



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA
BARCELONATECH

Servei de Biblioteques, Publicacions i Arxius

Enquesta sobre l'ús i la satisfacció de les biblioteques de la UPC per part de l'estudiantat

Curs 2018/2019

Resum

Setembre 2019

Servei de Biblioteques, Publicacions i Arxius. UPC

PRESENTACIÓ

Què ens diuen els estudiants, usuaris de les biblioteques?

Ens diuen que les instal·lacions bibliotecàries de la Universitat són molt importants per a ells ja que les usen de **forma massiva més de 3 vegades a la setmana i d'1 a 3 hores diàries**. També ens diuen que els equipaments que necessiten han de ser diversificats, tant per treballar en grup amb altres companys, com per estudiar en silenci i concentrar-se.

Estudien amb **documentació i continguts propis** molt relacionats amb les assignatures, però també amb **llibres en paper i electrònics** de les bibliografies recomanades pel professorat. A més, ens demanen llibres d'altres temes complementaris i culturals. Els **llibres UPC** elaborats pel PDI de la Universitat que editem a l'Oficina de Publicacions Digitals - Iniciativa Digital Politècnica són essencials per a ells i són els més descarregats.

Continuen dient que volen **biblioteques obertes, amb horaris més amplis sobretot en època d'exàmens**. Valoren les biblioteques però volen que la **Universitat els garanteixi disposar d'espais suficients, tecnològics i en horaris d'obertura molt més extensos durant tot l'any**.

A les persones que treballem per a ells a les biblioteques ens valoren com a bons professionals i reconeixen l'esforç i l'atenció que els donem cada dia, però volen que els **facilem més les coses, oferint-los bons serveis** adaptats a les seves necessitats.

El document que us presentem és l'**Enquesta sobre l'ús i la satisfacció de les biblioteques de la UPC per part de l'estudiantat 2018/2019** que el Servei de Biblioteques, Publicacions i Arxius (SBPA) ha anat realitzant des del curs 1994/1995 als estudiants de la UPC. Aquesta llarga trajectòria preguntant l'opinió dels nostres usuaris ens ajuda a consolidar els serveis de qualitat i la millora contínua que comporta preguntar als usuaris.

La importància d'aquesta enquesta radica en **les aportacions de 3.308 estudiants**, no només per la participació molt significativa si la comparem amb altres tipus de convocatòries de participació dels estudiants, sinó també **per la qualitat de les respostes**. A tots ells només cal donar-los les gràcies i fer un exercici de compromís per continuar millorant els serveis bibliotecaris. **Satisfer les seves demandes i expectatives ha de ser la nostra exigència diària**.

La valoració global que els estudiants fan de les nostres biblioteques és molt positiva; **cal destacar especialment el grau de satisfacció global de 4,84 sobre 6** que ens dona l'energia necessària per seguir millorant.

El document és rigorós, extens i ben treballat. Cal agrair al [Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat de la UPC \(GPAQ\)](#) de la nostra Universitat que, una vegada més, ens ha donat suport en la realització d'aquest estudi.

Però quines actuacions i polítiques bibliotecàries ha de potenciar i implementar la UPC per poder satisfer realment les expectatives dels nostres estudiants?

En aquest aspecte, el que diuen els estudiants clarament és que **ens cal una nova i renovada aposta de la UPC per les seves biblioteques** sobretot en els temes següents:

Millora dels edificis

En els darrers anys, abans de la crisi i gràcies als diferents plans d'inversió, es van poder construir i renovar els campus de la UPC i també les seves biblioteques, però la feina no va ser completada del tot i ara és necessària una forta inversió en les instal·lacions bibliotecàries com, per exemple, les biblioteques del Campus Sud, on les actuals biblioteques de l'ETSEIB i l'ETSAB són clarament insuficients per a les necessitats dels estudiants. També cal fer una forta inversió en la Biblioteca del Campus de Terrassa i acabar la tercera fase de la seva construcció encara pendent.

Millora de les instal·lacions

Cal dissenyar i augmentar el nombre de sales de treball i estudi en grup allà on sigui possible per poder oferir un servei diversificat per als estudiants. Cal un estudi global de les instal·lacions elèctriques —especialment les de la BRGF— i electrificar tots els punts de lectura i totes les taules de les biblioteques ja que els estudiants de la UPC treballen amb portàtils. “Més endolls”, ens diuen en la enquesta. Aquest és un objectiu clau que s'ha de portar a terme de forma immediata, no ens podem permetre tenir cap taula a les biblioteques sense els endolls corresponents per tal que puguin treballar amb un ordinador i connectar-se a la xarxa de la Universitat.

Millora dels horaris

Cal també un replantejament global dels horaris d'obertura de les biblioteques i, especialment, dels horaris en períodes d'exàmens. En aquest aspecte, s'ha avançat i s'ha recuperat l'oferta d'obertura d'abans de la crisi, però cal garantir el personal necessari per obrir les biblioteques, redefinir l'oferta i tendir a obrir moltes més hores i caps de setmana, com ja fan algunes biblioteques universitàries del nostre entorn.

Millora de les col·leccions, documents i continguts

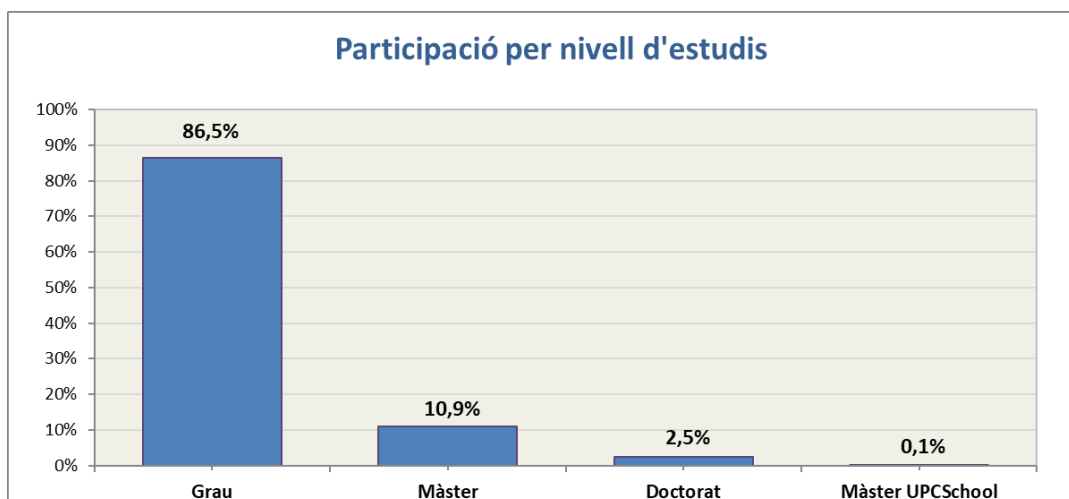
Pel que fa als continguts i col·leccions de llibres, cal un treball profund i mantingut entre bibliotecaris i professors per renovar les bibliografies; però també incrementar, editar, publicar i facilitar l'accés als documents i materials docents del professorat tan importants per als estudiants com són apunts, exercicis, enunciats d'exàmens i casos resolts, etc. En aquest aspecte cal una aposta decidida per treballar conjuntament amb Atenea per tal que els materials i recursos d'informació estiguin gestionats i integrats fàcilment en una plataforma documental oberta de la UPC. Hi ha tres espais essencials en la docència de la UPC que han d'estar coordinats profundament: **l'aula, el campus digital i la biblioteca. I de la integració i aprofitament d'aquests tres espais docents dependrà, sens dubte, la resposta a les demandes dels nostres estudiants.**

Dídac Martínez
Director del Servei de Biblioteques, Publicacions i Arxius (SBPA)

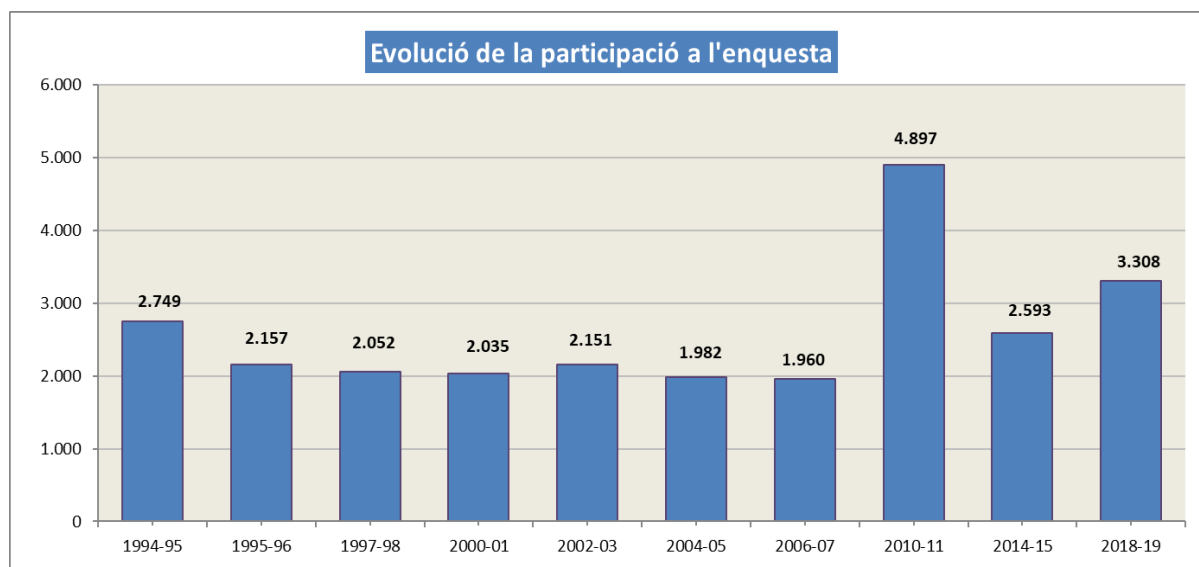
Barcelona, setembre 2019

PARTICIPACIÓ A L'ENQUESTA

- ✓ **33.053** usuaris potencials
- ✓ **3.308** respostes rebudes, de les quals 3.221 (el 97,4%) són d'estudiants de la UPC
- ✓ El grup de participants més nombrós és el dels estudiants de grau (**86,5%**):



Evolució de la participació a l'enquesta



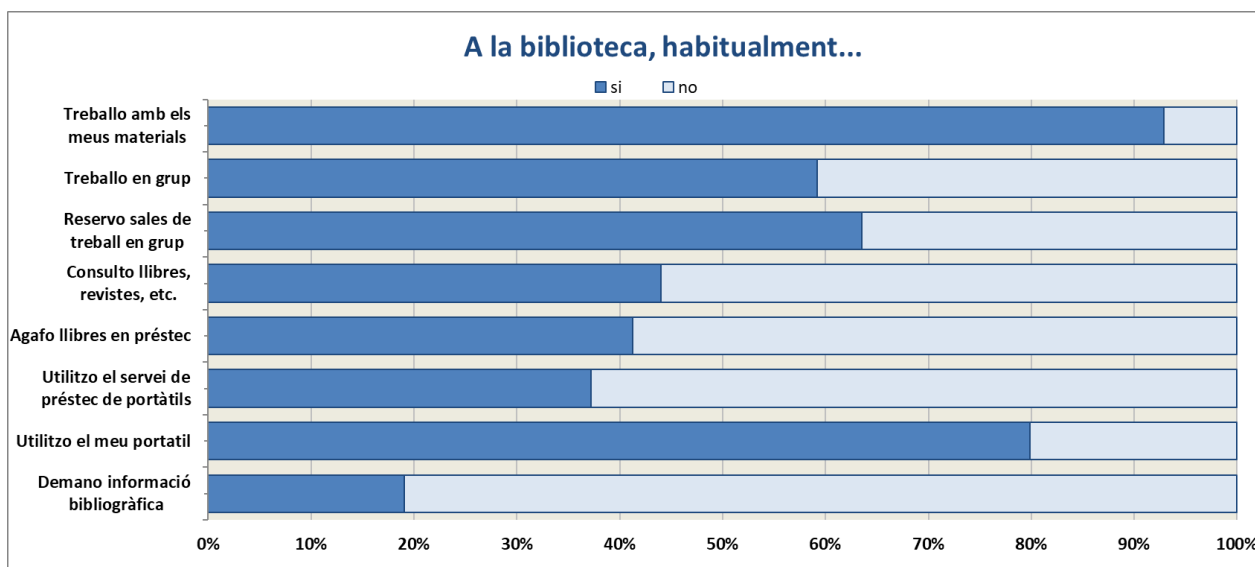
UTILITZACIÓ DE LA BIBLIOTECA I EL SEU WEB

S'ha demanat a l'estudiant si va a la biblioteca i si fa servir el web. En funció de les respostes, se li demana més informació per conèixer els seus hàbits de conducta, tant a la biblioteca com al web.

- ✓ El 93% va a la biblioteca
- ✓ El 62% consulta el web
- ✓ El 95,7% va a la biblioteca i/o consulta el web
- ✓ El 59,3% va a la biblioteca i consulta el web

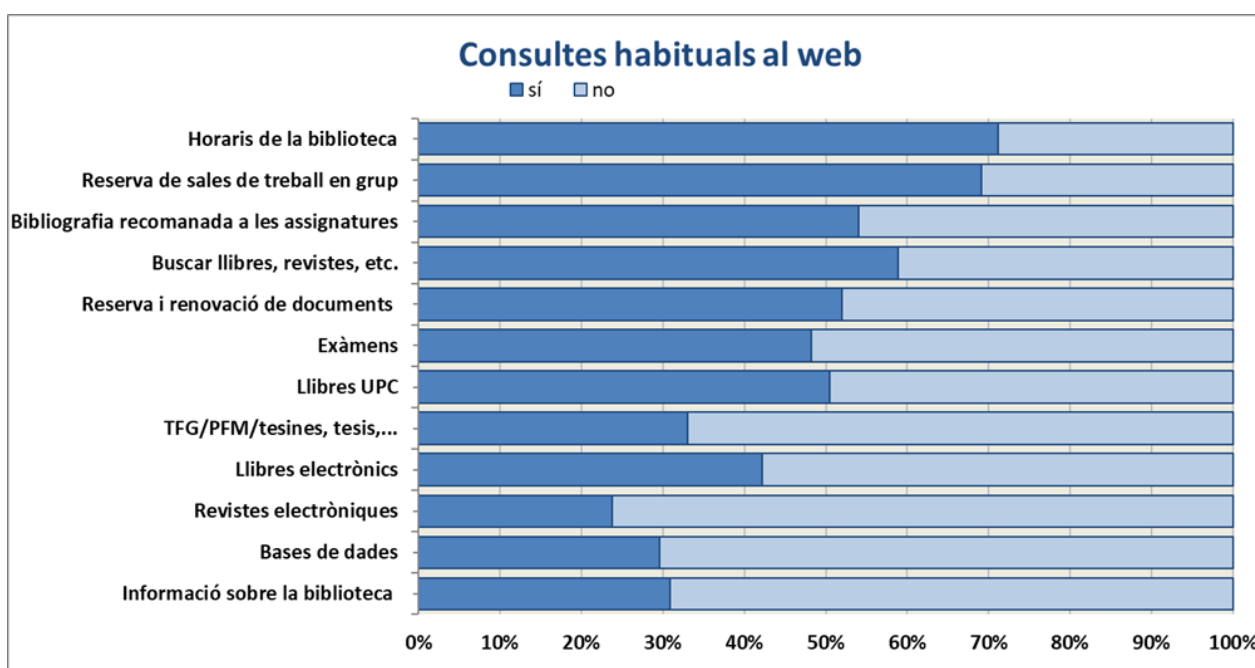
A la biblioteca:

- ✓ El 62,2% hi va de forma habitual (cada dia o 1 a 3 cops a la setmana)
- ✓ El 64% s'hi està d'1 a 3 hores al dia
- ✓ L'horari preferent és indistintament al matí o a la tarda
- ✓ El 84,7% són estudiants de grau
- ✓ L'activitat més habitual és treballar, sol o en grup, amb material propi:



El 62% d'enquestats que consulta el web:

- ✓ Ho fa de forma esporàdica (69,2%)
- ✓ Durant menys de 10 minuts per visita (57,9%)
- ✓ L'activitat més habitual és consultar els horaris de les biblioteques (12,9%) i reservar sales de treball en grup (12,5%):

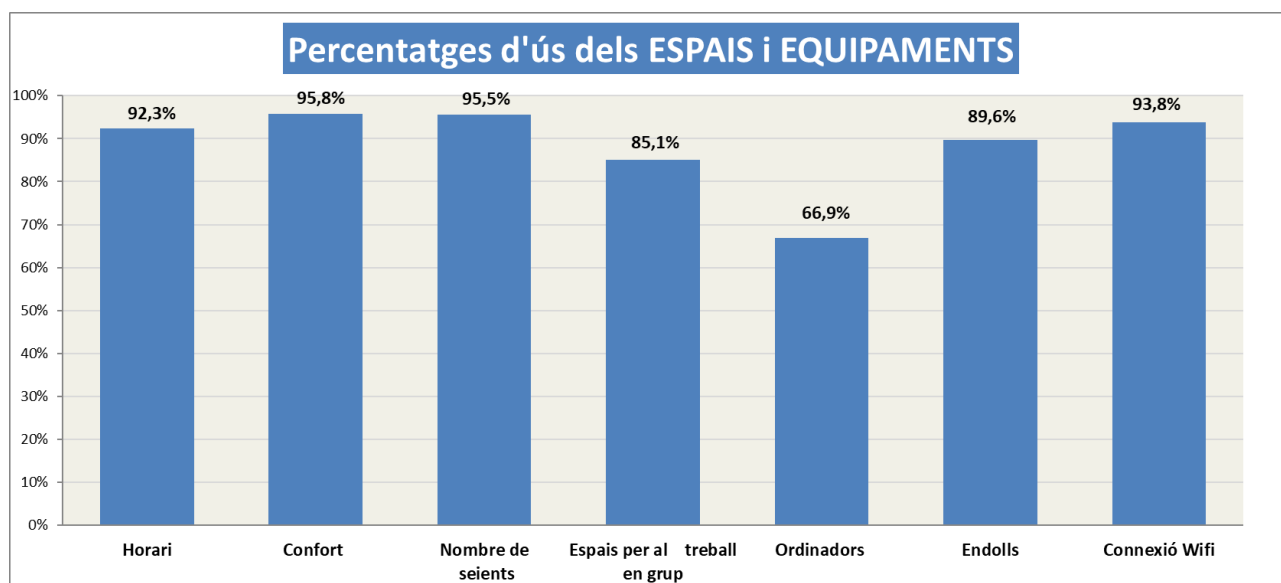


GRAU D'ÚS

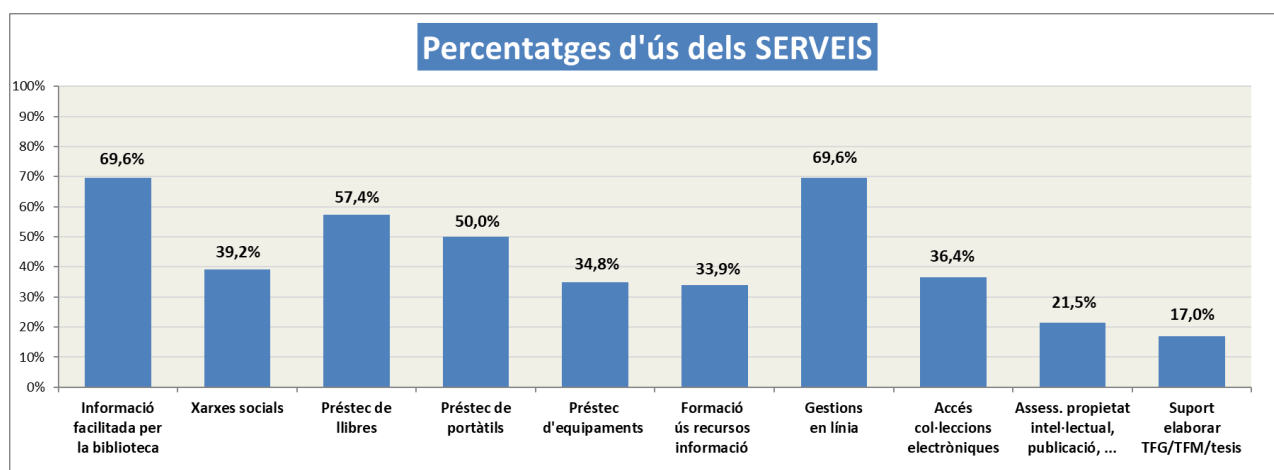
Aquesta pregunta només l'han respost aquells usuaris que han indicat que utilitzen la biblioteca i/o el web (3.166 enquestats), amb excepció de l'apartat Espais i Equipaments que només han respost els qui van a la biblioteca (3.078 enquestats).

El grau d'ús s'ha calculat a partir de totes les respostes rebudes, incloent els qui han deixat la pregunta en blanc. S'ha considerat que els enquestats que utilitzen el servei són els que l'han valorat.

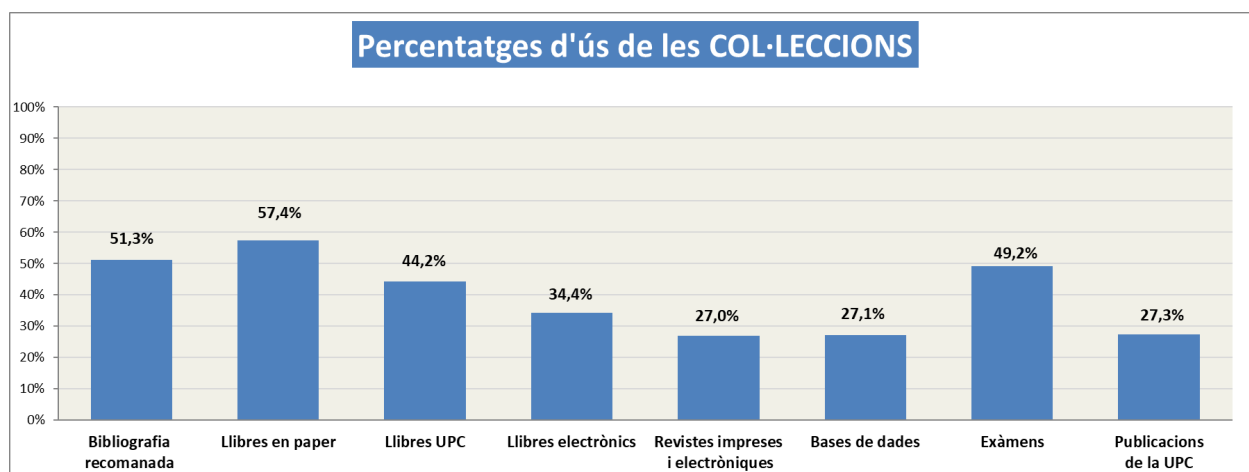
Espais i equipaments



Serveis



Col·leccions

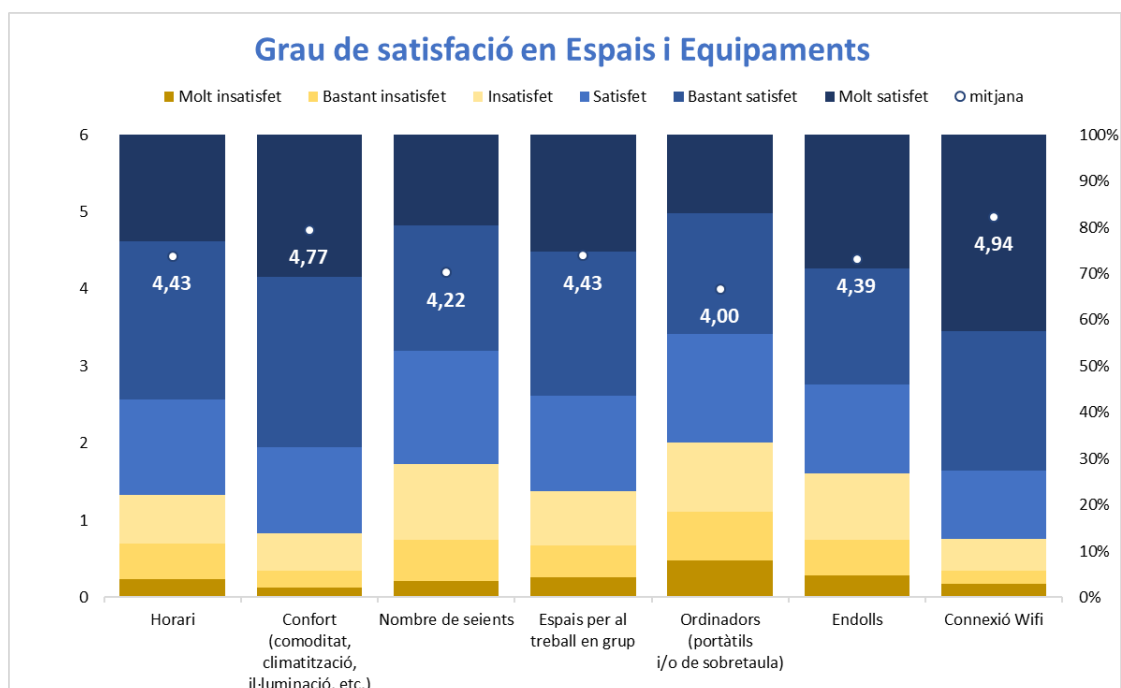


GRAU DE SATISFACCIÓ

Aquesta pregunta només l'han respost aquells usuaris que han indicat que utilitzen la biblioteca i/o el web (3.166 enquestats), amb l'excepció de l'apartat Espais i Equipaments, que només han respost els qui van a la biblioteca (3.078 enquestats).

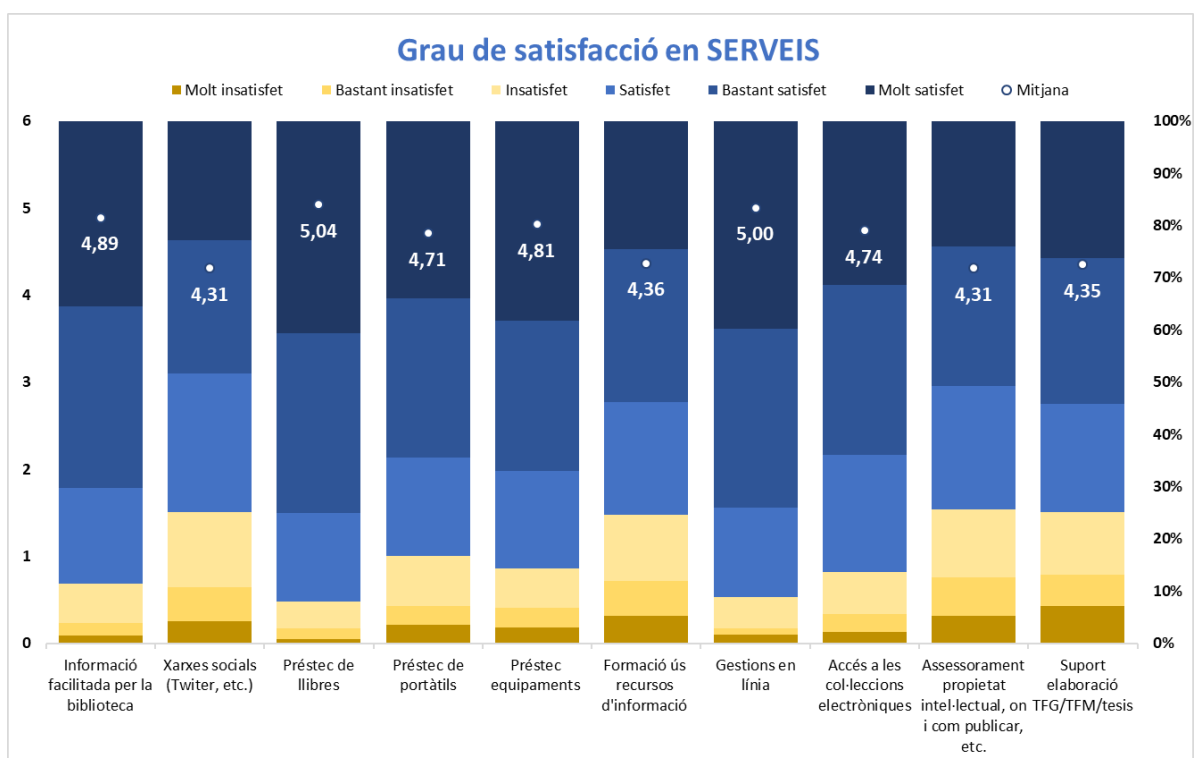
Els percentatges del grau de satisfacció s'han obtingut tenint en compte només les respostes dels usuaris que han donat una valoració numèrica dins una escala de l'1 al 6, on l'1 equival a Gens satisfet i 6 a Molt satisfet. En aquest càlcul no es tenen en compte les respostes dels qui no utilitzen el servei ni les dels qui han deixat la pregunta en blanc.

Espais i equipaments



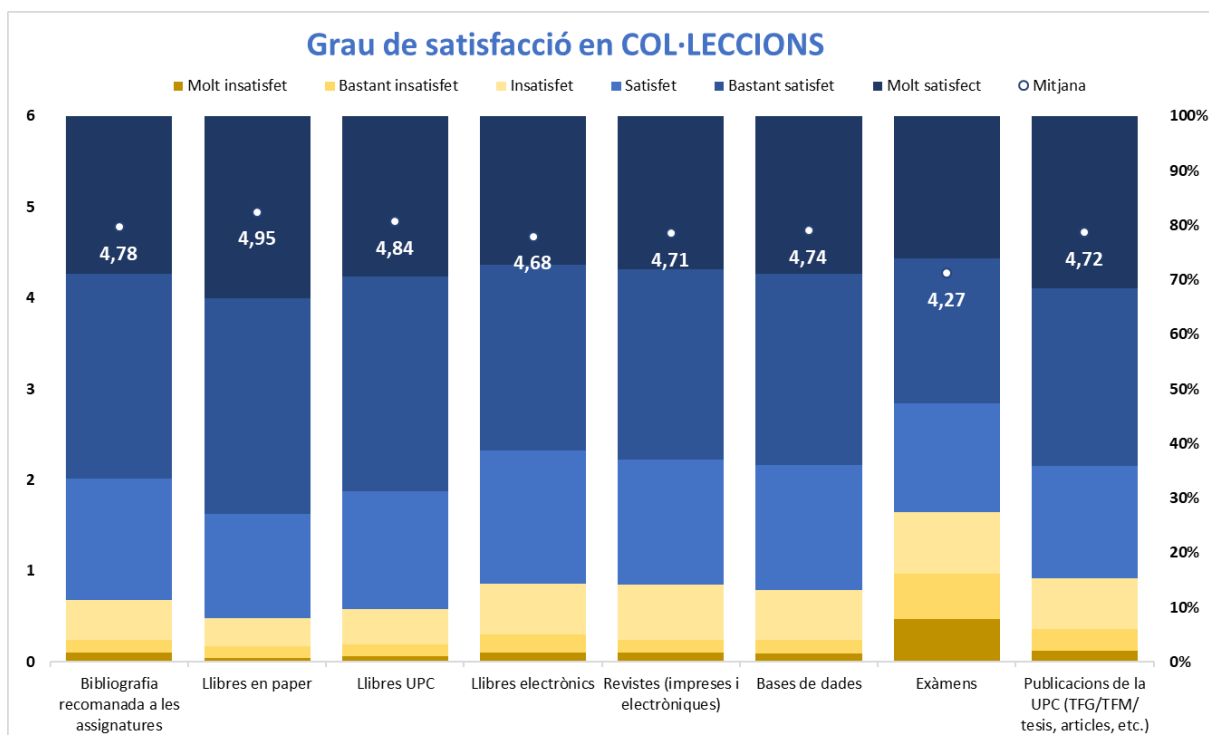
Mitjana de satisfacció **4,45**

Serveis



Mitjana de satisfacció **4,65**

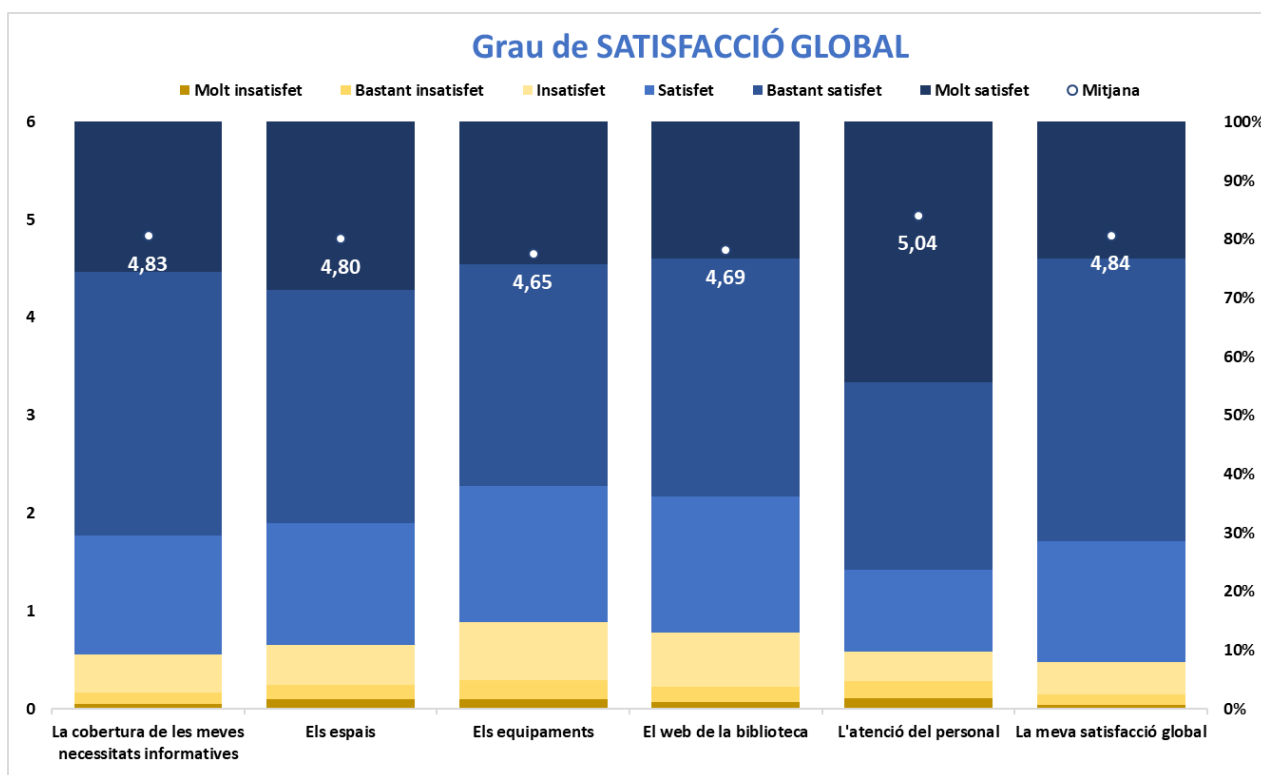
Col·leccions



Mitjana de satisfacció **4,71**

Satisfacció global

- ✓ Cal remarcar positivament que tots els conceptes han estat valorats amb una mitjana superior a 4,5, amb una mitjana global de **4,81** (en una escala de l'1 al 6).



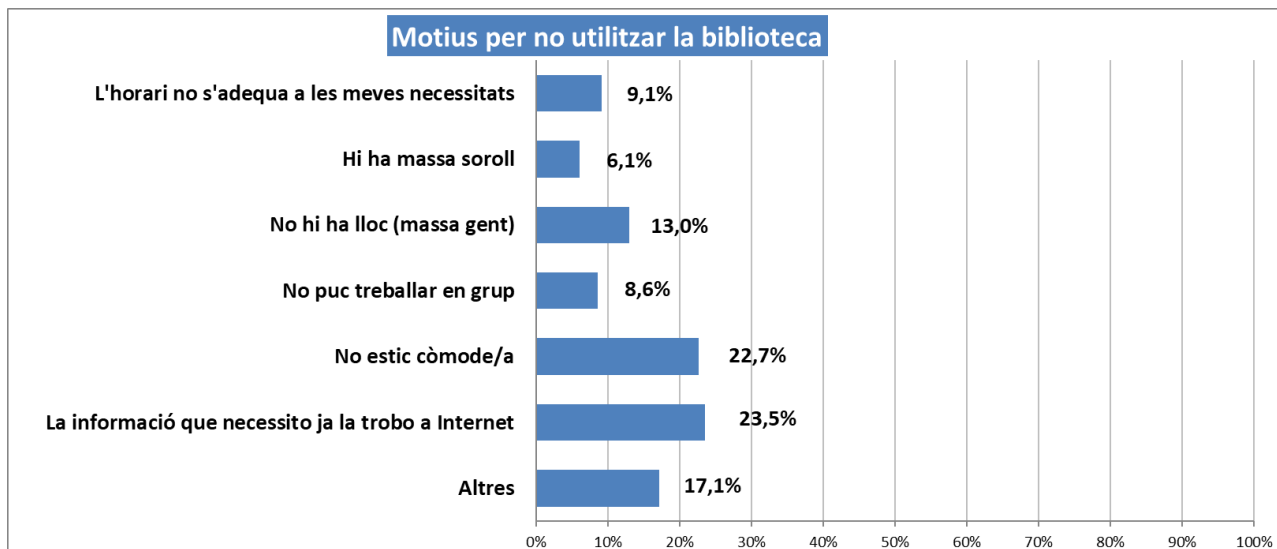
EVOLUCIÓ DE LA SATISFACCIÓ GLOBAL



I els que...

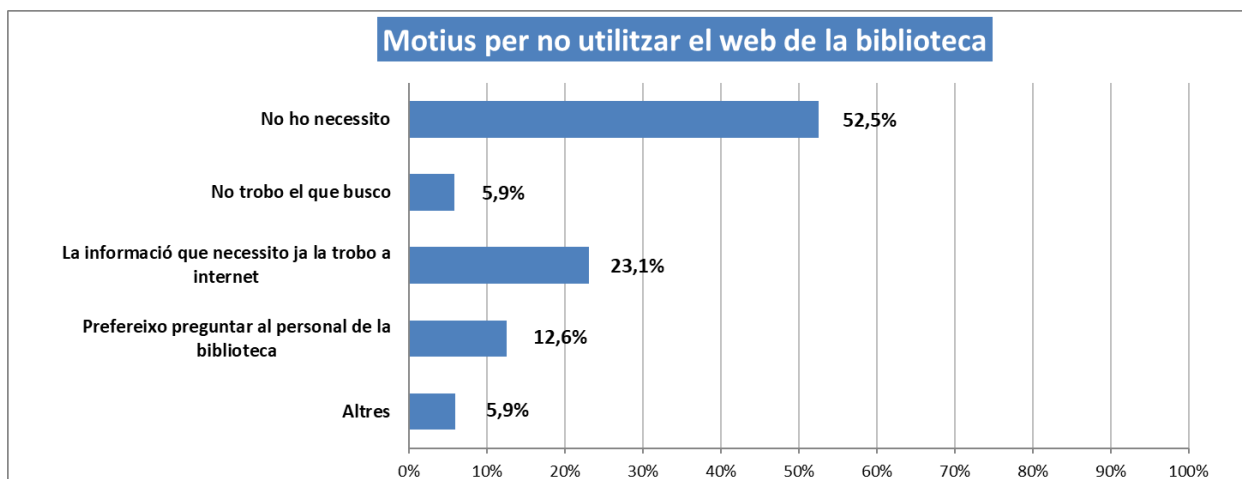
no utilitzen la biblioteca:

- ✓ Un **7%** dels enquestats (**230** respostes) no van a la biblioteca.



no utilitzen el web de la biblioteca:

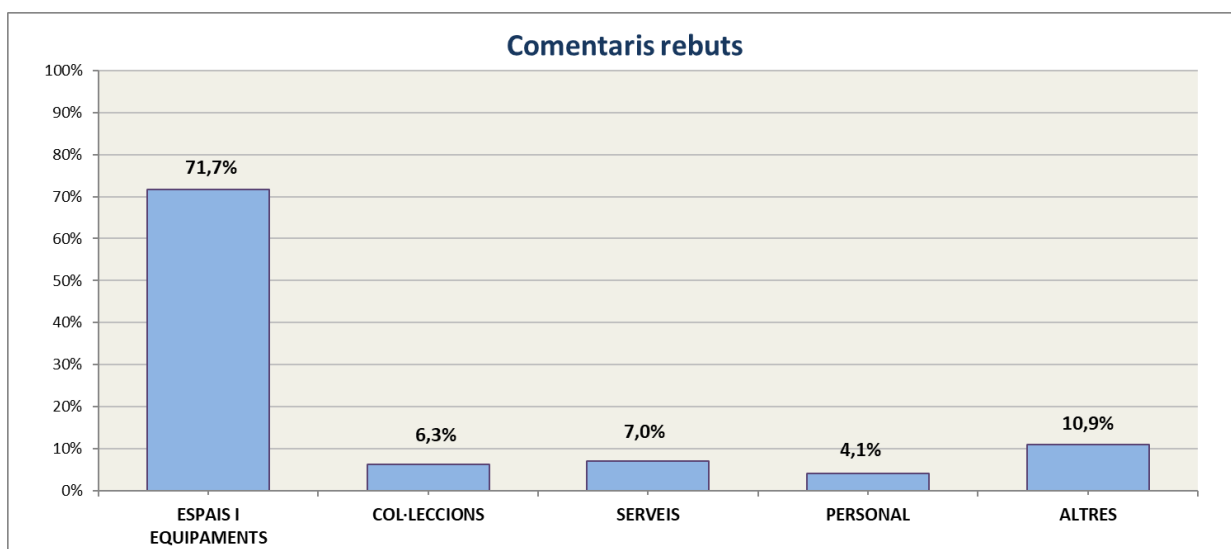
- ✓ El **38%** dels enquestats (1.257 respostes) diuen que no fan servir el web de la biblioteca.



OBSERVACIONS DELS USUARIS

L'enquesta inclou al final dues preguntes obertes amb l'objectiu que els enquestats puguin afegir tots aquells comentaris, queixes i propostes de millora que considerin rellevants i quins serveis troben a faltar a la biblioteca o al seu web.

- ✓ **883** enquestats han fet comentaris
- ✓ S'han rebut **1.247** aportacions



La gran majoria de les observacions i propostes de millora fan referència als espais i als equipaments de les biblioteques:

