

## **Enquesta de satisfacció d'usuaris 1994**

L'enquesta de satisfacció d'usuaris forma part d'una enquesta en la què es van analitzar tots els serveis als usuaris que es donaven a la URV.

De l'anàlisi global podem extreure una sèrie d'afirmacions que reproduïm a continuació:

- Quant als comentaris de la utilització de la Biblioteca en general:

La finalitat d'utilització de les biblioteques es diversifica en estudi, préstec i consulta de bibliografia; és en aquest últim on hi ha major percentatge, amb un 45% dels estudiants que fan servir les biblioteques, seguit d'un 29% que hi estudia i de la quarta part de la massa universitària, aproximadament, que recorre al préstec.

Amb caràcter general, l'horari de la biblioteca es considera suficient, un 73% així ho manifesta, la resta d'usuaris habituals de biblioteca, la quarta part, diu que hauria d'estar més temps oberta.

Quant a l'espai de les biblioteques de la Universitat, un 35% dels alumnes no té problemes de lloc. El 65% restant, o bé en té sempre, o bé en determinades èpoques.

Sis de cada deu enquestats creu que la majoria dels llibres de la Universitat estan actualitzats, mentre que només dos de cada deu troba que la majoria dels llibres són antics. Observem com menys de la meitat dels universitaris –un 38%– opinen que el servei de préstec és satisfactori. L'existència de pocs llibres per poder treure –problema que presenta el servei– és recolzada pel 34% dels usuaris. Poc menys de la quarta part considera que el període de tenença és força curt. Ja per sota d'aquests percentatges comentats

trobem un tant per cent insignificant d'alumnes –un 1%– que creuen que falta personal per atendre als universitaris.

- Quant als motius de no utilització de la Biblioteca:

Comentari global:

En la línia general podem observar que gairebé la meitat dels enquestats que no utilitzen la biblioteca és perquè no s'hi troben còmodes. Un 40% no en fa ús degut a la manca d'espai. Amb un 36% i el 27% dels universitaris manifesten la falta d'ambient d'estudi i la poca concentració que hi poden assolir, respectivament. Ja per sota d'aquests percentatges, amb un 11%, s'hi situen els que hi troben massa amics com per poder estudiar tranquil·lament; i per últim, amb un diferencial de 4 punts, hi ha estudiants que opinen que no els hi fa falta en absolut acudir a les biblioteques.

- Quant a la restricció d'entrada a cada biblioteca:

Comentari global:

La gran majoria dels alumnes de la URV prefereixen que les biblioteques, tant de la seva facultat com de la Central, estiguin obertes al públic en general.

- Quant a les conclusions generals:

Els universitaris de la URV tenen el costum d'anar a la biblioteca de la seva pròpia facultat o escola. La biblioteca central rep una desena part d'alumnes dels altres centres. La biblioteca s'utilitza en principi per consultar llibres, després trobem que s'empra per estudiar i, per últim, per préstec de llibres.

La biblioteca no és utilitzada normalment per tothom. Les principals causes d'aquesta situació són degudes a què aquest grup no s'hi troba còmode, considera que no hi ha un ambient d'estudi adequat o no assoleix un grau de concentració que li permeti treballar tranquil·lament.