROM)

Estudiants de segon cicle
PFC
Doctorands

⑥ Fer fotocòpies

Estudiants de segon cicle
Doctorands

2.2 Serveis utilitzats

Una altra qüestió interessant a determinar, és quins han estat els serveis que s'han utilitzat segons el tipus d'usuari. Es farà un tractament similar al realitzat en el motiu de visita .

Els serveis utilitzats que s'indicaven en el qüestionari són els següents:

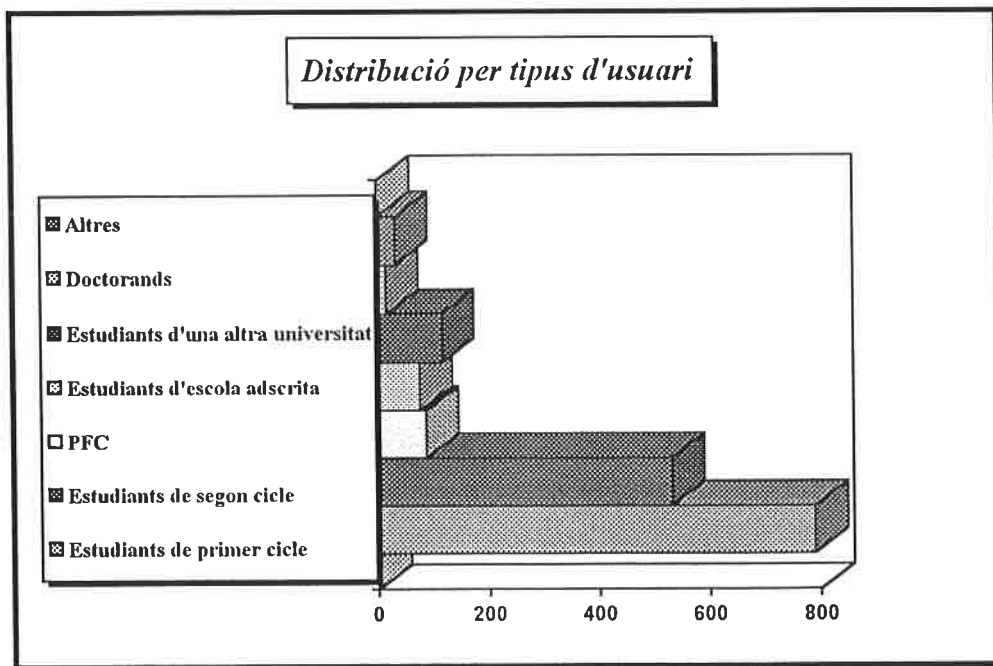
1. Plaça de lectura
2. Servei de préstec
3. Terminals (catàleg)
4. Bases de dades (CD-ROM)
5. Servei d'informació
6. Fotocopiadores

Cadascú d'aquests serveis, s'ha tractat per separat i s'ha observat la distribució per tipus d'usuaris. A continuació, es mostrarà per cada servei la taula amb els resultats numèrics i un gràfic per il·lustrar millor els resultats.

📖 PLAÇA DE LECTURA

- ↳ Es un servei utilitzat per un 76% dels enquestats.
- ↳ Prop de la meitat dels que han fet servir aquest servei són estudiants de primer cicle, seguit d'un 32% que són estudiants de segon cicle.
- ↳ Els doctorands formen el grup menys nombrós dels que han utilitzat aquest servei.

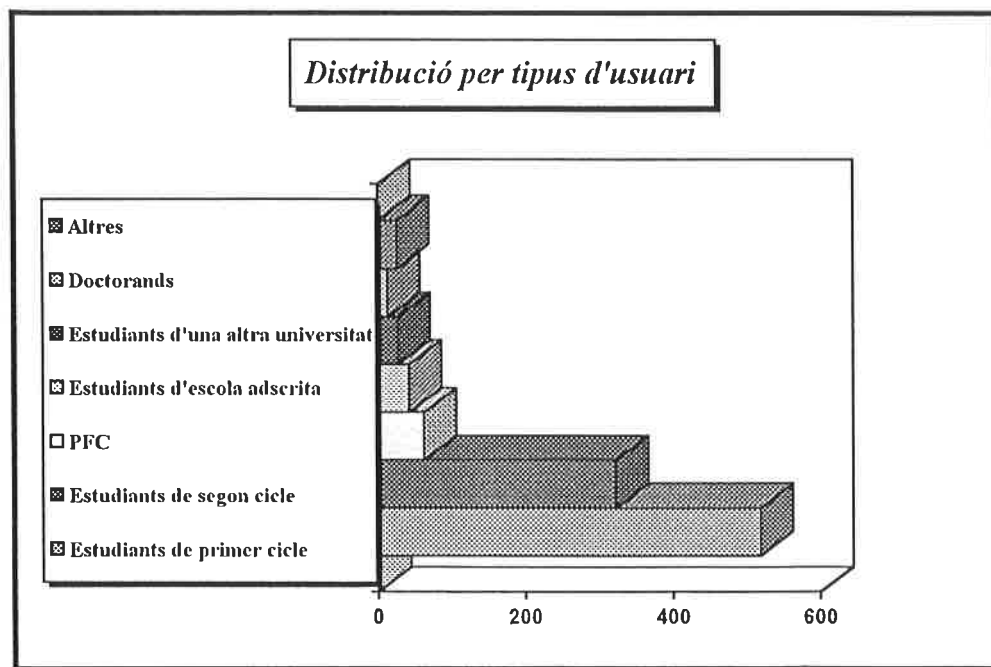
Plaça de lectura		
	N	%- Servei
Est. 1r cicle	789	47.9
Est. 2n cicle	531	32.2
PFC	87	5.3
Est. Esc. Ads.	76	4.6
Est. altra univ.	116	7.0
Doctorands	16	1.0
Altres	33	2.0
TOTAL	1648	100.0



📖 SERVEI DE PRÉSTEC

- ↳ Aquest servei l'han utilitzat el 47% dels usuaris enquestats.
- ↳ Els estudiants de primer i de segon cicle són els qui més l'han usat, formen el 83% d'aquest grup.
- ↳ Un 2.7% d'estudiants d'una altra universitat indica que l'ha fet servir. Aquesta dada s'ha de llegir amb certa cautela, ja que aquest servei, en principi, només és per estudiants de la UPC.

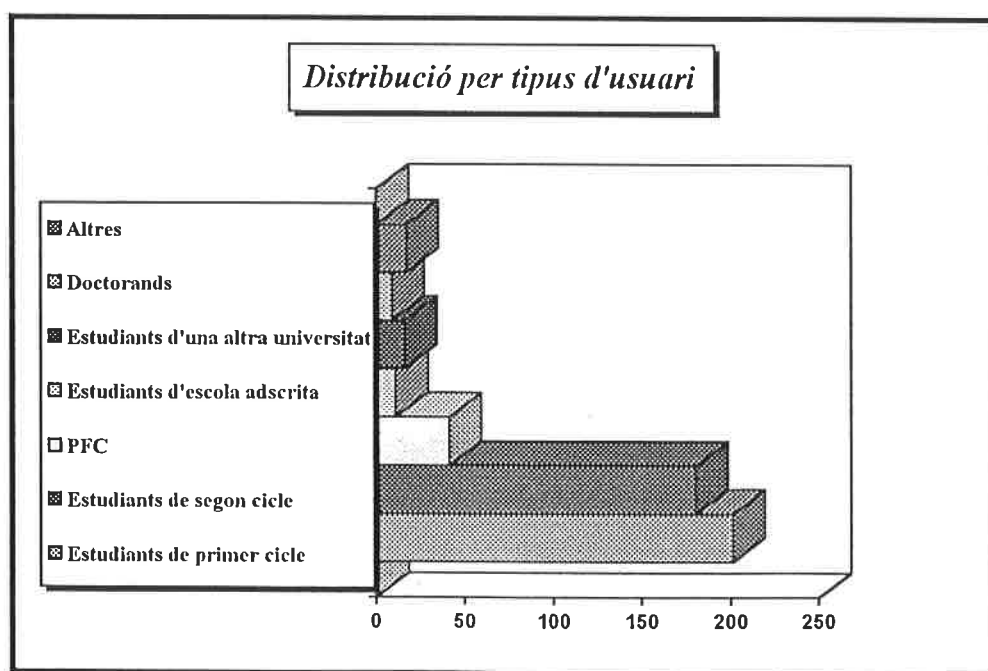
Servei de préstec		
	N	%- Servei
Est. 1r cicle	519	51.3
Est. 2n cicle	322	31.8
PFC	62	6.1
Est. Esc. Ads.	42	4.2
Est. altra univ.	27	2.7
Doctorands	13	1.3
Altres	26	2.6
TOTAL	1011	100.0



📖 TERMINALS (CATÀLEG)

- ↳ Aquest servei l'han fet servir un 22% dels usuaris que formen la mostra.
- ↳ La majoria d'usuaris que l'han utilitzat han estat els estudiants de primer i de segon cicle (són el 80% d'aquesta mostra).
- ↳ Cal destacar el 8.6% d'estudiants que estan realitzant el PFC que també usen aquest servei.

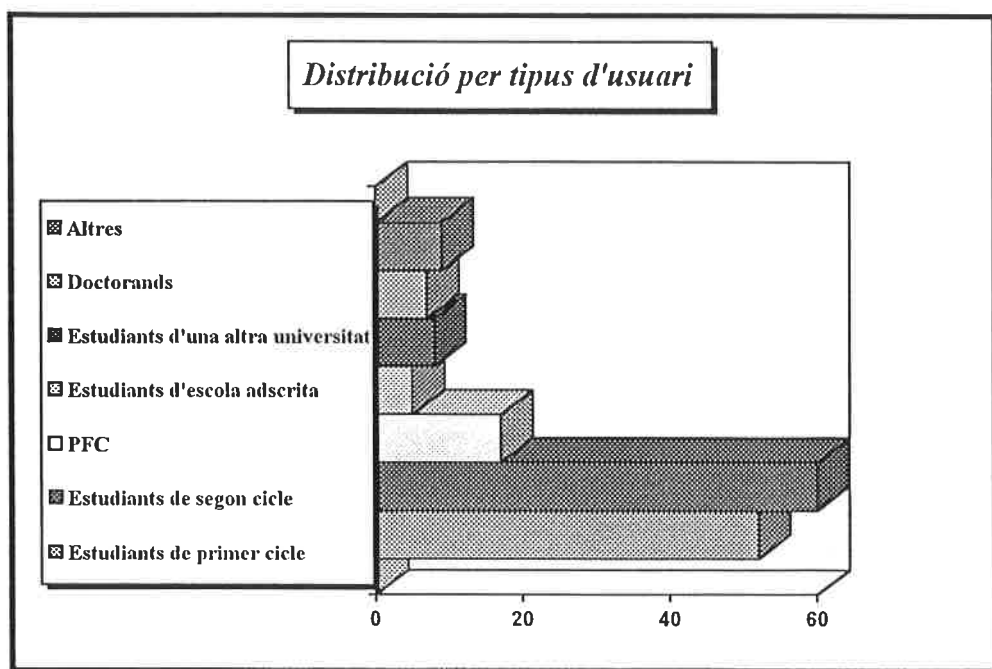
Terminals (Catàleg)		
	N	%- Servei
Est. 1r cicle	201	42.3
Est. 2n cicle	180	37.9
PFC	41	8.6
Est. Esc. Ads.	11	2.3
Est. altra univ.	16	3.4
Doctorands	9	1.9
Altres	17	3.6
TOTAL	475	100.0



📖 BASES DE DADES (CD-ROM)

- ↳ Es un servei utilitzat per només un 7.3% dels enquestats.
- ↳ La majoria dels enquestats han estat estudiants de primer i de segon cicle, amb un 70% de la mostra.
- ↳ Els qui menys han emprat aquest servei han estat els estudiants d'escola adscrita, amb un 3.2%.

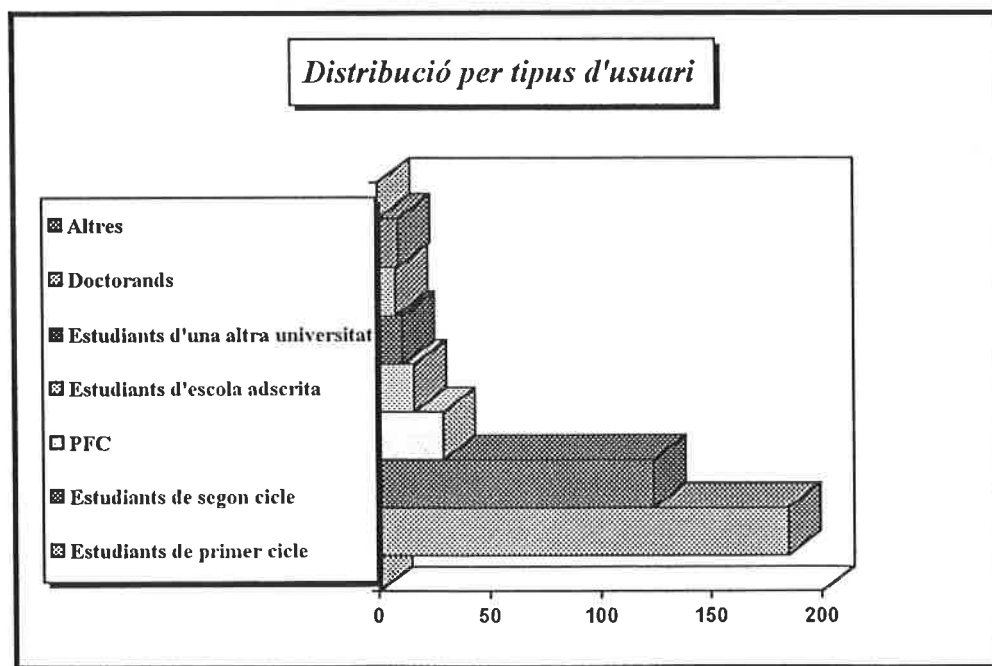
Bases de dades- CD-ROM		
	N	%- Servei
Est. 1r cicle	52	32.9
Est. 2n cicle	60	38.0
PFC	17	10.8
Est. Esc. Ads.	5	3.2
Est. altra univ.	8	5.1
Doctorands	7	4.4
Altres	9	5.7
TOTAL	158	100.0



☐ SERVEI D'INFORMACIÓ

- ↳ Aquest servei ha estat utilitzat per un 17% dels usuaris enquestats.
- ↳ Els 80% d'ells, han estat estudiants de primer i de segon cicle.
- ↳ Els menys representats, amb percentatges de participació inferiors al 3%, han estat els estudiants d'una altra universitat, els doctorands i el grup "altres".

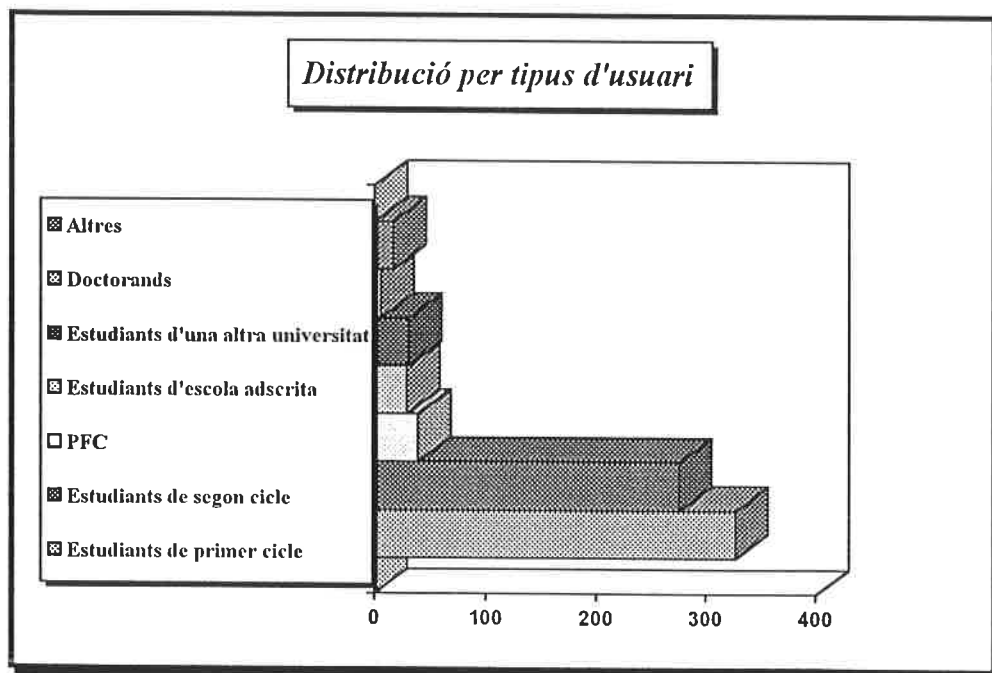
Servei d'informació		
	N	%- Servei
Est. 1r cicle	185	48.4
Est. 2n cicle	124	32.5
PFC	29	7.6
Est. Esc. Ads.	16	4.2
Est. altra univ.	11	2.9
Doctorands	8	2.1
Altres	9	2.4
TOTAL	382	100.0



📖 FOTOCOPIADORES

- ↳ L'ús de les fotocopiadores de la biblioteca, és un servei utilitzat per un 33,6% de la mostra.
- ↳ Cal destacar que els estudiants de primer i de segon cicle són els qui més l'han fet servir (més del 80%).
- ↳ Els qui menys l'han utilitzat han estat els doctorands, amb un percentatge inferior a l'1%.

Fotocopiadores		
	N	%- Servei
Est. 1r cicle	327	45.1
Est. 2n cicle	276	38.1
PFC	39	5.4
Est. Esc. Ads.	29	4.0
Est. altra univ.	31	4.3
Doctorands	6	0.8
Altres	17	2.3
TOTAL	725	100.0



PERFIL DE L'USUARI PER SERVEI

① Plaça de lectura

Estudiants d'escola adscrita
Estudiants d'una altra universitat

② Servei de préstec

Estudiants de primer cicle
PFC

③ Terminals (catàleg)

Estudiants de segon cicle
PFC
Altres

④ Bases de dades (CD- ROM)

Estudiants de segon cicle
PFC
Doctorands

⑤ Servei d'informació

Estudiants de primer cicle
PFC
Doctorands

⑥ Fotocopiadores

Estudiants de segon cicle
PFC

2.3. Durada de la visita

Els resultats ens mostren la durada de la visita a la biblioteca, segons el tipus d'usuari. De la taula següent es pot dir que:

- ↳ Un 45% dels estudiants de primer cicle hi passen d'1 a 3 hores en la seva visita, mentre que un 30.8% s'hi està més de 3 hores.
- ↳ Un 41% dels de segon cicle realitzen una visita que té una durada d'1 a 3 hores.
- ↳ Un 48% dels estudiants d'escoles adscrites hi passen més de 3 hores (són un 4.4 de la mostra).
- ↳ Els doctorands són els qui menys estona hi estan, prop del 60% d'aquest grup indica que la durada de la seva visita és inferior a 1 hora.

A la taula es poden observar aquests resultats:

DURADA DE LA VISITA				
	Menys d'1 hora %	D'1 a 3 hores %	Més de 3 hores %	TOTAL %
Est. 1r cicle	23.7	45.5	30.8	100
Est. 2n cicle	26.1	41.0	32.9	100
PFC	33.3	46.3	20.4	100
Est. Esc. Ads.	12.0	39.1	48.9	100
Altres univ.	9.7	33.3	56.9	100
Doctorand	55.6	18.5	25.9	100
Altres	43.2	31.8	25.0	100

2.4. Localització del material a les prestatgeries

Aquesta qüestió fa referència a la manera com s'ha localitzat el material a les prestatgeries de la biblioteca. Es presenten 4 opcions, a més d'una pregunta d'ítem obert. Els resultats apareixen bastant repartits:

- ↳ Un 33% dels estudiants de 1r cicle localitzen el material a partir dels cartells orientatius que hi ha a la biblioteca, mentre que només un 5.7% ho fa a partir de les indicacions d'un altre usuari.
- ↳ Respecte als estudiants de segon cicle, els resultats estan més repartits: un 27% indica que l'ha localitzat amb el catàleg per terminal, mentre que un 26% ho fa fet amb l'ajut dels cartells de la biblioteca.
- ↳ Un 32% dels que fan el PFC tenen un comportament similar als estudiants de segon cicle.
- ↳ Els estudiants d'escola adscrita i els d'una altra universitat localitzen el material o bé preguntant al personal de la biblioteca o bé amb els cartells orientatius.
- ↳ Un 40% dels doctorands localitzen el material amb l'ajut del personal de la biblioteca.

Aquests resultats es mostren a la taula següent:

Localització del material					
	Personal biblioteca %	Catàleg per terminal %	Cartells %	Altres usuaris %	Altra manera %
Est. 1r cicle	20.6	24.9	32.7	5.7	16.1
Est. 2n cicle	24.7	27.3	26.5	4.5	16.9
PFC	29.6	32.1	23.5	--	14.8
Est. Esc. Ads.	33.3	11.1	35.6	2.2	17.8
Est. altres univ.	28.6	26.2	33.3	2.4	9.5
Doctorands	41.2	17.6	17.6	--	23.5
Altres	30.3	30.3	24.2	6.1	9.1

2.5. Atenció rebuda per part del personal bibliotecari

L'atenció rebuda per part del personal bibliotecari és un dels aspectes més ben valorats. No sembla que hi hagi molta diferència d'opinió segons el tipus d'usuari; en general, tots ho valoren molt positivament. El grup que ho valora menys positivament (per sota del nivell 4) no arriba al 10%, i en alguns casos és inferior al 5 %.

2.6. Satisfacció obtinguda el dia de la visita

Pel que fa a la satisfacció el dia de la visita, és un aspecte molt positiu de l'enquesta. No existeixen diferències massa significatives entre els grups d'usuaris. Tots ho valoren molt bé.

3. ANÀLISI DE LA DURADA DE LA VISITA

3.1. Tipologia d'usuari

Es fa el creuament invers per veure, segons la durada de la visita, quins són els grups majoritaris. Els resultats obtinguts es poden resumir en aquests punts:

- ↳ Més de la meitat dels usuaris que hi estan d'1 a 3 hores són estudiants de 1r cicle, mentre que només un 0.6% dels que s'hi passen d'1 a 3 hores són doctorands.
- ↳ Un 44% dels qui hi estan més de 3 hores són estudiants de 1r cicle, seguit d'un 32% que són de 2n cicle i un 12% que són d'una altra universitat.
- ↳ Un 47% dels qui hi passen menys estona són de 1r cicle, seguit d'un 35% que són de 2n cicle, i un 7% que són estudiants que realitzen el PFC.

A la taula següent es mostren els resultats:

	Durada de la visita		
	Menys d'1 hora %	D'1 a 3 hores %	Més de 3 hores %
Est. 1r cicle	47.0	51.0	44.0
Est. 2n cicle	35.0	31.0	32.0
PFC	7.0	5.6	3.1
Est. Esc. Ads.	2.2	4.0	6.4
Altres univ.	2.7	5.4	12.0
Doctorands	2.9	0.6	1.0
Altres	3.7	1.6	1.6
TOTAL	100	100	100

4. ANÀLISI DE LA INSATISFACCIÓ

Un altre aspecte interessant és conèixer el nivell d'insatisfacció i les causes que la produeixen. Prenent com a referència la pregunta 13 del qüestionari, i determinant els valors per sota de 3 (inclòs) com la valoració que han donat els usuaris que estan més insatisfets de la seva visita, es pot observar el següent:

- ☞ El nivell d'insatisfacció és del 11.45%, aquest valor no és gaire significatiu, tenint en compte que l'escala de valoració anava d'1 a 6 per evitar la tendència central. Així doncs, l'opinió dels usuaris s'ha polaritzat una mica més.

Si ens fixem en quin és el perfil de l'usuari insatisfet es pot determinar el següent:

- ☞ Els usuaris que es mostren més insatisfets han estat els estudiants de segon cicle. Un 14.03% d'aquest grup d'usuaris ha assenyalat una satisfacció per sota de 3, mentre que del grup dels doctorands cap usuari no ha indicat una insatisfacció inferior a 4.
- ☞ Un altre aspecte important que cal determinar és la freqüència de visita del grup més insatisfet. Els resultats ens indiquen que el 13.33% dels usuaris que visiten la biblioteca 1 cop cada 15 dies són els que mostren més insatisfacció. Mentre que només el 0.76% dels que fan la visita de manera esporàdica han indicat insatisfacció.
- ☞ La durada de la visita del grup més insatisfet és la mateixa que la general, d'1 a 3 hores. El 44% dels insatisfets ha estat d'1 a 3 hores a la biblioteca.

Una altra qüestió interessant de conèixer han estat els motius de la insatisfacció. Amb els resultats obtinguts es pot determinar que la inadequació de la climatització, la insuficiència del nombre de places i el soroll ambiental són aspectes sobre els quals els usuaris indiquen més insatisfacció.

Amb la taula següent es pot observar el següent:

- ↳ El 44.6% dels enquestats han indicat que la climatització és inadequada (es considera que han valorat la climatització d'1 a 3).
- ↳ Pel que fa al nivell del soroll ambiental s'obté que el 48% de la mostra ho valora de manera negativa.
- ↳ Respecte a la insuficiència del nombre de places de lectura, un 75% de tots els enquestats ho valora negativament.

A la taula es mostren aquests resultats:

Motius d'insatisfacció					
Climatització		Nivell de soroll		Nombre de places	
N	%	N	%	N	%
954	44.6	1027	48.0	1624	75.9

Si prenem el grup d'individus que ha assenyalat una satisfacció general per sota del nivell 3, es pot observar que:

- ↳ el 68% d'aquest grup considera inadequada la climatització, que el 79.3% han indicat que el soroll ambiental és incorrecte i que el 98.7% ha determinat que el nombre de places és insuficient.

Una vegada determinats els motius d'insatisfacció pel que fa a les instal·lacions, cal determinar quines han estat les activitats realitzades i els serveis utilitzats que han generat més insatisfacció. De manera general, els resultats no mostren que hi hagi cap activitat que indiqui una insatisfacció alta. Tot i això, es podria resumir de la manera següent:

- ↳ La consulta de les bases de dades és una activitat realitzada per un grup reduït dels enquestats; tot i això, s'ha observat que el 59% d'aquest grup mostra insatisfacció en la realització d'aquesta activitat.

- ☞ Un 46.3% de la mostra ha indicat insatisfacció en l'ús de les fotocopiadores. Si prenem el grup d'insatisfets, s'observa que el 72% d'aquests ha indicat insatisfactòria aquesta activitat.

- ☞ La facilitat per localitzar el material a les prestatgeries, després d'haver consultat el terminal, és un altre dels aspectes sobre el qual un 37% del total ha assenyalat insatisfacció.

- ☞ En la majoria dels serveis que s'indiquen, el temps d'espera és inferior als 10 minuts.

PERFIL DE L'USUARI INSATISFET

☹ Tipus d'usuari

Estudiants de segon cicle

⌚ Freqüència de la visita

2 o 3 vegades la setmana
1 vegada cada quinze dies

⌚ Durada de la visita

D'1 a 3 hores

IV. CONCLUSIONS

- 📖 El 48% dels estudiants són de primer cicle, un 32% són estudiants de segon cicle; els menys representats han estat els doctorands, amb un 1% de la mostra

- 📖 El 73% dels enquestats visiten freqüentment la biblioteca (diàriament o 2 o 3 cops la setmana). El grup de visitants que van 1 vegada cada 15 dies són els menys representats, amb un 3% de la mostra.

- 📖 La climatització és un dels aspectes més negatius: el 45% dels enquestats l'han considerat inadequada.

- 📖 El nivell de soroll ambiental és un altre dels aspectes que cal considerar; encara que és ben valorat, la majoria de visitants mostra una postura neutral i només un 5% diu que és correcte.

- 📖 El nombre de places de lectura és una qüestió que planteja una insatisfacció força elevada: prop del 76% dels enquestats ha considerat molt insuficient el nombre de places.

- 📖 Respecte al volum de material de que disposa la biblioteca és una qüestió sobre la que els visitants es mostren molt variables. Prop d'un 50% mantenen una postura neutral i la resta es decanten cap a la banda positiva.

- 📖 La durada de la visita es distribueix de manera repartida en els tres grups que s'indiquen, encara que destaca el 42% de visitants que s'hi han estat d'1 a 3 hores.

- ☞ Si ens fixem en les activitats realitzades el dia de la visita, s'observa que el 69% dels enquestats han treballat amb material propi. Destaca que el 50% dels enquestats asseguren haver treballat amb llibres i/o apunts publicats. L'activitat menys realitzada ha estat la consulta de les bases de dades: un 6% ha indicat que les consultava. Pel que fa a la satisfacció en la realització d'aquestes activitats s'observa que en la majoria d'activitats la satisfacció és alta o molt alta, llevat de l'ús de les fotocopiadores, en què mostren una satisfacció inferior.
- ☞ La recerca d'informació el dia de la visita ha donat un resultat positiu: un 84% de la mostra ha assenyalat que ha trobat allò que buscava.
- ☞ Pel que fa als serveis utilitzats s'observa que l'obtenció d'una plaça de lectura és el més emprat, amb una 78% de la mostra, seguit de l'ús del servei de préstec amb un 45%. Les bases de dades són els menys realitzats amb, un 7%. Si ens fixem amb el temps que han estat esperant per poder utilitzar aquests serveis, en el cas que estiguin ocupats, s'observa que en la majoria de prestacions el temps és inferior als 10 minuts, llevat de l'ús de les fotocopiadores, en què el temps supera els 10 minuts.
- ☞ Una pregunta nova que es va introduir en l'enquesta va ser determinar la manera com es localitzava el material a les prestatgeries. Els resultats mostren que un 29% l'han trobat amb els cartells de la biblioteca (això s'ajusta al que es considera una bona orientació dins de la biblioteca), un 25.5% ens assenyalava que el catàleg per terminal els ha facilitat la localització i un 24% l'han trobat amb l'ajut del personal de la biblioteca (cosa que indica una bona atenció del personal bibliotecari). Un 16% ha assenyalat emprar altres sistemes (sabia on era el material, per exemple).
- ☞ Un altre aspecte que cal considerar és la postura davant del temps d'espera per obtenir un document que és en una altra biblioteca de la UPC. Els resultats són molt satisfactoris, ja que la majoria de visitants consideren molt correcte aquest temps.
- ☞ Pel que fa al temps d'espera per obtenir un document mitjançant l'ús del SOD, els resultats es mostren més repartits. Tot i que la majoria mostra una satisfacció alta.

☞ L'atenció rebuda per part del personal bibliotecari és una qüestió molt ben valorada, tal com s'observava en qüestions prèvies. Un **73%** dels enquestats es consideren molt ben atesos.

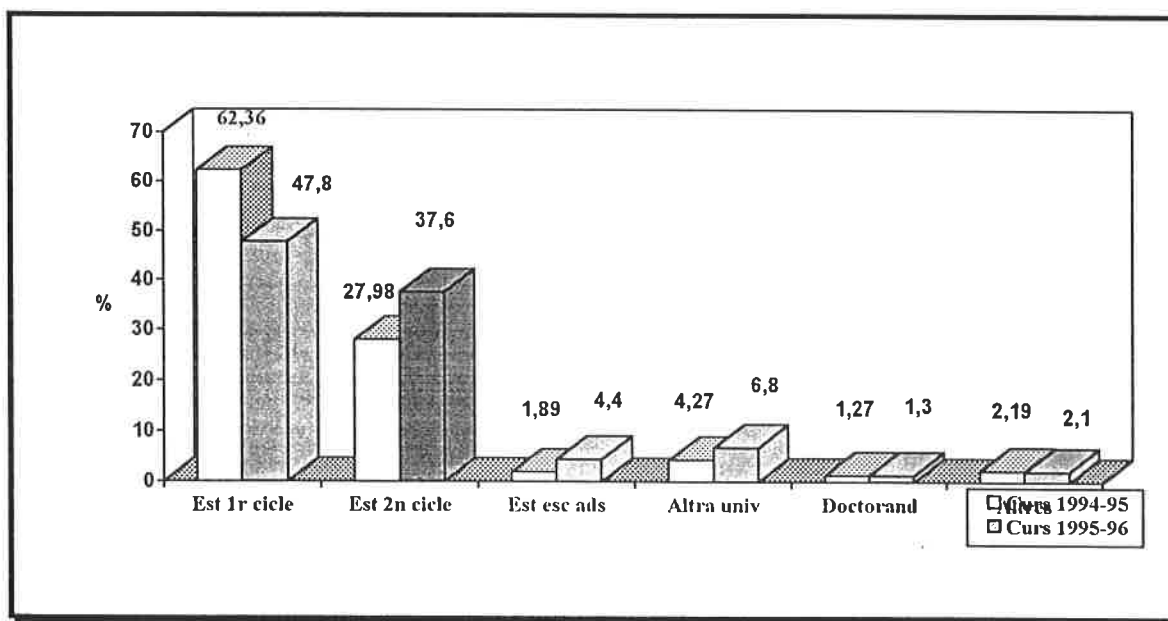
☞ La satisfacció global és un aspecte important. S'observa que un **12%** dels enquestats mostren **insatisfacció**, mentre que un **55%** mostren una **alta satisfacció**.

V. COMPARACIÓ DE LES ENQUESTES DE SATISFACCIÓ

Curs 1994-95 vs Curs 1995-96

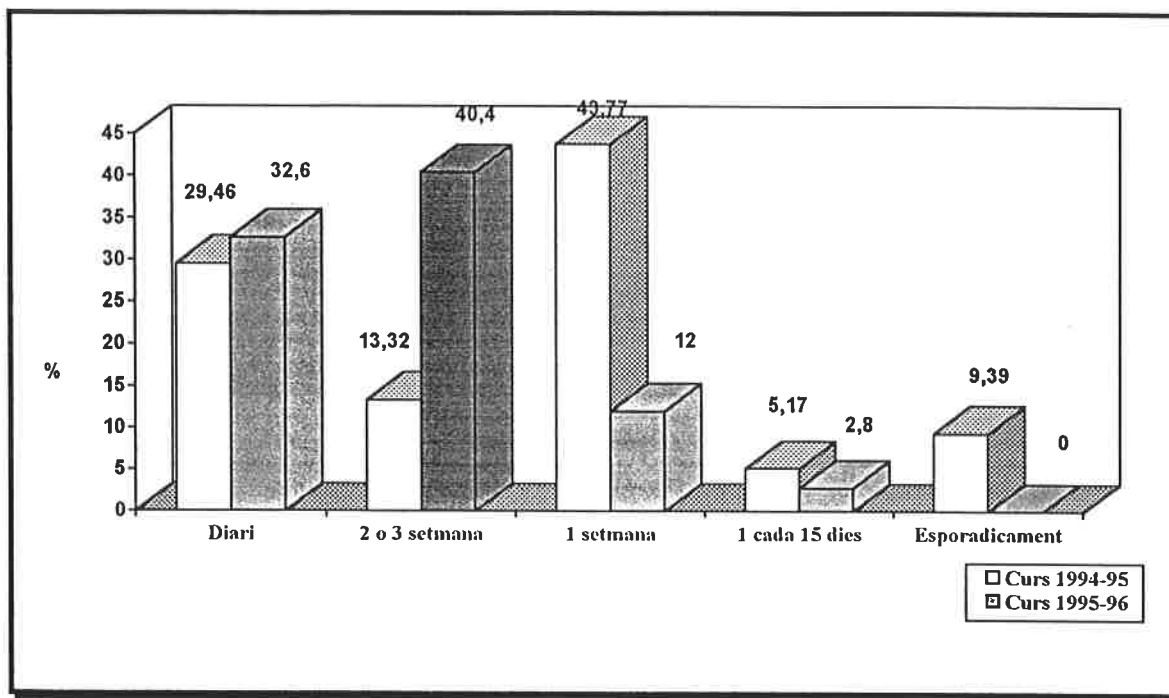
Les diferències més significatives dels resultats obtinguts en les dues enquestes de satisfacció es podrien detallar de la manera següent:

☺ Tipologia d'usuari



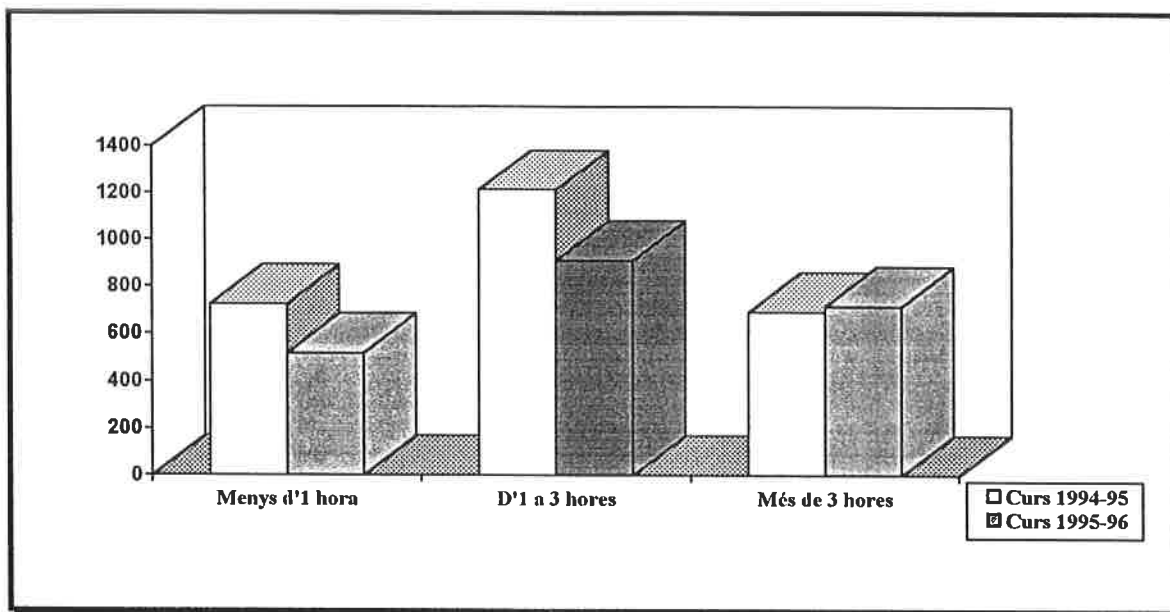
Amb aquest gràfic es pot observar com el nombre d'estudiants de primer cicle està menys representat mentre que ha augmentat la participació dels estudiants de segon cicle, dels estudiants d'escola adscrita i dels d'una altra universitat. Tot i que, el grup majoritari continua essent el dels estudiants de primer cicle, els grups són d'un tamany més homogeni.

8 Freqüència de la visita



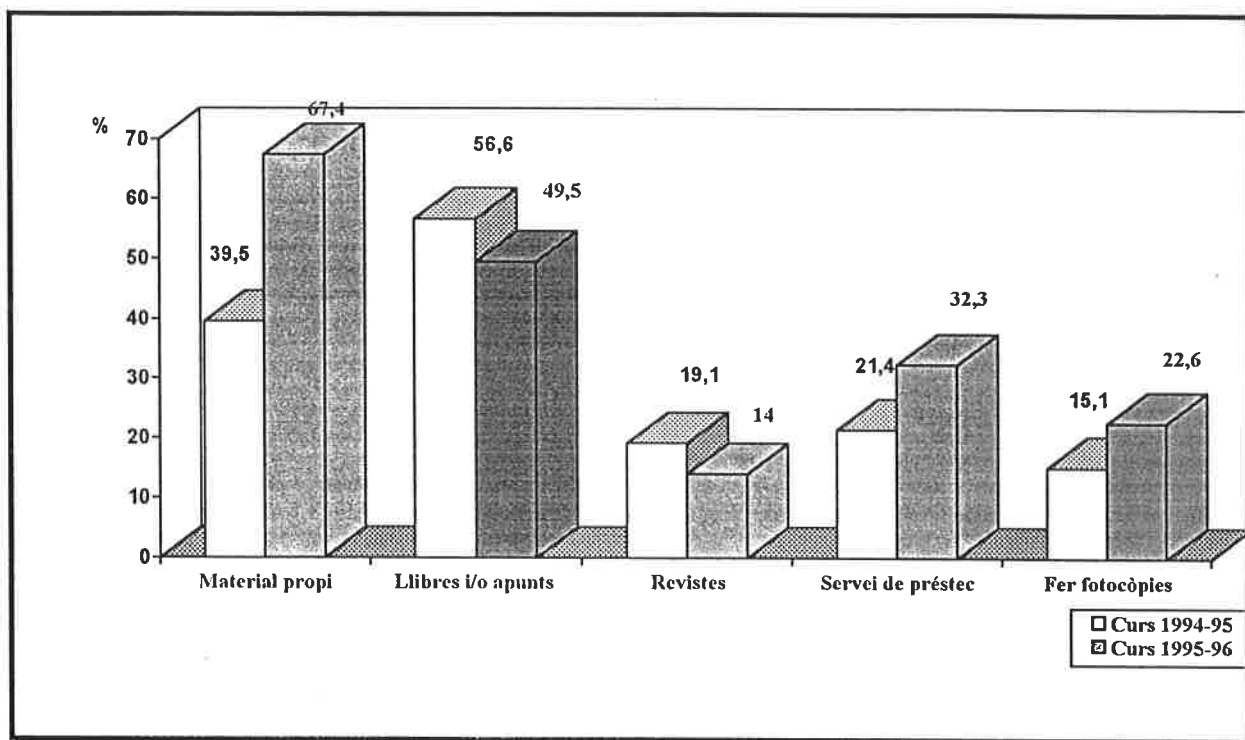
Pel que fa a la freqüència de la visita, s'observa com ha augmentat el nombre de visitants que afirmen visitar la biblioteca a diari, i el nombre de visitants que venen de manera esporàdica. Mentre que els visitants que acostumen a venir dues o tres vegades a la setmana s'ha reduït, a l'igual que els que venen 1 vegada per setmana i 1 vegada cada quinze dies. Podriem afirmar que el comportament s'ha polaritzat.

8 Durada de la visita



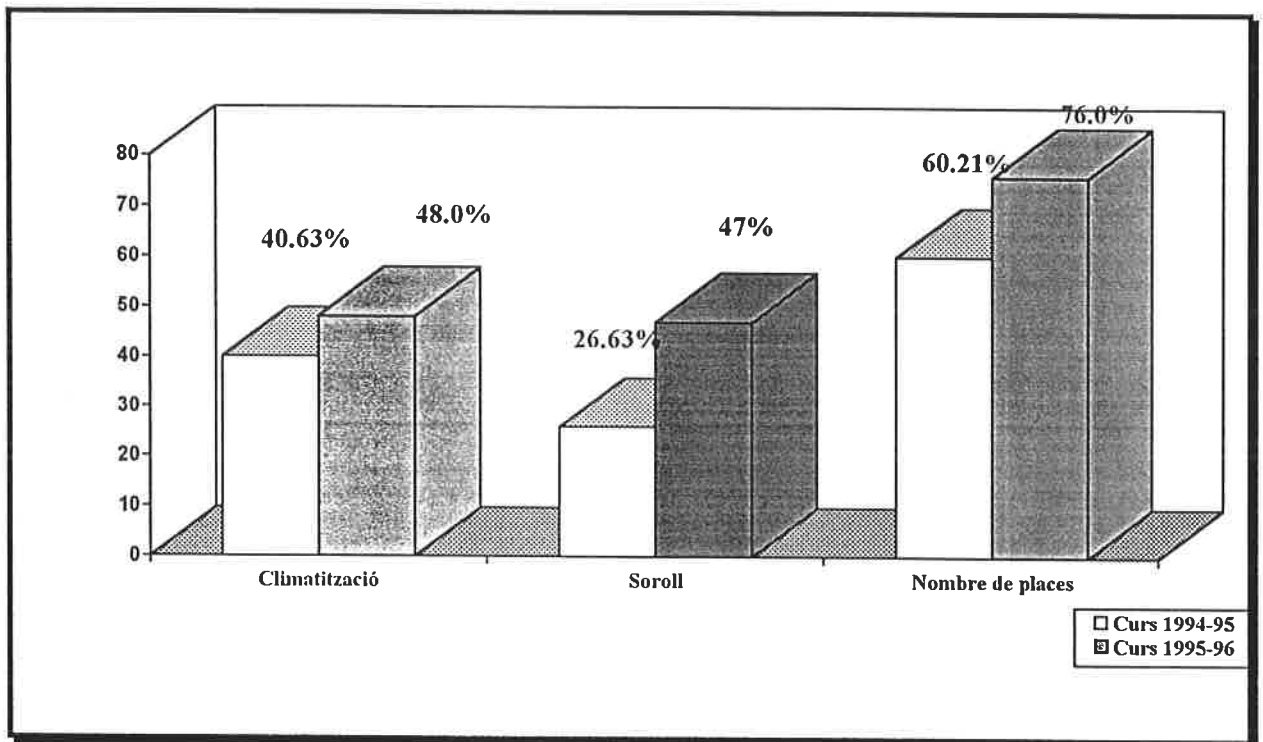
Pel que fa a la durada de la visita, els resultat mostren que els individus que estan menys d'1 hora s'ha reduït i s'han incrementat les visites que hi estan més de 3 hores a la biblioteca.

Activitats realitzades



Amb els resultats s'observa que el nombre d'usuaris que en la seva visita ha treballat amb material propi, amb llibres i/o apunts publicats i els que han vingut a treballar amb revistes s'ha reduït respecte de la mostra de l'any anterior. Mentre que el nombre d'usuaris que ha visitat la biblioteca per fer ús del servei de préstec o fer fotocòpies ha augmentat. Aquestes diferències respecte els resultats de l'enquesta anterior podrien ser degudes als canvis introduïts en la redacció de la pregunta.

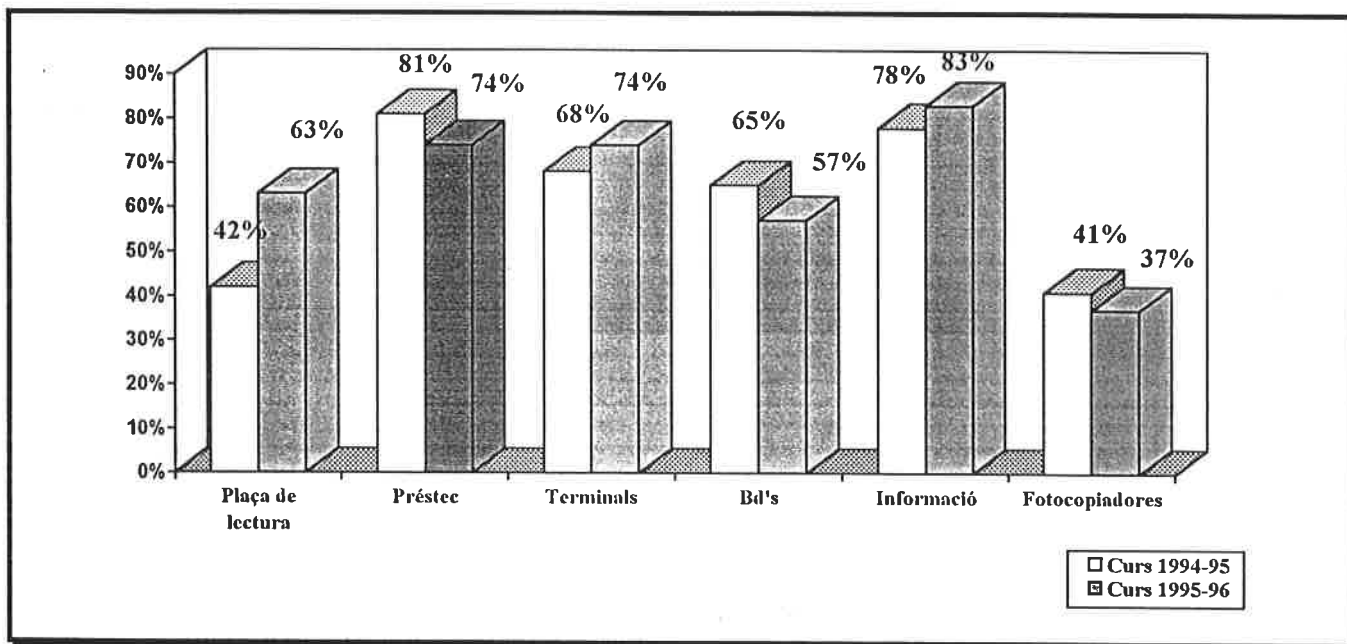
☺ Motius d'insatisfacció



La insatisfacció respecte a la climatització, el soroll ambiental i el nombre de places ha augmentat. Aquests aspectes ja eren motius d'insatisfacció el curs passat però l'enquesta d'aquest any en variar-se l'escala per eliminar la tendència central, s'ha obligat als usuaris a opinar clarament cap a una banda o cap a l'altra.

8 Temps d'espera per a accedir a un servei que es troba ocupat

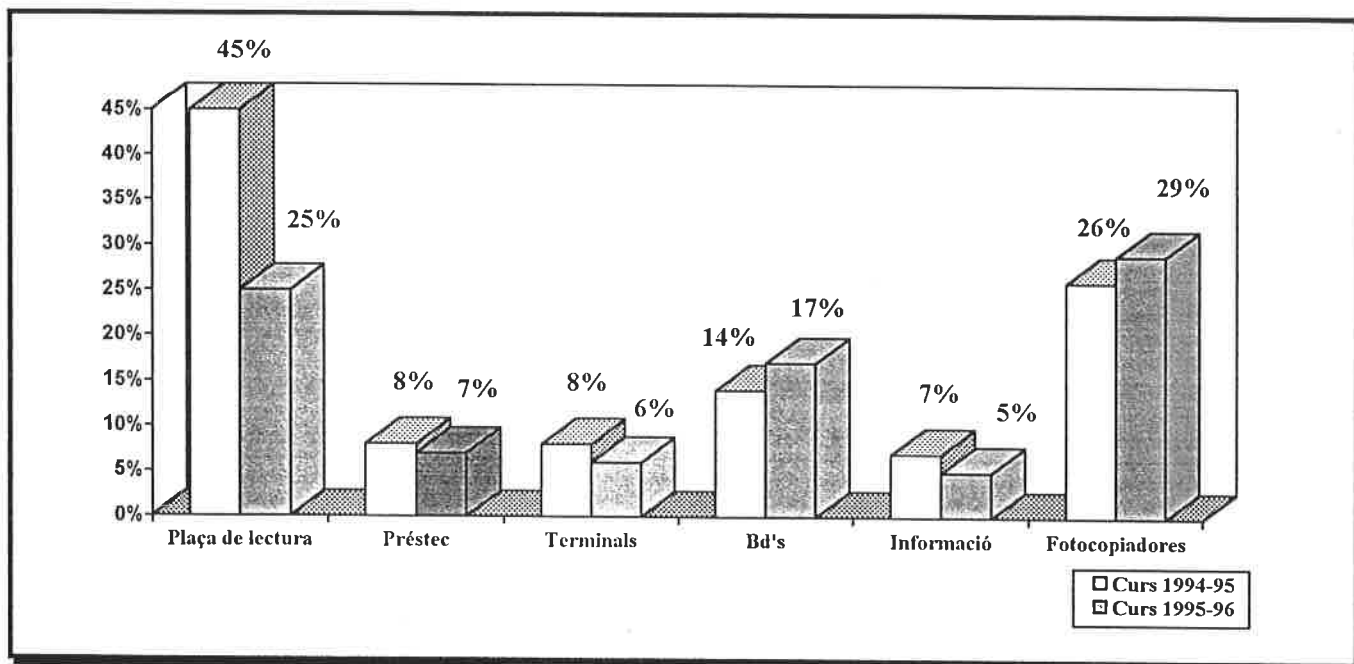
① Menys de cinc minuts



Aquest primer gràfic ens indica que el temps d'espera que dels usuaris per a poder accedir a algun d'aquests serveis és inferior als cinc minuts. Es pot observar una millora en els resultats següents:

El temps d'espera per a ocupar una plaça de lectura ha millorat d'un 42% a un 63%. Un 74% dels usuaris que han trobat el catàleg ocupat, l'ha pogut consultar en menys de 5 minuts respecte el 68% de l'any anterior. Els usuaris que han utilitzat el servei d'informació, un 83% ha estat esperant-se menys de cinc minuts respecte el 78% de l'any anterior.

② Més de deu minuts



Aquest segon gràfic mostra els resultats obtinguts quan el temps d'espera per a ocupar un dels serveis indicats és superior als deu minuts. Es pot observar que en algunes qüestions s'ha produït una millora, en reduir el nombre d'individus que s'han esperat més de deu minuts.

Els serveis en els que s'ha detectat una millora han estat els següents:

Plaça de lectura (s'ha reduït notablement la quantitat d'usuaris que s'han esperat més de deu minuts), Servei de préstec, Terminals (catàleg) i Servei d'informació

D'altra banda, el nombre usuaris que s'ha hagut d'esperar més de 10 minuts per accedir a les bases de dades i a les fotocopiadores, ha augmentat.

ANNEX

La biblioteca es proposa millorar els serveis. Es per això que necessitem la vostra col·laboració i et demanem que emplenis aquest qüestionari al final de la visita a la biblioteca.

Número (1-4)

Curs 1995-96

Codi de localització..... (5-7)

Tipologia d'usuari i ús de la biblioteca

1. Indica a quin grup pertanyes:

- Estudiant/a de 1r cicle 1 (8)
- Estudiant/a de 2n cicle 2
- PFC 3
- Estudiant/a d'escola adscrita..... 4
- Estudiant/a d'una altra universitat 5
- Doctorand/a 6
- Altres 7

2. Amb quina freqüència visites la biblioteca?

- Cada dia..... 1 (9)
- 2 a 3 vegades a la setmana..... 2
- 1 vegada a la setmana..... 3
- 1 vegada cada 15 dies 4
- Esporàdicament..... 5

Ús i satisfacció de les instal·lacions

3.1 La climatització és adequada? (10)

- | | |
|-------------|----------|
| Inadequada | Adequada |
| 1 2 3 4 5 6 | |

3.2 El nivell de soroll ambiental és correcte? (11)

- | | |
|-------------|----------|
| Incorrecte | Correcte |
| 1 2 3 4 5 6 | |

3.3 El nombre de places de lectura és suficient? (12)

- | | |
|-------------|-----------|
| Insuficient | Suficient |
| 1 2 3 4 5 6 | |

3.4 Respecte al volum de material (llibres, revistes, vídeos, etc.) de què disposa la biblioteca, consideres que és suficient? (13)

- | | |
|-------------|-----------|
| Insuficient | Suficient |
| 1 2 3 4 5 6 | |

En el dia d'avui

4. Quina durada ha tingut la teva visita a la biblioteca? (14)

- Menys d'1 hora..... 1
- D'1 a 3 hores..... 2
- Més de 3 hores 3

5. Quin ha estat el motiu de la teva visita a la biblioteca? (pots indicar-ne més d'un)

5.1 Treballar amb material propi (15)

5.2 Treballar amb llibres i/o apunts publicats (16)

Consideres que aquesta activitat ha estat satisfactòria? (encercla el número que ho reflecteix millor)

- | | |
|-------------|------|
| Poc | Molt |
| 1 2 3 4 5 6 | |

5.3 Treballar amb revistes (18)

Consideres que aquesta activitat ha estat satisfactòria? (encercla el número que ho reflecteix millor)

- | | |
|-------------|------|
| Poc | Molt |
| 1 2 3 4 5 6 | |

5.4 Utilitzar el servei de préstec (20)

Consideres que aquesta activitat ha estat satisfactòria? (encercla el número que ho reflecteix millor)

- | | |
|-------------|------|
| Poc | Molt |
| 1 2 3 4 5 6 | |

5.5 Consulta de les bases de dades (CD-ROM)... (22)

Consideres que aquesta activitat ha estat satisfactòria? (encercla el número que ho reflecteix millor)

- | | |
|-------------|------|
| Poc | Molt |
| 1 2 3 4 5 6 | |

5.6 Fer fotocòpies..... (24)

Consideres que aquesta activitat ha estat satisfactòria? (encercla el número que ho reflecteix millor)

- | | |
|-------------|------|
| Poc | Molt |
| 1 2 3 4 5 6 | |

6. En cas d'haver vingut a buscar informació (sobre un tema, autor, etc.), has trobat la informació buscada?

Sí (26)
No

7a. Quins dels serveis següents has utilitzat? (pots indicar-ne més d'un)

7.1 Plaça de lectura (27)
7.2 Servei de préstec (28)
7.3 Terminals (catàlegs) (29)
7.4 Bases de dades (CD-ROM) (30)
7.5 Servei d'informació (31)
7.6 Fotocopiadores (32)

7b. Respon únicament sobre els serveis que hagi utilitzat i, en cas que hagi trobat aquest servei ocupat, indica quin període de temps has hagut d'esperar per accedir-hi:

Menys de 5 min Entre 5 i 10 min Més de 10 min

7.1. Plaça de lectura (33)
7.2. Servei de préstec (34)
7.3. Terminals (catàlegs) (35)
7.4. Bases de dades (CD-Rom) (36)
7.5. Servei d'Informació (37)
7.6. Fotocopiadores (38)

8. Si *avui*, has utilitzat llibres, revistes o vídeos de la biblioteca, com els has localitzat?

M'ho ha indicat el personal de la biblioteca 1 (39)
M'ho ha indicat el catàleg per terminal 2
M'ho han indicat els cartells de la biblioteca 3
M'ho ha indicat un altre usuari de la biblioteca 4
Altres 5

9. En cas d'haver utilitzat la consulta del catàleg per terminal, t'ha resultat fàcil localitzar el llibre a la prestatgeria?

Difícil Fàcil
1 2 3 4 5 6 (40)

Satisfacció global i atenció a l'usuari/la usuària

10. Quan has demanat un llibre o articles de revista a una altra biblioteca de la UPC, el temps d'espera ha estat excessiu o correcte?

Excessiu Correcte (41)
1 2 3 4 5 6

11. Quan has demanat un llibre o un article de revista a una biblioteca de fora de la UPC, el temps d'espera ha estat excessiu o correcte?

Excessiu Correcte (42)
1 2 3 4 5 6

12. Et consideres ben atès/atesa pel personal bibliotecari?

Excessiu Correcte
1 2 3 4 5 6

13. A nivell general, quin grau de satisfacció has obtingut de la teva visita a la biblioteca?

Excessiu Correcte (44)
1 2 3 4 5 6

14. Quins aspectes (que no s'hagin tingut en compte en l'enquesta) creus que s'han de millorar de la teva biblioteca?

..... (45)
.....
.....

**En acabar el qüestionari,
diposita'l a la sortida de la biblioteca.**

Gràcies per la teva col·laboració!