

INFORMACIÓ DE LES ENQUESTES AL PDI

DOCUMENT INFORMATIU

DOCUMENT CG 5/01 2004

**Vicerektorat de Planificació Estratègica, Biblioteques i Política Lingüística
Gener 2006**

SUMARI

📁	1. PRESENTACIÓ	p.3
📁	2. METODOLOGIA	
	2.1. Selecció del mostreig.....	p. 5
	2.2. La no resposta en l'estudi realitzat	p. 5
	2.3. Observacions	p. 5
	2.4. Resposta per biblioteques.....	p. 6
📁	3. RESULTAT DE L'ENQUESTA	
	3.1. Anàlisi descriptiva de les dades.....	p. 7
	3.1.2. Cerca d'informació.....	p. 8
	3.1.3. Coneixement, ús i satisfacció dels recursos que ofereix la biblioteca.....	p.14
	3.1.4. Valoració global de la biblioteca	p.37
📁	4. CONCLUSIONS	p.46
📁	5. ANNEX: l'enquesta de satisfacció	

1. PRESENTACIÓ

Durant el 2005 i per segona vegada dins el Pla Estratègic Paideia 2000-2005, el Servei de Biblioteques i Documentació (SBD) ha volgut realitzar una enquesta sobre l'ús i la satisfacció de les biblioteques, adreçada exclusivament al Personal Docent i Investigador (PDI) de la UPC¹.

L'objectiu principal d'aquesta enquesta és conèixer de primera mà, el nivell de coneixement, ús i satisfacció que el PDI té dels recursos i serveis que les biblioteques posen al seu abast. Són aquests resultats els que es presenten en el present informe.

En el moment de distribuir l'enquesta (maig 2005), es va aprofitar per incloure un qüestionari elaborat pel Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya (CBUC) per conèixer l'ús de les revistes electròniques dins cada Universitat². El resultat d'aquest estudi encara no està disponible i per tant, no s'inclou en el present document.

D'aquest procés d'avaluació cal destacar els següents punts:

- L'enquesta es va realitzar al final del curs acadèmic, durant els mesos de maig i juny.
- De les 3.026 enquestes que es van fer arribar als departaments se'n van rebre, degudament complimentades, un total de 379. Això suposa un nivell de resposta només del 13%, percentatge inferior a l'enquesta de l'any 2003, on es va assolir un 20% de respostes. En properes edicions, caldrà establir els mecanismes adients per no fer minvar el nombre de respostes i així, seguir fent participar el personal docent i investigador en el procés de millora contínua de les biblioteques de la UPC (BUPC).
- Totes les enquestes s'han processat conjuntament però ja s'han fet arribar a les diferents biblioteques els resultats per campus, facultats i escoles amb la intenció de poder implementar les millores locals adients, des de principis de 2006.
- Aquesta actuació ha estat supervisada pels bibliotecaris de les biblioteques de la UPC que donen suport a la recerca i coordinada per la Unitat de Recursos per a la Recerca dels Serveis Generals de Biblioteques.

¹ La primera enquesta adreçada al PDI es va realitzar al 2003.

Els resultats d'aquesta enquesta, així com els de l'edició anterior, poden consultar-se a Bibliotècnica, la biblioteca digital de la UPC (http://biblioteca.upc.es/menu_general.asp#).

DOCUMENT INFORMATIU

² És per aquest motiu que no hi ha cap pregunta específica sobre l'ús de les revistes electròniques UPC en l'enquesta elaborada per l'SBD. Majoritàriament, les revistes estan subscrietes de forma consorciada.

2. METODOLOGIA

2.1 Selecció de mostreig

El tipus de mostreig, realitzat per triar la mostra, ha estat un estratificat proporcional per biblioteques, considerant cada biblioteca com un estrat diferent. La població de referència s'ha calculat a partir de les dades sobre el PDI extretes de les Dades Estadístiques i de Gestió de la UPC 2003-04.

2.2 La no resposta en l'estudi realitzat

Per determinar la grandària mostral s'ha considerat un mostreig estratificat proporcional per biblioteques, considerant cada biblioteca com un estrat diferent. Tenint en compte que la població de professors a la UPC és de 3.026, per assolir un nivell de confiança del 95% amb precisió del 3%, s'ha pres una grandària mostral de 790 professors.

Com ja s'ha esmentat, s'han rebut un total de 379 enquestes. Donat que no s'ha assolit la grandària mostral calculada (790) l'error ha augmentat del 5% al 21%. Això significa que el nivell de confiança real obtingut en aquesta enquesta és del 80% i no del 95% proposat inicialment.

2.3 Observacions

Donat el nombre de respostes obtingudes i quan es medeix el grau de satisfacció o insatisfacció, s'ha considerat adient fer el sumatori dels valors 4-5 (bastant satisfet i molt satisfet) i 1-2 (molt insatisfet i bastant insatisfet), respectivament.

També cal tenir en compte que, en relació a l'enquesta realitzada al 2003, s'han incorporat les opcions de resposta "No conec" i "No utilitzo"; això fa que algunes preguntes obtinguin poca valoració respecte a l'ús i la satisfacció, però en un futur permetrà ajustar millor els mecanismes de difusió d'aquells serveis i recursos on s'ha detectat que no són utilitzats o no són coneguts per part del PDI.

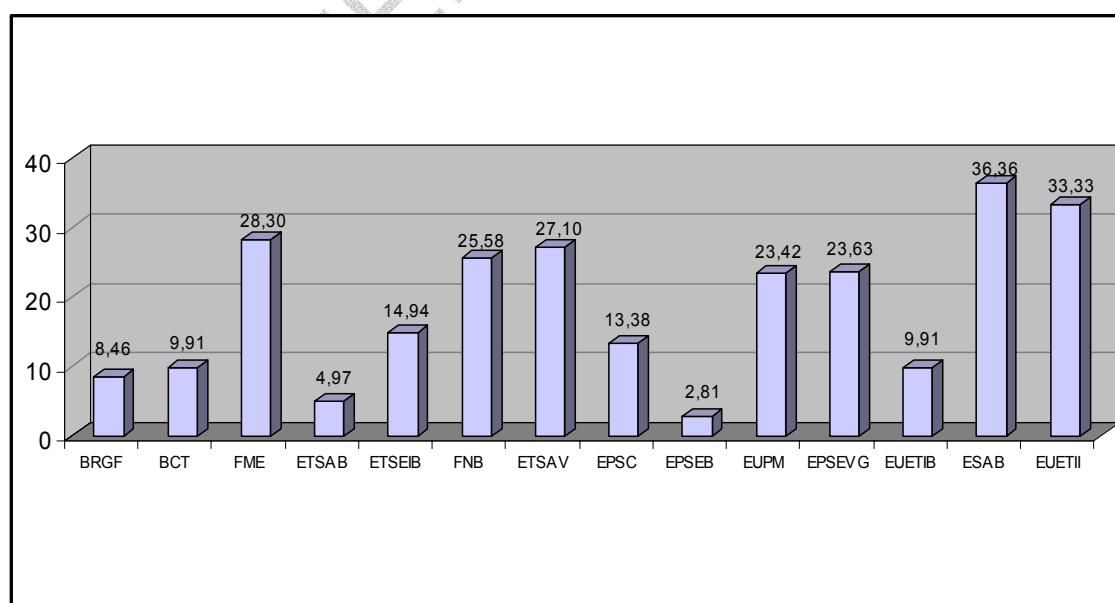
Cal tenir presents aquestes observacions sobretot en l'apartat de les conclusions de l'enquesta.

2.4 Resposta per biblioteques

En cada campus, el nivell de resposta dels professors ha estat diferent, tal i com es mostra en el següent quadre:

Biblioteques	Nombre de professors	Enquestes respostes	Percentatge
BRGF	709	60	8,46
BCT	444	44	9,91
FME	53	15	28,30
ETSAB	302	15	4,97
ETSEIB	395	59	14,94
FNB	43	11	25,58
ETSAV	107	29	27,10
EPSC	142	19	13,38
EPSEB	320	9	2,81
EUPM	111	26	23,42
EPSEViG	182	43	23,63
EUETIB	111	11	9,91
ESAB	77	28	36,36
EUETII	30	10	33,33
TOTAL	3.026	379	13

Percentatge d'enquestes respostes respecte al nombre de professors



3. RESULTATS DE L'ENQUESTA

3.1 Anàlisi descriptiva de les dades

Els resultats es presenten seguint les preguntes de l'enquesta, agrupades en tres àmbits:

Cerca d'informació: en aquest apartat es fan 5 preguntes amb l'objectiu d'obtenir informació sobre els hàbits de cerca, localització i ús de la informació del personal docent i investigador (PDI).

Coneixement, ús i satisfacció dels recursos que ofereix la biblioteca: en el segon bloc de preguntes, es fan un total de total de 21 preguntes, referents al nivell de coneixement, ús i satisfacció obtinguda en l'ús de recursos i serveis que les biblioteques posen a l'abast del PDI.

Valoració global de la biblioteca: en aquest apartat es fan 8 preguntes referides a aspectes organitzatius de la biblioteca: l'atenció per part del personal de la biblioteca, els horaris d'accés, etc.

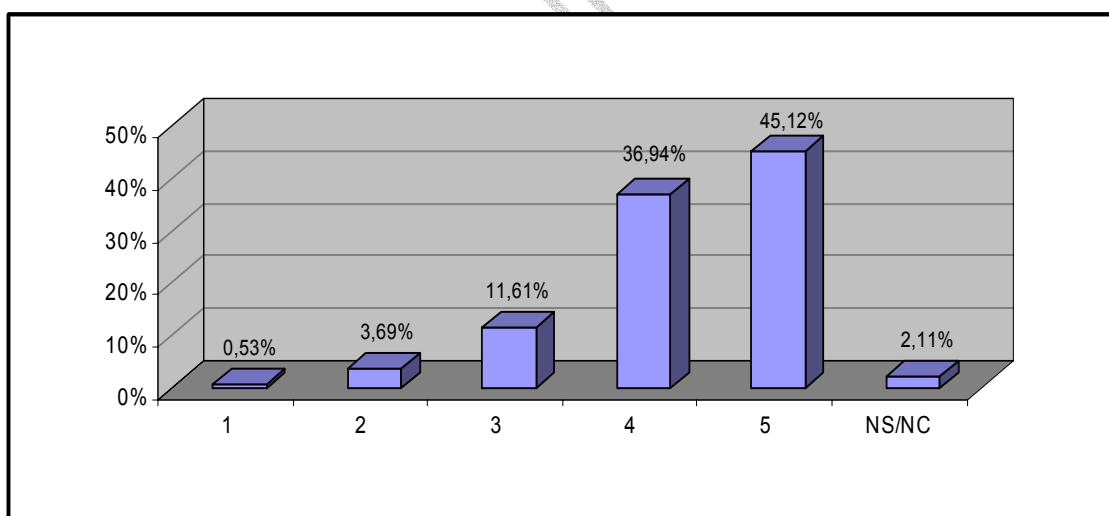
Finalment, s'inclou una pregunta amb resposta oberta perquè el PDI pugui manifestar la seva opinió sobre qualsevol assumpte que consideri rellevant per millorar les biblioteques de la UPC.

Per cada qüestió es presenta una taula amb els resultats numèrics i el gràfic que li correspon, així com es destaquen els resultats més rellevants dins de cada àmbit.

3.1.1. Cerca d'informació

1. *Necessito i busco informació actualitzada per a les meves activitats docents i de recerca*

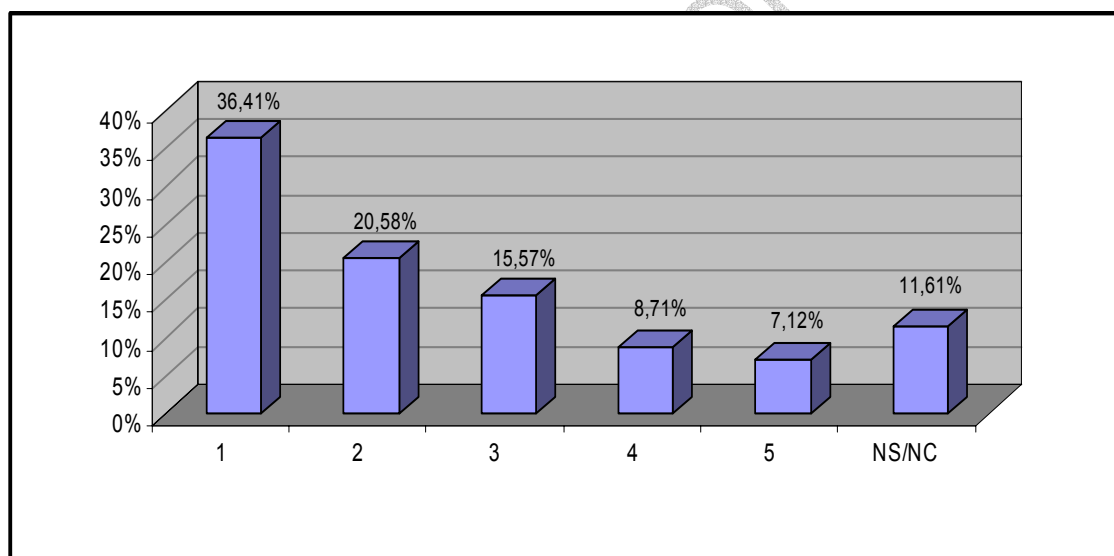
1 (mai)- 5 (sempre)	Respostes	Percentatge
Mai 1	2	0,53%
Gairebé mai 2	14	3,69%
A vegades 3	44	11,61%
Sovint 4	140	36,94%
Sempre 5	171	45,12%
No sap / No contesta	8	2,11%
TOTAL	379	100,00%



2. Habitualment, un membre del meu grup de recerca/docència s'encarrega de buscar la informació

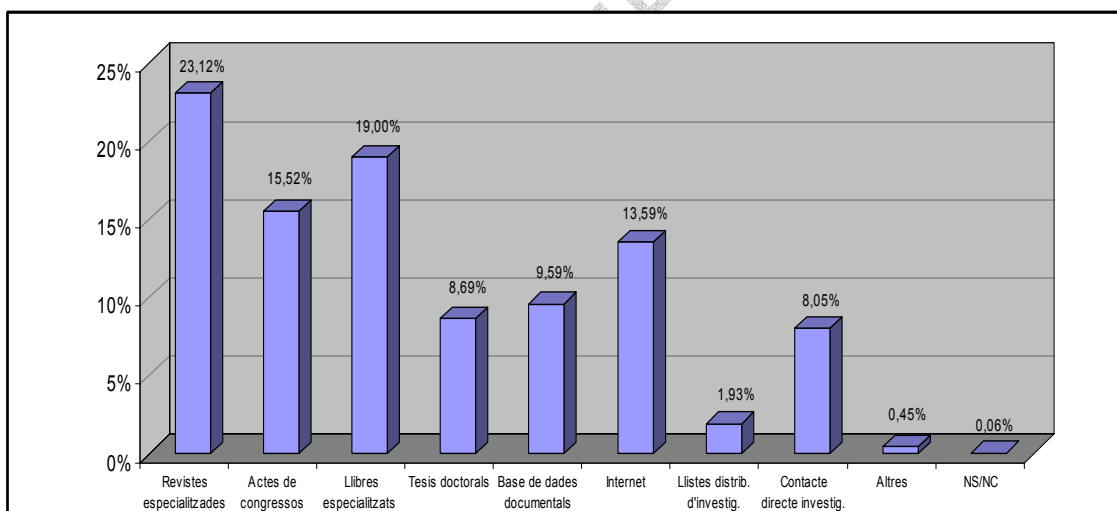
(Mai) 1 2 3 4 5 (Sempre)

1 (mai)- 5 (sempre)	Respostes	Percentatge
Mai 1	138	36,41%
Gairebé mai 2	78	20,58%
A vegades 3	59	15,57%
Sovint 4	33	8,71%
Sempre 5	27	7,12%
No sap / No contesta	44	11,61%
TOTAL	379	100,00%



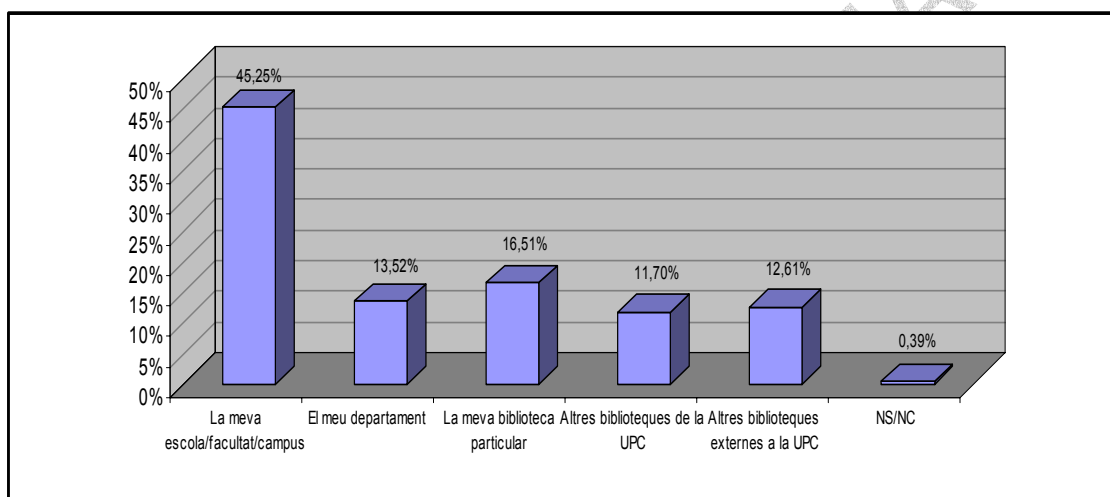
3. La informació que necessito per a les meves activitats docents i de recerca es troba a:

	Respostes	Percentatge
Revistes especialitzades	359	23,12%
Actes de congressos	241	15,52%
Llibres especialitzats	295	19,00%
Tesis doctorals	135	8,69%
Bases de dades documentals	149	9,59%
Internet	211	13,59%
Llistes de distribució d'investigadors	30	1,93%
Contacte directe amb d'altres investigadors	125	8,05%
Altres	7	0,45%
No sap / No contesta	1	0,06%
TOTAL	1553	100,00%



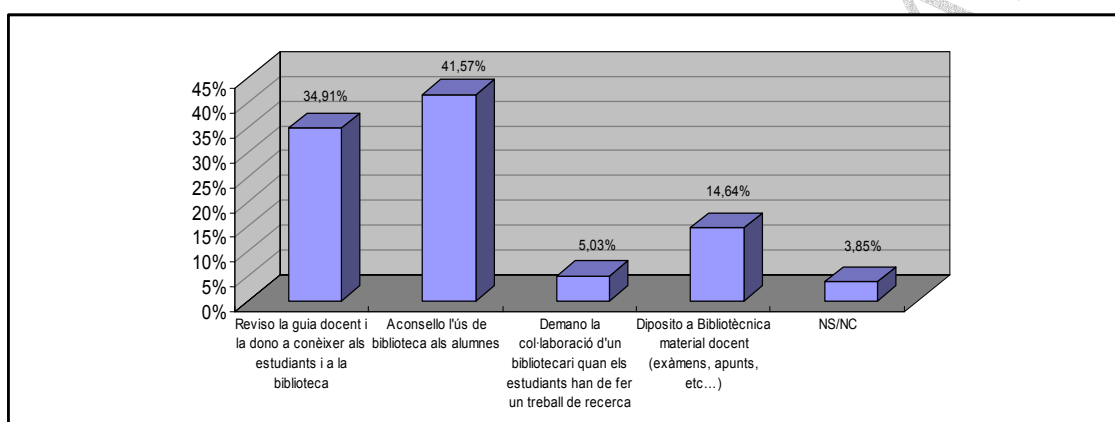
4. Habitualment, utilitzo la biblioteca de:

	Respostes	Percentatge
La biblioteca de la meva escola/facultat/campus	348	45,25%
La biblioteca del meu departament	104	13,52%
La meva biblioteca particular	127	16,51%
Altres biblioteques de la UPC	90	11,70%
Altres biblioteques externes a la UPC	97	12,61%
No sap / No contesta	3	0,39%
TOTAL RESPOTES OBTINGUDES	769	100,00%



5. A les assignatures que imparteixo...

	Respostes	Percentatge
Reviso la guia docent i la dono a conèixer als estudiants i a la biblioteca	236	34,91%
Aconsello l'ús de la biblioteca als alumnes	281	41,57%
Demano la col·laboració d'un bibliotecari quan els estudiants han de fer un treball de recerca	34	5,03%
Diposito a Bibliotècnica material docent (exàmens, apunts, etc.)	99	14,64%
No sap / No contesta	26	3,85%
TOTAL RESPOSTES OBTINGUDES	676	100,00%



Els resultats més significatius pel que fa els hàbits de cerca d'informació del PDI són els següents:

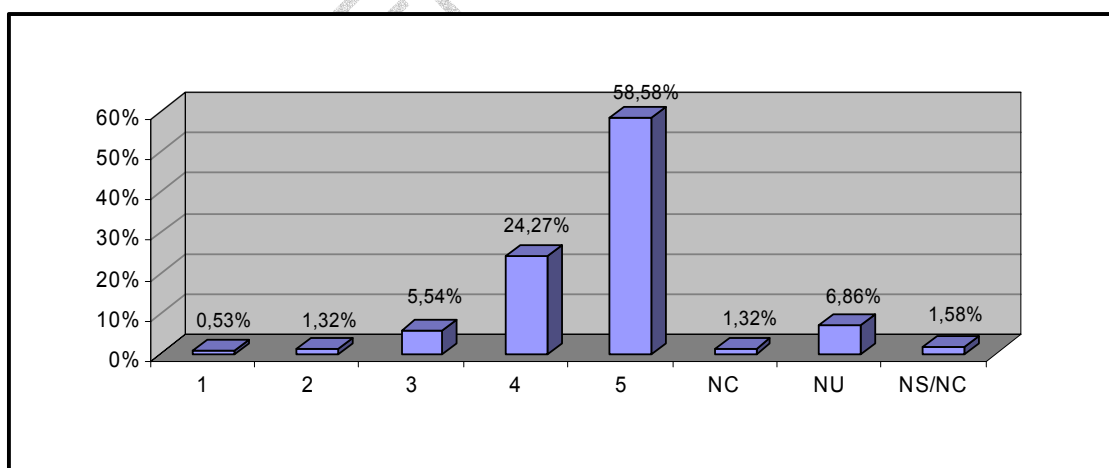
- Un 82% dels enquestats necessita informació actualitzada per realitzar les seves tasques docents i d'investigació.
- Un 57% dels enquestats s'encarrega personalment de buscar la informació que necessita enfront del 15% que delega aquesta tasca a un membre del seu grup de recerca/docència
- Les revistes i els llibres especialitzats, són les fonts d'informació més consultades mentre que el contacte directe o mitjançant la xarxa amb d'altres col·legues, és un hàbit poc freqüent.
- Un 59% del PDI utilitza, o bé la biblioteca de la seva facultat/escola/campus o bé la biblioteca del seu departament; per altra banda, un 13% del PDI utilitza biblioteques externes a la UPC.
- Un 42% del PDI aconsella l'ús de la biblioteca als seus alumnes i un 35% revisa la guia docent i la dóna a conèixer tant a la biblioteca com als estudiants. Quan els alumnes han de fer un treball dins d'una assignatura, només un 5% del PDI demana la col·laboració dels bibliotecaris per així assessorar els estudiants en els recusos d'informació disponibles. D'altra banda el 15% dels enquestats, dipositen materials docents a Bibliotècnica.

3.1.2. Coneixement, ús i satisfacció dels recursos que ofereix la biblioteca

6. Préstec a la biblioteca

(Insatisfet) 1 2 3 4 5 (Satisfet)

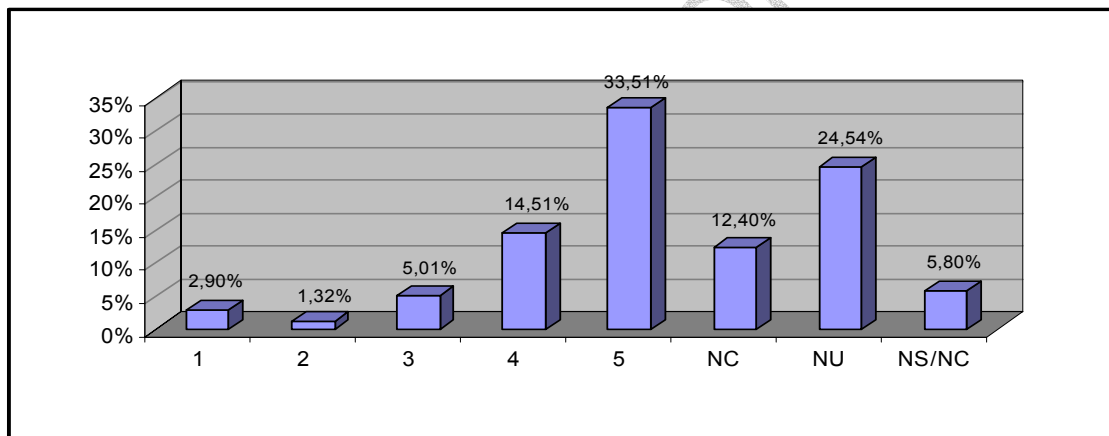
	Respostes	Percentatge
Molt insatisfet 1	2	0'53%
Bastant insatisfet 2	5	1'32%
Satisfet 3	21	5,54%
Bastant satisfet 4	92	24,27%
Molt satisfet 5	222	58'58%
No conec el servei	5	1'32%
No utilitzo el servei	26	6'86%
No sap / No contesta	6	1'58%
TOTAL	379	100,00%



7. Préstec al lloc de treball

(Insatisfet) 1 2 3 4 5 (Satisfet)

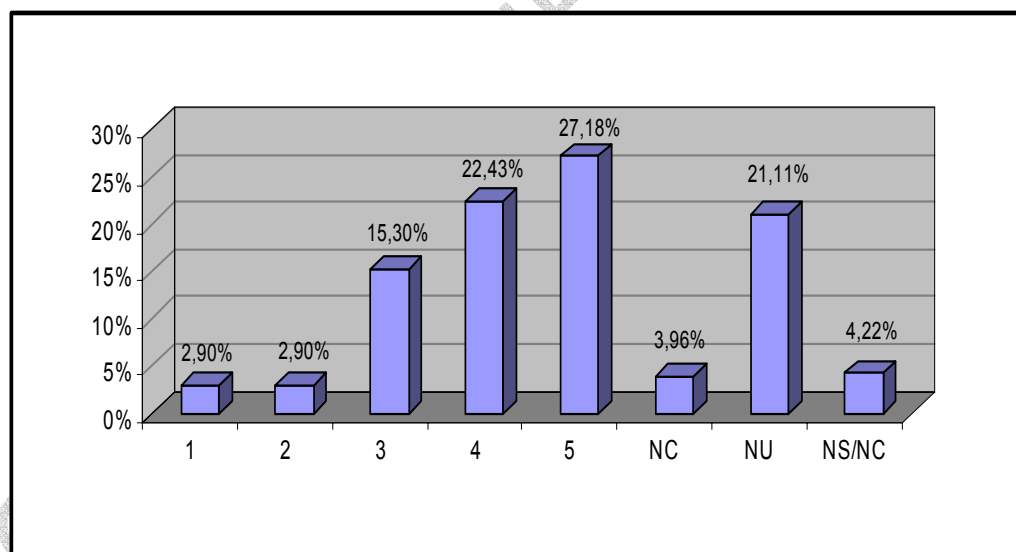
	Enquestes respostes	Percentatge
Molt insatisfet 1	11	2,90%
Bastant insatisfet 2	5	1,32%
Satisfet 3	19	5,01%
Bastant satisfet 4	55	14,51%
Molt satisfet 5	127	33,51%
No conec el servei	47	12,40%
No utilitzo el servei	93	24,54%
No sap / No contesta	22	5,80%
TOTAL	379	100,00%



8. Sol·licitud de documents per a que la biblioteca els compri (bibliografia docent, revistes, etc.)

(Insatisfet) 1 2 3 4 5 (Satisfet)

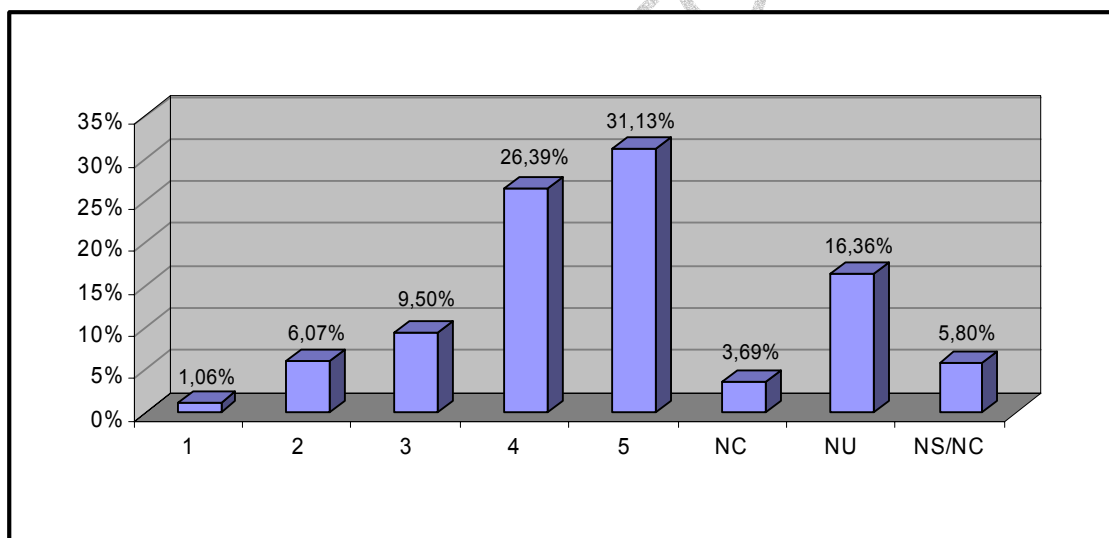
	Respostes	Percentatge
Molt insatisfet 1	11	2,90%
Bastant insatisfet 2	11	2,90%
Satisfet 3	58	15,30%
Bastant satisfet 4	85	22,43%
Molt satisfet 5	103	27,18%
No conec el servei	15	3,96%
No utilitzo el servei	80	21,11%
No sap / No contesta	16	4,22%
TOTAL	379	100,00%



9. Obtenció de documents que no es troben a la biblioteca de centre/facultat/campus

(Insatisfet) 1 2 3 4 5 (Satisfet)

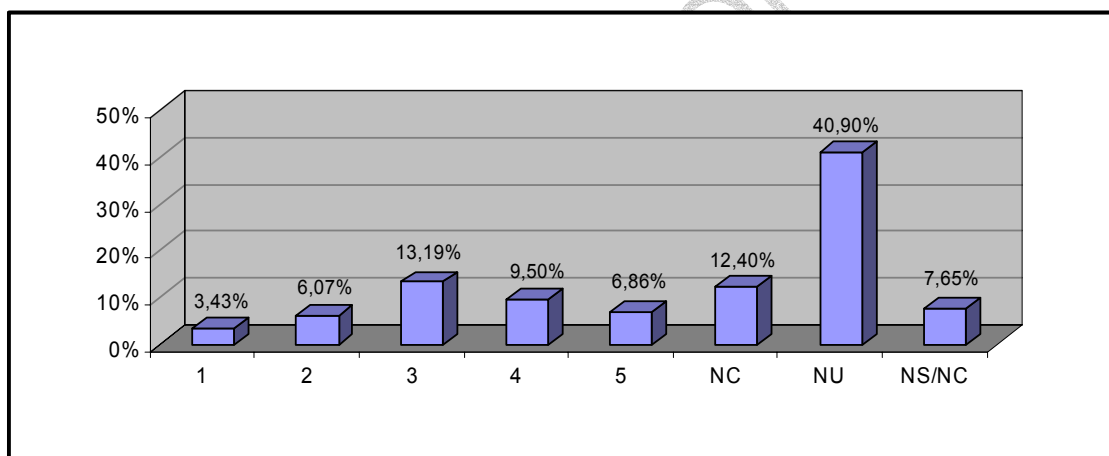
	Respostes	Percentatge
Molt insatisfet 1	4	1,06%
Bastant insatisfet 2	23	6,07%
Satisfet 3	36	9,50%
Bastant satisfet 4	100	26,39%
Molt satisfet 5	118	31,13%
No conec el servei	14	3,69%
No utilitzo el servei	62	16,36%
No sap / No contesta	22	5,80%
TOTAL	379	100,00%



10. Consulta de llibres en format electrònic

(Insatisfet) 1 2 3 4 5 (Satisfet)

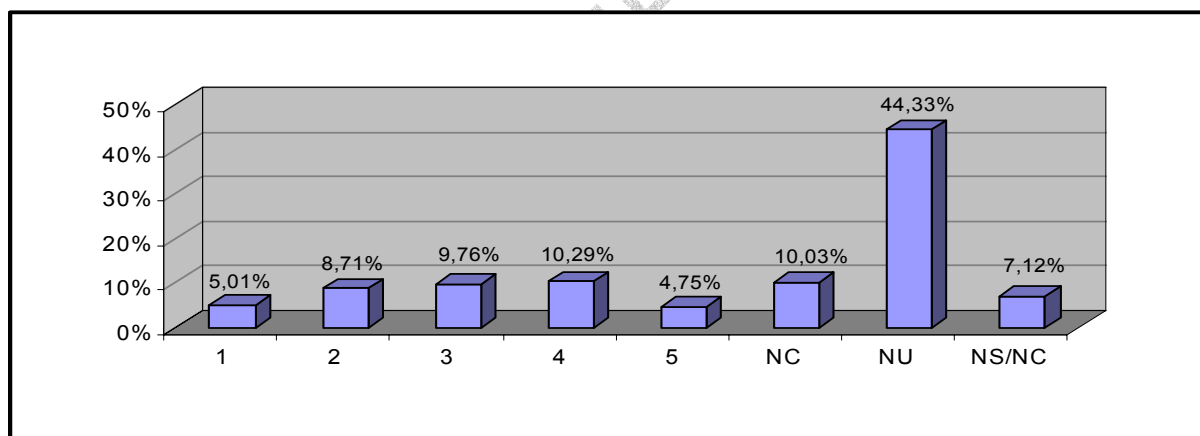
	Respostes	Percentatge
Molt insatisfet 1	13	3,43%
Bastant insatisfet 2	23	6,07%
Satisfet 3	50	13,19%
Bastant satisfet 4	36	9,50%
Molt satisfet 5	26	6,86%
No conec el servei	47	12,40%
No utilitzo el servei	155	40,90%
No sap / No contesta	29	7,65%
TOTAL	379	100,00%



11. Consulta de llibres d'altres departaments

(Insatisfet) 1 2 3 4 5 (Satisfet)

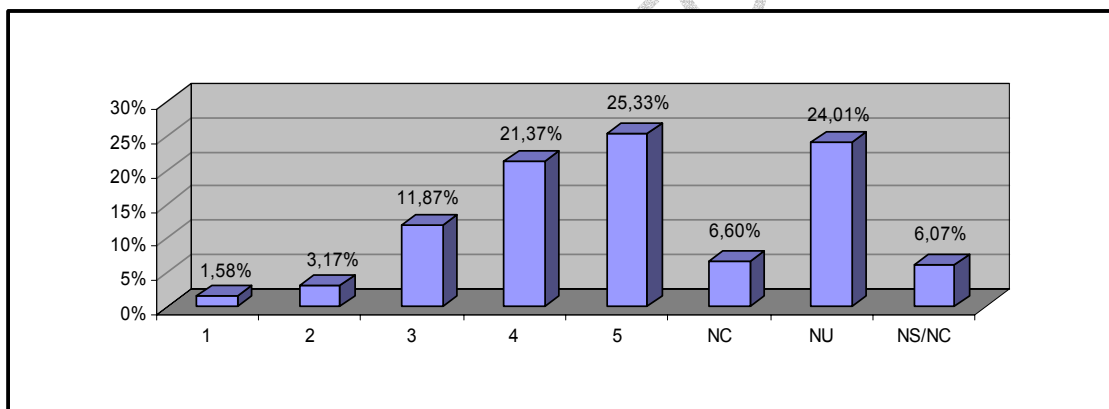
	Repostes	Percentatge
Molt insatisfet 1	19	5,01%
Bastant insatisfet 2	33	8,71%
Satisfet 3	37	9,76%
Bastant satisfet 4	39	10,29%
Molt satisfet 5	18	4,75%
No conec el servei	38	10,03%
No utilitzo el servei	168	44,33%
No sap / No contesta	27	7,12%
TOTAL	379	100,00%



12. Consulta de bases de dades documentals

(Insatisfet) 1 2 3 4 5 (Satisfet)

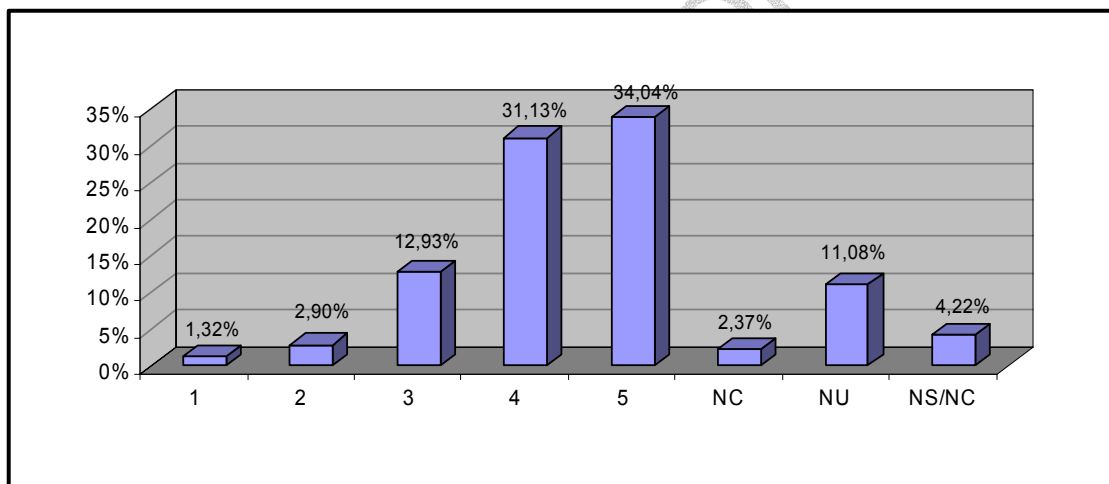
	Respostes	Percentatge
Molt insatisfet 1	6	1,58%
Bastant insatisfet 2	12	3,17%
Satisfet 3	45	11,87%
Bastant satisfet 4	81	21,37%
Molt satisfet 5	96	25,33%
No conec el servei	25	6,60%
No utilitzo el servei	91	24,01%
No sap / No contesta	23	6,07%
TOTAL	379	100,00%



13. Consulta del Catàleg de les biblioteques de la UPC

(Insatisfet) 1 2 3 4 5 (Satisfet)

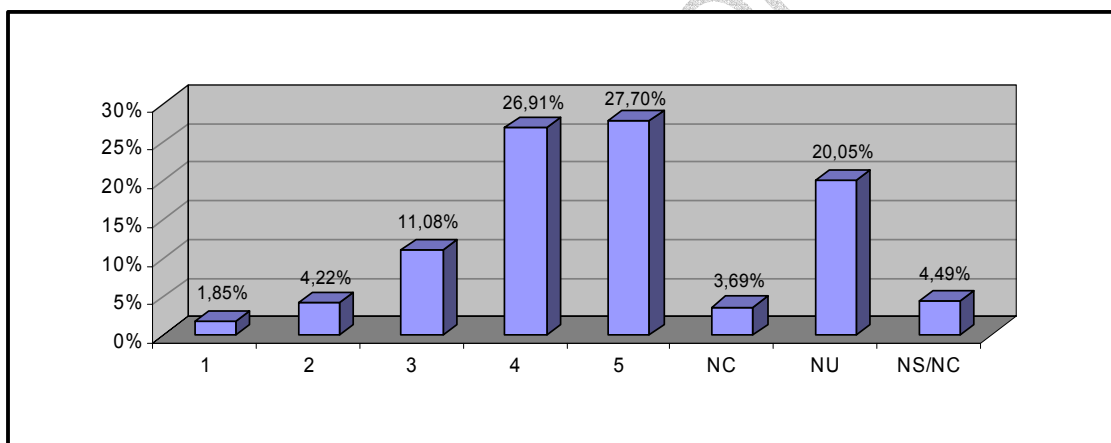
	Repostes	Percentatge
Molt insatisfet 1	5	1,32%
Bastant insatisfet 2	11	2,90%
Satisfet 3	49	12,93%
Bastant satisfet 4	118	31,13%
Molt satisfet 5	129	34,04%
No conec el servei	9	2,37%
No utilitzo el servei	42	11,08%
No sap / No contesta	16	4,22%
TOTAL	379	100,00%



14. Consulta del Catàleg Col·lectiu de les Universitats Catalanes

(Insatisfet) 1 2 3 4 5 (Satisfet)

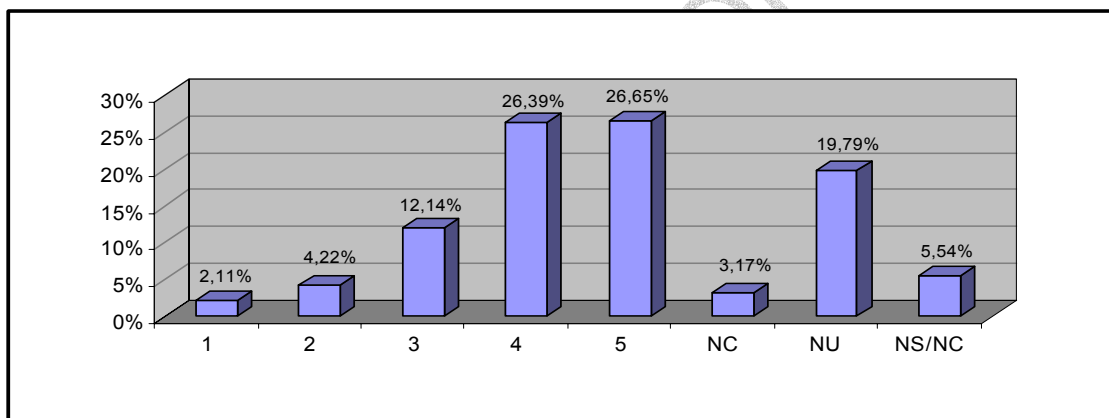
	Respostes	Percentatge
Molt insatisfet 1	7	1,85%
Bastant insatisfet 2	16	4,22%
Satisfet 3	42	11,08%
Bastant satisfet 4	102	26,91%
Molt satisfet 5	105	27,70%
No conec el servei	14	3,69%
No utilitzo el servei	76	20,05%
No sap / No contesta	17	4,49%
TOTAL	379	100,00%



15. Consulta de Bibliotècnica, la Biblioteca Digital de la UPC

(Insatisfet) 1 2 3 4 5 (Satisfet)

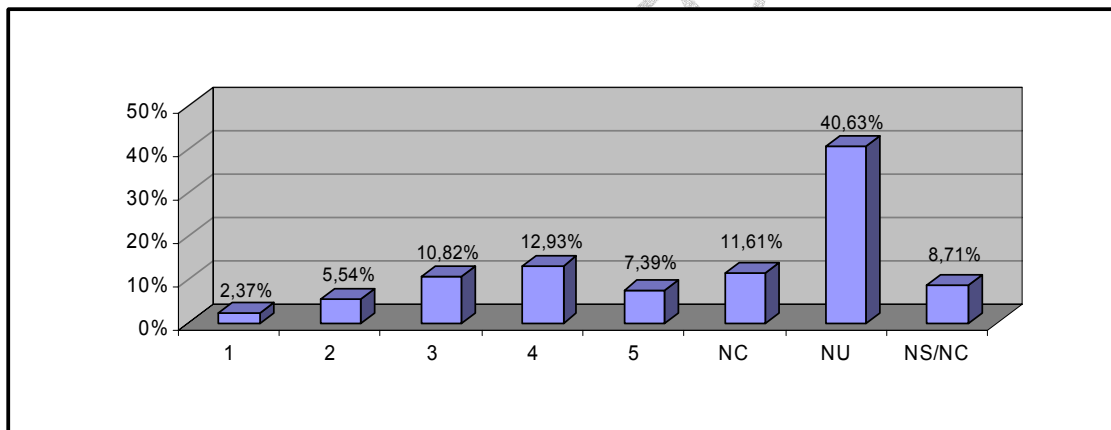
	Repostes	Percentatge
Molt insatisfet 1	8	2,11%
Bastant insatisfet 2	16	4,22%
Satisfet 3	46	12,14%
Bastant satisfet 4	100	26,39%
Molt satisfet 5	101	26,65%
No conec el servei	12	3,17%
No utilitzo el servei	75	19,79%
No sap / No contesta	21	5,54%
TOTAL	379	100,00%



16. Formació en bases de dades i recursos d'informació especialitzats

(Insatisfet) 1 2 3 4 5 (Satisfet)

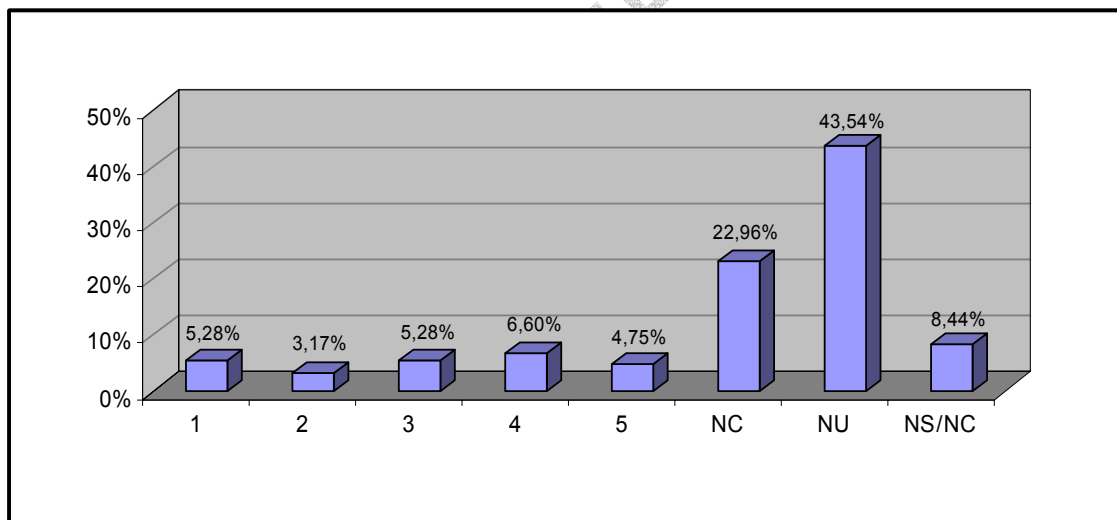
	Respostes	Percentatge
Molt insatisfet 1	9	2,37%
Bastant insatisfet 2	21	5,54%
Satisfet 3	41	10,82%
Bastant satisfet 4	49	12,93%
Molt satisfet 5	28	7,39%
No conec el servei	44	11,61%
No utilitzo el servei	154	40,63%
No sap / No contesta	33	8,71%
TOTAL	379	100,00%



17. Ús dels gestors de referències

(Insatisfet) 1 2 3 4 5 (Satisfet)

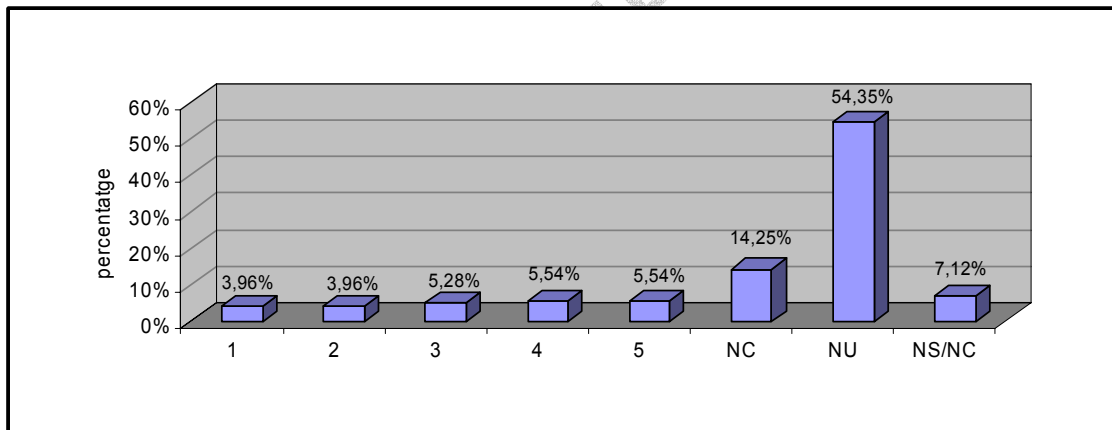
	Repostes	Percentatge
Molt insatisfet 1	20	5,28%
Bastant insatisfet 2	12	3,17%
Satisfet 3	20	5,28%
Bastant satisfet 4	25	6,60%
Molt satisfet 5	18	4,75%
No conec el servei	87	22,96%
No utilitzo el servei	165	43,54%
No sap / No contesta	32	8,44%
TOTAL	379	100,00%



18. Ús de la Factoria per elaborar material docent

(Insatisfet) 1 2 3 4 5 (Satisfet)

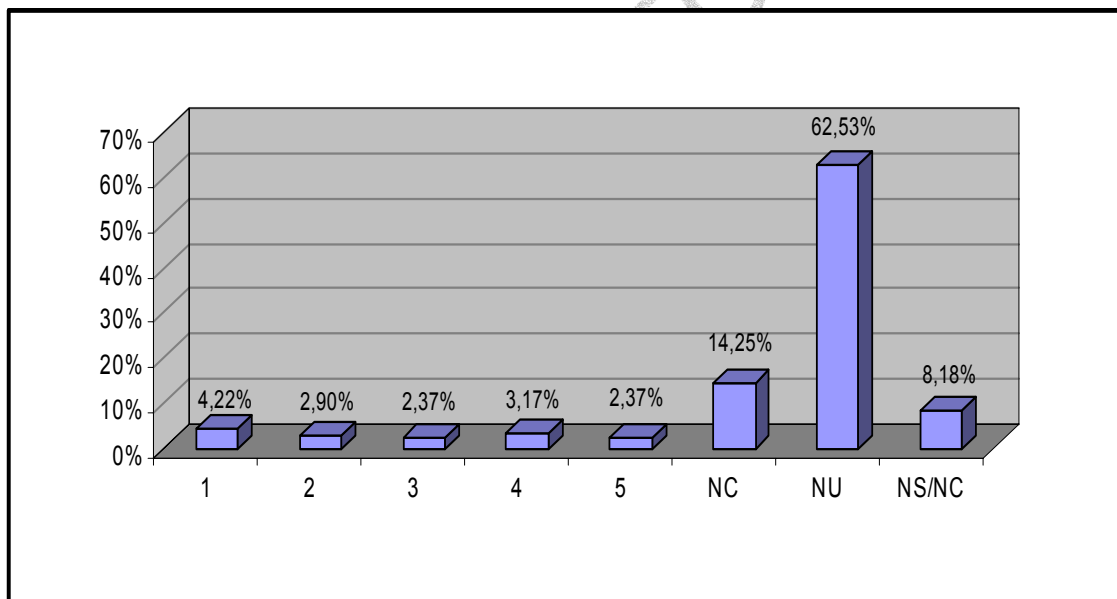
	Enquestes respostes	Percentatge
Molt insatisfet 1	15	3,96%
Bastant insatisfet 2	15	3,96%
Satisfet 3	20	5,28%
Bastant satisfet 4	21	5,54%
Molt satisfet 5	21	5,54%
No conec el servei	54	14,25%
No utilitzo el servei	206	54,35%
No sap / No contesta	27	7,12%
TOTAL	379	100,00%



19. Ús de l'àrea d'autoaprenentatge

(Insatisfet) 1 2 3 4 5 (Satisfet)

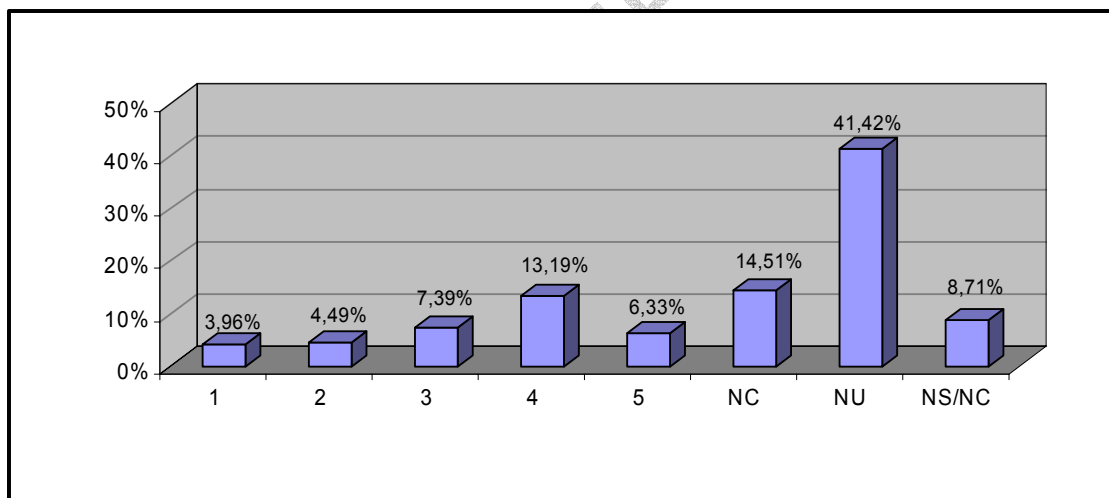
	Enquestes respostes	Percentatge
Molt insatisfet 1	16	4,22%
Bastant insatisfet 2	11	2,90%
Satisfet 3	9	2,37%
Bastant satisfet 4	12	3,17%
Molt satisfet 5	9	2,37%
No conec el servei	54	14,25%
No utilitzo el servei	237	62,53%
No sap / No contesta	31	8,18%
TOTAL	379	100,00%



20. Rebre informació bibliogràfica especialitzada

(Insatisfet) 1 2 3 4 5 (Satisfet)

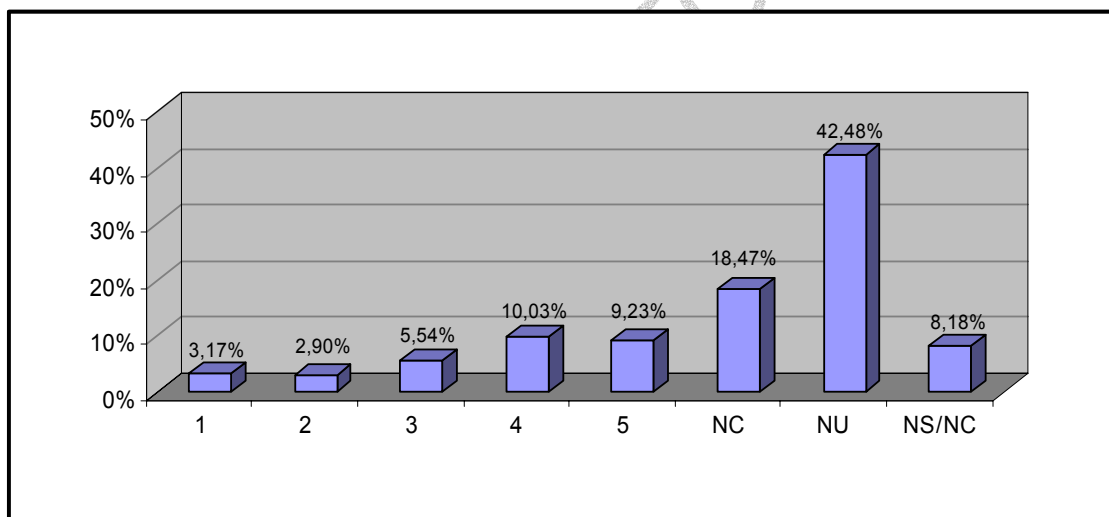
	Respostes	Percentatge
Molt insatisfet 1	15	3,96%
Bastant insatisfet 2	17	4,49%
Satisfet 3	28	7,39%
Bastant satisfet 4	50	13,19%
Molt satisfet 5	24	6,33%
No conec el servei	55	14,51%
No utilitzo el servei	157	41,42%
No sap / No contesta	33	8,71%
TOTAL	379	100,00%



21. Assessorament dels bibliotecaris temàtics

(Insatisfet) 1 2 3 4 5 (Satisfet)

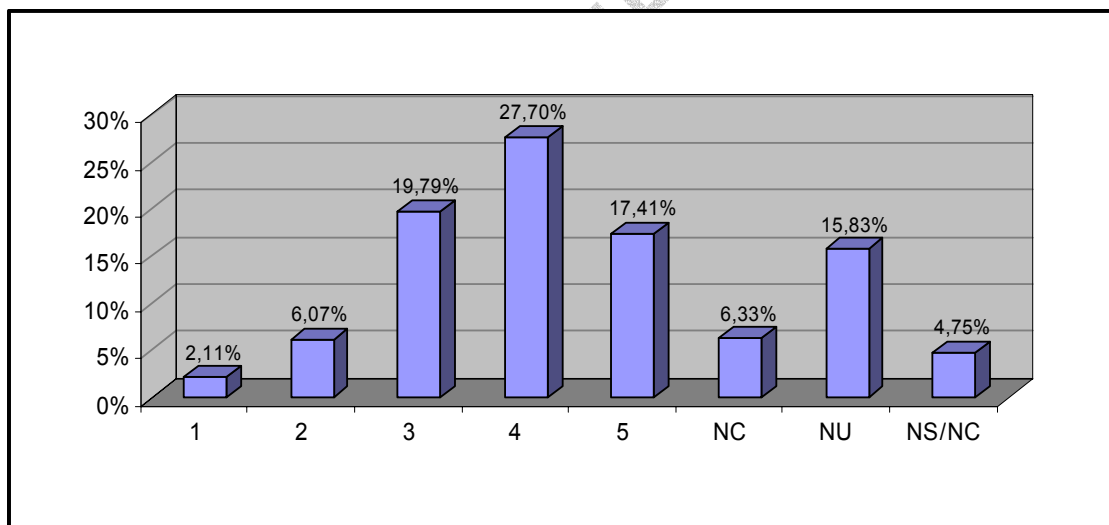
	Respostes	Percentatge
Molt insatisfet 1	12	3,17%
Bastant insatisfet 2	11	2,90%
Satisfet 3	21	5,54%
Bastant satisfet 4	38	10,03%
Molt satisfet 5	35	9,23%
No conec el servei	70	18,47%
No utilitzo el servei	161	42,48%
No sap / No contesta	31	8,18%
TOTAL	379	100,00%



22. Difusió d'informació dels nous serveis i recursos de la biblioteca (Tech, butlletins electrònics...)

(Insatisfet) 1 2 3 4 5 (Satisfet)

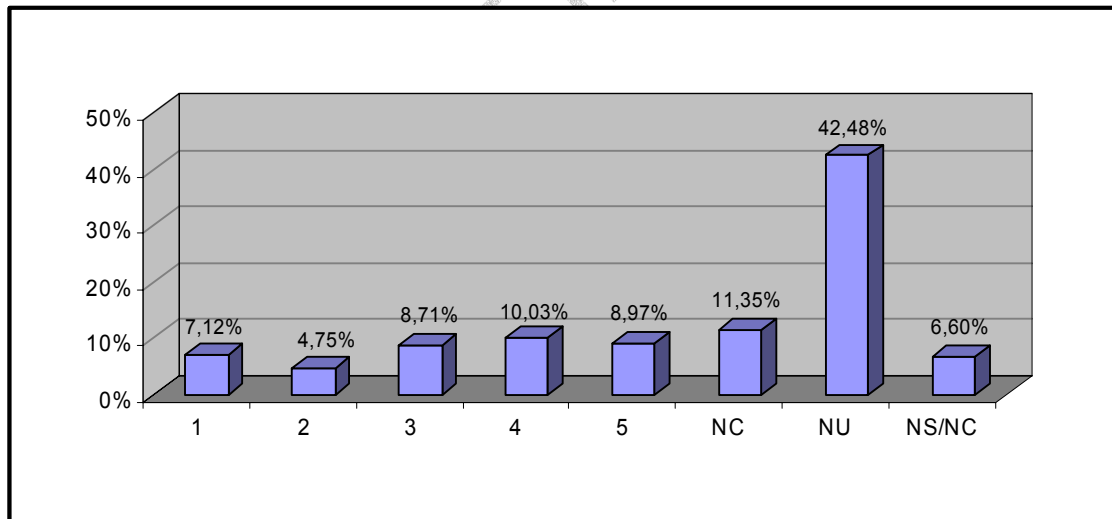
	Respostes	Percentatge
Molt insatisfet 1	8	2,11%
Bastant insatisfet 2	23	6,07%
Satisfet 3	75	19,79%
Bastant satisfet 4	105	27,70%
Molt satisfet 5	66	17,41%
No conec el servei	24	6,33%
No utilitzo el servei	60	15,83%
No sap / No contesta	18	4,75%
TOTAL	379	100,00%



23. Accés remot per consultar informació electrònica des d'ordinadors no connectats a la xarxa

(Insatisfet) 1 2 3 4 5 (Satisfet)

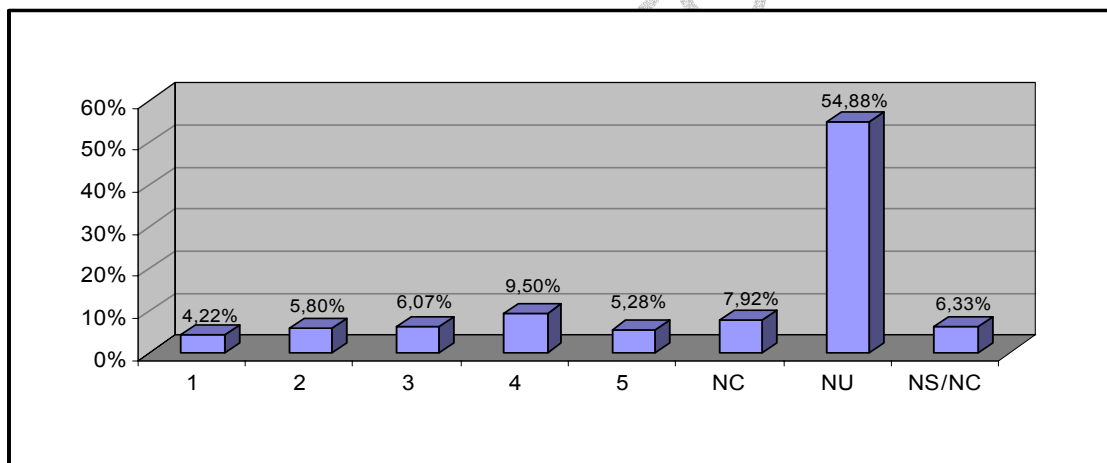
	Repostes	Percentatge
Molt insatisfet 1	27	7,12%
Bastant insatisfet 2	18	4,75%
Satisfet 3	33	8,71%
Bastant satisfet 4	38	10,03%
Molt satisfet 5	34	8,97%
No conec el servei	43	11,35%
No utilitzo el servei	161	42,48%
No sap / No contesta	25	6,60%
TOTAL	379	100,00%



24. Servei de fotocòpies a la biblioteca

(Insatisfet) 1 2 3 4 5 (Satisfet)

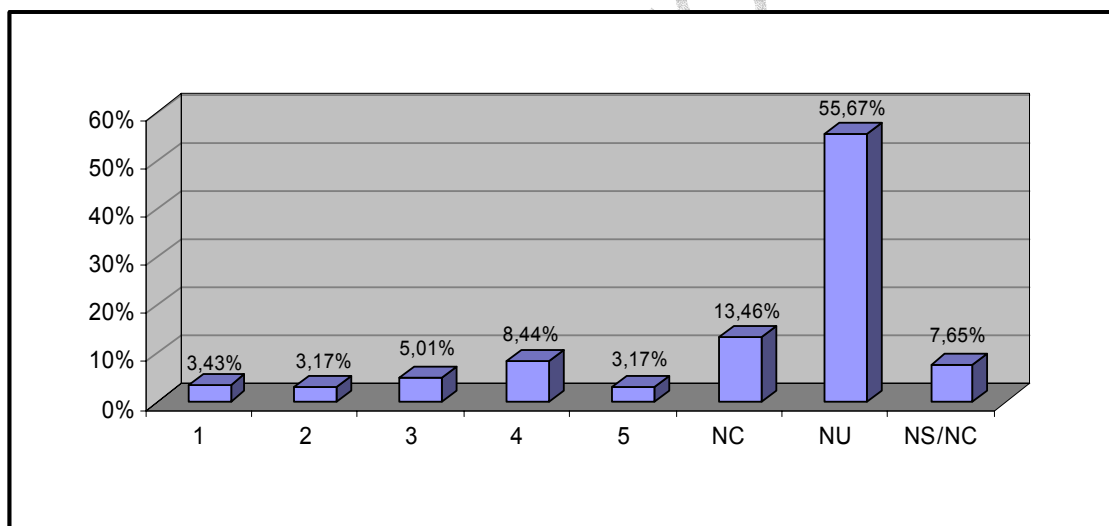
	Respostes	Percentatge
Molt insatisfet 1	16	4,22%
Bastant insatisfet 2	22	5,80%
Satisfet 3	23	6,07%
Bastant satisfet 4	36	9,50%
Molt satisfet 5	20	5,28%
No conec el servei	30	7,92%
No utilitzo el servei	208	54,88%
No sap / No contesta	24	6,33%
TOTAL	379	100,00%



25. Servei de digitalització de documents (tesis, revistes, etc.)

(Insatisfet) 1 2 3 4 5 (Satisfet)

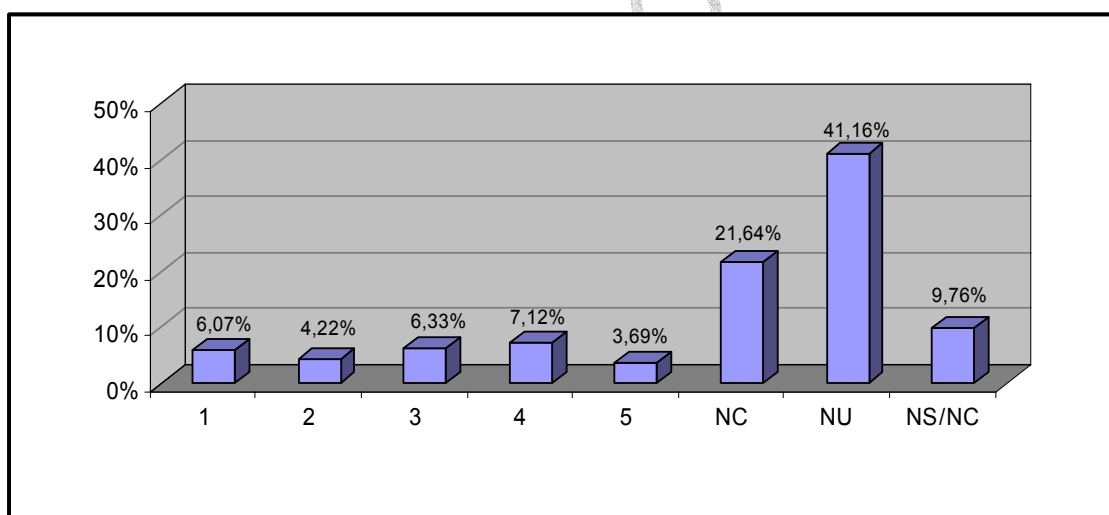
	Respostes	Percentatge
Molt insatisfet 1	13	3,43%
Bastant insatisfet 2	12	3,17%
Satisfet 3	19	5,01%
Bastant satisfet 4	32	8,44%
Molt satisfet 5	12	3,17%
No conec el servei	51	13,46%
No utilitzo el servei	211	55,67%
No sap / No contesta	29	7,65%
TOTAL	379	100,00%



26. Organització de les col·leccions departamentals

(Insatisfet) 1 2 3 4 5 (Satisfet)

	Enquestes respostes	Percentatge
Molt insatisfet 1	23	6,07%
Bastant insatisfet 2	16	4,22%
Satisfet 3	24	6,33%
Bastant satisfet 4	27	7,12%
Molt satisfet 5	14	3,69%
No conec el servei	82	21,64%
No utilitzo el servei	156	41,16%
No sap / No contesta	37	9,76%
TOTAL	379	100,00%



Els resultats més rellevants pel que fa el coneixement, l'ús i la satisfacció dels recursos que ofereix la biblioteca per part del PDI són els següents:

- Un 83% del PDI es mostra bastant o molt satisfet del servei de préstec a la biblioteca. Alguns però, consideren que els terminis per tornar els llibres en períodes no lectius haurien de ser més flexibles.
- Pel que fa al préstec al lloc de treball, el 48% del PDI està satisfet amb el servei però un 12% encara no el coneix i un 25% no l'utilitza.
- Un 50% del PDI es mostra satisfet amb el servei de compra de llibres que ells recomanen, davant d'un 6% que demostra la seva insatisfacció. El 21% del PDI no fa desiderates de llibres per a que la biblioteca els adquireixi.
- Un 57% dels enquestats ha valorat molt satisfactòriament el Servei d'Obtenció de Documents.
- Un 41% del PDI enquestat no utilitza els llibres electrònics.
- El 44% no consulta llibres d'altres departaments de la UPC i el percentatge de PDI satisfet respecte a aquestes col·leccions és molt similar al del PDI insatisfet: un 15%. Cal afegir que una de les queixes en l'apartat de comentaris oberts ha estat els préstecs dels fons de les biblioteques departamentals.
- La cerca a les bases de dades especialitzades ha estat valorat positivament pels enquestats amb un 47%. Un 24% però no utilitza aquests recursos per a les seves necessitats docents o de recerca.
- La satisfacció pel que fa la consulta al catàleg de les biblioteques UPC és força elevada: un 65% del PDI es mostra satisfet.
- Pel que fa a la consulta de fons bibliogràfic a través del CCUC el grau de satisfacció és d'un 55%. Cal afegir que aquest catàleg no és utilitzat per un 20% dels enquestats.
- Més de la meitat dels enquestats, un 53%, consulta Bibliotècnica amb un bon nivell de satisfacció, davant d'un 6% que es mostren insatisfets. Per altra banda, un 20% no utilitza aquesta interfície per resoldre les seves necessitats d'informació.
- Respecte a la formació en recursos d'informació especialitzada, un 41% no utilitza aquest servei. En canvi el 20% es mostra bastant o molt satisfet amb la formació en l'ús dels recursos documentals que rep per part dels bibliotecaris.

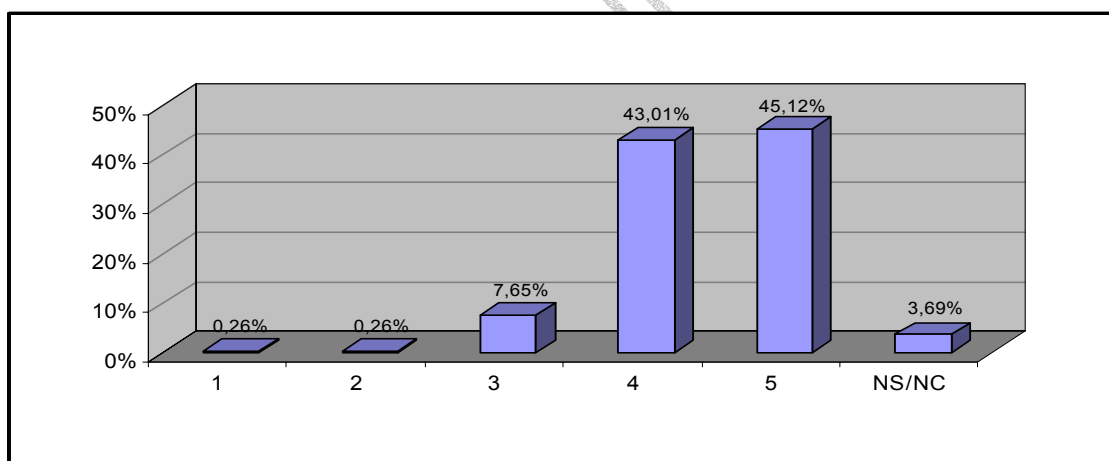
- El 44% dels enquestats encara no utilitza els gestors de referència i el 23% no coneix aquest recurs. Cal mencionar que és un servei nou, disponible des del 2003. Malgrat aquests resultats, el 11% del PDI que l'ha fet servir manifesta estar bastant o molt satisfet.
- El coneixement i l'ús de La Factoria per part del PDI avança lentament ja que un 54% encara no l'utilitza per elaborar material docent i el 14% no coneix aquest servei. Cal mencionar però, que en el moment de realitzar l'enquesta, la Factoria de l'EUETIB s'havia inaugurat molt recentment i l'ETSAB encara no en disposava.
- L'Àrea d'autoaprenentatge és probablement el servei menys emprat pel PDI: un 62% confirma que no l'utilitza enfront d'un 5% que l'ha utilitzat de manera satisfactòria.
- La satisfacció pel que fa el subministrament d'informació especialitzada per part de la biblioteca ha estat considerada positivament amb un 19% i negativament en un 8%. El 41% del PDI enquestat no utilitza aquest servei.
- Pel que fa als bibliotecaris temàtics, un 19% del PDI enquestat considera positiu l'assessorament que rep per part dels bibliotecaris temàtics tot i que un 18% no coneix encara aquest servei. Pel que fa la resposta a la pregunta 32, un 58% del PDI troba molt positiva l'especialització per àmbits temàtics dels personal de les biblioteques.
- Un 45% dels enquestats han valorat molt positivament o positiva la difusió de nous recursos i serveis per part de la biblioteca.
- Un 19% dels enquestats es troba satisfet amb el servei d'accés remot davant d'un 12% que han mostrat la seva insatisfacció. El percentatge del PDI que no usa aquest servei és del 42%.
- El servei de fotocòpies a la biblioteca està valorat positivament amb un 15% i un 10% del PDI el valora negativament. Malgrat això, el 55% no utilitza aquest servei. Dels comentaris oberts, cal destacar que algun enquestat es queixa de la mala qualitat de les fotocòpies subministrades.
- Un percentatge alt, un 56% no digitalitza els seus treballs científics (tesis, revistes, etc.) per a incloure'ls a Bibliotècnia; en canvi, un 12% del PDI està satisfet amb aquest servei.
- Pel que fa a l'organització de les col·leccions departamentals, un 11% es mostra satisfet i un 10% no està content amb el servei ofert des de les biblioteques.

3.1.3. Valoració global de la biblioteca

27. Els horaris s'adeqüen a les meves necessitats

(Insatisfet) 1 2 3 4 5 (Molt) NS/NC

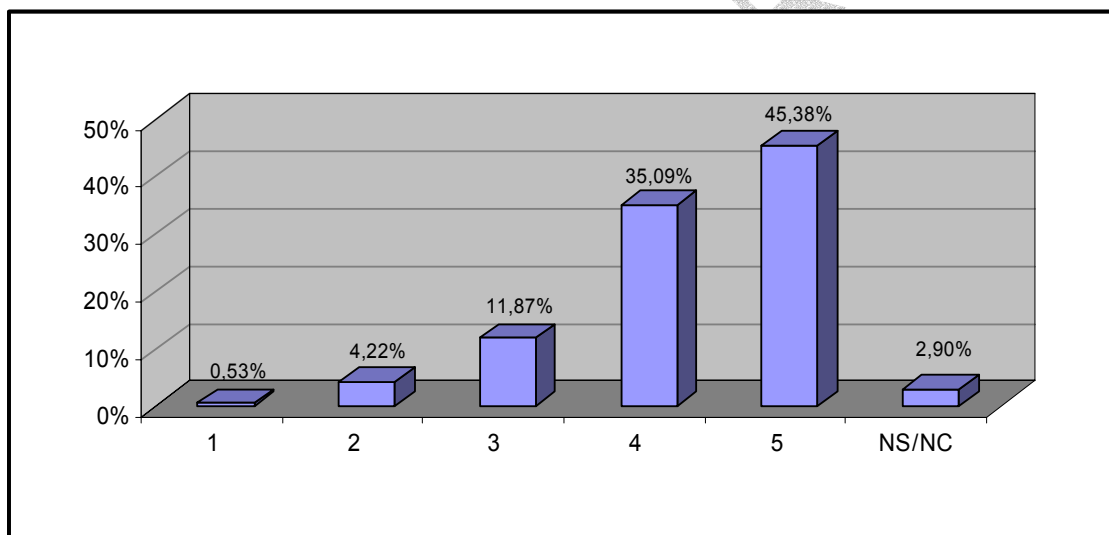
	Respostes	Percentatge
Molt insatisfet 1	1	0,26%
Bastant insatisfet 2	1	0,26%
Satisfet 3	29	7,65%
Bastant satisfet 4	163	43,01%
Molt satisfet 5	171	45,12%
No sap / No contesta	14	3,69%
TOTAL	379	100,00%



28. Sé on/a qui m'he d'adreçar quan tinc una qüestió relativa als serveis de la Biblioteca

(Mai) 1 2 3 4 5 (Sempre) NS/NC

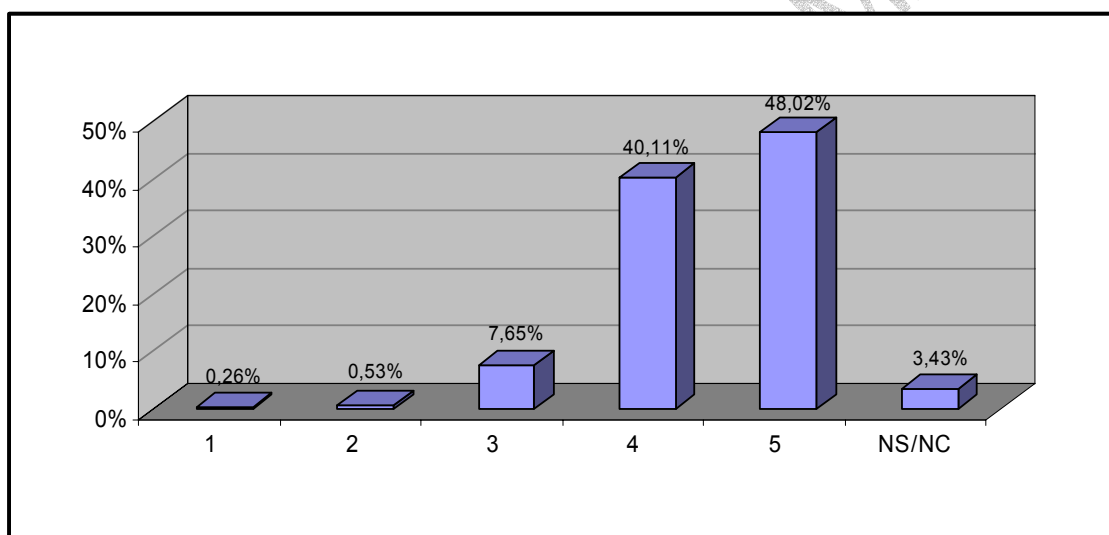
	Respostes	Percentatge
Mai 1	2	0,53%
Gairebé mai 2	16	4,22%
A vegades 3	45	11,87%
Sovint 4	133	35,09%
Sempre 5	172	45,38%
No sap / No contesta	11	2,90%
TOTAL	379	100,00%



29. Qualsevol incidència es resol de manera satisfactòria

(Mai) 1 2 3 4 5 (Sempre) NS/NC

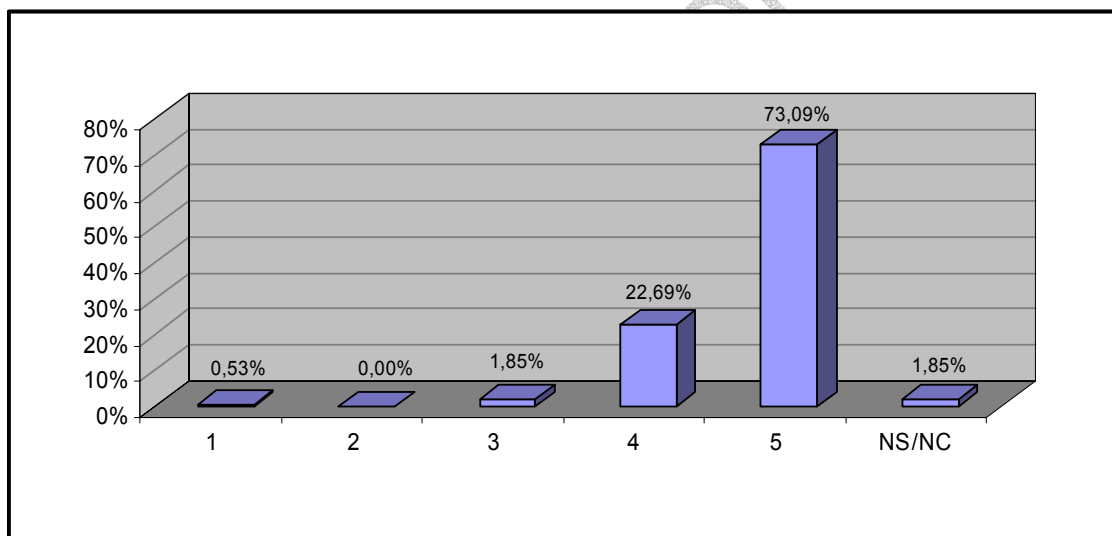
	Respostes	Percentatge
Mai 1	1	0,26%
Gairebé mai 2	2	0,53%
A vegades 3	29	7,65%
Sovint 4	152	40,11%
Sempre 5	182	48,02%
No sap / No contesta	13	3,43%
TOTAL	379	100,00%



30. El tracte del personal de la biblioteca és correcte

(Poc) 1 2 3 4 5 (Molt) NS/NC

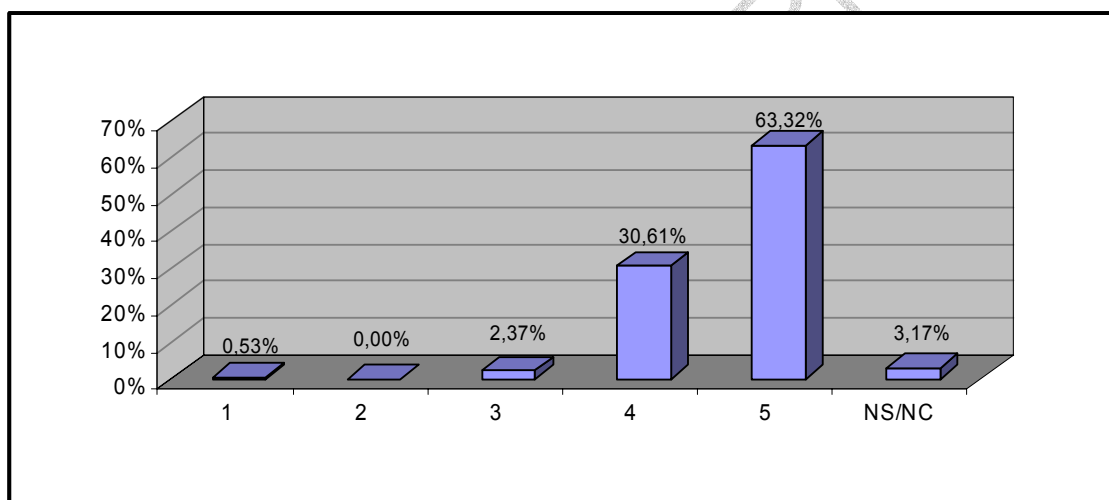
	Enquestes respostes	Percentatge
Mai 1	2	0,53%
Gairebé mai 2	0	0,00%
A vegades 3	7	1,85%
Sovint 4	86	22,69%
Sempre 5	277	73,09%
No sap / No contesta	7	1,85%
TOTAL	379	100,00%



31. El personal de la biblioteca és competent

(Poc) 1 2 3 4 5 (Molt) NS/NC

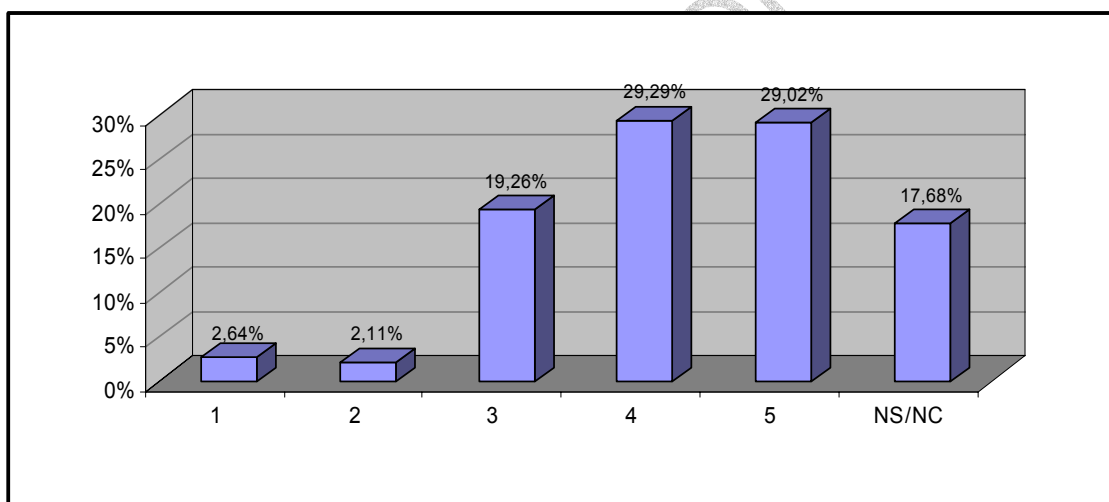
	Respostes	Percentatge
Mai 1	2	0,53%
Gairebé mai 2	0	0,00%
A vegades 3	9	2,37%
Sovint 4	116	30,61%
Sempre 5	240	63,32%
No sap / No contesta	12	3,17%
TOTAL	379	100,00%



32. L'especialització dels bibliotecaris en els recursos d'informació per àmbits temàtics m'és útil

(Mai) 1 2 3 4 5 (Sempre) NS/NC

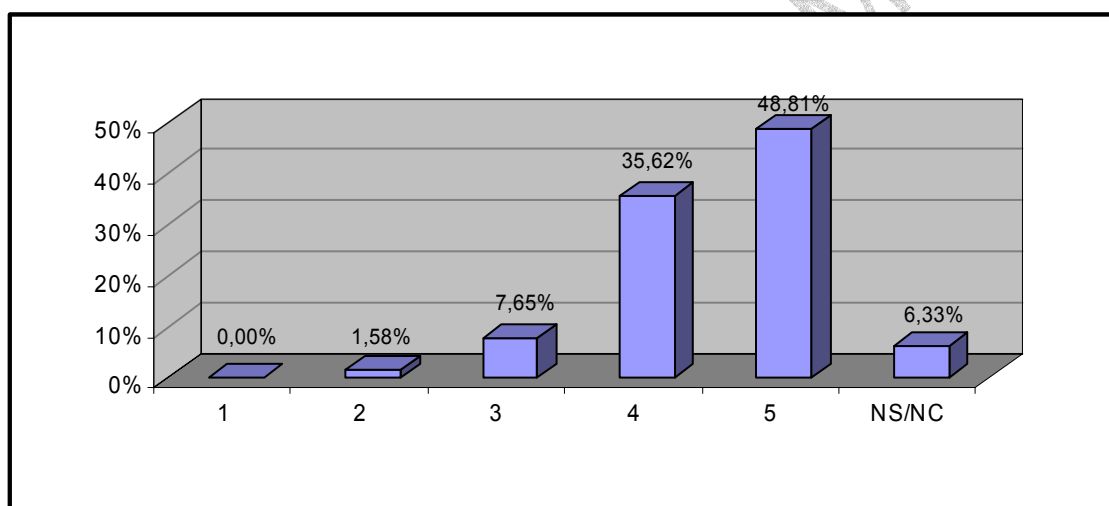
	Enquestes respostes	Percentatge
Mai 1	10	2,64%
Gairebé mai 2	8	2,11%
A vegades 3	73	19,26%
Sovint 4	111	29,29%
Sempre 5	110	29,02%
No sap / No contesta	67	17,68%
TOTAL	379	100,00%



33. Els serveis es donen amb puntualitat

(Mai) 1 2 3 4 5 (Sempre) NS/NC

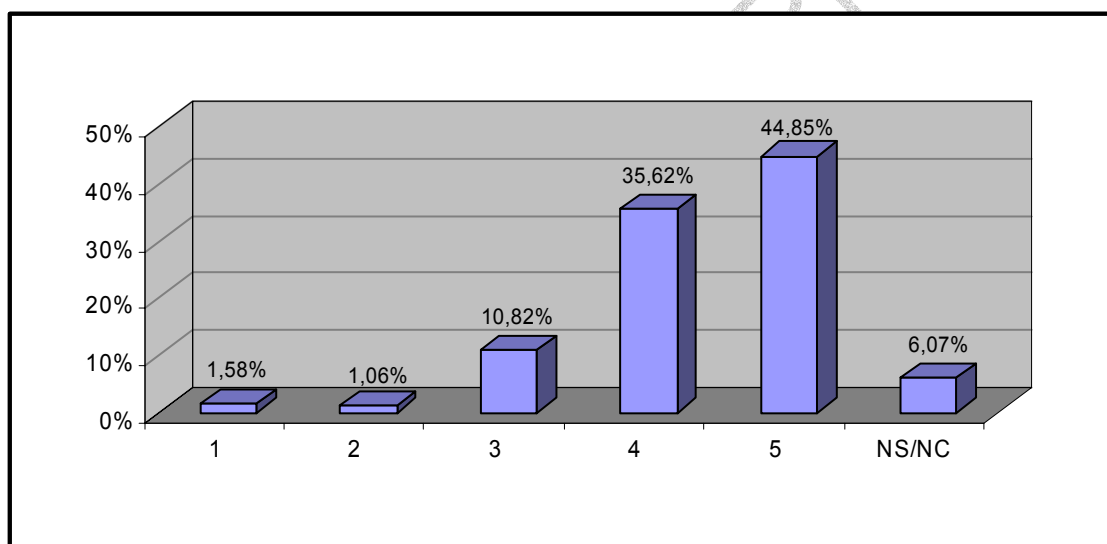
	Enquestes respostes	Percentatge
Mai 1	0	0,00%
Gairebé mai 2	6	1,58%
A vegades 3	29	7,65%
Sovint 4	135	35,62%
Sempre 5	185	48,81%
No sap / No contesta	24	6,33%
TOTAL	379	100,00%



34.. Les informacions que rebo en relació amb els serveis són clares

(Poc) 1 2 3 4 5 (Molt) NS/NC

	Respostes	Percentatge
Mai 1	6	1,58%
Gairebé mai 2	4	1,06%
A vegades 3	41	10,82%
Sovint 4	135	35,62%
Sempre 5	170	44,85%
No sap / No contesta	23	6,07%
TOTAL	379	100,00%



Els resultats més rellevants pel que fa la valoració global de la biblioteca per part del PDI són els següents:

- Un 88% del PDI opina que els horaris s'ajusten a les seves necessitats, tot i que alguns veuen convenient ampliar l'horari de la biblioteca a 24 hores.
- Un 80% dels enquestats saben a qui s'han d'adreçar quan tenen una qüestió relativa als serveis de la biblioteca.
- Un 88% opina que les incidències són resoltes de manera satisfactòria pel personal de les biblioteques.
- Pel que fa al tracte del personal de la biblioteca, un 96% del PDI opina que és satisfactori o molt satisfactori i en un 94% dels casos afirmen que el personal és competent.
- Pel que fa a l'especialització dels bibliotecaris per àmbits temàtics, un 58% dels enquestats opinen que és molt útil per recolzar les seves activitats acadèmiques.
- Finalment, un 84% del PDI opina que els serveis es donen amb puntualitat i que el tracte del personal de la biblioteca és correcte o molt correcte en el 96% dels casos.

4. CONCLUSIONS

En la darrera pregunta que era oberta, els comentaris més destacats han estat els següents:

- La mala qualitat de les fotocòpies subministrades.
- És un servei que ha millorat molt en els darrers anys.
- Seria convenient fer xerrades informatives un cop a l'any sobre l'ús/servei de la biblioteca.
- Caldria ampliar l'horari de la biblioteca a 24 hores.
- Cal potenciar l'accés remot i millorar els errors d'accés que dona.
- S'hauria de millorar el servei de préstec als departaments.
- El tracte del personal de les biblioteques és molt bo.
- El servei de préstec és molt rígid pel que fa a les dates de devolució.
- S'agraeix rebre per correu electrònic els avisos de fi de préstec de documents.
- Caldria incloure articles de revista en les bibliografies docents.
- Les col·leccions són correctes en termes de revistes però incompletes en monografies.
- Falten revistes especialitzades en alguns àmbits concrets.

Per regla general i en aquest punt de l'informe, es pot concloure que:

- El PDI utilitza la biblioteca de la seva escola/facultat/campus de manera satisfactòria i que destaca el servei ofert pel personal bibliotecari, orientat a la millora continua i a oferir serveis de qualitat.
- Després del servei de préstec, el Servei d'Obtenció de Documents continua sent un dels serveis més valorats per part del PDI.
- Les llacunes en certs àmbits temàtics de les revistes subscrietes i la qualitat d'aquestes és un aspecte que preocupa a un sector determinat del PDI, fet que remarca la necessitat de tenir una col·lecció de revistes important i ajustada a les seves necessitats.
- Els llibres electrònics i les Factories continuen essent recursos poc emprats pel PDI.

En comparació amb els resultats de l'enquesta de satisfacció al PDI realitzada al 2003 cal destacar els següents aspectes de l'any 2005:

- L'ús de La Factoria creix molt lentament.

- Durant el 2005, el PDI ha manifestat utilitzar la biblioteca del seu departament més que les biblioteques de la UPC fora de la seva escola/facultat. Pel que fa a aquesta dada, durant el 2003, el PDI no va reflectir tant l'ús de les biblioteques departamentals.
- La consulta al catàleg de les biblioteques de la UPC continua essent un servei força consultat tant al 2003 com durant el 2005.

DOCUMENT INFORMATIU

Annex
L'enquesta de satisfacció



La biblioteca vol seguir millorant els serveis. És per això que li demanem que empleni aquest qüestionari sobre els serveis i els recursos d'informació. El temps estimat per respondre'l és 5 minuts.

Curs 2004-2005

Codi de localització de la Biblioteca ⁽⁵⁻⁷⁾

Codi del vostre departament ⁽⁸⁻¹⁰⁾

Cerca d'informació

1. Necessito i busco informació actualitzada per a les meves activitats docents i de recerca ⁽¹¹⁾

Mai Sempre
1 2 3 4 5

2. Habitualment, un membre del meu grup de recerca/docència s'encarrega de buscar la informació ⁽¹²⁾

Mai Sempre
1 2 3 4 5

3. La informació que necessito per a les meves activitats docents i de recerca es troba a: ⁽¹³⁾

- Revistes especialitzades 1
- Actes de congressos 2
- Libres especialitzats 3
- Tesis doctorals 4
- Bases de dades documentals 5
- Internet 6
- Llistes de distribució d'investigadors 7
- Contacte directe amb d'altres investigadors 8
- Altres: 9

Si utilitzeu més d'un, indiqueu-ho

4. Habitualment, utilitzo la biblioteca de: ⁽¹⁴⁾

- La meva escola/facultat/campus 1
- El meu departament 2
- La meva biblioteca particular 3
- Altres biblioteques de la UPC 4
- Altres biblioteques externes a la UPC 5

Si utilitzeu més d'una, indiqueu-ho

5. A les assignatures que imparteixo... ⁽¹⁵⁾

- Reviso la guia docent i la dono a conèixer als estudiants i a la biblioteca 1
- Aconsello l'ús de la biblioteca als alumnes 2
- Demano la col·laboració d'un bibliotecari quan els estudiants han de fer un treball de recerca 3
- Diposito a Bibliotècnica material docent (exàmens, apunts, etc.) 4

Coneixement, ús i satisfacció dels serveis que ofereix la biblioteca

Si useu habitualment aquests serveis valoreu-los de l'1 (molt insatisfet) al 5 (molt satisfet).

En el cas de no conèixer el servei marqueu **NC** i en el cas de no utilitzar-lo marqueu **NU**.

6. Préstec a la biblioteca ⁽¹⁶⁾	1 2 3 4 5 NC NU
7. Préstec al lloc de treball ⁽¹⁷⁾	1 2 3 4 5 NC NU
8. Sol·licitud de documents per a que la biblioteca els compri (bibliografia docent, revistes, etc.) ⁽¹⁸⁾	1 2 3 4 5 NC NU
9. Obtenció de documents que no es troben a la biblioteca de centre/facultat/campus ⁽¹⁹⁾	1 2 3 4 5 NC NU
10. Consulta de llibres electrònics ⁽²⁰⁾	1 2 3 4 5 NC NU
11. Consulta de llibres d'altres departaments ⁽²¹⁾	1 2 3 4 5 NC NU
12. Consulta de bases de dades documentals ⁽²²⁾	1 2 3 4 5 NC NU
13. Consulta del catàleg de les biblioteques de la UPC ⁽²³⁾	1 2 3 4 5 NC NU
14. Consulta del Catàleg Col·lectiu de les Universitats Catalanes ⁽²⁴⁾	1 2 3 4 5 NC NU
15. Consulta de Bibliotècnica, la biblioteca digital de la UPC ⁽²⁵⁾	1 2 3 4 5 NC NU
16. Formació en bases de dades i recursos d'informació especialitzats ⁽²⁶⁾	1 2 3 4 5 NC NU
17. Ús dels gestors de referències ⁽²⁷⁾	1 2 3 4 5 NC NU
18. Ús de la Factoria per elaborar material docent ⁽²⁸⁾	1 2 3 4 5 NC NU
19. Ús de l'àrea d'autoaprenentatge ⁽²⁹⁾	1 2 3 4 5 NC NU
20. Rebre informació bibliogràfica especialitzada ⁽³⁰⁾	1 2 3 4 5 NC NU
21. Assessorament dels bibliotecaris temàtics ⁽³¹⁾	1 2 3 4 5 NC NU

22. Difusió d'informació dels nous serveis i recursos de la biblioteca (TEch, butlletins electrònics, Informacions UPC...) ⁽³²⁾	1 2 3 4 5 NC NU
23. Accés remot per consultar informació electrònica des d'ordinadors no connectats a la xarxa UPC ⁽³³⁾	1 2 3 4 5 NC NU
24. Servei de fotocòpies a la biblioteca ⁽³⁴⁾	1 2 3 4 5 NC NU
25. Servei de digitalització de documents (tesis, revistes, etc.) ⁽³⁵⁾	1 2 3 4 5 NC NU
26. Organització de les col·leccions departamentals ⁽³⁶⁾	1 2 3 4 5 NC NU

Valoració global de la Biblioteca

27. Els horaris s'adeqüen a les meves necessitats ⁽³⁷⁾

Poc Molt
1 2 3 4 5

28. Sé on/a qui m'he d'adreçar quan tinc una qüestió relativa als serveis de la Biblioteca ⁽³⁸⁾

Mai Sempre
1 2 3 4 5

29. Qualsevol incidència es resol de manera satisfactòria ⁽³⁹⁾

Mai Sempre
1 2 3 4 5

30. El tracte del personal de la biblioteca és correcte ⁽⁴⁰⁾

Poc Molt
1 2 3 4 5

31. El personal de la biblioteca és competent ⁽⁴¹⁾

Poc Molt
1 2 3 4 5

32. L'especialització dels bibliotecaris en els recursos d'informació per àmbits temàtics m'és útil ⁽⁴²⁾

Poc Molt
1 2 3 4 5

33. Els serveis es donen amb puntualitat ⁽⁴³⁾

Mai Sempre
1 2 3 4 5

34. Les informacions que rebo en relació als serveis són clares ⁽⁴⁴⁾

Poc Molt
1 2 3 4 5

Li agrairem que faci ús d'aquest espai per afegir qualsevol comentari:

.....

.....

En el dors, trobareu la segona part de l'enquesta sobre l'ús de les revistes electròniques

