



**Servei de Biblioteca i Documentació**

# **Valoració i anàlisi de l'enquesta de satisfacció dels usuaris**

Curs 2003-2004

## ÍNDEX

<b>1. INTRODUCCIÓ</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Objectius</b>	<b>5</b>
<b>1.2 Avaluació dels diferents serveis</b>	<b>6</b>
<b>1.3 Planificació del procés</b>	<b>8</b>
<b>2. METODOLOGIA</b>	<b>9</b>
<b>2.1 Selecció de la mostra</b>	<b>9</b>
<b>2.2 Procés de mostreig i recollida de dades</b>	<b>10</b>
2.2.1 Enquesta corresponent a l'alumnat	11
2.2.2 Enquesta corresponent al personal docent i investigador	13
<b>3. TRACTAMENT ESTADÍSTIC DE LES DADES</b>	<b>17</b>
<b>3.1 Anàlisi descriptiva de les dades: Alumnat</b>	<b>18</b>
3.1.1 Tipologia d'usuari	22
3.1.2 Utilització de la Biblioteca	26
3.1.3 Consulta del catàleg bibliogràfic	51
3.1.4 Fons bibliogràfic i documental	57
3.1.5 Servei de préstec	61
3.1.6 Servei de préstec interbibliotecari i obtenció de documents	78
3.1.7 Consulta d'informació electrònica	85
3.1.8 Formació d'usuaris i informació	96
3.1.9 Personal	116
3.1.10 Ús i satisfacció de les instal·lacions	120
3.1.11 Valoració global	137
<b>3.2 Anàlisi descriptiva de les dades: Professorat</b>	<b>139</b>
3.2.1 Tipologia d'usuari	141
3.2.2 Utilització de la biblioteca	142
3.2.3 Serveis de la biblioteca	153
3.2.4 Ús i satisfacció	186
3.2.5 Valoració global	192
<b>4. VALORACIÓ DELS RESULTATS</b>	<b>195</b>
<b>4.1. Enquesta dels alumnes</b>	<b>195</b>
<b>4.2 Enquesta dels professors</b>	<b>200</b>
<b>4.3 Perfils</b>	<b>203</b>
4.3.1 Perfil de l'estudiant de la URV respecte al Servei de Biblioteca	203
4.3.2 Perfil del doctorand de la URV respecte al Servei de Biblioteca	204
4.3.3 Perfil del professor de la URV respecte al Servei de Biblioteca	205
<b>4.4 Punts forts</b>	<b>206</b>
<b>4.5 Punts febles</b>	<b>206</b>
<b>4.6 Propostes de millora</b>	<b>207</b>

## 1. INTRODUCCIÓ

El Servei de Biblioteca i Documentació de la Universitat Rovira i Virgili (URV) està estructurat en uns serveis centrals, sis biblioteques de centre i una biblioteca de campus. La Biblioteca disposa de fons documentals, locals, recursos humans i una sèrie de recursos econòmics i materials que permeten realitzar totes les tasques tècniques, gràcies a les quals podem oferir els serveis i la informació i documentació que necessiten en la seva activitat acadèmica els estudiants, docents i investigadors.

La Biblioteca ha d'orientar la gestió cap a les necessitats dels usuaris planificant i lliurant productes i serveis d'informació de qualitat per tal de satisfer les seves necessitats i formant-los per poder-ne fer ús.

Les necessitats i expectatives dels usuaris són canviants i evolucionen; per tant, contínuament cal fer una prospecció de com estan els nostres serveis. L'any 1994 el Servei de Biblioteca de la URV va fer una enquesta de qualitat. En aquell moment els resultats indicaven les preferències dels usuaris: els agradava utilitzar la biblioteca del seu centre, l'ús que en feien majoritàriament era préstec i estudi, consideraven els horaris i l'espai suficient, afirmaven que el fons estava actualitzat i es queixaven que el nombre de llibres per préstec era reduït.

L'any 1998, quatre anys després, es tornà a engegar una altra enquesta per conèixer si amb l'aparició i la implementació de les noves tecnologies, i l'oferta de nous serveis havia canviat el comportament en l'ús de la informació i s'havia evolucionat cap a noves necessitats. L'enquesta que es va elaborar va ser més complexa i els ítems que s'havien de contestar es van augmentar considerablement. Si comparem aquestes dades amb les de l'enquesta de 1994, constatem que, pel que fa a l'ús de la Biblioteca, es concentrava a utilitzar el préstec i consultar llibres, els usuaris continuaven considerant que l'actualització del fons era acceptable i el termini de préstec també. En aquell moment, que ja disposàvem de més bases de dades i l'ús del catàleg bibliogràfic era més generalitzat, podíem remarcar la poca consulta que els alumnes hi feien.

Per conèixer realment si en aquests moments els nostres serveis s'adeqüen a les necessitats reals dels usuaris, ens plantegem realitzar novament una enquesta, els resultats de la qual seran l'instrument que ens permetrà avaluar el Servei de Biblioteca globalment i per centres. Es mesuraran els resultats finals, tant quantitius com qualitatius dels diferents processos, així com l'impacte global dels nostres serveis i la percepció i satisfacció que en tenen els usuaris. L'opinió dels usuaris sobre la satisfacció del Servei serà una mesura d'eficàcia per excel·lència, ja que no n'hi ha prou que un sistema funcioni sinó que cal que sigui percebut com a satisfactori. Conèixer el grau de satisfacció ens aportarà una valoració subjectiva de l'èxit del Servei.

En aquest treball es presenten, doncs, els resultats corresponents a l'enquesta de satisfacció d'usuaris de 2004. S'hi valorarà la quantitat i la qualitat dels serveis oferts, la interacció amb el sistema i amb els intermediaris, la política del Servei, el context on s'ofereix i l'SBiD en el seu conjunt. De l'anàlisi dels resultats se'n podrà extreure la mesura de l'èxit assolit pel Servei. Els punts forts i els punts febles que es deriven de l'anàlisi han de ser útils a la URV, fa que sorgeixen d'un instrument fiable per prendre les decisions pertinents que hauran de possibilitar avançar el procés del canvi en què es troben les biblioteques universitàries d'arreu del món: de la possessió a l'accés és el salt definitiu pel qual cal treballar, després de valorar i ponderar les línies per les quals ha d'avançar, per a servir, el SBiD de la URV.

Les conclusions a què arribem a partir de l'anàlisi de l'enquesta justificarà les peticions que el Servei realitza a la institució i permetrà introduir nous objectius que cohesionen el Pla de Millora de Qualitat del Servei de Biblioteca i Documentació amb el Pla Estratègic de la Universitat.

## **1.1 Objectius**

- Detectar quina percepció tenen els usuaris de la Biblioteca, dels recursos, dels serveis i de les activitats.
- Analitzar l'impacte i l'ús dels diferents serveis a partir dels resultats quantitatius i qualitius obtinguts.
- Reduir les distàncies entre les expectatives dels usuaris i l'oferta de serveis.
- Establir unes propostes de millora del Servei, a partir dels punts forts i punts febles detectats.

## **1.2 Avaluació dels diferents serveis**

Els serveis de la Biblioteca que avaluarem en el cas dels alumnes són:

- Utilització de la biblioteca: si van a la biblioteca, la freqüència, els motius pels quals van a la biblioteca i si s'hi orienten.
- Consulta al catàleg bibliogràfic: saber el nivell que tenen de coneixement del catàleg automatitzat ja que té una relació directa amb el nivell d'autosuficiència de l'usuari per localitzar documents.
- Avaluació del fons: conèixer si el fons està prou actualitzat i és suficient per dur a terme l'activitat acadèmica.
- Servei de préstec domiciliari. Conèixer si estan d'acord amb els terminis de préstec i el nombre de documents que poden tenir en préstec. I si estan d'acord amb el sistema de sancions.
- Reserves i renovacions. Conèixer si saben que poden renovar i reservar llibres des d'Internet. És un servei que s'ha posat en marxa aquest any i ens interessa saber-ne l'impacte.
- Servei de Préstec Interbibliotecari i Obtenció de Documents. Nivell d'ús i satisfacció d'aquest servei.
- Consulta d'informació electrònica. Conèixer quins recursos electrònics utilitzen més i si tenen dificultats per fer-ho.
- Formació d'usuaris. Saber si les activitats de formació que es realitzen responen a les seves necessitats.
- Personal. Saber si es consideren ben atesos.
- Us i satisfacció de les instal·lacions. Conèixer quin grau de confortabilitat té la biblioteca per a ells.
- Valoració global de la Biblioteca

En el cas dels professors, els serveis que avaluarem són:

- Fonts d'informació. Conèixer quines fonts d'informació utilitzen per dur a terme la seva activitat acadèmica, i quin ús fan de la Biblioteca i els seus recursos en la impartició de les assignatures.
- Personal. Conèixer com valoren el personal de la biblioteca.
- Serveis. Detectar quins serveis de la Biblioteca utilitzen més i com els valoren.
- Informació des de la biblioteca. Detectar si estan informats puntualment de les novetats bibliogràfiques i/o de serveis de la Biblioteca.
- Valoració global de la Biblioteca.

### 1.3 Planificació del procés

PLANIFICACIÓ DEL PROJECTE "ENQUESTA DE SATISFACCIÓ ALS USUARIS DEL SERVEI DE BIBLIOTECA"																																							
ETAPES - ACCIONS	ESTAT	GEN	FEB	MARÇ					ABRIL				MAIG				JUNY				JULIOL																		
				1	8	15	22	29	5	12	19	26	3	10	17	24	31	7	14	21	28	5	12	19	26														
Definició del projecte																																							
Planificació del projecte				11																																			
Transformació de l'enquesta per editar el formulari òptic					19																																		
Prova pilot (10 enquestes per centre)						24																																	
Enviament del formulari per a prova d'impressió						25																																	
Realització prova d'impressió per part de l'editorial (1 setmana)							31																																
Programació de la lectora							1																																
Revisió de la prova d'impressió							2																																
Edició dels formularis									20																														
Posada a punt de la lectora										23																													
Passació de l'enquesta											30																												
Lectura de les dades de l'enquesta												7																											
Anàlisi i creuament de les dades de l'enquesta																																							
Elaboració de l'informe de conclusions																																							

## 2. METODOLOGIA

### 2.1 Selecció de la mostra

**Tipus d'estudi:** un estudi descriptiu de satisfacció d'usuaris del Servei de Biblioteca i Documentació de la Universitat Rovira i Virgili.

**Població i mostra:** l'univers o població objecte d'estudi el constitueixen tots els professors titulars i associats, tots els estudiants de doctorat i una mostra dels d'estudiants matriculats en el curs acadèmic 2003-2004.

**Estudiants:** una mostra estratificada per centre amb un 5% d'error i un nivell de confiança de l'1,96 i una  $P,Q= 50$ .

En els Centres d'Infermeria i Enologia s'ha aplicat un mostreig aleatori simple amb un 10% d'error, amb un nivell de confiança de l'1,96 i una  $P,Q= 50$ , sobreestimant la mostra de l'any 1998.

Les dades utilitzades han estat facilitades pel Gabinet Tècnic de la Universitat.

## **2.2 Procés de mostreig i recollida de dades**

S'han elaborat dues enquestes diferents:

- Una per als estudiants (primer, segon i tercer cicle).
- Una altra per als professors.

### 2.2.1 Enquesta corresponent a l'alumnat

Inicialment es va validar l'enquesta dels alumnes a través d'una prova pilot que van contestar 10 alumnes de cada centre. Una vegada corregida l'enquesta amb les deficiències que s'hi van poder detectar, es va elaborar l'enquesta definitiva en un format que en permetia la lectura òptica del formulari.

a) La mostra dels alumnes de primer i segon cicle, corresponent a una població d'11.925 estudiants, va ser la següent:

- Facultat de Ciències Econòmiques i Empresariales: 174
- Facultat de Ciències Jurídiques: 135
- Escola Tècnica Superior d'Enginyeria: 187
- Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Química: 64
- Facultat de Medicina i Ciències de la Salut: 91
- Facultat de Lletres: 116
- Facultat de Química: 59
- Facultat d'Enologia: 75
- Facultat de Ciències de l'Educació i Psicologia: 148
- Escola Universitària d'Infermeria: 77

El total, doncs, va ser de 1.126 enquestes.

Aquesta mostra es va desglossar en cada centre d'acord amb dos criteris:

- Un 20% per als alumnes de primer curs i la resta per als altres cursos superiors.
- Els grups enquestats havien de correspondre a diferents tipus d'ensenyament (títols reglats i títols propis) i a perfils de necessitat de bibliografia diferents.

Posteriorment, es va planificar, juntament amb el personal acadèmic de cada centre (degà o director de centre i responsable d'ensenyament), els grups que s'havia d'enquestar seguint els dos criteris que acabem d'indicar. Els grups enquestats apareixen en la taula 1, que figura annexa.

A l'hora pactada prèviament, el personal de la Biblioteca del centre corresponent es va desplaçar a l'aula convinguda. Després d'una breu introducció en què s'explicaven els objectius de l'enquesta de satisfacció, els alumnes escollits a l'atzar dins de l'aula (es va tenir especial cura a eliminar els estudiants becaris de Biblioteca, a fi que no es produís algun biaix en les dades d'aquell grup enquestat) van emplenar el formulari que va recollir el personal de la Biblioteca.

- b) La mateixa enquesta va ser lliurada al total de la població dels alumnes de tercer cicle (533 alumnes) a través del correu ordinari, acompanyada d'una carta de presentació en què s'indicaven els objectius de l'enquesta de satisfacció i la forma d'emplenar el formulari. Les dades corresponents a l'adreça de l'alumne de tercer cicle es van obtenir dels registres que té la URV.

En el sobre de la tramesa hi figurava, a més a més, un sobre ja franquejat amb l'adreça de la URV per tal d'evitar qualsevol motiu que fes desistir de respondre el qüestionari. Per tal de respectar la confidencialitat, aquest sobre ja franquejat no incloïa l'adreça de l'estudiant.

## 2.2.2 Enquesta corresponent al personal docent i investigador

Es va elaborar una altra enquesta per al PDI de la Universitat, tot pensant en les eines i els serveis que utilitza habitualment per al seu treball acadèmic i de recerca. De nou, es va passar una enquesta pilot a 3 professors de cada centre per validar les preguntes i es van modificar totes aquelles que havien comportat una certa dificultat a l'hora de contestar-les.

El formulari de lectura òptica es va acompanyar d'una carta de presentació que es va trametre de manera personalitzada, a través del correu intern de la Universitat, a cadascun dels professors i investigadors. En la carta de presentació s'indicava, a més dels objectius de l'estudi, la manera d'emplenar el formulari. Es demanava al PDI que lliurés el formulari, una vegada emplenat, al Servei de Biblioteca i Documentació.

Donat el volum abastable del PDI, es va decidir enquestar tota la població de PDI (1.231 professors i investigadors), independentment de la seva categoria professional i de la seva dedicació a la docència.

El total de PDI al qual es va enviar l'enquesta es distribueix segons les dades següents:

- Facultat de Ciències Econòmiques i Empresarials: 117
- Facultat de Ciències Jurídiques: 100
- Escola Tècnica Superior d'Enginyeria: 128
- Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Química: 120
- Facultat de Medicina i Ciències de la Salut: 304
- Facultat de Lletres: 153
- Facultat de Química: 101
- Facultat d'Enologia: 42
- Facultat de Ciències de l'Educació i Psicologia: 108
- Escola Universitària d'Infermeria: 58

**Taula 1. Distribució dels alumnes enquestats de primer i segon cycle**

Ensenyament	Mostra global	Mostra de primer curs	Mostra dels altres cursos	Data	Hora	Aula	Assignatura
Ciències Empresarials	59	12		28/4/04	11:00	A03	Matemàtiques Empresarials II
			23	29/4/04	19:00	A01	Direcció Financera II
			24	30/4/04	9:00	A11	Comptabilitat de Gestió
Administració i Direcció d'Empreses	58	11		28/4/04	10:00	A04	Macroeconomia I
			17	30/4/04	13:00	A13	Direcció Financera: Inversió
			15	27/4/04	10:00	A06	Direcció de Màrqueting
	15	28/4/04	12:00	A13	Gestió del Risc Operacions Financeres		
Economia	57	12		28/4/04	12:00	A15	Macroeconomia I
			23	29/4/04	18:00	A15	Teoria dels mercats financers
			22	29/4/04	17:00	A16	Macroeconomia superior
Dret	58		26	29/4/04	14:00	403	Dret Financer I (3r curs)
			5	30/4/04	16:00	402	Dret Civil III
			16	30/4/04	17:00	404	Optativa tarda
			11	30/4/04	18:00	401	Dret Civil I
Relacions Laborals i Ciències del Treball	27	27		26/4/04	9:00	301	Sociologia de les Relacions Laborals (1r curs)
Treball Social	25		25	28/4/04	15:00	Seminari 1	
				28/4/04	15:00	Seminari 2	
				28/4/04	15:00	Seminari 3	
Dret Ambiental	25		25	28/4/04	12:00	402	Institucions de Dret Comunitari (2n curs)
Enginyeria Tècnica en Electrònica Industrial i Enginyeria en Automàtica i Electrònica Industrial	33	33		26/4/04	12:30	101	Tecnologia Electrònica I
Enginyeria Tècnica en Electricitat	76		76	28/4/04	18:00	204	Màquines Elèctriques II
Enginyeria Tècnica en Informàtica de Sistemes	55		35	3/5/04	15:00	210	Àlgebra Lineal
			20	3/5/04	17:00	210	Xarxes de Computadors
Enginyeria Tècnica en Informàtica de Gestió	23	23		3/5/04	15:00	205	Àlgebra Lineal
Enginyeria Química i Enginyeria Tècnica Industrial, especialitat en Química Industrial	51		51	26/4/04	10:00	107	Cinètica Aplicada

Ensenyament	Mostra global	Mostra de primer curs	Mostra dels altres cursos	Data	Hora	Aula	Assignatura
Enginyeria Tècnica Industrial, especialitat en Mecànica	13	13		26/4/04	15:00	104	Enginyeria Tèrmica
Fisioteràpia	31	6		29/4/04	10:00		Es van enviar per part del professor els alumnes a la Biblioteca
			25	29/4/04	11:30	1203	El professor va parlar personalment amb alumnes de segon i tercer i els va reunir en una aula reservada expressament
Nutrició Humana i Dietètica	29	6		29/4/04	14:00	3101	Aliments
			23	27/4/04	11:00	1103	Nutrició i Avaluació Metabòlica de l'Estat Nutricional
Medicina	31	6		26/4/04	13:00	3102	Anatomia de l'Aparell Locomotor
			25	28/4/04	12:00	6	Van passar a l'aulari de l'Hospital Sant Joan de Reus en l'assignatura Neurologia
Història	11	11		26/4/04	12:00	006	Història de la Política Internacional Contemporània
Filologia Catalana	12	12		27/4/04	11:30	3206	Teoria de la Literatura
Geografia	17		17	27/4/04	17:30	3210	Geografia d'Europa
Filologia anglesa	33		33	29/4/04	11:30	3001	Sistema Anglès de Sons
Antropologia social i cultural	25		25	27/4/04	11:30	3105	Religió i Visió del Món
Publicitat i relacions públiques	18		18	26/4/04	11:00	100	Publicitat i Relacions Públiques
Bioquímica	23		23	28/4/04	10:00	1201	Biosíntesi de Macromolècules
Enginyeria Tècnica Agrícola: Indústries Agràries i Alimentàries	45	15		29/4/04	10:20	1	Microbiologia
			30	27/4/04	11:30	Aula Magna	Operacions Bàsiques i Tecnologia d'Aliments
Enologia	30		30	28/4/04	17:00	3	Economia Vitivinícola
Educació Social	25		12	26/4/04	9:00	101 (Edif. Central)	Programes d'Animació Sociocultural
Educació Social			13	29/4/04	17:00	Aula Mac (Edif. Central)	Didàctica General
Mestre, especialitat Educació Física	26		26	27/4/04	15:00	105 (Ventura Gassol)	Organització del Centre Escolar
Mestre, especialitat Educació infantil	25	25		29/4/04	9:00	105 (Edif. Central)	Sociologia de l'Educació

Ensenyament	Mostra global	Mostra de primer curs	Mostra dels altres cursos	Data	Hora	Aula	Assignatura
Pedagogia	25		25	27/4/04	9:00	010 (Edif. Central)	Pedagogia Social
Psicologia	25		25	27/4/04	9:00	110 (Edif. Central)	Desenvolupament Socioafectiu
Psicopedagogia	22		14	27/4/04	19:00	104 (Edif. Central)	Diagnòstic en Educació
			8	29/4/04	18:00	104 (Edif. Central)	Assessorament a Institucions Educatives
Infermeria	63	15		27/4/04	9:00	1	Infermeria Medicoquirúrgica
			24	27/4/04	17:00	3	Infermeria Medicoquirúrgica
			24	28/4/04	9:00	2	Infermeria infantil
				28/4/04	17:00	2	Salut Laboral
Ciència i mètode en Infermeria	14		14	28/4/04	9:30	2	Economia Sanitària
Química	36	12		30/4/04	16:00	1201	Mètodes Matemàtics de la Química
			24	27/4/04	16:00	1202	Química Orgànica Industrial

### 3. TRACTAMENT ESTADÍSTIC DE LES DADES

L'enquesta està impresa en paper, seguint un format preparat per llegir-la mitjançant un dispositiu òptic (vegeu annex 1). Aquest sistema àgil i ràpid facilita en gran mesura el tractament i a la vegada disminueix els possibles errors resultants de la recollida de dades.

Les dades obtingudes de les enquestes llegides s'introdueixen automàticament a la matriu de la base de dades a fi d'agilitar al màxim tot el procés.

Els programaris utilitzats per al tractament estadístic de l'enquesta han estat Microsoft Access i Microsoft Excel, les dades dels quals estaven vinculades mitjançant Microsoft Query.

En les preguntes de l'enquesta que permeten triar més d'una opció, la suma de les freqüències no dona el nombre d'enquestes respostes, sinó que és superior. En aquests casos tenim:

- *Percentatge casos:* ens indica per cada variable el tant per cent d'usuaris que han respost afirmativament.
- *Percentatge respostes:* ens indica pel conjunt de variables el tant per cent d'usuaris que han respost afirmativament.

### **3.1 Anàlisi descriptiva de les dades: Alumnat**

El plantejament de les preguntes i l'estructura de l'enquesta han estat dissenyats per permetre una anàlisi mitjançant la combinació de respostes.

El qüestionari consta de dos apartats:

- a. Les dades de cada usuari (preguntes 1 i 2)
- b. Les dades d'opinió sobre la biblioteca (preguntes 3 a 47)

En la valoració de les dades cal tenir present:

- Les preguntes amb resposta múltiple
- Les preguntes que impliquen valors lògics –sí/no. El valor ha de ser únic.
- Les respostes invalidades
- Les respostes valorades sobre una escala ascendent de l'1 al 7.

No s'han comptabilitzat estadísticament per a la totalitat de preguntes de l'enquesta els 20 fulls de resposta que no han especificat biblioteca (no han respost la pregunta número 2).

L'enquesta s'ha estructurat en diversos apartats que coincideixen en els aspectes de la Biblioteca que avaluarem. Són els següents:

#### **1. Tipologia d'usuari**

En aquest apartat es pretén que l'usuari s'identifiqui i ell mateix assenyalï si és estudiant de 1r curs, d'altres cursos o doctorand. Les respostes d'aquest apartat ens permetran estudiar el tipus de necessitats en funció del tipus d'usuari.

Un altre aspecte que s'ha d'assenyalar és la biblioteca en què pensa l'usuari quan respon l'enquesta, que per lògica serà la biblioteca de la URV que més freqüenta. Aquesta resposta ens permetrà realitzar estudis individualitzats i comparatius de cadascuna de les biblioteques.

Les dades es podran combinar amb qualsevol pregunta de la resta de l'enquesta. En aquestes preguntes no validarem el resultat si es marca més d'una casella. Invalidarem l'enquesta si no tenen resposta.

## **2. Utilització de la biblioteca**

Determinarem quins usuaris utilitzen la biblioteca i quins no a partir d'un valor lògic. Aquest valor lògic, en el cas que sigui positiu, invalidaria qualsevol resposta en la pregunta 4. Si la resposta és NO, només valorem aquesta pregunta i desestimem les altres. A la pregunta 4 es pot contestar més d'una opció. En aquest apartat podrem determinar quins usuaris no utilitzen la biblioteca i els motius pels quals aquests usuaris potencials no són reals. El fet de passar l'enquesta a les aules i enviar-les a casa als doctorands ens ha permès analitzar el perquè determinats usuaris no utilitzen la biblioteca. No hauria estat possible aquest anàlisi si l'enquesta s'hagués passat en el recinte de la biblioteca.

Amb les respostes dels usuaris que sí utilitzen la biblioteca podrem definir la freqüència d'ús, l'horari i la durada de les seves visites, i sabrem quin ús en fan i el motiu de la visita.

Les preguntes 9,10 i 11 fan referència a la localització i consulta de documents dins la sala de lectura. Ens permetran conèixer si l'usuari ha trobat la informació que buscava, si li ha resultat fàcil i quins mecanismes ha utilitzat per localitzar els documents

## **3. Consulta del Catàleg bibliogràfic**

Les preguntes 12 i 13 ens permetran mesurar el grau de dificultat de la consulta del catàleg automatitzat i els resultats obtinguts en aquesta consulta. Es valorarà mitjançant una escala numèrica.

## **4. Fons bibliogràfic i documental**

Es valorarà l'adequació del fons (preguntes 14 i 15) en funció de les necessitats dels usuaris. Es presenten dues escales numèriques: de si el volum és insuficient a suficient, i el grau d'actualització de la col·lecció, de més antiquat a més actualitzat.

## **5. Servei de préstec**

Les preguntes d'aquest apartat (de la 16 a la 20) ens permetran conèixer la percepció que tenen els usuaris del servei de préstec, quin ús en fan, el coneixement que tenen d'alguns aspectes que els són molt avantatjosos i de la normativa. Els resultats s'obtenen a partir de preguntes que demanen una resposta lògica.

En aquest apartat s'ha introduït una pregunta referent a les renovacions i reserves de llibres en línia, que suposen una novetat en el servei introduïda aquest curs acadèmic. Com que s'ha fet una campanya per donar a conèixer aquest servei, volem saber si ha arribat als usuaris i si en tenen coneixement.

## **6. Servei de préstec interbibliotecari i obtenció de documents**

Aquest apartat (preguntes 21, 22, 23) ens permetrà valorar l'ús que es fa del servei, el nivell de satisfacció i detectar les causes de la no-utilització.

## **7. Consulta d'informació electrònica**

Les respostes de les preguntes 24 a la 27 ens permetran conèixer el nivell d'utilització dels diferents recursos electrònics, quin tipus de recurs és el més utilitzat, si hi ha hagut problemes d'accés i també detectar les causes de la no-utilització mitjançant una pregunta de text. Una pregunta oberta de text lliure ens permetrà saber si l'usuari és capaç de citar algun títol que farà conèixer quins recursos són els més utilitzats en cada àrea temàtica.

## **8. Formació d'usuaris i informació**

Les respostes corresponents a les preguntes de la 28 a la 35 ens indicaran el nivell d'assistència a les sessions de formació d'usuaris, les possibles causes de la no-assistència i la valoració que fan de les sessions. També coneixerem quin és el nivell d'utilització i la valoració que fan els usuaris dels fullets informatius i de les guies del Servei que hi ha a la biblioteca.

## **9. Personal**

Les respostes obtingudes a les preguntes 36 i 37 ens donaran a conèixer el grau de disponibilitat del personal i de la satisfacció de l'usuari pel que fa a l'atenció rebuda. Una escala de valors de l'1 al 7 facilitarà els resultats.

## **10. Ús i satisfacció de les instal·lacions**

Aquest apartat (preguntes 38 a la 46 totes elles presentades mitjançant una escala de valors) ens permetrà valorar les instal·lacions, l'adequació i la confortabilitat.

## **11. Opinions i/o suggeriments**

Una pregunta oberta de text lliure ens permetrà conèixer alguns aspectes que els usuaris considerin importants, que no hagin quedat reflectits en l'enquesta o als quals vulguin donar més importància. Els resultats s'agruparan per temes i per biblioteques.

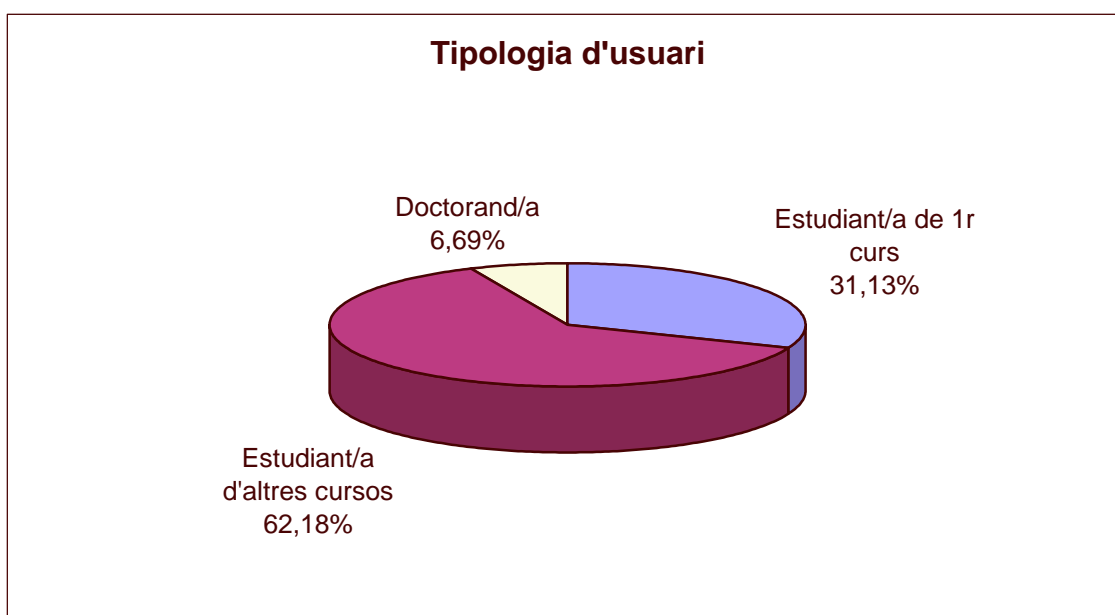
## **12. Valoració global del Servei de Biblioteca**

Una escala de valors de l'1 al 7 ens permetrà conèixer la valoració global que l'usuari fa del Servei.

### 3.1.1 Tipologia d'usuari

1. Indica a quin grup pertanyes
1. Estudiant/a de 1r curs
  2. Estudiant/a d'altres cursos
  3. Doctorand/a

Usuaris	Freqüència	Percentatge	Mostra	Percentatge vs. Mostra
Estudiant/a de 1r curs	377	31,13%	381	98,95%
Estudiant/a d'altres cursos	753	62,18%	766	98,30%
Doctorand/a	81	6,69%	525	15,43%
<b>Total</b>	<b>1.211</b>	<b>100,00%</b>	<b>1672</b>	<b>72,43%</b>

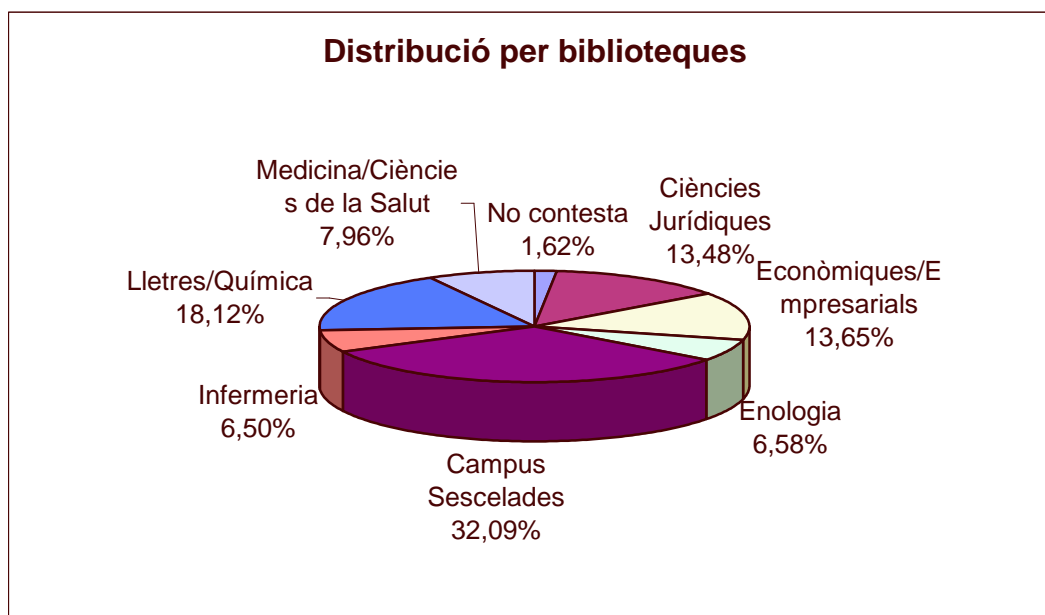


- Queden representats tots els tipus d'alumnes que es vol analitzar. Els estudiants d'altres cursos tenen una representació més alta, ja que hi ha una població més gran d'aquesta tipologia d'usuaris.
- S'ha obtingut poca resposta per part dels alumnes de doctorat. Representa un 6,69% del total d'estudiants, però si tenim en compte les enquestes enviades, el total d'enquestes rebudes ha estat del 15,43% de la mostra.
- Tots els estudiants enquestats han respost la pregunta 1. En canvi, ens hem trobat amb 20 alumnes que no han especificat en quina biblioteca estaven pensant; aquestes 20 enquestes, per tant, no s'han tingut en compte.

2. Quan respons aquesta enquesta penses en la biblioteca de:

1. Ciències Jurídiques
2. Econòmiques/Empresarials
3. Enologia
4. Campus Sescelades
5. Infermeria
6. Lletres/Química
7. Medicina/Ciències de la Salut

<b>Biblioteca</b>	<b>Freqüència</b>	<b>Percentatge</b>
No contesta	20	1,62%
Ciències Jurídiques	166	13,48%
Econòmiques/Empresarials	168	13,65%
Enologia	81	6,58%
Campus Sescelades	395	32,09%
Infermeria	80	6,50%
Lletres/Química	223	18,12%
Medicina/Ciències de la Salut	98	7,96%
<b>Total</b>	<b>1.231</b>	<b>100,00%</b>



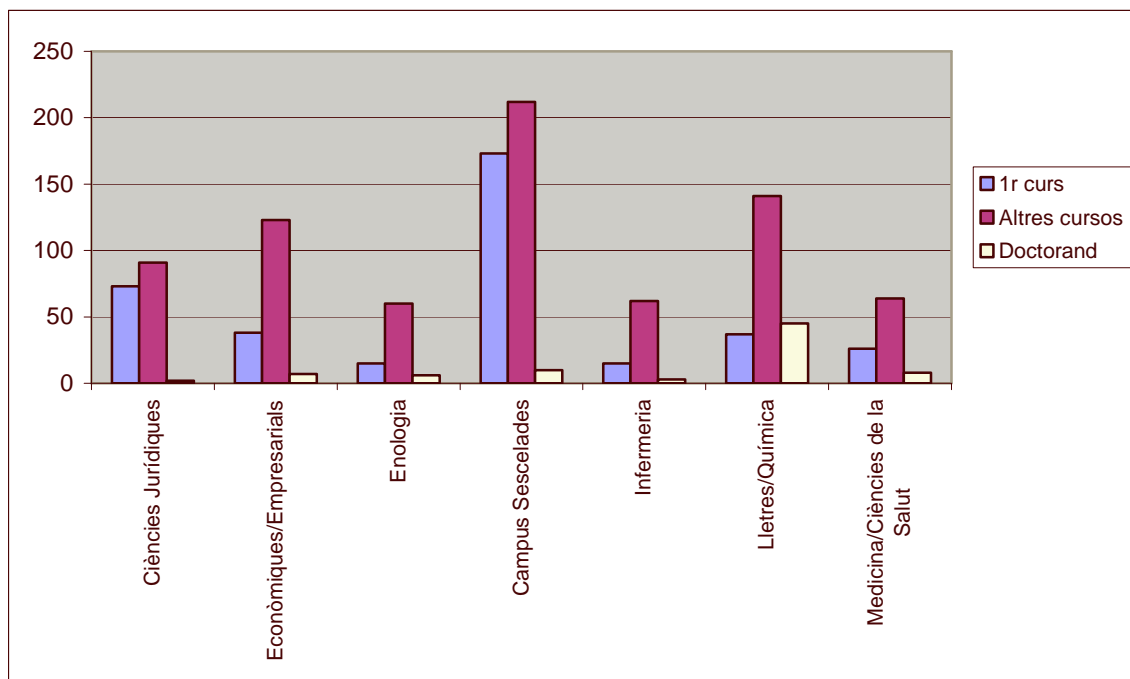
- Totes les biblioteques tenen la mostra que els pertoca respecte a la seva població, considerant el nombre d'alumnes del centre o centres als quals donen servei.
- S'invalidaran 20 enquestes, l'1,62% de respostes, que no identifiquen cap biblioteca, ja que no es podrà fer l'encreuament de dades.

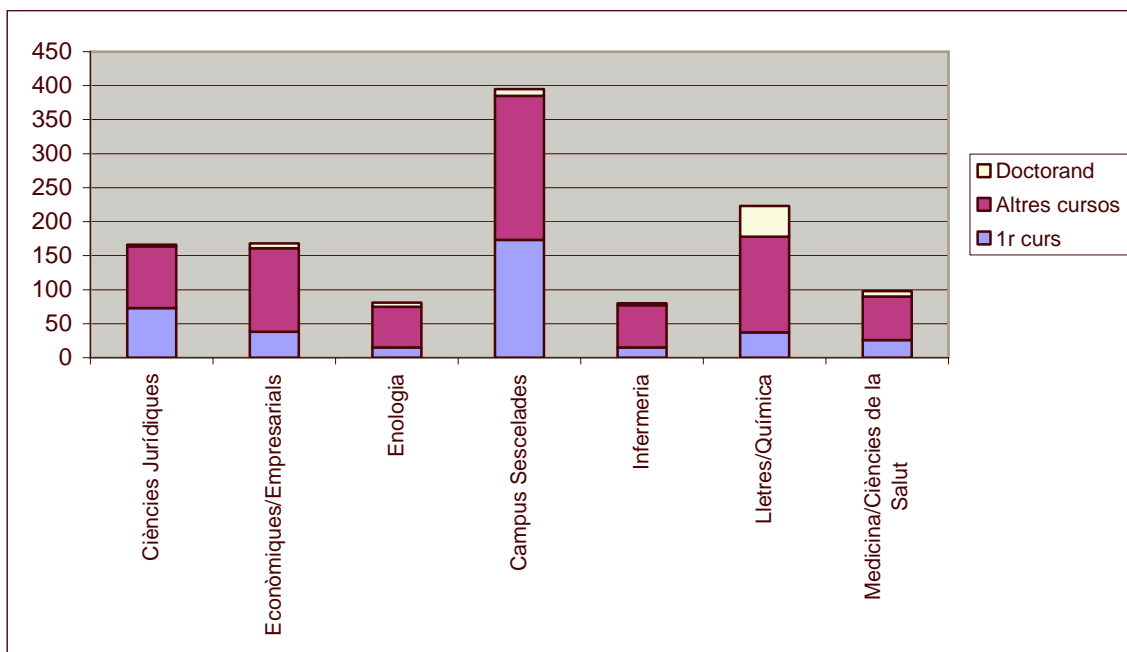
➤ Aquest és el quadre del total de respostes vàlides.

Respostes	Freqüència	Percentatge
Vàlides	1.211	98,38%
No vàlides	20	1,62%
<b>Total</b>	<b>1.231</b>	<b>100,00%</b>

➤ Distribució per biblioteques segons tipologia d'usuari:

Biblioteca	Est. 1r curs	%	Est. d'altres cursos	%	Doctorand	%	Total
Ciències Jurídiques	73	19,36%	91	12,08%	2	2,47%	166
Econòmiques/Empresarials	38	10,08%	123	16,33%	7	8,64%	168
Enologia	15	3,98%	60	7,97%	6	7,41%	81
Campus Sescelades	173	45,89%	212	28,15%	10	12,35%	395
Infermeria	15	3,98%	62	8,23%	3	3,70%	80
Lletres/Química	37	9,81%	141	18,73%	45	55,56%	223
Medicina/Ciències de la Salut	26	6,90%	64	8,50%	8	9,88%	98
<b>Total</b>	<b>377</b>	<b>100,00%</b>	<b>753</b>	<b>100,00%</b>	<b>81</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.211</b>





- S'observa un baix nivell de resposta per part dels doctorands en tots els centres.
- El percentatge més alt de resposta dels doctorands correspon a la biblioteca de Lletres i Química.

### 3.1.2 Utilització de la Biblioteca

#### 3. Véns a la biblioteca?

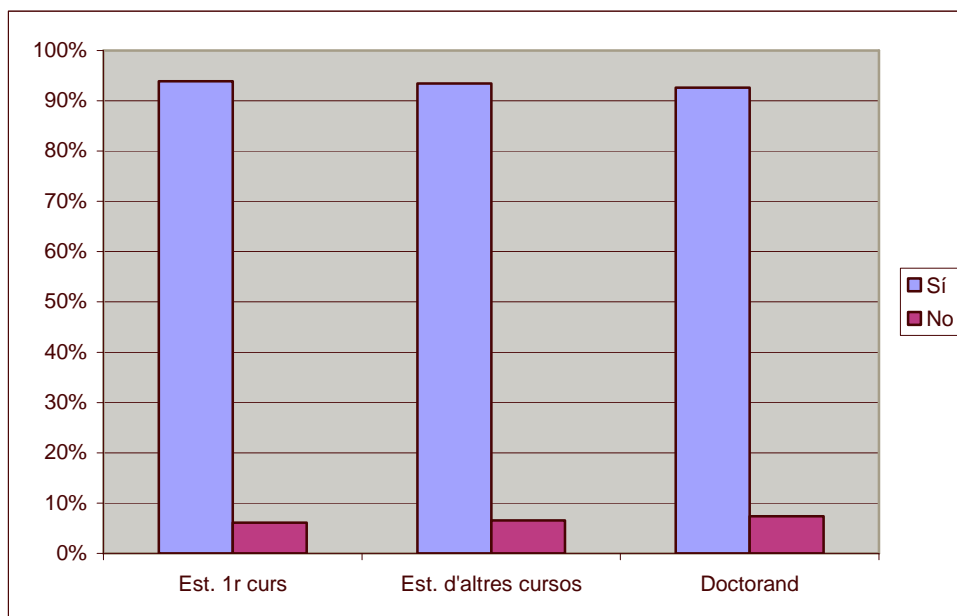
1. Sí
2. No

Va a la Biblioteca	Freqüència	Percentatge
No contesta	4	0,33%
SÍ	1.129	93,23%
NO	78	6,44%
<b>Total</b>	<b>1.211</b>	<b>100,00%</b>



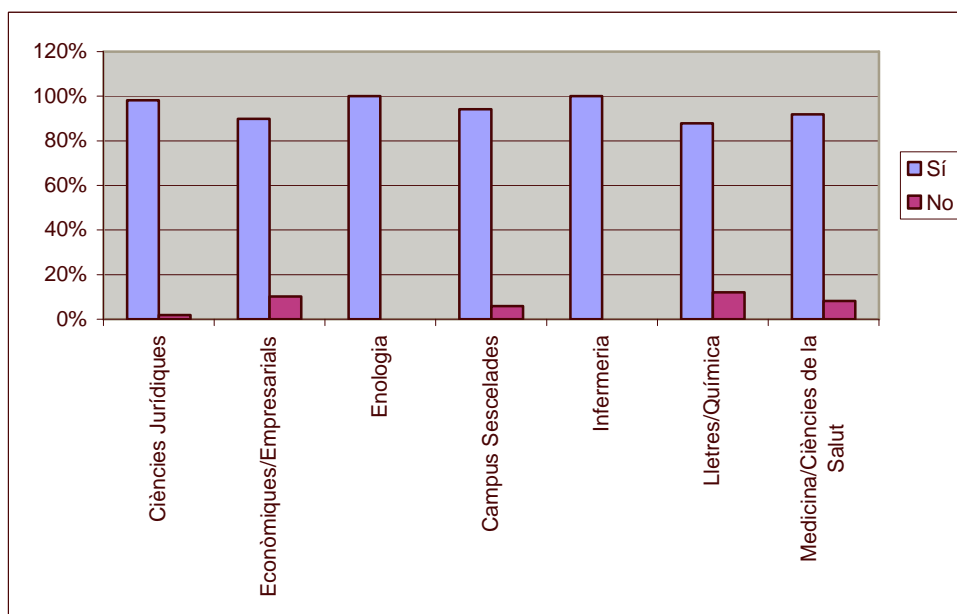
#### ➤ Distribució segons tipologia d'usuari:

	SÍ	%	No	%	Total
<b>Est. 1r curs</b>	352	93,87%	23	6,13%	375
<b>Est. d'altres cursos</b>	702	93,48%	49	6,52%	751
<b>Doctorand</b>	75	92,59%	6	7,41%	81



➤ Distribució segons biblioteca:

Biblioteca	Sí	%	No	%	Total
Ciències Jurídiques	163	98,19%	3	1,81%	166
Econòmiques/Empresarials	150	89,82%	17	10,18%	167
Enologia	81	100,00%	0	0,00%	81
Campus Sescelades	369	94,13%	23	5,87%	392
Infermeria	80	100,00%	0	0,00%	80
Lletres/Química	196	87,89%	27	12,11%	223
Medicina/Ciències de la Salut	90	91,84%	8	8,16%	98



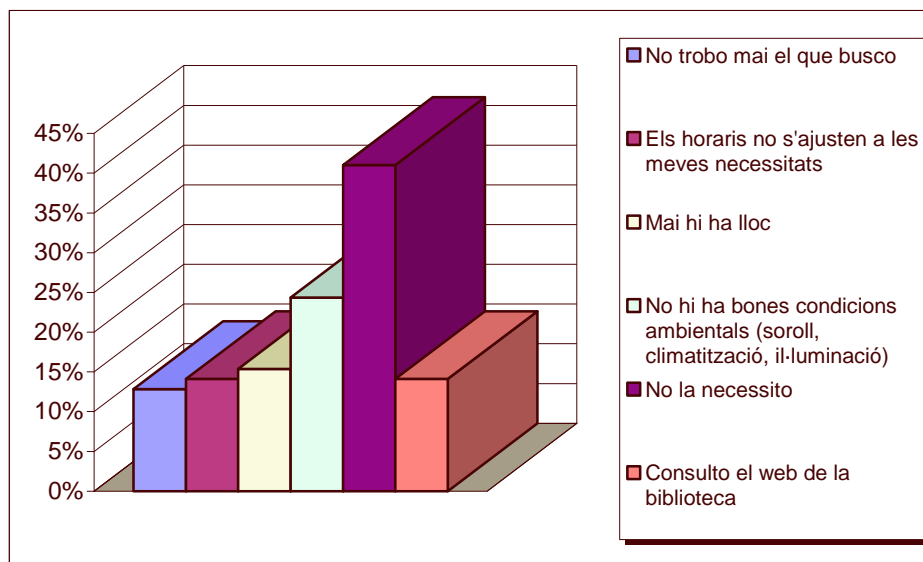
- El 93,23% dels usuaris potencials són usuaris reals.
- Un 6,44% d'estudiants no van a la Biblioteca.
- No s'observen diferències significatives segons la tipologia d'usuaris. En tots els casos el percentatge d'estudiants que van a la Biblioteca està entre el 92 i el 94%.
- Per centres, podem dir que les biblioteques més freqüentades són les d'Enologia, Infermeria i Ciències Jurídiques. Destaca l'assistència del 100% dels enquestats a Enologia i Infermeria.
- La biblioteca menys freqüentada, tot i que el percentatge és molt elevat (87,89%), és la de Lletres i Química.

4. Si no véns, quin n'és el motiu? (pots indicar-ne més d'un)
1. No trobo mai el que busco
  2. Els horaris no s'ajusten a les meves necessitats
  3. Mai hi ha lloc
  4. No hi ha bones condicions ambientals (soroll, climatització, il·luminació)
  5. No la necessito
  6. Consulto el web de la biblioteca

	Frequència	Percentatge
No contesta	1.013	83,65%
Contesta	198	16,35%
<b>Total</b>	<b>1.211</b>	<b>100,00%</b>

Tan sols es tindran en compte per a aquesta pregunta les 78 enquestes que en la pregunta anterior (P3) contesten que no van a la biblioteca.

Motiu	Frequència (sobre 78)	Percentatge casos	Percentatge respostes
No trobo mai el que busco	10	12,82%	10,53%
Els horaris no s'ajusten a les meves necessitats	11	14,10%	11,58%
Mai hi ha lloc	12	15,38%	12,63%
No hi ha bones condicions ambientals (soroll, climatització, il·luminació)	19	24,36%	20,00%
No la necessito	32	41,03%	33,68%
Consulto el web de la biblioteca	11	14,10%	11,58%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>121,79%</b>	<b>100,00%</b>



- Observem que hi ha més respostes que a la pregunta 3. Només hauríem de tenir 78 respostes; per tant, hi ha alumnes que van a la biblioteca que volen reflectir el perquè de les ocasions en què no hi van. Només es

tindran en compte en aquest cas les respostes dels 78 alumnes que han contestat que no van a la biblioteca a la pregunta 3.

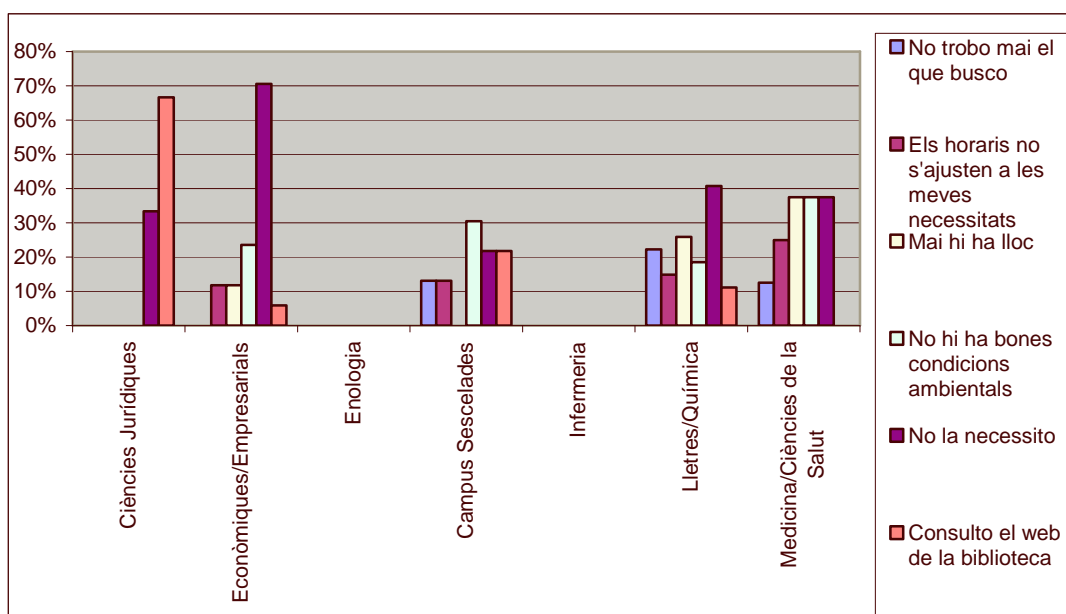
- Els principals motius pels quals els usuaris no van a la biblioteca són:

No la necessito 41'03%

No hi ha bones condicions ambientals 24'36%

- Distribució segons biblioteca:

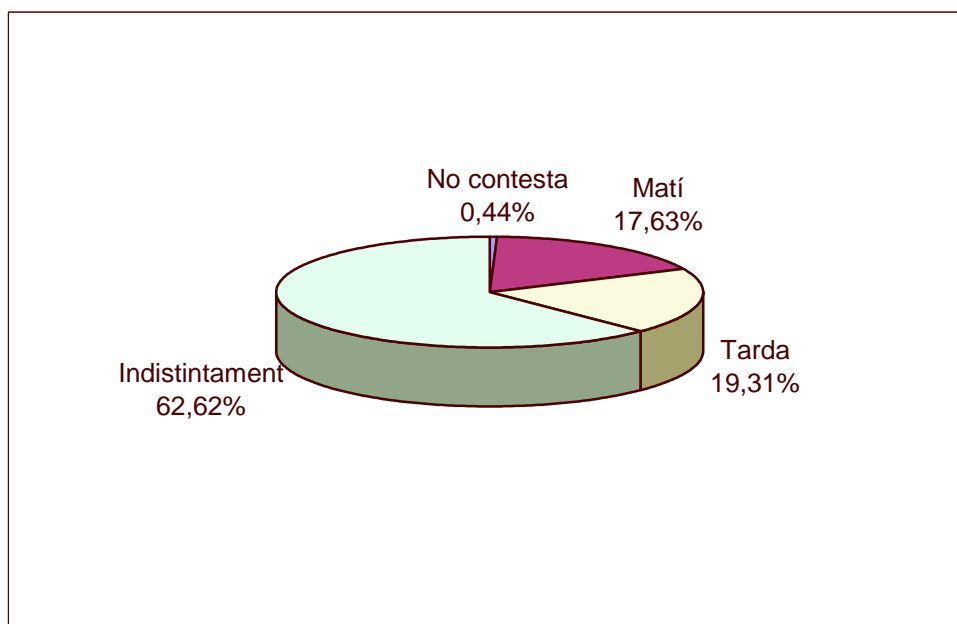
Biblioteca	No trobo mai el que busco		Els horaris no s'ajusten a les meves necessitats		Mai hi ha lloc		No hi ha bones condicions ambientals		No la necessito		Consulto el web de la biblioteca		Total enquestes	Total respostes
		%		%		%		%		%		%		
Ciències Jurídiques	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	33,33%	2	66,67%	3	3
Econòmiques/Empresarials	0	0,00%	2	11,76%	2	11,76%	4	23,53%	12	70,59%	1	5,88%	17	21
Enologia	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0
Campus Sescelades	3	13,04%	3	13,04%	0	0,00%	7	30,43%	5	21,74%	5	21,74%	23	23
Infermeria	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0
Lletres/Química	6	22,22%	4	14,81%	7	25,93%	5	18,52%	11	40,74%	3	11,11%	27	36
Medicina/Ciències de la Salut	1	12,50%	2	25,00%	3	37,50%	3	37,50%	3	37,50%	0	0,00%	8	12
<b>Total</b>													78	95



5. Si véns, en quin horari?

1. Matí
2. Tarda
3. Indistintament

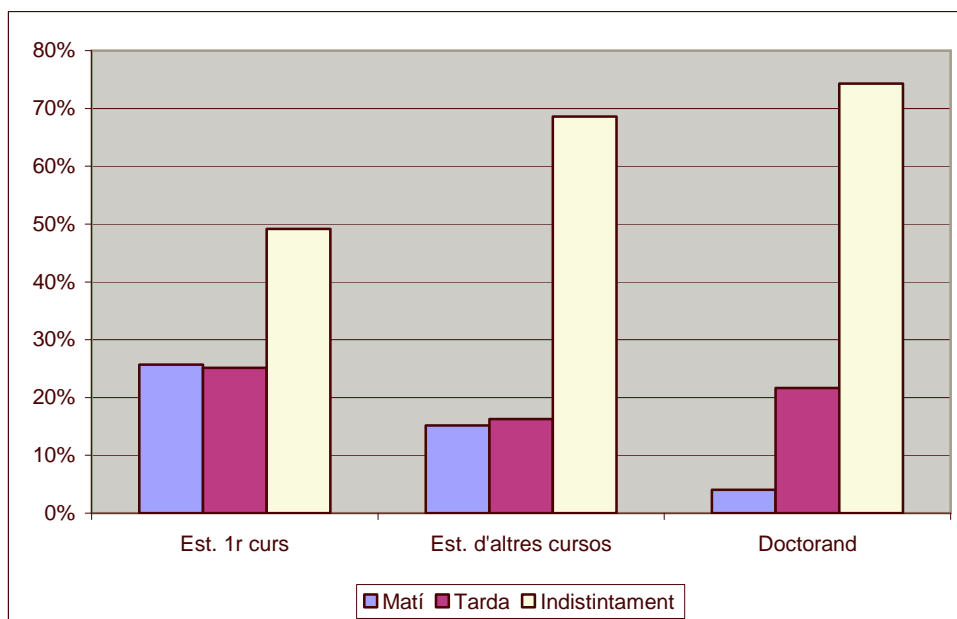
Quin horari?	Freqüència	Percentatge
No contesta	5	0,44%
Matí	199	17,63%
Tarda	218	19,31%
Indistintament	707	62,62%
<b>Total</b>	<b>1.129</b>	<b>100,00%</b>



- Tan sols es tindran en compte per aquesta pregunta, les 1129 enquestes que en la pregunta anterior (P3) contesten que sí van a la biblioteca.
- No s'observen diferències importants entre l'assistència a la biblioteca al matí o a la tarda.
- La majoria dels usuaris, un 62,62%, han respost que van a la biblioteca tant al matí com a la tarda, sense establir diferències entre els períodes del dia.

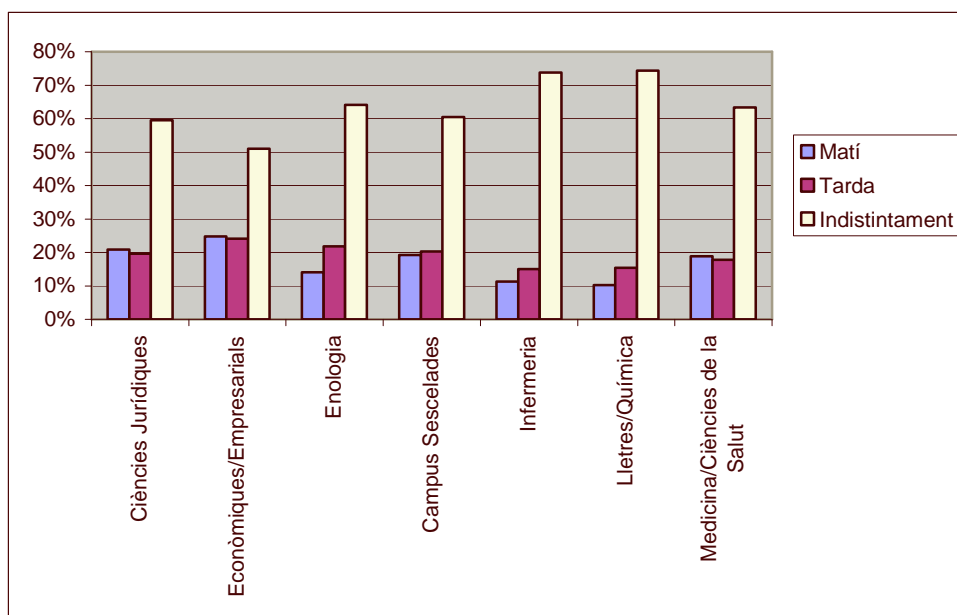
➤ Distribució segons tipologia d'usuari:

	Matí	%	Tarda	%	Indistintament	%	Total
Est. 1r curs	90	25,71%	88	25,14%	172	49,14%	350
Est. d'altres cursos	106	15,14%	114	16,29%	480	68,57%	700
Doctorand	3	4,05%	16	21,62%	55	74,32%	74



➤ Distribució segons biblioteca:

	Biblioteca	Matí	%	Tarda	%	Indistintament	%	Total
Ciències Jurídiques		34	20,86%	32	19,63%	97	59,51%	163
Econòmiques/Empresarials		37	24,83%	36	24,16%	76	51,01%	149
Enologia		11	14,10%	17	21,79%	50	64,10%	78
Campus Sescelades		71	19,24%	75	20,33%	223	60,43%	369
Infermeria		9	11,25%	12	15,00%	59	73,75%	80
Lletres/Química		20	10,26%	30	15,38%	145	74,36%	195
Medicina/Ciències de la Salut		17	18,89%	16	17,78%	57	63,33%	90

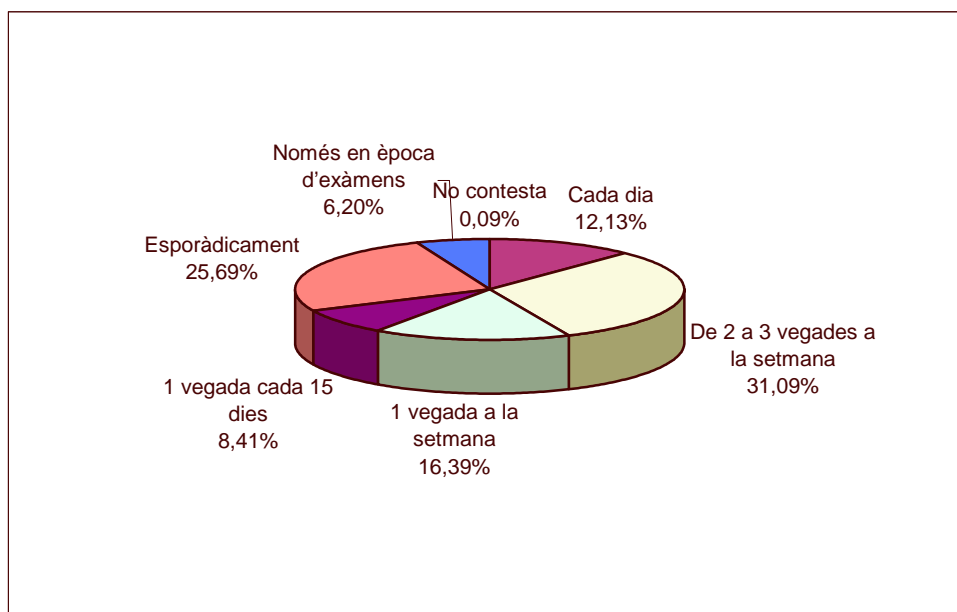


- Els resultats per tipus d'usuaris i per centres segueixen la tendència general.

6. Amb quina freqüència visites habitualment la biblioteca?

1. Cada dia
2. De 2 a 3 vegades a la setmana
3. 1 vegada a la setmana
4. 1 vegada cada 15 dies
5. Esporàdicament
6. Només en època d'exàmens

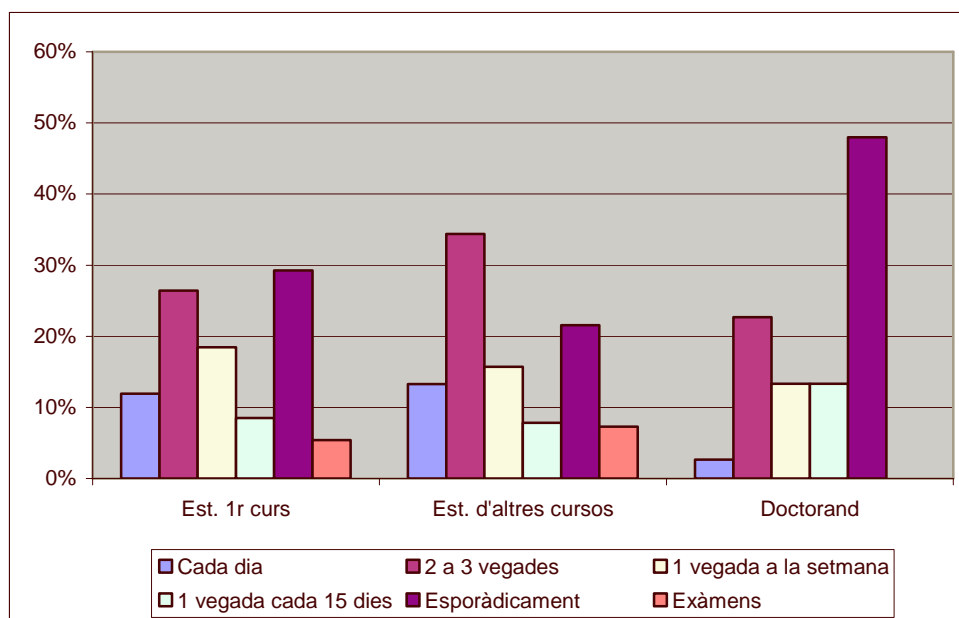
Amb quina freqüència?	Freqüència	Percentatge
No contesta	1	0,09%
Cada dia	137	12,13%
De 2 a 3 vegades a la setmana	351	31,09%
1 vegada a la setmana	185	16,39%
1 vegada cada 15 dies	95	8,41%
Esporàdicament	290	25,69%
Només en època d'exàmens	70	6,20%
<b>Total</b>	<b>1.129</b>	<b>100,00%</b>



- Tan sols es tindran en compte per aquesta pregunta les 1.129 enquestes que en la pregunta anterior (P3) contesten que sí van a la biblioteca.
- El 31,09% dels estudiants van a la biblioteca de 2 a 3 vegades per setmana.
- Un 60% dels estudiants van a la biblioteca com a mínim una vegada a la setmana. D'aquests n'hi ha un 12,13 % que hi van cada dia.
- Un 25,69% dels estudiants només vénen a la biblioteca esporàdicament.

- L'increment que representa la resposta només en època d'exàmens és del 6,20%.
- Distribució segons tipologia d'usuari:

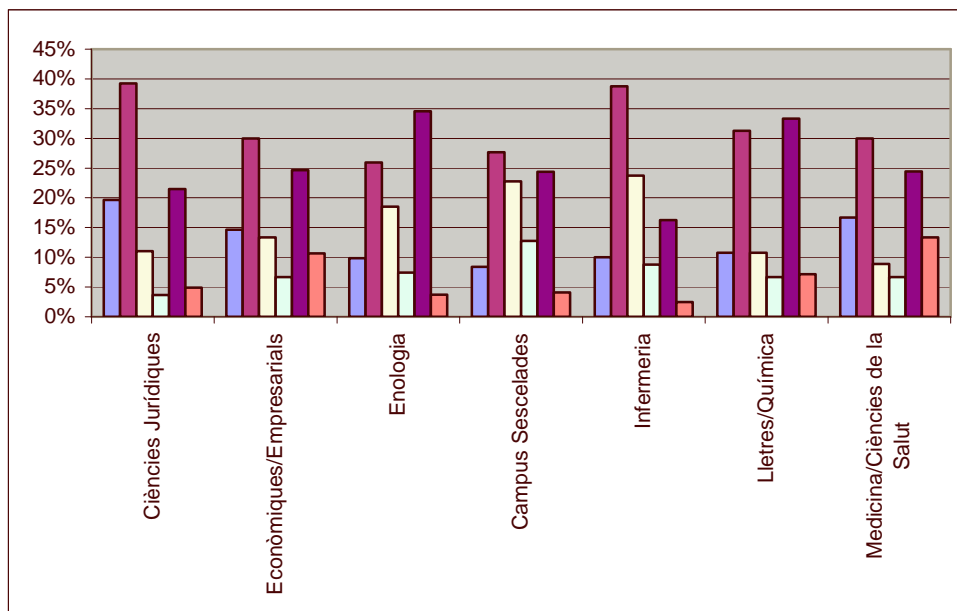
	Cada dia	%	De 2 a 3 vegades a la setmana	%	1 vegada a la setmana	%	1 vegada cada 15 dies	%	Esporàdicament	%	Només en època d'exàmens	%	Total
Est. 1r curs	42	11,93%	93	26,42%	65	18,47%	30	8,52%	103	29,26%	19	5,40%	352
Est. d'altres cursos	93	13,27%	241	34,38%	110	15,69%	55	7,85%	151	21,54%	51	7,28%	701
Doctorand	2	2,67%	17	22,67%	10	13,33%	10	13,33%	36	48,00%	0	0,00%	75



- Per tipologia d'usuaris, destaca que el 48% dels doctorands visiten la biblioteca esporàdicament.

➤ Distribució segons biblioteca:

Biblioteca	Cada dia	%	De 2 a 3 vegades a la setmana	%	1 vegada a la setmana	%	1 vegada cada 15 dies	%	Esporàdicament	%	Només en època d'exàmens	%	Total
Ciències Jurídiques	32	19,63%	64	39,26%	18	11,04%	6	3,68%	35	21,47%	8	4,91%	163
Econòmiques/Empresarials	22	14,67%	45	30,00%	20	13,33%	10	6,67%	37	24,67%	16	10,67%	150
Enologia	8	9,88%	21	25,93%	15	18,52%	6	7,41%	28	34,57%	3	3,70%	81
Campus Sescelades	31	8,40%	102	27,64%	84	22,76%	47	12,74%	90	24,39%	15	4,07%	369
Infermeria	8	10,00%	31	38,75%	19	23,75%	7	8,75%	13	16,25%	2	2,50%	80
Lletres/Química	21	10,77%	61	31,28%	21	10,77%	13	6,67%	65	33,33%	14	7,18%	195
Medicina/Ciències de la Salut	15	16,67%	27	30,00%	8	8,89%	6	6,67%	22	24,44%	12	13,33%	90

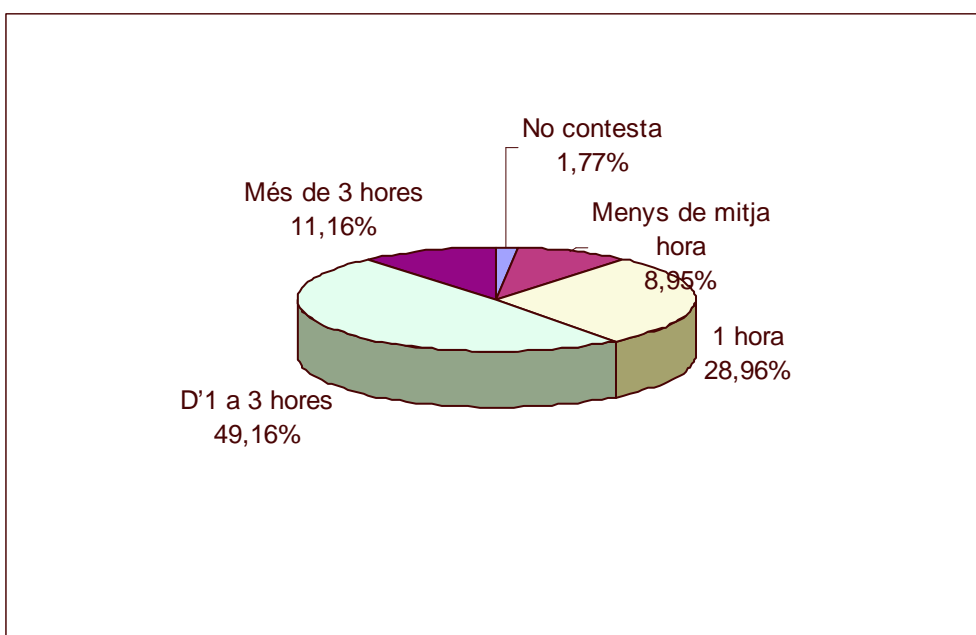


- Per biblioteques, les més freqüentades (sumant els percentatges de les tres primeres respostes) són Ciències Jurídiques i Infermeria amb un 71%. Totes les altres estan entre el 50% i el 60%.

7. Quant temps estàs a la biblioteca el dia que la utilitzes?

1. Menys de mitja hora
2. 1 hora
3. D'1 a 3 hores
4. Més de 3 hores

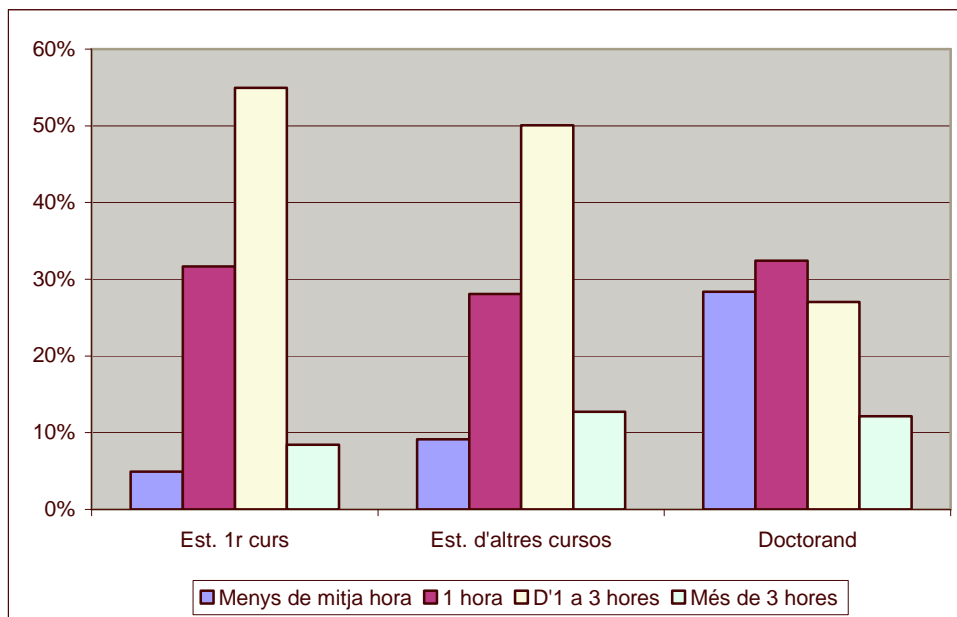
Quant temps?	Freqüència	Percentatge
No contesta	20	1,77%
Menys de mitja hora	101	8,95%
1 hora	327	28,96%
D'1 a 3 hores	555	49,16%
Més de 3 hores	126	11,16%
<b>Total</b>	<b>1.129</b>	<b>100,00%</b>



- Tan sols es tindran en compte per aquesta pregunta les 1.129 enquestes que en la pregunta anterior (P3) contesten que sí van a la biblioteca.
- Els usuaris que van a la biblioteca s'hi estan com a mínim una hora, el 78%. D'aquests, el 49,16% s'hi estan entre una i tres hores.

➤ Distribució segons tipologia d'usuari:

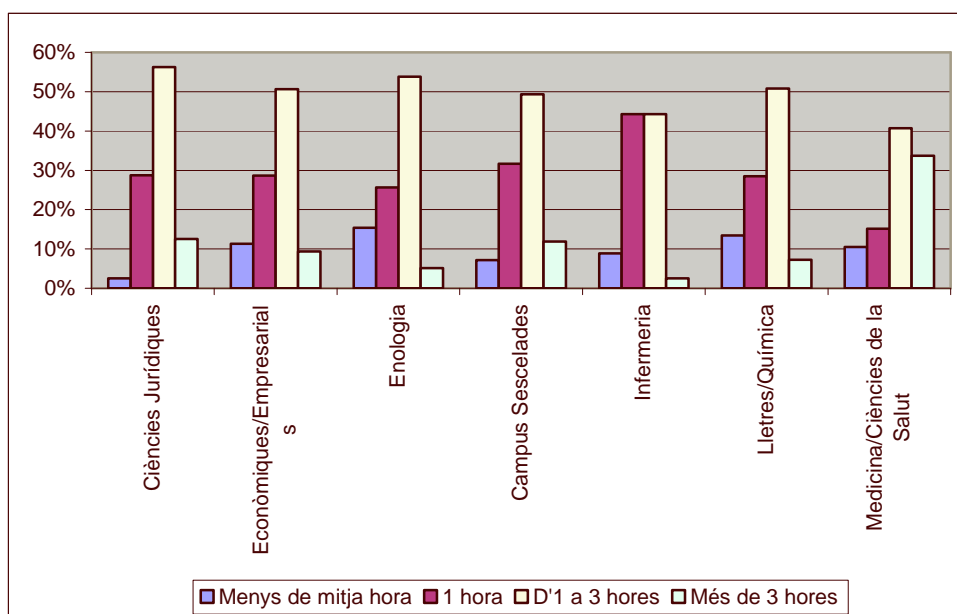
	Menys de mitja hora	%	1 hora	%	D'1 a 3 hores	%	Més de 3 hores	%	Total
Est. 1r curs	17	4,94%	109	31,69%	189	54,94%	29	8,43%	344
Est. d'altres cursos	63	9,12%	194	28,08%	346	50,07%	88	12,74%	691
Doctorand	21	28,38%	24	32,43%	20	27,03%	9	12,16%	74



- Per tipologia d'usuaris, els estudiants que s'hi estan menys temps són els doctorands.

➤ Distribució segons biblioteca:

Biblioteca	Menys de mitja hora	%	1 hora	%	D'1 a 3 hores	%	Més de 3 hores	%	Total
Ciències Jurídiques	4	2,50%	46	28,75%	90	56,25%	20	12,50%	160
Econòmiques/Empresarials	17	11,33%	43	28,67%	76	50,67%	14	9,33%	150
Enologia	12	15,38%	20	25,64%	42	53,85%	4	5,13%	78
Campus Sescelades	26	7,16%	115	31,68%	179	49,31%	43	11,85%	363
Infermeria	7	8,86%	35	44,30%	35	44,30%	2	2,53%	79
Lletres/Química	26	13,47%	55	28,50%	98	50,78%	14	7,25%	193
Medicina/Ciències de la Salut	9	10,47%	13	15,12%	35	40,70%	29	33,72%	86



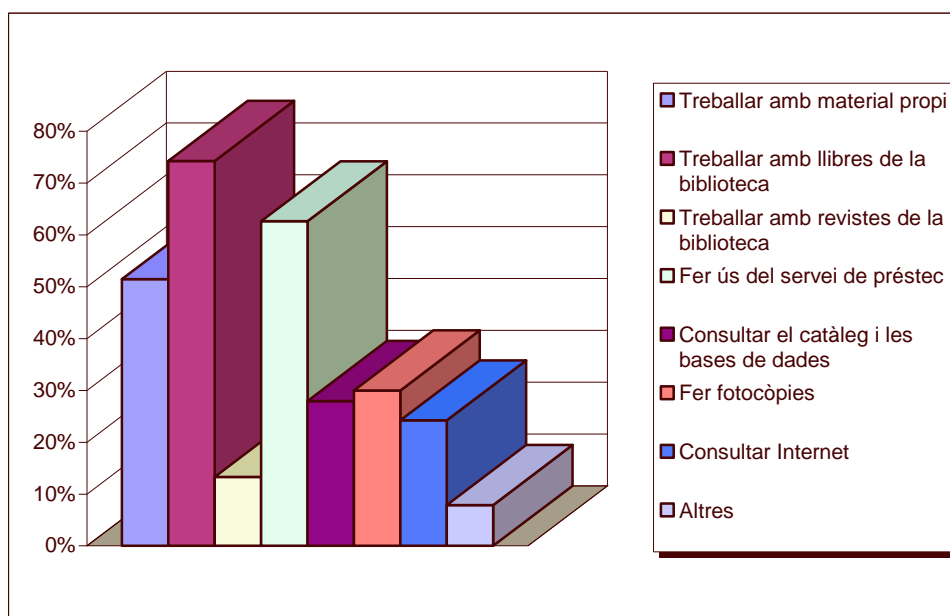
➤ Els resultats són similars a totes les biblioteques.

8. Quin és el motiu de les teves visites a la biblioteca? (pots indicar-ne més d'un)

1. Treballar amb material propi
2. Treballar amb llibres de la biblioteca
3. Treballar amb revistes de la biblioteca
4. Fer ús del servei de préstec
5. Consultar el catàleg i les bases de dades
6. Fer fotocòpies
7. Consultar Internet
8. Altres

	Frequència	Percentatge
No contesta	2	0,18%
Contesta	1.127	99,82%
<b>Total</b>	<b>1.129</b>	<b>100,00%</b>

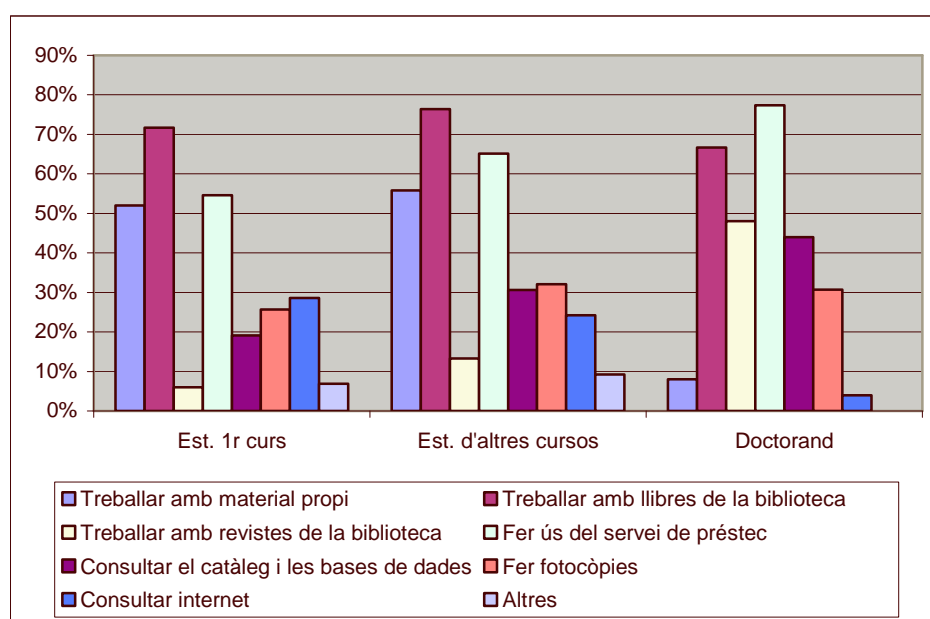
Motiu	Frequència	Percentatge casos	Percentatge respostes
Treballar amb material propi	580	51,46%	17,64%
Treballar amb llibres de la biblioteca	837	74,27%	25,46%
Treballar amb revistes de la biblioteca	150	13,31%	4,56%
Fer ús del servei de préstec	706	62,64%	21,47%
Consultar el catàleg i les bases de dades	315	27,95%	9,58%
Fer fotocòpies	338	29,99%	10,28%
Consultar Internet	273	24,22%	8,30%
Altres	89	7,90%	2,71%
<b>Total</b>	<b>3.288</b>	<b>291,75%</b>	<b>100,00%</b>



- Tan sols es tindran en compte per a aquesta pregunta les 1.129 enquestes que en la pregunta anterior (P3) contesten que sí van a la biblioteca.

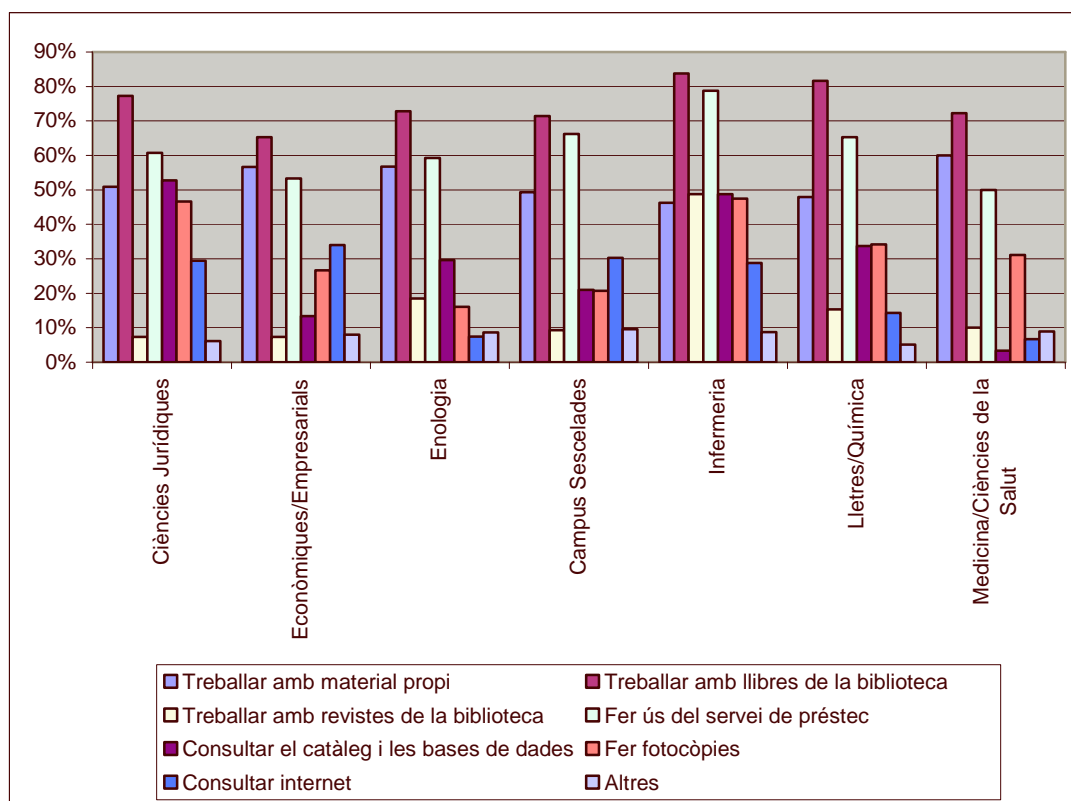
- La majoria dels estudiants que van a la biblioteca ho fan per treballar amb llibres de la biblioteca, el 74'27%.
- Un 62'64% dels estudiants que van a la biblioteca és per utilitzar el servei de préstec.
- Un 51'46% dels estudiants van a la biblioteca per treballar amb material propi.
- El 71% dels estudiants van a la biblioteca a treballar amb material i/o recursos de la biblioteca.
- Distribució segons tipologia d'usuari:

Usuari	Treballar amb material propi	%	Treballar amb llibres de la biblioteca	%	Treballar amb revistes de la biblioteca	%	Fer ús del servei de préstec	%	Consultar el catàleg i les bases de dades	%	Fer fotocòpies	%	Consultar internet	%	Altres	%	Total enquestes respostes	Total respostes
Est. 1r curs	182	52,00%	251	71,71%	21	6,00%	191	54,57%	67	19,14%	90	25,71%	100	28,57%	24	6,86%	350	926
Est. d'altres cursos	392	55,84%	536	76,35%	93	13,25%	457	65,10%	215	30,63%	225	32,05%	170	24,22%	65	9,26%	702	2153
Doctorand	6	8,00%	50	66,67%	36	48,00%	58	77,33%	33	44,00%	23	30,67%	3	4,00%	0	0,00%	75	209
<b>Total</b>																	1.127	3.288



➤ Distribució segons biblioteca:

Biblioteca	Treballar amb material propi		Treballar amb llibres de la biblioteca		Treballar amb revistes de la biblioteca		Fer ús del servei de préstec		Consultar el catàleg i les bases de dades		Fer fotocòpies		Consultar internet		Altres		Total enquestes respostes	Total respostes
		%		%		%		%		%		%		%				
Ciències Jurídiques	83	50,92%	126	77,30%	12	7,36%	99	60,74%	86	52,76%	76	46,63%	48	29,45%	10	6,13%	163	540
Econòmiques/Empresarials	85	56,67%	98	65,33%	11	7,33%	80	53,33%	20	13,33%	40	26,67%	51	34,00%	12	8,00%	150	397
Enologia	46	56,79%	59	72,84%	15	18,52%	48	59,26%	24	29,63%	13	16,05%	6	7,41%	7	8,64%	81	218
Campus Sescelades	181	49,32%	262	71,39%	34	9,26%	243	66,21%	77	20,98%	76	20,71%	111	30,25%	35	9,54%	367	1019
Infermeria	37	46,25%	67	83,75%	39	48,75%	63	78,75%	39	48,75%	38	47,50%	23	28,75%	7	8,75%	80	313
Lletres/Química	94	47,96%	160	81,63%	30	15,31%	128	65,31%	66	33,67%	67	34,18%	28	14,29%	10	5,10%	196	583
Medicina/Ciències de la Salut	54	60,00%	65	72,22%	9	10,00%	45	50,00%	3	3,33%	28	31,11%	6	6,67%	8	8,89%	90	218
<b>Total</b>																	1.127	3.288



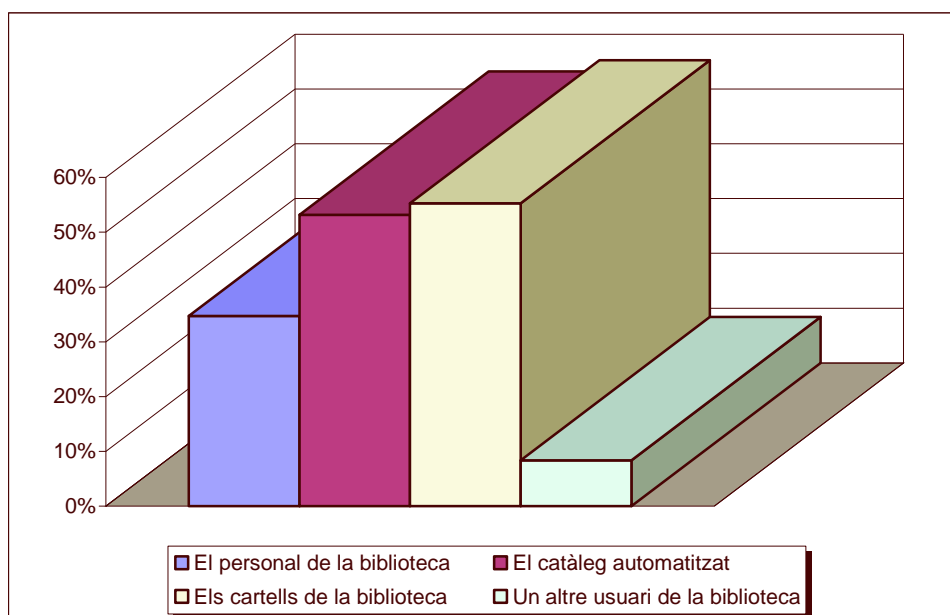
- Observem que a totes les biblioteques els enquestats destaquen que treballen amb llibres de la biblioteca i utilitzen el servei de préstec.
- Les biblioteques on és més alt el percentatge de consulta de les bases de dades són Ciències Jurídiques, Infermeria, Lletres/Química i Enologia.
- Destaca l'alt percentatge d'estudiants que treballen amb revistes de la biblioteca a Infermeria i Enologia,
- A l'apartat "Altres" amb possibilitat de resposta oberta, hi ha hagut bastants comentaris d'estudiants que manifesten que van a la biblioteca a estudiar (vegeu annex 2).

9. Quant utilitzes llibres, revistes, etc. de la biblioteca, com els localitzes? T'ho indica... (pots indicar-ne més d'un)

1. El personal de la biblioteca
2. El catàleg automatitzat
3. Els cartells de la biblioteca
4. Un altre usuari de la biblioteca

	Frequència	Percentatge
No contesta	20	1,77%
Contesta	1.109	98,23%
<b>Total</b>	<b>1.129</b>	<b>100,00%</b>

Motiu	Frequència	Percentatge casos	Percentatge respostes
El personal de la biblioteca	385	34,72%	22,90%
El catàleg automatitzat	590	53,20%	35,10%
Els cartells de la biblioteca	613	55,28%	36,47%
Un altre usuari de la biblioteca	93	8,39%	5,53%
<b>Total</b>	<b>1.681</b>	<b>151,58%</b>	<b>100,00%</b>

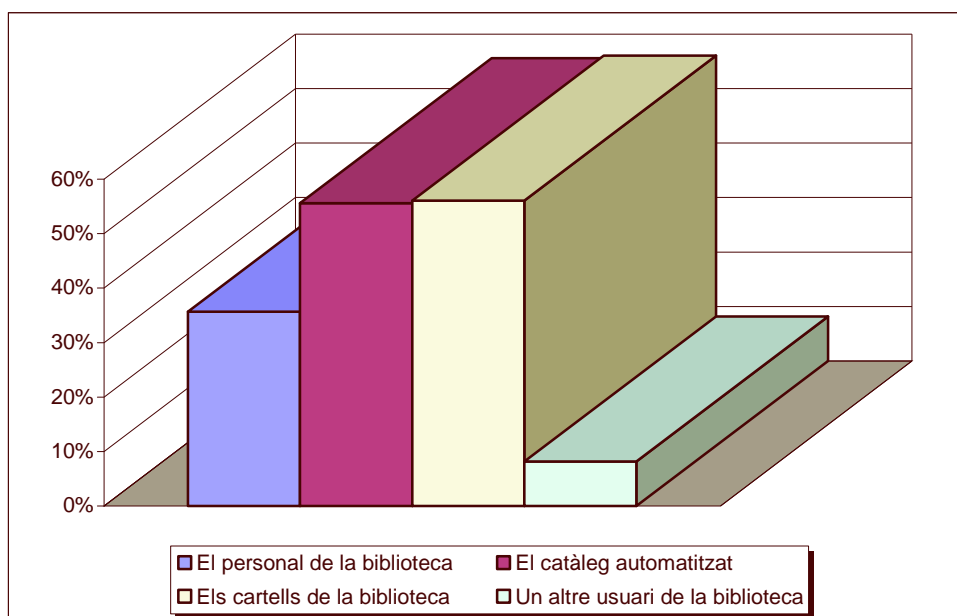


- Tan sols es tindran en compte per a aquesta pregunta les 1.129 enquestes que en la pregunta anterior (P3) contesten que sí van a la biblioteca.
- La majoria dels estudiants utilitzen els cartells per guiar-se dins la biblioteca, el 55'28%. El percentatge d'estudiants que opta per la consulta del catàleg també és similar, 53'20%, i un elevat percentatge acut al personal de la biblioteca, el 34'72%.

- Si es tingués en compte tan sols els estudiants que a la pregunta P8 (Quin és el motiu de les teves visites a la biblioteca?) han contestat les respostes 2 i 3 (treballar amb llibres i revistes de la biblioteca), tindriem resultats molt similars, com es pot observar als gràfics següents.

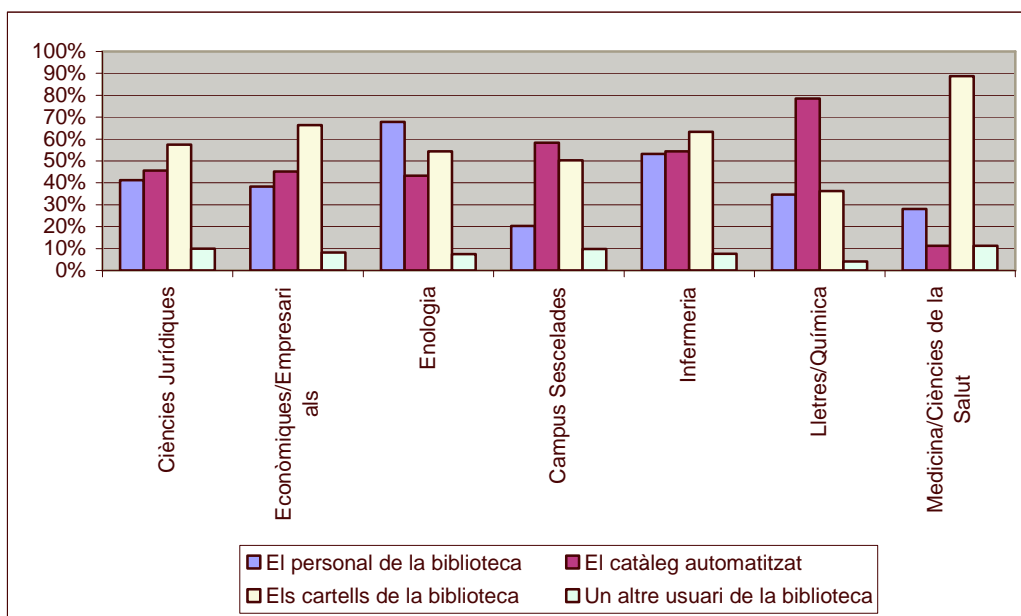
	Frequència	Percentatge
No contesta	4	0,46%
Contesta	858	99,54%
<b>Total</b>	<b>862</b>	<b>100,00%</b>

Motiu	Frequència	Percentatge casos	Percentatge respostes
El personal de la biblioteca	306	35,66%	22,94%
El catàleg automatitzat	477	55,59%	35,76%
Els cartells de la biblioteca	481	56,06%	36,06%
Un altre usuari de la biblioteca	70	8,16%	5,25%
<b>Total</b>	<b>1.334</b>	<b>155,48%</b>	<b>100,00%</b>



➤ Distribució segons biblioteca:

Biblioteca	El personal de la biblioteca	%	El catàleg automatitzat	%	Els cartells de la biblioteca	%	Un altre usuari de la biblioteca	%	Total enquestes respostes	Total respostes
Ciències Jurídiques	66	41,25%	73	45,63%	92	57,50%	16	10,00%	160	247
Econòmiques/Empresarials	56	38,36%	66	45,21%	97	66,44%	12	8,22%	146	231
Enologia	55	67,90%	35	43,21%	44	54,32%	6	7,41%	81	140
Campus Sescelades	73	20,39%	209	58,38%	180	50,28%	35	9,78%	358	497
Infermeria	42	53,16%	43	54,43%	50	63,29%	6	7,59%	79	141
Lletres/Química	68	34,69%	154	78,57%	71	36,22%	8	4,08%	196	301
Medicina/Ciències de la Salut	25	28,09%	10	11,24%	79	88,76%	10	11,24%	89	124
<b>Total</b>									<b>1.109</b>	<b>1.681</b>

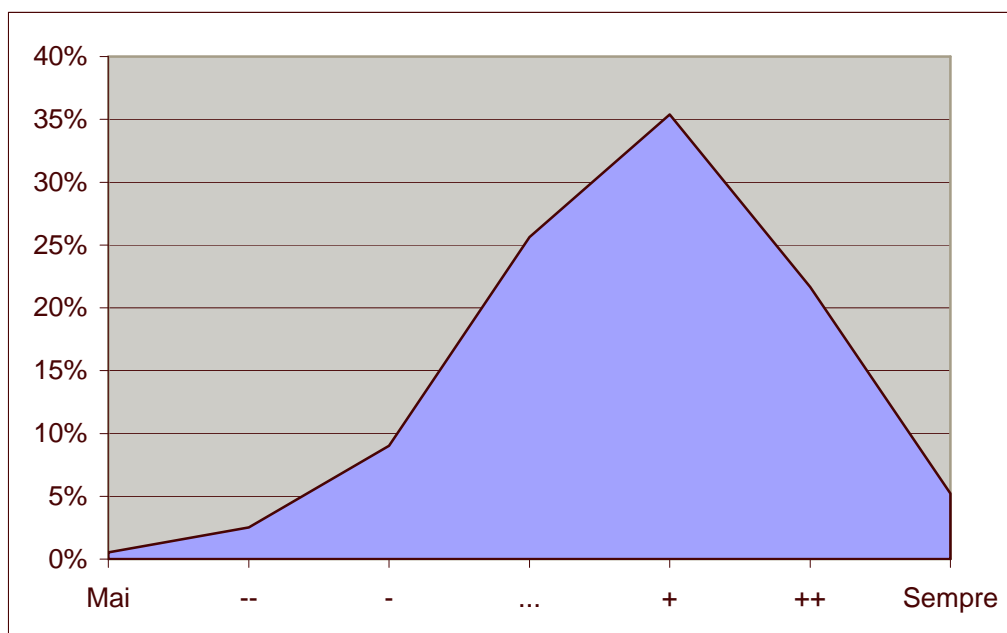


- Destaca l'alt ús del catàleg a Lletres/Química i campus Sescelades i el baix ús a Medicina.
- Els alumnes que més es guien pels cartells són els de Medicina i els d'Econòmiques/Empresarials.
- A la Biblioteca d'Enologia els estudiants acudeixen al personal de la biblioteca.

10. Quan vens a buscar informació (sobre un tema, un autor, ...), trobes la informació que busques?  
(Mai) 1.....7 (Sempre)

	<b>Freqüència</b>	<b>Percentatge</b>
No contesta	21	1,86%
Contesta	1.108	98,14%
<b>Total</b>	<b>1.129</b>	<b>100,00%</b>

	<b>Freqüència</b>	<b>Percentatge</b>
<b>1</b> Mai	6	0,54%
<b>2</b> --	28	2,53%
<b>3</b> -	100	9,03%
<b>4</b> ...	284	25,63%
<b>5</b> +	392	35,38%
<b>6</b> ++	240	21,66%
<b>7</b> Sempre	58	5,23%
<b>Total</b>	<b>1.108</b>	<b>100,00%</b>



<b>Suma</b>	<b>Mitjana</b>	<b>Desviació típica</b>	<b>Variància</b>
5.304	4,79	1,15	1,31

- Tan sols es tindran en compte per a aquesta pregunta les 1.129 enquestes que en la pregunta anterior (P3) contesten que sí van a la biblioteca.
- Els estudiants molt sovint troben el que busquen, el 35,38%. El 21,66% gairebé sempre i el 5,23 sempre troba el que busca.
- Un 12% dels estudiants rarament troben el que busquen.

- El valor de la mitjana és de 4,79, amb una desviació típica baixa.

- Distribució segons tipologia d'usuari:

	<b>Suma</b>	<b>Mitjana</b>	<b>Desviació típica</b>
Estudiant/a de 1r curs	1.693	4,64	1,17
Estudiant/a d'altres cursos	3.534	4,78	1,16
Doctorand/a	404	4,99	1,19

- Per tipologia d'usuaris, amb petites diferències, podríem afirmar que a mesura que avancen en els estudis, localitzen més el que busquen.

- Distribució segons biblioteca:

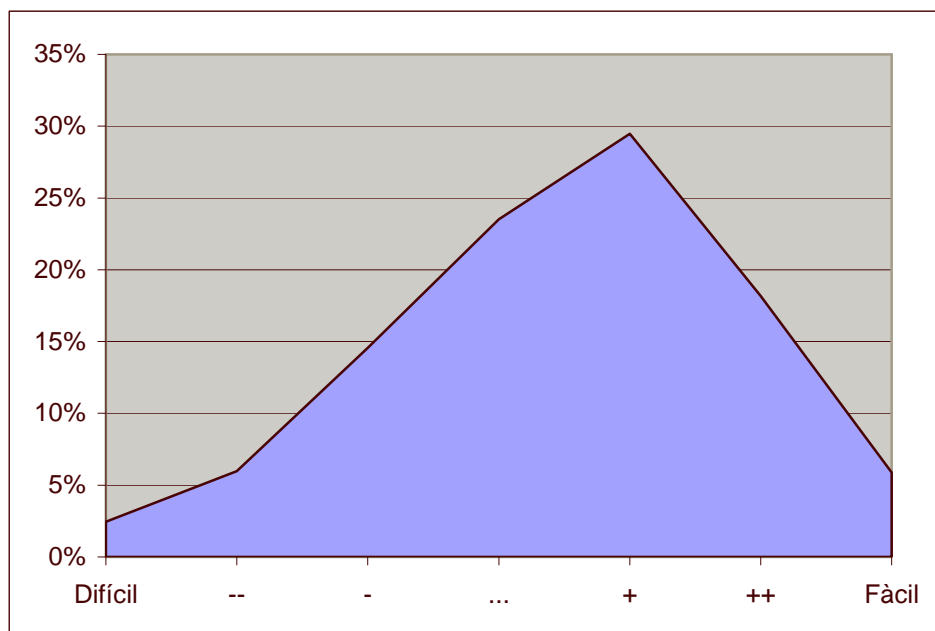
<b>Biblioteca</b>	<b>Suma</b>	<b>Mitjana</b>	<b>Desviació típica</b>
Ciències Jurídiques	774	4,69	1,13
Econòmiques/Empresarials	795	4,91	1,16
Enologia	428	5,28	1,14
Campus Sescelades	1.755	4,55	1,11
Infermeria	399	5,12	1,09
Lletres/Química	1.002	4,62	1,26
Medicina/Ciències de la Salut	478	4,93	1,11

- Per biblioteques, a Enologia i a Infermeria els enquestats troben més el que busquen.

11. Com et resulta la localització de documents dins la biblioteca?  
(Difícil) 1.....7 (Fàcil)

	Freqüència	Percentatge
No contesta	23	2,04%
Contesta	1.106	97,96%
<b>Total</b>	<b>1.129</b>	<b>100,00%</b>

	Freqüència	Percentatge
<b>1</b> Difícil	27	2,44%
<b>2</b> --	66	5,97%
<b>3</b> -	161	14,56%
<b>4</b> ...	260	23,51%
<b>5</b> +	326	29,48%
<b>6</b> ++	201	18,17%
<b>7</b> Fàcil	65	5,88%
<b>Total</b>	<b>1.106</b>	<b>100,00%</b>



Suma	Mitjana	Desviació típica	Variància
4.973	4,50	1,38	1,91

- Tan sols es tindran en compte per a aquesta pregunta les 1.129 enquestes que en la pregunta anterior (P3) contesten que sí van a la biblioteca.
- Al 77% dels estudiants els resulta bastant fàcil localitzar els documents dins la biblioteca. Les respostes estan entre 4 i 7.

- Hi ha un 23% d'estudiants que tenen dificultats per localitzar els documents.
- El valor de la mitjana és de 4,50 en una escala de l'1 al 7.
- Distribució segons tipologia d'usuari:

	<b>Suma</b>	<b>Mitjana</b>	<b>Desviació típica</b>
Estudiant/a de 1r curs	1.603	4,39	1,39
Estudiant/a d'altres cursos	3.255	4,40	1,43
Doctorand/a	402	5,03	1,24

- Als doctorands els resulta més fàcil trobar els documents.
- Distribució segons biblioteca:

<b>Biblioteca</b>	<b>Suma</b>	<b>Mitjana</b>	<b>Desviació típica</b>
Ciències Jurídiques	681	4,13	1,43
Econòmiques/Empresarials	684	4,30	1,51
Enologia	410	5,06	1,28
Campus Sescelades	1.655	4,25	1,34
Infermeria	401	5,21	1,13
Lletres/Química	955	4,40	1,41
Medicina/Ciències de la Salut	474	4,94	1,38

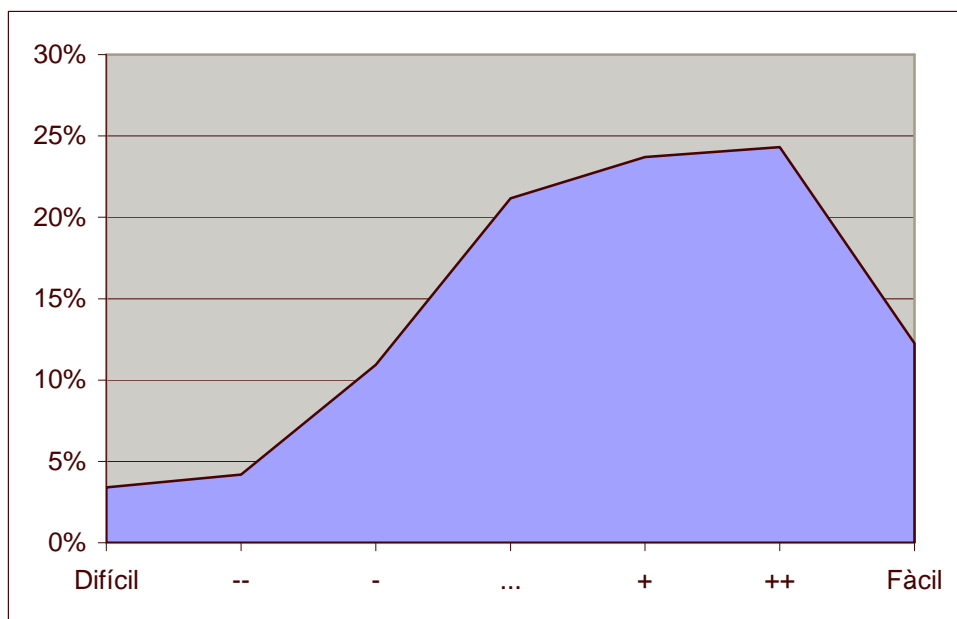
- Per biblioteques, Infermeria, Enologia i Medicina estan per sobre de la mitjana; totes les altres estan per sota.

### 3.1.3 Consulta del catàleg bibliogràfic

12. Com et resulta la consulta del Catàleg bibliogràfic?  
(Difícil) 1.....7 (Fàcil)

	Frequència	Percentatge
No contesta	68	5,62%
Contesta	1.143	94,38%
<b>Total</b>	<b>1.211</b>	<b>100,00%</b>

	Frequència	Percentatge
1 Difícil	39	3,41%
2 --	48	4,20%
3 -	125	10,94%
4 ...	242	21,17%
5 +	271	23,71%
6 ++	278	24,32%
7 Fàcil	140	12,25%
<b>Total</b>	<b>1.143</b>	<b>100,00%</b>

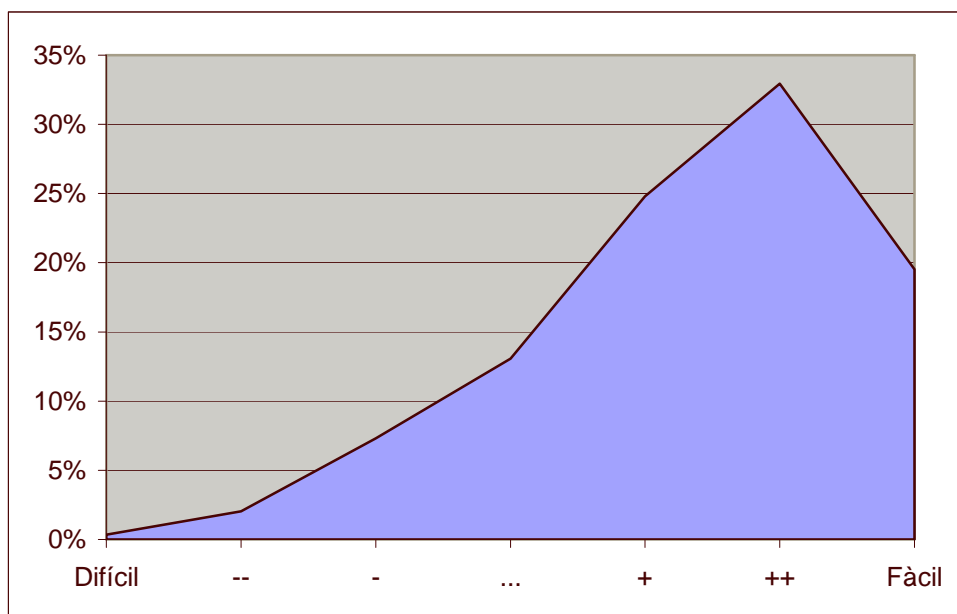


Suma	Mitjana	Desviació típica	Variància
5.481	4,80	1,51	2,27

- El 81,45% dels estudiants troben entre normal i molt fàcil la consulta del Catàleg; és a dir, no tenen dificultats.
- El 19% dels estudiants afirmen tenir dificultats en la consulta del Catàleg.

- Si es tingués en compte tan sols les enquestes vàlides que a la pregunta P9 (Quan utilitzes llibres, revistes, etc. de la biblioteca, com els localitzes?) han contestat la possible resposta del Catàleg automatitzat, tindríem els resultats següents: de les 590 enquestes vàlides, en trobem 1 que no ha contestat aquesta pregunta.

		Freqüència	Percentatge
1	Difícil	2	0,34%
2	--	12	2,04%
3	-	43	7,30%
4	...	77	13,07%
5	+	146	24,79%
6	++	194	32,94%
7	Fàcil	115	19,52%
<b>Total</b>		<b>589</b>	<b>100,00%</b>



Suma	Mitjana	Desviació típica	Variància
3.162	5,37	1,28	1,64

- En aquest cas, com que són persones acostumades a consultar el Catàleg, augmenta la facilitat amb què troben el que busquen, la mitjana és més alta, un 5,37 sobre 7.

- Distribució segons tipologia d'usuari:

	<b>Suma</b>	<b>Mitjana</b>	<b>Desviació típica</b>
Estudiant/a de 1r curs	1.676	4,72	1,46
Estudiant/a d'altres cursos	3.364	4,74	1,53
Doctorand/a	441	5,58	1,24

- Els doctorands són els que troben més fàcil la consulta del Catàleg.

- Distribució segons biblioteca:

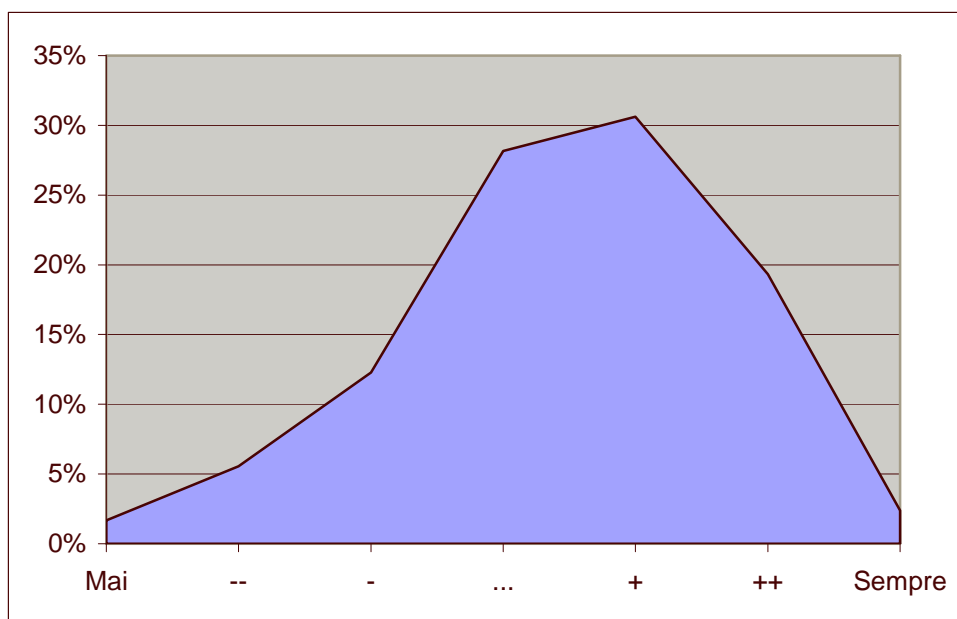
<b>Biblioteca</b>	<b>Suma</b>	<b>Mitjana</b>	<b>Desviació típica</b>
Ciències Jurídiques	738	4,64	1,36
Econòmiques/Empresarials	733	4,85	1,54
Enologia	358	4,90	1,34
Campus Sescelades	1.815	4,78	1,51
Infermeria	376	4,88	1,43
Lletres/Química	1.110	5,09	1,51
Medicina/Ciències de la Salut	351	4,13	1,69

- Per biblioteques, els estudiants de Lletres i Química són els que troben més fàcil la consulta del Catàleg.

13. Trobes el que busques al Catàleg?  
(Mai) 1.....7 (Sempre)

	Frequència	Percentatge
No contesta	78	6,44%
Contesta	1.133	93,56%
<b>Total</b>	<b>1.211</b>	<b>100,00%</b>

	Frequència	Percentatge
1 Mai	19	1,68%
2 --	63	5,56%
3 -	139	12,27%
4 ...	319	28,16%
5 +	347	30,63%
6 ++	219	19,33%
7 Sempre	27	2,38%
<b>Total</b>	<b>1.133</b>	<b>100,00%</b>

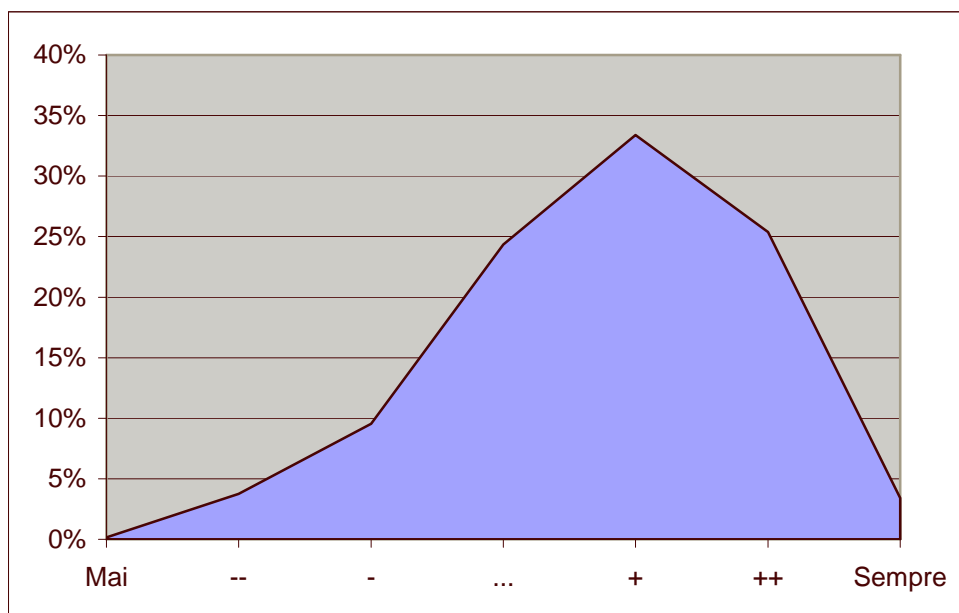


Suma	Mitjana	Desviació típica	Variància
5,076	4,48	1,25	1,56

- El 81% dels estudiants sovint troben el que busquen al Catàleg (valors entre 4 i 7), i el 19,33%, quasi sempre.
- Hi ha un 19% dels estudiants que rarament troben el que busquen al Catàleg.

- Si es tinguessin en compte tan sols les enquestes vàlides que a la pregunta P9 (Quan utilitzes llibres, revistes, etc. de la biblioteca, com els localitzes?) han contestat la possible resposta del 'Catàleg automatitzat', tindríem els resultats següents: De les 590 enquestes vàlides, en trobem 3 que no ha contestat aquesta pregunta.

		Freqüència	Percentatge
1	Mai	1	0,17%
2	--	22	3,75%
3	-	56	9,54%
4	...	143	24,36%
5	+	196	33,39%
6	++	149	25,38%
7	Sempre	20	3,41%
<b>Total</b>		<b>587</b>	<b>100,00%</b>



Suma	Mitjana	Desviació típica	Variància
2.799	4,77	1,15	1,33

- En aquest cas observem que la mitjana augmenta però no gaire, el valor és de 4,77.
- El 86% dels estudiants que localitzen la informació a través del Catàleg sovint troben el que busquen, i el 29%, sempre o quasi sempre.

➤ Distribució segons tipologia d'usuari:

	<b>Suma</b>	<b>Mitjana</b>	<b>Desviació típica</b>
Estudiant/a de 1r curs	1.581	4,47	1,24
Estudiant/a d'altres cursos	3.119	4,45	1,26
Doctorand/a	376	4,82	1,10

➤ Els doctorands troben més el que busquen al catàleg.

➤ Distribució segons biblioteca:

<b>Biblioteca</b>	<b>Suma</b>	<b>Mitjana</b>	<b>Desviació típica</b>
Ciències Jurídiques	713	4,48	1,23
Econòmiques/Empresarials	704	4,66	1,38
Enologia	345	4,79	1,13
Campus Sescelades	1.645	4,36	1,24
Infermeria	360	4,80	1,10
Lletres/Química	957	4,47	1,23
Medicina/Ciències de la Salut	352	4,14	1,23

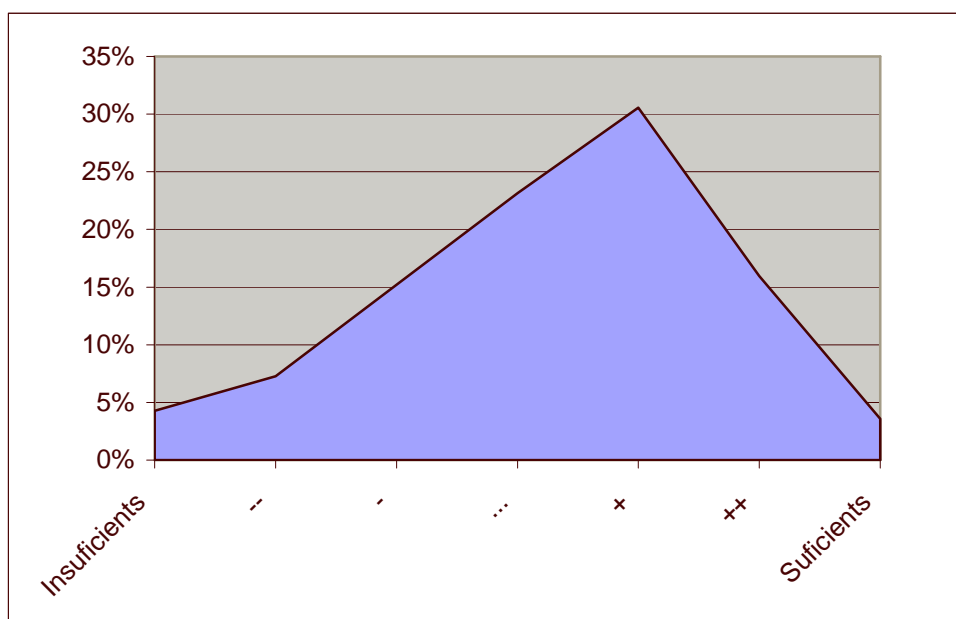
➤ Per biblioteques: Econòmiques, Enologia i Infermeria estan per sobre de la mitjana.

### 3.1.4 Fons bibliogràfic i documental

14. Respecte als documents de què disposa la biblioteca, els consideres:  
(Insuficients) 1.....7 (Suficients)

	Frequència	Percentatge
No contesta	40	3,30%
Contesta	1.171	96,70%
<b>Total</b>	<b>1.211</b>	<b>100,00%</b>

	Frequència	Percentatge
<b>1</b> Insuficients	50	4,27%
<b>2</b> --	85	7,26%
<b>3</b> -	178	15,20%
<b>4</b> ...	271	23,14%
<b>5</b> +	358	30,57%
<b>6</b> ++	187	15,97%
<b>7</b> Suficients	42	3,59%
<b>Total</b>	<b>1.171</b>	<b>100,00%</b>



Suma	Mitjana	Desviació típica	Variància
5.044	4,31	1,41	2,00

- Un 73% dels estudiants consideren acceptable el nombre de documents de què disposa la Biblioteca (la valoració que fa està entre el 4 i el 7), i un 27% considera que no ho és.

➤ Distribució segons tipologia d'usuari:

	<b>Suma</b>	<b>Mitjana</b>	<b>Desviació típica</b>
Estudiant/a de 1r curs	1.650	4,48	1,37
Estudiant/a d'altres cursos	3.088	4,28	1,40
Doctorand/a	306	3,78	1,59

➤ Distribució segons biblioteca:

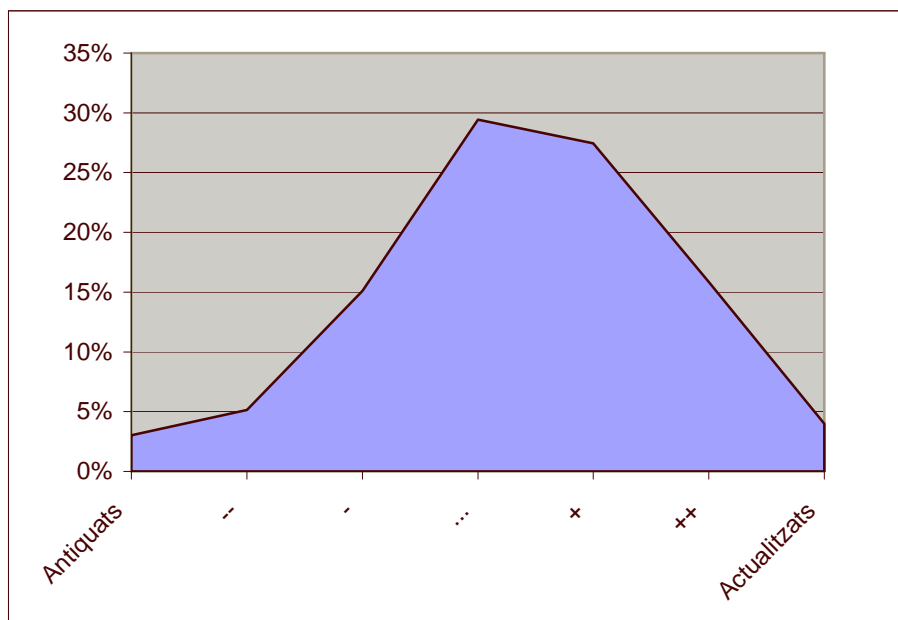
<b>Biblioteca</b>	<b>Suma</b>	<b>Mitjana</b>	<b>Desviació típica</b>
Ciències Jurídiques	731	4,40	1,33
Econòmiques/Empresarials	709	4,60	1,35
Enologia	382	5,03	1,44
Campus Sescelades	1.575	4,05	1,42
Infermeria	398	5,04	1,16
Lletres/Química	849	3,97	1,36
Medicina/Ciències de la Salut	400	4,30	1,39

- A mesura que avancen en la seva trajectòria acadèmica, els estudiants troben més insuficients els documents de què disposa la Biblioteca. Els doctorands són els que els troben més insuficients (3,78 de mitjana)
- Per biblioteques, Enologia i Infermeria, segons els enquestats, disposen dels documents suficients, són les que tenen la mitjana més alta.

15. Respecte als documents de què disposa la Biblioteca, els consideres:  
(Antiquats) 1.....7 (Actualitzats)

	Freqüència	Percentatge
No contesta	158	13,05%
Contesta	1.053	86,95%
<b>Total</b>	<b>1.211</b>	<b>100,00%</b>

	Freqüència	Percentatge
<b>1</b> Antiquats	32	3,04%
<b>2</b> --	54	5,13%
<b>3</b> -	159	15,10%
<b>4</b> ...	310	29,44%
<b>5</b> +	289	27,45%
<b>6</b> ++	167	15,86%
<b>7</b> Actualitzats	42	3,99%
<b>Total</b>	<b>1.053</b>	<b>100,00%</b>



Suma	Mitjana	Desviació típica	Variància
4.598	4,37	1,33	1,76

- El 77% dels estudiants consideren actualitzats els documents de què disposa la Biblioteca (les respostes estan entre el 4 i el 7), i un 23% els considera antiquats (respostes per sota de 4).
- La mitjana té un valor de 4,37 i la desviació típica és baixa, per tant, la majoria de respostes està entorn de la mitjana.

➤ Distribució segons tipologia d'usuari:

	<b>Suma</b>	<b>Mitjana</b>	<b>Desviació típica</b>
Estudiant/a de 1r curs	1.483	4,61	1,28
Estudiant/a d'altres cursos	2.772	4,26	1,34
Doctorand/a	343	4,29	1,27

➤ Distribució segons biblioteca:

<b>Biblioteca</b>	<b>Suma</b>	<b>Mitjana</b>	<b>Desviació típica</b>
Ciències Jurídiques	730	4,62	1,46
Econòmiques/Empresarials	643	4,59	1,21
Enologia	351	5,09	1,35
Campus Sescelades	1.385	4,05	1,29
Infermeria	315	4,92	1,15
Lletres/Química	785	3,98	1,21
Medicina/Ciències de la Salut	389	4,69	1,16

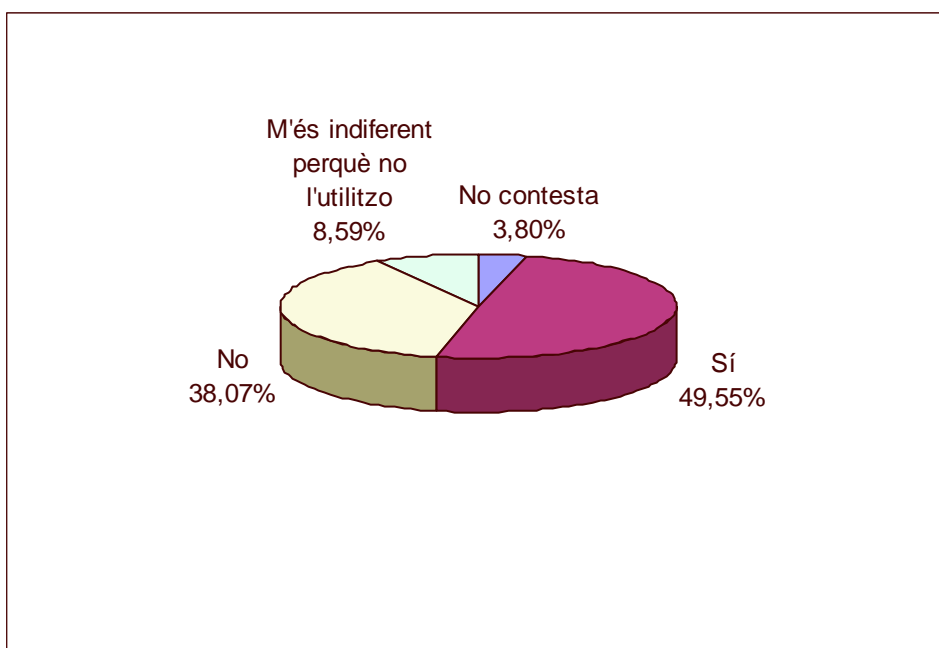
- Els alumnes de primer són els que troben els documents més actualitzats.
- Per biblioteques, Enologia i Infermeria són les que els tenen més actualitzats, segons els enquestats.

### 3.1.5 Servei de préstec

#### 16. Consideres adequat el termini de préstec?

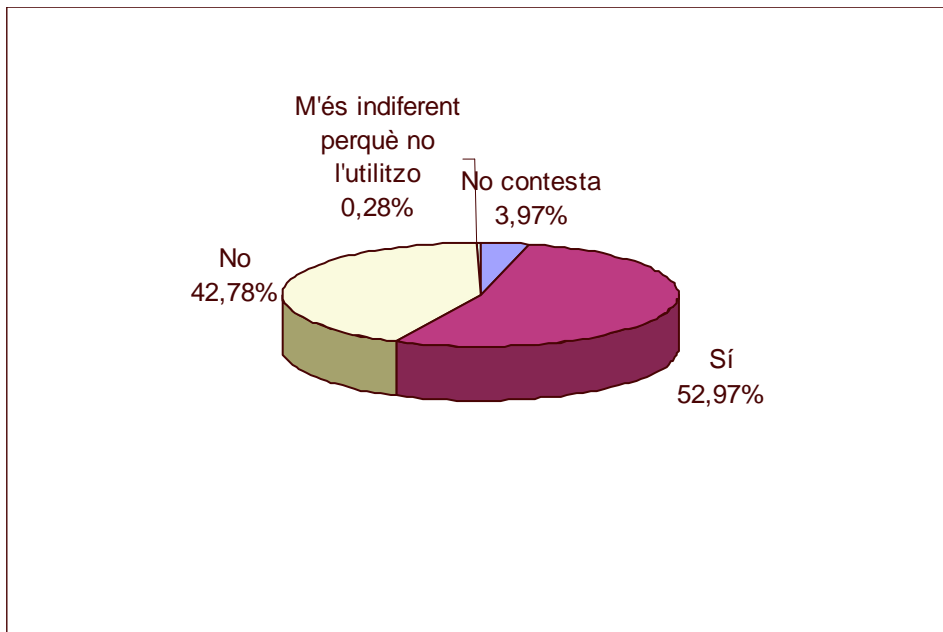
1. Sí
2. No
3. M'és indiferent perquè no l'utilitzo

Termini de préstec?	Freqüència	Percentatge
No contesta	46	3,80%
Sí	600	49,55%
No	461	38,07%
M'és indiferent perquè no l'utilitzo	104	8,59%
<b>Total</b>	<b>1.211</b>	<b>100,00%</b>



- Un 49% dels estudiants consideren adequat el termini de préstec.
- Cal destacar que un 38% dels estudiants no consideren adequat el termini de préstec.
- Si es tinguessin en compte tan sols les enquestes vàlides que a la pregunta P8 (Quin és el motiu de les teves visites a la Biblioteca?) han contestat la possible resposta de 'fer ús del servei de préstec', tindríem els resultats següents:

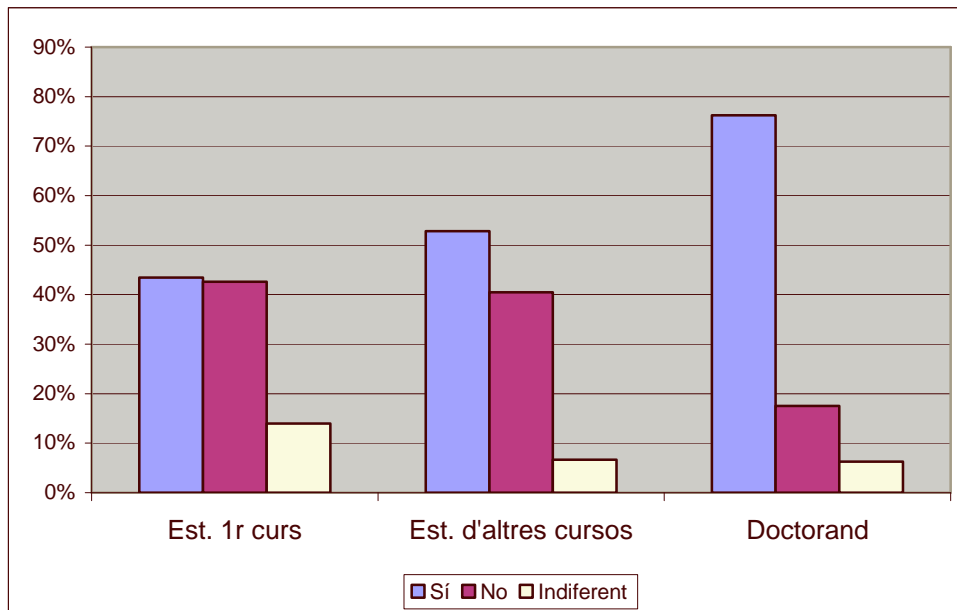
Termini de préstec?	Freqüència	Percentatge
No contesta	28	3,97%
Sí	374	52,97%
No	302	42,78%
M'és indiferent perquè no l'utilitzo	2	0,28%
<b>Total</b>	<b>706</b>	<b>100,00%</b>



- Es manté la proporció, el fet que utilitzin més el servei de préstec no implica que la percepció que en tenen sigui diferent.

➤ Distribució segons tipologia d'usuari:

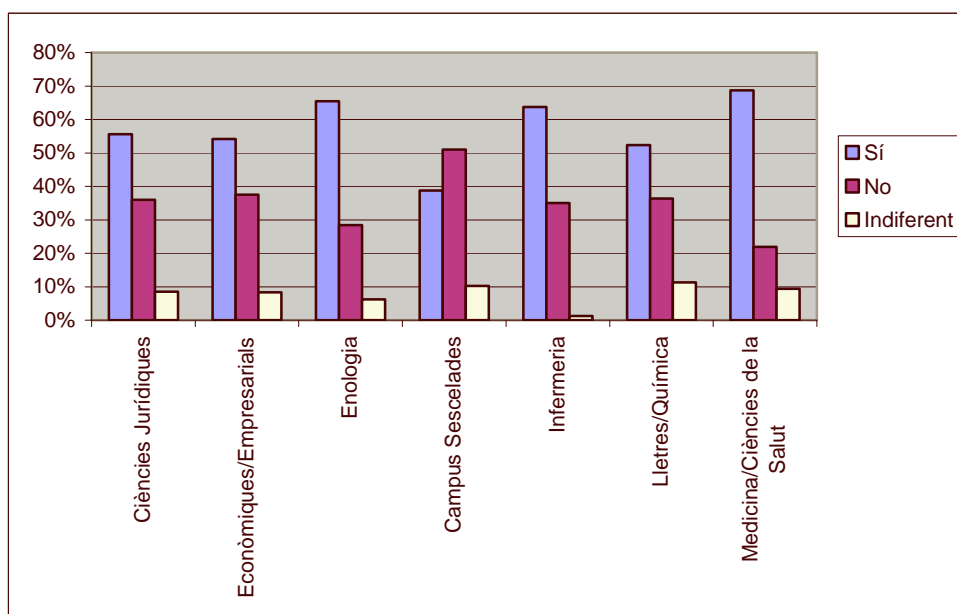
	<b>Sí</b>	<b>%</b>	<b>No</b>	<b>%</b>	<b>Indiferent</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>
Est. 1r curs	159	43,44%	156	42,62%	51	13,93%	366
Est. d'altres cursos	380	52,85%	291	40,47%	48	6,68%	719
Doctorand	61	76,25%	14	17,50%	5	6,25%	80



➤ Els doctorands són els que troben més adequat el termini de préstec.

➤ Distribució segons biblioteca:

Biblioteca	Sí	%	No	%	Indiferent	%	Total
Ciències Jurídiques	85	55,56%	55	35,95%	13	8,50%	153
Econòmiques/Empresarials	91	54,17%	63	37,50%	14	8,33%	168
Enologia	53	65,43%	23	28,40%	5	6,17%	81
Campus Sescelades	152	38,78%	200	51,02%	40	10,20%	392
Infermeria	51	63,75%	28	35,00%	1	1,25%	80
Lletres/Química	102	52,31%	71	36,41%	22	11,28%	195
Medicina/Ciències de la Salut	66	68,75%	21	21,88%	9	9,38%	96

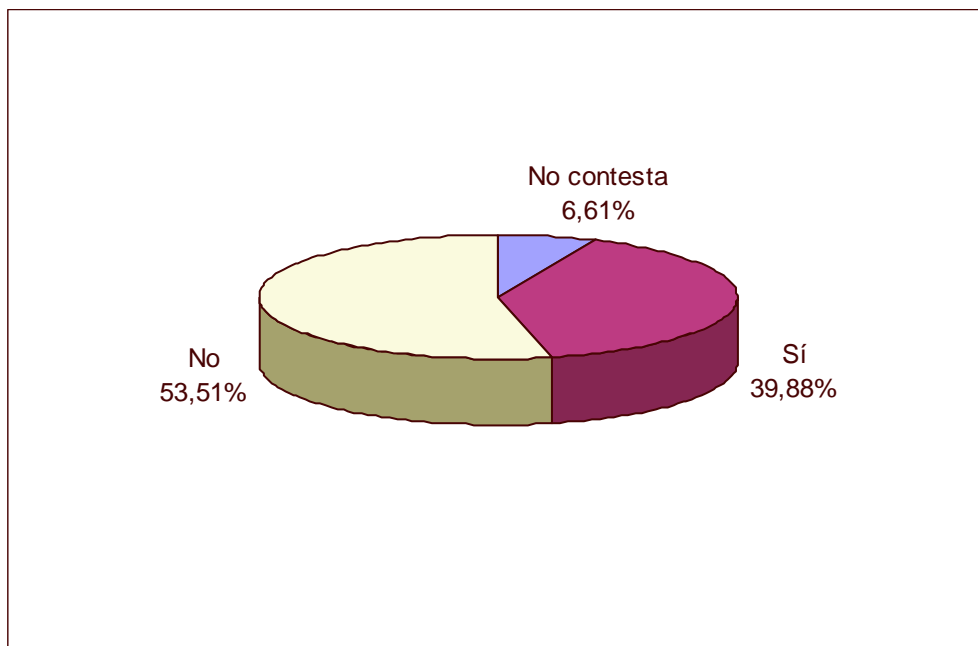


- Per biblioteques, els enquestats d'Enologia, Infermeria i Medicina són els que troben més adequat el termini de préstec. Els enquestats de la Biblioteca de Campus són els que el consideren menys adequat.

17. Consideres que el nombre de documents que es deixen en préstec és adequat?

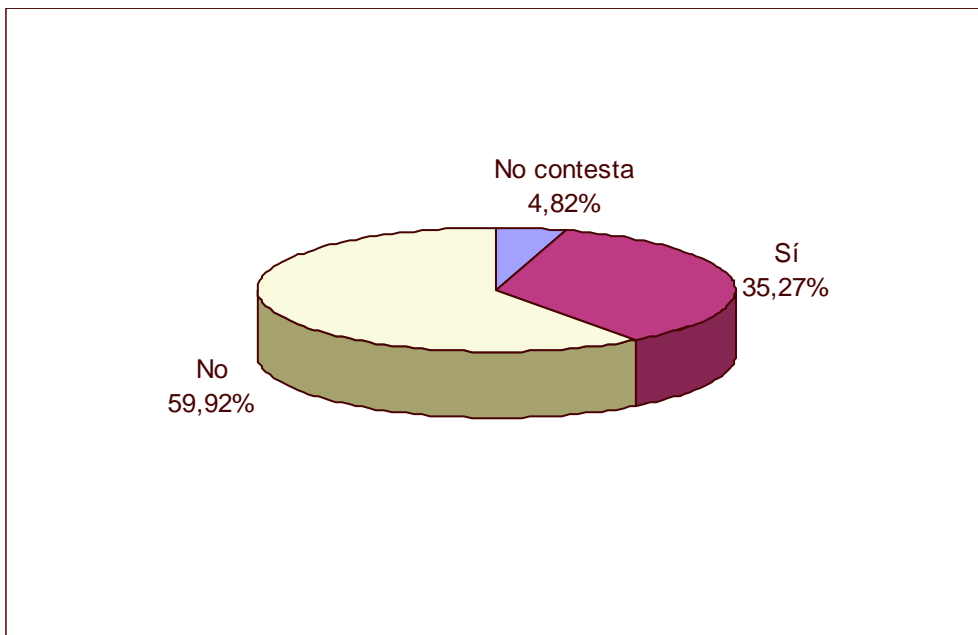
1. Sí
2. No

<b>Nre. documents?</b>	<b>Freqüència</b>	<b>Percentatge</b>
No contesta	80	6,61%
Sí	483	39,88%
No	648	53,51%
<b>Total</b>	<b>1.211</b>	<b>100,00%</b>



- Un 53% dels estudiants no consideren adequat el nombre de documents que es deixen en préstec
- Només 40% dels estudiants pensen que el nombre de documents que es deixen en préstec és suficient.
- Si es tinguessin en compte tan sols les enquestes vàlides que a la pregunta P8 (Quin és el motiu de les teves visites a la biblioteca?) han contestat la possible resposta de 'fer ús del servei de préstec', tindriem els resultats següents:

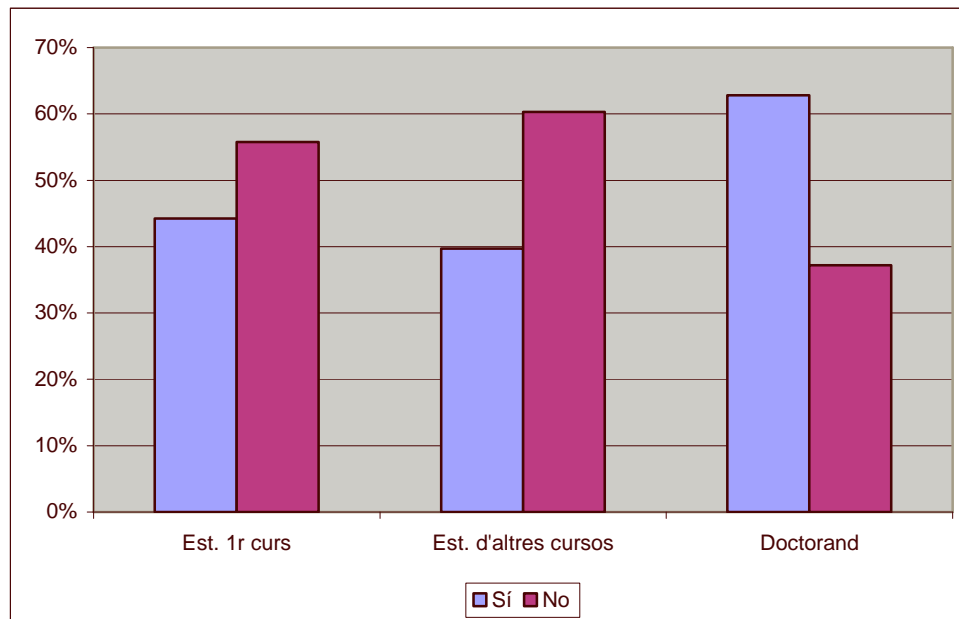
<b>Nre. documents?</b>	<b>Freqüència</b>	<b>Percentatge</b>
No contesta	34	4,82%
Sí	249	35,27%
No	423	59,92%
<b>Total</b>	<b>706</b>	<b>100,00%</b>



- Observem que hi ha un tant per cent més elevat d'estudiants que no consideren adequat el nombre de documents que es deixen en préstec, un 60%.

➤ Distribució segons Tipologia d'usuari:

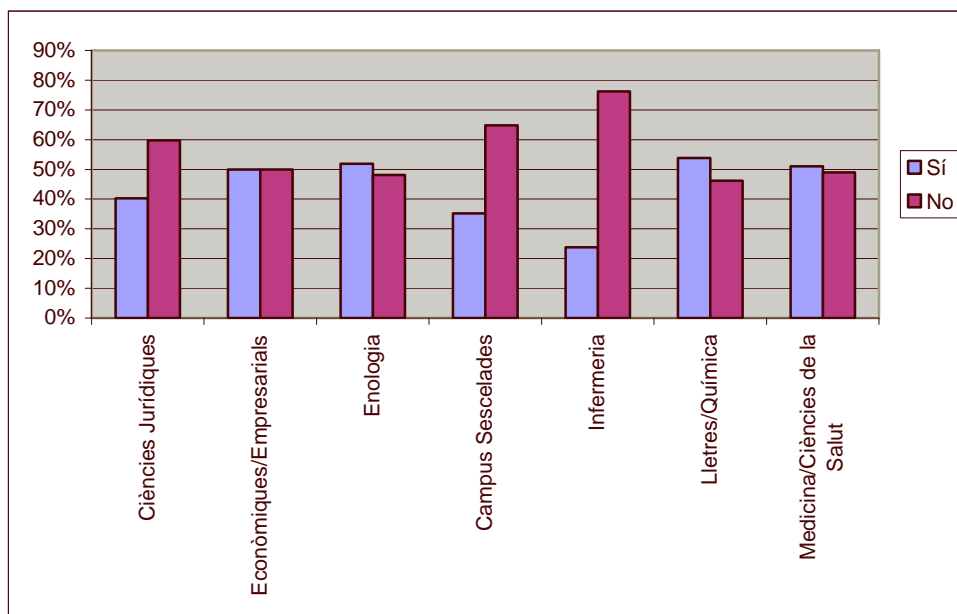
	<b>Sí</b>	<b>%</b>	<b>No</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>
<b>Est. 1r curs</b>	157	44,23%	198	55,77%	355
<b>Est. d'altres cursos</b>	277	39,68%	421	60,32%	698
<b>Doctorand</b>	49	62,82%	29	37,18%	78



- Els doctorands són el que estan més satisfets amb el nombre de documents que es presten.

➤ Distribució segons biblioteca:

Biblioteca	Sí	%	No	%	Total
Ciències Jurídiques	60	40,27%	89	59,73%	149
Econòmiques/Empresarials	81	50,00%	81	50,00%	162
Enologia	42	51,85%	39	48,15%	81
Campus Sescelades	134	35,17%	247	64,83%	381
Infermeria	19	23,75%	61	76,25%	80
Lletres/Química	98	53,85%	84	46,15%	182
Medicina/Ciències de la Salut	49	51,04%	47	48,96%	96

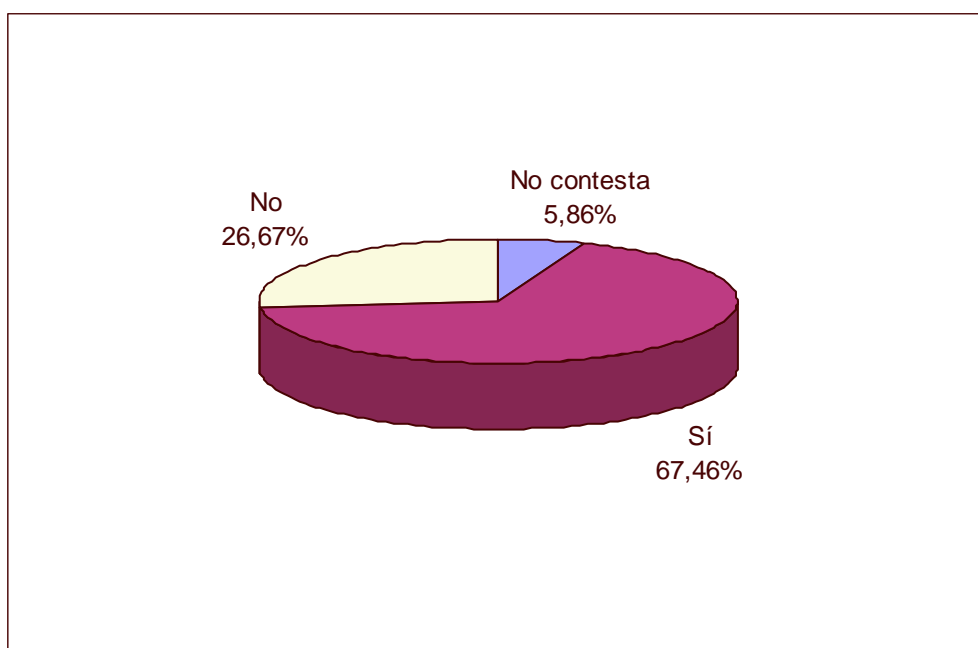


- Per biblioteques, els enquestats que troben més insuficient el nombre de documents que es deixen en préstec són els d'Infermeria, campus Sescelades i Ciències Jurídiques.

18. Saps que des d'Internet pots fer renovacions i reserves?

1. Sí
2. No

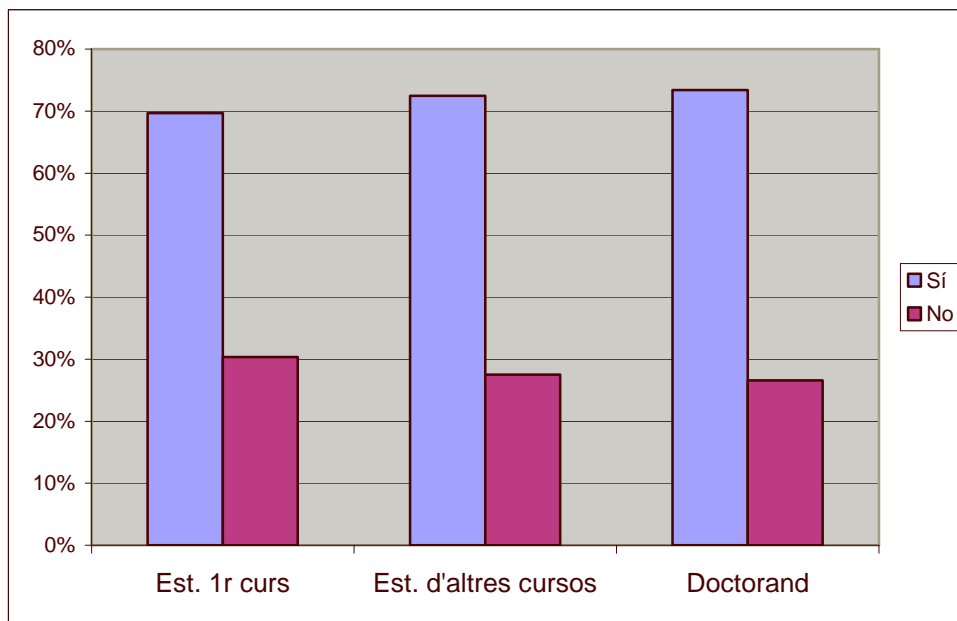
Renovacions i reserves des d'Internet?	Freqüència	Percentatge
No contesta	71	5,86%
Sí	817	67,46%
No	323	26,67%
<b>Total</b>	<b>1.211</b>	<b>100,00%</b>



- Un 67,46% dels estudiants saben que des d'Internet es poden fer renovacions i reserves.
- Un 27% dels estudiants no coneixen aquest servei.

➤ Distribució segons tipologia d'usuari:

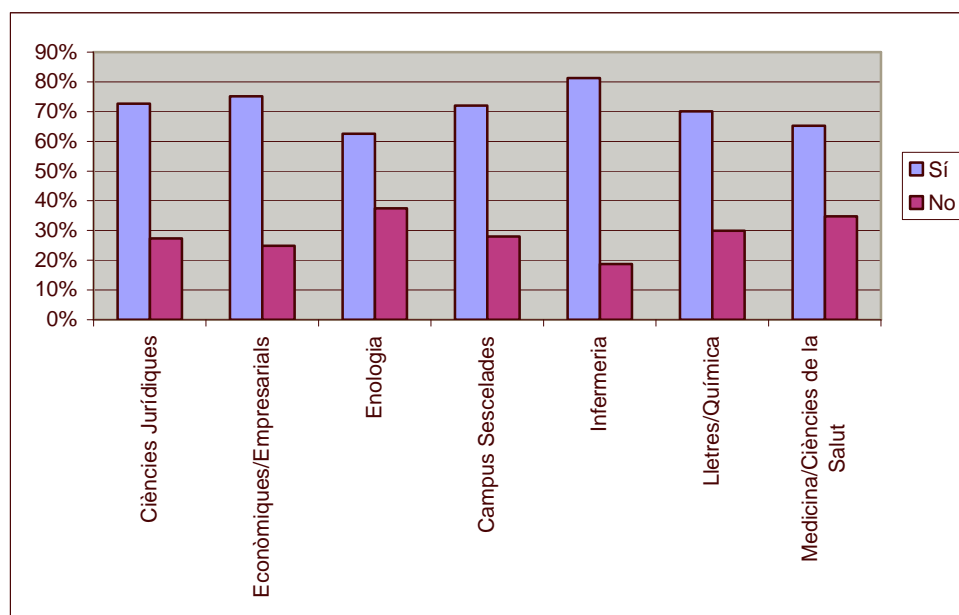
	<b>Sí</b>	<b>%</b>	<b>No</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>
<b>Est. 1r curs</b>	248	69,66%	108	30,34%	356
<b>Est. d'altres cursos</b>	511	72,48%	194	27,52%	705
<b>Doctorand</b>	58	73,42%	21	26,58%	79



➤ No s'observen diferències significatives segons la tipologia d'usuari.

➤ Distribució segons biblioteca:

Biblioteca	Sí	%	No	%	Total
Ciències Jurídiques	109	72,67%	41	27,33%	150
Econòmiques/Empresarials	124	75,15%	41	24,85%	165
Enologia	50	62,50%	30	37,50%	80
Campus Sescelades	278	72,02%	108	27,98%	386
Infermeria	65	81,25%	15	18,75%	80
Lletres/Química	129	70,11%	55	29,89%	184
Medicina/Ciències de la Salut	62	65,26%	33	34,74%	95

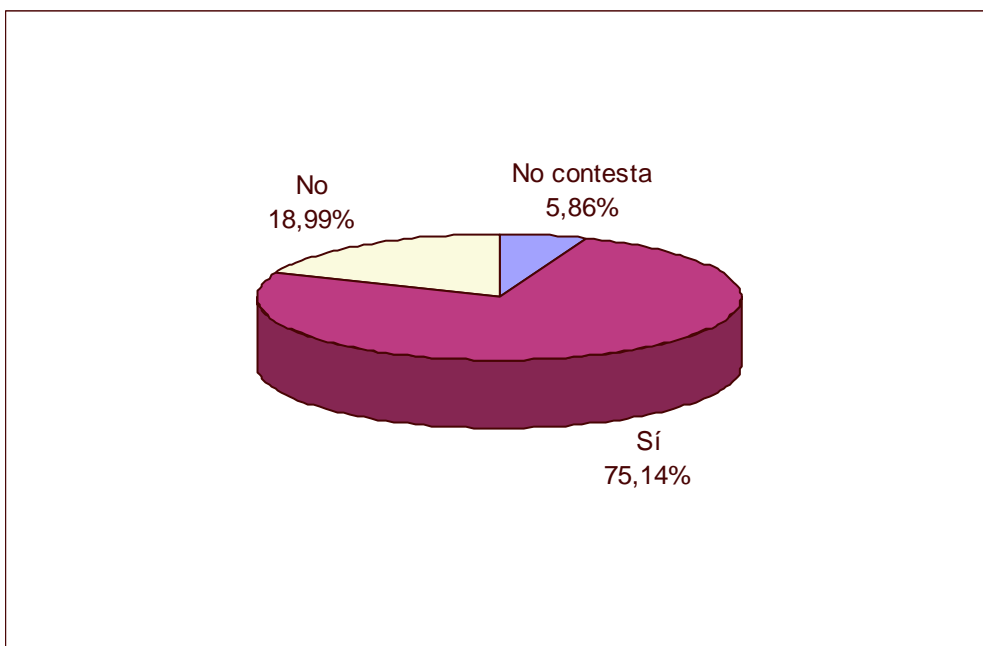


- Per biblioteques, els enquestats d'Infermeria i Econòmiques són els que més coneixen aquests serveis. En canvi, els de Medicina i d'Enologia són els que menys el coneixen.

19. Saps que des de la teva biblioteca pots demanar llibres a altres centres de la URV?

1. Sí
2. No

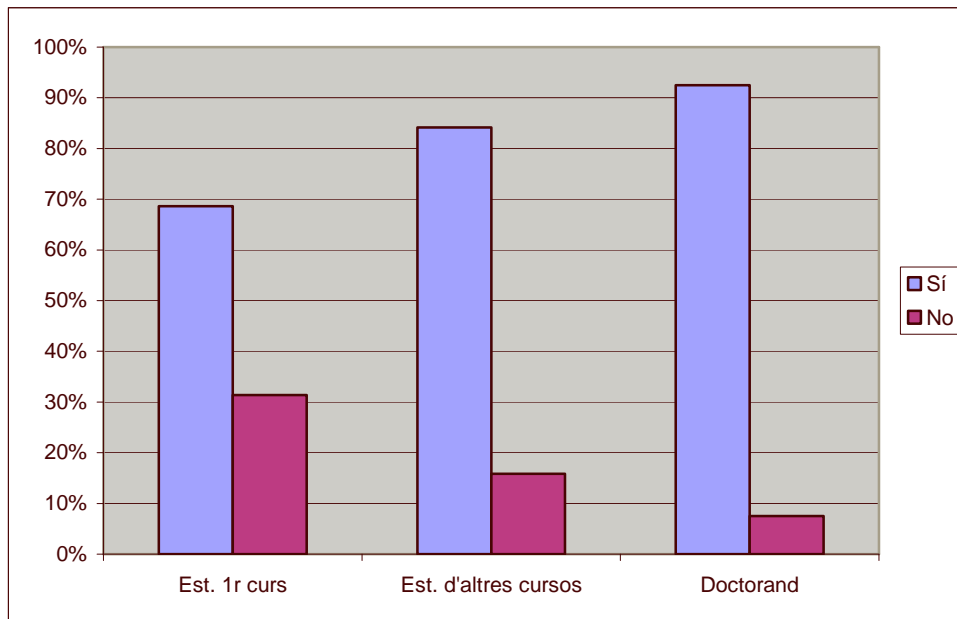
<b>Demanar llibres a altres centres?</b>	<b>Freqüència</b>	<b>Percentatge</b>
No contesta	71	5,86%
Sí	910	75,14%
No	230	18,99%
<b>Total</b>	<b>1.211</b>	<b>100,00%</b>



- La majoria dels estudiants saben que des de la seva biblioteca poden demanar llibres a altres centres de la URV, el 75%. Hi ha un 19% d'alumnes que no ho saben.

➤ Distribució segons tipologia d'usuari:

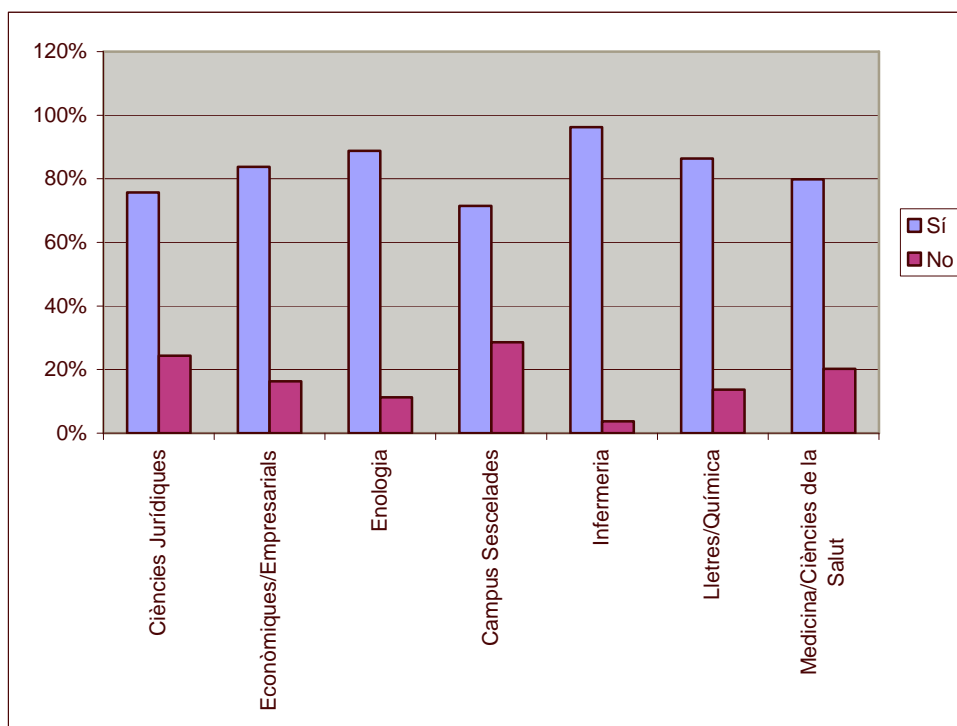
	<b>Sí</b>	<b>%</b>	<b>No</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>
<b>Est. 1r curs</b>	247	68,61%	113	31,39%	360
<b>Est. d'altres cursos</b>	589	84,14%	111	15,86%	700
<b>Doctorand</b>	74	92,50%	6	7,50%	80



- A mesura que avancen en la seva trajectòria acadèmica, els estudiants coneixen més aquest servei.

➤ Distribució segons biblioteca:

Biblioteca	Sí	%	No	%	Total
Ciències Jurídiques	115	75,66%	37	24,34%	152
Econòmiques/Empresarials	139	83,73%	27	16,27%	166
Enologia	71	88,75%	9	11,25%	80
Campus Sescelades	275	71,43%	110	28,57%	385
Infermeria	77	96,25%	3	3,75%	80
Lletres/Química	158	86,34%	25	13,66%	183
Medicina/Ciències de la Salut	75	79,79%	19	20,21%	94

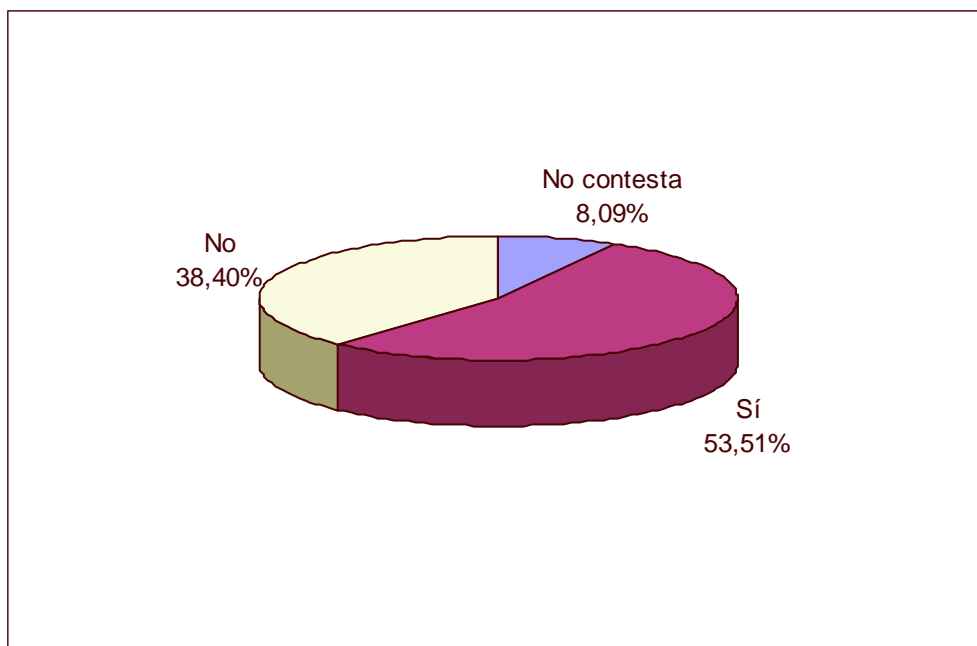


- Els enquestats de les biblioteques d'Infermeria, Enologia i Lletres/Química són els que més coneixen aquest servei. En canvi, el percentatge més baix el trobem a la Biblioteca de Campus, Jurídiques i Medicina.

20. Creus que les sancions en el retorn del préstec són correctes?

1. Sí
2. No

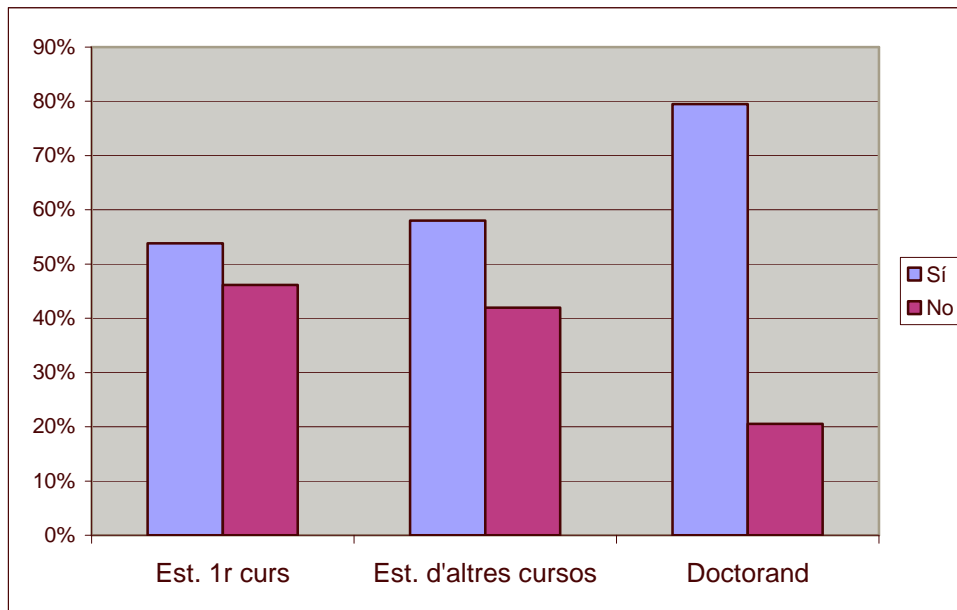
Són correctes les sancions?	Freqüència	Percentatge
No contesta	98	8,09%
Sí	648	53,51%
No	465	38,40%
<b>Total</b>	<b>1.211</b>	<b>100,00%</b>



- El 54% dels estudiants creuen que les sancions en el retorn del préstec són correctes. El 38% pensa que no.

➤ Distribució segons tipologia d'usuari:

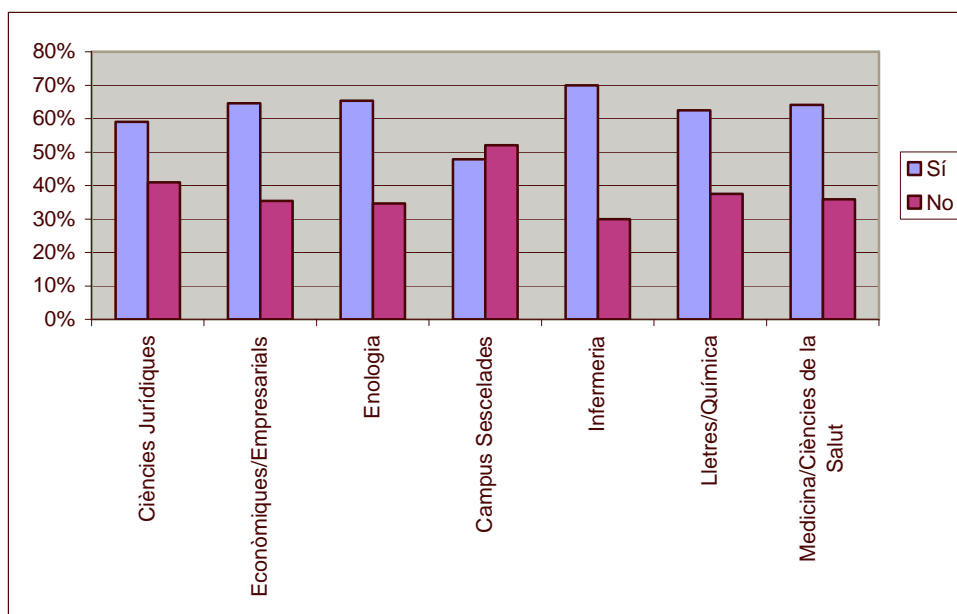
	<b>Sí</b>	<b>%</b>	<b>No</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>
<b>Est. 1r curs</b>	189	53,85%	162	46,15%	351
<b>Est. d'altres cursos</b>	397	58,04%	287	41,96%	684
<b>Doctorand</b>	62	79,49%	16	20,51%	78



➤ Els doctorands són els que troben més correctes les sancions.

➤ Distribució segons biblioteca:

Biblioteca	Sí	%	No	%	Total
Ciències Jurídiques	88	59,06%	61	40,94%	149
Econòmiques/Empresarials	102	64,56%	56	35,44%	158
Enologia	51	65,38%	27	34,62%	78
Campus Sescelades	182	47,89%	198	52,11%	380
Infermeria	56	70,00%	24	30,00%	80
Lletres/Química	110	62,50%	66	37,50%	176
Medicina/Ciències de la Salut	59	64,13%	33	35,87%	92



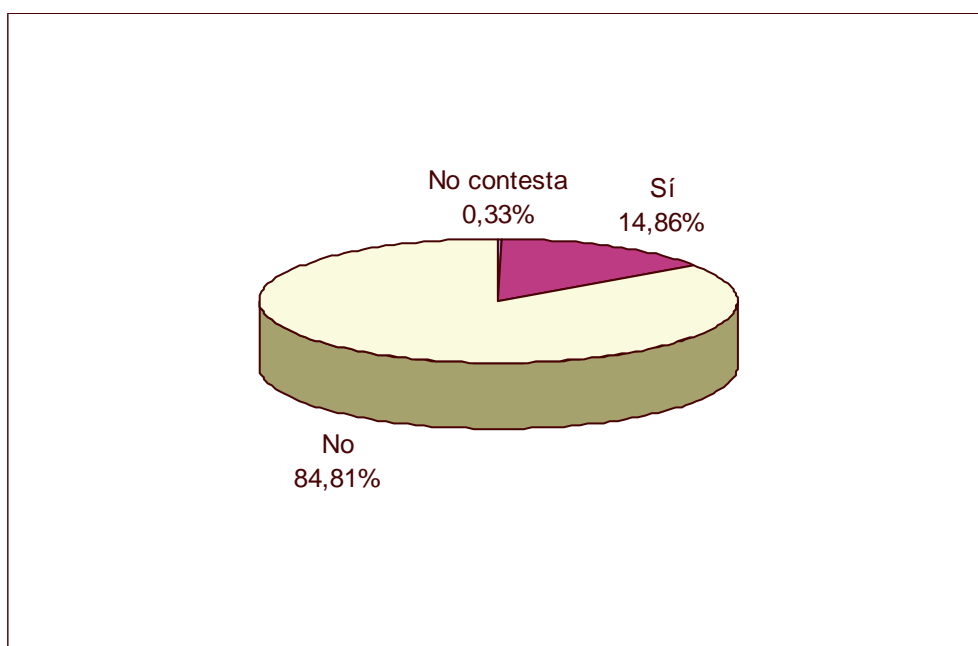
- Per biblioteques, els enquestats que troben més incorrectes les sancions són els de la Biblioteca de Campus i els de Ciències Jurídiques.

### 3.1.6 Servei de préstec interbibliotecari i obtenció de documents

21. Has demanat que t'enviïn documents de fora de la URV?

1. Sí
2. No

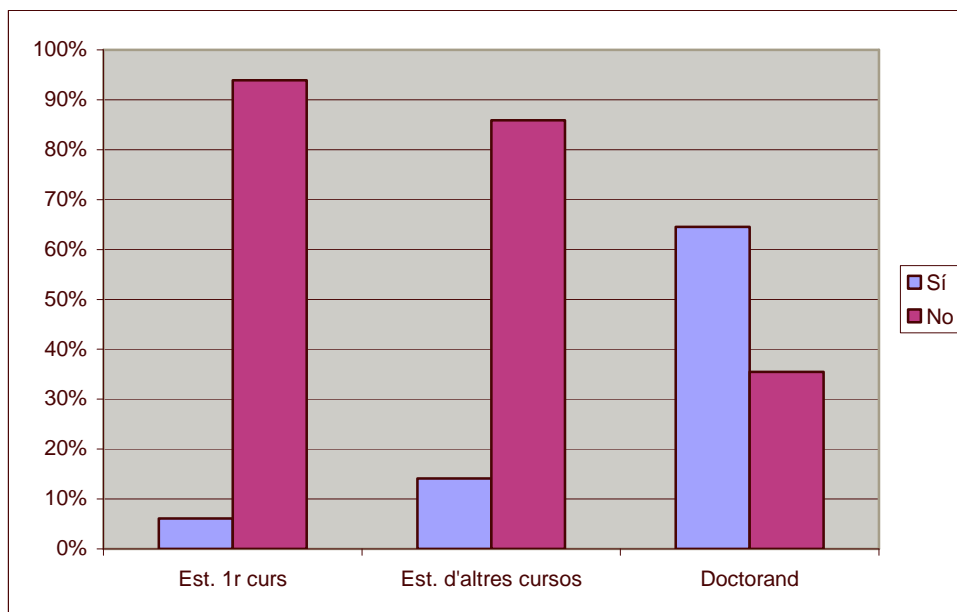
Has demanat per PI?	Freqüència	Percentatge
No contesta	4	0,33%
Sí	180	14,86%
No	1.027	84,81%
<b>Total</b>	<b>1.211</b>	<b>100,00%</b>



- La majoria dels estudiants no utilitzen el servei de préstec interbibliotecari, el 85%. Només el fan servir un 15%.

➤ Distribució segons tipologia d'usuari:

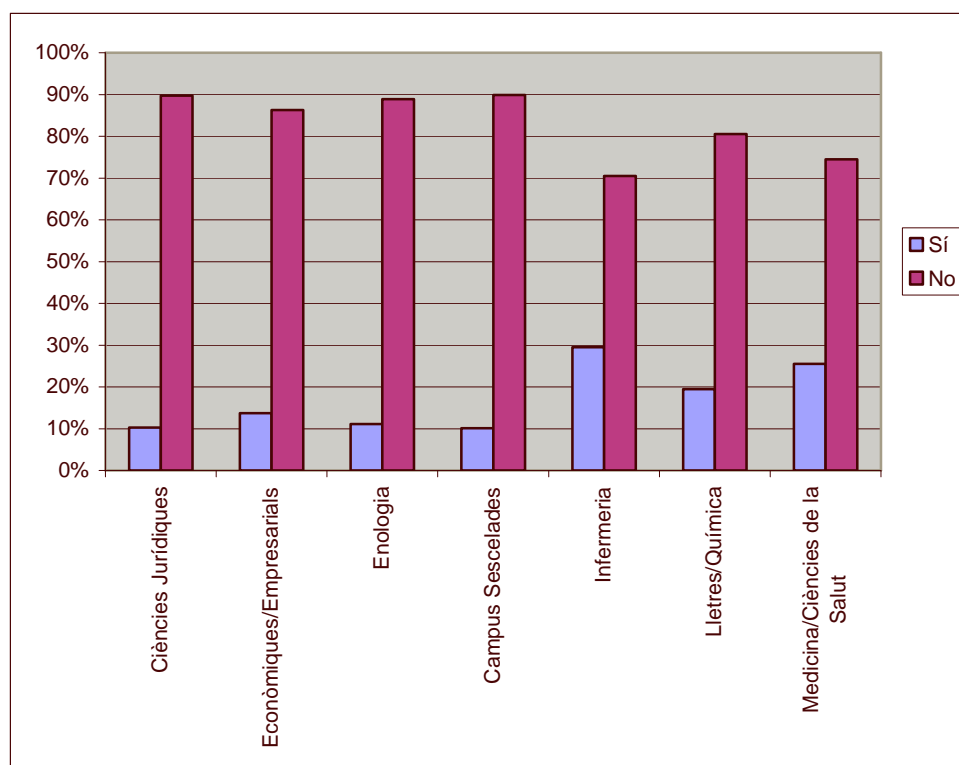
	<b>Sí</b>	<b>%</b>	<b>No</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>
<b>Est. 1r curs</b>	23	6,10%	354	93,90%	377
<b>Est. d'altres cursos</b>	106	14,11%	645	85,89%	751
<b>Doctorand</b>	51	64,56%	28	35,44%	79



- Els doctorands són els estudiants que més utilitzen el servei de préstec interbibliotecari i els alumnes de primer curs, els que menys.

➤ Distribució segons biblioteca:

Biblioteca	Sí	%	No	%	Total
Ciències Jurídiques	17	10,24%	149	89,76%	166
Econòmiques/Empresarials	23	13,69%	145	86,31%	168
Enologia	9	11,11%	72	88,89%	81
Campus Sescelades	40	10,13%	355	89,87%	395
Infermeria	23	29,49%	55	70,51%	78
Lletres/Química	43	19,46%	178	80,54%	221
Medicina/Ciències de la Salut	25	25,51%	73	74,49%	98

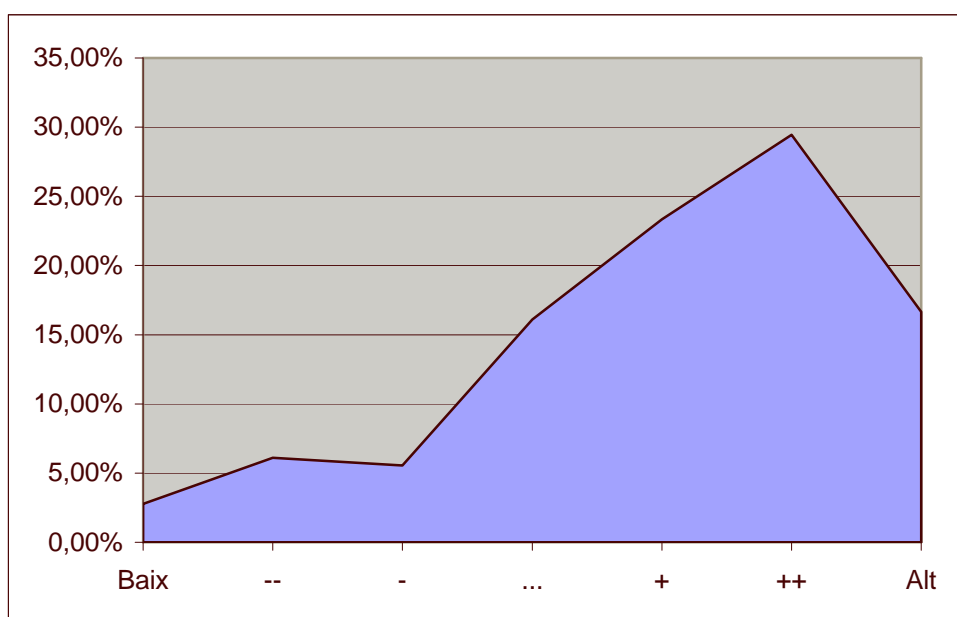


- Per biblioteques, els estudiants que més utilitzen el préstec interbibliotecari són els d'Infermeria i Medicina.

22. Quan has demanat un llibre o un article de revista a una biblioteca fora de la URV, el nivell de satisfacció ha estat ...

(Baix) 1.....7 (Alt)

		Frequència	Percentatge
1	Baix	5	2,78%
2	--	11	6,11%
3	-	10	5,56%
4	...	29	16,11%
5	+	42	23,33%
6	++	53	29,44%
7	Alt	30	16,67%
<b>Total</b>		<b>180</b>	<b>100,00%</b>



Suma	Mitjana aritmètica	Desviació típica	Variància
911	5,06	1,53	2,35

- Tan sols es tenen en compte per a aquesta pregunta les 180 enquestes que en la pregunta 21 contesten que 'sí' han demanat documents de fora de la URV.
- El nivell de satisfacció dels estudiants que han fet ús del servei de préstec interbibliotecari és alt, el 70%, un 16% el consideren normal i un 14% estan poc satisfets amb aquest servei.
- El valor de la mitjana és alt, de 5'06, sobre 7.

- Distribució segons tipologia d'usuari:

	<b>Suma</b>	<b>Mitjana</b>	<b>Desviació típica</b>
Estudiant/a de 1r curs	103	4,48	1,12
Estudiant/a d'altres cursos	382	4,39	1,27
Doctorand/a	224	4,48	1,13

- No s'observen diferències per tipologia d'usuaris, les mitjanes són molt similars.

- Distribució segons biblioteca:

<b>Biblioteca</b>	<b>Suma</b>	<b>Mitjana</b>	<b>Desviació típica</b>
Ciències Jurídiques	78	4,59	1,77
Econòmiques/Empresarials	113	4,91	1,24
Enologia	52	5,78	0,97
Campus Sescelades	192	4,80	1,73
Infermeria	122	5,30	1,18
Lletres/Química	231	5,37	1,57
Medicina/Ciències de la Salut	123	4,92	1,58

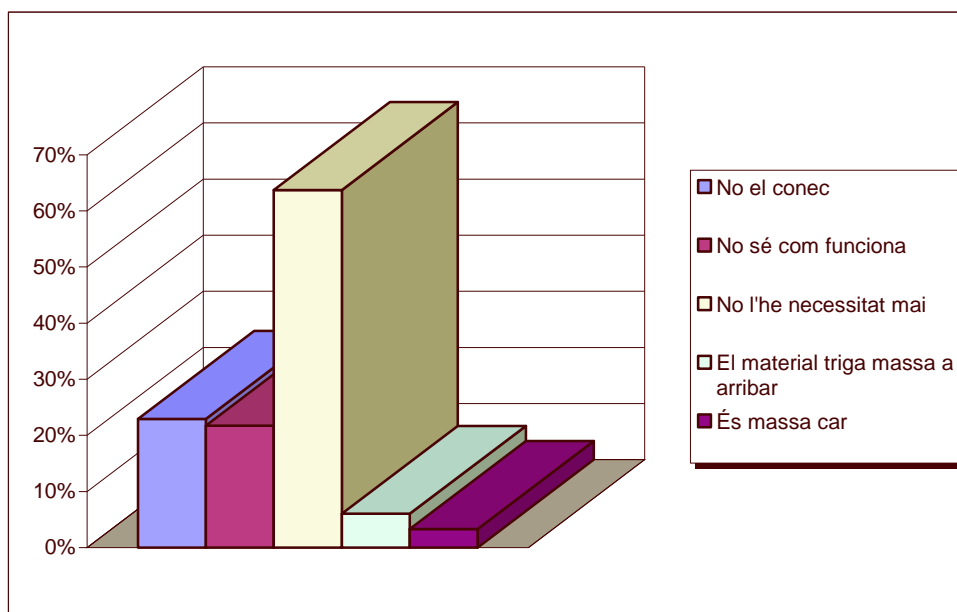
- Per biblioteques, els enquestats més satisfets són els d'Enologia seguits dels de Lletres/Química i Infermeria.

23. Si no utilitzes el servei de préstec interbibliotecari o l'utilitzes poc, quina és la raó? (pots indicar-ne més d'una)

1. No el conec
2. No sé com funciona
3. No l'he necessitat mai
4. El material triga massa a arribar
5. És massa car

	Frequència	Percentatge
No contesta	98	9,54%
Contesta	929	90,46%
<b>Total</b>	<b>1.027</b>	<b>100,00%</b>

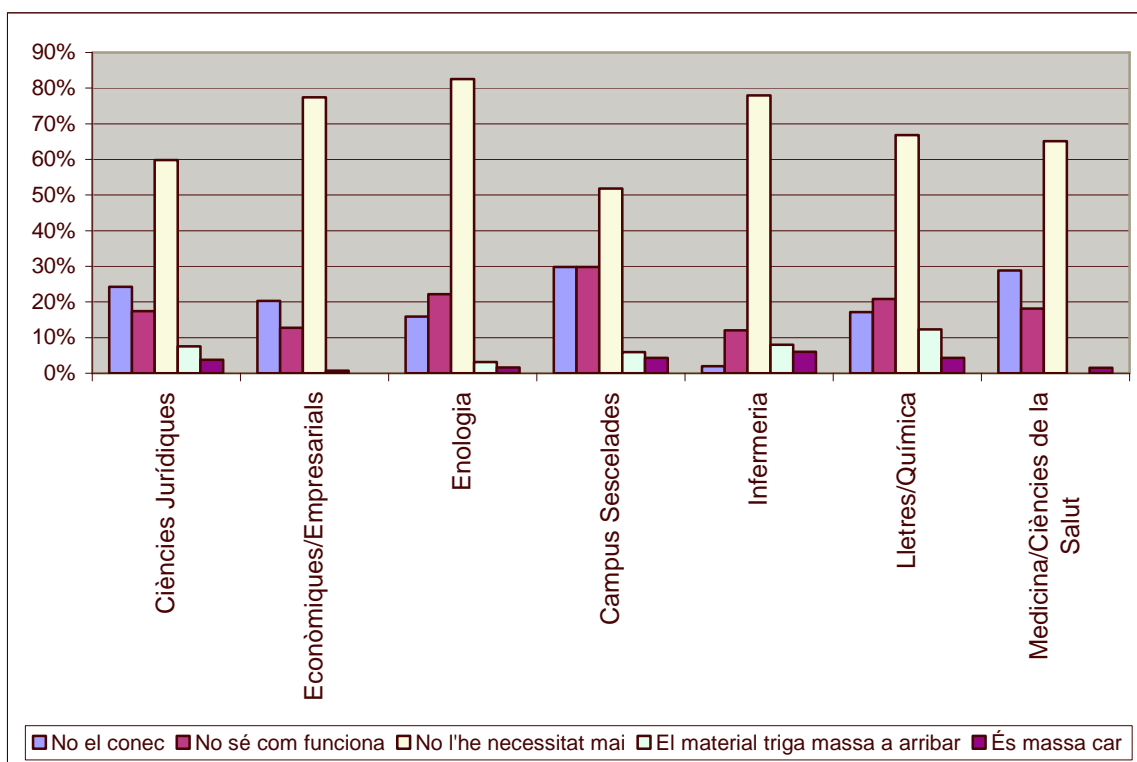
Motiu	Frequència	Percentatge casos	Percentatge respostes
No el conec	213	22,93%	19,47%
No sé com funciona	202	21,74%	18,46%
No l'he necessitat mai	592	63,72%	54,11%
El material triga massa a arribar	56	6,03%	5,12%
És massa car	31	3,34%	2,83%
<b>Total</b>	<b>1.094</b>	<b>117,76%</b>	<b>100,00%</b>



- Tan sols es tindran en compte per a aquesta pregunta les 1.027 enquestes que en la pregunta 21 contesten que 'no han demanat documents de fora de la URV'.
- El 63,72% dels estudiants afirmen no haver necessitat mai el servei de préstec interbibliotecari
- El 45% dels estudiants desconeixen o no saben com funciona el servei de préstec interbibliotecari i d'obtenció dels documents.

➤ Distribució segons biblioteca:

Biblioteca	No el conec	%	No sé com funciona	%	No l'he necessitat mai	%	El material triga massa a arribar	%	És massa car	%	Total enquestes respostes	Total respostes
Ciències Jurídiques	32	24,24%	23	17,42%	79	59,85%	10	7,58%	5	3,79%	132	149
Econòmiques/Empresarials	27	20,30%	17	12,78%	103	77,44%	1	0,75%	0	0,00%	133	148
Enologia	10	15,87%	14	22,22%	52	82,54%	2	3,17%	1	1,59%	63	79
Campus Sescelades	96	29,81%	96	29,81%	167	51,86%	19	5,90%	14	4,35%	322	392
Infermeria	1	2,00%	6	12,00%	39	78,00%	4	8,00%	3	6,00%	50	53
Lletres/Química	28	17,18%	34	20,86%	109	66,87%	20	12,27%	7	4,29%	163	198
Medicina/Ciències de la Salut	19	28,79%	12	18,18%	43	65,15%	0	0,00%	1	1,52%	66	75
<b>Total</b>											929	1094



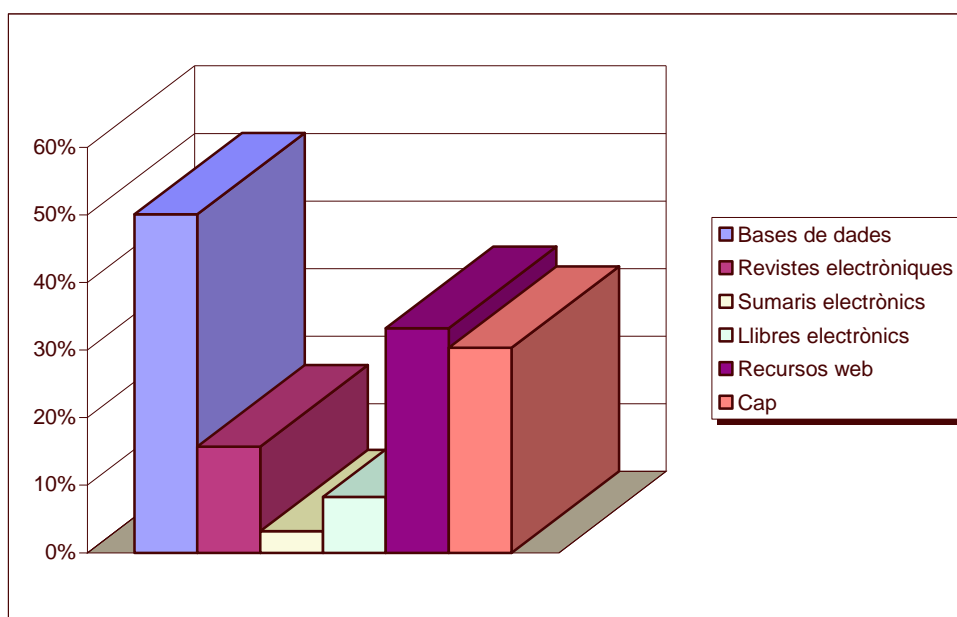
### 3.1.7 Consulta d'informació electrònica

24. Quin tipus d'informació electrònica consultes: (pots indicar-ne més d'una)

1. Bases de dades
2. Revistes electròniques
3. Sumaris electrònics
4. Llibres electrònics
5. Recursos web
6. Cap

	Frequència	Percentatge
No contesta	47	3,88%
Contesta	1.164	96,12%
<b>Total</b>	<b>1.211</b>	<b>100,00%</b>

Recurs electrònic	Frequència	Percentatge casos	Percentatge respostes
Bases de dades	583	50,09%	35,57%
Revistes electròniques	183	15,72%	11,17%
Sumaris electrònics	37	3,18%	2,26%
Llibres electrònics	96	8,25%	5,86%
Recursos web	387	33,25%	23,61%
Cap	353	30,33%	21,54%
<b>Total</b>	<b>1.639</b>	<b>140,81%</b>	<b>100,00%</b>

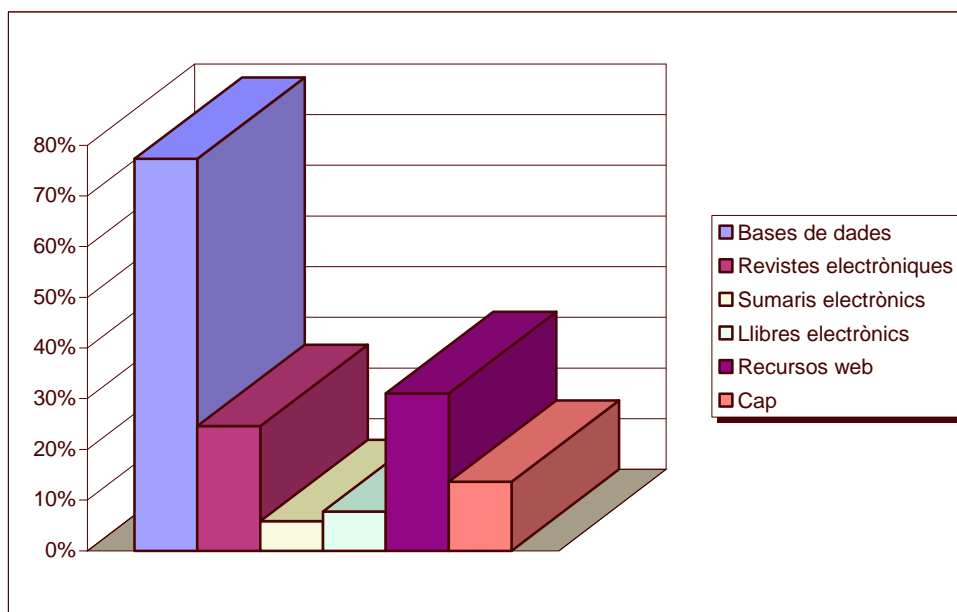


- Les bases de dades són el recurs electrònic més consultat, seguit dels recursos web.
- Un 30,33% dels estudiants no consulten informació electrònica.
- Si es tinguessin en compte tan sols les enquestes vàlides que a la pregunta P8 (Quin és el motiu de les teves visites a la biblioteca?) han

contestat la possible resposta de 'consultar el catàleg i les bases de dades', tindríem els resultats següents:

	<b>Freqüència</b>	<b>Percentatge</b>
No contesta	6	1,90%
Contesta	309	98,10%
<b>Total</b>	<b>315</b>	<b>100,00%</b>

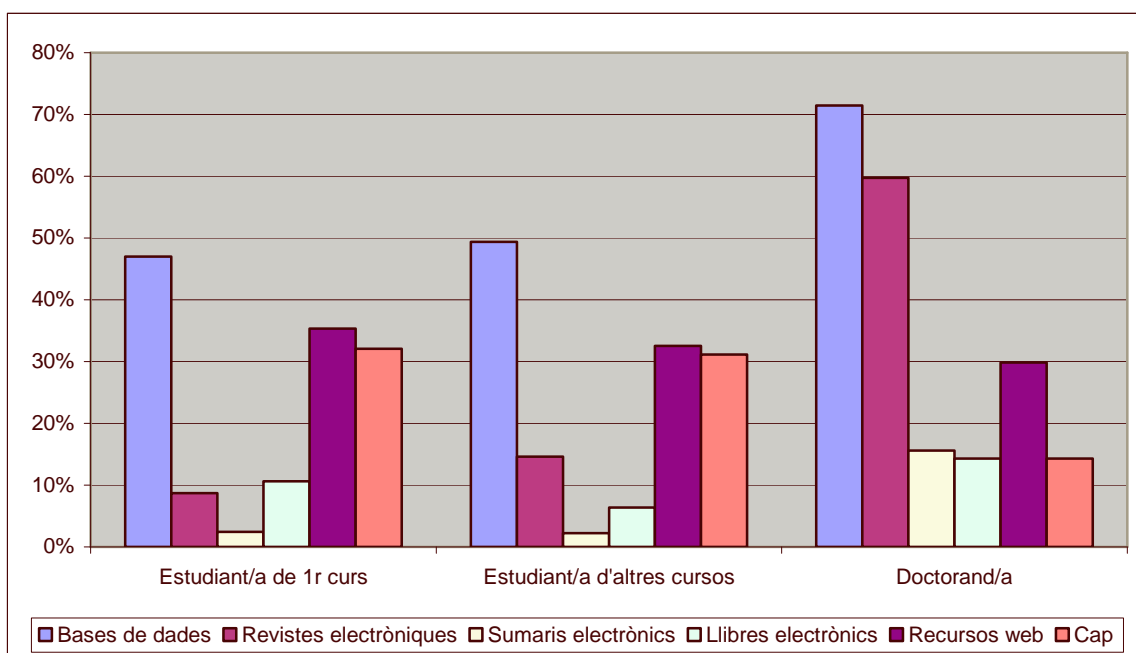
<b>Recurs electrònic</b>	<b>Freqüència</b>	<b>Percentatge casos</b>	<b>Percentatge respostes</b>
Bases de dades	239	77,35%	48,28%
Revistes electròniques	76	24,60%	15,35%
Sumaris electrònics	18	5,83%	3,64%
Llibres electrònics	24	7,77%	4,85%
Recursos web	96	31,07%	19,39%
Cap	42	13,59%	8,48%
<b>Total</b>	<b>495</b>	<b>160,19%</b>	<b>100,00%</b>



- Observem que el rànquing és el mateix, però els percentatges són més elevats, ja que es tracta d'usuaris que han manifestat que consulten aquest tipus d'informació.
- Un 77,35% d'usuaris consulten bases de dades. Un 31,07% consulten recursos web i el 24,60% consulten revistes electròniques. En aquest cas, el percentatge d'usuaris que no consulten cap recurs electrònic és del 13,59%.

➤ Distribució segons tipologia d'usuari:

	Bases de dades		Revistes electròniques		Sumaris electrònics		Llibres electrònics		Recursos web		Cap		Total enquestes respostes	Total respostes
		%		%		%		%		%		%		
Estudiant/a de 1r curs	173	47,01%	32	8,70%	9	2,45%	39	10,60%	130	35,33%	118	32,07%	368	501
Estudiant/a d'altres cursos	355	49,37%	105	14,60%	16	2,23%	46	6,40%	234	32,55%	224	31,15%	719	980
Doctorand/a	55	71,43%	46	59,74%	12	15,58%	11	14,29%	23	29,87%	11	14,29%	77	158
<b>Total</b>													1164	1639

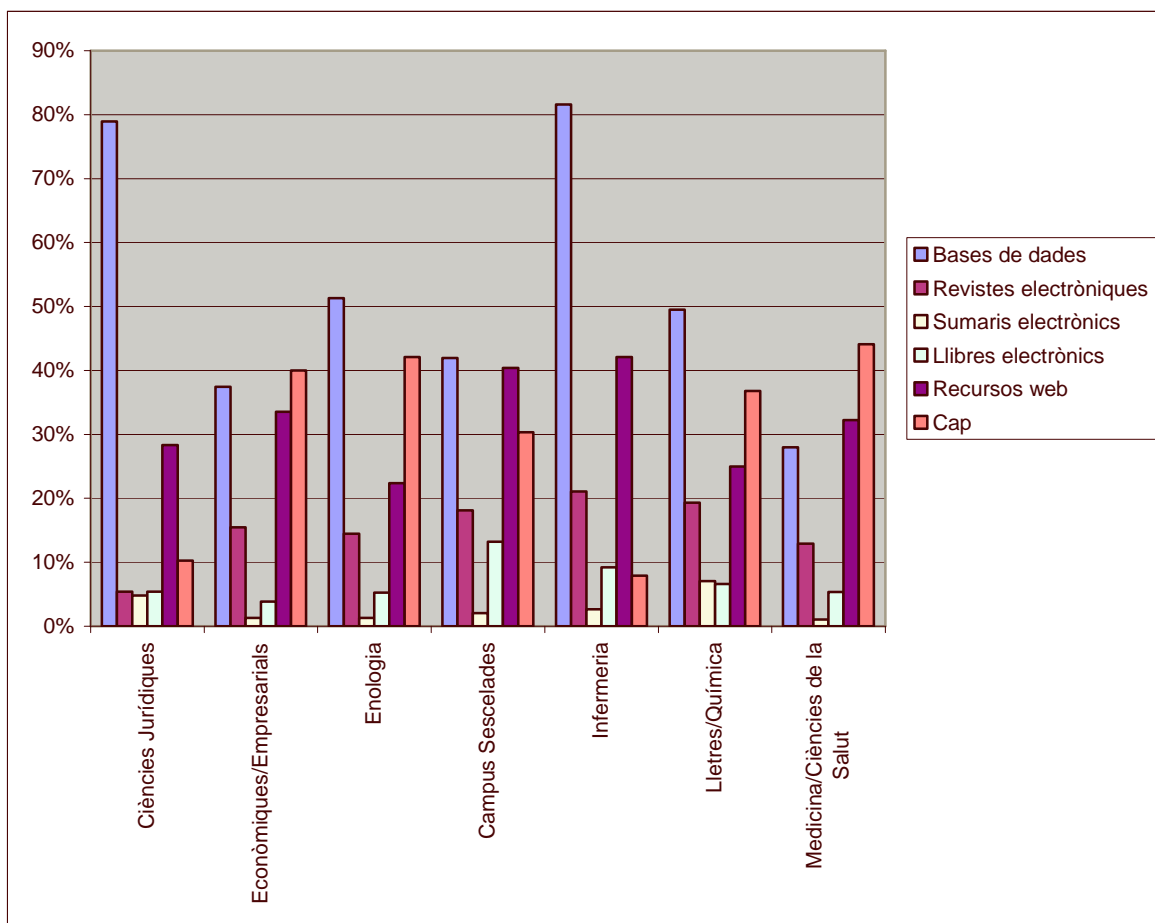


➤ Els recursos electrònics més consultats pels doctorands són:

- Bases de dades: 71,43%
- Revistes electròniques: 59,74%

➤ Distribució segons biblioteca:

Biblioteca	Bases de dades		Revistes electròniques		Sumaris electrònics		Llibres electrònics		Recursos web		Cap		Total enquestes respostes	Total respostes
		%		%		%		%		%		%		
Ciències Jurídiques	131	78,92%	9	5,42%	8	4,82%	9	5,42%	47	28,31%	17	10,24%	166	221
Econòmiques/Empresarials	58	37,42%	24	15,48%	2	1,29%	6	3,87%	52	33,55%	62	40,00%	155	204
Enologia	39	51,32%	11	14,47%	1	1,32%	4	5,26%	17	22,37%	32	42,11%	76	104
Campus Sescelades	162	41,97%	70	18,13%	8	2,07%	51	13,21%	156	40,41%	117	30,31%	386	564
Infermeria	62	81,58%	16	21,05%	2	2,63%	7	9,21%	32	42,11%	6	7,89%	76	125
Lletres/Química	105	49,53%	41	19,34%	15	7,08%	14	6,60%	53	25,00%	78	36,79%	212	306
Medicina/Ciències de la Salut	26	27,96%	12	12,90%	1	1,08%	5	5,38%	30	32,26%	41	44,09%	93	115
<b>Total</b>													1164	1639



➤ Per biblioteques, destaca l'alta consulta de bases de dades de Ciències Jurídiques, Infermeria i Enologia.

- Els enquestats de la Biblioteca del campus Sescelades són els que més consulten llibres electrònics i recursos web.
- Un percentatge alt dels enquestats de la biblioteca de Medicina no consulta cap informació electrònica.

25. En cas que no en consultis cap, quina és la raó? (pots indicar-ne més d'una)

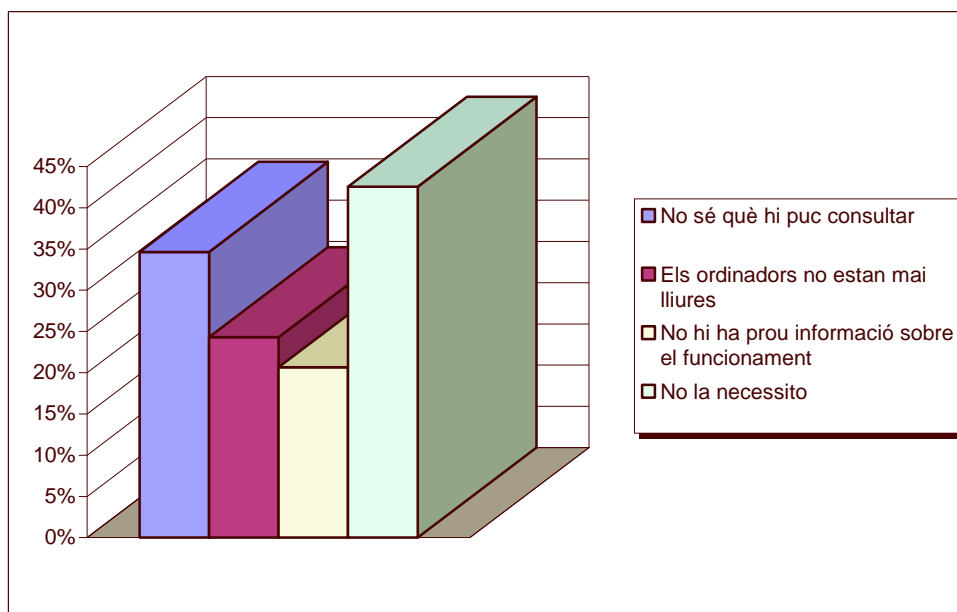
1. No sé què hi puc consultar
2. Els ordinadors no estan mai lliures
3. No hi ha prou informació sobre el funcionament
4. No la necessito

	<b>Freqüència</b>	<b>Percentatge</b>
No contesta	762	62,92%
Contesta	449	37,08%
<b>Total</b>	<b>1.211</b>	<b>100,00%</b>

- Observem que hi ha més respostes que les que contesten que no utilitzen 'cap' informació electrònica a la pregunta anterior P24. Probablement s'hauria de replantejar la formulació de la pregunta, sembla que l'usuari no ha interpretat el fet que només ha de respondre la pregunta en cas que mai en consulti cap. Per això, tan sols es tindran en compte les 353 enquestes que han contestat 'Cap' a la pregunta P24.

	<b>Freqüència</b>	<b>Percentatge</b>
No contesta	24	6,80%
Contesta	329	93,20%
<b>Total</b>	<b>353</b>	<b>100,00%</b>

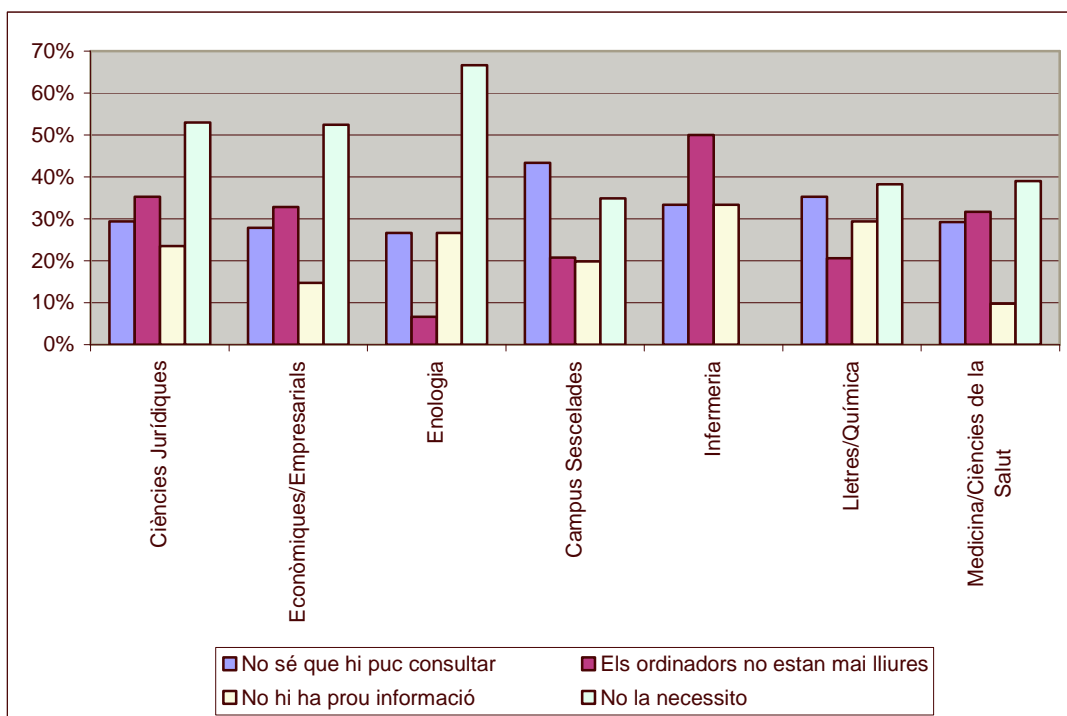
<b>Quina és la raó?</b>	<b>Freqüència</b>	<b>Percentatge casos</b>	<b>Percentatge respostes</b>
No sé què hi puc consultar	114	34,65%	28,36%
Els ordinadors no estan mai lliures	80	24,32%	19,90%
No hi ha prou informació sobre el funcionament	68	20,67%	16,92%
No la necessito	140	42,55%	34,83%
<b>Total</b>	<b>402</b>	<b>122,19%</b>	<b>100,00%</b>



- El motiu pel qual els estudiants no consulten informació electrònica és perquè no la necessiten, un 42,55% així ho manifesten
- Un 34,65% desconeix el que hi poden consultar, tot i que només un 20,67% afirma que no hi ha prou informació sobre el funcionament.
- Un 24,32% dels estudiants no consulten informació electrònica perquè els ordinadors no estan mai lliures.

➤ Distribució segons biblioteca.

Biblioteca	No sé que hi puc consultar %	Els ordinadors no estan mai lliures %	No hi ha prou informació sobre el funcionament %	Np la necessito %	Total enquestes respostes	Total respostes
Ciències Jurídiques	5 29,41%	6 35,29%	4 23,53%	9 52,94%	17	24
Econòmiques/Empresarials	17 27,87%	20 32,79%	9 14,75%	32 52,46%	61	78
Enologia	8 26,67%	2 6,67%	8 26,67%	20 66,67%	30	38
Campus Sescelades	46 43,40%	22 20,75%	21 19,81%	37 34,91%	106	126
Infermeria	2 33,33%	3 50,00%	2 33,33%	0 0,00%	6	7
Lletres/Química	24 35,29%	14 20,59%	20 29,41%	26 38,24%	68	84
Medicina/Ciències de la Salut	12 29,27%	13 31,71%	4 9,76%	16 39,02%	41	45
<b>Total</b>					<b>329</b>	<b>402</b>



26. Si consultes informació electrònica, indica'n algun títol.  
.....

Aquesta pregunta és oberta de resposta lliure en la qual es demana que els estudiants indiquin algun títol de recurs electrònic. Hi ha hagut un total de 257 títols resposats, entre els que destaquen:

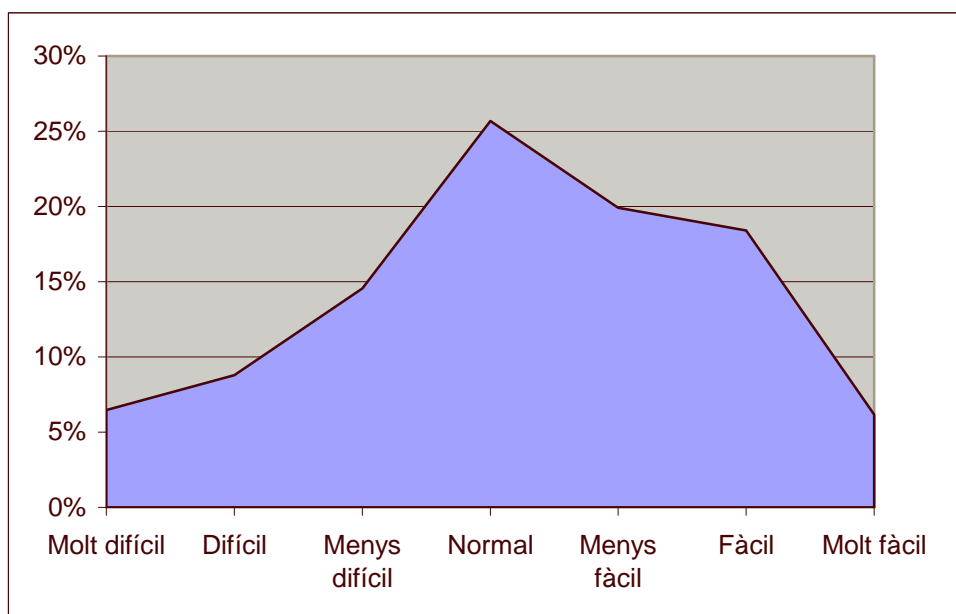
- Aranzadi / Westlaw
- Cercadors
- Cuidatge
- Catàleg de la Biblioteca
- Web de la URV
- Sabi
- Enovit
- Current Contents
- Medline
- ISI web of knowledge
- Diaris digitals
- Correu electrònic

Podeu veure l'annex 3 per obtenir-ne informació més detallada.

27. Com et resulta l'accés a la informació electrònica?  
(Difícil) 1.....7 (Fàcil)

	Freqüència	Percentatge
No contesta	222	18,33%
Contesta	989	81,67%
<b>Total</b>	<b>1.211</b>	<b>100,00%</b>

	Freqüència	Percentatge
1 Molt difícil	64	6,47%
2 Difícil	87	8,80%
3 Menys difícil	144	14,56%
4 Normal	254	25,68%
5 Menys fàcil	197	19,92%
6 Fàcil	182	18,40%
7 Molt fàcil	61	6,17%
<b>Total</b>	<b>989</b>	<b>100,00%</b>



Suma	Mitjana aritmètica	Desviació típica	Variància
4190	4,24	1,59	2,52

- Només el 15% dels estudiants troben difícil la consulta d'informació electrònica.
- El 60% dels estudiants troben normal el grau de dificultat.
- Un 25% dels estudiants troben fàcil o molt fàcil la consulta d'informació electrònica.
- La majoria dels estudiants no tenen massa dificultat en la consulta d'informació electrònica. Així ho indiquen els percentatges, la mitjana aritmètica i la desviació típica.

- Distribució segons tipologia d'usuari:

	<b>Suma</b>	<b>Mitjana</b>	<b>Desviació típica</b>
Estudiant/a de 1r curs	1.383	4,26	1,56
Estudiant/a d'altres cursos	2.478	4,17	1,58
Doctorand/a	329	4,70	1,72

- Els alumnes de doctorat són els que tenen menys dificultat per accedir a la informació electrònica.

- Distribució segons biblioteca:

<b>Biblioteca</b>	<b>Suma</b>	<b>Mitjana</b>	<b>Desviació típica</b>
Ciències Jurídiques	676	4,42	1,55
Econòmiques/Empresarials	615	4,46	1,50
Enologia	293	4,73	1,37
Campus Sescelades	1.270	4,03	1,65
Infermeria	289	4,59	1,55
Lletres/Química	747	4,15	1,56
Medicina/Ciències de la Salut	300	3,85	1,60

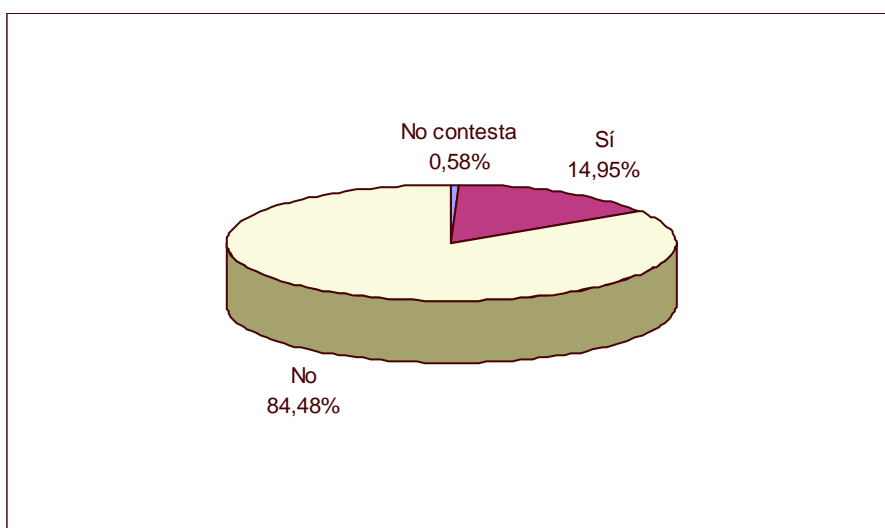
- Els enquestats de les biblioteques d'Enologia i d'Infermeria són els que troben més fàcil l'accés a la informació electrònica, mentre que els de Medicina i de la Biblioteca de Campus són els que tenen més dificultats per accedir-hi.

### 3.1.8 Formació d'usuaris i informació

28. Assisteixes a les explicacions sobre el funcionament de la biblioteca i de les bases de dades?

1. Sí
2. No

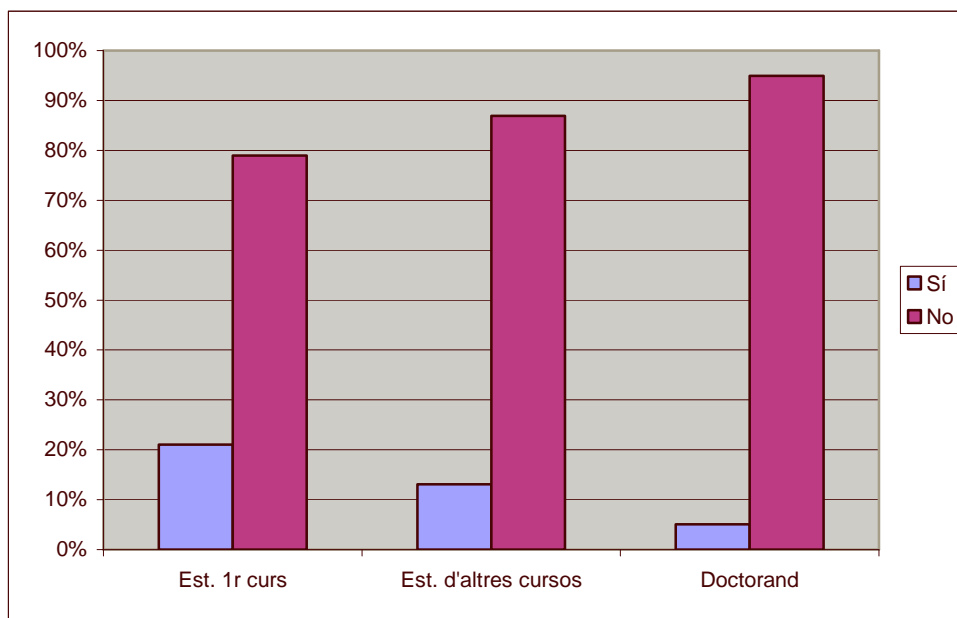
Hi assisteixes?	Freqüència	Percentatge
No contesta	7	0,58%
Sí	181	14,95%
No	1.023	84,48%
<b>Total</b>	<b>1.211</b>	<b>100,00%</b>



- Un 85% d'estudiants manifesten no assistir a les sessions de formació d'usuaris.
- Només un 15% dels estudiants participen en les sessions de formació d'usuaris.

➤ Distribució segons tipologia d'usuari

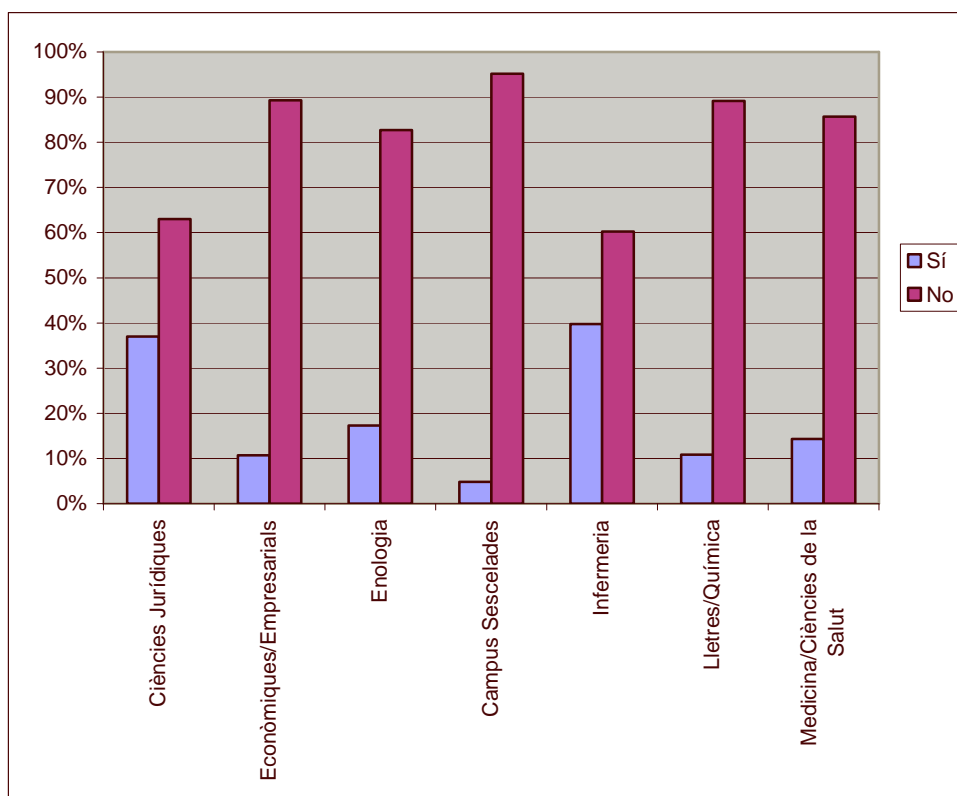
	<b>Sí</b>	<b>%</b>	<b>No</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>
<b>Est. 1r curs</b>	79	21,07%	296	78,93%	375
<b>Est. d'altres cursos</b>	98	13,07%	652	86,93%	750
<b>Doctorand</b>	4	5,06%	75	94,94%	79



- Els alumnes de primer curs són els que més assisteixen a les sessions de formació; els doctorands, els que menys.

➤ Distribució segons biblioteca:

Biblioteca	Sí	%	No	%	Total
Ciències Jurídiques	61	36,97%	104	63,03%	165
Econòmiques/Empresarials	18	10,71%	150	89,29%	168
Enologia	14	17,28%	67	82,72%	81
Campus Sescelades	19	4,83%	374	95,17%	393
Infermeria	31	39,74%	47	60,26%	78
Lletres/Química	24	10,86%	197	89,14%	221
Medicina/Ciències de la Salut	14	14,29%	84	85,71%	98

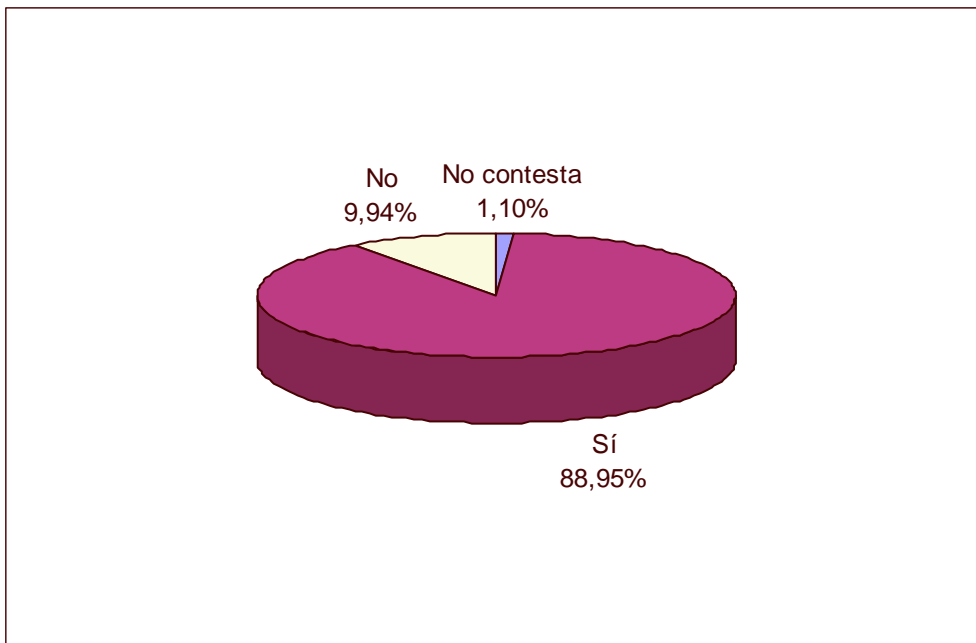


- Les biblioteques amb més assistència dels estudiants a les sessions de formació són Infermeria i Ciències Jurídiques. La que presenta un nivell d'assistència més baix és la biblioteca del campus Sescelades.

29. Si hi has assistit, t'han resultat útils?

1. Sí
2. No

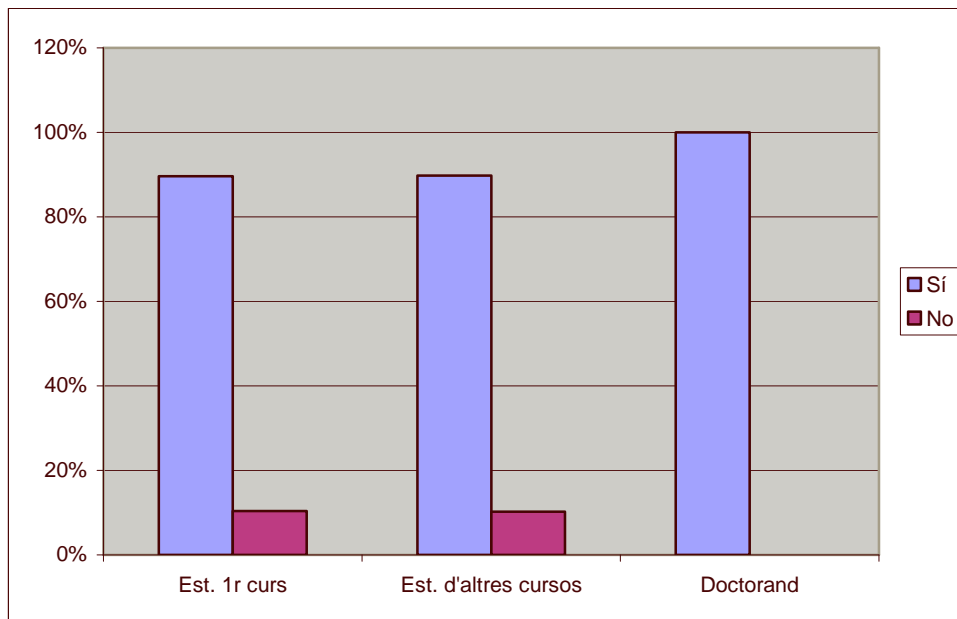
<b>T'han resultat útils?</b>	<b>Freqüència</b>	<b>Percentatge</b>
No contesta	2	1,10%
Sí	161	88,95%
No	18	9,94%
<b>Total</b>	<b>181</b>	<b>100,00%</b>



- Tan sols es tenen en compte les 181 enquestes que en la pregunta anterior P28 han contestat afirmativament a la pregunta sobre si assisteixen a les explicacions sobre el funcionament de la biblioteca i les bases de dades.

➤ Distribució segons tipologia d'usuari:

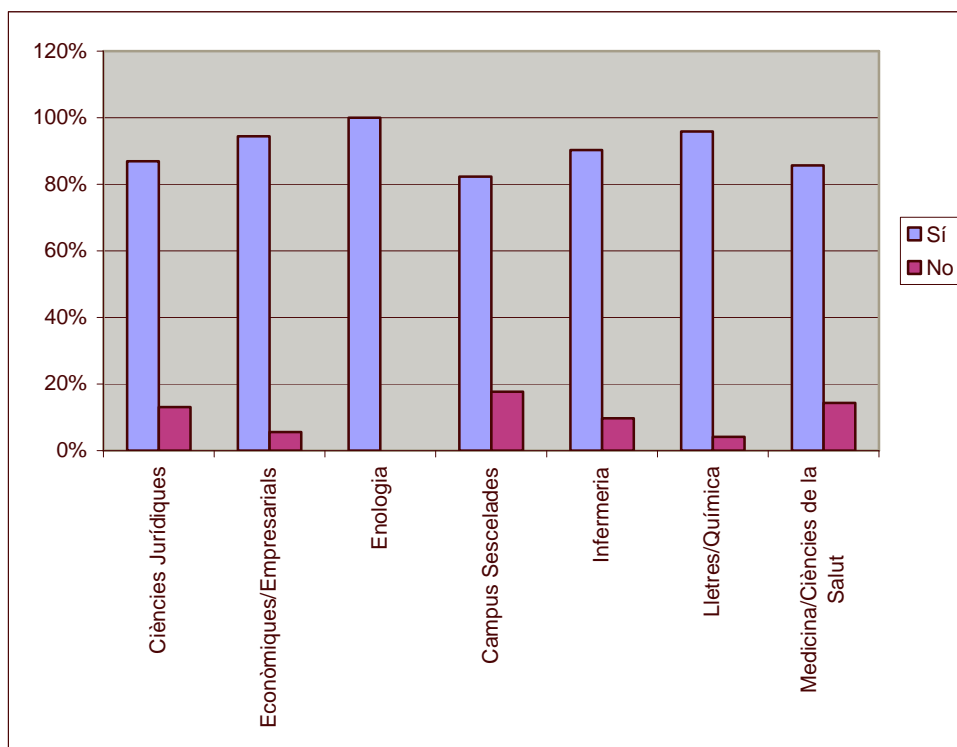
	<b>Sí</b>	<b>%</b>	<b>No</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>
<b>Est. 1r curs</b>	69	89,61%	8	10,39%	77
<b>Est. d'altres cursos</b>	88	89,80%	10	10,20%	98
<b>Doctorand</b>	4	100,00%	0	0,00%	4



- El 100% dels estudiants de doctorat que hi assisteixen manifesten que les sessions els han resultat útils.

➤ Distribució segons biblioteca:

Biblioteca	Sí	%	No	%	Total
Ciències Jurídiques	53	86,89%	8	13,11%	61
Econòmiques/Empresarials	17	94,44%	1	5,56%	18
Enologia	14	100,00%	0	0,00%	14
Campus Sescelades	14	82,35%	3	17,65%	17
Infermeria	28	90,32%	3	9,68%	31
Lletres/Química	23	95,83%	1	4,17%	24
Medicina/Ciències de la Salut	12	85,71%	2	14,29%	14

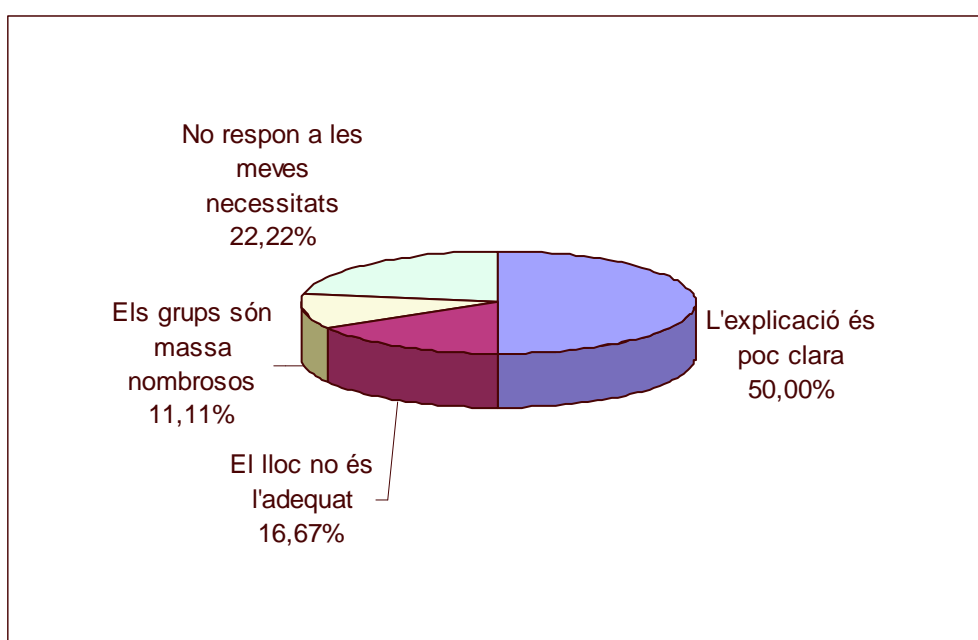


- A Enologia, al 100% dels estudiants que hi assisteixen els hi han resultat útils. Per sobre del 90% trobem les biblioteques de Lletres/Química, Econòmiques i Infermeria.

30. Si creus que no, quina n'és la raó?

1. L'explicació és poc clara
2. El lloc no és l'adequat
3. Els grups són massa nombrosos
4. No respon a les meves necessitats

Per què no?	Freqüència	Percentatge
L'explicació és poc clara	9	50,00%
El lloc no és l'adequat	3	16,67%
Els grups són massa nombrosos	2	11,11%
No respon a les meves necessitats	4	22,22%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100,00%</b>



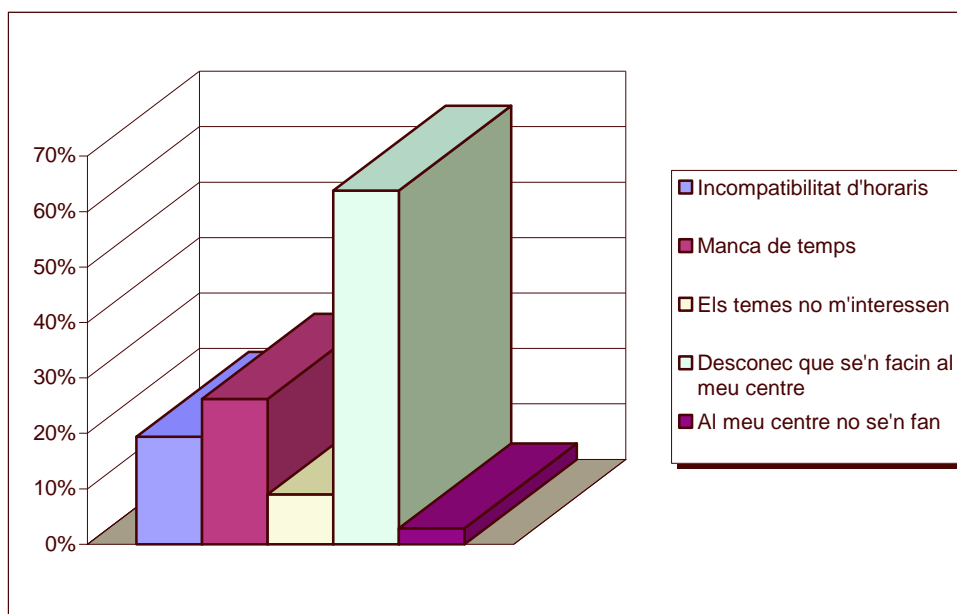
- En aquesta pregunta es tracta de conèixer les raons per les quals no han resultat útils les sessions de formació d'usuaris, per això es tenen en compte les 18 enquestes que en la pregunta anterior P28 han contestat afirmativament a la pregunta sobre si assisteixen a les explicacions sobre el funcionament de la biblioteca i les bases de dades, i a la pregunta P29 han dit que no els han resultat útils.
- Un 50% dels estudiants que pensen que les sessions de formació no els han resultat útils creuen que l'explicació és poc clara.
- Un 22% manifesten que no responen a les seves necessitats.

31. En cas que no assisteixis a les sessions de formació d'usuaris, quina n'és la raó? (pots indicar-ne més d'una)

1. Incompatibilitat d'horaris
2. Manca de temps
3. Els temes no m'interessen
4. Desconec que se'n facin al meu centre
5. Al meu centre no se'n fan

	Frequència	Percentatge
No contesta	43	4,20%
Contesta	980	95,80%
<b>Total</b>	<b>1.023</b>	<b>100,00%</b>

Motiu	Frequència	Percentatge casos	Percentatge respostes
Incompatibilitat d'horaris	190	19,39%	15,99%
Manca de temps	257	26,22%	21,63%
Els temes no m'interessen	88	8,98%	7,41%
Desconec que se'n facin al meu centre	625	63,78%	52,61%
Al meu centre no se'n fan	28	2,86%	2,36%
<b>Total</b>	<b>1.188</b>	<b>121,22%</b>	<b>100,00%</b>

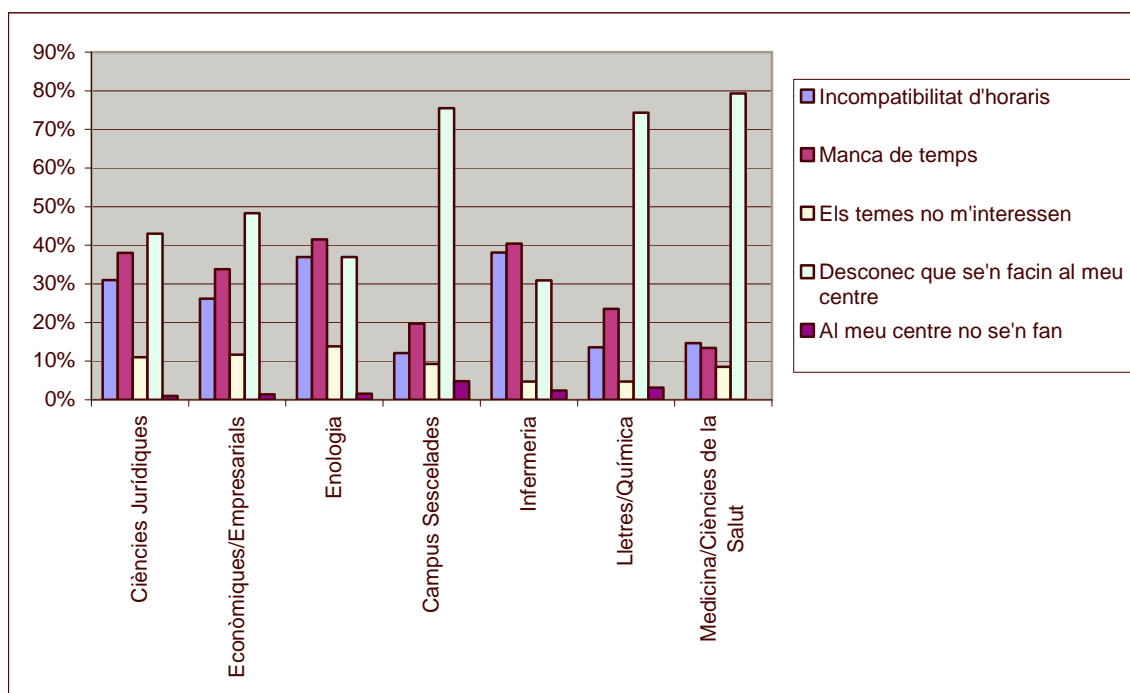


- Tan sols es tenen en compte les 1.023 enquestes que en la pregunta anterior P28 han contestat que 'NO' a la pregunta sobre si assisteixen a les explicacions sobre el funcionament de la biblioteca i les bases de dades.
- Observem que un 63,78% dels estudiants desconeixen que se'n facin al seu centre.
- El 26,22% dels estudiants afirmen no tenir temps per assistir-hi.

- La incompatibilitat d'horaris és un dels motius de la no-assistència a les sessions de formació d'usuaris, així ho manifesten el 19,39% dels estudiants.

- Distribució segons biblioteca:

Biblioteca	Incompatibilitat d'horaris		Manca de temps		Els temes no m'interessen		Desconec que se'n facin al meu centre		Al meu centre no se'n fan		Total enquestes respostes	Total respostes
		%		%		%		%		%		
Ciències Jurídiques	31	31,00%	38	38,00%	11	11,00%	43	43,00%	1	1,00%	100	124
Econòmiques/Empresarials	38	26,21%	49	33,79%	17	11,72%	70	48,28%	2	1,38%	145	176
Enologia	24	36,92%	27	41,54%	9	13,85%	24	36,92%	1	1,54%	65	85
Campus Sescelades	43	12,11%	70	19,72%	33	9,30%	268	75,49%	17	4,79%	355	431
Infermeria	16	38,10%	17	40,48%	2	4,76%	13	30,95%	1	2,38%	42	49
Lletres/Química	26	13,61%	45	23,56%	9	4,71%	142	74,35%	6	3,14%	191	228
Medicina/Ciències de la Salut	12	14,63%	11	13,41%	7	8,54%	65	79,27%	0	0,00%	82	95
<b>Total</b>											980	1188

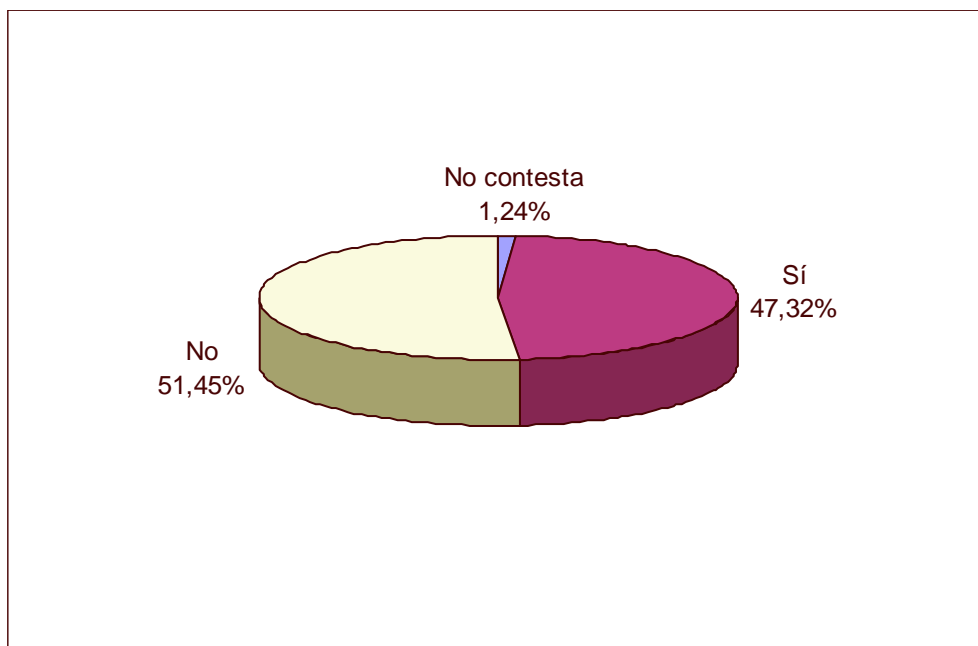


- Hi ha un percentatge molt elevat d'estudiants que desconeixen que es facin sessions de formació d'usuaris al seu centre. Destaquen les biblioteques de Medicina, campus Sescelades i Lletres/Química; que han assolit els percentatges més alts.

32. Has llegit els tríptics d'informació de la biblioteca?

1. Sí
2. No

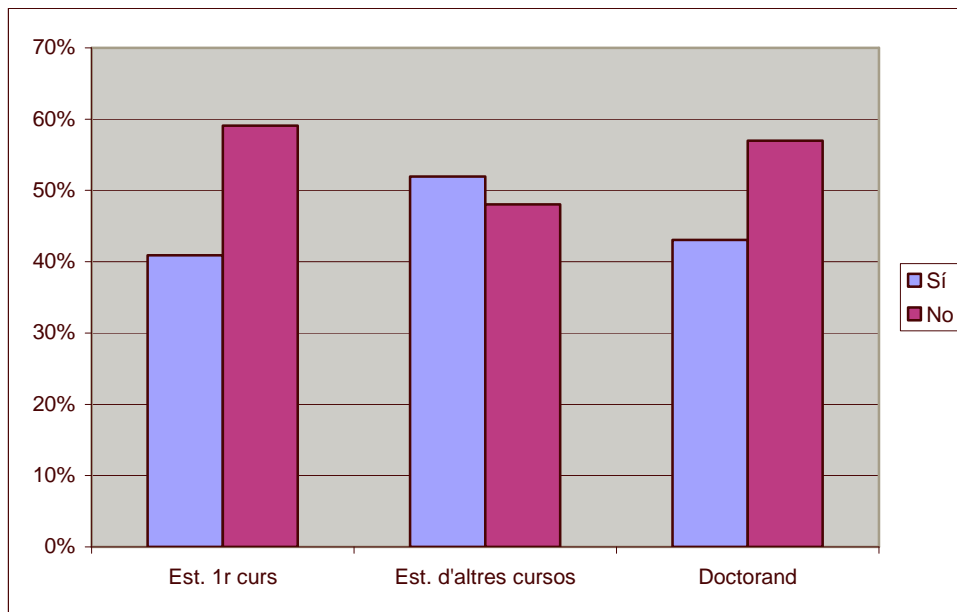
Has llegit els tríptics?	Freqüència	Percentatge
No contesta	15	1,24%
Sí	573	47,32%
No	623	51,45%
<b>Total</b>	<b>1.211</b>	<b>100,00%</b>



- La meitat dels estudiants llegeixen els tríptics d'informació de la biblioteca.

➤ Distribució segons tipologia d'usuari:

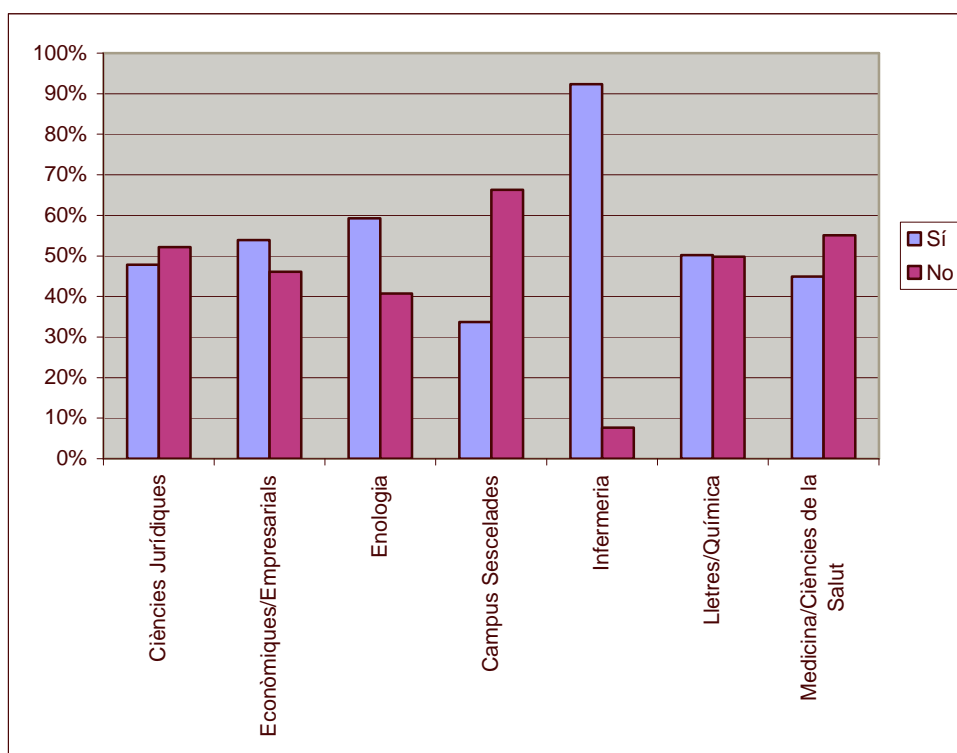
	<b>Sí</b>	<b>%</b>	<b>No</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>
<b>Est. 1r curs</b>	153	40,91%	221	59,09%	374
<b>Est. d'altres cursos</b>	386	51,95%	357	48,05%	743
<b>Doctorand</b>	34	43,04%	45	56,96%	79



➤ Els estudiants d'altres cursos són els que més llegeixen els tríptics.

➤ Distribució segons biblioteca:

Biblioteca	Sí	%	No	%	Total
Ciències Jurídiques	78	47,85%	85	52,15%	163
Econòmiques/Empresarials	89	53,94%	76	46,06%	165
Enologia	48	59,26%	33	40,74%	81
Campus Sescelades	132	33,67%	260	66,33%	392
Infermeria	72	92,31%	6	7,69%	78
Lletres/Química	110	50,23%	109	49,77%	219
Medicina/Ciències de la Salut	44	44,90%	54	55,10%	98

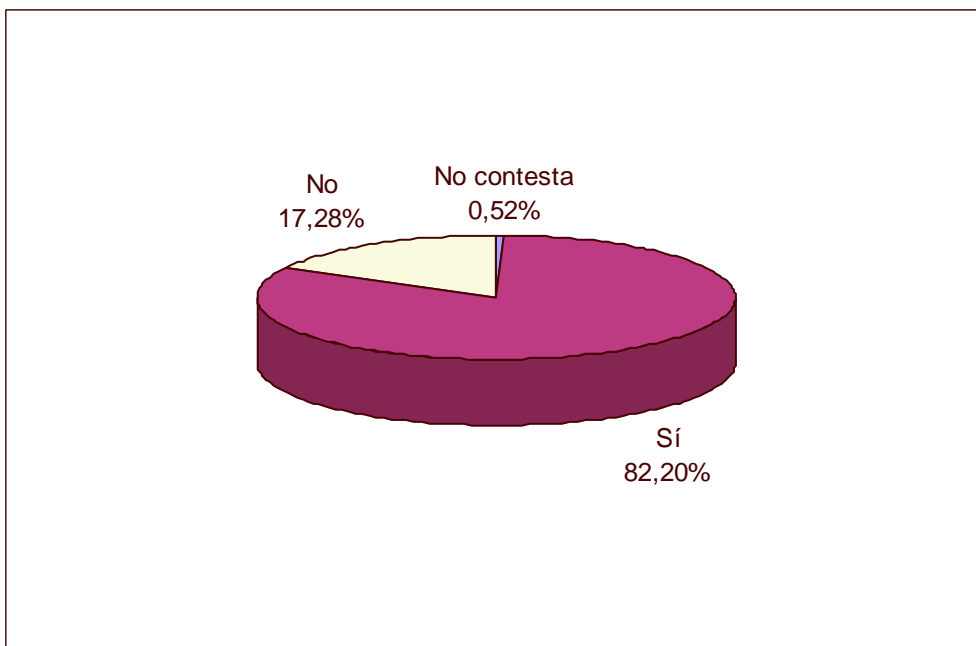


- Destaquen els enquestats de la biblioteca d'Infermeria, que en un 92,31% manifesten llegir els tríptics.
- Dels enquestats de la Biblioteca de Campus un 66,33% no llegeixen els tríptics.

33. Si els has llegit, t'han resultat útils?

1. Sí
2. No

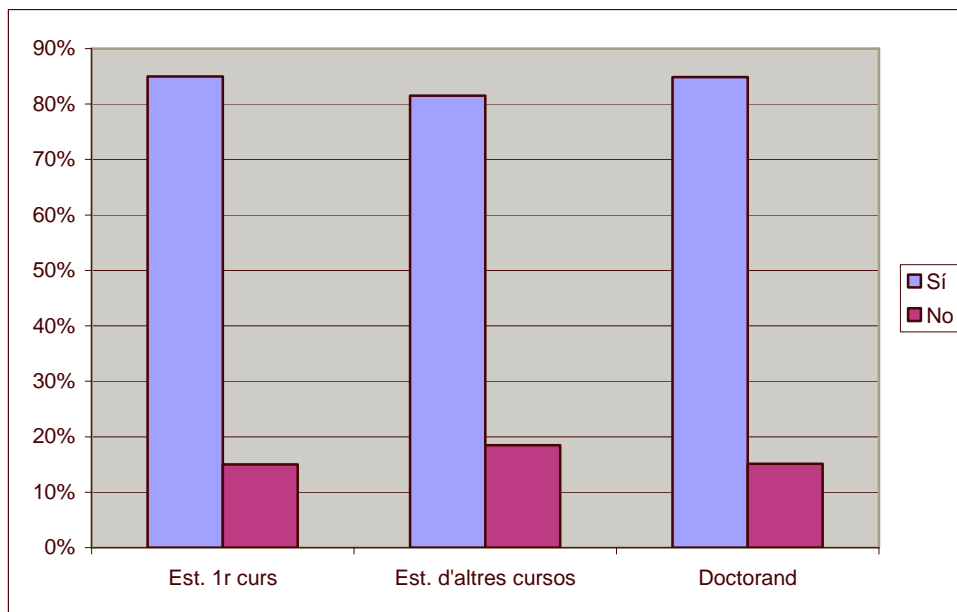
<b>T'han resultat útils?</b>	<b>Freqüència</b>	<b>Percentatge</b>
No contesta	3	0,52%
Sí	471	82,20%
No	99	17,28%
<b>Total</b>	<b>573</b>	<b>100,00%</b>



- Tan sols es tenen en compte les 573 enquestes que en la pregunta anterior P32 han contestat positivament a la pregunta sobre si han llegit els tríptics d'informació de la biblioteca.
- Al 82% dels estudiants que llegeixen els tríptics els han resultat útils. Només el 17,28% pensa que no són útils.

➤ Distribució segons tipologia d'usuari:

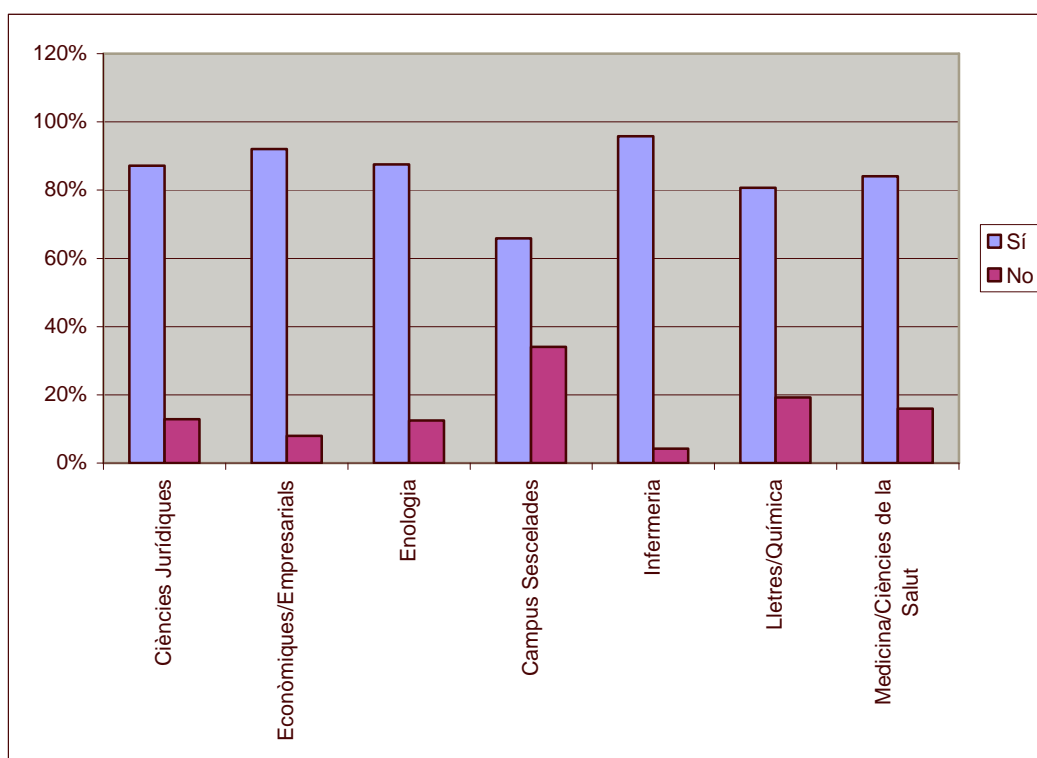
	<b>Sí</b>	<b>%</b>	<b>No</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>
<b>Est. 1r curs</b>	130	84,97%	23	15,03%	153
<b>Est. d'altres cursos</b>	313	81,51%	71	18,49%	384
<b>Doctorand</b>	28	84,85%	5	15,15%	33



➤ No s'observen diferències per tipologia d'usuari.

➤ Distribució segons biblioteca:

Biblioteca	Sí	%	No	%	Total
Ciències Jurídiques	68	87,18%	10	12,82%	78
Econòmiques/Empresarials	81	92,05%	7	7,95%	88
Enologia	42	87,50%	6	12,50%	48
Campus Sescelades	87	65,91%	45	34,09%	132
Infermeria	68	95,77%	3	4,23%	71
Lletres/Química	88	80,73%	21	19,27%	109
Medicina/Ciències de la Salut	37	84,09%	7	15,91%	44

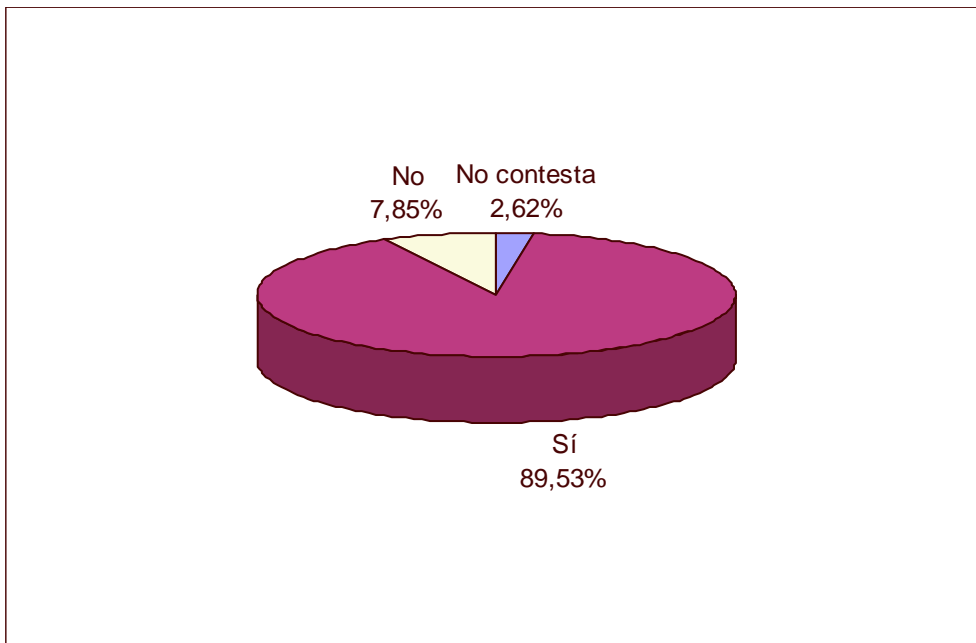


- Per biblioteques, els enquestats d'Infermeria i d'Econòmiques són els que els troben més útils, per sobre del 90%. En canvi, un 34,09% dels enquestats de la Biblioteca de Campus pensen que no els han resultat útils.

34. Si els has llegit, penses que són entenedors?

1. Sí
2. No

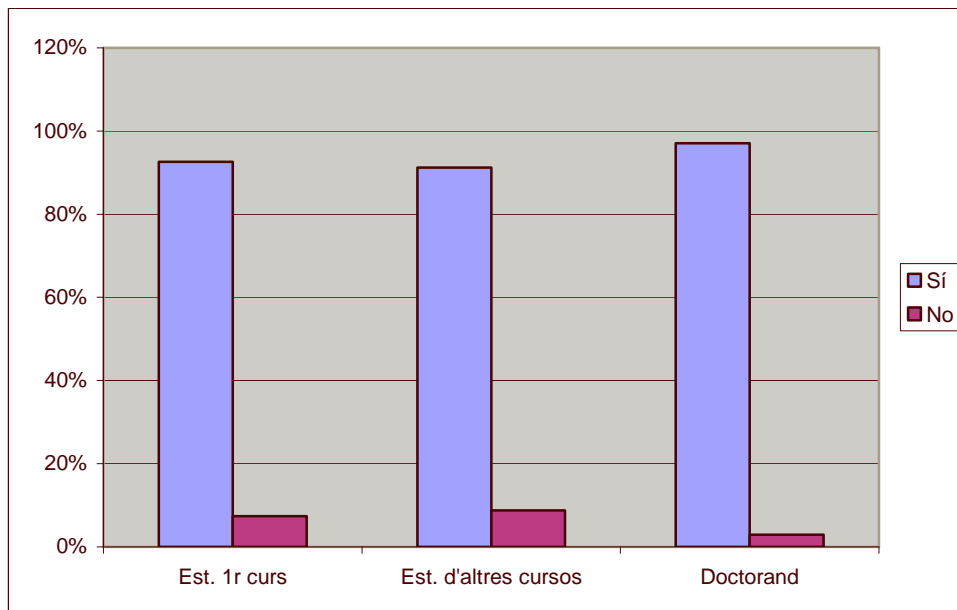
Són entenedors?	Freqüència	Percentatge
No contesta	15	2,62%
Sí	513	89,53%
No	45	7,85%
<b>Total</b>	<b>573</b>	<b>100,00%</b>



- Tan sols es tenen en compte les 573 enquestes que en la pregunta anterior P32 han contestat positivament a la pregunta sobre si han llegit els tríptics d'informació de la biblioteca.
- El 89% dels estudiants pensen que els tríptics elaborats pel Servei de Biblioteca són entenedors, tan sols un 8% dels estudiants tenen dificultats per entendre'ls.

➤ Distribució segons tipologia d'usuari:

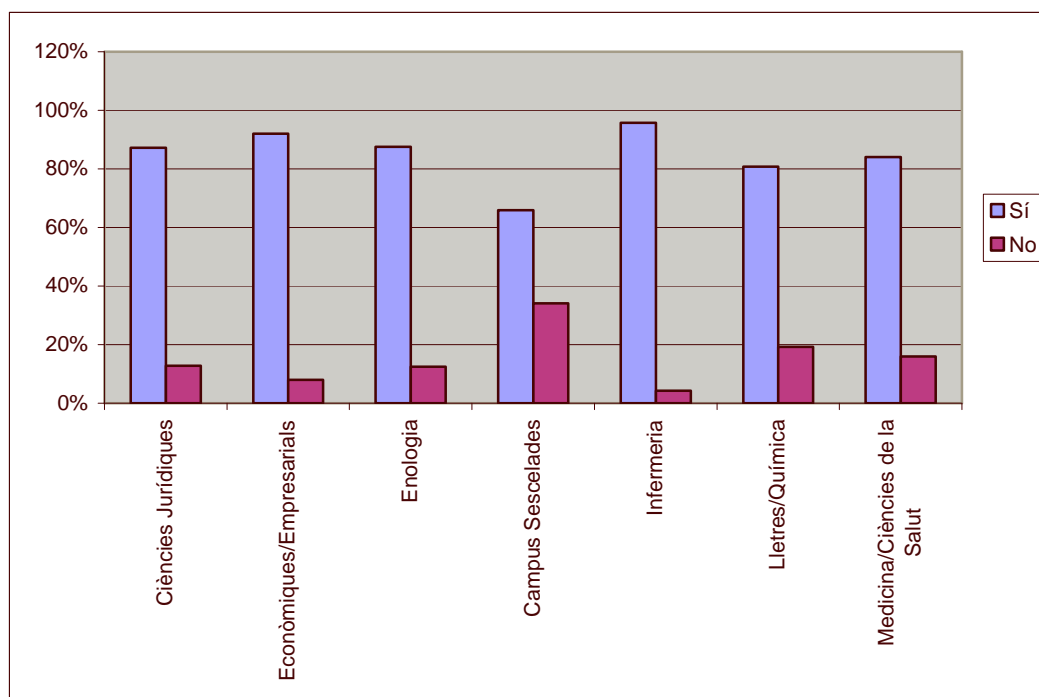
	<b>Sí</b>	<b>%</b>	<b>No</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>
<b>Est. 1r curs</b>	138	92,62%	11	7,38%	149
<b>Est. d'altres cursos</b>	342	91,20%	33	8,80%	375
<b>Doctorand</b>	33	97,06%	1	2,94%	34



➤ No s'estableixen masses diferències per tipologia d'usuaris.

➤ Distribució segons biblioteca:

Biblioteca	Sí	%	No	%	Total
Ciències Jurídiques	68	87,18%	10	12,82%	78
Econòmiques/Empresarials	81	92,05%	7	7,95%	88
Enologia	42	87,50%	6	12,50%	48
Campus Sescelades	87	65,91%	45	34,09%	132
Infermeria	68	95,77%	3	4,23%	71
Lletres/Química	88	80,73%	21	19,27%	109
Medicina/Ciències de la Salut	37	84,09%	7	15,91%	44



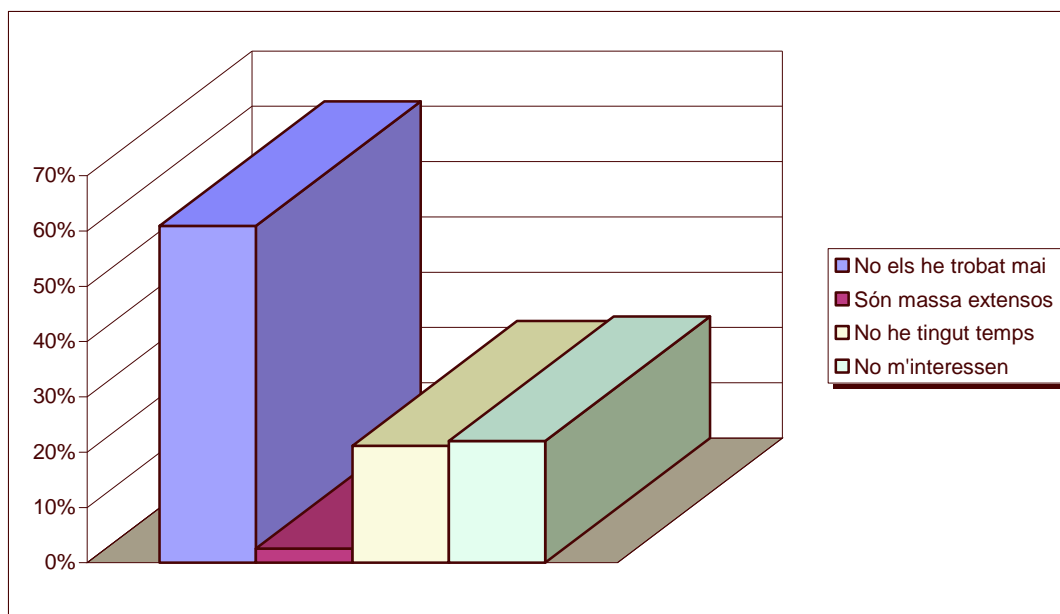
- Els enquestats de les biblioteques d'Infermeria i d'Econòmiques són els que els troben més entenedors.
- Un 34,09% dels enquestats de la Biblioteca de Campus no els troben entenedors.

35. Si no els has llegit, quina n'és la raó? (pots indicar-ne més d'una)

1. No els he trobat mai
2. Són massa extensos
3. No he tingut temps
2. No m'interessen

	Frequència	Percentatge
No contesta	32	5,14%
Contesta	591	94,86%
<b>Total</b>	<b>623</b>	<b>100,00%</b>

Motiu	Frequència	Percentatge casos	Percentatge respostes
No els he trobat mai	360	60,91%	57,14%
Són massa extensos	15	2,54%	2,38%
No he tingut temps	125	21,15%	19,84%
No m'interessen	130	22,00%	20,63%
<b>Total</b>	<b>630</b>	<b>106,60%</b>	<b>100,00%</b>

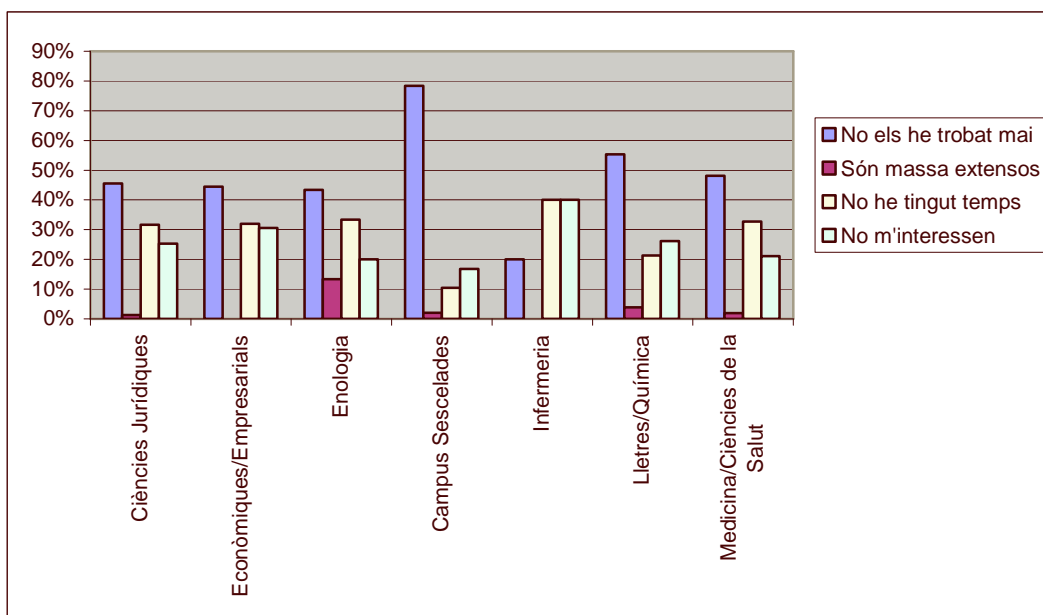


- En aquesta pregunta ens interessa conèixer les raons per les quals els estudiants no llegeixen els tríptics d'informació sobre la biblioteca, per això tan sols es tenen en compte les 623 enquestes que en la pregunta anterior P32 han contestat que 'NO' a la pregunta sobre si han llegit els tríptics d'informació de la biblioteca.
- El 60,91% dels estudiants afirmen no haver trobat mai els tríptics d'informació sobre la biblioteca.
- El 21,15% dels estudiants manifesten no tenir temps per llegir-los i un 22% no ho fa per manca d'interès.

➤ Només un 2,54% dels estudiants els troben massa extensos

➤ Distribució segons biblioteca:

Biblioteca	No els he trobat mai	%	Són massa extensos	%	No he tingut temps	%	No m'interessen	%	Total enquestes respostes	Total respostes
Ciències Jurídiques	36	45,57%	1	1,27%	25	31,65%	20	25,32%	79	82
Econòmiques/Empresarials	32	44,44%	0	0,00%	23	31,94%	22	30,56%	72	77
Enologia	13	43,33%	4	13,33%	10	33,33%	6	20,00%	30	33
Campus Sescelades	196	78,40%	5	2,00%	26	10,40%	42	16,80%	250	269
Infermeria	1	20,00%	0	0,00%	2	40,00%	2	40,00%	5	5
Lletres/Química	57	55,34%	4	3,88%	22	21,36%	27	26,21%	103	110
Medicina/Ciències de la Salut	25	48,08%	1	1,92%	17	32,69%	11	21,15%	52	54
<b>Total</b>									<b>591</b>	<b>630</b>



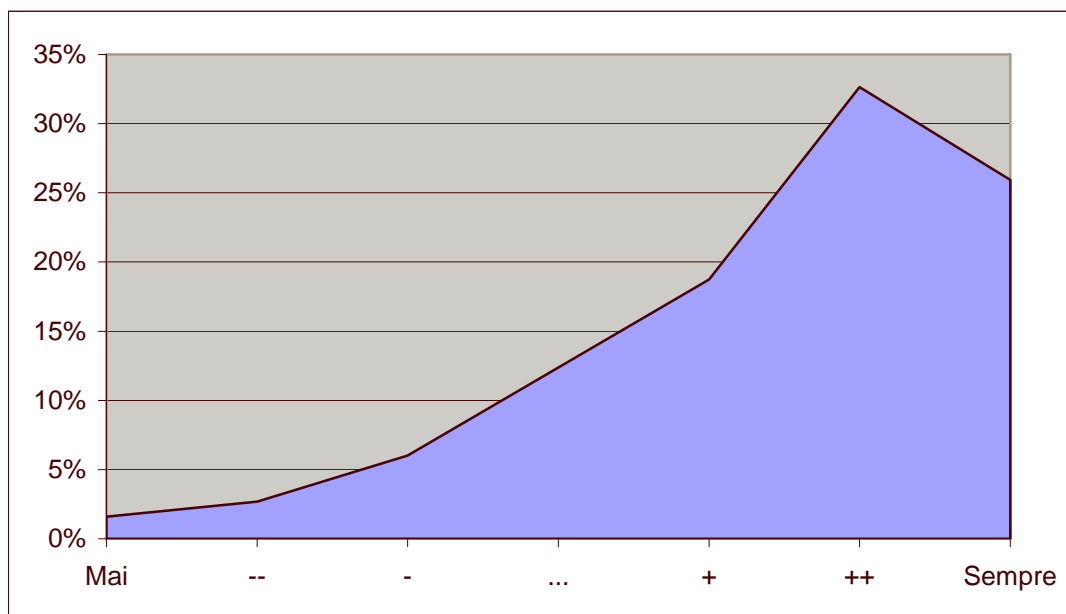
➤ Hi ha un alt percentatge dels enquestats de la biblioteca de Campus Sescelades que afirma no haver trobat mai els tríptics d'informació sobre la biblioteca.

### 3.1.9 Personal

36. El personal de la biblioteca està sempre localitzable?  
(Mai) 1.....7 (Sempre)

	Frequència	Percentatge
No contesta	16	1,32%
Contesta	1.195	98,68%
<b>Total</b>	<b>1.211</b>	<b>100,00%</b>

	Frequència	Percentatge
<b>1</b> Mai	19	1,59%
<b>2</b> --	32	2,68%
<b>3</b> -	72	6,03%
<b>4</b> ...	148	12,38%
<b>5</b> +	224	18,74%
<b>6</b> ++	390	32,64%
<b>7</b> Sempre	310	25,94%
<b>Total</b>	<b>1.195</b>	<b>100,00%</b>



Suma	Mitjana aritmètica	Desviació típica	Variància
6,521	5,46	1,42	2,02

- El 90% dels estudiants pensen que el personal de la biblioteca està gairebé sempre localitzable. Més del 50% el localitzen sempre o quasi sempre.
- El 10% dels estudiants manifesten que tenen dificultats per localitzar el personal.

- Si volguéssim veure els resultats diferenciats segons les diferents tipologies d'usuari, obtindríem els resultats següents:

<b>Usuari</b>	<b>Suma</b>	<b>Mitjana aritmètica</b>	<b>Desviació típica</b>
Estudiant/a de 1r curs	1.960	5,30	1,49
Estudiant/a d'altres cursos	4.098	5,49	1,40
Doctorand/a	463	5,86	1,14

- I si volguéssim el resultat segons la biblioteca de centre en la qual es pensa en respondre:

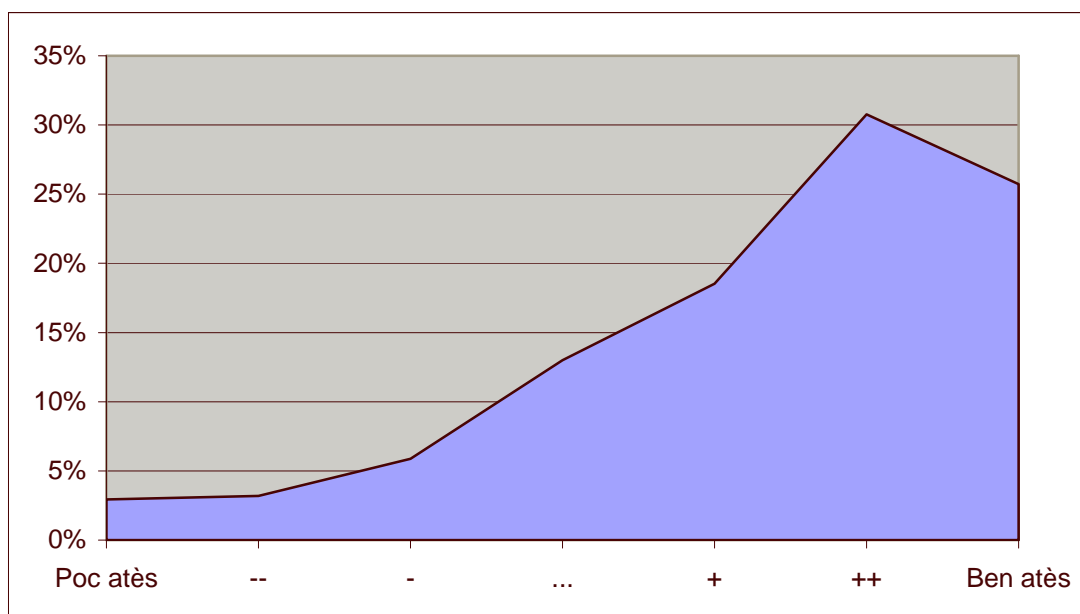
<b>Biblioteca</b>	<b>Suma</b>	<b>Mitjana aritmètica</b>	<b>Desviació típica</b>
Ciències Jurídiques	910	5,52	1,19
Econòmiques/Empresarials	955	5,82	1,28
Enologia	507	6,26	1,03
Campus Sescelades	1.928	4,93	1,56
Infermeria	484	6,21	1,00
Lletres/Química	1.194	5,48	1,41
Medicina/Ciències de la Salut	543	5,54	1,24

- No s'observen diferències significatives en els resultats segons els tipus d'usuaris; per tant, tots els alumnes, independentment del curs que estudiïn, localitzen fàcilment el personal.
- Per biblioteques, observem que els centres on el personal és més localitzable són Enologia i Infermeria, i la biblioteca on el personal és menys localitzable és la del campus Sescelades.
- En tots els casos estudiats veiem que la mitjana és alta i la desviació típica està al voltant del número 1. Tot això indica que el personal està localitzable.

37. Et consideres ben atès/esa pel personal de la biblioteca?  
(Poc atès) 1.....7 (Ben atès)

	Freqüència	Percentatge
No contesta	18	1,49%
Contesta	1.193	98,51%
<b>Total</b>	<b>1.211</b>	<b>100,00%</b>

	Freqüència	Percentatge
1 Poc atès	35	2,93%
2 --	38	3,19%
3 -	70	5,87%
4 ...	155	12,99%
5 +	221	18,52%
6 ++	367	30,76%
7 Ben atès	307	25,73%
<b>Total</b>	<b>1.193</b>	<b>100,00%</b>



Suma	Mitjana aritmètica	Desviació típica	Variància
6.397	5,36	1,53	2,33

- El 88% dels estudiants es consideren ben atesos, mentre que un 12% creuen que no se'ls atén prou bé.
- Observem que la mitjana aritmètica és de 5,36 i la desviació típica ens indica que la majoria de resultats estan entorn d'aquesta mitjana.

- Si volguéssim veure els resultats diferenciats segons les diferents tipologies d'usuari, obtindríem els resultats següents:

<b>Usuari</b>	<b>Suma</b>	<b>Mitjana aritmètica</b>	<b>Desviació típica</b>
Estudiant/a de 1r curs	1.924	5,21	1,53
Estudiant/a d'altres cursos	4.006	5,38	1,54
Doctorand/a	467	5,91	1,20

- I si volguéssim el resultat segons la biblioteca de centre en la qual es pensa en respondre:

<b>Biblioteca</b>	<b>Suma</b>	<b>Mitjana aritmètica</b>	<b>Desviació típica</b>
Ciències Jurídiques	843	5,11	1,57
Econòmiques/Empresarials	912	5,56	1,46
Enologia	523	6,46	0,76
Campus Sescelades	1.899	4,87	1,59
Infermeria	499	6,40	0,87
Lletres/Química	1.174	5,41	1,46
Medicina/Ciències de la Salut	547	5,58	1,32

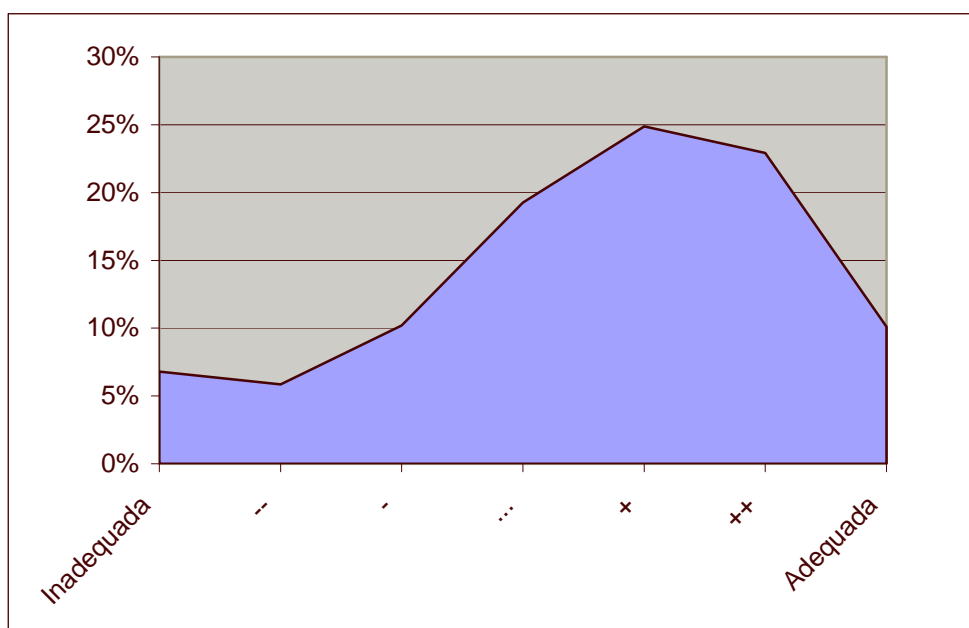
- Per tipologia d'usuaris, els doctorands se senten més ben atesos, amb una mitjana de 5,91 i una desviació típica d'1,20. Entre els estudiants de primer i els d'altres cursos no hi ha diferències significatives.
- Per biblioteques, els estudiants que se senten més ben atesos són els d'Enologia i d'Infermeria, la mitjana és alta i la desviació típica està per sota de l'1, és a dir, que no hi ha gaires variacions en aquest resultat.
- La biblioteca de Campus de Sescelades és la que presenta una mitjana més baixa 4,97, per sota de la mitjana aritmètica global i la desviació típica també és alta. Per tant, podem dir que els resultats són més dispersos.

### 3.1.10 Ús i satisfacció de les instal·lacions

38. La climatització és...  
(Inadequada) 1.....7 (Adequada)

	Frequència	Percentatge
No contesta	33	2,73%
Contesta	1.178	97,27%
<b>Total</b>	<b>1.211</b>	<b>100,00%</b>

	Frequència	Percentatge
1 Inadequada	80	6,79%
2 --	69	5,86%
3 -	120	10,19%
4 ...	227	19,27%
5 +	293	24,87%
6 ++	270	22,92%
7 Adequada	119	10,10%
<b>Total</b>	<b>1.178</b>	<b>100,00%</b>



Suma	Mitjana aritmètica	Desviació típica	Variància
5.404	4,59	1,64	2,68

- El 77% dels estudiants consideren que la climatització és entre normal i molt adequada. El 23% la considera inadequada.

➤ Distribució per biblioteca:

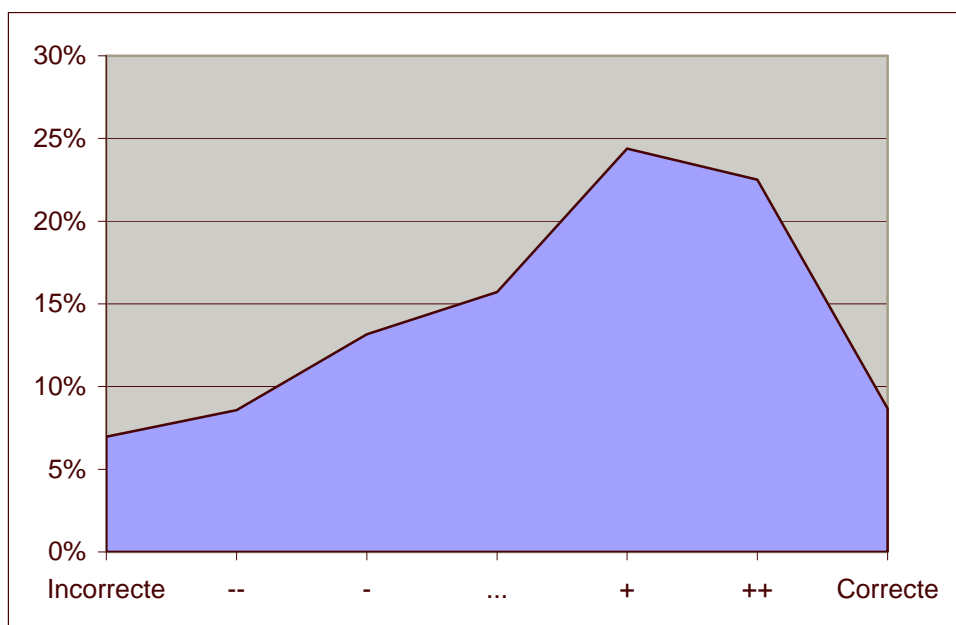
<b>Biblioteca</b>	<b>Suma</b>	<b>Mitjana aritmètica</b>	<b>Desviació típica</b>
Ciències Jurídiques	723	4,38	1,79
Econòmiques/Empresarials	768	4,68	1,55
Enologia	400	4,94	1,59
Campus Sescelades	1.872	4,81	1,48
Infermeria	403	5,17	1,30
Lletres/Química	815	3,98	1,72
Medicina/Ciències de la Salut	423	4,41	1,77

- S'observen diferències per centres, en conseqüència aquest aspecte caldrà valorar-lo per centres, ja que cadascun disposa de les seves instal·lacions.
- La biblioteca d'Infermeria és la que té la climatització més adequada i la de Lletres/Química, la menys adequada.

39. El nivell de soroll ambiental és...  
(Incorrecte) 1.....7 (Correcte)

	Frequència	Percentatge
No contesta	34	2,81%
Contesta	1.177	97,19%
<b>Total</b>	<b>1.211</b>	<b>100,00%</b>

	Frequència	Percentatge
1 Incorrecte	82	6,97%
2 --	101	8,58%
3 -	155	13,17%
4 ...	185	15,72%
5 +	287	24,38%
6 ++	265	22,51%
7 Correcte	102	8,67%
<b>Total</b>	<b>1.177</b>	<b>100,00%</b>



Suma	Mitjana aritmètica	Desviació típica	Variància
5.228	4,44	1,68	2,83

- La mitjana aritmètica ens indica un nivell de soroll ambiental normal.
- El 72% dels estudiants consideren que el soroll ambiental és entre normal i molt correcte. Mentre que el 28% pensen que hi ha massa soroll ambiental.

- Distribució segons la biblioteca de centre en la qual es pensa en respondre:

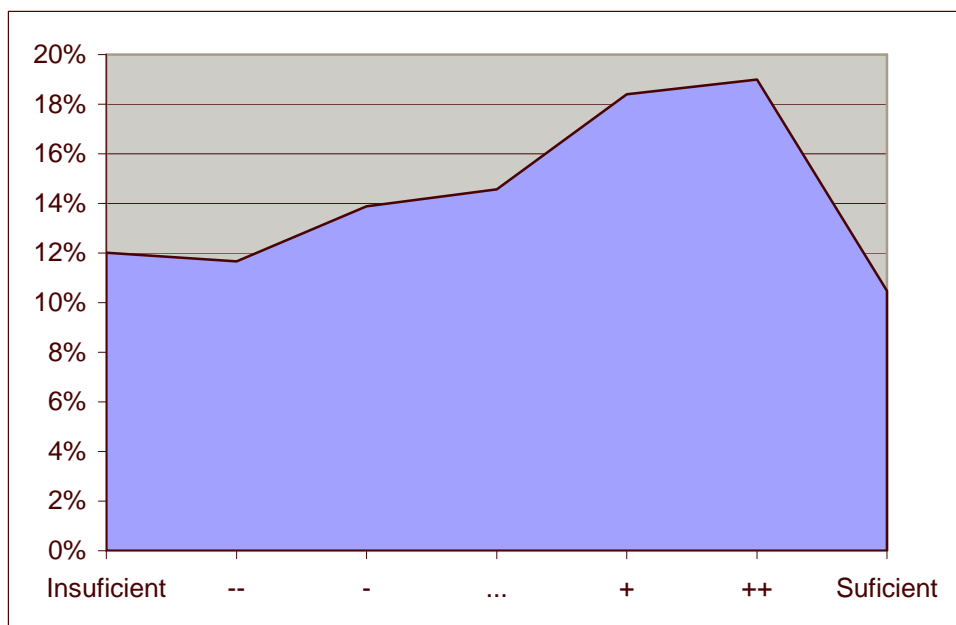
<b>Biblioteca</b>	<b>Suma</b>	<b>Mitjana aritmètica</b>	<b>Desviació típica</b>
Ciències Jurídiques	715	4,33	1,73
Econòmiques/Empresarials	694	4,23	1,68
Enologia	391	4,83	1,60
Campus Sescelades	1.828	4,70	1,64
Infermeria	345	4,42	1,72
Lletres/Química	881	4,28	1,63
Medicina/Ciències de la Salut	374	3,98	1,76

- Totes les biblioteques estan per sota de la mitjana, excepte la d'Enologia i la del campus Sescelades, amb un nivell de soroll ambiental més correcte.
- La biblioteca de Medicina és la que presenta el nivell de soroll ambiental més incorrecte.

40. El nombre de places de lectura és...  
 (Insuficient) 1.....7 (Suficient)

	<b>Freqüència</b>	<b>Percentatge</b>
No contesta	37	3,06%
Contesta	1.174	96,94%
<b>Total</b>	<b>1.211</b>	<b>100,00%</b>

		<b>Freqüència</b>	<b>Percentatge</b>
<b>1</b>	Insuficient	141	12,01%
<b>2</b>	--	137	11,67%
<b>3</b>	-	163	13,88%
<b>4</b>	...	171	14,57%
<b>5</b>	+	216	18,40%
<b>6</b>	++	223	18,99%
<b>7</b>	Suficient	123	10,48%
	<b>Total</b>	<b>1.174</b>	<b>100,00%</b>



<b>Suma</b>	<b>Mitjana aritmètica</b>	<b>Desviació típica</b>	<b>Variància</b>
4.867	4,15	1,89	3,56

- El 62% dels usuaris consideren que el nombre de places de lectura és normal.
- El 38% dels estudiants creuen que el nombre de places de lectura és insuficient.

➤ Distribució segons biblioteca:

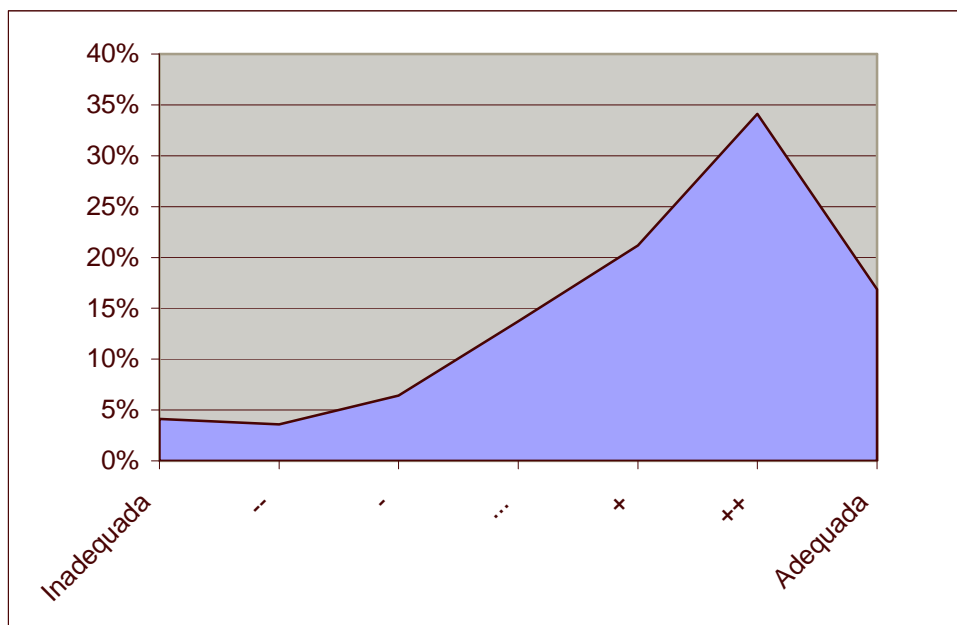
<b>Biblioteca</b>	<b>Suma</b>	<b>Mitjana aritmètica</b>	<b>Desviació típica</b>
Ciències Jurídiques	636	3,85	1,74
Econòmiques/Empresarials	747	4,61	1,51
Enologia	237	2,93	1,74
Campus Sescelades	2.102	5,39	1,45
Infermeria	254	3,30	1,69
Lletres/Química	631	3,05	1,63
Medicina/Ciències de la Salut	260	2,83	1,63

- Per biblioteques, només la del campus Sescelades i la d'Econòmiques/Empresarials tenen places de lectura suficients. Totes les altres estan per sota de la mitjana.
- La biblioteca de Medicina i la d'Enologia són, segons els estudiants, les que tenen menys places de lectura.

41. La il·luminació és...  
(Inadequada) 1.....7 (Adequada)

	Frequència	Percentatge
No contesta	44	3,63%
Contesta	1.167	96,37%
<b>Total</b>	<b>1.211</b>	<b>100,00%</b>

	Frequència	Percentatge
1 Inadequada	48	4,11%
2 --	42	3,60%
3 -	75	6,43%
4 ...	160	13,71%
5 +	247	21,17%
6 ++	398	34,10%
7 Adequada	197	16,88%
<b>Total</b>	<b>1.167</b>	<b>100,00%</b>



Suma	Mitjana aritmètica	Desviació típica	Variància
5.999	5,14	1,54	2,37

- El 86% dels estudiants pensen que la il·luminació és entre normal i molt adequada. Només un 14% la considera inadequada.

- Distribució segons la biblioteca de centre en la qual es pensa en respondre:

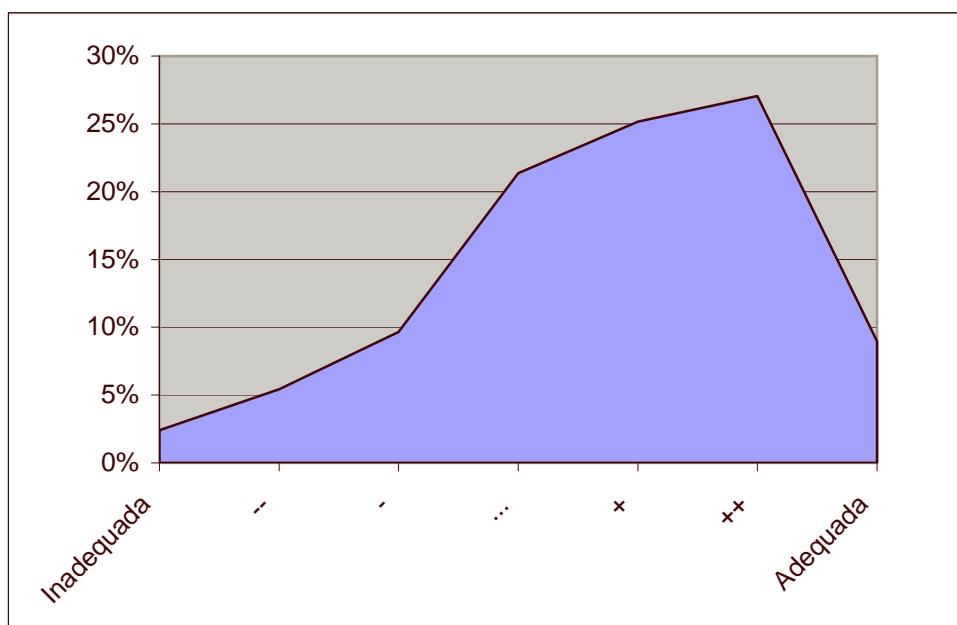
<b>Biblioteca</b>	<b>Suma</b>	<b>Mitjana aritmètica</b>	<b>Desviació típica</b>
Ciències Jurídiques	823	5,08	1,43
Econòmiques/Empresarials	872	5,32	1,40
Enologia	399	5,05	1,46
Campus Sescelades	2.171	5,62	1,28
Infermeria	439	5,63	1,23
Lletres/Química	802	3,93	1,77
Medicina/Ciències de la Salut	493	5,24	1,28

- Per biblioteques de centre, les que tenen una il·luminació més adequada segons els estudiants són la d'Infermeria i la del campus Sescelades.
- La biblioteca de Lletres/Química és la que consideren que té la il·luminació menys adequada.

42. La retolació de la biblioteca i la senyalització de l'espai és...  
(Inadequada) 1.....7 (Adequada)

	Freqüència	Percentatge
No contesta	50	4,13%
Contesta	1.161	95,87%
<b>Total</b>	<b>1.211</b>	<b>100,00%</b>

	Freqüència	Percentatge
<b>1</b> Inadequada	28	2,41%
<b>2</b> --	63	5,43%
<b>3</b> -	112	9,65%
<b>4</b> ...	248	21,36%
<b>5</b> +	292	25,15%
<b>6</b> ++	314	27,05%
<b>7</b> Adequada	104	8,96%
<b>Total</b>	<b>1.161</b>	<b>100,00%</b>



Suma	Mitjana aritmètica	Desviació típica	Variància
5.554	4,78	1,43	2,06

- El 83% dels estudiants consideren que la retolació és adequada.
- El 17% dels estudiants troben inadequada la retolació de les biblioteques.

- Distribució segons la biblioteca de centre en la qual es pensa en respondre:

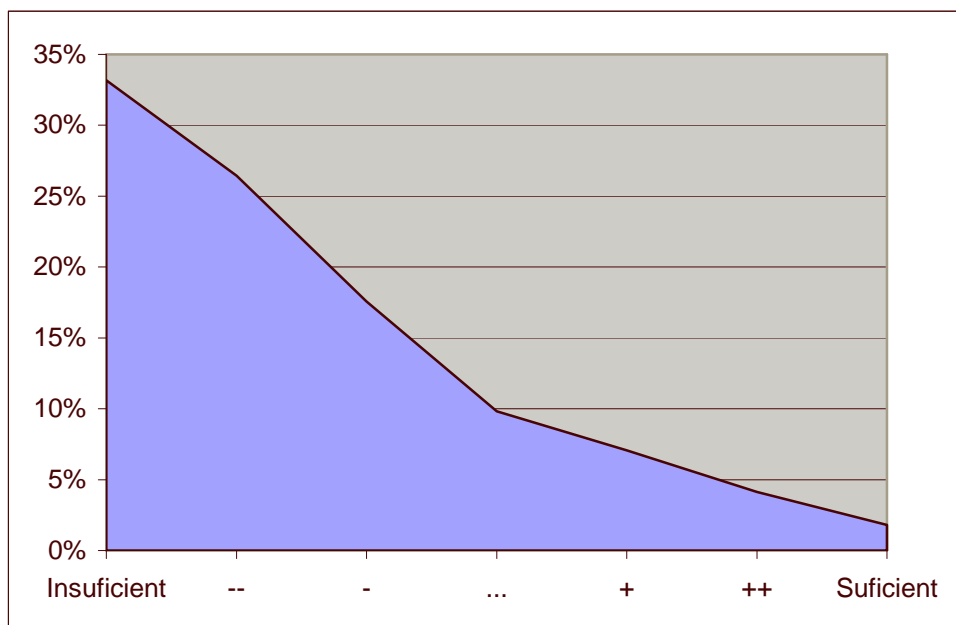
<b>Biblioteca</b>	<b>Suma</b>	<b>Mitjana aritmètica</b>	<b>Desviació típica</b>
Ciències Jurídiques	767	4,71	1,53
Econòmiques/Empresarials	815	4,97	1,47
Enologia	410	5,06	1,40
Campus Sescelades	1.863	4,85	1,43
Infermeria	411	5,34	1,29
Lletres/Química	832	4,08	1,29
Medicina/Ciències de la Salut	456	5,18	1,07

- Per biblioteques, Infermeria, Medicina i Enologia són les que els estudiants pensen que estan més ben retolades.
- La biblioteca de Lletres/Química és la que els estudiants consideren que té una retolació inadequada.

43. El nombre d'ordinadors és...  
(Insuficient) 1.....7 (Suficient)

	Freqüència	Percentatge
No contesta	50	4,13%
Contesta	1.161	95,87%
<b>Total</b>	<b>1.211</b>	<b>100,00%</b>

	Freqüència	Percentatge
<b>1</b> Insuficient	385	33,16%
<b>2</b> --	307	26,44%
<b>3</b> -	204	17,57%
<b>4</b> ...	114	9,82%
<b>5</b> +	82	7,06%
<b>6</b> ++	48	4,13%
<b>7</b> Suficient	21	1,81%
<b>Total</b>	<b>1.161</b>	<b>100,00%</b>



Suma	Mitjana aritmètica	Desviació típica	Variància
2.912	2,51	1,55	2,39

- El 77% dels estudiants consideren que el nombre d'ordinadors és insuficient. Només un 23% el considera entre normal i suficient.
- La mitjana aritmètica és molt baixa: 2,51.

- Distribució segons la biblioteca de centre en la qual es pensa en respondre:

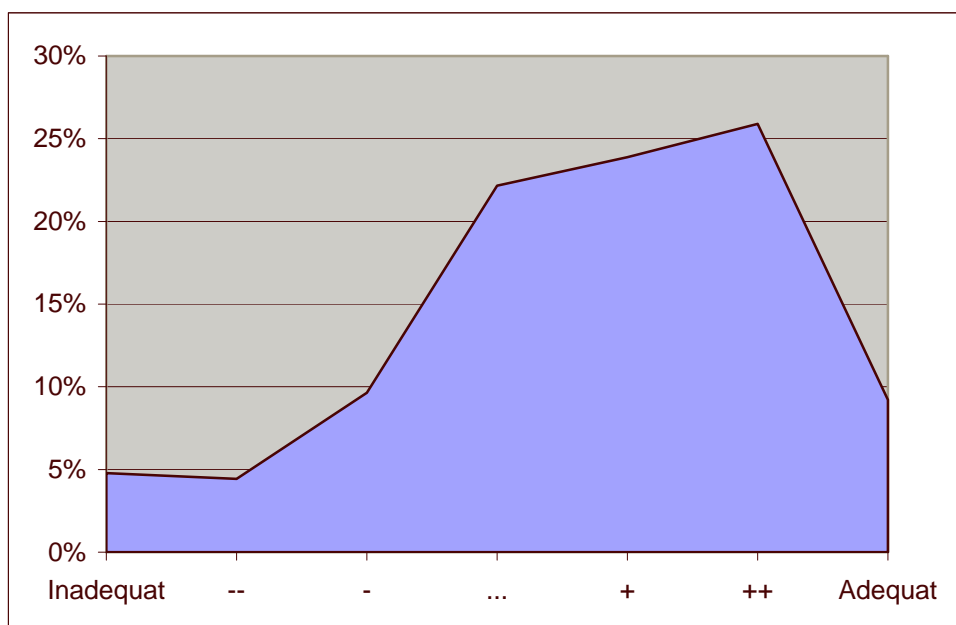
<b>Biblioteca</b>	<b>Suma</b>	<b>Mitjana aritmètica</b>	<b>Desviació típica</b>
Ciències Jurídiques	422	2,57	1,62
Econòmiques/Empresarials	343	2,09	1,35
Enologia	313	3,86	1,79
Campus Sescelades	965	2,50	1,52
Infermeria	213	2,77	1,61
Lletres/Química	455	2,28	1,22
Medicina/Ciències de la Salut	201	2,26	1,56

- Per biblioteques, no s'observen grans diferències, en totes es troben a faltar ordinadors. De totes maneres Enologia, Infermeria i Ciències Jurídiques estan per sobre de la mitjana. La que presenta una mitjana més alta és Enologia, amb un 3,86.

44. El mobiliari és...  
(Inadequat) 1.....7 (Adequat)

	Freqüència	Percentatge
No contesta	60	4,95%
Contesta	1.151	95,05%
<b>Total</b>	<b>1.211</b>	<b>100,00%</b>

	Freqüència	Percentatge
<b>1</b> Inadequat	55	4,78%
<b>2</b> --	51	4,43%
<b>3</b> -	111	9,64%
<b>4</b> ...	255	22,15%
<b>5</b> +	275	23,89%
<b>6</b> ++	298	25,89%
<b>7</b> Adequat	106	9,21%
<b>Total</b>	<b>1.151</b>	<b>100,00%</b>



Suma	Mitjana aritmètica	Desviació típica	Variància
5.415	4,70	1,52	2,31

- El 81% dels usuaris consideren adequat el mobiliari, mentre que un 19% no el considera adequat.

- Distribució segons la biblioteca de centre en la qual es pensa en respondre:

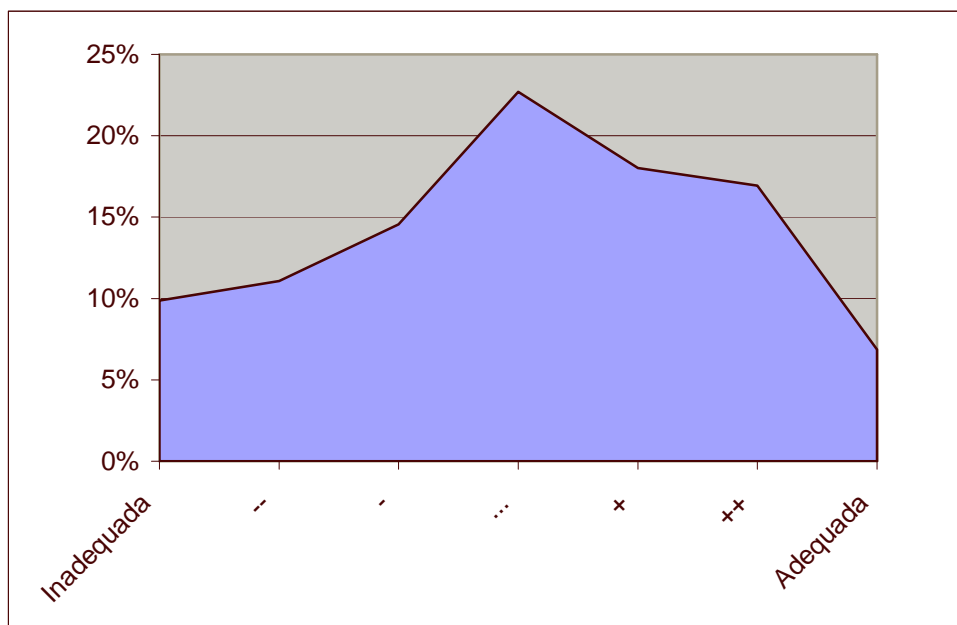
<b>Biblioteca</b>	<b>Suma</b>	<b>Mitjana aritmètica</b>	<b>Desviació típica</b>
Ciències Jurídiques	773	4,74	1,44
Econòmiques/Empresarials	802	4,89	1,32
Enologia	372	4,59	1,45
Campus Sescelades	1.997	5,19	1,32
Infermeria	342	4,44	1,47
Lletres/Química	712	3,60	1,64
Medicina/Ciències de la Salut	417	5,02	1,39

- Per biblioteques, els estudiants consideren que la que té el mobiliari més adequat és la del campus Sescelades, seguida de la de Medicina.
- Segons els estudiants, la biblioteca de Lletres/Química disposa d'un mobiliari inadequat.

45. La fotocopiadora d'autoservei és ...  
(Inadequada) 1.....7 (Adequada)

	Frequència	Percentatge
No contesta	118	9,74%
Contesta	1.093	90,26%
<b>Total</b>	<b>1.211</b>	<b>100,00%</b>

	Frequència	Percentatge
<b>1</b> Inadequada	108	9,88%
<b>2</b> --	121	11,07%
<b>3</b> -	159	14,55%
<b>4</b> ...	248	22,69%
<b>5</b> +	197	18,02%
<b>6</b> ++	185	16,93%
<b>7</b> Adequada	75	6,86%
<b>Total</b>	<b>1.093</b>	<b>100,00%</b>



Suma	Mitjana aritmètica	Desviació típica	Variància
4.439	4,06	1,72	2,95

- Tot i que la mitjana aritmètica ens indica un grau de normalitat, 4,06, un 35% dels usuaris consideren inadequada la fotocopiadora d'autoservei.
- El 65% dels estudiants troben entre normal i molt adequada la fotocopiadora d'autoservei.

- Distribució segons la biblioteca de centre en la qual es pensa en respondre:

<b>Biblioteca</b>	<b>Suma</b>	<b>Mitjana aritmètica</b>	<b>Desviació típica</b>
Ciències Jurídiques	572	3,71	1,68
Econòmiques/Empresarials	646	4,06	1,78
Enologia	288	3,95	1,76
Campus Sescelades	1.489	4,12	1,67
Infermeria	379	5,05	1,48
Lletres/Química	690	3,56	1,66
Medicina/Ciències de la Salut	375	4,87	1,52

- Per biblioteques, Lletres/Química, Ciències Jurídiques i Enologia estan per sota de la mitjana, són les que els estudiants consideren que tenen la fotocopiadora d'autoservei més inadequada.

46. Si ho desitges, pots anotar les teves opinions i/o suggeriments:

Aquesta pregunta és oberta de resposta lliure i s'hi demana que els estudiants anotin les seves opinions i/o suggeriments.

Entre els comentaris fets pels estudiants, destaquen per la repetició els que fan referència a:

- Necessitat de més ordinadors de consulta i renovació dels existents.
- Millora necessària del servei de fotocòpies.
- Manca d'espai i necessitat de més punts de lectura, sobretot en època d'exàmens.
- Millora de la climatització.
- Ampliació d'horari d'obertura, sobretot en època d'exàmens.
- Augment del termini de préstec.
- Augment de la quantitat de documents en préstec.
- Necessitat de millorar el soroll ambiental.

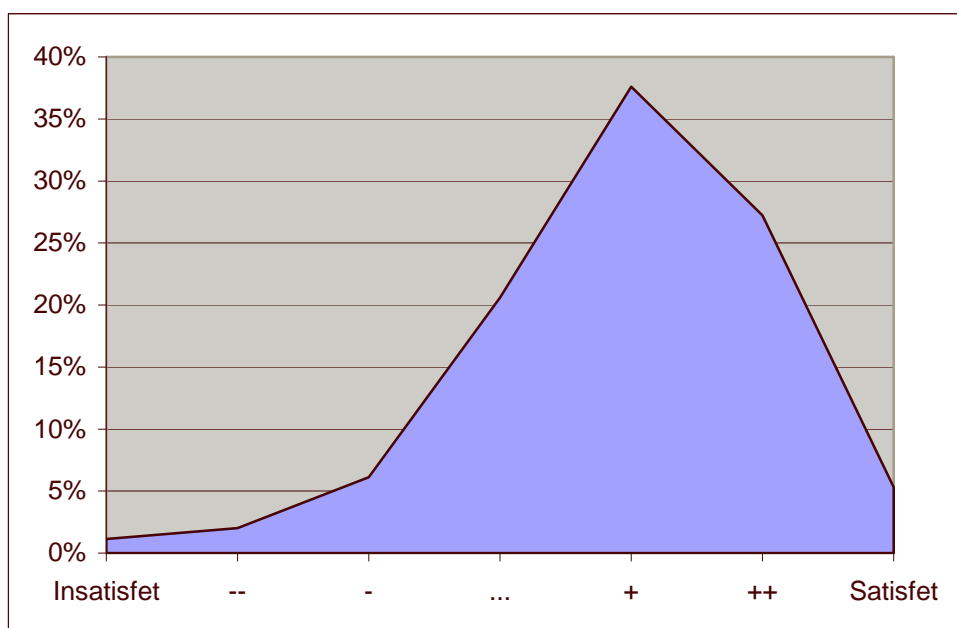
Podeu consultar l'annex 4 per a una informació més detallada.

### 3.1.11 Valoració global

#### 47. Valoració global del Servei de Biblioteca (Insatisfet) 1.....7 (Satisfet)

	Frequència	Percentatge
No contesta	65	5,37%
Contesta	1.146	94,63%
<b>Total</b>	<b>1.211</b>	<b>100,00%</b>

	Frequència	Percentatge
1 Insatisfet	13	1,13%
2 --	23	2,01%
3 -	70	6,11%
4 ...	236	20,59%
5 +	431	37,61%
6 ++	312	27,23%
7 Satisfet	61	5,32%
<b>Total</b>	<b>1.146</b>	<b>100,00%</b>



Suma	Mitjana	Desviació típica	Variància
5.667	4,95	1,14	1,30

- El 91% dels estudiants se senten satisfets amb el Servei de Biblioteca. Només un 9% dels estudiants s'hi senten insatisfets.
- El grau de satisfacció sobre el Servei de Biblioteca és bastant alt, la mitjana aritmètica és del 4,95 i la desviació típica de l'1,14. Aquestes xifres indiquen que es poden situar la majoria dels estudiants a la zona de satisfacció del gràfic.

- Si féssim la distribució segons les diferents tipologies d'usuari, obtindríem els resultats següents:

<b>Usuari</b>	<b>Suma</b>	<b>Mitjana aritmètica</b>	<b>Desviació típica</b>
Estudiant/a de 1r curs	1.847	5,05	1,05
Estudiant/a d'altres cursos	3.406	4,85	1,18
Doctorand/a	414	5,31	1,05

- Distribució segons la biblioteca de centre en la qual es pensa en respondre:

<b>Biblioteca</b>	<b>Suma</b>	<b>Mitjana aritmètica</b>	<b>Desviació típica</b>
Ciències Jurídiques	817	4,95	1,00
Econòmiques/Empresarials	844	5,15	1,02
Enologia	471	5,81	0,96
Campus Sescelades	1.833	4,76	1,10
Infermeria	420	5,60	0,92
Lletres/Química	873	4,48	1,31
Medicina/Ciències de la Salut	409	5,05	0,86

- Per tipologia d'usuaris, els doctorands són els més satisfets, seguits dels alumnes de primer curs.
- Per biblioteques, observem que els estudiants amb un grau de satisfacció més elevat corresponen a Enologia, Infermeria i Econòmiques.

### **3.2 Anàlisi descriptiva de les dades: Professorat**

El plantejament de les preguntes i l'estructura de l'enquesta s'han dissenyat per permetre una anàlisi mitjançant la combinació de respostes.

El qüestionari es divideix en quatre apartats:

- Les dades de cada usuari (preguntes 1).
- Les dades d'utilització de la informació en l'activitat acadèmica (preguntes 2 i 3).
- Valoració del personal de la biblioteca (preguntes de la 4 a la 6).
- Valoració de serveis concrets de la biblioteca (preguntes de la 7 a la 20).

Per cada pregunta del qüestionari s'ha establert un tipus de dades (text, valors lògics –sí/no-, resposta múltiple i escales numèriques).

En la valoració i puntuació de les dades cal tenir present:

- Les preguntes amb resposta múltiple.
- Les respostes excloses i/o invalidades.
- Les respostes valorades sobre una escala ascendent de l'1 al 7, i sobre una escala de l'1 al 5.

#### **1. Tipologia d'usuari (pregunta 1)**

Aquest apartat permet a l'usuari identificar la biblioteca a la qual va normalment.

#### **2. Informació que utilitza en la seva activitat acadèmica (pregunta 2)**

Amb aquesta pregunta volem conèixer a quins recursos normalment accedeix el personal docent per resoldre les seves necessitats d'informació: revistes especialitzades, llibres, bases de dades, actes de congressos etc.

### **3. Relació del docent amb la informació que ofereix a l'alumne (pregunta 3)**

Amb aquesta pregunta pretenem conèixer si revisa la bibliografia, si aconsella l'ús de la biblioteca i si utilitza els mitjans tecnològics a l'abast per fer-ne difusió.

### **4. Personal (preguntes 4 , 5 i 6)**

Les respostes obtingudes donaran a conèixer la qualitat de la relació entre els professionals de la Biblioteca i els docents. La pregunta 6 permetrà valorar si el personal de la Biblioteca és eficient i puntual en l'oferta de serveis.

### **5. Serveis (preguntes de la 7 a la 20)**

Amb aquesta pregunta pretenem conèixer quin serveis utilitzen els professors i com els valoren. Preguntem des de la compra de llibres i préstec fins la consulta de tots els serveis que tenen al seu abast per obtenir informació (catàlegs, bases de dades i obtenció de documents). Preguntem si estan ben informats, si reben informació bibliogràfica especialitzada, i finalment si amb tots aquests serveis i recursos en tenen prou.

### **6. Valoració global (pregunta 21)**

Demaneu, com en el cas dels alumnes, que facin una valoració global del Servei de Biblioteca.

### **7. Observacions (pregunta 22)**

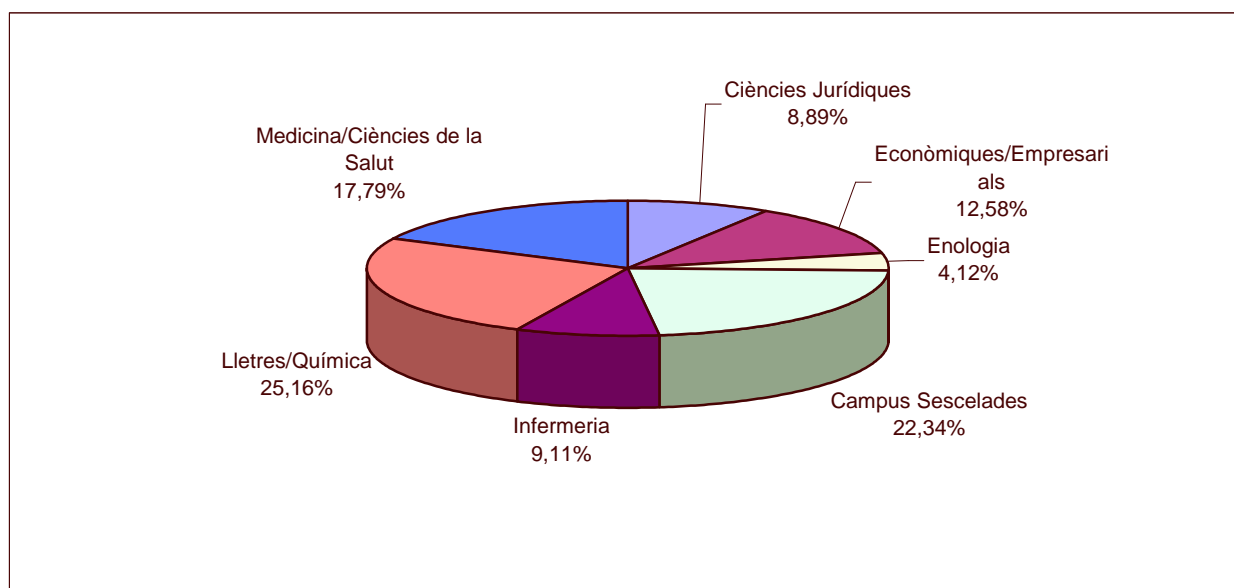
Aquest apartat és una pregunta oberta per tal que l'usuari comentï tot allò que consideri important que hi figuri i vulgui expressar-ho.

### 3.2.1 Tipologia d'usuari

1. Quan respon aquesta enquesta penses en la biblioteca de (marca'n només una):

1. Ciències Jurídiques
2. Econòmiques/Empresarials
3. Enologia
4. Campus Sescelades
5. Infermeria
6. Lletres/Química
7. Medicina/Ciències de la Salut

Biblioteca	Freqüència	Percentatge	Mostra	Percentatge vs. mostra
Ciències Jurídiques	41	8,89%	100	41,00%
Econòmiques/Empresarials	58	12,58%	117	49,57%
Enologia	19	4,12%	42	45,24%
Campus Sescelades	103	22,34%	356	28,93%
Infermeria	42	9,11%	58	72,41%
Lletres/Química	116	25,16%	254	45,67%
Medicina/Ciències de la Salut	82	17,79%	304	26,97%
<b>Total</b>	<b>461</b>	<b>100,00%</b>	<b>1231</b>	<b>37,45%</b>



- De la totalitat dels professors de la URV han contestat l'enquesta un 37,45%.
- Destaca l'alta participació del professorat de l'Escola d'Infermeria.

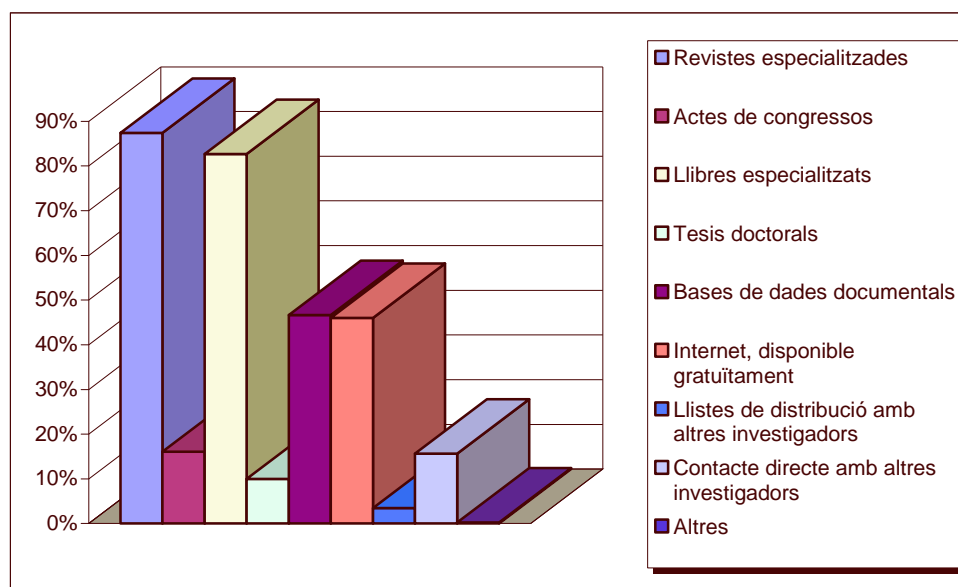
### 3.2.2 Utilització de la biblioteca

2. La informació d'interès per a la meva activitat acadèmica la trobo principalment a:

(pots indicar-ne més d'un)

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

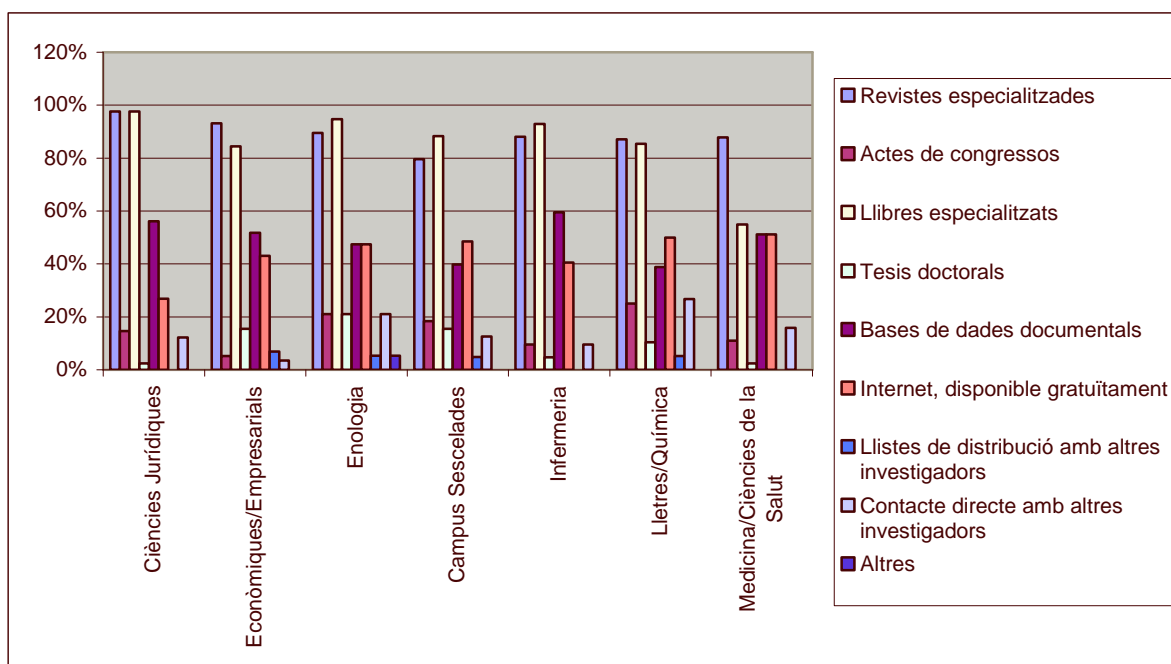
Motiu	Freqüència (sobre 461)	Percentatge casos	Percentatge respostes
Revistes especialitzades	403	87,42%	28,38%
Actes de congressos	74	16,05%	5,21%
Llibres especialitzats	381	82,65%	26,83%
Tesis doctorals	46	9,98%	3,24%
Bases de dades documentals	215	46,64%	15,14%
Internet, disponible gratuïtament	212	45,99%	14,93%
Llistes de distribució amb altres investigadors	16	3,47%	1,13%
Contacte directe amb altres investigadors	72	15,62%	5,07%
Altres	1	0,22%	0,07%
<b>Total</b>	<b>1.420</b>	<b>308,03%</b>	<b>100,00%</b>



- En totes les enquestes s'ha respost com a mínim una opció.
- Els professors troben la informació d'interès per a la seva activitat acadèmica principalment en revistes especialitzades (87,42%), llibres especialitzats (82,65%), bases de dades documentals (46,64%) i Internet gratuïta (45,99%).

➤ Distribució segons biblioteca:

Biblioteca	Revistes especialitzades		Actes de congressos		Llibres especialitzats		Tesis doctorals		Bases de dades documentals		Internet, disponible gratuïtament		Llistes de distribució amb altres investigadors		Contacte directe amb altres investigadors		Altres		Total enquestes respostes	
		%		%		%		%		%		%		%		%		%		
Ciències Jurídiques	40	97,56%	6	14,63%	40	97,56%	1	2,44%	23	56,10%	11	26,83%	0	0,00%	5	12,20%	0	0,00%	41	126
Econòmiques/Empresarials	54	93,10%	3	5,17%	49	84,48%	9	15,52%	30	51,72%	25	43,10%	4	6,90%	2	3,45%	0	0,00%	58	176
Enologia	17	89,47%	4	21,05%	18	94,74%	4	21,05%	9	47,37%	9	47,37%	1	5,26%	4	21,05%	1	5,26%	19	67
Campus Sescelades	82	79,61%	19	18,45%	91	88,35%	16	15,53%	41	39,81%	50	48,54%	5	4,85%	13	12,62%	0	0,00%	103	317
Infermeria	37	88,10%	4	9,52%	39	92,86%	2	4,76%	25	59,52%	17	40,48%	0	0,00%	4	9,52%	0	0,00%	42	128
Lletres/Química	101	87,07%	29	25,00%	99	85,34%	12	10,34%	45	38,79%	58	50,00%	6	5,17%	31	26,72%	0	0,00%	116	381
Medicina/Ciències de la Salut	72	87,80%	9	10,98%	45	54,88%	2	2,44%	42	51,22%	42	51,22%	0	0,00%	13	15,85%	0	0,00%	82	225
<b>Total</b>																			461	1.420

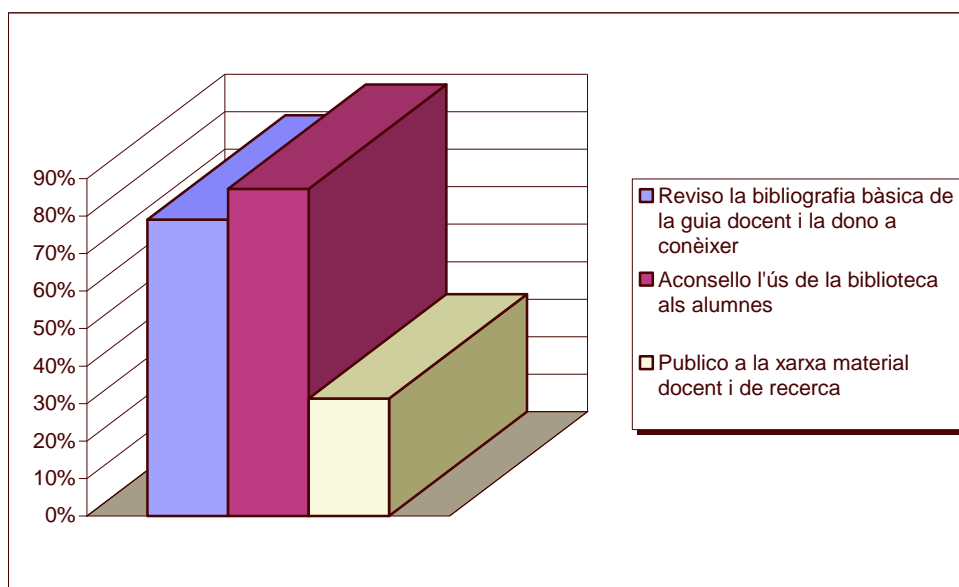


1. Tots els professors troben la informació que els interessa majoritàriament en revistes i llibres especialitzats, no hi ha massa diferència per centres.
2. Els professors que troben més informació en revistes especialitzades són els de Ciències Jurídiques i Econòmiques/Empresarials.
3. Els professors de Ciències Jurídiques, Enologia i Infermeria destaquen perquè són els que troben més informació en llibres especialitzats.
4. Un alt percentatge de professors d'Infermeria, Medicina i Ciències Jurídiques afirmen trobar la informació que necessiten en bases de dades.
5. Els professors de tots els centres troben informació que els interessa gratuïta a Internet. En percentatges, els més elevats són els de Medicina, campus Sescelades i Lletres/Química.

3. A les assignatures que imparteixo ... (pots indicar-ne més d'un)
1. Reviso la bibliografia bàsica de la guia docent i la dono a conèixer
  2. Aconsello l'ús de la biblioteca als alumnes
  3. Publico a la xarxa material docent i de recerca

	Freqüència	Percentatge
No contesta	21	4,56%
Contesta	440	95,44%
<b>Total</b>	<b>461</b>	<b>100,00%</b>

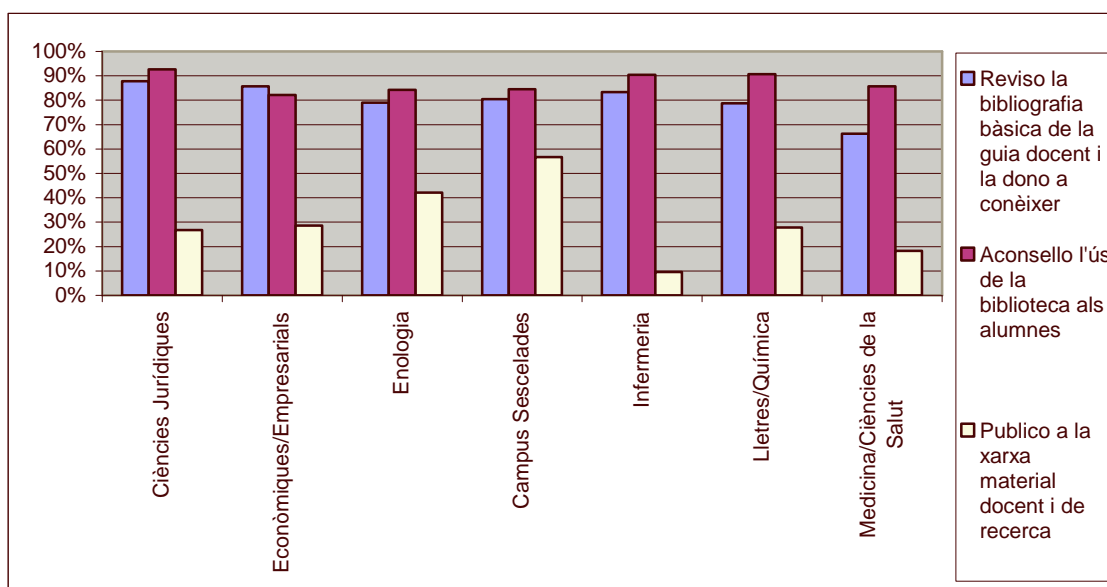
Motiu	Freqüència (sobre 440)	Percentatge casos	Percentatge respostes
Reviso la bibliografia bàsica de la guia docent i la dono a conèixer	348	79,09%	40,00%
Aconsello l'ús de la biblioteca als alumnes	384	87,27%	44,14%
Publico a la xarxa material docent i de recerca	138	31,36%	15,86%
<b>Total</b>	<b>870</b>	<b>197,73%</b>	<b>100,00%</b>



- El 87,27% dels professors enquestats aconsellen l'ús de la biblioteca als seus alumnes.
- El 79,09% dels professors revisen la bibliografia bàsica de la guia docent i la donen a conèixer.
- Els professors que publiquen a la xarxa material docent i de recerca arriben al 31,36%.

➤ Distribució segons biblioteca:

Biblioteca	Reviso la bibliografia bàsica de la guia docent i la dono a conèixer	%	Aconsello l'ús de la biblioteca als alumnes	%	Publico a la xarxa material docent i de recerca	%	Total enquestes respostes	Total respostes
Ciències Jurídiques	36	87,80%	38	92,68%	11	26,83%	41	85
Econòmiques/Empresarials	48	85,71%	46	82,14%	16	28,57%	56	110
Enologia	15	78,95%	16	84,21%	8	42,11%	19	39
Campus Sescelades	78	80,41%	82	84,54%	55	56,70%	97	215
Infermeria	35	83,33%	38	90,48%	4	9,52%	42	77
Lletres/Química	85	78,70%	98	90,74%	30	27,78%	108	213
Medicina/Ciències de la Salut	51	66,23%	66	85,71%	14	18,18%	77	131
<b>Total</b>							<b>440</b>	<b>870</b>

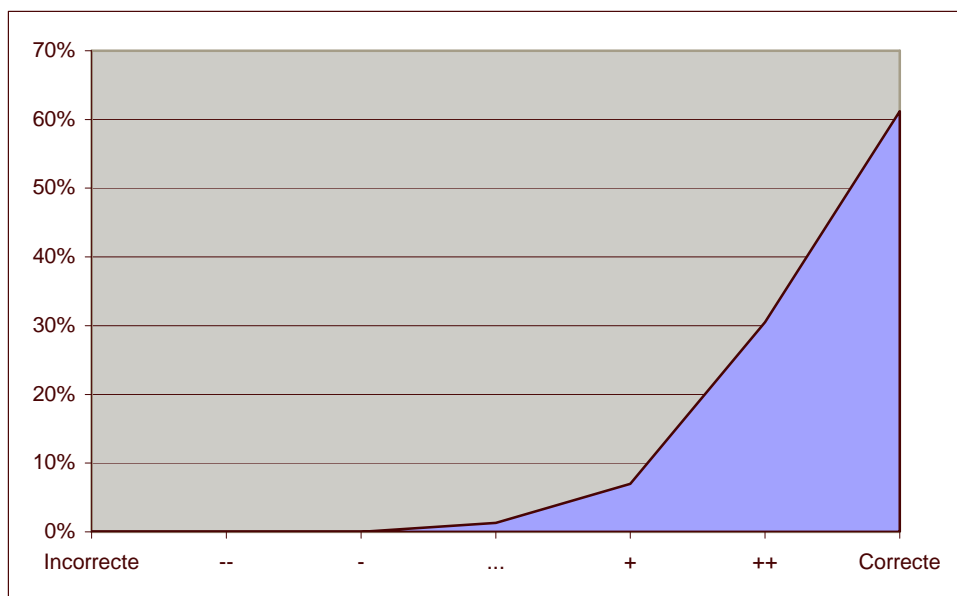


- Per centres, podríem dir que el percentatge més alt de professorat que revisa la bibliografia bàsica de la guia docent i la dona a conèixer correspon a Infermeria, Econòmiques/Empresarials i Ciències Jurídiques.
- El percentatge més alt de professors enquestats que aconsellen l'ús de la biblioteca als seus alumnes correspon a Ciències Jurídiques, Lletres i Química i Infermeria.
- Els professors que publiquen més a la xarxa els trobem al campus Sescelades i Enologia.

4. Valora el tracte del personal de la biblioteca  
(Incorrecte) 1.....7 (Correcte)

	<b>Freqüència</b>	<b>Percentatge</b>
No contesta	2	0,43%
Contesta	459	99,57%
<b>Total</b>	<b>461</b>	<b>100,00%</b>

	<b>Freqüència</b>	<b>Percentatge</b>
<b>1</b> Incorrecte	0	0,00%
<b>2</b> --	0	0,00%
<b>3</b> -	0	0,00%
<b>4</b> ...	6	1,31%
<b>5</b> +	32	6,97%
<b>6</b> ++	140	30,50%
<b>7</b> Correcte	281	61,22%
<b>Total</b>	<b>459</b>	<b>100,00%</b>



<b>Suma</b>	<b>Mitjana</b>	<b>Desviació típica</b>	<b>Variància</b>
2.991	6,52	0,68	0,47

- El tracte del personal és valorat molt positivament, la mitjana és elevada (6,52 en una escala de l'1 al 7). La desviació típica és baixa i, per tant, ens indica que gairebé tots els resultats es troben entorn de la mitjana.

➤ Distribució segons biblioteca:

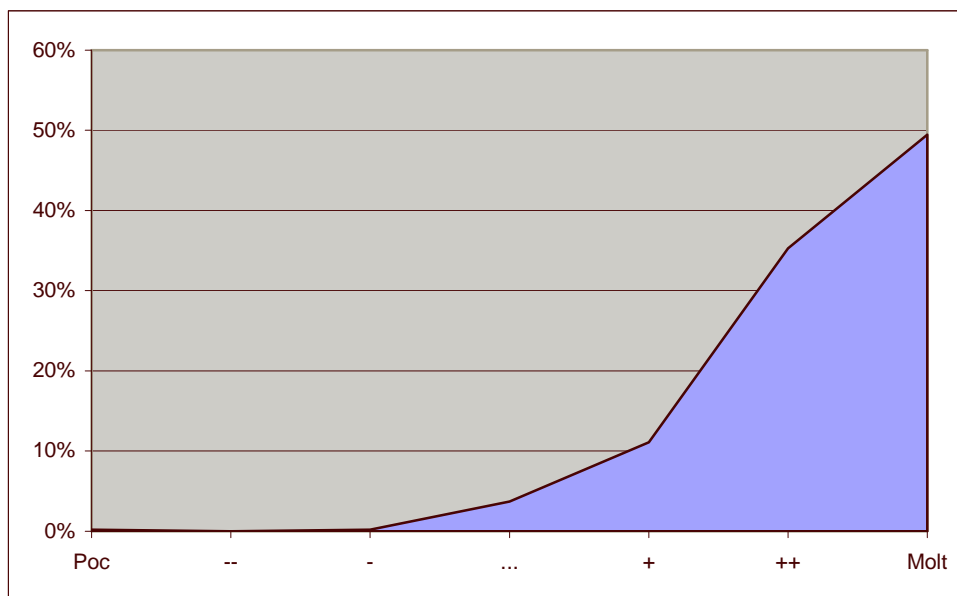
<b>Biblioteca</b>	<b>Suma</b>	<b>Mitjana</b>	<b>Desviació típica</b>
Ciències Jurídiques	275	6,71	0,56
Econòmiques/Empresarials	386	6,66	0,61
Enologia	127	6,68	0,67
Campus Sescelades	651	6,32	0,69
Infermeria	291	6,93	0,26
Lletres/Química	749	6,46	0,66
Medicina/Ciències de la Salut	512	6,40	0,84

- Les biblioteques que es troben per sobre de la mitjana són Infermeria, Ciències Jurídiques, Enologia i Ciències Econòmiques/Empresarials.
- La biblioteca que té la mitjana més alta i la desviació típica més baixa és la d'Infermeria: per tant, és el centre on el tracte del personal és valorat més positivament.

5. El personal de la biblioteca és eficient  
(Poc) 1.....7 (Molt)

	Frequència	Percentatge
No contesta	2	0,43%
Contesta	459	99,57%
<b>Total</b>	<b>461</b>	<b>100,00%</b>

		Frequència	Percentatge
<b>1</b>	Poc	1	0,22%
<b>2</b>	--	0	0,00%
<b>3</b>	-	1	0,22%
<b>4</b>	...	17	3,70%
<b>5</b>	+	51	11,11%
<b>6</b>	++	162	35,29%
<b>7</b>	Molt	227	49,46%
	<b>Total</b>	<b>459</b>	<b>100,00%</b>



Suma	Mitjana	Desviació típica	Variància
2.888	6,29	0,86	0,74

- L'eficiència del personal també es valora molt positivament. La mitjana és de 6,29 i la desviació típica, inferior a 1.

➤ Distribució segons biblioteca:

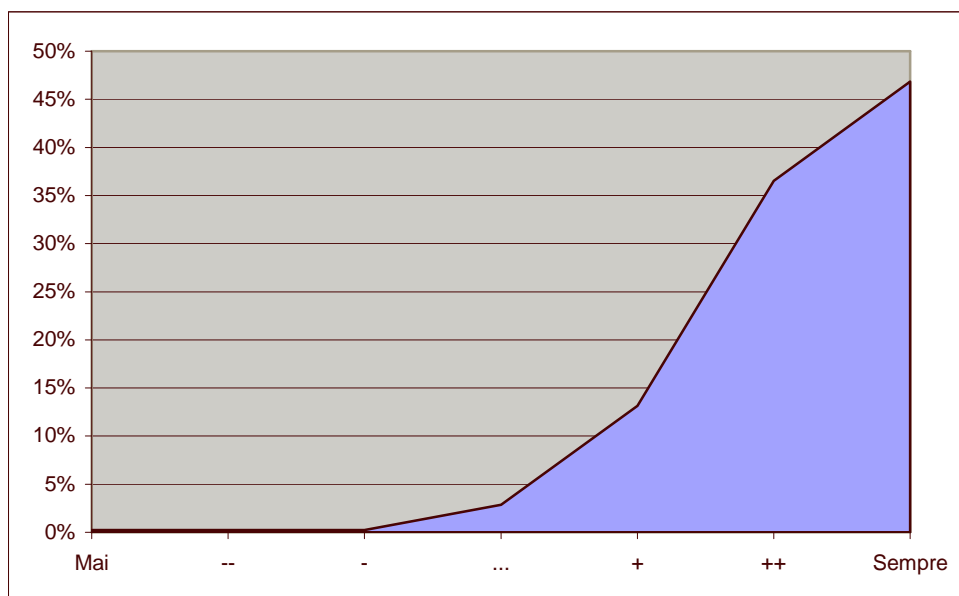
<b>Biblioteca</b>	<b>Suma</b>	<b>Mitjana</b>	<b>Desviació típica</b>
Ciències Jurídiques	275	6,71	0,51
Econòmiques/Empresarials	379	6,53	0,73
Enologia	127	6,68	0,48
Campus Sescelades	623	6,05	0,83
Infermeria	283	6,74	0,96
Lletres/Química	708	6,10	0,85
Medicina/Ciències de la Salut	493	6,16	0,95

- Les biblioteques on la mitjana és superior a la mitjana total són: Infermeria, Ciències Jurídiques, Enologia i Econòmiques/Empresarials.
- Les biblioteques on la desviació típica és més baixa són Enologia i Ciències Jurídiques; per tant, no hi ha dispersió, gairebé tots els resultats estan entorn de la mitjana.

6. Els serveis es donen amb puntualitat i eficàcia  
(Mai) 1.....7 (Sempre)

	Frequència	Percentatge
No contesta	4	0,87%
Contesta	457	99,13%
<b>Total</b>	<b>461</b>	<b>100,00%</b>

	Frequència	Percentatge
<b>1</b> Mai	1	0,22%
<b>2</b> --	1	0,22%
<b>3</b> -	1	0,22%
<b>4</b> ...	13	2,84%
<b>5</b> +	60	13,13%
<b>6</b> ++	167	36,54%
<b>7</b> Sempre	214	46,83%
<b>Total</b>	<b>457</b>	<b>100,00%</b>



Suma	Mitjana	Desviació típica	Variància
2.858	6,25	0,87	0,76

- Respecte a la puntualitat i eficàcia amb què es donen els serveis, la mitjana global és alta i la desviació típica, inferior a 1; per tant, la satisfacció respecte als serveis prestats és alta.

➤ Distribució per biblioteca:

<b>Biblioteca</b>	<b>Suma</b>	<b>Mitjana</b>	<b>Desviació típica</b>
Ciències Jurídiques	271	6,61	0,49
Econòmiques/Empresarials	373	6,43	0,86
Enologia	129	6,79	0,42
Campus Sescelades	616	6,10	0,78
Infermeria	289	6,88	0,33
Lletres/Química	701	6,04	0,82
Medicina/Ciències de la Salut	479	5,99	1,16

- Les biblioteques que superen la mitjana són Infermeria, Enologia, Ciències Jurídiques i Econòmiques/Empresarials. Cal destacar, a més, la baixa desviació típica d'Infermeria, Enologia i Ciències Jurídiques.

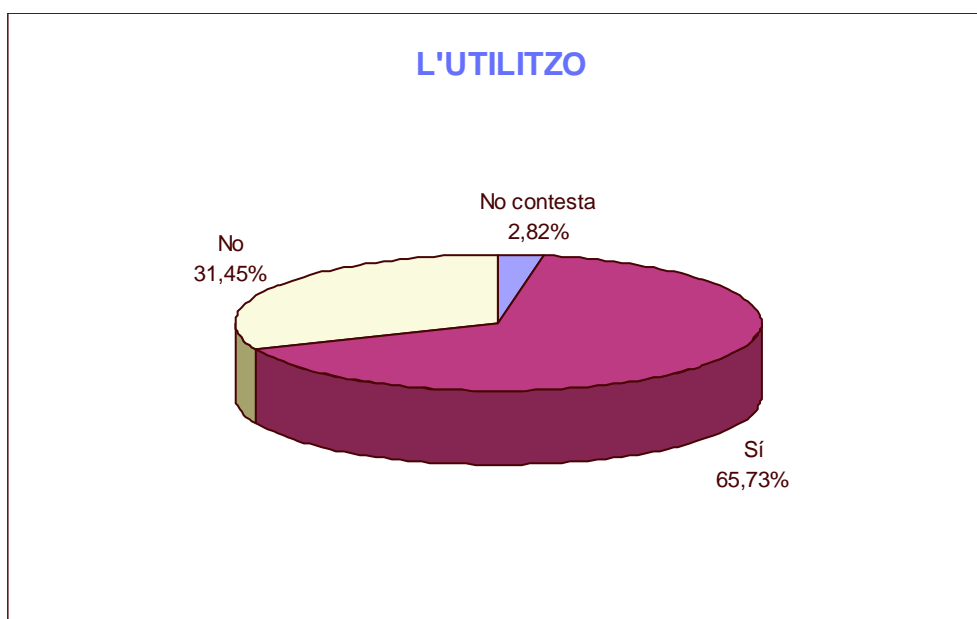
### 3.2.3 Serveis de la biblioteca

#### 7. Sol·licitud de compra de llibres

L'utilitzo (Sí) (No)

Valoració del servei (Dolent) (Regular) (Correcte) (Bo) (Molt bo)

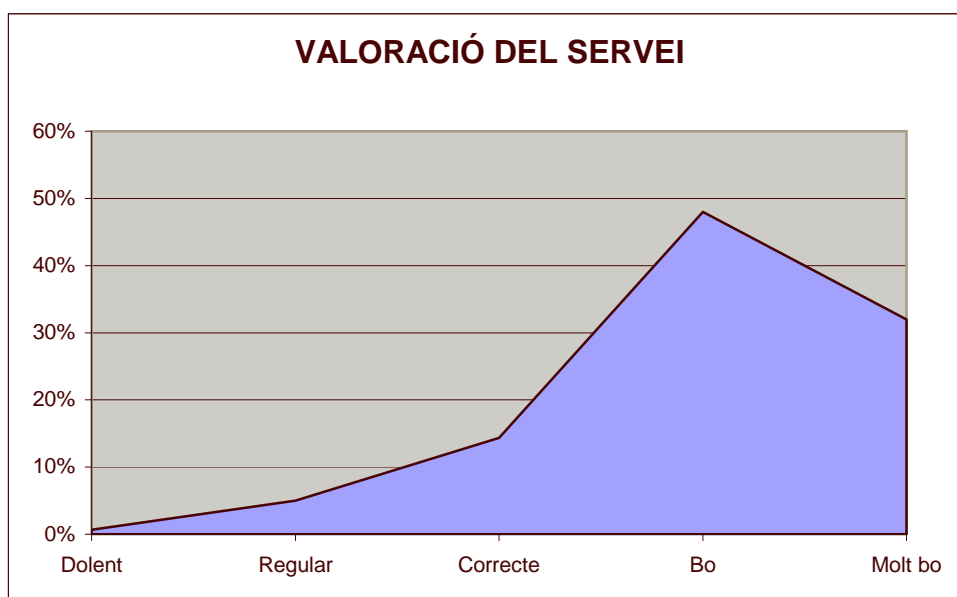
L'UTILITZO	Freqüència	Percentatge
No contesta	13	2,82%
Sí	303	65,73%
No	145	31,45%
<b>Total</b>	<b>461</b>	<b>100,00%</b>



- El 65,73% dels professors utilitzen el servei de sol·licitud de compra de llibres.

➤ Valoració del servei:

VALORACIÓ DEL SERVEI		Freqüència	Percentatge
1	Dolent	2	0,67%
2	Regular	15	5,00%
3	Correcte	43	14,33%
4	Bo	144	48,00%
5	Molt bo	96	32,00%
<b>Total</b>		<b>300</b>	<b>100,00%</b>



Suma	Mitjana	Desviació típica	Variància
1.217	4,06	0,85	0,72

- Hi ha tres enquestes que han dit que utilitzen aquest servei però, en canvi, no l'han valorat.
- La mitjana és de 4,06 (d'una escala de l'1 al 5) i la desviació típica inferior a 1. Podem dir que és un servei ben valorat.
- El 80% dels professors consideren que el servei és bo o molt bo.

➤ Distribució segons biblioteca

<b>L'UTILITZO</b>	<b>Sí</b>	<b>%</b>	<b>No</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>
Ciències Jurídiques	32	80,00%	8	20,00%	40
Econòmiques/Empresarials	43	75,44%	14	24,56%	57
Enologia	16	84,21%	3	15,79%	19
Campus Sescelades	79	79,00%	21	21,00%	100
Infermeria	26	61,90%	16	38,10%	42
Lletres/Química	70	62,50%	42	37,50%	112
Medicina/Ciències de la Salut	37	47,44%	41	52,56%	78

<b>VALORACIÓ DEL SERVEI</b>	<b>Suma</b>	<b>Mitjana</b>	<b>Desviació típica</b>
Ciències Jurídiques	141	4,41	0,71
Econòmiques/Empresarials	176	4,09	0,81
Enologia	70	4,38	0,62
Campus Sescelades	305	3,91	0,86
Infermeria	120	4,80	0,41
Lletres/Química	251	3,64	0,87
Medicina/Ciències de la Salut	154	4,16	0,76

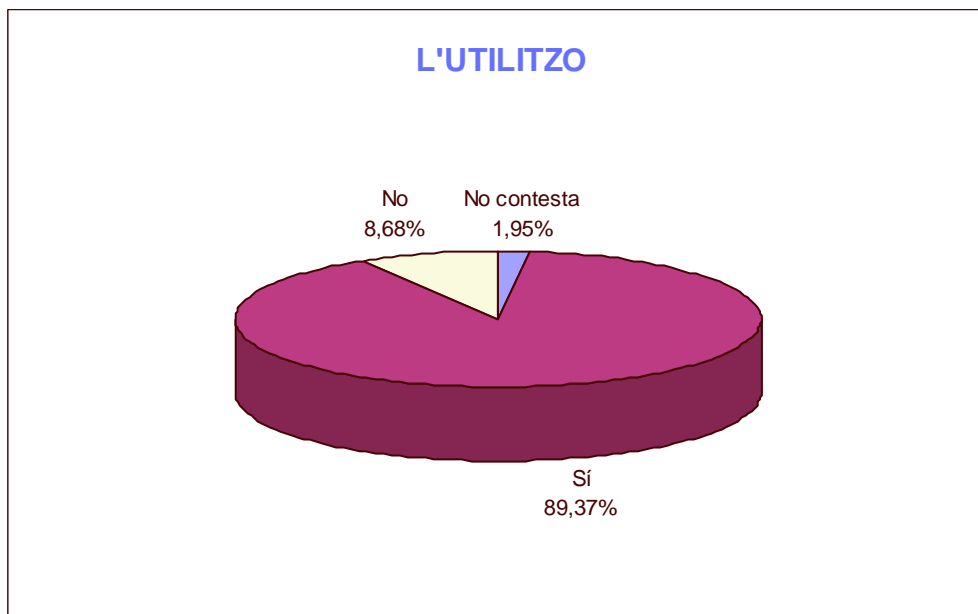
- Cal destacar l'alt percentatge de professors que no utilitzen aquest servei a Medicina, Infermeria i Lletres/Química.
- Totes les biblioteques estan per sobre de la mitjana, excepte la de Lletres/Química i la del campus Sescelades.
- Les biblioteques amb la mitjana més alta de valoració d'aquest servei són Infermeria, Ciències Jurídiques i Enologia.

8. Préstec de llibres

L'utilitzo (Sí) (No)

Valoració del servei (Dolent) (Regular) (Correcte) (Bo) (Molt bo)

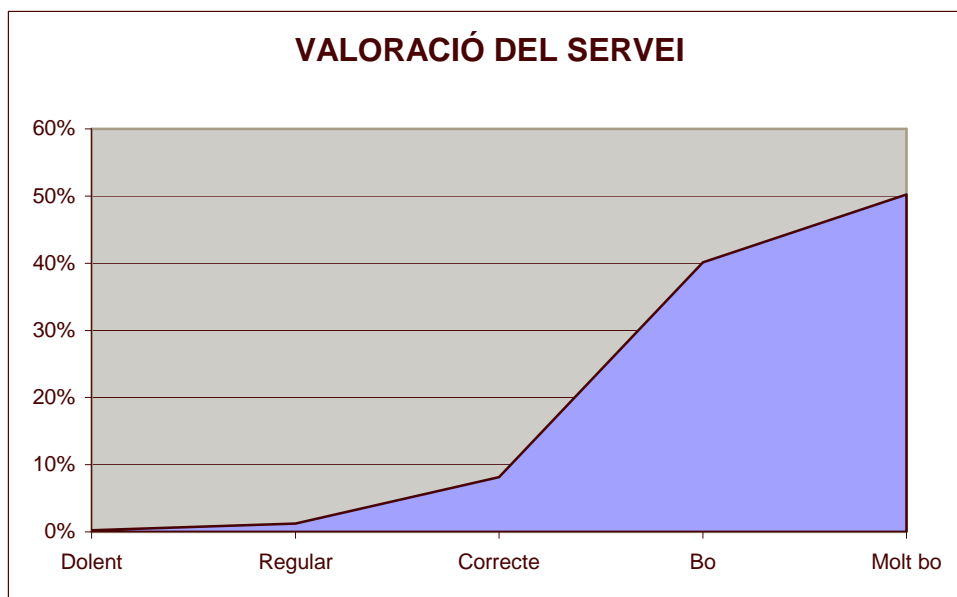
L'UTILITZO	Freqüència	Percentatge
No contesta	9	1,95%
Sí	412	89,37%
No	40	8,68%
<b>Total</b>	<b>461</b>	<b>100,00%</b>



- El 89,37% dels professors utilitzen el Servei de préstec.

➤ Valoració del servei:

VALORACIÓ DEL SERVEI		Freqüència	Percentatge
1	Dolent	1	0,25%
2	Regular	5	1,23%
3	Correcte	33	8,13%
4	Bo	163	40,15%
5	Molt bo	204	50,25%
<b>Total</b>		<b>406</b>	<b>100,00%</b>



Suma	Mitjana	Desviació típica	Variància
1.782	4,39	0,71	0,50

- Hi ha sis enquestes que han dit que utilitzen aquest servei però, en canvi, no l'han valorat.
- El 90,40% dels professors consideren el servei de préstec bo o molt bo.
- La mitjana global és de 4,39 (en una escala de l'1 al 5) i la desviació típica inferior a 1; per tant, podem dir que és un servei valorat positivament.

➤ Distribució segons biblioteca:

<b>L'UTILITZO</b>	<b>Sí</b>	<b>%</b>	<b>No</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>
Ciències Jurídiques	41	100,00%	0	0,00%	41
Econòmiques/Empresarials	57	98,28%	1	1,72%	58
Enologia	17	89,47%	2	10,53%	19
Campus Sescelades	99	98,02%	2	1,98%	101
Infermeria	42	100,00%	0	0,00%	42
Lletres/Química	109	93,97%	7	6,03%	116
Medicina/Ciències de la Salut	47	62,67%	28	37,33%	75

<b>VALORACIÓ DEL SERVEI</b>	<b>Suma</b>	<b>Mitjana</b>	<b>Desviació Típica</b>
Ciències Jurídiques	189	4,61	0,59
Econòmiques/Empresarials	261	4,58	0,71
Enologia	77	4,53	0,62
Campus Sescelades	432	4,41	0,62
Infermeria	191	4,66	0,57
Lletres/Química	428	4,08	0,79
Medicina/Ciències de la Salut	204	4,34	0,70

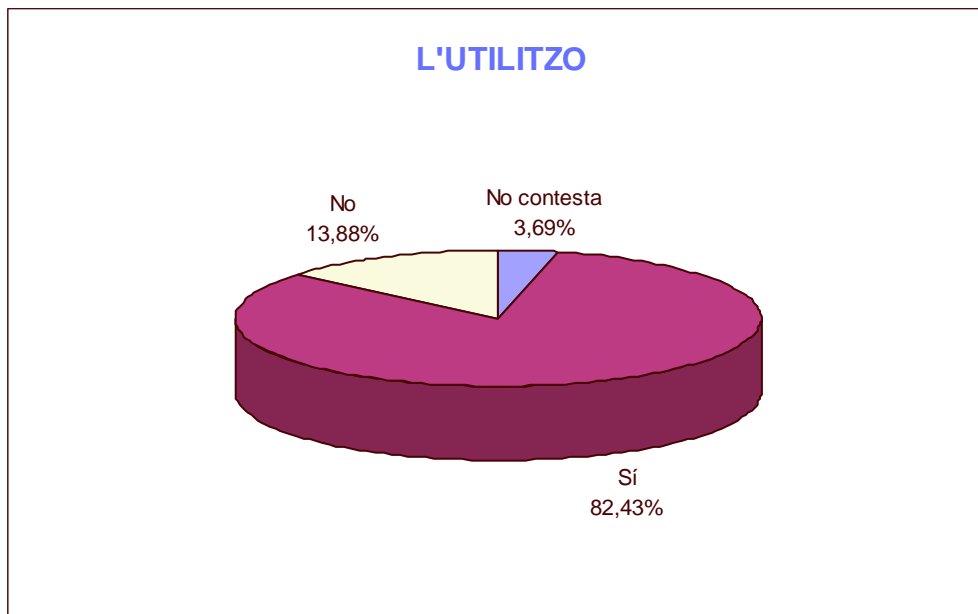
- Per biblioteques, observem que a Ciències Jurídiques i Infermeria el 100% dels professors utilitza el servei de préstec. També trobem percentatges d'ús molt alt a les biblioteques d'Econòmiques/Empresarials i del campus Sescelades.
- Pel que fa a la valoració del servei, totes les biblioteques estan per sobre de la mitjana global, excepte la de Medicina i la de Lletres/Química. Malgrat això, la valoració és alta en tots els casos.

9. Consulta de revistes en format paper

L'utilitzo (Sí) (No)

Valoració del servei (Dolent) (Regular) (Correcte) (Bo) (Molt bo)

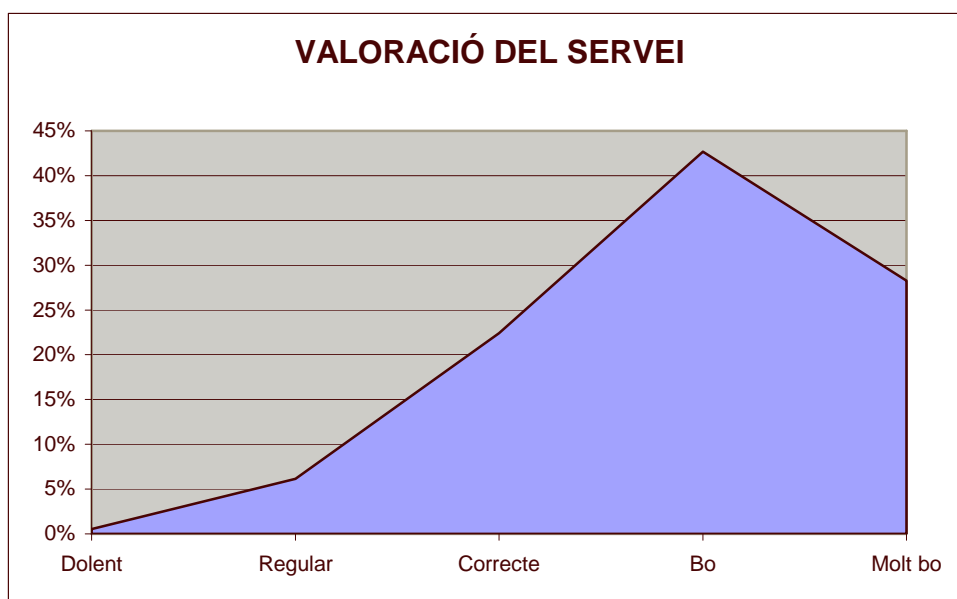
L'UTILITZO	Freqüència	Percentatge
No contesta	17	3,69%
Sí	380	82,43%
No	64	13,88%
<b>Total</b>	<b>461</b>	<b>100,00%</b>



- El 82,43% dels professors consulten revistes en format paper.

➤ Valoració del servei:

VALORACIÓ DEL SERVEI		Freqüència	Percentatge
1	Dolent	2	0,53%
2	Regular	23	6,13%
3	Correcte	84	22,40%
4	Bo	160	42,67%
5	Molt bo	106	28,27%
<b>Total</b>		<b>375</b>	<b>100,00%</b>



Suma	Mitjana	Desviació típica	Variància
1.470	3,92	0,89	0,80

- Hi ha cinc enquestes que han dit que utilitzen aquest servei però en canvi, no l'han valorat.
- El 71% dels professors consideren el servei bo o molt bo i el 22% correcte.
- La mitjana global és de 3,92 i la desviació típica inferior a 1; per tant, la valoració del servei és positiva.

➤ Distribució segons biblioteca:

<b>L'UTILITZO</b>	<b>Sí</b>	<b>%</b>	<b>No</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>
Ciències Jurídiques	38	95,00%	2	5,00%	40
Econòmiques/Empresarials	53	91,38%	5	8,62%	58
Enologia	18	94,74%	1	5,26%	19
Campus Sescelades	67	70,53%	28	29,47%	95
Infermeria	42	100,00%	0	0,00%	42
Lletres/Química	93	83,04%	19	16,96%	112
Medicina/Ciències de la Salut	69	88,46%	9	11,54%	78

<b>VALORACIÓ DEL SERVEI</b>	<b>Suma</b>	<b>Mitjana</b>	<b>Desviació típica</b>
Ciències Jurídiques	163	4,29	0,73
Econòmiques/Empresarials	211	3,98	0,99
Enologia	74	4,11	0,76
Campus Sescelades	253	3,83	0,87
Infermeria	189	4,61	0,49
Lletres/Química	333	3,58	0,91
Medicina/Ciències de la Salut	247	3,74	0,81

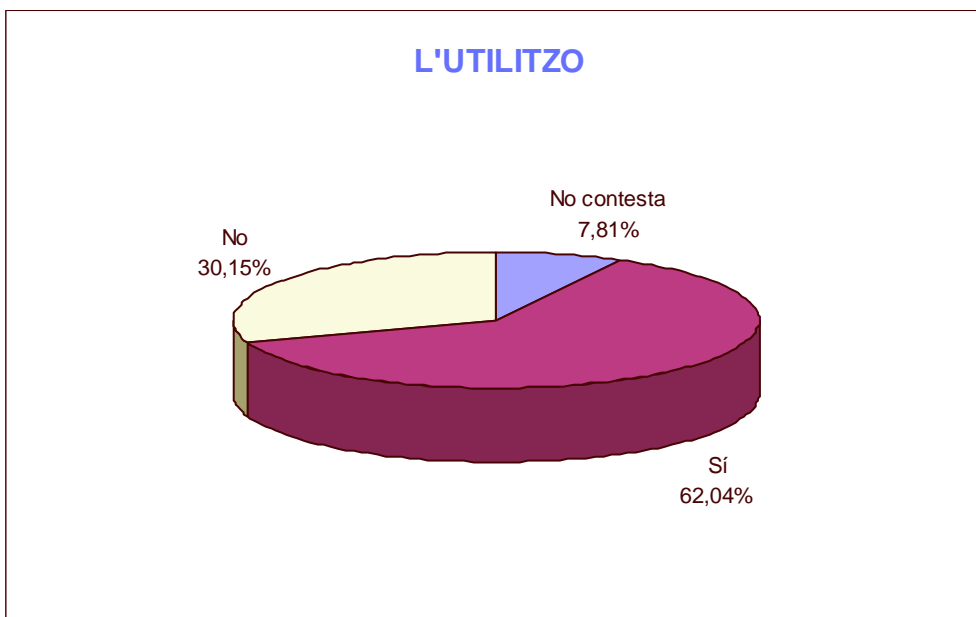
- A Infermeria el 100% dels professors enquestats consulten revistes en format paper.
- Les biblioteques on més del 90% dels professors consulten revistes en format paper són Infermeria, Ciències Jurídiques, Enologia i Econòmiques/Empresarials.
- La mitjana més alta, per sobre de la mitjana global, la trobem a : Infermeria, Ciències Jurídiques, Enologia i Ciències Econòmiques/Empresarials.

10. Consulta de revistes en format electrònic

L'utilitzo (Sí) (No)

Valoració del servei (Dolent) (Regular) (Correcte) (Bo) (Molt bo)

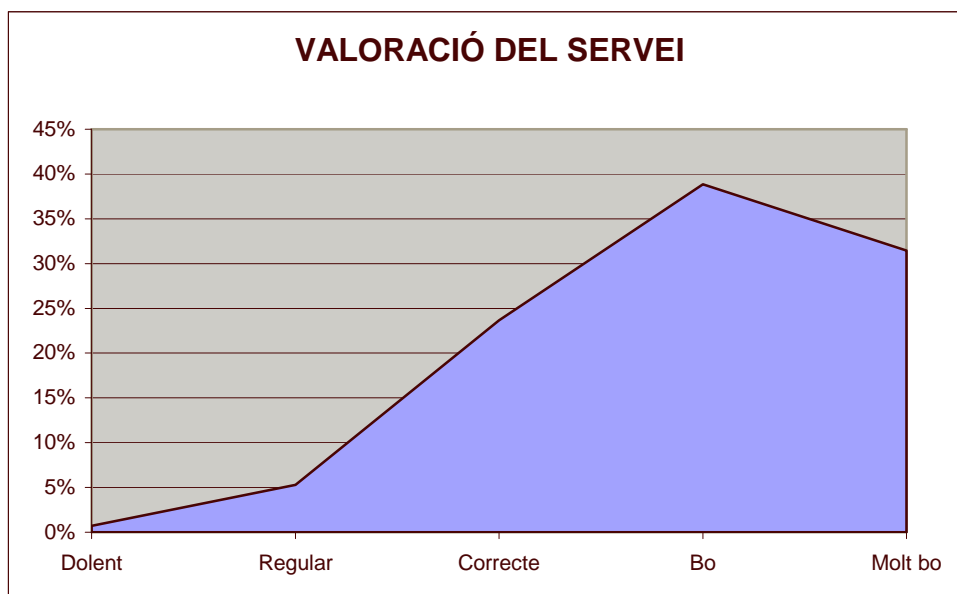
L'UTILITZO	Freqüència	Percentatge
No contesta	36	7,81%
Sí	286	62,04%
No	139	30,15%
<b>Total</b>	<b>461</b>	<b>100,00%</b>



- El 62,04% dels professors consulten revistes en format electrònic.
- Cal destacar que un 30,15% dels enquestats no consulten revistes en format electrònic.

➤ Valoració del servei

VALORACIÓ DEL SERVEI		Freqüència	Percentatge
1	Dolent	2	0,71%
2	Regular	15	5,30%
3	Correcte	67	23,67%
4	Bo	110	38,87%
5	Molt bo	89	31,45%
<b>Total</b>		<b>283</b>	<b>100,00%</b>



Suma	Mitjana	Desviació típica	Variància
1.118	3,95	0,91	0,83

- Hi ha tres enquestes que han dit que utilitzen aquest servei però, en canvi, no l'han valorat.
- El 70% dels professors consideren el Servei bo o molt bo. Un 23,67% el considera correcte.
- La mitjana global és alta, 3,95 sobre 5, i la desviació típica és baixa, 0,91. Podem afirmar que la satisfacció dels professors és alta.

➤ Distribució per biblioteca:

<b>L'UTILITZO</b>	<b>Sí</b>	<b>%</b>	<b>No</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>
Ciències Jurídiques	17	44,74%	21	55,26%	38
Econòmiques/Empresarials	44	78,57%	12	21,43%	56
Enologia	13	72,22%	5	27,78%	18
Campus Sescelades	66	68,75%	30	31,25%	96
Infermeria	17	42,50%	23	57,50%	40
Lletres/Química	71	68,27%	33	31,73%	104
Medicina/Ciències de la Salut	58	79,45%	15	20,55%	73

<b>VALORACIÓ DEL SERVEI</b>	<b>Suma</b>	<b>Mitjana</b>	<b>Desviació típica</b>
Ciències Jurídiques	69	4,06	1,03
Econòmiques/Empresarials	177	4,02	0,90
Enologia	58	4,46	0,52
Campus Sescelades	269	4,14	0,81
Infermeria	66	4,13	0,62
Lletres/Química	263	3,76	0,86
Medicina/Ciències de la Salut	216	3,72	1,09

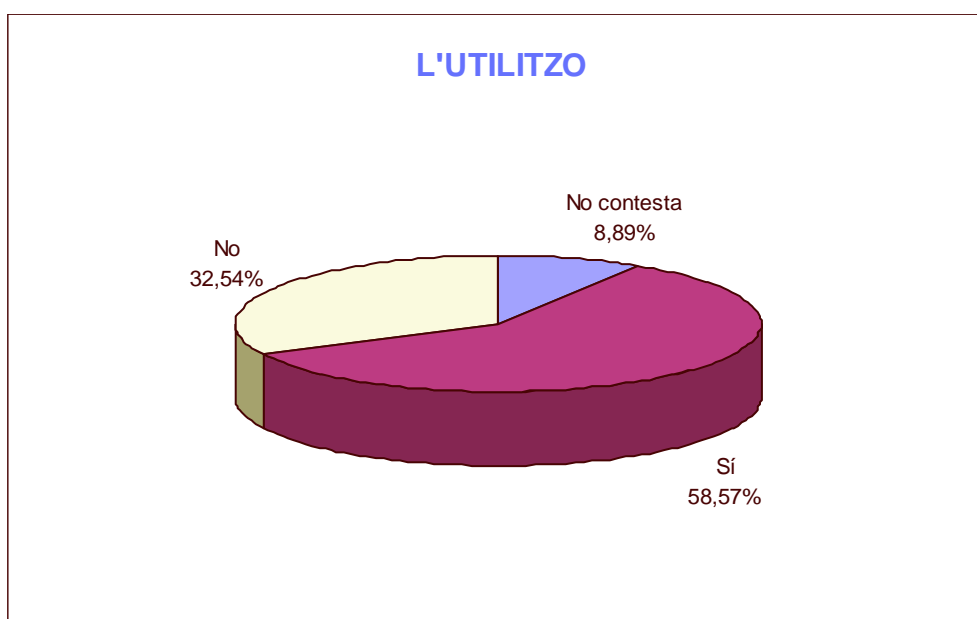
- Les biblioteques on s'utilitza més el servei de consulta de revistes electròniques són Medicina, Econòmiques/Empresarials i Enologia.
- Cal destacar el baix ús que es fa d'aquest servei a les biblioteques d'Infermeria i de Ciències Jurídiques.
- La valoració del servei està per sobre de la mitjana en totes les biblioteques, excepte Medicina i Lletres/Química.
- La mitjana més alta i la desviació típica més baixa corresponen a la biblioteca d'Enologia.
- La biblioteca de Medicina és on més s'utilitza aquest servei, i també és la que té una mitjana més baixa de valoració.

11. Consulta de sumaris electrònics de revista

L'utilitzo (Sí) (No)

Valoració del servei (Dolent) (Regular) (Correcte) (Bo) (Molt bo)

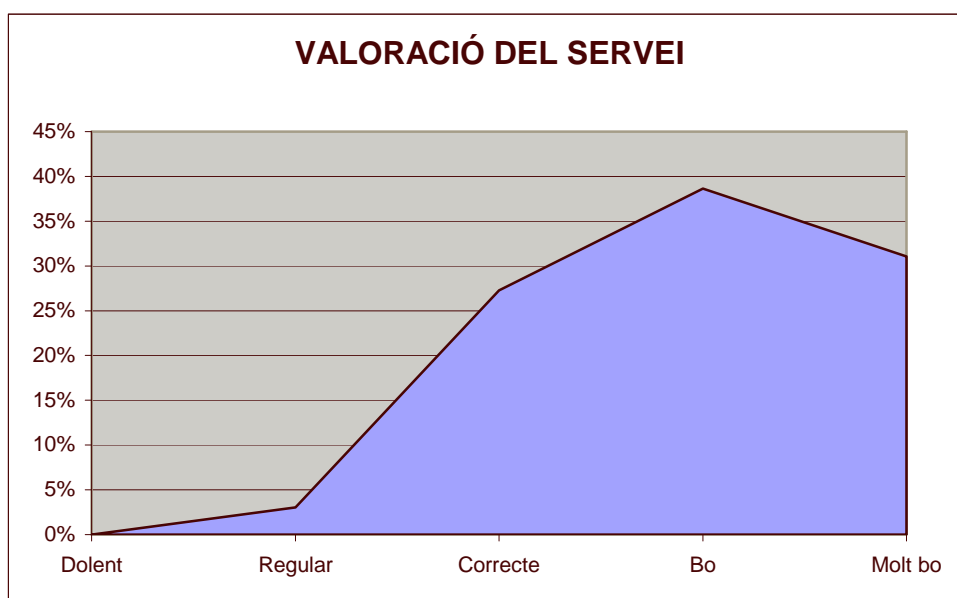
L'UTILITZO	Freqüència	Percentatge
No contesta	41	8,89%
Sí	270	58,57%
No	150	32,54%
<b>Total</b>	<b>461</b>	<b>100,00%</b>



- El 58,57% dels professors enquestats consulten sumaris electrònics de revista.
- El 32,54% dels professors no consulten sumaris electrònics.

➤ Valoració del servei:

VALORACIÓ DEL SERVEI		Freqüència	Percentatge
1	Dolent	0	0,00%
2	Regular	8	3,03%
3	Correcte	72	27,27%
4	Bo	102	38,64%
5	Molt bo	82	31,06%
<b>Total</b>		<b>264</b>	<b>100,00%</b>



Suma	Mitjana	Desviació típica	Variància
1.050	3,98	0,84	0,71

- Hi ha sis enquestes que han dit que utilitzen aquest servei però, en canvi, no l'han valorat.
- El 70% dels professors consideren el servei bo o molt bo. El 27,27% el troba correcte.
- La mitjana és alta, 3,98 i la desviació típica baixa. Per tant, ens trobem amb una bona valoració d'aquest servei.

➤ Distribució segons biblioteca:

<b>L'UTILITZO</b>	<b>Sí</b>	<b>%</b>	<b>No</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>
Ciències Jurídiques	25	65,79%	13	34,21%	38
Econòmiques/Empresarials	43	76,79%	13	23,21%	56
Enologia	12	66,67%	6	33,33%	18
Campus Sescelades	49	51,58%	46	48,42%	95
Infermeria	33	82,50%	7	17,50%	40
Lletres/Química	67	65,05%	36	34,95%	103
Medicina/Ciències de la Salut	41	58,57%	29	41,43%	70

<b>VALORACIÓ DEL SERVEI</b>	<b>Suma</b>	<b>Mitjana</b>	<b>Desviació típica</b>
Ciències Jurídiques	103	4,12	1,01
Econòmiques/Empresarials	186	4,33	0,84
Enologia	48	4,00	0,74
Campus Sescelades	187	3,98	0,74
Infermeria	124	4,13	0,63
Lletres/Química	246	3,67	0,89
Medicina/Ciències de la Salut	156	3,90	0,78

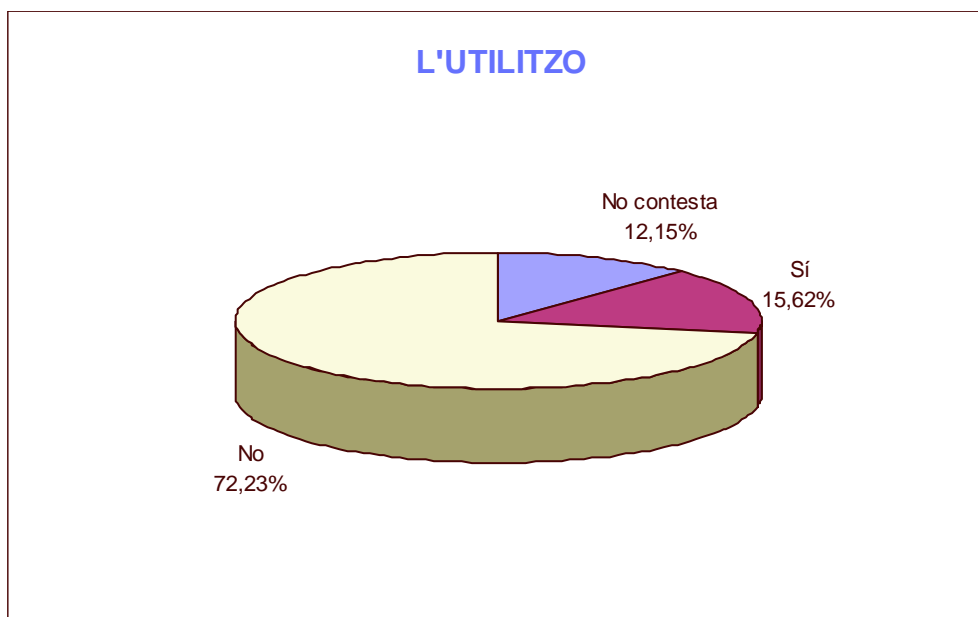
- El percentatge d'ús més elevat d'aquest servei el trobem a les biblioteques d'Infermeria, Econòmiques/Empresarials, Enologia i Ciències Jurídiques.
- Pel que fa a la valoració la més alta, correspon a Ciències Econòmiques/Empresarials.
- Totes les biblioteques estan per sobre de la mitjana, excepte Lletres/Química.

12. Consulta de llibres en format electrònic

L'utilitzo (Sí) (No)

Valoració del servei (Dolent) (Regular) (Correcte) (Bo) (Molt bo)

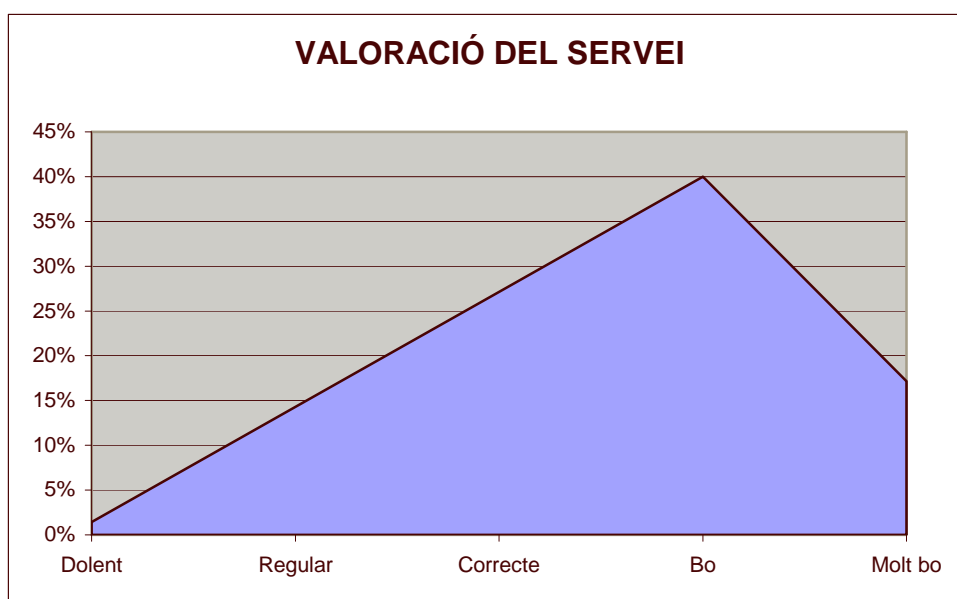
L'UTILITZO	Freqüència	Percentatge
No contesta	56	12,15%
Sí	72	15,62%
No	333	72,23%
<b>Total</b>	<b>461</b>	<b>100,00%</b>



- El 72,23% dels professors no consulten llibres en format electrònic.
- Tan sols el 15,62% dels professors consulten llibres en format electrònic.

➤ Valoració del servei

VALORACIÓ DEL SERVEI		Freqüència	Percentatge
1	Dolent	1	1,43%
2	Regular	10	14,29%
3	Correcte	19	27,14%
4	Bo	28	40,00%
5	Molt bo	12	17,14%
<b>Total</b>		<b>70</b>	<b>100,00%</b>



Suma	Mitjana	Desviació típica	Variància
250	3,57	0,99	0,97

- Hi ha dues enquestes que han dit que utilitzen aquest servei però, en canvi, no l'han valorat.
- El 57,14% dels professors consideren el servei bo o molt bo. El 27,14% el troba correcte i entorn del 16%, regular o dolent
- La mitjana és de 3,57 i la desviació típica de 0,99. Podem afirmar que els pocs professors que utilitzen aquest servei estan satisfets.

➤ Distribució segons biblioteca:

<b>L'UTILITZO</b>	<b>Sí</b>	<b>%</b>	<b>No</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>
Ciències Jurídiques	6	16,67%	30	83,33%	36
Econòmiques/Empresarials	7	12,96%	47	87,04%	54
Enologia	1	5,88%	16	94,12%	17
Campus Sescelades	11	11,70%	83	88,30%	94
Infermeria	4	11,43%	31	88,57%	35
Lletres/Química	26	26,53%	72	73,47%	98
Medicina/Ciències de la Salut	17	23,94%	54	76,06%	71

<b>VALORACIÓ DEL SERVEI</b>	<b>Suma</b>	<b>Mitjana</b>	<b>Desviació típica</b>
Ciències Jurídiques	27	4,50	0,84
Econòmiques/Empresarials	25	3,57	1,27
Enologia	5	5,00	0,00
Campus Sescelades	42	3,82	0,75
Infermeria	16	4,00	0,00
Lletres/Química	83	3,46	0,88
Medicina/Ciències de la Salut	52	3,06	1,03

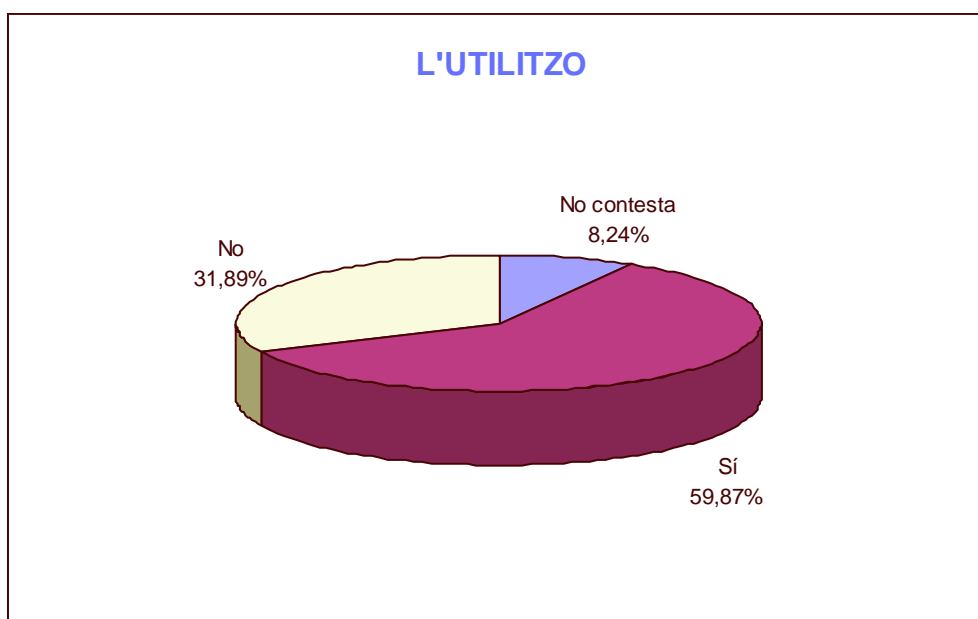
- On més s'utilitza la consulta de llibres electrònics és a les biblioteques de Lletres/Química i Medicina.
- Les dues biblioteques on més s'utilitza són les que presenten una mitjana més baixa de valoració del servei.
- El valor més alt de valoració del servei el trobem a Enologia, que és on menys s'utilitza. Per tant, és un servei al qual recorren pocs professors, però els que ho fan estan plenament satisfets, ja que el valoren amb la màxima puntuació.

13. Consulta de bases de dades documentals

L'utilitzo (Sí) (No)

Valoració del servei (Dolent) (Regular) (Correcte) (Bo) (Molt bo)

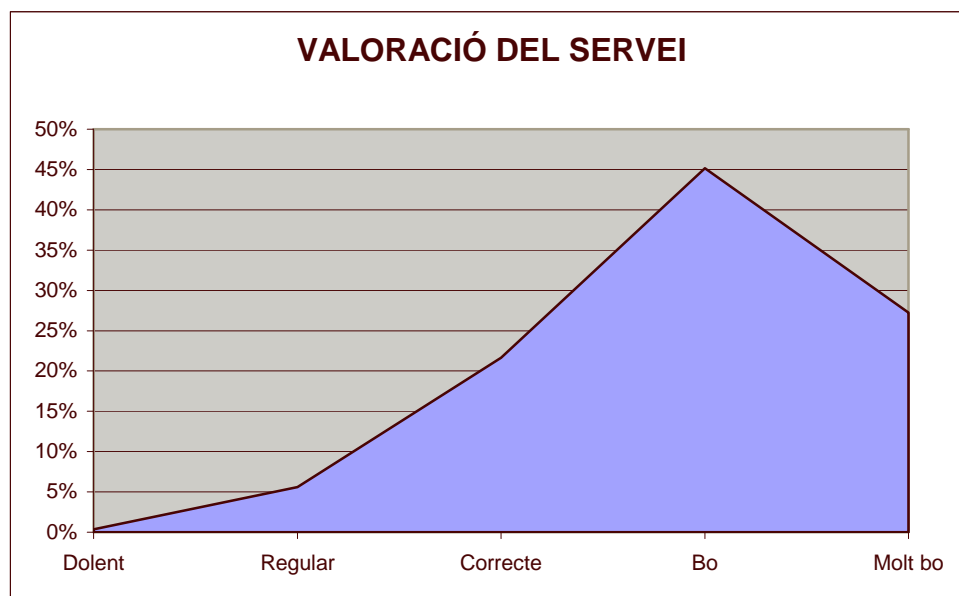
L'UTILITZO	Freqüència	Percentatge
No contesta	38	8,24%
Sí	276	59,87%
No	147	31,89%
<b>Total</b>	<b>461</b>	<b>100,00%</b>



- El 59,87% dels professors consulten les bases de dades.
- El 31,89% dels professors no consulten les bases de dades.

➤ Valoració del servei:

VALORACIÓ DEL SERVEI		Freqüència	Percentatge
1	Dolent	1	0,37%
2	Regular	15	5,60%
3	Correcte	58	21,64%
4	Bo	121	45,15%
5	Molt bo	73	27,24%
<b>Total</b>		<b>268</b>	<b>100,00%</b>



Suma	Mitjana	Desviació típica	Variància
1.054	3,93	0,86	0,74

- Hi ha vuit enquestes que han dit que utilitzen aquest servei però, en canvi, no l'han valorat.
- El 72% dels professors que consulten bases de dades troben el servei bo o molt bo. El 21,64% considera que el servei és correcte.
- La mitjana és de 3,93 sobre 5, per tant, alta i la desviació típica està per sota de 1.

➤ Distribució segons biblioteca:

<b>L'UTILITZO</b>	<b>Sí</b>	<b>%</b>	<b>No</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>
Ciències Jurídiques	30	75,00%	10	25,00%	40
Econòmiques/Empresarials	34	59,65%	23	40,35%	57
Enologia	11	57,89%	8	42,11%	19
Campus Sescelades	57	59,38%	39	40,63%	96
Infermeria	28	70,00%	12	30,00%	40
Lletres/Química	64	65,98%	33	34,02%	97
Medicina/Ciències de la Salut	52	70,27%	22	29,73%	74

<b>VALORACIÓ DEL SERVEI</b>	<b>Suma</b>	<b>Mitjana</b>	<b>Desviació típica</b>
Ciències Jurídiques	131	4,37	0,81
Econòmiques/Empresarials	127	3,74	0,86
Enologia	50	4,55	0,52
Campus Sescelades	217	3,95	0,73
Infermeria	120	4,44	0,51
Lletres/Química	208	3,47	0,93
Medicina/Ciències de la Salut	201	3,94	0,83

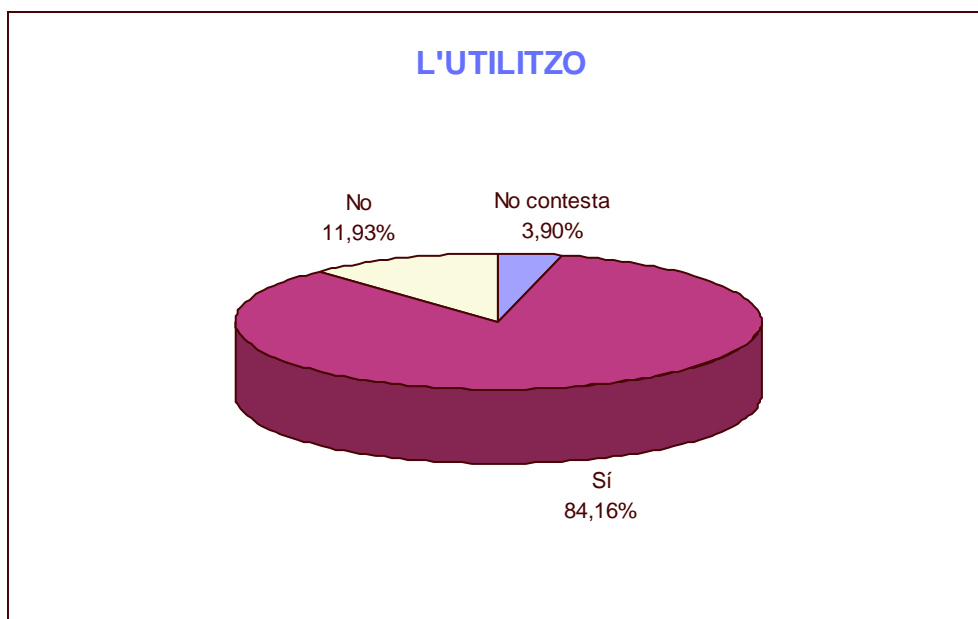
- Les biblioteques on més es consulten les bases de dades són Ciències Jurídiques, Medicina i Infermeria.
- Els professors que valoren més positivament aquest servei són els d'Enologia, Infermeria i Ciències Jurídiques.

14. Consulta del catàleg de la biblioteca de la URV

L'utilitzo (Sí) (No)

Valoració del servei (Dolent) (Regular) (Correcte) (Bo) (Molt bo)

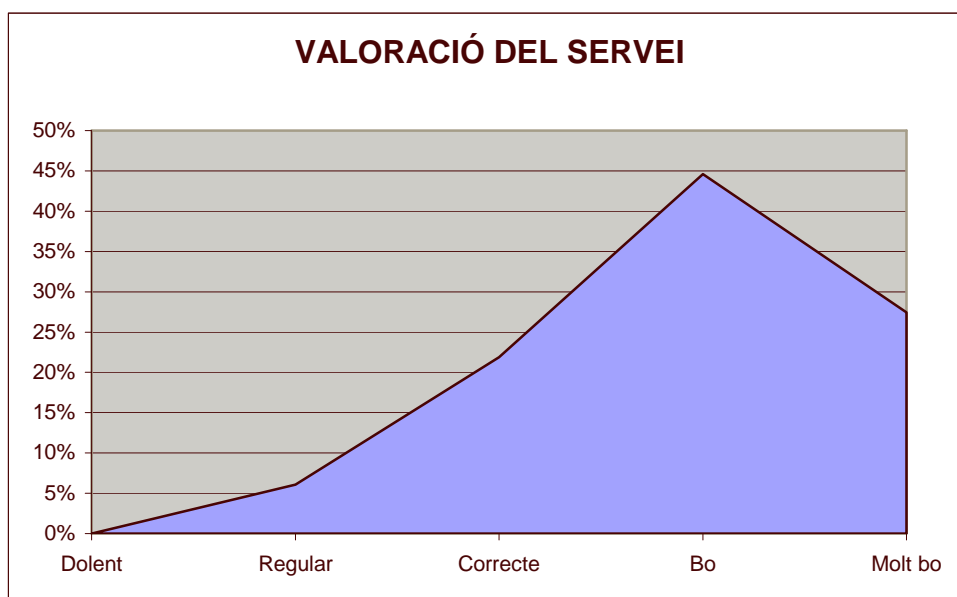
L'UTILITZO	Freqüència	Percentatge
No contesta	18	3,90%
Sí	388	84,16%
No	55	11,93%
<b>Total</b>	<b>461</b>	<b>100,00%</b>



- El 84,16% dels professors consulten el catàleg de la biblioteca.

➤ Valoració del servei:

<b>VALORACIÓ DEL SERVEI</b>	<b>Freqüència</b>	<b>Percentatge</b>
Dolent	0	0,00%
Regular	23	6,07%
Correcte	83	21,90%
Bo	169	44,59%
Molt bo	104	27,44%
<b>Total</b>	<b>379</b>	<b>100,00%</b>



<b>Suma</b>	<b>Mitjana</b>	<b>Desviació típica</b>	<b>Variància</b>
1.491	3,93	0,86	0,73

- Hi ha nou enquestes que han dit que utilitzen aquest servei però, en canvi, no l'han valorat.
- El 72% dels professors que utilitzen aquest servei el consideren bo o molt bo. El 22% el troba correcte.
- La mitjana és alta i la desviació típica baixa: podem parlar de satisfacció del servei per part dels professors que l'utilitzen.

➤ Distribució segons biblioteca:

<b>L'UTILITZO</b>	<b>Sí</b>	<b>%</b>	<b>No</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>
Ciències Jurídiques	39	95,12%	2	4,88%	41
Econòmiques/Empresarials	55	94,83%	3	5,17%	58
Enologia	15	78,95%	4	21,05%	19
Campus Sescelades	86	87,76%	12	12,24%	98
Infermeria	33	78,57%	9	21,43%	42
Lletres/Química	106	93,81%	7	6,19%	113
Medicina/Ciències de la Salut	54	75,00%	18	25,00%	72

<b>VALORACIÓ DEL SERVEI</b>	<b>Suma</b>	<b>Mitjana</b>	<b>Desviació típica</b>
Ciències Jurídiques	163	4,18	0,79
Econòmiques/Empresarials	214	3,96	0,93
Enologia	61	4,07	0,96
Campus Sescelades	318	3,79	0,92
Infermeria	138	4,31	0,47
Lletres/Química	394	3,90	0,82
Medicina/Ciències de la Salut	203	3,76	0,87

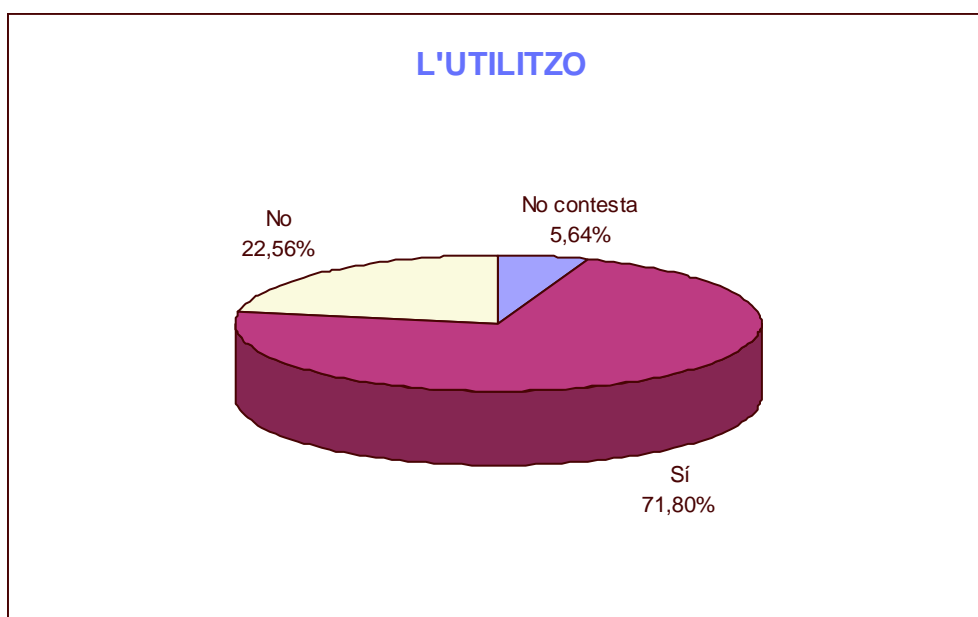
- Els professors que més utilitzen el catàleg corresponen a les biblioteques de Ciències Jurídiques, Econòmiques i Empresarials i Lletres/Química.
- La valoració més positiva la fan els professors de les biblioteques d'Infermeria, Ciències Jurídiques i Enologia.
- Les biblioteques de Lletres/Química, campus Sescelades i Medicina estan per sota de la mitjana global.

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

L'utilitzo (Sí) (No)

Valoració del servei (Dolent) (Regular) (Correcte) (Bo) (Molt bo)

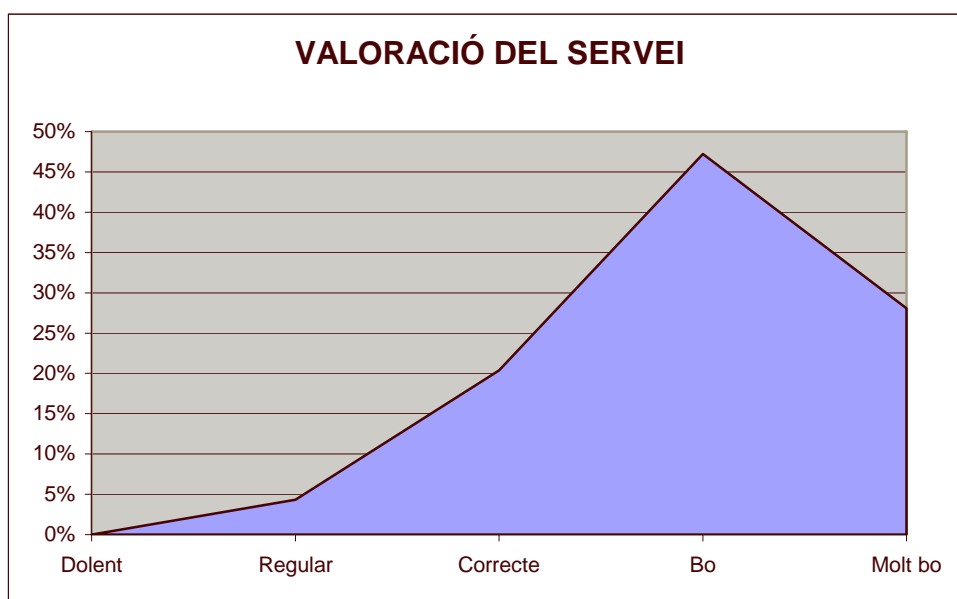
L'UTILITZO	Freqüència	Percentatge
No contesta	26	5,64%
Sí	331	71,80%
No	104	22,56%
<b>Total</b>	<b>461</b>	<b>100,00%</b>



- El 71,80% dels professors utilitzen el Catàleg Col·lectiu de les Universitats Catalanes.

➤ Valoració del servei:

VALORACIÓ DEL SERVEI		Freqüència	Percentatge
1	Dolent	0	0,00%
2	Regular	14	4,32%
3	Correcte	66	20,37%
4	Bo	153	47,22%
5	Molt bo	91	28,09%
<b>Total</b>		<b>324</b>	<b>100,00%</b>



Suma	Mitjana	Desviació típica	Variància
1.293	3,99	0,81	0,66

- Hi ha set enquestes que han dit que utilitzen aquest servei però, en canvi, no l'han valorat.
- El 75% dels professors consideren el servei bo o molt bo i el 20,37% el troba correcte.
- La mitjana de 3,99 sobre 5 és alta i la desviació típica és baixa; per tant, podem afirmar que la satisfacció és alta sense massa dispersió de respostes.

➤ Distribució segons biblioteca:

<b>L'UTILITZO</b>	<b>Sí</b>	<b>%</b>	<b>No</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>
Ciències Jurídiques	39	95,12%	2	4,88%	41
Econòmiques/Empresarials	53	94,64%	3	5,36%	56
Enologia	14	73,68%	5	26,32%	19
Campus Sescelades	69	71,88%	27	28,13%	96
Infermeria	22	57,89%	16	42,11%	38
Lletres/Química	93	81,58%	21	18,42%	114
Medicina/Ciències de la Salut	41	57,75%	30	42,25%	71

<b>VALORACIÓ DEL SERVEI</b>	<b>Suma</b>	<b>Mitjana</b>	<b>Desviació típica</b>
Ciències Jurídiques	164	4,21	0,80
Econòmiques/Empresarials	206	3,96	0,91
Enologia	61	4,36	0,63
Campus Sescelades	264	3,83	0,91
Infermeria	86	4,10	0,54
Lletres/Química	360	4,00	0,72
Medicina/Ciències de la Salut	152	3,90	0,85

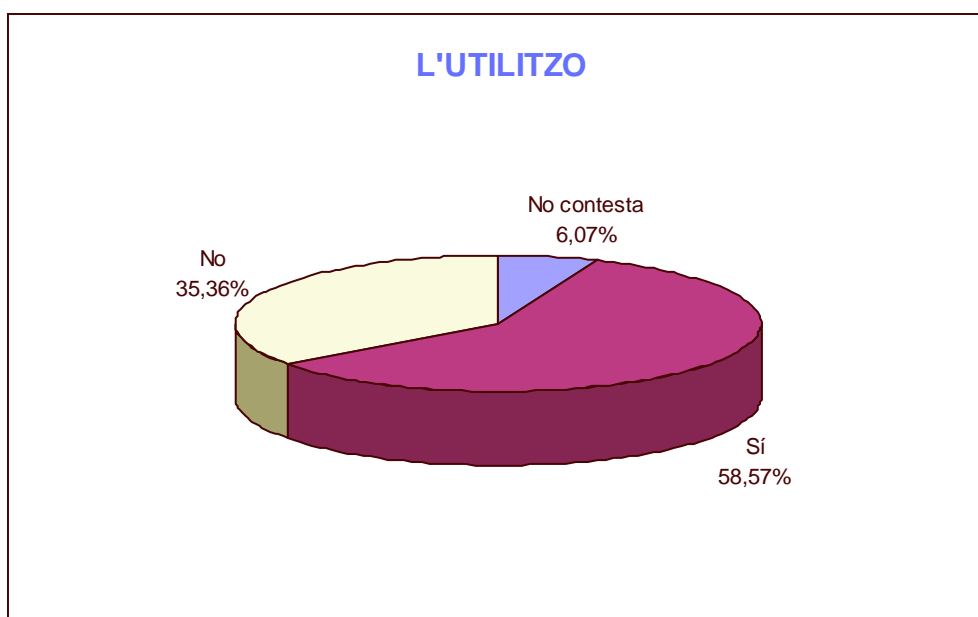
- Els professors que més consulten el Catàleg Col·lectiu de les Universitats Catalanes (CCUC) són els de Ciències Jurídiques, Econòmiques/Empresarials i Lletres/Química.
- Els professors que valoren més positivament aquest servei són els d'Enologia, Ciències Jurídiques i Infermeria.

16. Obtenció de documents d'altres biblioteques de la URV

L'utilitzo (Sí) (No)

Valoració del servei (Dolent) (Regular) (Correcte) (Bo) (Molt bo)

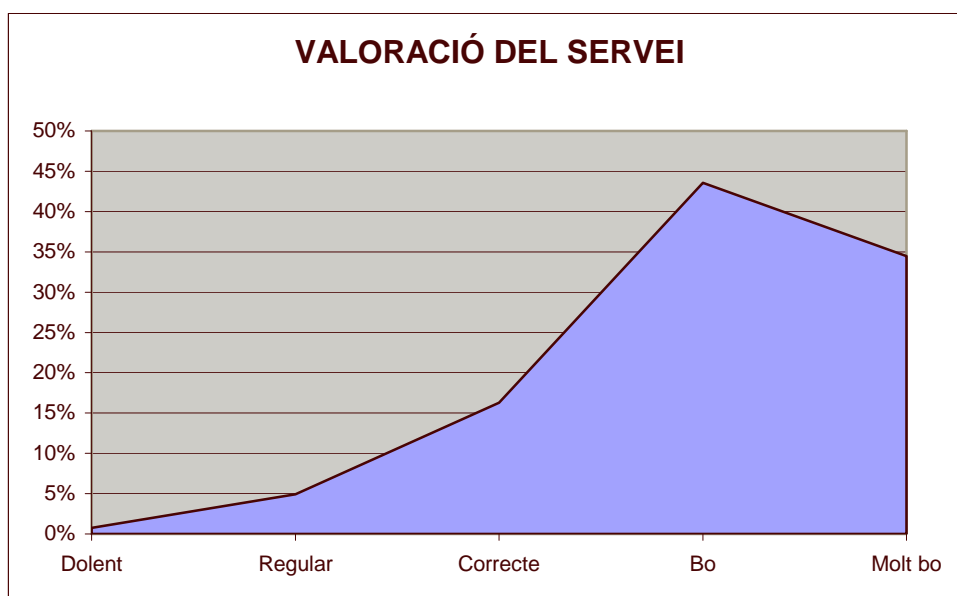
L'UTILITZO	Freqüència	Percentatge
No contesta	28	6,07%
Sí	270	58,57%
No	163	35,36%
<b>Total</b>	<b>461</b>	<b>100,00%</b>



- El 58,57% de professors utilitzen el servei d'obtenció de documents d'altres biblioteques de la URV.
- El 35,36% no utilitza aquest servei.

➤ Valoració del servei:

VALORACIÓ DEL SERVEI		Freqüència	Percentatge
1	Dolent	2	0,76%
2	Regular	13	4,92%
3	Correcte	43	16,29%
4	Bo	115	43,56%
5	Molt bo	91	34,47%
<b>Total</b>		<b>264</b>	<b>100,00%</b>



Suma	Mitjana	Desviació típica	Variància
1.072	4,06	0,88	0,77

- Hi ha sis enquestes que han dit que utilitzen aquest servei però, en canvi, no l'han valorat.
- El 78% dels professors consideren el servei bo o molt bo. El 16,29% dels professors el troben correcte.
- La mitjana és alta 4,06 i la desviació típica no arriba al valor 1; per tant, podem dir que els professors que utilitzen aquest servei estan molt satisfets.

➤ Distribució segons biblioteca:

<b>L'UTILITZO</b>	<b>Sí</b>	<b>%</b>	<b>No</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>
Ciències Jurídiques	29	74,36%	10	25,64%	39
Econòmiques/Empresarials	40	72,73%	15	27,27%	55
Enologia	12	66,67%	6	33,33%	18
Campus Sescelades	46	46,94%	52	53,06%	98
Infermeria	34	80,95%	8	19,05%	42
Lletres/Química	73	66,97%	36	33,03%	109
Medicina/Ciències de la Salut	36	50,00%	36	50,00%	72

<b>VALORACIÓ DEL SERVEI</b>	<b>Suma</b>	<b>Mitjana</b>	<b>Desviació típica</b>
Ciències Jurídiques	126	4,34	0,86
Econòmiques/Empresarials	167	4,18	0,78
Enologia	48	4,00	1,13
Campus Sescelades	178	3,96	0,88
Infermeria	141	4,55	0,51
Lletres/Química	269	3,74	0,90
Medicina/Ciències de la Salut	143	4,09	0,89

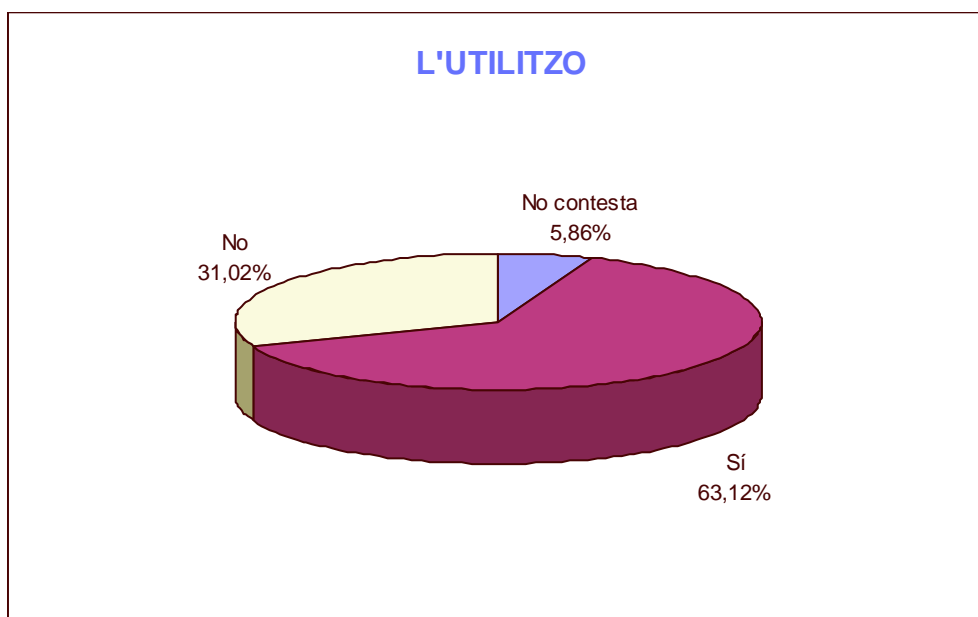
- Les biblioteques on més professors l'utilitzen són Infermeria, Ciències Jurídiques i Econòmiques i Empresarials.
- Els professors més satisfets amb aquest servei són els d'Infermeria, que també són els que l'utilitzen més.

17. Obtenció de documents de biblioteques externes de la URV

L'utilitzo (Sí) (No)

Valoració del servei (Dolent) (Regular) (Correcte) (Bo) (Molt bo)

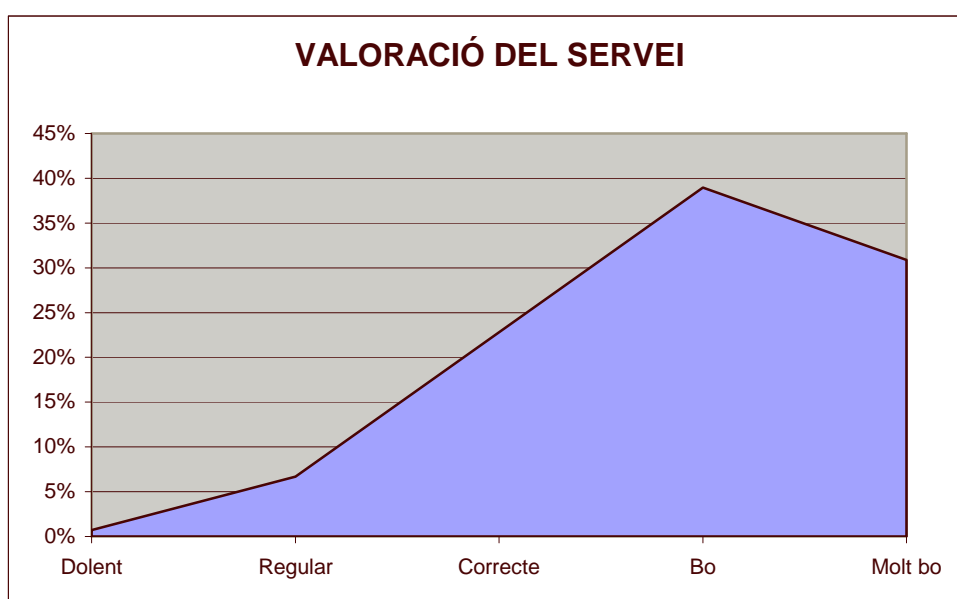
L'UTILITZO	Freqüència	Percentatge
No contesta	27	5,86%
Sí	291	63,12%
No	143	31,02%
<b>Total</b>	<b>461</b>	<b>100,00%</b>



- El 63,12% dels professors utilitzen el servei de préstec interbibliotecari.

➤ Valoració del servei:

VALORACIÓ DEL SERVEI		Freqüència	Percentatge
1	Dolent	2	0,70%
2	Regular	19	6,67%
3	Correcte	65	22,81%
4	Bo	111	38,95%
5	Molt bo	88	30,88%
<b>Total</b>		<b>285</b>	<b>100,00%</b>



Suma	Mitjana	Desviació típica	Variància
1.119	3,93	0,93	0,86

- Hi ha sis enquestes que han dit que utilitzen aquest servei però, en canvi, no l'han valorat.
- El 70% dels professors troben bé o molt bé aquest servei. El 22,81% dels professors el consideren correcte.
- El servei de préstec interbibliotecari amb una mitjana alta (3,93%) i una desviació típica baixa (0,93%) es considera ben valorat per part dels professors.

➤ Distribució segons biblioteca:

<b>L'UTILITZO</b>	<b>Sí</b>	<b>%</b>	<b>No</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>
Ciències Jurídiques	31	81,58%	7	18,42%	38
Econòmiques/Empresarials	43	75,44%	14	24,56%	57
Enologia	11	61,11%	7	38,89%	18
Campus Sescelades	50	51,55%	47	48,45%	97
Infermeria	25	64,10%	14	35,90%	39
Lletres/Química	84	76,36%	26	23,64%	110
Medicina/Ciències de la Salut	47	62,67%	28	37,33%	75

<b>VALORACIÓ DEL SERVEI</b>	<b>Suma</b>	<b>Mitjana</b>	<b>Desviació típica</b>
Ciències Jurídiques	128	4,13	0,85
Econòmiques/Empresarials	163	3,79	1,12
Enologia	45	4,09	0,83
Campus Sescelades	188	3,84	0,87
Infermeria	108	4,50	0,66
Lletres/Química	306	3,78	0,89
Medicina/Ciències de la Salut	181	3,93	0,95

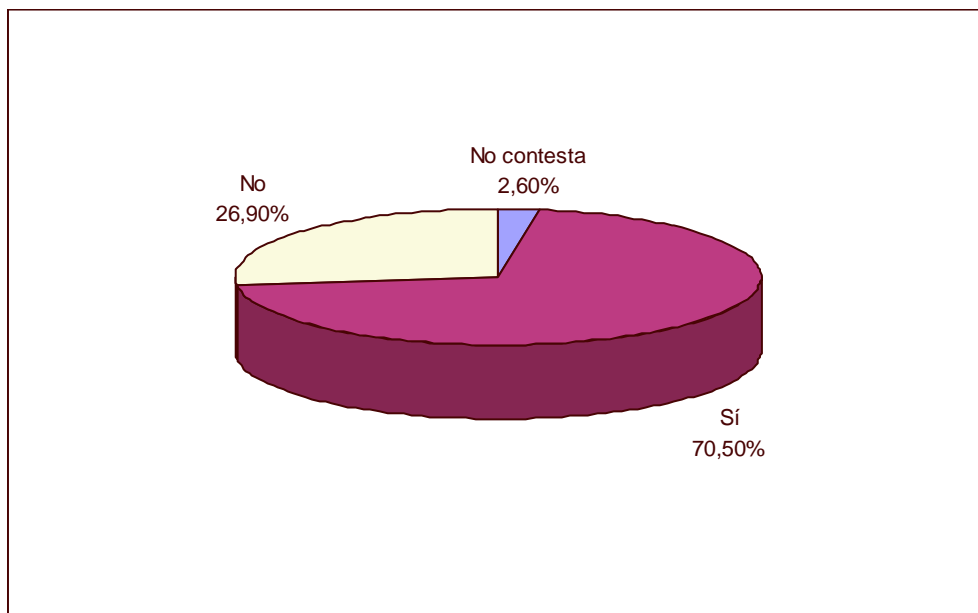
- Els professors que utilitzen més aquest servei són els de Ciències Jurídiques, Lletres/Química i Econòmiques/Empresarials.
- Els professors d'Infermeria són els més satisfets amb el servei de préstec interbibliotecari.

### 3.2.4 Ús i satisfacció

#### 18. Reps informació bibliogràfica especialitzada?

1. Sí
2. No

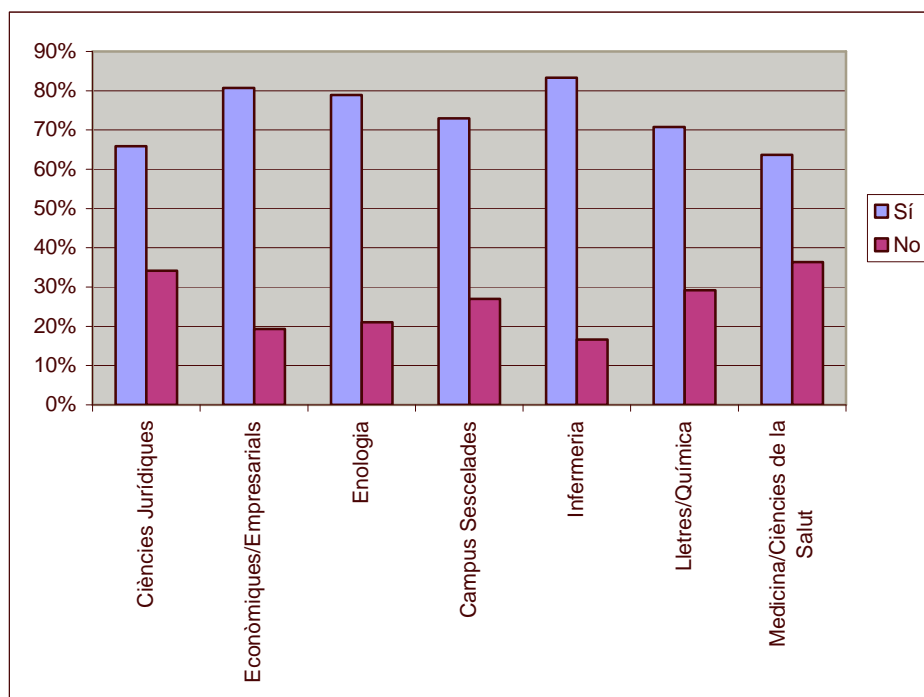
Reps informació?	Freqüència	Percentatge
No contesta	12	2,60%
Sí	325	70,50%
No	124	26,90%
<b>Total</b>	<b>461</b>	<b>100,00%</b>



- El 70,50% dels professors reben informació bibliogràfica especialitzada.

➤ Distribució segons biblioteca:

Biblioteca	Sí	%	No	%	Total
Ciències Jurídiques	27	65,85%	14	34,15%	41
Econòmiques/Empresarials	46	80,70%	11	19,30%	57
Enologia	15	78,95%	4	21,05%	19
Campus Sescelades	73	73,00%	27	27,00%	100
Infermeria	35	83,33%	7	16,67%	42
Lletres/Química	80	70,80%	33	29,20%	113
Medicina/Ciències de la Salut	49	63,64%	28	36,36%	77

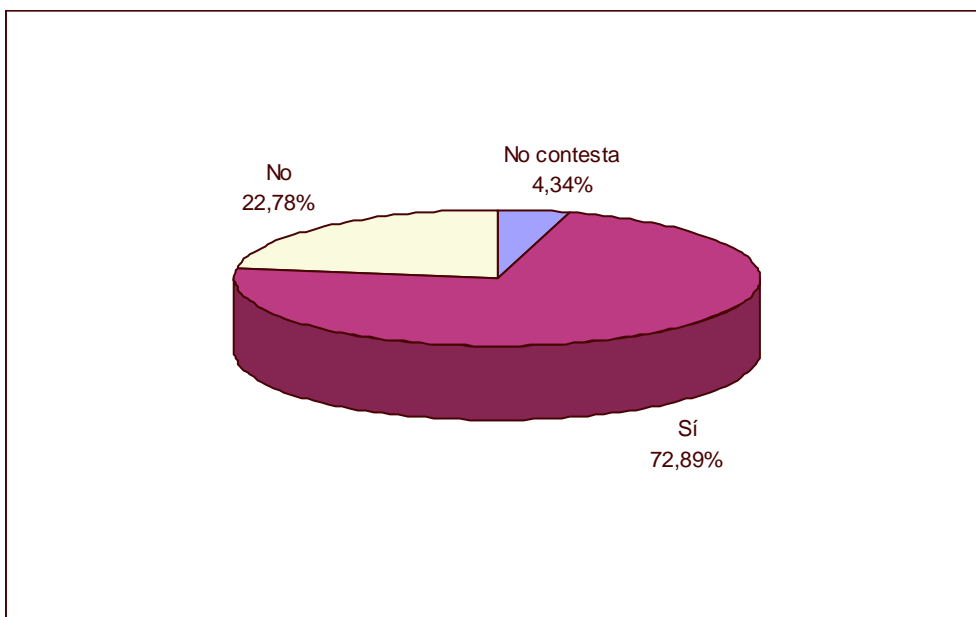


- Els professors de les biblioteques d'Infermeria, Econòmiques/Empresarials i Enologia són els que reben informació bibliogràfica especialitzada en un percentatge més alt.

19. Reps informació sobre nous productes i serveis?

1. Sí
2. No

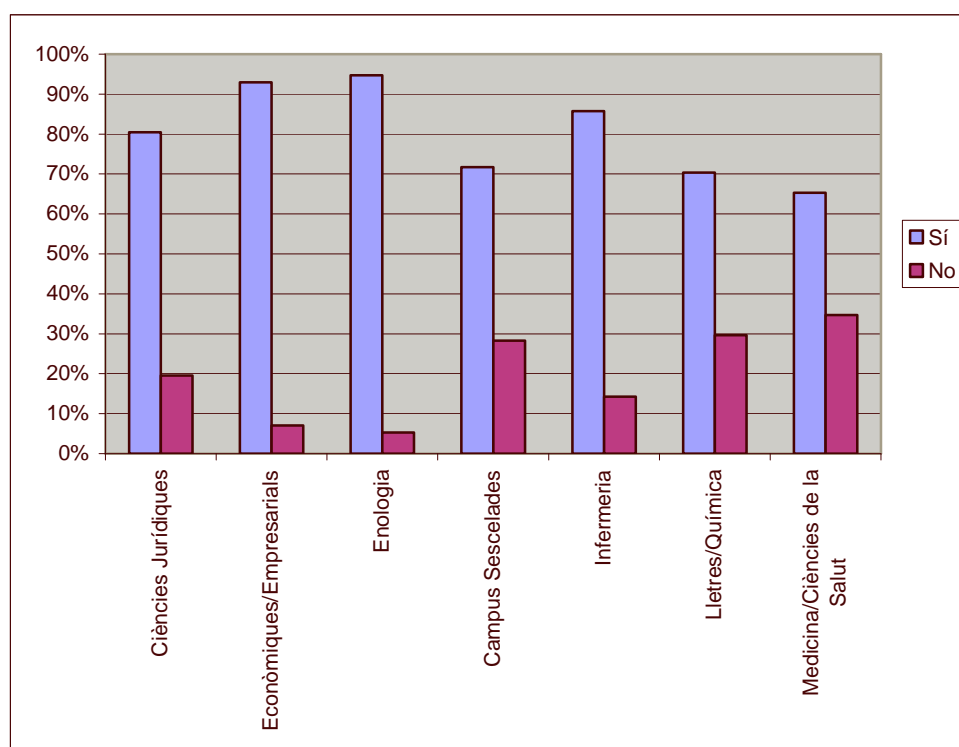
Reps informació?	Freqüència	Percentatge
No contesta	20	4,34%
Sí	336	72,89%
No	105	22,78%
<b>Total:</b>	<b>461</b>	<b>100,00%</b>



- El 72,89% dels professors reben informació sobre nous productes i serveis.

➤ Distribució segons biblioteca:

Biblioteca	Sí	%	No	%	Total
Ciències Jurídiques	33	80,49%	8	19,51%	41
Econòmiques/Empresarials	53	92,98%	4	7,02%	57
Enologia	18	94,74%	1	5,26%	19
Campus Sescelades	71	71,72%	28	28,28%	99
Infermeria	36	85,71%	6	14,29%	42
Lletres/Química	76	70,37%	32	29,63%	108
Medicina/Ciències de la Salut	49	65,33%	26	34,67%	75

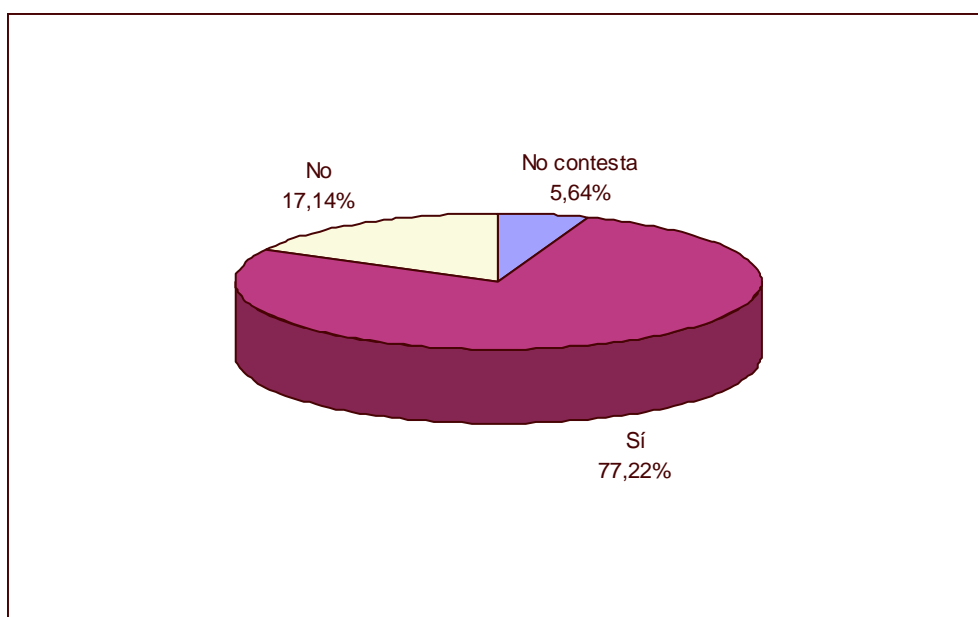


- Els professors que reben informació sobre nous productes i serveis corresponen a Enologia i Econòmiques/Empresarials.
- En alguns centres hi ha un percentatge de professors al voltant del 30% que afirmen que no reben informació sobre nous productes i serveis.

20. En general, són suficients els recursos i els serveis que ofereix la biblioteca?

1. Sí
2. No (en cas negatiu detalla quins serveis o recursos hi trobes a faltar)

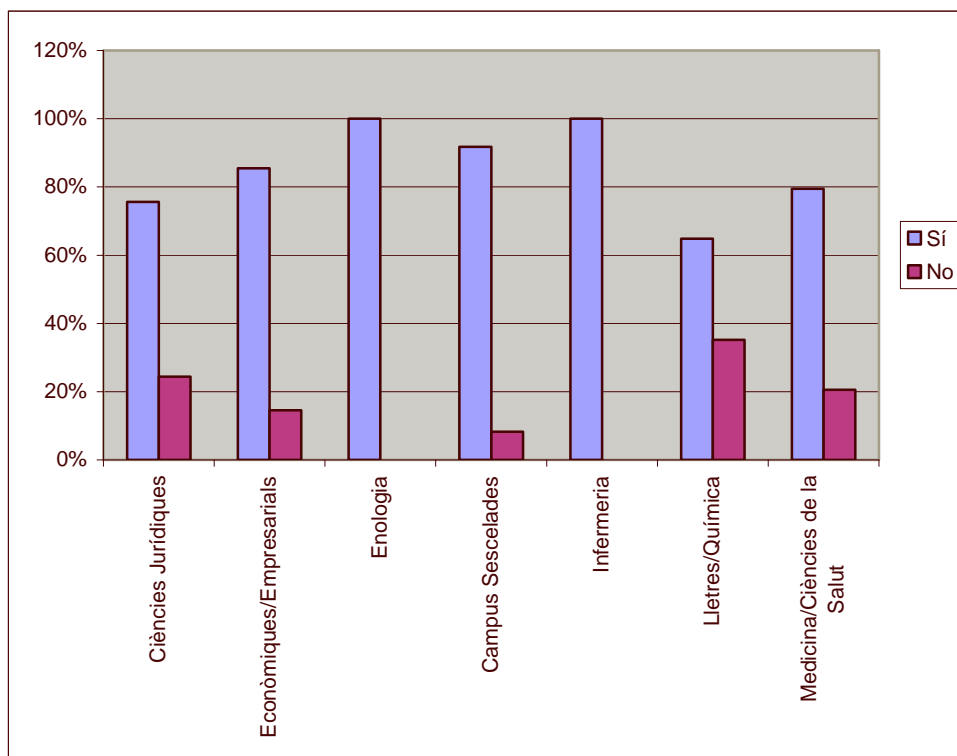
Són suficients ...?	Freqüència	Percentatge
No contesta	26	5,64%
Sí	356	77,22%
No	79	17,14%
<b>Total</b>	<b>461</b>	<b>100,00%</b>



- El 77,22% dels professors consideren suficients els recursos que els ofereix la Biblioteca.
- Pel que fa als recursos, els professors comenten que s'hauria de augmentar i actualitzar el fons, i també augmentar i actualitzar revistes especialitzades.
- Troben necessari l'accés a més revistes.
- Els professors troben a faltar l'accés en línia a la informació des de punts externs a la URV.
- Podeu veure l'annex 2.1 per a una informació més detallada.

➤ Distribució segons biblioteca:

Biblioteca	Sí	%	No	%	Total
Ciències Jurídiques	31	75,61%	10	24,39%	41
Econòmiques/Empresarials	47	85,45%	8	14,55%	55
Enologia	19	100,00%	0	0,00%	19
Campus Sescelades	89	91,75%	8	8,25%	97
Infermeria	42	100,00%	0	0,00%	42
Lletres/Química	70	64,81%	38	35,19%	108
Medicina/Ciències de la Salut	58	79,45%	15	20,55%	73



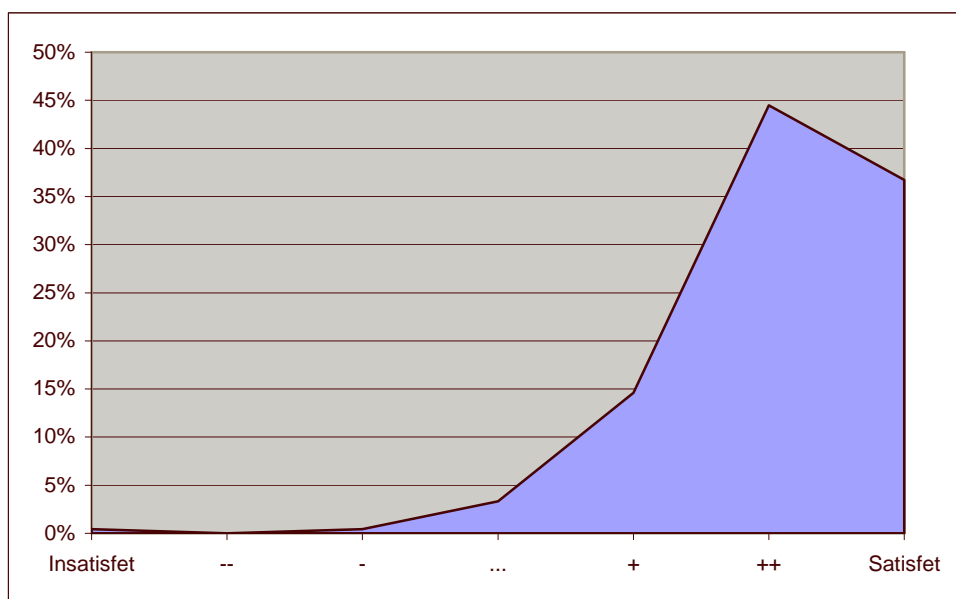
- El 100% dels professors d'Enologia i d'Infermeria troben suficients els recursos que els ofereix la Biblioteca.
- A la biblioteca de Lletres/Química és on trobem un percentatge més alt de professors que no considera suficients els recursos que els ofereix la Biblioteca.

### 3.2.5 Valoració global

#### 21. Valoració global del Servei de Biblioteca (Insatisfet) 1.....7 (Satisfet)

	<b>Freqüència</b>	<b>Percentatge</b>
No contesta	9	1,95%
Contesta	452	98,05%
<b>Total</b>	<b>461</b>	<b>100,00%</b>

	<b>Freqüència</b>	<b>Percentatge</b>
Insatisfet	2	0,44%
--	0	0,00%
-	2	0,44%
...	15	3,32%
+	66	14,60%
++	201	44,47%
Satisfet	166	36,73%
<b>Total</b>	<b>452</b>	<b>100,00%</b>



<b>Suma</b>	<b>Mitjana</b>	<b>Desviació típica</b>	<b>Variància</b>
2.766	6,12	0,89	0,78

- La mitjana és alta (6,12 sobre 7) i la desviació típica inferior a 1, cosa que indica escassa dispersió. Per tant, el grau de satisfacció dels professors sobre el Servei de Biblioteca és molt alt.
- El 36,73% dels professors valoren el servei de biblioteca amb un 7 i un 44,47% amb un 6, és a dir, un 81% dels professors el puntua amb un excel·lent.

➤ Distribució segons biblioteca:

<b>Biblioteca</b>	<b>Suma</b>	<b>Mitjana</b>	<b>Desviació típica</b>
Ciències Jurídiques	263	6,41	0,71
Econòmiques/Empresarials	367	6,44	0,80
Enologia	126	6,63	0,50
Campus Sescelades	621	6,03	0,72
Infermeria	283	6,74	0,45
Lletres/Química	665	5,78	0,82
Medicina/Ciències de la Salut	441	5,88	1,20

- La mitjana més alta la trobem a les biblioteques d'Infermeria i d'Enologia, amb les desviacions típiques més baixes.

22. Si ho desitges, pots anotar les teves opinions i/o suggeriments:

- Alguns professors fan referència a la manca d'espai i punts de lectura.
- Bastants professors destaquen positivament el tracte i el servei que reben per part del personal.
- Podeu veure l'annex 2.2 per a una informació més detallada.

## 4. VALORACIÓ DELS RESULTATS

### 4.1. *Enquesta dels alumnes*

En general, constatem que **els estudiants consideren la biblioteca com un servei imprescindible** per cursar els seus estudis, ja que un 93,23 % la utilitzen freqüentment.

El **nivell de resposta dels doctorands** ha estat baix, tot i que se'ls ha enviat el qüestionari personalitzat i a domicili. D'entre les possibles causes de la manca de respostes hi ha la coincidència de la condició de doctorand i professor en bastants casos, per la qual cosa alguns han optat per contestar l'enquesta de professor. Els estudiants de doctorat que han respost es mostren en general molt satisfets del servei; tot i això, caldria establir altres mecanismes per arribar a conèixer les necessitats reals d'aquest tipus d'usuaris.

**L'assistència a la biblioteca és alta** i, per tant, reforça la idea inicial que és un servei important per la seva activitat i desenvolupament acadèmic.

Quant a la **franja horària d'utilització**, no s'observen diferències significatives pel que fa a l'assistència dels estudiants a la biblioteca al matí o a la tarda. La majoria dels usuaris, un 62%, han respost que hi van tant al matí com a la tarda, sense establir diferències entre els períodes del dia. Així doncs, podem deduir que l'activitat té la mateixa intensitat durant tot el dia. Això implica que el personal qualificat d'atenció a l'alumne ha de ser-hi present matí i tarda, indistintament.

A més a més, s'observa que les estades a la biblioteca no són esporàdiques, sinó que l'estudiant s'hi està d'1 a 3 hores. Així doncs, per tot el que hem exposat més amunt, podem deduir que **l'ús del servei és elevat**.

La majoria d'estudiants no vénen a treballar amb material propi, sinó que **un 71% utilitzen els recursos de la biblioteca**, sobretot treballen amb llibres de la biblioteca i fan ús del servei de préstec. La idea que la

biblioteca és utilitzada com a sala d'estudi queda, doncs, minimitzada, ja que només un 17,64% dels alumnes hi van a treballar amb material propi.

La majoria dels enquestats **localitzen els llibres i documents** a través dels cartells informatius i dels catàlegs bibliogràfics (un 71,57%) i els resulta fàcil (77%). Aquestes dades posen de manifest que a les biblioteques es dóna la informació suficient perquè els usuaris puguin ser autosuficients a l'hora de localitzar la informació. Dels estudiants que rarament troben el que busquen (12%), caldria conèixer quins són els mecanismes que utilitzen per localitzar la informació i analitzar si ho fan adequadament.

Pel que fa a la **consulta del catàleg bibliogràfic**, els usuaris no tenen dificultats, ja que un 81,45% dels alumnes el consulten amb facilitat. Caldria valorar si el 19% d'estudiants que tenen dificultats han assistit alguna vegada als cursos de formació d'usuaris o han demanat ajuda al personal de la biblioteca.

Les habilitats per consultar el catàleg es veuen compensades amb els resultats positius de les cerques. En aquest aspecte, un 72,33% dels usuaris troben habitualment el que busquen; per tant, el resultat de les cerques és majoritàriament satisfactori.

Respecte al **fons bibliogràfic i documental**, els usuaris opinen que tant el nombre de documents de què disposa la biblioteca com l'actualització són molt adequats, en un 73% i 77% respectivament. L'adequació de la col·lecció és un dels factors importants que determinen l'efectivitat de la biblioteca, ja que permet oferir als estudiants el que realment necessiten. El Servei de Biblioteca i Documentació aconsegueix favorablement aquest objectiu.

Referent al **servei de préstec**, un dels més utilitzats, només un 49% dels usuaris preguntats consideren adequat el termini de préstec, un 53% voldria poder treure més llibres en préstec, i un 46% no està d'acord amb les sancions. Aquestes dades haurien de servir per analitzar en profunditat la política del préstec actual, i valorar les possibilitats d'ampliar els terminis, el nombre de documents prestats i revisar el sistema de sancions.

El **servei de renovacions i reserves de llibres per Internet** és conegut per un 67,47% dels enquestats. Aquests serveis s'han posat en marxa durant aquest curs acadèmic i es va realitzar una campanya de promoció de l'ús. Aquestes dades demostren l'efectivitat d'utilitzar diferents mitjans de difusió per donar a conèixer els nous serveis.

Pel que fa al **servei de circulació de llibres entre les biblioteques de la URV**, un 75,14 % dels usuaris tenen coneixement, però un 18,99% encara no el coneix bé. Caldria trobar el mecanisme adequat de difusió perquè el 100% de la població utilitzés aquest servei que li permet accedir amb facilitat a tot el fons de la URV.

Del resultat de l'enquesta se'n desprèn que els alumnes no fan ús del servei de **préstec interbibliotecari**. Aquest fet permet pensar que el fons de les biblioteques, en general, resol les seves necessitats i no els cal recórrer al servei d'altres institucions. Només un 15% dels enquestats utilitzen el servei amb un grau de satisfacció alt. La majoria d'aquests usuaris són estudiants de doctorat. De totes maneres, com que hi ha estudiants que no el coneixen, caldria fer-ne difusió.

Tenint en compte el ràpid desenvolupament de les tecnologies de la informació i els serveis electrònics, s'ha valorat l'impacte d'aquests a la nostra Universitat. La **informació electrònica** més utilitzada són les bases de dades, seguides dels recursos web. La consulta d'aquest tipus d'informació no presenta dificultats en un 60% dels usuaris que responen. Un 21,54% dels enquestats no consulten cap recurs electrònic, bé perquè no ho necessita o perquè desconeix quin tipus d'informació s'hi pot trobar. Si tenim en compte que a més el servei disposa de revistes, sumaris i llibres electrònics, considerem que cal potenciar l'ús d'aquests recursos en els nostres centres.

La **formació d'usuaris** és un punt feble del Servei de Biblioteca, ja que un 85% d'estudiants manifesten que no hi assisteixen. Caldria analitzar en profunditat les causes reals d'aquest fet, tenint en compte que un 63,78% dels enquestats desconeixen que se'n faci. Cal remarcar que la

formació d'usuaris és una activitat que es resol de manera desigual en cada centre, i es reflecteix clarament en els resultats per biblioteques.

Dels estudiants que han assistit a les sessions, un 89% afirmen que els han estat útils; per tant, aquesta activitat satisfà les seves necessitats.

Respecte a la **informació dels usuaris**, la meitat dels estudiants llegeixen els fullets informatius que tenen a la seva disposició a les biblioteques, els resulten útils i entenedors; per tant, caldria continuar facilitant aquestes guies informatives. Tot i això, seria necessari millorar-ne la ubicació i distribució, ja que un percentatge important dels estudiants no llegeixen els tríptics perquè no els troben.

La localització i l'atenció del **personal de la biblioteca** es valoren positivament; així, el 90% dels estudiants pensen que el personal està sempre localitzable i un 88% es consideren ben atesos. Per col·lectius, la valoració més positiva ve per part dels doctorands. Per centres, els usuaris han valorat més positivament l'atenció del personal en biblioteques de centres amb menor volum d'alumnes; per tant, es dedueix que es valora més l'atenció personalitzada que es presta en aquests centres. Aquest aspecte s'hauria de tenir en compte per desenvolupar els mecanismes oportuns perquè això sigui possible en totes les biblioteques independentment de la mida de cadascuna.

Referent a les **infraestructures**, les condicions ambientals (climatització, nivell de soroll ambiental i il·luminació) les consideren acceptables la majoria dels usuaris. Caldria matisar que el **nombre de places de lectura** és considerat insuficient per la majoria dels enquestats, tret de les biblioteques de la Facultat de Ciències Econòmiques i Empresariales i del campus Sescelades. El **mobiliari** es considera en general adequat, llevat de la Biblioteca de la Facultat de Lletres i Química. La **retolació i la senyalització**, que com hem vist anteriorment faciliten la localització de la informació, es valora positivament a totes les biblioteques de centre.

Pel que fa als **equipaments**, un dels punts més febles del Servei és el nombre d'ordinadors que tenen disponibles els usuaris per consultar

informació. Com que una de les mesures que s'han d'adoptar per millorar el Servei és potenciar l'ús de la informació electrònica, caldria augmentar el nombre d'ordinadors a disposició dels usuaris. D'altra banda, caldria analitzar les causes de la insatisfacció d'un 35% dels usuaris amb les fotocopiadores d'autoservei.

La **valoració global** del Servei de Biblioteca i Documentació és molt positiva. S'observa que un 91 % dels estudiants es mostren satisfets amb el servei que reben. Remarquem que per tipologia d'usuaris, els doctorands són els més satisfets, seguits dels alumnes de primer curs. Tot i les mancances parcials que es presenten, tant en biblioteques com en serveis concrets, la percepció global que tenen els alumnes del Servei és positiva.

## 4.2 Enquesta dels professors

El nivell de participació del professorat (37'45%) es considera satisfactori, tot i que la xifra és aparentment baixa, si es compara amb els resultats d'altres estudis d'enquesta fets a altres universitats, on el percentatge de resposta acostuma a estar entorn al 20%. Caldria tenir en compte també que en la totalitat de la població estudiada quedaven inclosos professors titulars i associats.

Segons observem en els resultats, el personal docent localitza la informació per a la seva activitat acadèmica principalment en els llibres de la seva àrea i en revistes especialitzades. Les bases de dades queden com a tercera opció, tot i que faciliten la recuperació de la informació dels recursos que utilitzen en primera instància.

Majoritàriament, els professors fan revisió bibliogràfica de la guia docent i la donen a conèixer, i també aconsellen l'ús de la biblioteca als alumnes, fet que queda palès en l'alt percentatge d'utilització de la biblioteca per part dels estudiants. Un 31% dels enquestats publiquen en xarxa el seu material docent, cosa que demostra una tendència a virtualitzar els ensenyaments.

La percepció / valoració del personal de la biblioteca és excel·lent quant a tracte, eficiència, puntualitat i eficàcia a l'hora d'oferir serveis.

Pel que fa als **serveis de biblioteca**, les dades globals sobre el nivell d'utilització són les següents:

Sol·licitud de compra de llibres	65,73%
Servei de préstec domiciliari	89,37%
Consulta de revistes en format paper	82,43%
Consulta de revistes en format electrònic	62,04%
Consulta de sumaris electrònics de revista	58,57%
Consulta de llibres en format electrònic	15,62%
Consulta de bases de dades documentals	59,87%
Consulta del catàleg de la biblioteca de la URV	84,16%
Consulta del catàleg col·lectiu de les universitats catalanes	71,80%
Obtenció de documents d'altres biblioteques de la URV	58,57%
Obtenció de documents de biblioteques externes a la URV	63,12%

Els serveis de biblioteca més utilitzats són el de préstec i consulta al catàleg de la biblioteca de la URV. Aquests dos serveis estan ben valorats pels usuaris.

Un 66% dels docents utilitzen el servei de **compra de llibres** i el valoren en un 80% com a bo o molt bo. Seria necessari, però, que aquest servei assolís el 100% d'utilització, ja que la compra de documents sol·licitats pel professorat permet actualitzar el fons bibliogràfic. Caldria establir mecanismes per potenciar-ho.

Pel que fa a la **consulta de revistes**, malgrat disposar de molts títols en format electrònic, encara hi ha un 20% de diferència respecte a la consulta en paper. Per pal·liar aquesta diferència, caldrà dedicar un esforç en la difusió, promoció i formació en l'ús de les revistes electròniques. Si en el moment que s'ha realitzat l'enquesta el material més utilitzat per preparar l'activitat acadèmica han estat les revistes especialitzades, i les revistes més utilitzades són en format paper, caldrà ajudar a implementar el canvi cap a la versió electrònica, ja que a hores d'ara moltes revistes es desubscriuen en versió paper per facilitar-les electrònicament amb tots els avantatges que comporta aquesta via.

Caldria valorar també quins ensenyaments tenen més representativitat en els títols de revistes electròniques. Pel que fa a la valoració de la consulta de revistes, sigui en paper o electròniques, és bona.

Un 59% del professorat consulta els **sumaris electrònics**. Es considera que caldria millorar aquest percentatge, ja que es tracta d'una eina que permet fàcilment mantenir-te actualitzat. El 70% dels docents que en fan ús el consideren un servei bo o molt bo.

La consulta de **llibres electrònics** és baixa, però cal tenir en compte que es tracta d'un nou recurs emergent, i que el nombre de títols i la idoneïtat encara no són prou representatius.

El 60% dels docents fan **consultes a bases de dades** i la valoració del servei és bona o molt bona. La Universitat disposa d'un ampli ventall de bases de dades de totes les disciplines. En aquest sentit, caldria fer difusió

de totes les existents amb els avantatges i el rendiment que se'n poden treure.

La **consulta del catàleg**, tant de la URV com del CCUC és molt alta. La valoració de tots dos catàlegs és bona.

La interdisciplinarietat dels centres és el que marcarà l'ús més o menys elevat dels fons d'altres biblioteques diferents de la pròpia. En xifres, el 58% d'ús de **l'obtenció de documents d'altres biblioteques de la URV** es considera adequat. La valoració del servei per part dels usuaris és bona.

L'ús del servei **d'obtenció de documents d'altres biblioteques externes** a la URV és d'un 63%. Es podria considerar que la disposició de més recursos electrònics i l'adequació de la col·lecció a les seves necessitats hauria de fer que no augmentés aquest percentatge, sinó que disminuís amb el temps.

Cal remarcar que la majoria de professors que utilitzen els serveis esmentats fins al moment en fan una bona valoració, sempre a partir del 4 sobre 5.

Pel que fa a la rebuda d'informació per part del professorat, un 70% reben la **informació especialitzada** i un 73% **reben notícies sobre nous productes i serveis**. Caldrà potenciar aquests serveis, ja que és el mitjà més directe per promocionar serveis, recursos i novetats que arriben o emanen de la biblioteca.

El 77% dels enquestats consideren que els **recursos i serveis de què disposa la biblioteca** són suficients. Caldria revisar les mancances per tal que els docents tinguin al seu abast totes les eines necessàries per dur a terme la seva activitat acadèmica.

El grau de valoració global de la biblioteca és molt alt, de 6,12 sobre 7. Per tant, els docents qualifiquen d'excel·lent el Servei de Biblioteca.



### 4.3.2 Perfil del doctorand de la URV respecte al Servei de Biblioteca

Ve a la biblioteca 92,59%
Freqüenta la biblioteca esporàdicament 48%
Fa ús del servei de préstec 77,33%
Treballa amb llibres de la biblioteca 66,67%
Treballa amb revistes 48%
Consulta el catàleg i bases de dades 44%
Creu que els documents de què disposa la biblioteca no són suficients. Mitjana 3,78 (escala de l'1 al 7)
Considera adequat el termini de préstec 76,25%
Considera adequat el nombre de documents que es presten 73,42%
Coneix el servei de renovacions i reserves des d'Internet 67,46%
Sap que des de la biblioteca es pot demanar llibres a altres centres de la URV 92,50%
Utilitza el servei de préstec interbibliotecari 64,56%
El nivell de satisfacció del Servei de préstec interbibliotecari és alt 70%
De la informació electrònica disponible, la que més utilitza és: Bases de dades 71'43% Revistes electròniques 59'74%
No assisteix a les sessions de formació d'usuaris 94,94%
Localitza el personal de la biblioteca. Mitjana 5,86 (escala 1-7)
Es considera ben atès pel personal de la biblioteca. Mitjana 5,91
Se sent satisfet amb el servei de biblioteca. Mitjana 5,31

### 4.3.3 Perfil del professor de la URV respecte al Servei de Biblioteca

Utilitza llibres 82,65% i revistes especialitzades	87,42%
Aconsella l'ús de la biblioteca als alumnes	82,27%
Revisa i dona a conèixer la bibliografia bàsica	79,09%
No publica material docent a la xarxa	69%
Valora positivament el personal de la biblioteca	6,52 (1/7)
Sol·licita la compra de llibres	65,73%
Utilitza el servei de préstec	89,37%
Consulta revistes en format paper	82,43%
Consulta revistes en format electrònic	62,04%
Consulta sumaris electrònics de revista	58,57%
No consulta llibres en format electrònic	72,23%
Consulta bases de dades	59,87%
Consulta el catàleg de la biblioteca	84,16%
Utilitza el Catàleg Col·lectiu de les Universitats de Catalunya	71,80%
Utilitza el servei d'obtenció de documents d'altres biblioteques de la URV	58,57%
Utilitza el servei de préstec interbibliotecari	63,12%
Rep informació bibliogràfica especialitzada	70,50%
Rep informació sobre nous productes i serveis	72,89%
Considera suficients els recursos que els ofereix la biblioteca	77,22%
Troba necessari l'accés a més revistes	
Troba a faltar l'accés <i>on-line</i> a la informació des de punts externs a la URV	
Troba excel·lent el Servei de Biblioteca	81%

#### **4.4 Punts forts**

- Recomanació de la biblioteca als estudiants per part dels professors.
- L'adequació dels fons bibliogràfics.
- L'atenció del personal envers l'usuari.
- Valoració positiva dels serveis oferts per la biblioteca.
- La facilitat de cerca i localització dels documents.
- La utilització alta del material de la biblioteca.
- L'ús elevat de la biblioteca.
- Les infraestructures i instal·lacions en les biblioteques de nova construcció.
- Valoració global molt positiva

#### **4.5 Punts febles**

- El baix nivell de resposta a l'enquesta dels doctorands i docents.
- La Normativa del servei de préstec per part dels estudiants: termini, nombre de documents prestats i sancions.
- La formació d'usuaris: nivell d'assistència, programació i difusió, tríptics. No hi ha un pla general de formació que faci èmfasi en la presentació i utilització dels diferents recursos de la biblioteca.
- L'equipament informàtic és insuficient.
- El baix nivell d'utilització dels recursos i documents electrònics.
- L'ús insuficient del servei de compra de llibres.
- Les desigualtats en la consulta de revistes en suport paper i en suport electrònic.
- El baix coneixement per part dels usuaris de informació especialitzada, productes i serveis.

#### **4.6 Propostes de millora**

- Cercar mecanismes per conèixer l'opinió i les necessitats dels doctorands com a usuaris del Servei de Biblioteca i Documentació.
- Revisar la Normativa del servei de préstec: el termini de retorn, el nombre de documents que es poden prestar i les sancions aplicables en cas de no respectar-se els terminis de devolució dels documents en préstec.
- Elaborar un programa anual de formació d'usuaris i fer-ne difusió a través de campanyes de màrqueting. Caldria fer la formació en horaris compatibles i estudiar la possibilitat d'atorgar crèdits de lliure elecció i/o implicar-hi el professorat per tal d'incentivar la participació.
- Planificar la distribució de tríptics d'informació. Elaborar uns formats més atractius que, a més, destaquin la imatge corporativa.
- Posar en marxa campanyes de difusió per tal de donar a conèixer els recursos electrònics que hi ha disponibles.
- Incidir en el suport personalitzat a l'usuari a l'hora de cercar informació.
- Implicar la totalitat del professorat en el procés d'adquisició de documents.
- Incrementar el nombre d'ordinadors a les biblioteques a disposició dels usuaris.
- Incentivar la participació del professorat en el procés d'avaluació de la biblioteca.
- Millorar la difusió d'informació, recursos i novetats de la biblioteca.