

ENQUESTA
SOBRE L'ÚS
DE RECURSOS
I SERVEIS DE
LA BIBLIOTECA.
ESTUDIANTS, PDI
I PAS

SUMARI

Introducció	3
Població, mostra i metodologia	4
Enquesta als estudiants	5
Enquesta al PDI	13
Enquesta al PAS	18
Resum executiu	21

INTRODUCCIÓ

La Biblioteca, com a servei universitari, avalua periòdicament els seus espais, recursos i serveis amb un doble objectiu: d'una banda, perseguir la millora contínua en base a les mancances i propostes que es desprenguin dels resultats, i de l'altra, oferir a la institució mesures de percepció que contribueixin a projectar l'excel·lència de la universitat. Aquest segon objectiu queda reflectit en el pla estratègic de la Biblioteca, Òrbita 18-22.

De fet, el servei disposa de sèries estadístiques quinquennals des del 2009, any en què es va parametritzar la recollida de dades de manera seriada, després de les acreditacions ANECA 2003 i AQU 2006.

Tot i que la recollida de les dades ens permet comparar els resultats amb la sèrie anterior i corroborar el procés de millora, considerem important incorporar nous paràmetres. Les dues novetats d'enguany han estat:

1. El model d'enquesta dels estudiants l'ha revisat el Gabinet de Planificació i Avaluació, amb l'objectiu d'adequar, si escau, les preguntes per tal que els resultats aportin informació quantificable a les acreditacions oficials dels estudis.
2. Realitzar, per primera vegada, una enquesta específica per al personal d'administració i serveis.

POBLACIÓ, MOSTRA I METODOLOGIA

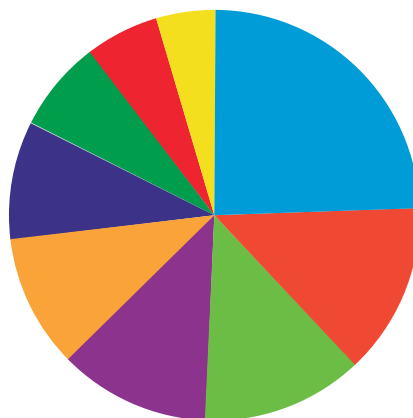
Atenent als resultats de les sèries anteriors, perseguíem una mostra del 10 %. La difusió de l'enquesta i la recollida de dades es va realitzar del 6 al 22 de març de 2019 i el nombre de respostes va superar la mostra prevista.








La recollida de dades es va realitzar amb formularis de Google Forms i es van distribuir per correu electrònic: al PDI des del Vicerectorat de Qualitat i Transparència, als estudiants des de les biblioteques de campus i al PAS des de la Direcció de la Biblioteca. En les tres trameses es va establir un pla de difusió que incloïa dos recordatoris.

Col·lectiu	Població *	Mostra	Percentatge
Estudiants de centres propis	11.197	1.547	13,8 %
Personal docent i investigador	1.207	169	14 %
Personal d'administració i serveis	573	152	26 %

*Dades GPA 18/gener/2019

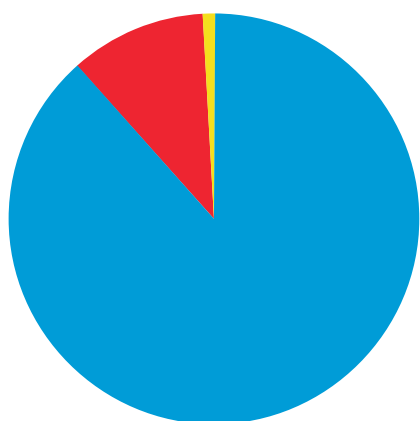
De quina facultat / escola?






	Facultat d'Educació i Psicologia	24,4 %
	Escola Politècnica Superior	13,8 %
	Facultat de Ciències	13,1 %
	Facultat de Dret	11,8 %
	Facultat de Lletres	10,5 %
	Facultat de Ciències Econòmiques i Empresariales	9 %
	Facultat de Medicina	7,1 %
	Facultat de Turisme	5,7 %
	Facultat d'Infermeria	4,7 %

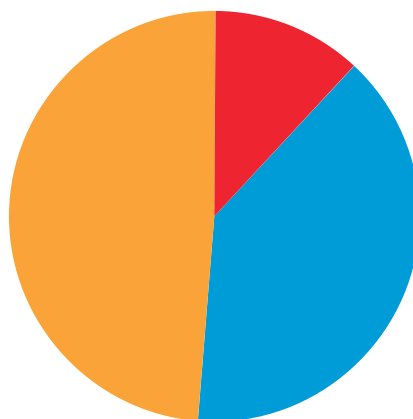
ENQUESTA ALS ESTUDIANTS
SOBRE L'ÚS DE LA BIBLIOTECA
DE LA UDG




1. Ets estudiant de:



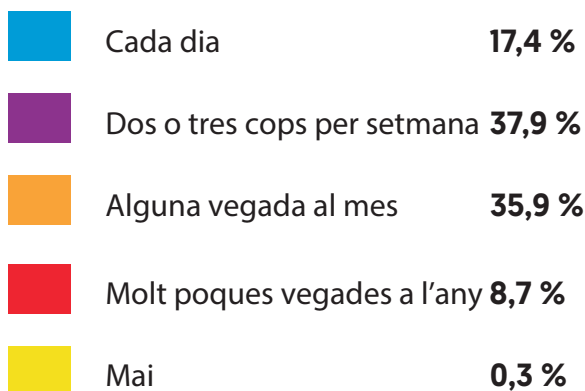
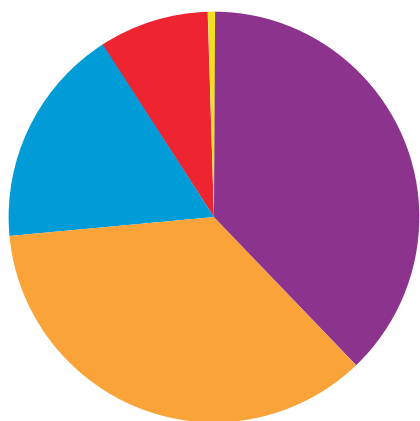
	Grau	94,4 %
	Màster o postgrau	5 %
	Doctorat	0,6 %

2. Quina biblioteca utilitzes habitualment?

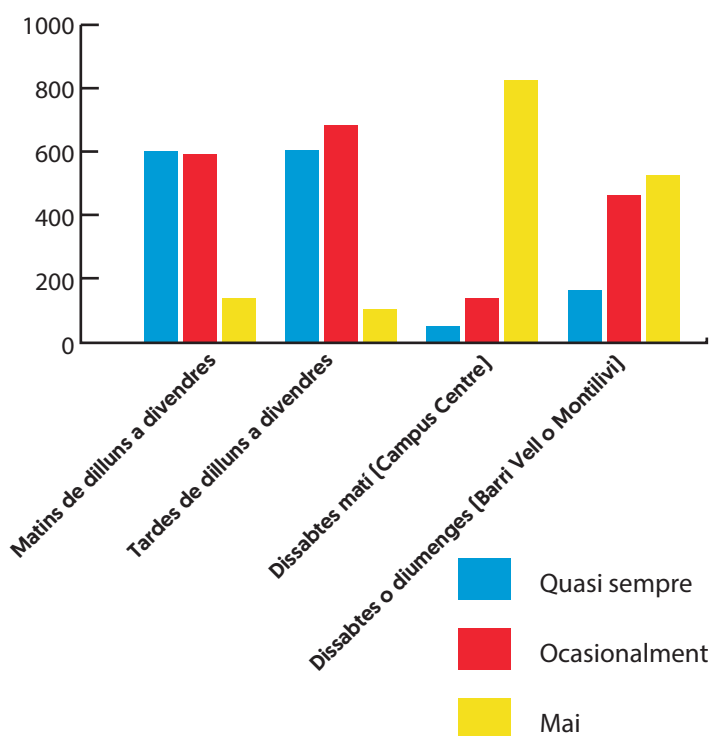


	Barri Vell	39,2 %
	Campus Centre	12,2 %
	Montilivi	48,7 %

3. Amb quina freqüència vens a la biblioteca?



4. En quin horari acostumes a utilitzar la biblioteca?



Matins de dilluns a divendres

Quasi sempre	599
Ocasionalment	593
Mai	139

Tardes de dilluns a divendres

Quasi sempre	603
Ocasionalment	684
Mai	102

Dissabtes matí (Campus Centre)

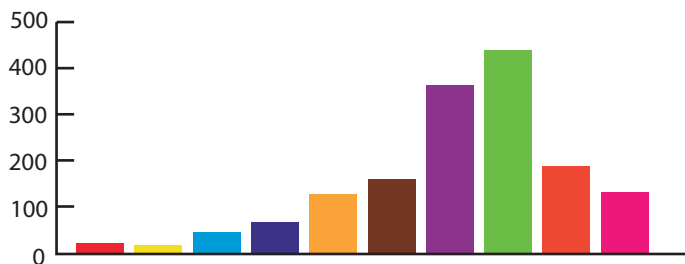
Quasi sempre	50
Ocasionalment	138
Mai	822

Dissabtes o diumenges (Barri Vell o Montilivi)

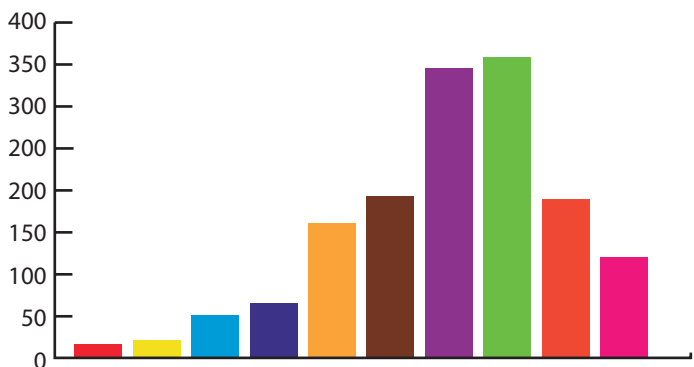
Quasi sempre	162
Ocasionalment	463
Mai	526

5. Valora els espais i equipaments de la biblioteca

Sales de treball en grup

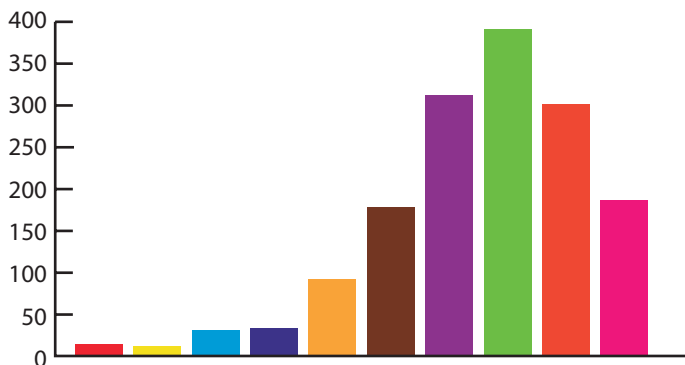


Equipament informàtic

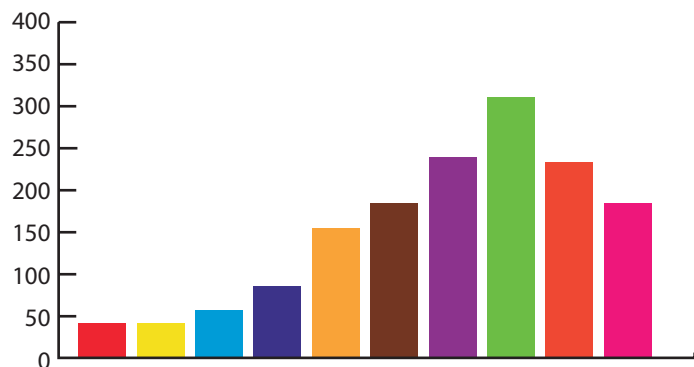


6. Valora la sensació de confort de la biblioteca

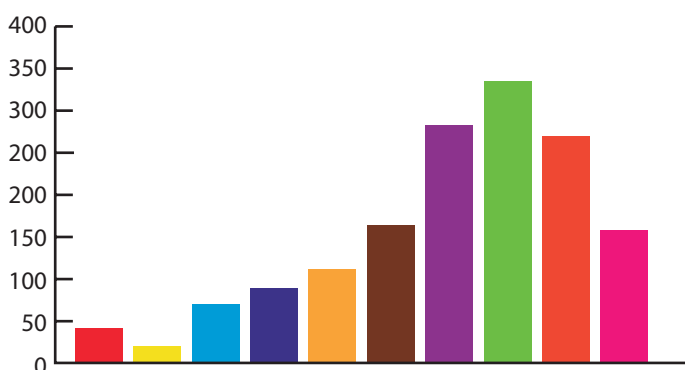
Mobiliari i espais



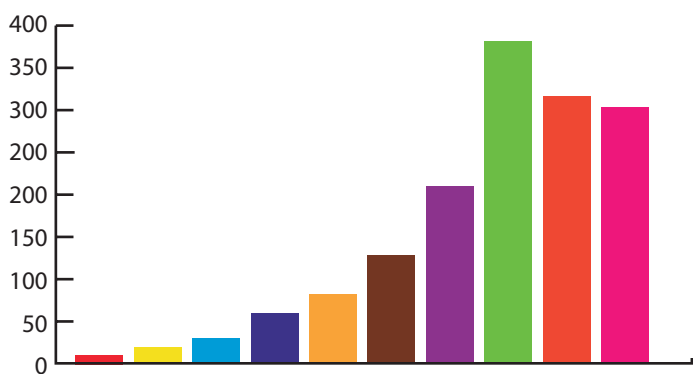
Cobertura wifi



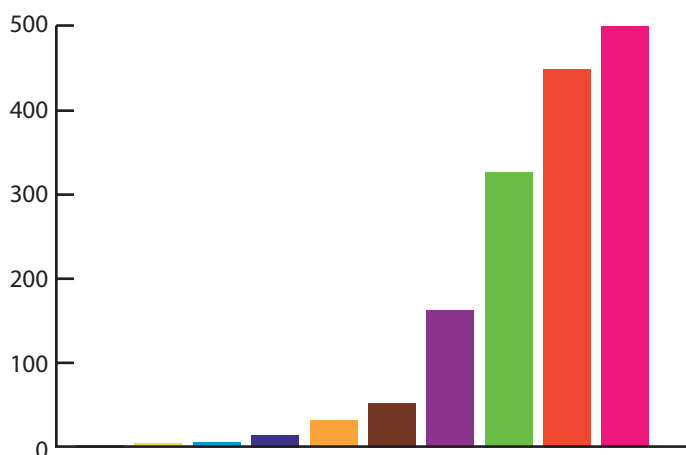
Silenci



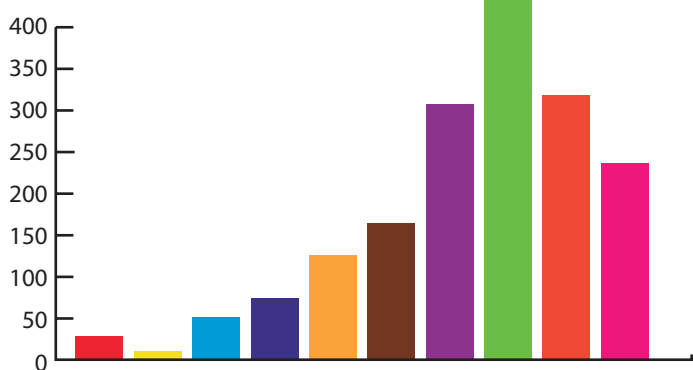
Il·luminació



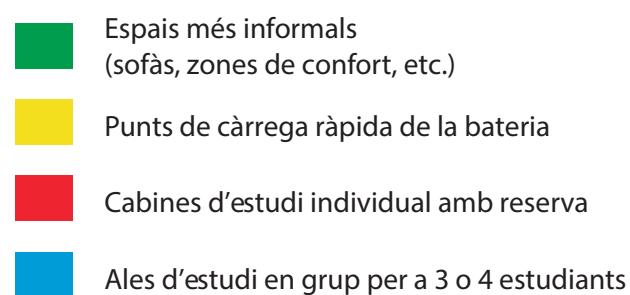
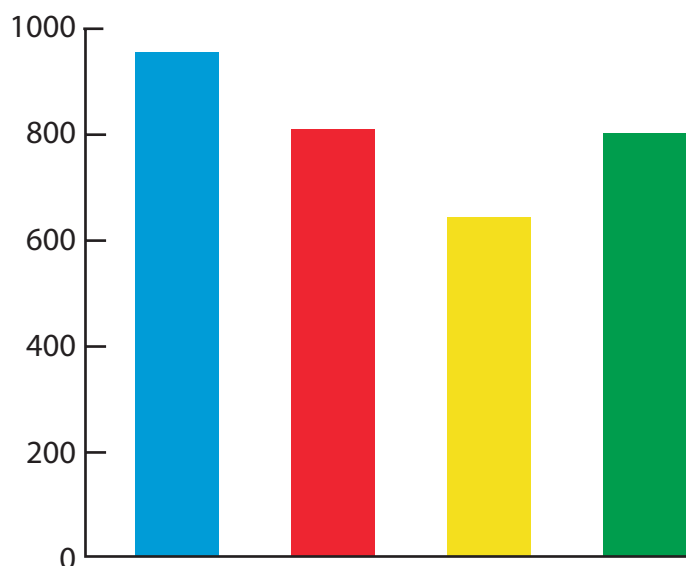
Netedat



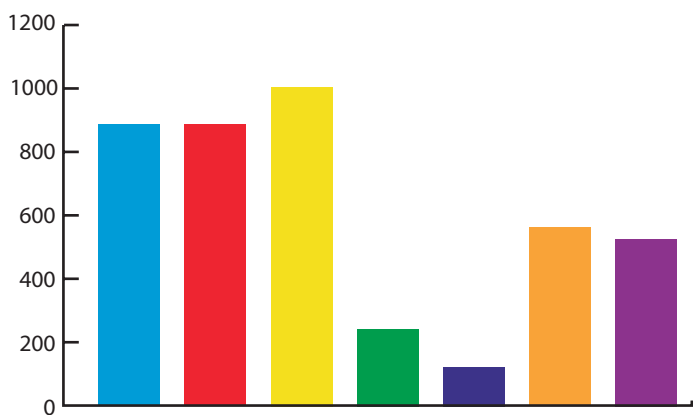
Temperatura



7. Quins altres tipus d'espais t'agradaria trobar a la biblioteca?

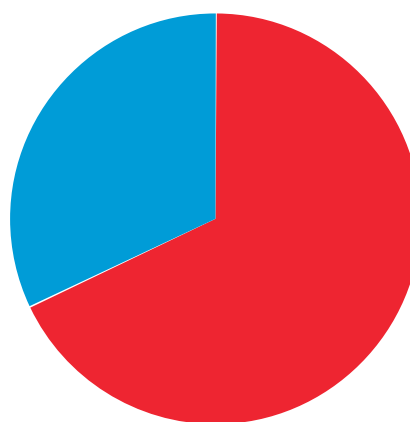


8. Selecciona els recursos i serveis que utilitzes



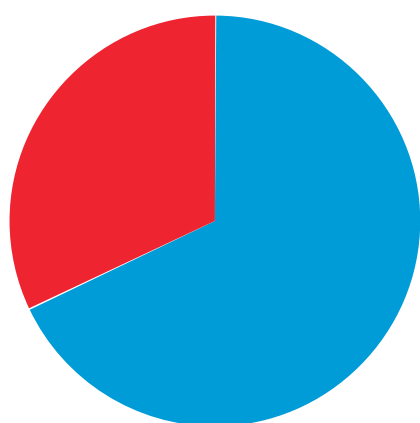
- El web de la Biblioteca
- El cercador/catàleg per buscar els documents que necessito
- El servei de préstec de llibres de la Biblioteca de la UdG
- El servei de préstec de llibres a altres biblioteques universitàries catalanes (PUC)
- El servei d'obtenció de documents d'altres biblioteques
- El servei de reserves i renovació de llibres en línia des d'"El meu compte"
- L'autoservei de fotocòpies i impressió

10. Has demanat informació i assessorament als bibliotecaris-documentalistes per fer treballs o pràctiques?



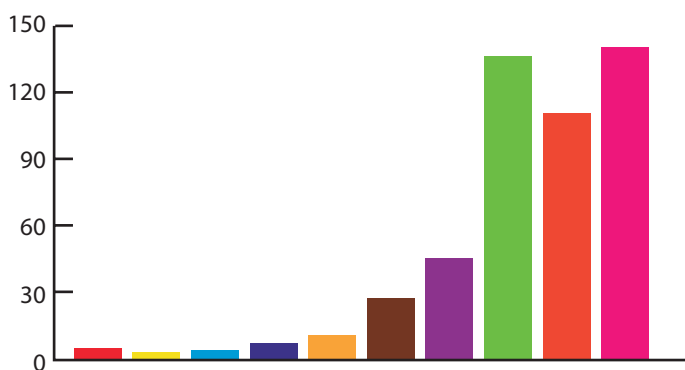
- Sí **31,9 %**
- No **68,1 %**

9. Des d'on accedeixes a la bibliografia recomanada de les assignatures?



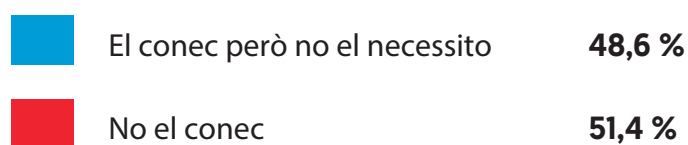
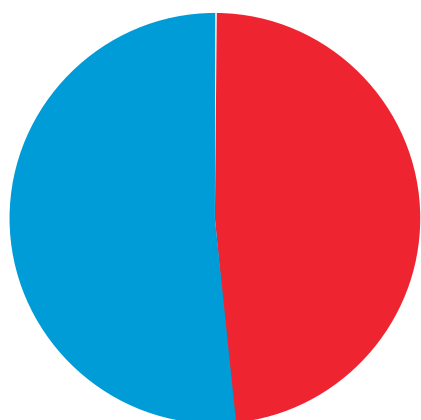
- Des de la fitxa de l'assignatura **68,2 %**
- Des del catàleg de la Biblioteca **31,8 %**

Si has demanat informació i assessorament, valora el servei

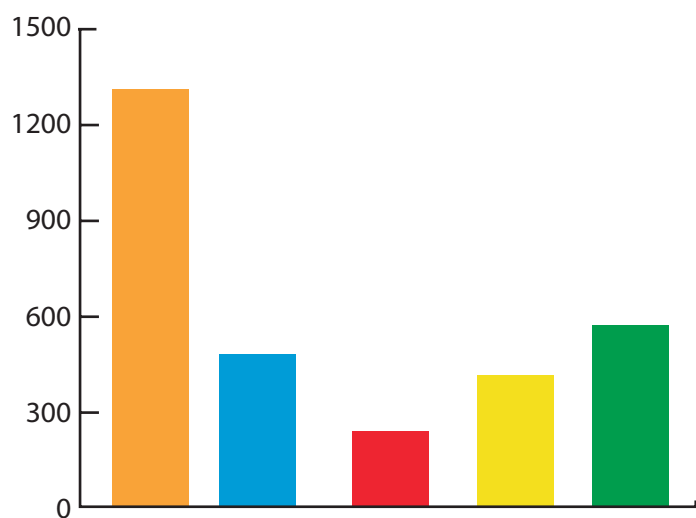


- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

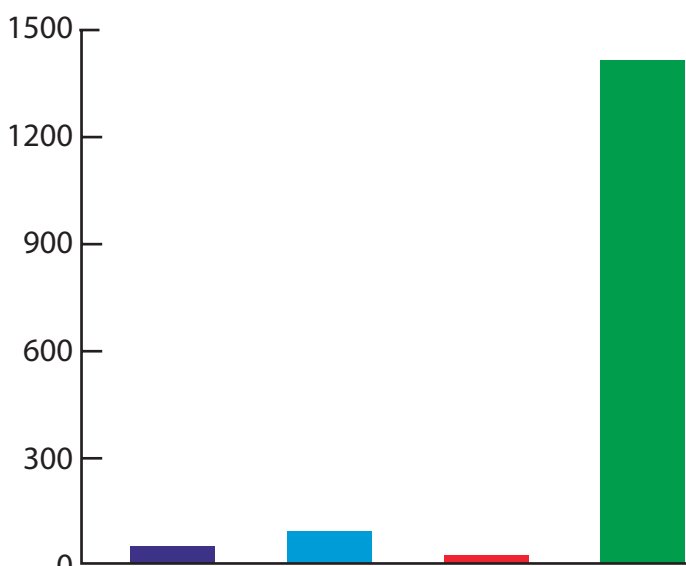
Si no l'has utilitzat, per què?



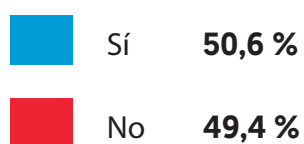
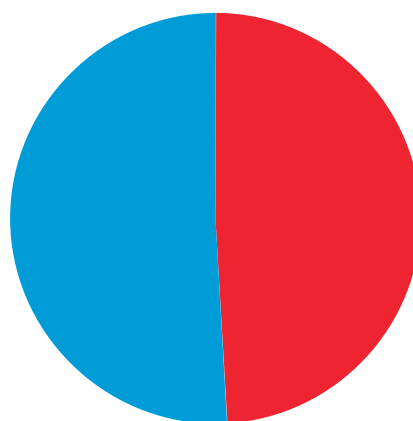
11. Quan busques informació a la Biblioteca, quin tipus de documents utilitzes?



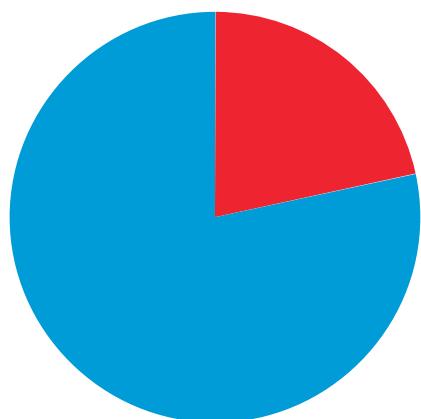
12. Ets seguidor de la UdGBiblioteca a les xarxes socials? A quines?



13. Creus que la Biblioteca hauria de ser present a Instagram?

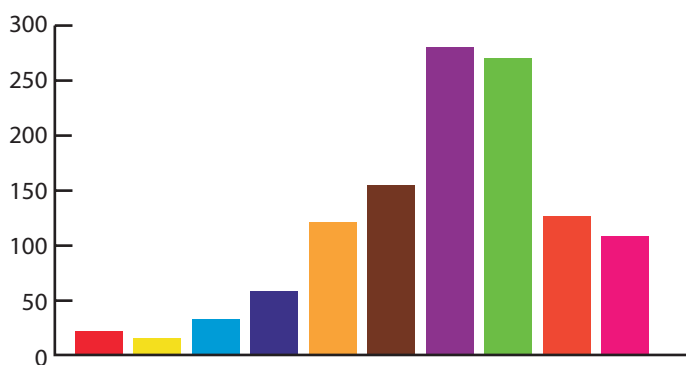


14. Has rebut alguna sessió de formació sobre els recursos i serveis de la Biblioteca?



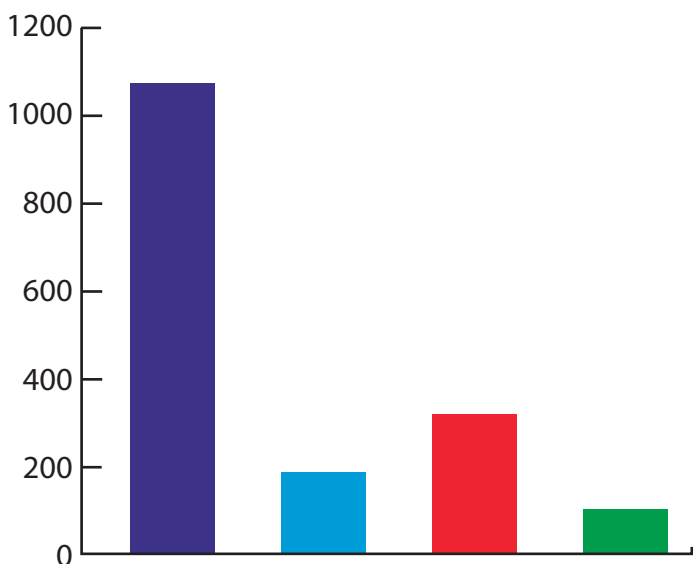
Sí 78,3 %
No 21,7 %

El contingut dels cursos han estat útils? Valora-ho



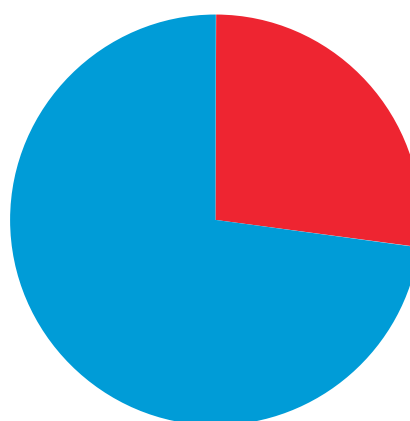
1	6
2	7
3	8
4	9
5	10

Quina?



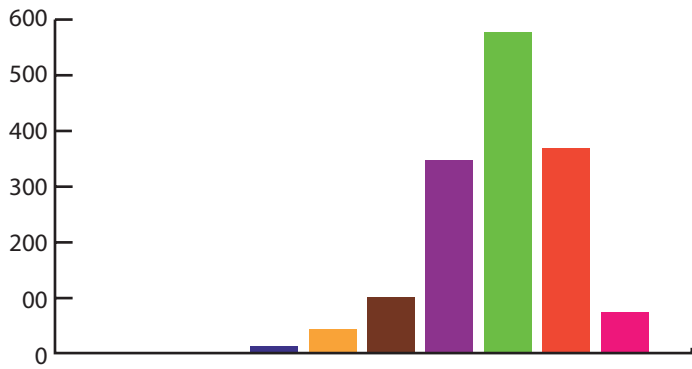
Altres formacions
 Formació específica sobre el gestor Mendeley
 Per a la preparació del TFG
 A primer curs

Creus que has rebut a formació en el moment adequat?



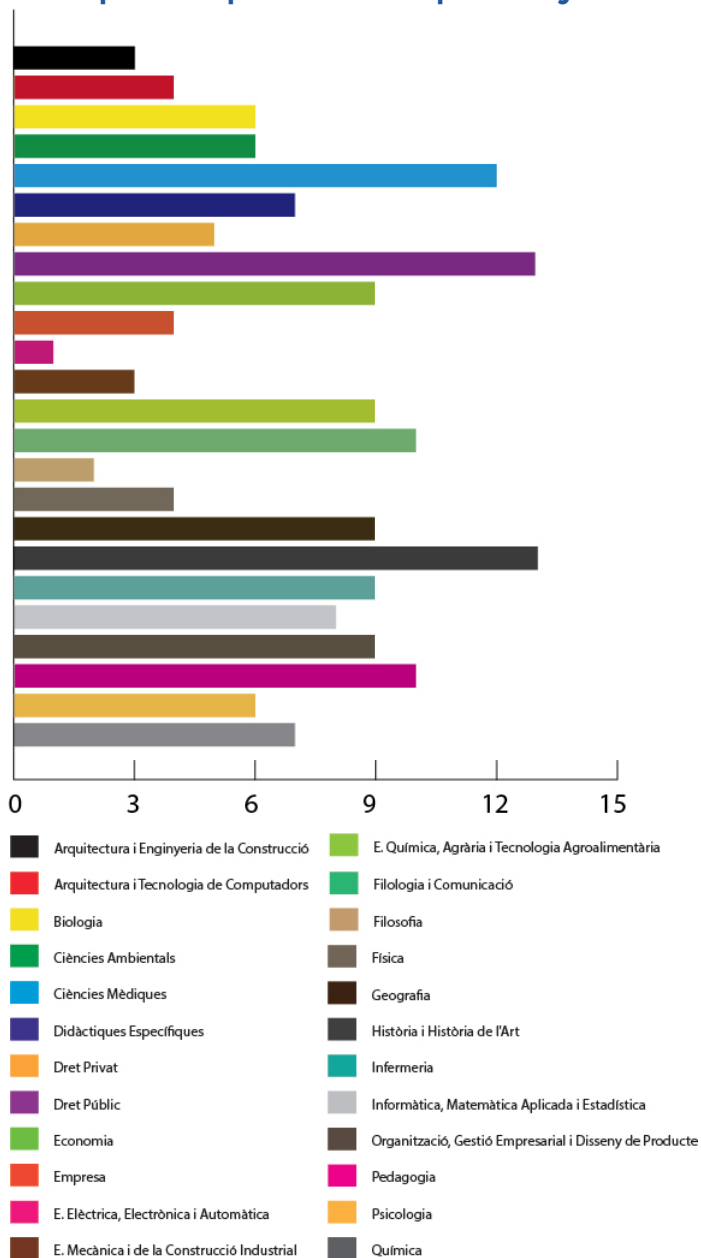
Sí 72,6 %
No 27,4 %

16. Quina qualificació global donaries a la Biblioteca?

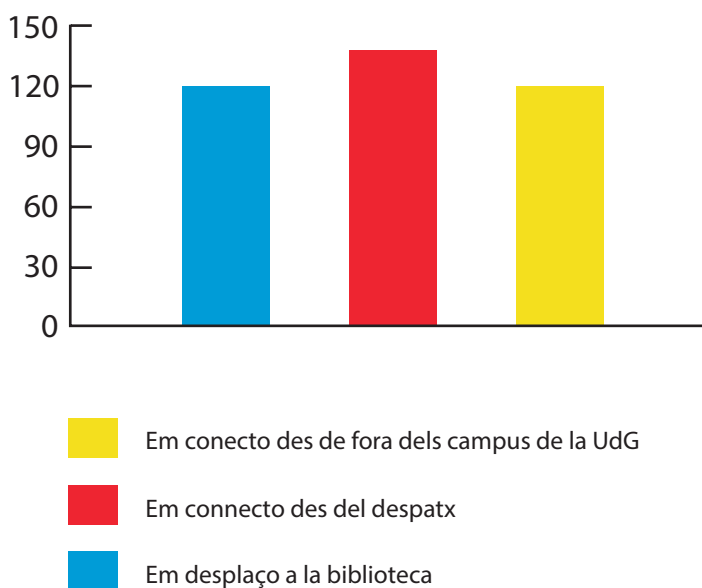


ENQUESTA AL PDI SOBRE L'ÚS DE LA BIBLIOTECA DE LA UDG

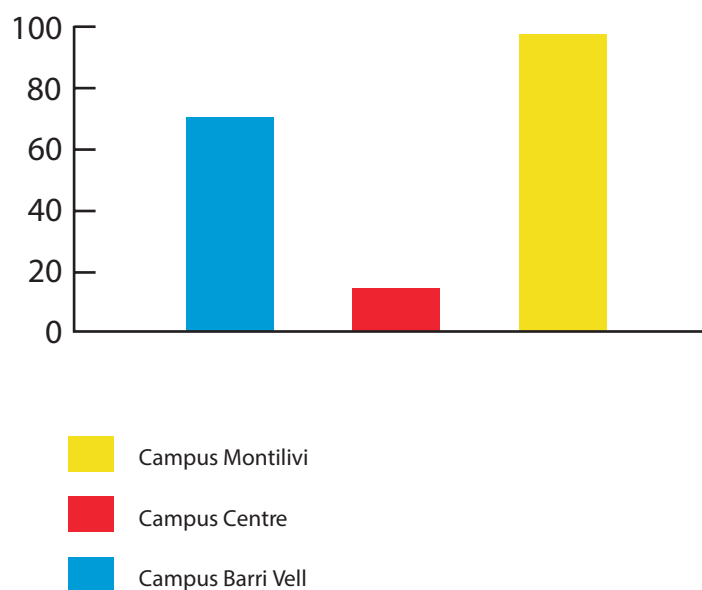
1. A quin departament pertanyeu?



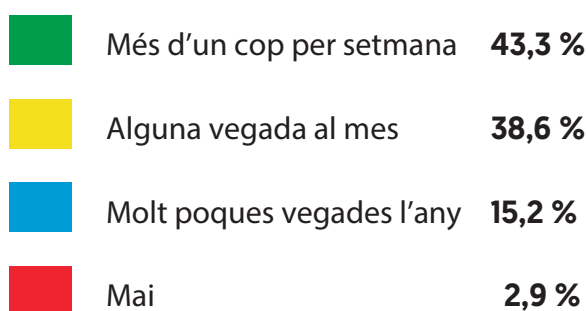
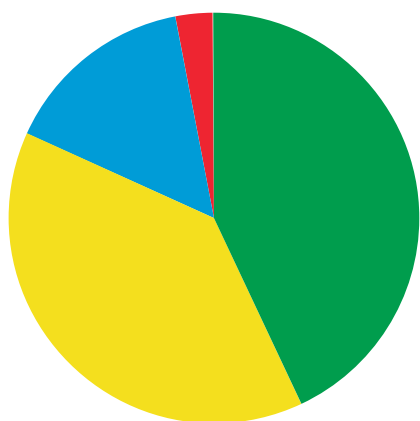
2. Des d'on utilitzes els serveis de la Biblioteca?



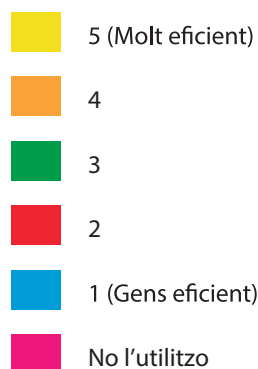
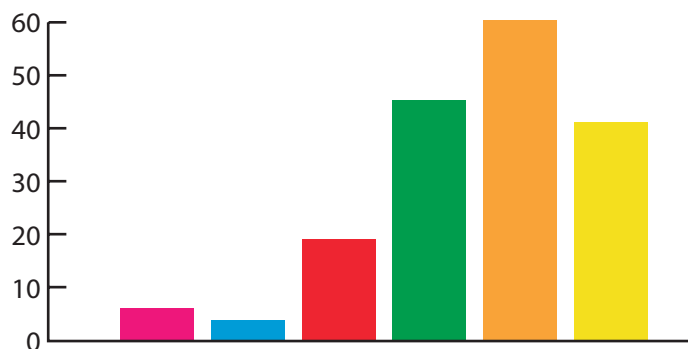
3. Si t'hi desplaçes, quina biblioteca utilitzes normalment?



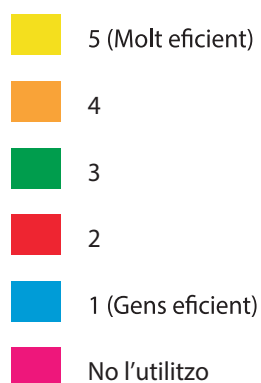
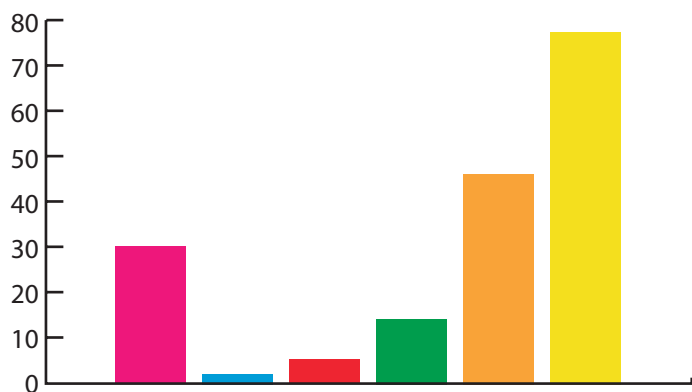
4. Cada quan acostumes a desplaçar-te a la biblioteca?



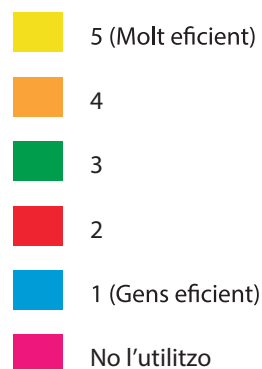
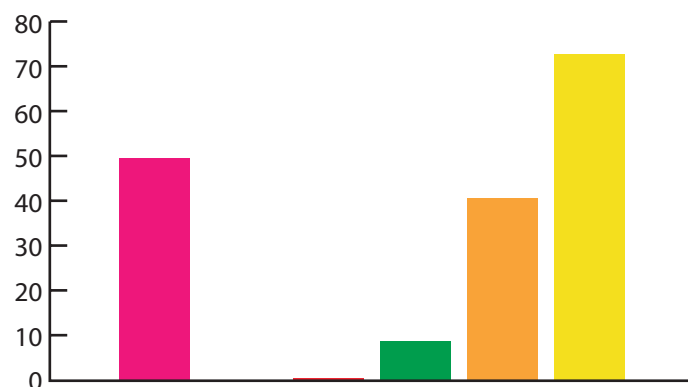
6. Com valeres el cercador/catàleg per localitzar documents?



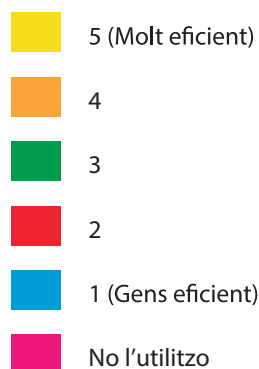
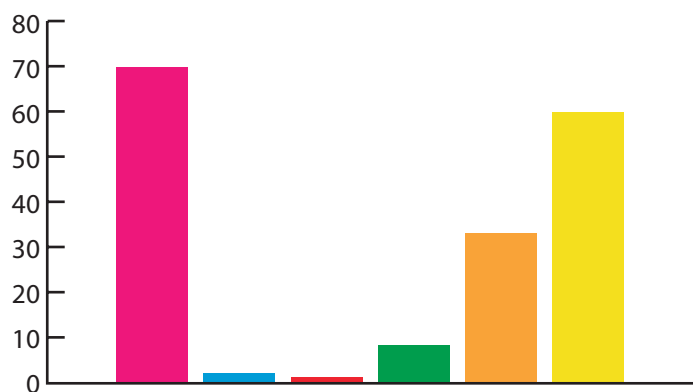
5. Com valeres el servei d'adquisició de llibres?



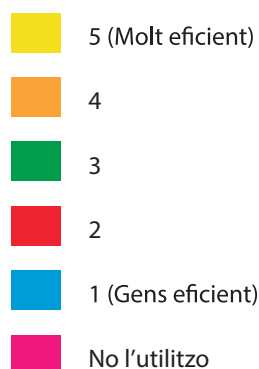
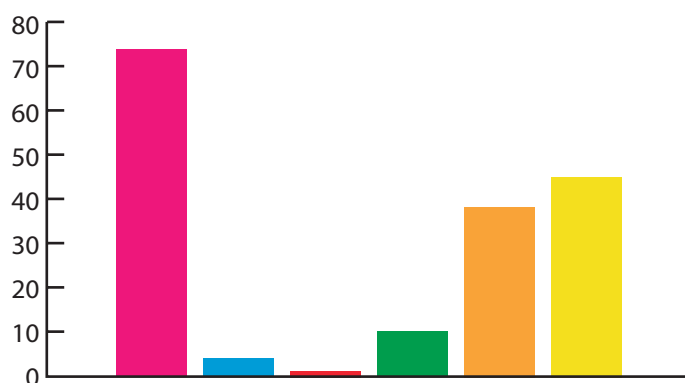
7. Com valeres el servei de préstec PUC (préstec directe entre biblioteques del CBUC)?



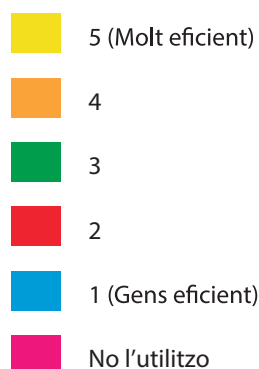
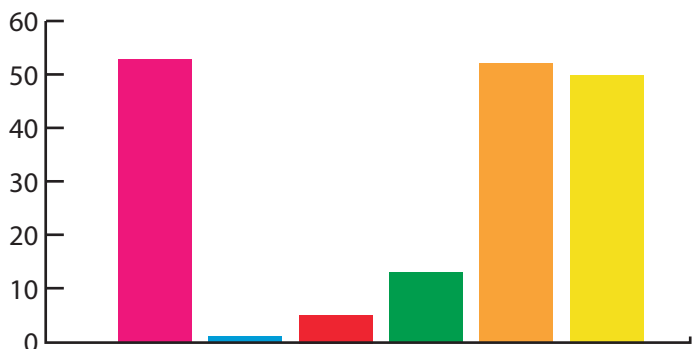
8. Com valoreu el SOD (Servei d'Obtenció de Documents)?



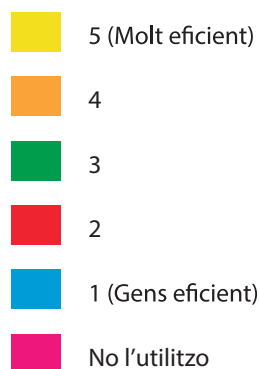
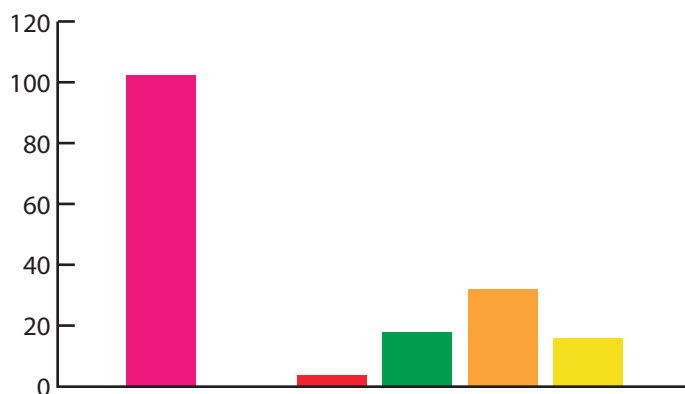
10. Com valoreu el gestor de referències bibliogràfiques Mendeley?



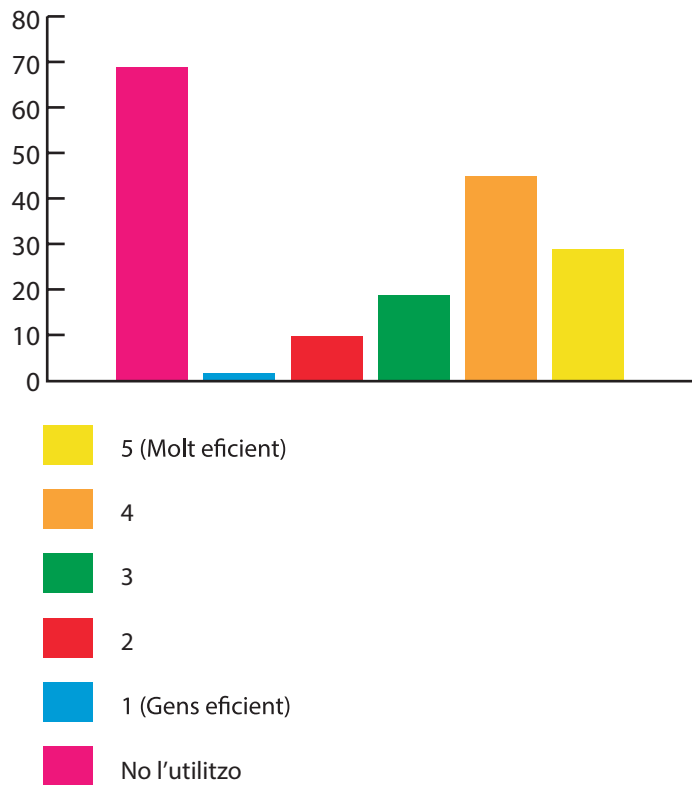
9. Com valoreu el DUGi (repositori que dona accés i preserva la documentació digital: articles, tesis, treballs dels estudiants, etc. produïts a la UdG)?



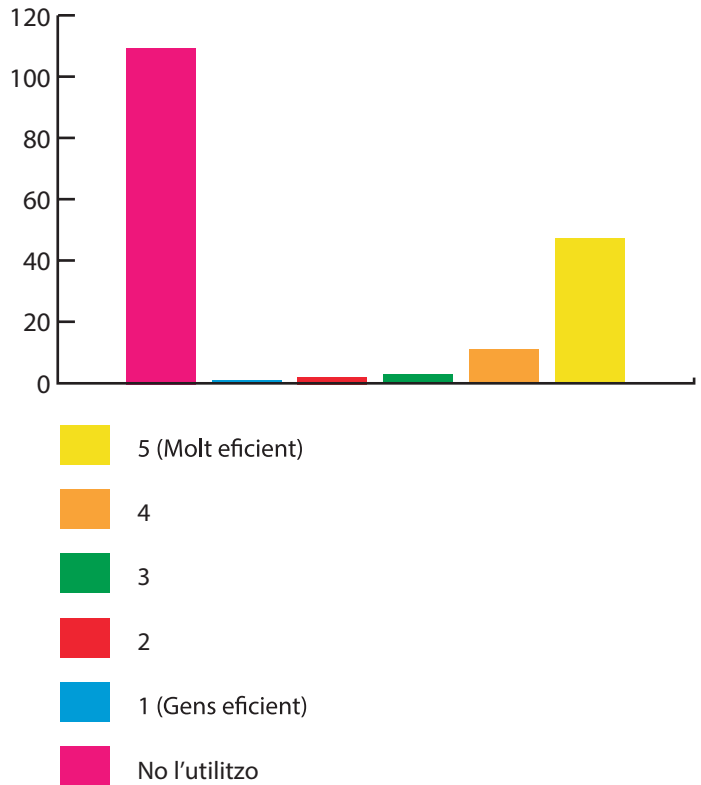
11. Com valoreu el Portal de Recerca de Catalunya?



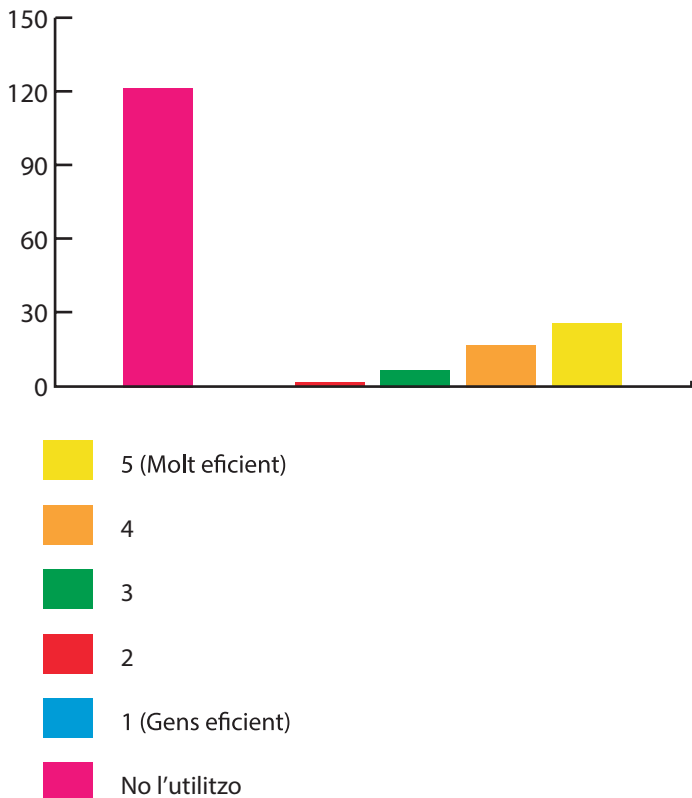
12. Com valores el web de la Biblioteca de suport a la recerca i difusió de la producció científica?



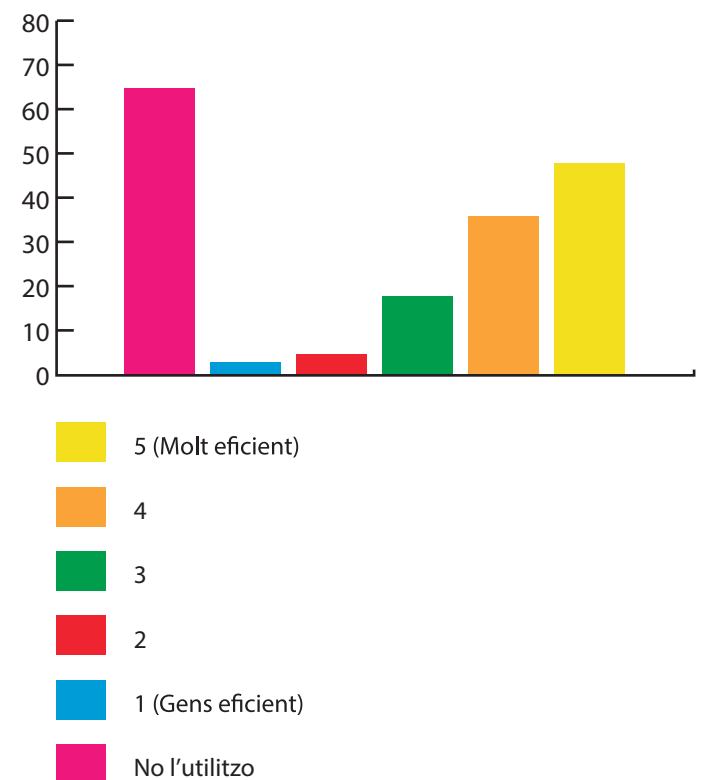
14. Com valores el servei d'assessorament personalitzat que ofereixen els documentalistes?



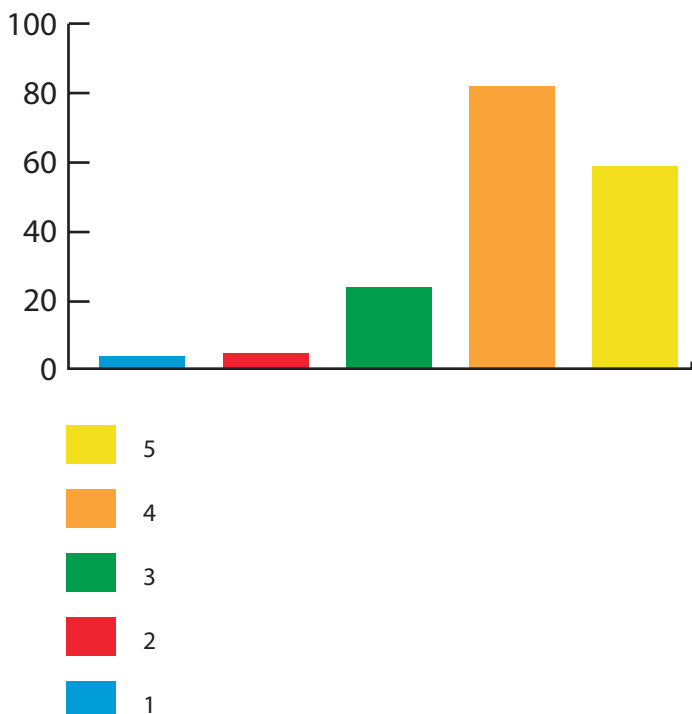
13. Com valores l'assessorament que oferim referent a la propietat intel·lectual?



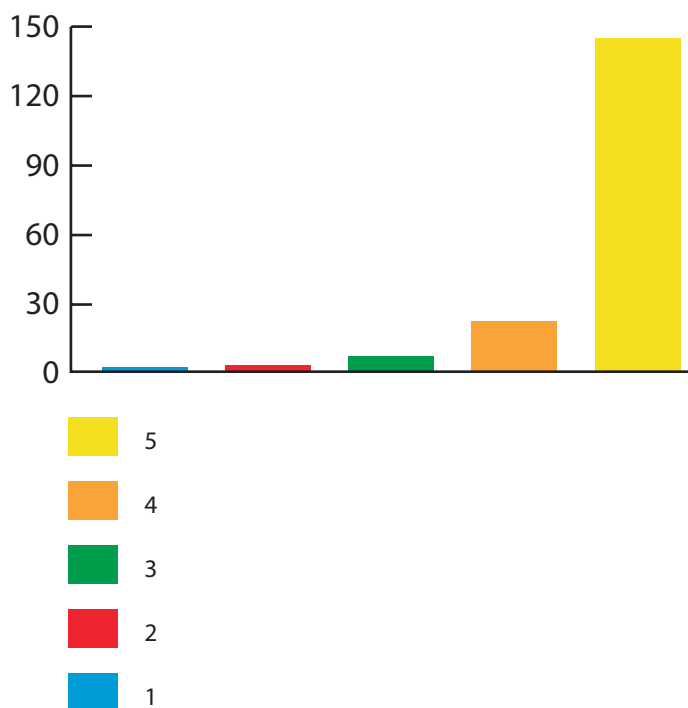
15. Consideres que les sessions de formació que oferim als estudiants són d'utilitat per a l'assoliment del seu aprenentatge?



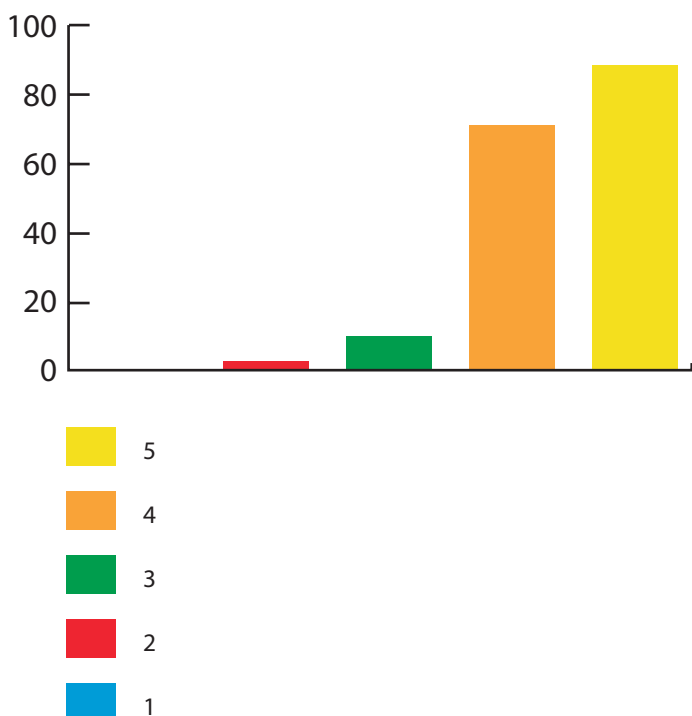
16. Consideres que la Biblioteca cobreix les necessitats bibliogràfiques per al desenvolupament de la teva recerca i docència?



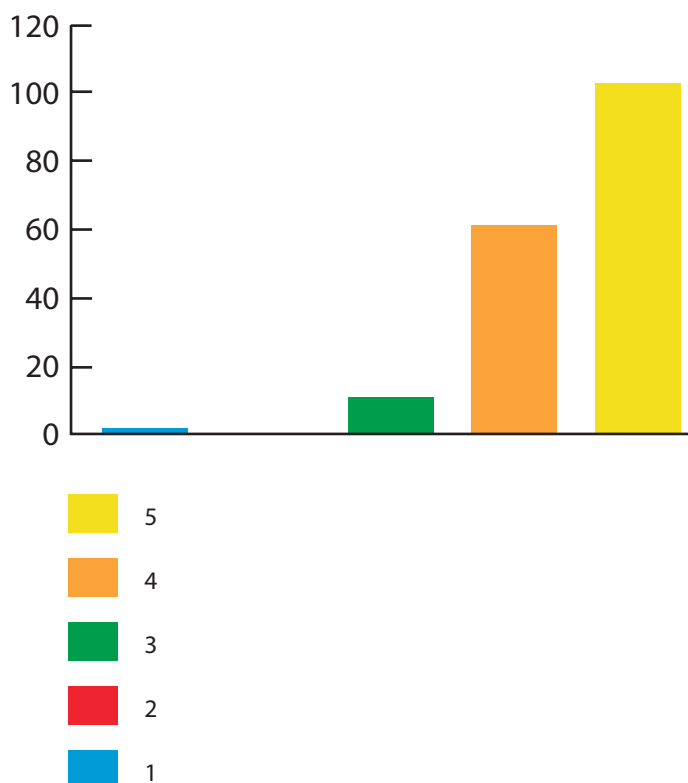
19. Et consideres ben atès/atesa pel personal bibliotecari?



18. Com valoreu les instal·lacions i equipaments de la biblioteca que utilitzeu normalment?

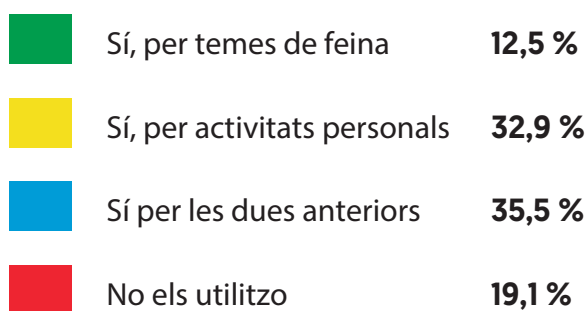


20. En general, quin grau de satisfacció obtens de la Biblioteca?

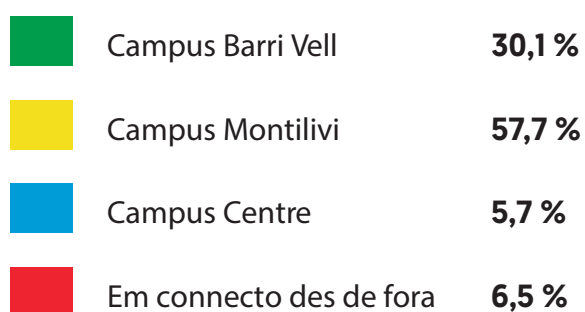
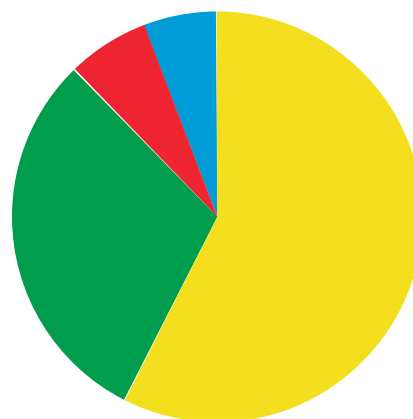


ENQUESTA AL PAS SOBRE L'ÚS DE LA BIBLIOTECA DE LA UDG

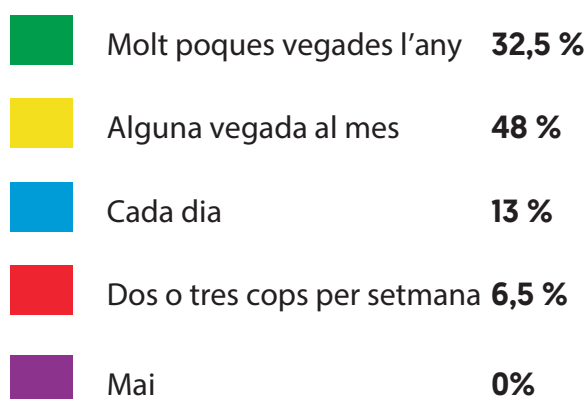
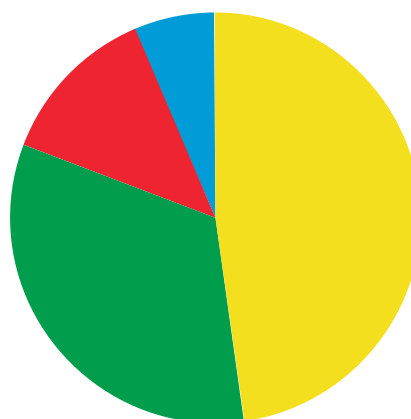
1. Utilitzes els espais, recursos o serveis de la Biblioteca?



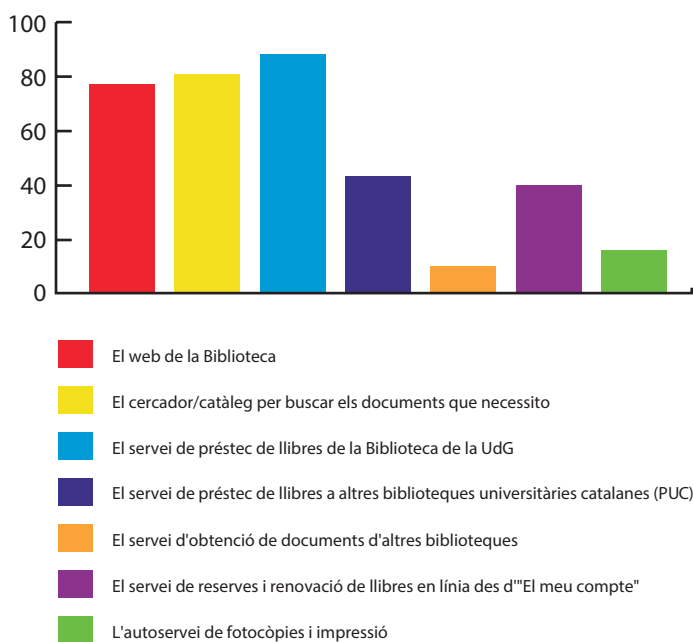
2. Quina biblioteca utilitzes habitualment?



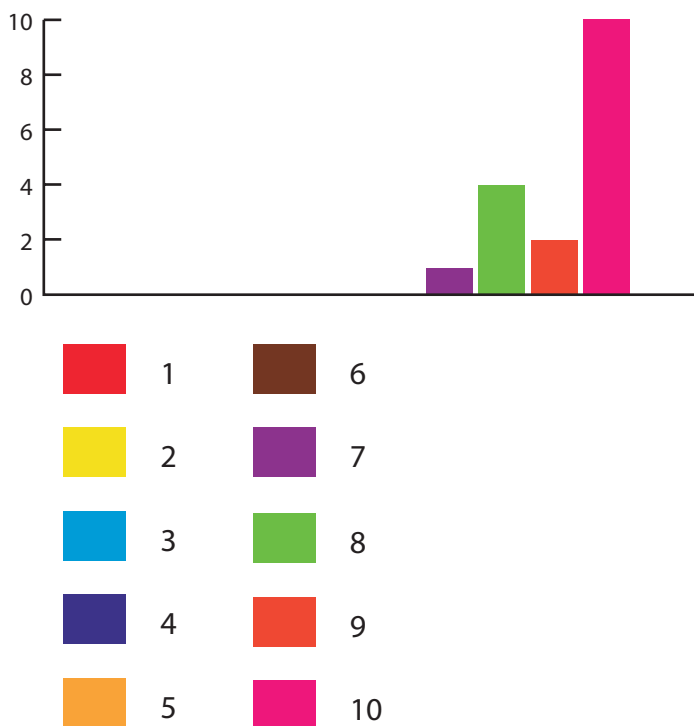
3. Amb quina freqüència vens/et connectes a la Biblioteca de la UdG?



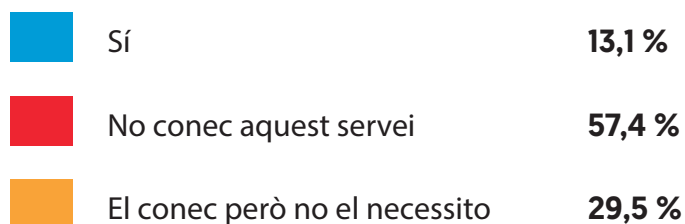
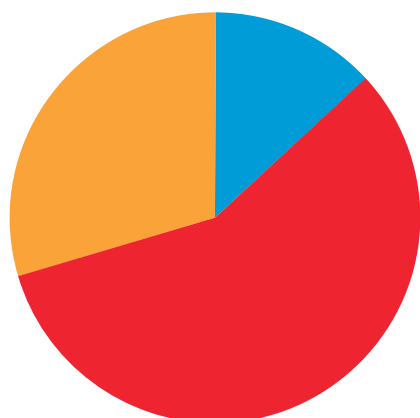
4. Selecciona els recursos i serveis que utilitzes



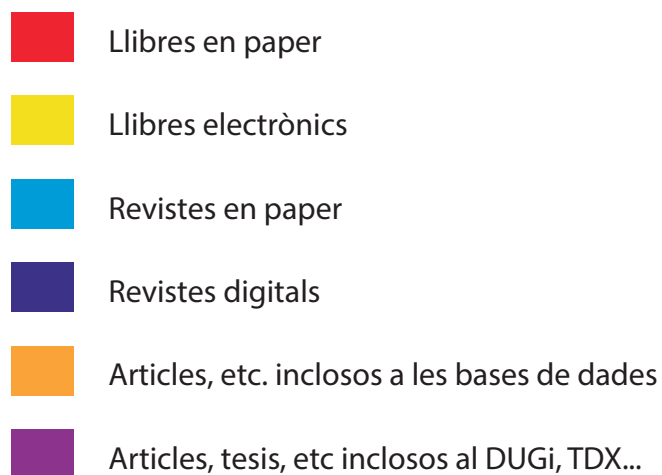
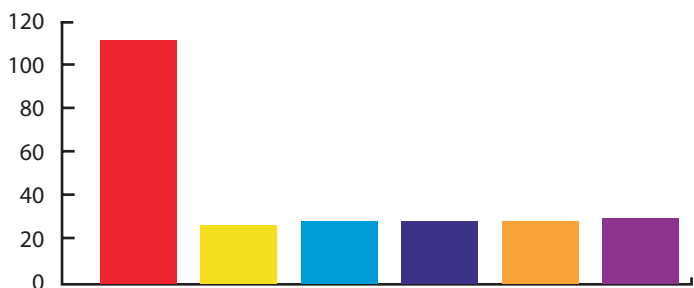
Si has demanat informació i assessorament, valora el servei



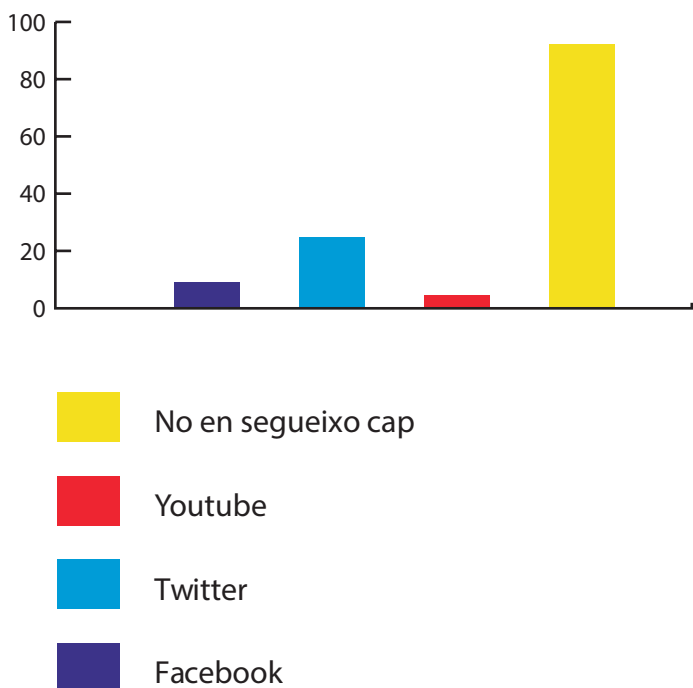
5. Alguna vegada has utilitzat el servei d'assessorament documental?



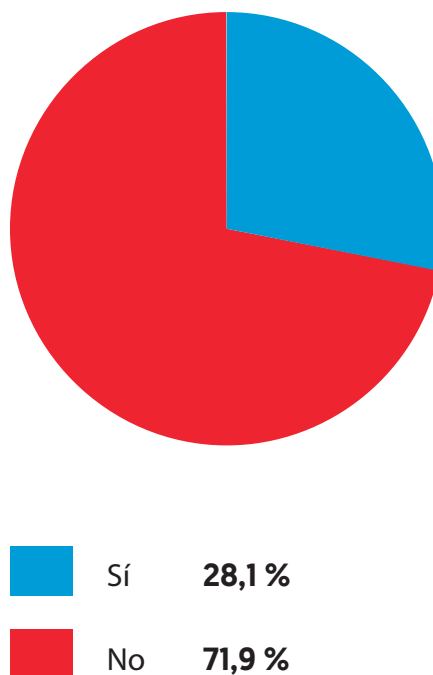
6. Quan busques informació a la Biblioteca, quin tipus de documents utilitzes?



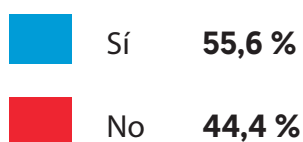
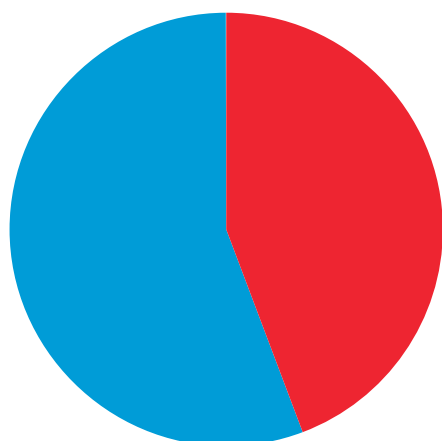
7. Ets seguidor de la UdGBiblioteca a les xarxes socials? A quines?



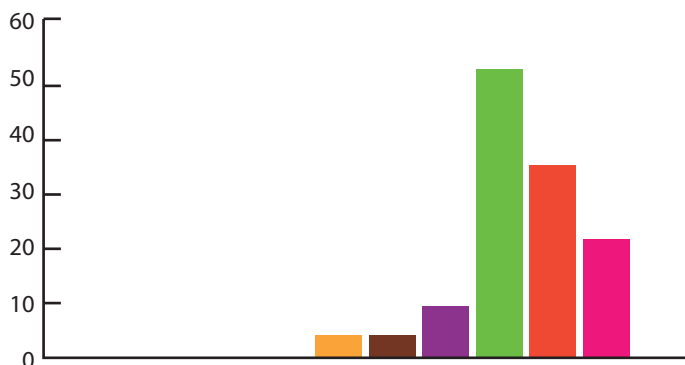
9. Has rebut alguna sessió de formació sobre els recursos i serveis de la Biblioteca?



8. Creus que la Biblioteca hauria de ser present a Instagram?



11. Quina qualificació global donaries a la Biblioteca?



RESUM EXECUTIU

Primer analitzarem les dades incidint en les especificitats de cada col·lectiu. A continuació farem la comparació amb anys anteriors i finalment mostrarem les propostes de millora que es deriven de l'enquesta.

Si analitzem les dades, les conclusions més destacables són:

El **col·lectiu dels estudiants de grau** és el que més utilitza la biblioteca presencialment i ho fa majoritàriament entre dos i tres cops per setmana. El PDI prefereix connectar-se en línia i el PAS ens visita esporàdicament.

L'horari de dilluns a divendres continua essent el preferit dels estudiants, però destaquem la petició, repetida moltes vegades, que s'ampliï l'horari d'obertura dels dies festius, més enllà dels dissabtes al matí, a la biblioteca del Campus Centre.

Per primera vegada incloem **preguntes sobre els equipaments i el grau de confort a les instal·lacions**. Un 61,7% dels estudiants valoren amb un 7 o una nota superior les sales de treball, l'equipament informàtic i la xarxa wifi, tot i que la qualitat i velocitat d'aquesta última només és ben valorada per un 44,9% dels enquetats. Quant al grau de confort (mobiliari, nivell de silenci, temperatura, etc.) dues terceres parts dels estudiants el valoren amb una nota superior o igual a 7, i la netedat de les instal·lacions és el servei més ben valorat.

Els serveis més utilitzats pels estudiants són el web, el catàleg i el servei de préstec. Quant **als recursos**, els llibres en paper continuen essent els més utilitzats, malgrat que quasi el 50% dels enquetats també utilitzen revistes i documents digitals. Per altra banda, només un 31,8% dels estudiants coneix el servei d'assessorament personalitzat però qui l'utilitza el valora molt positivament. Finalment volem

destacar que **un 73 % dels estudiants valoren amb notable alt o excel·lent** els cursos de formació que han rebut sobre eines i recerca d'informació.

El PDI valora molt positivament l'eficiència dels serveis bibliotecaris. Per contra, considerem molt elevat el percentatge d'enquestats que desconeixen o no utilitzen alguns dels nostres serveis o recursos: quasi un 60% no acostuma a connectar-se al Portal de Recerca de Catalunya i el servei d'assessorament sobre propietat intel·lectual només l'utilitza un 30% del professorat.

672 enquestats han aportat comentaris. Cal destacar els **89 missatges** de felicitació i que entre els suggeriments i queixes els temes més freqüents fan referència als espais i a les infraestructures.

Destaquem finalment que **un 83,3% del PDI considera que se sent molt ben atès pel personal de la Biblioteca.** En canvi, força estudiants han coincidit a assenyalar que el nivell de silenci als taulells d'informació s'hauria de millorar.

Si comparem les dades amb l'enquesta anterior¹, el primer que destaca és que **s'ha incrementat el nombre d'enquestats que estan molt satisfets** amb la Biblioteca: si a l'anterior enquesta un 63 % dels estudiants ens donaven un 8 o una nota superior, enguany han estat un 66,4 % dels estudiants els que han atorgat aquesta qualificació. Per altra banda, el grau de satisfacció del PDI es manté estable i quasi la totalitat del PAS ens valora molt satisfactòriament.

¹ <https://dugi-doc.udg.edu/handle/10256/15842>

Davant la pregunta oberta als estudiants de **quins espais/equipaments els agradaria tenir a les biblioteques,** les respostes són molt semblants a les de fa cinc anys, tot i que cada any s'han dut a terme actuacions de millora. Per tant, l'enquesta demostra que no han estat suficients i que caldrà continuar millorant.

A partir dels resultats, les conclusions ens porten a afirmar **la necessitat d'emprendre actuacions de millora en diversos àmbits:**

- En relació a la valoració dels **horaris d'obertura** de la biblioteca del Campus Centre durant els caps de setmana, explorarem la viabilitat d'ampliació d'horari els dissabtes a la tarda.
- En relació amb el **grau de coneixement de determinats serveis,** programarem una campanya de difusió del servei d'assessorament (poc conegut però molt ben valorat tant pels estudiants com pel PDI). Quant al PAS, oferirem un curs dins el pla de formació de la UdG atès que hem detectat un ús equilibrat de la Biblioteca tant per motius personals com per temes de feina i també que hi ha força serveis que li són desconeguts.
- En relació amb el **pla de formació d'usuaris,** el grup de treball que s'hi dedica analitzarà i incorporarà les respostes específiques del seu àmbit per millorar aquest servei estratègic de la Biblioteca.
- Quant a l'ajustada nota i als comentaris rebuts per la **cobertura wifi,** tenim coneixement que el Servei Informàtic de la UdG està treballant per millorar aquesta infraestructura tecnològica.

- Actuarem sobre la **reiterada queixa de la manca de silenci als taulells de préstec**, dissenyant un curs d'atenció al taulell per al personal bibliotecari per recordar i actualitzar protocols i maneres de procedir.
- Realitzarem una **campanya de difusió del servei d'assessorament** personalitzat i dissenyarem un pin que ens identifiqui durant les èpoques de màxima afluència ["Pregunta'm!"]
- Quant als **comentaris sobre les infraestructures**, els estudiants ens han transmès que volen biblioteques més acollidores (més aules d'estudi, més espais individuals i espais de lectura distesa) i tecnològicament més ben dotades. L'informe que recull totes aquestes peticions es treballarà i es prioritzarà tenint en compte les limitacions pressupostàries.

Universitat de Girona
Biblioteca

Tel. 972 41 80 37
biblioteca@udg.edu
[@UdGBiblioteca](#)

